

CONDICIONS GENERALS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI TELEFÒNIC FIX I DE BANDA AMPLA



1. OBJECTE

Amb aquest contracte, XFERA MÓVILES, SAU ("YOIGO"), CIF A-82528548 i domicili a Parque Empresarial "La Finca", Paseo del Club Deportivo, 1, Edif. 8, 28223 Pozuelo de Alarcón, Madrid, prestarà al Client el Servei Telefònic Fix i el Servei d'Accés a Internet de Banda Ampla (el "Servei" o els "Serveis").

El contracte tindrà una durada inicial de vint-i-quatre (24) mesos i es prorrogarà automàticament un cop transcorregut el període de vigència inicial en períodes idèntics d'acord amb el que disposa l'article 67.7 de la Llei 11/2022, de 28 de juny, General de Telecomunicacions, sense perjudici del dret del Client a rescindir-lo en qualsevol moment durant aquest període d'acord amb la clàusula 14 d'aquestes Condicions Generals.

El Servei Telefònic Fix prestat amb tecnologia de veu sobre IP, permet que el Client pugui rebre i fer trucades en la seva línia, així com altres facilitats bàsiques i serveis addicionals associats.

El Servei d'Accés a Internet de Banda Ampla comprèn, amb independència de la tecnologia utilitzada, accés a internet de banda ampla amb navegació 24 hores a la velocitat d'accés contractada i els serveis addicionals associats. A causa de les característiques tècniques del Servei, aquesta velocitat és màxima i YOIGO no pot garantir en tot moment la velocitat d'accés que el Client hagi contractat.

2. CONDICIONS DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS.

2.1 Instal·lació i Activació.

Les condicions d'instal·lació i activació del Servei dependran de si el Servei es presta sobre una línia ADSL o de Fibra Òptica, la qual cosa dependrà de la disponibilitat d'infraestructures existent en cada moment. Les àrees de cobertura es poden consultar a través del servei d'Atenció al Client.

(I)- ADSL.

La instal·lació dels serveis sobre una línia ADSL requereix accions com ara la desagregació del bucle d'abonat, la instal·lació de dispositius i/o la portabilitat, si escau. El Client permetrà, quan sigui necessari, per a la correcta prestació del Servei, que les persones que designi YOIGO accedeixin a l'immoble del Client.

El Client declara que ha estat informat detalladament de les característiques i condicions del Servei d'Accés a Internet Banda Ampla i sol·licita expressament per a la prestació del Servei, si escau, que el seu parell de fils (també denominat "bucle") sigui accedit per YOIGO o les empreses del seu grup empresarial en la modalitat d'accés completament desagregat o bé en la modalitat d'accés indirecte.

YOIGO durà a terme al domicili del Client les següents accions que siguin necessàries per a la instal·lació del Servei:

- Instal·lació d'un punt de terminació de xarxa (PTR).
- Instal·lació d'un mòdem ADSL/wifi.
- Connexió dels equips instal·lats amb un màxim d'1,5 metres.

CONDICIONS GENERALS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI TELEFÒNIC FIX I DE BANDA AMPLA



YOIGO podrà modificar els elements a instal·lar o les accions a fer per a la instal·lació segons les necessitats del Servei en cada moment.

Així mateix el Client declara que ha estat informat de les característiques de prestació dels Serveis de YOIGO i que això suposa la baixa automàtica de tots els serveis contractats pel Client amb el seu operador d'accés en relació amb aquest bucle, inclosos, si escau, els serveis Centrex, xarxa privada virtual, el grup de salt, la línia d'enllaç i qualsevol altre servei que impliqui associació amb el bucle. El Client autoritza YOIGO que faci en el seu nom totes les gestions necessàries per accedir als seus parells, o bé a fer totes les actuacions que siguin necessàries sobre la línia del Client per proporcionar el Servei d'Accés a Internet Banda Ampla. En cas que el Client no coincideixi amb el titular de les línies, aquell manifesta expressament que ha obtingut l'esmentada autorització.

YOIGO iniciarà el procediment de desagregació, si escau, de la línia indicada pel Client sempre que hi hagi una garantia de poder oferir sobre aquesta el servei amb la qualitat adequada. Si no fos així, YOIGO instal·larà o sol·licitarà un nou parell al domicili del Client. En aquest cas, el Client autoritza expressament YOIGO a donar d'alta una nova línia, a nom d'aquest, al seu domicili.

(II)- Fibra Òptica.

En cas que el client disposés d'instal·lació de Fibra Òptica prèvia d'alguna de les marques o societats que formen el GRUP MÀS-

MÓVIL, a què pertany YOIGO, podrà no ser necessari fer els treballs d'instal·lació dels equips, de manera que no es generarà cap cost ni permanència associada a la instal·lació de Fibra Òptica de YOIGO. El servei podrà ser activat a petició del Client de manera ràpida i sense desplaçament d'un tècnic. Tanmateix, l'estat i el funcionament dels equips haurà de ser prèviament verificat per YOIGO.

Per comprovar la disponibilitat d'instal·lació prèvia, cal que el Client autoritzi la realització d'una consulta d'informació a les empreses del GRUP MÀSMÓVIL. Ni les dades consultades ni el resultat de la consulta seran tractats amb cap finalitat diferent de l'esmentada. En cas que no s'autoritzi la consulta, no és aplicable el que disposa aquesta clàusula. Per a més informació sobre com tractem les dades personals del Client vegeu la nostra Política de Privadesa.

Si el Client no compta amb la instal·lació necessària per a la prestació del Servei, és necessari que YOIGO o una altra empresa que actuï pel seu compte dugui a terme la instal·lació al domicili del Client. Per fer-ho, un tècnic de YOIGO o d'empresa externa autoritzada per aquesta, es personarà al domicili del Client en la data acordada amb aquest.

El Client autoritza expressament YOIGO i els tècnics que aquesta designi l'accés al seu domicili i a les instal·lacions i els equips necessaris per a la correcta instal·lació. Aquesta autorització s'estén al cas que calgui fer alguna acció per a la correcta prestació o

CONDICIONS GENERALS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI TELEFÒNIC FIX I DE BANDA AMPLA



manteniment del Servei, així com, si escau, al moment de la retirada de l'Equip.

El Client haurà de proporcionar al tècnic l'entrada a la ubicació de l'edifici on es trobi l'accés per a la Fibra Òptica si aquest accés ha estat desplegat a l'interior.

YOIGO durà a terme les accions següents per a la instal·lació del Servei:

- Connexió de l'estesa de Fibra Òptica exterior a la xarxa de l'edifici del Client.
- Estesa de cable per l'interior de l'edifici o per façana fins al domicili del Client.
- Instal·lació al domicili del Client d'un punt de terminació de xarxa òptica.
- Instal·lació al domicili del Client d'un ONT Router wifi.
- Connexió dels equips instal·lats amb un màxim d'1,5 metres.
- YOIGO podrà modificar els elements a instal·lar o les accions a fer per a la instal·lació, segons les necessitats del servei en cada moment.

El Client reconeix que ha estat informat de les característiques de la prestació dels Serveis i que, en el cas de Fibra Òptica, això no suposa la baixa automàtica de tots els serveis que el Client pogués tenir contractats prèviament amb YOIGO o amb un altre operador. El Client pot mantenir el seu servei d'ADSL/Accés a Internet anterior si el tingués i els serveis associats.

En aquest mateix cas, la baixa del Client en el servei d'ADSL/Accés a Internet en el seu anterior operador és responsabilitat d'aquest. En el cas que el Client desitgi

aquesta baixa, haurà de dirigir-se al seu anterior operador.

Tant en el cas d'instal·lació i activació del Servei d'ADSL com en el de Fibra Òptica, el Client declara que compta amb els permisos i llicències de tercers que siguin necessaris per a la instal·lació i prestació del Servei. YOIGO quedarà en tot cas exonerat de responsabilitat davant d'aquests tercers.

La no acceptació per part del Client de la instal·lació bàsica a realitzar per YOIGO donarà dret a aquesta a resoldre el Contracte actual de forma immediata i es procedirà en tot cas a facturar al Client aquelles despeses que s'hagin generat fins a la data de resolució del Contracte.

2.2 Servei d'Accés a Internet de Banda Ampla.

La baixa en el Servei d'Accés a Internet de Banda Ampla podria afectar també el Servei Telefònic Fix i provocar en aquest cas la baixa d'aquest últim Servei.

La prestació del Servei pot implicar incompatibilitats amb els serveis basats en mòdems o alarmes, centraletes, línies d'ascensor i serveis de teleassistència i, en general, sobre qualsevol servei prestat sobre la línia telefònica tradicional. En aquest sentit, YOIGO no pot garantir el funcionament dels serveis esmentats que estiguessin instal·lats amb anterioritat a l'activació del Servei d'Accés a Internet de Banda Ampla.

Quan la prestació del Servei es faci sobre ADSL, el Client reconeix que YOIGO no pot garantir que aquest disposi de la velocitat

CONDICIONS GENERALS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI TELEFÒNIC FIX I DE BANDA AMPLA



contractada en tots els casos, ja que la distància a la central, la qualitat de la línia i les possibles interferències poden suposar una disminució d'aquesta velocitat.

YOIGO farà els seus millors esforços perquè el Client disposi de la màxima velocitat possible tècnicament del servei ADSL contractat.

En general, tant en el cas que el Servei es presti sobre ADSL com sobre Fibra Òptica, la velocitat contractada es gaudirà si es fa servir la connexió per cable Ethernet entre els equips proporcionats i el terminal del Client. Aquesta velocitat es podria veure limitada per les capacitats del dispositiu que fa servir el Client per connectar-se al Servei. Quan es facin servir altres mitjans de connexió com wifi o d'altres, la velocitat en el dispositiu del Client es pot veure limitada per les característiques d'aquest mitjà de connexió. En el cas de la wifi, factors aliens a YOIGO com ara l'estructura del domicili del Client, interferències amb altres xarxes wifi, les capacitats del dispositiu que fa servir el Client per connectar-se a Internet, l'ús en exteriors o interiors o altres factors poden provocar la disminució de la velocitat final que gaudeix el Client.

A més d'aquests factors aliens a YOIGO que poden provocar una disminució de la velocitat que pot gaudir el Client, és possible que aquesta també es vegi limitada si es fan operacions de manteniment per part de YOIGO o en cas d'interrupcions del Servei.

El Client tindrà disponible, en tot moment, al web www.YOIGO.com, informació precisa

sobre la velocitat màxima i anunciada estimades descendent i ascendent.

2.3 Servei Telefònic Fix.

En cas que el Client contracti el servei Telefònic Fix, es prestarà sobre la línia associada al Servei d'ADSL o sobre la línia de Fibra Òptica, si escau.

Amb motiu de la configuració tècnica del Servei, informem que la baixa en el Servei Telefònic Fix podria afectar també el Servei d'Accés a Internet de Banda Ampla i provocar, en aquest cas, la baixa d'aquest Servei. El Servei Telefònic, amb tecnologia de veu sobre IP, permet que el Client rebi en el seu terminal fix les trucades destinades a la numeració associada a la seva línia. A més, permet al Client fer trucades des de la mateixa línia.

En el cas de prestació del servei sobre la línia de Fibra Òptica, el Client pot mantenir el Servei Telefònic anterior si el tingués i els serveis associats. En aquest cas, la baixa del Client en el Servei Telefònic amb el seu anterior operador és responsabilitat seva. En el cas que el Client desitgi aquesta baixa, haurà de dirigir-se al seu anterior operador. Per gaudir d'aquest Servei, el Client autoritza YOIGO a fer totes les actuacions a la xarxa que siguin necessàries per garantir la recepció de les trucades destinades a la seva numeració geogràfica.

La baixa en el Servei d'Accés a Internet de Banda Ampla podria afectar també el Servei Telefònic Fix i provocar en aquest cas la baixa d'aquest últim Servei. La prestació

CONDICIONS GENERALS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI TELEFÒNIC FIX I DE BANDA AMPLA



del Servei pot implicar incompatibilitats amb els serveis basats en mòdems o alar mes, centraletes, línies d'ascensor i serveis de teleassistència i, en general, sobre qual-sevol servei prestat sobre la línia telefònica tradicional.

2.4 Activació dels Serveis.

YOIGO activarà els Servei telefònic fix i Internet de Banda Ampla en un termini màxim de trenta (30) dies naturals des de la firma d'aquest Contracte. L'activació d'aquests Serveis tindrà lloc el mateix dia en què YOIGO finalitzi la instal·lació al domicili del Client de manera satisfactòria o bé una vegada comprovada la idoneïtat de la instal·lació preexistent. Aquest termini d'activació es denomina temps de subministrament de la connexió inicial, als efectes de les obligacions vigents de qualitat a què està sotmès YOIGO. L'incompliment d'aquest compromís de temps de subministrament de connexió inicial per part de YOIGO suposarà una indemnització al Client a raó d'un (1) euro per dia natural de retard, fins a un màxim de noranta (90) euros. En cas que concorrin causes tècniques que impossibilitin la prestació del Servei per part de YOIGO, o la no accessibilitat física de la instal·lació del cable fins al punt de connexió de la casa del Client o altres casos que no siguin imputables a YOIGO i pels quals YOIGO no pogués prestar el Servei, com ara causes de força major o d'altres imputables al Client, no sorgirà cap dret d'indemnització a favor del Client.

YOIGO es compromet a prestar els Serveis contractats d'acord amb els compromisos de qualitat exigits per la normativa vigent que sigui aplicable.

3. ÚS DEL SERVEI.

3.1 El Client es compromet a utilitzar el Servei d'acord amb aquestes condicions generals i amb la normativa vigent. En tot cas, YOIGO posa els Serveis a disposició del Client exclusivament per al seu ús personal com a Client final, per la qual cosa el Client es compromet a no realitzar directament o indirectament una explotació comercial dels serveis.

3.2 El Client es compromet a fer un ús raonable del servei. El servei de veu només es podrà fer servir per a converses telefòniques i no per a altres usos com, per exemple, l'ús de la línia telefònica com ara "vigil·ladors", "walkie-talkie" o similar. El servei tampoc no es podrà fer servir per enviar comunicacions comercials no sol·licitades o comunicacions que pretenguin bloquejar servidors aliens.

4. PREU.

Seràn aplicables les quotes i tarifes vigents en cada moment per a cada modalitat contractada. El Client ha estat convenientment informat de les quotes i tarifes que li seràn aplicables i de les regles aplicables a aquestes i se li ha lliurat un document explicatiu de la tarifa contractada. Totes podran ser consultades actualitzades al web www.YOIGO.com, i a través del número d'atenció telefònica 622 (des de xarxa de YOIGO) o 622 622 622 (des de xarxes d'altres operadors).

5. FACTURACIÓ I PAGAMENT.

5.1 YOIGO facturarà amb periodicitat mensual les quantitats que, d'acord amb la tarifa contractada, el Client hagi de pagar per la prestació del Servei.

5.2 Si per dificultats tècniques no fos possible facturar en el període immediatament posterior a la meritació, es podrà presentar la factura al cobrament en períodes successius. A més, en cas de trucades o desviaments de trucada fora del territori espanyol, la seva facturació es produirà a partir del moment en què l'operador estranger comuniqui a YOIGO l'import corresponent a aquestes trucades o desviaments.

5.3 La primera factura inclourà les quotes d'alta, activació i, si escau, les d'instal·lació i/o manteniment. La quota d'abonament es facturarà per períodes mensuals vençuts i inclourà el manteniment de xarxa fins al Punt de Terminació de Xarxa, en el cas d'ADSL i fins al Punt de Terminació de Xarxa Òptic, en el cas de Fibra.

5.4 YOIGO, amb la comunicació prèvia al Client, podrà avançar la facturació i el cobrament dels imports meritats quan (I) el Client superi el límit de crèdit fixat per YOIGO, (II) es produeixi la suspensió o interrupció del Servei o (III) s'extingeixi el contracte per qualsevol causa.

5.5 L'import de cada factura es farà efectiu pel Client mitjançant domiciliació bancària o, si el Client ho sol·licita, per transferència bancària, pagament per caixer, pagament per finestra o pagament amb targeta.

5.6. És obligació del Client abonar les factures al venciment. En el cas que hi hagi impagament de la factura per part del Client i després d'analitzar el cas concret, YOIGO podrà carregar al Client les despeses generades per aquesta falta de pagament, així com les conseqüències que es derivin d'aquest impagament, incloses les despeses de devolució del rebut i els costos de reconexió. Els càrrecs aplicables en el cas d'impagament estan disponibles al web de www.YOIGO.es.

Tot això sense perjudici d'altres accions que poguessin dur-se a terme, com el cobrament de demora igual a l'interès legal dels diners més dos punts o la inclusió de les dades del Client en fitxers de solvència i crèdit.

5.7 El Client tindrà dret a obtenir facturació detallada amb el nivell de detall que s'estableix a l'art. 22.2 de la carta de drets de l'usuari dels serveis de comunicacions electròniques, aprovada pel Reial decret 899/2009, de 22 de maig. Com a contraprestació per obtenir aquest nivell de detall, YOIGO podrà exigir al Client el pagament d'una quota mensual d'1,21€ (IVA inclòs). En cas que YOIGO decideixi exigir la quota mensual esmentada, haurà d'oferir al Client, amb 1 mes d'antelació, la possibilitat de deixar de rebre la facturació detallada.

5.8 Tindran caràcter gratuït les trucades realitzades als números curts assignats a la prestació de serveis d'atenció de trucades d'emergència. En compliment de la legislació vigent, YOIGO posarà a disposició de les autoritats prestadores dels serveis es-

CONDICIONS GENERALS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI TELEFÒNIC FIX I DE BANDA AMPLA



mentats, informació sobre la ubicació de procedència de cada trucada dirigida als números assignats a la prestació de serveis d'emergència.

5.9 YOIGO emetrà mensualment la factura electrònica i la posarà a disposició del Client a través de l'apartat Mi YOIGO a www.YOIGO.com o a l'aplicació Mi YOIGO. El Client podrà optar per la factura en paper en qualsevol moment trucant al 622 o enviant un missatge de correu electrònic a Clientes@YOIGO.com.

6. DRET DE DESCONNEXIÓ.

6.1 El Client podrà sol·licitar a YOIGO la desconnexió dels serveis de trucades internacionals i dels serveis de tarifació addicional de lliure accés, a través del servei d'atenció al Client.

6.2 Es procedirà a la desconnexió dins dels 10 dies següents al de la sol·licitud del Client i en cas que, per causes no imputables al Client, la desconnexió no es produís després d'aquests deu dies, seran a càrrec de YOIGO els costos derivats del servei la desconnexió del qual es va sol·licitar.

7. SUSPENSÍO TEMPORAL DEL SERVEI.

7.1 Si el Client no atengués parcialment o totalment el pagament de les quantitats degudes durant un període superior a un (1) mes des de la presentació de la corresponent factura, YOIGO, amb una comunicació prèvia al Client amb quinze (15) dies d'antelació, quedarà facultada per suspendre la prestació del Servei. YOIGO restablirà el Servei dins del dia laborable següent a

aquell en què tingui constància que l'import degut hagi estat satisfet.

7.2 YOIGO també podrà suspendre el Servei davant d'un ús contrari al que estipula aquest contracte o per la manca de constitució de la garantia sol·licitada per YOIGO de conformitat amb la clàusula 13.

7.3 La suspensió del servei no eximeix el Client de l'obligació de continuar amb el pagament de les quotes mensuals. En cas de suspensió temporal del Servei telefònic per impagament, aquest es mantindrà per a les trucades sortints d'urgències, així com per a les trucades entrants, amb excepció de les trucades de cobrament a destinació i les del Servei de telefonia mòbil quan es trobi a l'estranger. Si el Client hagués presentat una reclamació davant de la Junta Arbitral que correspongui o davant de la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació, YOIGO no suspènndrà el servei mentre se substanciï la reclamació, sempre que el Client consignï fefaentment l'import degut, lliurant el corresponent resguard a YOIGO.

7.4 El Client podrà sol·licitar amb una antelació de quinze (15) dies la suspensió temporal del Servei de telefonia fixa contactant amb el Servei d'Atenció al Client per qualsevol dels mitjans indicats a la clàusula 11.1. La durada de la suspensió no serà menor d'un (1) mes ni superior a tres (3) mesos. El període de suspensió no podrà excedir noranta (90) dies per any natural. En aquests casos, YOIGO deduirà de la quota d'abonament de Client el cinquanta (50) per cent de

CONDICIONS GENERALS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI TELEFÒNIC FIX I DE BANDA AMPLA



l'import proporcional corresponent al temps que afecti.

7.5 El retard en el pagament per un període superior a tres mesos o la suspensió temporal en dues ocasions del contracte per mora en el pagament, facultarà YOIGO, amb avís previ al Client, per interrompre definitivament el servei i la corresponent resolució del contracte.

7.6 YOIGO podrà interrompre ocasionalment els Serveis per fer treballs de millora, tasques de reparació, canvis d'equipament o per motius anàlegs. Ara bé, aquestes interrupcions seran tan breus com sigui possible i es faran, preferentment en horaris de consum mínim.

8. INTERRUPCIÓ TEMPORAL DEL SERVEI.

8.1 YOIGO prestarà el Servei amb sotmetiment a les obligacions que estableixin les normes vigents en matèria de qualitat. YOIGO posa a disposició del Client el número de telèfon 622 i l'adreça de correu electrònic Clientes@YOIGO.com per a l'atenció d'incidències en garantia del manteniment del servei.

8.2 En cas que es produís una interrupció temporal del Servei Telefònic Fix, el Client tindrà dret a una indemnització en la factura següent, que serà la major de les dues quantitats següents:

- La mitjana de l'import facturat pel Servei interromput durant els 3 mesos anteriors a la interrupció, prorratejat pel temps que hagi durat la interrupció (si l'antiguitat

del Servei interromput és inferior a 3 mesos, es considerarà l'import de la factura que s'hagués obtingut en una mensualitat estimada de forma proporcional al període de consum efectiu realitzat).

- Cinc vegades la quota mensual d'abonament vigent en el moment de la interrupció, prorratejat pel temps de durada d'aquesta. Si la indemnització és superior a un (1) euro s'abonarà automàticament en la següent factura.

8.3 Si hi ha una interrupció del Servei d'Accés a Internet de Banda Ampla, YOIGO compensarà el Client amb la devolució de l'import de la quota mensual del servei esmentat, prorratejada pel temps que hagués durat la interrupció. Si la interrupció és superior a sis hores en horari de 8 a 22 h, la indemnització s'abonarà automàticament.

8.4 En casos d'interrupció per causa de força major YOIGO compensarà el Client amb la devolució automàtica dels imports en concepte de quota d'abonament i altres independents del trànsit, prorratejat pel temps que hagi durat la interrupció.

8.5 Addicionalment, YOIGO es compromet a oferir, excepte en supòsits de força major, el següent nivell de qualitat en Servei: respecte al temps d'interrupció d'un servei, un compromís d'interrupció màxima no superior a 48 hores al llarg de cada període de facturació. Si s'incomplís aquest compromís, YOIGO indemnitzarà el Client amb un import igual a una quota mensual prorratejada pel temps que hagués durat la interrupció en el període de facturació. A aquests efectes, dins del mes següent a la data de

restabliment del servei, el Client haurà de dirigir la seva sol·licitud d'indemnització al Servei d'Atenció al Client de YOIGO. Si hi hagués lloc a la indemnització, YOIGO procedirà al pagament d'aquesta mitjançant un descompte en la factura següent.

8.6 A aquests efectes, el temps d'interrupció del Servei es defineix com la suma dels temps transcorreguts des de l'instant en què s'ha produït la indisponibilitat del Servei, un cop aquest hagi estat activat, fins al moment en què s'ha restablert al seu funcionament normal. L'instant d'inici del compte serà el primer dels dos successos següents: (I) el de notificació pel Client de l'avís d'avaría o (II) el de registre per part de YOIGO de la incidència que causa la interrupció total o parcial del Servei.

8.7 A efectes indemnitzatoris, en tots els compromisos anteriors, es considerarà que la quota mensual del Servei d'Accés a Internet de Banda Ampla és el 50% de la quota mensual total d'aquells casos de contractació de paquets conjunts de Serveis en els quals el preu de la quota total del paquet no desglossi l'import que s'atribueix a cada Servei (Servei Telefònic i Servei d'Accés a Internet de Banda Ampla).

8.8 No serà procedent cap indemnització per la interrupció del servei que sigui deguda a l'incompliment greu del contracte per part del Client o a danys en la xarxa degut a la connexió per part del Client de terminals o equips la conformitat dels quals no hagi estat avaluada d'acord amb la normativa vigent.

8.9 En cas d'incidents de seguretat, integritat de la xarxa o amenaces o vulnerabilitat d'aquesta, YOIGO adoptarà les mesures adequades en funció del fet ocorregut a fi de solucionar tan ràpidament com sigui possible els incidents esmentats i restablir la seguretat.

9. EQUIPS.

YOIGO lliurarà al Client o instal·larà al seu domicili, en cas que el Client no compti amb la instal·lació necessària per a la prestació del Servei, els següents equips (a aquests efectes, l'Equip):

- (I) ONT/Router wifi (en cas de Fibra Òptica);
- (II) Mòdem ADSL/wifi (en cas d'ADSL);
- (III) En cas necessari, un punt de terminació de xarxa (PTR) en instal·lacions d'ADSL;
- (IV) Un punt de terminació de xarxa Òptica (PTRO) en instal·lacions de Fibra;
- (V) Cablejat amb els límits descrits en aquestes CGC;
- (VI) Qualsevol altre equip, perifèric o dispositiu lliurat per YOIGO al Client per a la correcta prestació dels Serveis.

Les característiques tècniques de l'Equip que YOIGO lliura i instal·la per oferir el servei al Client poden ser susceptibles de canvis. S'informarà el Client sobre els possibles canvis a través del nostre Lloc Web i a través del Servei d'Atenció al Client.

YOIGO configurarà o facilitarà instruccions per a la configuració dels Equips proporcionats al Client. Excepte per oposició del Client, YOIGO podrà crear un segon canal

CONDICIONS GENERALS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI TELEFÒNIC FIX I DE BANDA AMPLA



independent a l'Equip a través del qual es presti el Servei, sense cap cost ni afectació de la qualitat del Servei contractat, per prestar Serveis addicionals, com ara la possibilitat de compartir Internet de banda ampla amb tercers. Això no afectarà ni disminuirà la velocitat contractada pel Client per al seu Servei d'Accés a Internet de Banda Ampla. El Client podrà desactivar aquesta compartició en qualsevol moment a través del Servei d'Atenció al Client de YOIGO.

YOIGO cedeix l'Equip al Client en règim de cessió/lloguer, excepte indicació expressa en contra per part de YOIGO. El Client és responsable de l'ús adequat de l'Equip, així com de la seva no manipulació.

YOIGO s'encarregarà del manteniment de l'Equip cedit així com de la seva substitució en cas d'avaría.

El Client s'obliga a retornar l'Equip a YOIGO en un estat d'ús i conservació adequat a un ús correcte, amb una sol·licitud prèvia de YOIGO, en qualsevol moment i, en tot cas, en el termini d'un (1) mes posterior a la baixa del Servei.

Si el Client no torna l'Equip en aquest termini, haurà d'abonar a YOIGO la quantitat que s'especifica a la caràtula del Contracte. Si YOIGO lliura algun tipus de software o algun equip o equip autoinstal·lable, el Client haurà de seguir les instruccions d'instal·lació facilitades per YOIGO. YOIGO no ofereix cap garantia, ni explícita ni implícita, sobre els softwares d'ajuda a la instal·lació facilitats ni es responsabilitza dels danys o

alteracions que, amb motiu de la seva execució, poguessin ocasionar en el sistema informàtic del Client (configuració, software i/o hardware) o en els documents electrònics i fitxers emmagatzemats en el seu sistema informàtic.

YOIGO repararà les avaries que es produeixin en els Equips cedits i relacionats amb la prestació del Servei que haguessin estat proporcionats per YOIGO i n'assumirà el cost sempre que s'haguessin produït per causes no imputables al Client.

En cas que el Client detecti una avaria a l'Equip o un mal funcionament del Servei, s'haurà de posar en contacte amb el servei d'atenció tècnica de YOIGO trucant al Servei d'Atenció al Client.

10. PROTECCIÓ DE DADES.

La prestació dels Serveis de YOIGO comporta el tractament de dades de caràcter personal del Client, les quals seran tractades d'acord amb el que preveuen aquestes Condicions Generals i la Política de Privacitat.

10. 1. Qui és el responsable del tractament de les seves dades?

El responsable del tractament és la societat XFERA MÓVILES, SAU ("YOIGO"), NIF A82528548 i domicili a Parque Empresarial "La Finca", Paseo del Club Deportivo, 1, Edif. 8, 28223 Pozuelo de Alarcón, (Madrid), Espanya. Pot contactar amb el nostre delegat de Protecció de Dades (DPD o DPO) a través d'un missatge de correu electrònic a dpo@masmovil.com.

CONDICIONS GENERALS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI TELEFÒNIC FIX I DE BANDA AMPLA



Disposa d'informació completa en relació amb la manera com tractem les seves dades a la nostra política de privacitat, que es pot consultar a <https://www.yoigo.com/pdf/condiciones-proteccion-datos-clientes.pdf>

10.2. Amb quina finalitat tractem les seves dades?

10.2.1 Les dades que tractem en el marc de la contractació i la prestació dels serveis que li oferim seran tractades amb les finalitats següents (disposa d'informació completa sobre tots els tractaments de les seves dades a <https://www.yoigo.com/pdf/condiciones-proteccion-datos-clientes.pdf>).

a) Gestió de la relació contractual.

Aquesta finalitat inclou la gestió del mateix contracte, la seva facturació o recàrrega i la seva interacció amb qualsevol dels nostres departaments interns, com poden ser el servei d'atenció al Client, servei tècnic o qualitat per a l'atenció de reclamacions, canvis en la contractació o incidències. Igualment inclou les obligacions d'informació sobre la relació contractual previstes a la Llei general de telecomunicacions. També tractarem les seves dades de contacte amb la finalitat d'habilitar l'accés del Client a la seva àrea privada a la qual pot accedir a través del web o l'app, i en la qual el Client pot gestionar les seves tarifes, accedir a les seves factures o consultar el seu consum.

Més informació a <https://www.yoigo.com/pdf/condiciones-proteccion-datos-clientes.pdf>

b) Prestació de serveis de telecomunicacions.

Dins d'aquesta finalitat s'hi engloben les di-

ferents activitats que resultin necessàries i inherents a la prestació del servei de telecomunicacions, com ara:

- La conducció de la comunicació a través d'una xarxa de comunicacions electròniques, l'establiment i l'encaminament de la trucada (incloent-hi la interconnexió);
- La provisió del servei d'accés a internet, en cas que es trobi dins dels serveis contractats.
- El registre de les dades de trànsit i interconnexió i el seu ús amb l'objectiu de poder-les facturar o descomptar dins del saldo disponible per a les targetes de prepagament; així com la reclamació extrajudicial i judicial en cas d'impagament.
- Detecció, gestió i solució d'incidències tècniques i resolució de reclamacions.

En cas de sol·licitar una portabilitat des d'un altre operador o cap a un altre operador, a més, l'informem que podran ser objecte de tractament les seves dades identificatives i, en aquest cas, serà necessària aquesta comunicació de dades entre operador donant i receptor per poder-la dur a terme. Les dades intercanviades entre operadors seran aquelles previstes en cada moment a les especificacions tècniques de portabilitat aprovades per les administracions públiques amb competència en la matèria.

Més informació a <https://www.yoigo.com/pdf/condiciones-proteccion-datos-clientes.pdf>

c) Comprovació de solvència.

L'informem que amb caràcter previ a la contractació consultarem la seva solvència en sistemes comuns d'informació creditícia (p.ex., BADEXGUG, ASNEF, Experian o

CONDICIONS GENERALS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI TELEFÒNIC FIX I DE BANDA AMPLA



Equifax), d'acord amb el que preveu la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals. Aquest és un element més en el marc de l'anàlisi de la sol·licitud de contractació, en el qual es tenen en compte altres variables en funció del sector, si disposa de deute amb altres empreses del nostre grup o el risc de frau. En cas que l'anàlisi resulti negativa, l'informem que la seva sol·licitud de contractació podrà ser rebutjada i que té dret a sol·licitar una revisió manual del seu cas.

Més informació a <https://www.yoigo.com/pdf/condiciones-proteccion-datos-clientes.pdf>

d) Comunicació de les dades d'impagament del deute a fitxers comuns de solvència.

En cas que no atengui puntualment les seves obligacions econòmiques i d'això en resulti un deute cert, vençut i exigible, essent la base de legitimació l'interès legítim de YOIGO emparat per la legislació vigent, es procedirà a la comunicació de les seves dades identificatives i les dades relatives al deute pendent de pagament a les entitats responsables de sistemes comuns d'informació creditícia (p. ex., BADEXCUG, Experian, ASNEF o Equifax, Fitxer d'Incidències Judicials, etc.), d'acord amb les disposicions vigents sobre sistemes d'informació creditícia. Si vol informació addicional sobre el nostre interès legítim, si us plau, consulti-ho a través de l'adreça dpo@masmovil.com.

Més informació a <https://www.yoigo.com/pdf/condiciones-proteccion-datos-clientes.pdf>

e) Verificació d'informació.

YOIGO podrà verificar l'exactitud de les dades que vostè aportï en el marc de la contractació amb la finalitat de prevenir el frau i les suplantacions d'identitat. Per això, podrem tractar dades identificatives, de contacte, dades de dispositiu, dades econòmiques, financeres i d'assegurances (dades de pagament), informació sobre el punt de venda, o la contractació, trànsit o navegació. Així mateix, podrem fer comprovacions de la informació proporcionada mitjançant la consulta, per exemple, de l'AEAT o entitats bancàries.

Més informació a <https://www.yoigo.com/pdf/condiciones-proteccion-datos-clientes.pdf>

f) Prevenció del frau.

Les dades seran comparades amb altres dades de sol·licituds de serveis de telefonia que figurin en el Sistema Hunter per a la prevenció del frau en sol·licituds, exclusivament a fi de detectar l'existència d'informació potencialment fraudulenta dins del procés d'aprovació del servei. Si es donés el cas que es detectessin dades inexactes, irregulars o incompletes, la seva sol·licitud serà objecte d'un estudi més detallat i aquestes dades s'inclouran com a tals en el fitxer i es podran consultar per a les finalitats anteriorment esmentades, per les entitats adherides al Sistema Hunter que pertanyen als següents sectors: financer, emissors de targetes, mitjans de pagament, telecomunicacions, rènting, asseguradores, compra de deute, immobiliari, subministrament d'energia i aigua, facturació periòdica i pagament ajornat.

CONDICIONS GENERALS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI TELEFÒNIC FIX I DE BANDA AMPLA



El llistat d'entitats adherides al Sistema Hunter és accessible al web: www.asociacioncontraelfraude.org

Pot exercitar els seus drets davant de l'Associació Espanyola d'Empreses contra el Fraude, dirigint-se a l'adreça següent: Apartat de Correus 2054, 28002 MADRID.

Més informació a <https://www.yoigo.com/pdf/condiciones-proteccion-datos-clientes.pdf>

g) Comunicacions comercials pròpies.

YOIGO pot tractar les dades identificatives i de contacte dels Clients per enviar-los informació comercial en relació amb productes o serveis propis, com ara promocions de diversa naturalesa, noves tarifes o millores per mitjans electrònics en base al que preveu l'article 21.2 de la Llei 34/2002, d'11 de juliol, de serveis de la societat de la informació i comerç electrònic i, en base a l'interès legítim per a la realització de trucades.

Més informació a <https://www.yoigo.com/pdf/condiciones-proteccion-datos-clientes.pdf>

h) Informació sobre millors tarifes.

D'acord amb el que preveu l'article 67.7 de la Llei general de telecomunicacions estem obligats a proporcionar als nostres Clients informació sobre les nostres millors tarifes almenys una vegada l'any, per a això utilitzarem els nostres canals habituals de comunicació, incloent-hi mitjans electrònics.

Aquesta comunicació es realitzarà en base a l'obligació legal prevista a la llei esmentada. Tractarem les seves dades amb aquesta finalitat mentre sigui Client de YOIGO.

i) Cooperació amb els agents facultats.

L'informem que, en compliment de la legislació vigent, estem obligats a conservar i comunicar un cert tipus de dades en relació amb el seu servei de telecomunicacions a les Forces i Cossos de seguretat de l'Estat, jutjats i tribunals en l'exercici de les seves funcions, Ministeri Fiscal i altres autoritats amb competència en la matèria. Les categories de dades que seran tractades amb aquesta finalitat seran dades identificatives, de contacte i de trànsit recaptades o generades en el marc de la seva relació contractual amb YOIGO o de la prestació dels nostres Serveis, a més d'informació relacionada amb les comunicacions realitzades a través del nostre servei com ara informació de trucades entrants i sortints, adreces IP o dades d'ubicació.

Més informació a <https://www.yoigo.com/pdf/condiciones-proteccion-datos-clientes.pdf>

j) Sistema de gestió d'abonat.

En compliment del que disposen les Circulars de la CNMC 1/2013 i 5/2014, l'informem que, com a operador de telecomunicacions, estem obligats a comunicar les seves dades identificatives i de contacte, informació del servei contractat i, en certes ocasions, de localització, al Sistema de Gestió de Dades d'Abonat de la CNMC sobre la base d'una obligació legal. Per exemple, sobre la base d'aquesta obligació proporcionem informació als serveis d'emergència.

A través d'aquest sistema i d'acord amb les circulars esmentades, també es regulen les guies d'abonat i els serveis de consulta. La

figuració de les dades de l'abonat a les guies d'abonat o serveis de consulta, així com l'ús d'aquestes dades publicades amb fins comercials o de publicitat, requereixen el consentiment de la persona interessada. Aquesta podrà sol·licitar figurar a les guies d'abonat a través del servei d'atenció al Client.

10.2.2 L'informem que YOIGO, en base al seu interès legítim de millorar els nostres serveis i fidelitzar la nostra cartera de Clients, també pot analitzar, durant la vigència del contracte i fins a un termini de 18 mesos després de la finalització d'aquest, l'ús que el Client fa dels Serveis contractats amb nosaltres, bàsicament amb tres finalitats:

- a. Millorar el servei, l'oferta i l'atenció oferta als seus Clients amb caràcter general (per exemple, desenvolupar noves tarifes, reduir temps d'espera al servei d'atenció al Client, encaminar trucades al servei d'atenció al Client de forma eficient, etc.).
- b. Detectar incidències, àrees de millora o necessitats en relació amb els nostres serveis amb caràcter general (per exemple, problemes amb antenes, problemes de cobertura o de la xarxa, trànsit irregular o fraudulent i millorar l'atenció d'incidències).
- c. Elaborar models de propensió d'abandó i altres models estadístics.

Més informació a <https://www.yoigo.com/pdf/condiciones-proteccion-datos-clientes.pdf>

10.6. Quins són els seus drets?

L'informem que, d'acord amb el que preveu la legislació de protecció de dades, compta amb el dret d'accés, rectificació, porta-

bilitat, limitació del tractament, supressió i oposició, així com de revocar el consentiment prestat en cada moment.

Pot exercitar aquests drets mitjançant correu postal a l'adreça Parque Empresarial "La Finca", Paseo del Club Deportivo, 1, Edif. 8, 28223 Pozuelo de Alarcón, (Madrid) o mitjançant correu electrònic a l'adreça privacidad-YOI-GO@YOIGO.com, on caldrà indicar el dret a exercitar i enviar la documentació requerida. Així mateix, l'informem que pot interposar una reclamació davant l'Agència Espanyola de Protecció de Dades a www.aepd.es.

En cas que tingui algun dubte sobre el tractament de les seves dades personals, pot contactar amb el nostre delegat de Protecció de Dades (DPD o DPO) enviant un missatge de correu electrònic a dpo@masmovil.com.

11. ATENCIÓ AL CLIENT.

11.1 El Client podrà rebre informació sobre el Servei i sobre qualsevol incidència a través del Servei d'Atenció al Client al telèfon 622 (des de la xarxa de YOIGO) o 622 622 622 (des de la xarxa d'un altre operador) i a www.YOIGO.com. També podrà dirigir-se per correu a l'adreça següent: Xfera Móviles, SA, Atención al Cliente, Parque Empresarial "La Finca", Paseo del Club Deportivo, 1, Edif. 8, 28223 Pozuelo de Alarcón, (Madrid) o per correu electrònic a Clientes@YOIGO.com.

11.2 Per presentar reclamacions en relació amb la prestació del Servei, caldrà que el Client es dirigeixi a YOIGO, per qualsevol dels mitjans previstos en el paràgraf anterior, en el termini d'1 mes a comptar des del moment en què tingui coneixement del

fet que motivi la seva reclamació. A la recepció de la reclamació, YOIGO en facilitarà al Client el número de referència i, si així ho sol·licita, un document que n'acrediti la presentació i el contingut.

11.3 Un cop formulada la reclamació, si el Client no hagués obtingut cap resposta satisfactòria de YOIGO en el termini d'1 mes, podrà dirigir la seva reclamació davant de la Junta Arbitral que correspongui o davant de la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i Infraestructures Digitals, en els termes que preveu la normativa d'aplicació. Tot això s'entendrà sense perjudici del dret del Client a acudir a la via judicial.

12. MODIFICACIÓ CONTRACTUAL.

12.1 El Client es compromet a comunicar a YOIGO qualsevol canvi en les dades del contracte, especialment canvis en dades corresponents al domicili de facturació i compte bancari de domiciliació dels pagaments, en tractar-se de dades essencials per al correcte compliment de les obligacions derivades d'aquest contracte.

12.2 YOIGO, amb una comunicació prèvia al Client i amb una antelació d'1 mes, podrà modificar aquest contracte amb la finalitat d'adaptar-ne el contingut a noves circumstàncies legislatives, tecnològiques o del mercat de la telefonia. En cas de disconformitat amb la modificació proposada, el Client podrà comunicar a YOIGO la seva voluntat de resoldre el contracte.

13. DIPÒSITS DE GARANTIA.

13.1 En garantia del compliment de les obligacions objecte d'aquest contracte, YOIGO podrà sol·licitar al Client en qualsevol moment la constitució d'una garantia, mitjançant dipòsit no remunerat d'un import màxim de 150€, així com assignar al Client un límit de crèdit o restringir-li la utilització dels serveis de tarifes superiors, tarifació addicional i/o serveis internacionals, davant de qualsevol de les circumstàncies següents:

- El Client hagués deixat impagats un rebut o diversos, mentre persisteixi la morositat.
- S'haguessin contret deutes per un/s altre/s Contracte/s d'abonament, vigents o no, o es retardin de manera reiterada en el pagament dels rebuts.

13.2 La manca de constitució de la garantia sol·licitada facultarà YOIGO per desestimar la sol·licitud d'alta al Servei, suspendre el Servei i resoldre el contracte.

13.3 La sol·licitud del Client de resolució del contracte o de canvi de titularitat, quan existeixin deutes pendents de pagament, facultarà YOIGO per executar la garantia per la quantitat total deguda i el romanent quedarà a disposició del Client.

13.4 YOIGO procedirà a la devolució de les garanties en el termini màxim de 4 mesos de la seva constitució i sempre que el Client hagi atès puntualment el pagament de les factures emeses.

14. EXTINCIÓ I CESSIÓ DEL CONTRACTE.

14.1 Aquest contracte s'extingirà per les causes generals d'extinció dels contractes i, en particular, per les que s'estableixen a continuació:

- Per decisió del Client en qualsevol moment, comunicant-ho a YOIGO amb una antelació mínima de 2 dies hàbils al moment en què ha de produir efectes.
- Per decisió de YOIGO, en cas (I) d'utilització del Servei pel Client de forma contrària a aquest Contracte; o (II) de mora en el pagament del Servei per un període superior a 3 mesos o suspensió temporal, en 2 ocasions, del contracte per mora en el pagament.

14.2 En cap cas l'extinció d'aquest contracte exonerarà el Client de les seves obligacions de pagament davant de YOIGO per la utilització del Servei.

14.3 YOIGO podrà transmetre els drets i les obligacions recollits en aquest contracte a una empresa pertanyent al seu mateix grup empresarial, amb la notificació prèvia al Client amb un (1) mes d'antelació. Si el Client no hi està d'acord, podrà resoldre el contracte d'acord amb el que preveu l'apartat 14.1 anterior.

15. LEGISLACIÓ I RÈGIM JURÍDIC APLICABLE.

La relació jurídica entre el Client i YOIGO es regeix per aquest contracte i per la legislació espanyola.

CONDICIÓ PARTICULAR DE PERMANÈNCIA PER A CONTRACTACIONS ANTERIORS AL 24 DE MARÇ DE 2020

En atenció al descompte aplicat per YOIGO al Client en els costos d'instal·lació ("Descompte en el cost d'instal·lació"), en cas que el Client cancel·li anticipadament la comanda un cop iniciades les feines d'instal·lació, sol·liciti un canvi de domicili a una àrea geogràfica on YOIGO no pugui prestar el Servei per causes d'índole tècnica, es produeixi la baixa del Client o el seu canvi a un pla de preus amb un compromís de consum menor durant el període de permanència establert en el Contracte d'Alta, el Client haurà de tornar a YOIGO la part del descompte proporcional al període de permanència incomplet.

CONDICIÓ PARTICULAR DEL SERVEI YOIGO + ENERGY GO

Aquesta condició particular és aplicable si el Client de YOIGO –se n'exclouen els de prepagament– contracta els serveis d'energia d'ENERGY GO sota una tarifa que en les seves condicions comercials especifiqui que porta associat un descompte en la factura de telecomunicacions i les parts ho fan constar per escrit; des d'aquell moment el Client es beneficiarà d'un descompte de fins a SIS EUROS –IVA inclòs– en la línia o producte de YOIGO escollit pel Client amb aquesta finalitat. En el cas que el producte o servei triat pel Client per aplicar-hi el descompte tingués un preu inferior a SIS EUROS –impostos inclosos–, el descompte s'aplicarà a la totalitat del preu del producte o servei escollit i el Client perdrà la part de descompte corresponent que no es pogués aplicar. El descompte serà aplicable durant el temps de vigència conjunta dels dos contractes (YOIGO + ENERGY GO), sempre que

CONDICIONS GENERALS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI TELEFÒNIC FIX I DE BANDA AMPLA



ambdós serveis estiguin actius i al corrent de pagament a dia 25 del mes d'aplicació del descompte. En cas que, en qualsevol moment, el Client es donés de baixa del servei contractat amb ENERGY GO, aquesta condició deixarà de ser vigent entre les parts i, en conseqüència, YOIGO deixarà d'aplicar el descompte esmentat.

La contractació sota una tarifa que en les seves condicions comercials especifiqui que porti associat un descompte en la factura de telecomunicacions, requereix la comunicació de dades de facturació, en concret dels imports de la factura sobre els quals es fa el descompte per part d'ENERGY GO (Energía Colectiva, SL) a YOIGO (Xfera Móviles, SAU). Aquesta comunicació de dades tindrà per única finalitat calcular i aplicar els descomptes corresponents a la línia o producte YOIGO i es farà basant-se en la contractació de la tarifa que porti associat el descompte. Les dades rebudes seran tractades per YOIGO pels terminis legals requerits i no seran comunicades a tercers. La baixa en la tarifa comportarà el cessament de compartició d'informació entre ENERGY GO i YOIGO. Pot exercitar els seus drets a privacidad-YOIGO@YOIGO.com, contactar amb el nostre delegat de protecció de dades a dpo@masmovil.com, així com interposar una reclamació davant de l'Agència Espanyola de Protecció de Dades www.aepd.es

CONDICIÓ PARTICULAR DE PERMANÈNCIA EN RELACIÓ AMB LES DESPESES D'INSTAL·LACIÓ

En atenció al descompte aplicat per YOIGO al Client en els costos d'instal·lació ("Descompte en el cost d'instal·lació"), en cas

que el Client cancel·li anticipadament la comanda un cop iniciades les feines d'instal·lació, sol·liciti un canvi de domicili a una àrea geogràfica on YOIGO no pugui prestar el Servei per causes d'índole tècnica, es produeixi la baixa del Client o el seu canvi a un pla de preus amb un compromís de consum menor durant el període de permanència establert en el Contracte d'Alta, el Client haurà de retornar a YOIGO la quantitat relativa al descompte, sempre que la baixa tingui lloc en els tres mesos següents a la instal·lació.

VELOCITAT DELS SERVEIS D'ACCÉS A INTERNET

La informació de velocitat d'internet s'ha elaborat seguint les directrius establertes al reglament (UE) 2015/2120, del Parlament Europeu i del Consell, de 25 de novembre de 2015, pel qual s'estableixen les mesures en relació amb l'accés a una xarxa oberta i que modifica la Directiva 2002/22/CE.

CONDICIONS GENERALS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI TELEFÒNIC FIX I DE BANDA AMPLA



Servei		Velocitat anunciada		Velocitat disponible		Velocitat màxima		Velocitat mínima	
	Enllaç	Descendent	Ascendent	Descendent	Ascendent	Descendent	Ascendent	Descendent	Ascendent
Mòbil* (Mbps)	LTE+300	300	50	-	-	300	50	-	-
	LTE 150	150	50	-	-	150	50	-	-
	LTE 111	111	37,5	-	-	111	37,5	-	-
	HS-DPA+42	42	5,7	-	-	42	5,7	-	-
	HS-DPA+21	21	5,7	-	-	21	5,7	-	-
Fijo** (Mbps)	FTTH 1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	80%	80%
	FTTH 600	600	600	600	600	600	600	80%	80%
	FTTH 300	300	300	300	300	300	300	80%	80%
	FTTH 100	100	100	100	100	100	100	80%	80%
	FTTH 50	50	50	50	50	50	50	80%	80%
	ADSL 20	20	1	6,5	0,9	20	1	1	0,2

* En servei mòbil, la velocitat real depèn de diferents factors com poden ser les capacitats del terminal, la cobertura disponible, la situació de càrrega de la xarxa o l'execució d'aplicacions en segon pla.

** Per part seva, en servei fix, la velocitat aconseguida pot veure's impactada per l'estat del cablejat (fibra o parell de coure), la càrrega de la xarxa, la distància a la central (principal contribució en ADSL), les capacitats del dispositiu utilitzat, la connexió establerta en l'accés a internet (cable o wifi) o l'ús d'aplicacions en segon pla, entre d'altres. La velocitat d'una connexió wifi depèn directament de l'entorn en el qual es troba el router (interferències originades per xarxes wifi veïnes, obstacles estructurals de l'immoble, distància al router, etc.).