

OBJETO

Telecomunicaciones Virtuales Gallegas, S.R.L., con CIF B02699089 y domicilio social en C/ Campos 9, 36980 O Grove (Pontevedra), en adelante "TERATEL" es un operador de telecomunicaciones que ofrece Servicios de Acceso a Internet de Banda Ancha mediante ADSL, VDSL y FTTH ("el Servicio").

Las cláusulas contenidas en este anexo regularán la garantía de servicio que TERATEL ha de ofrecer y cumplir para con sus clientes del Servicio, y constituye una obligación esencial del contrato.

OBJETIVO PRÁCTICO DE VELOCIDAD

Se define "Objetivo Práctico de Velocidad" u OPV a la velocidad que TERATEL intentará ofrecer al cliente en condiciones normales.

A efectos de este anexo y, por tanto, del contrato, el OPV será un 60% de la velocidad contratada cumpliendo los siguientes requisitos:

- Conexión mediante cable (mínimo UTP cat. 5E)
- Velocidad dentro de la red de TERATEL (AS211880)
- Equipo con tarjeta de red Gigabit Ethernet

TERATEL no responderá de incidencias por baja velocidad originadas en situaciones donde no se produzcan las 3 condiciones anteriores, tales como conexión mediante WiFi, tarjeta de red Fast Ethernet o velocidad a otras redes distintas.

Asimismo, TERATEL no responderá de este tipo de incidencias en causas de fuerza mayor, y tampoco será condición esencial del contrato cumplir la velocidad marcada por este baremo, aunque sí será motivo de indemnización y consiguiente apertura de avería, según se marca en las Condiciones Generales del Servicio, disponibles en el apartado "Información Legal" de la página web de TERATEL o cualquiera de sus marcas.

OBJETIVO CONTRACTUAL DE VELOCIDAD

Se define "Objetivo Contractual de Velocidad" u OCV a la velocidad que TERATEL estará obligada a ofrecer en cualquier situación al cliente, excepto en aquellas de fuerza mayor o situaciones adversas fuera de la responsabilidad de TERATEL.

El Objetivo Contractual de Velocidad para TODAS las tarifas y servicios de Acceso a Internet de Banda Ancha es el siguiente:

- Para velocidades de **hasta 100 Mbps** se garantiza una velocidad no inferior a **10 Mbps**.
- Para velocidades de **hasta 1000 Mbps** se garantiza una velocidad no inferior al **10% contratado, simetría incluida**.
- En conexiones ADSL o VDSL, se garantiza **1 Mbps de bajada y hasta 0.5 Mbps de subida**.

Han también de cumplirse los siguientes requisitos:

- Conexión mediante cable (mínimo UTP cat. 5E)
- Velocidad dentro de la red de TERATEL (AS211880)
- Equipo con tarjeta de red Gigabit Ethernet

Si bien TERATEL no estará obligada a entregar ni garantizar velocidad alguna superior a la indicada, TERATEL pondrá todos sus esfuerzos tanto técnicos como administrativos en intentar que el Cliente reciba en su CPE (Router) la velocidad descrita por el OPV.

A fin de aclarar la velocidad ofrecida, contractuales y demás información, se ofrece en la siguiente página una tabla elaborada siguiendo las directrices establecidas en el reglamento (UE) 2015/2120, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, por el que se establecen las medidas en relación con el acceso a una red abierta y que modifica la Directiva 2002/22/CE.

La velocidad aquí indicada es en formato Mbps Bajada / Mbps Subida.

SERVICIO	ANUNCIADA	MEDIA (CON OPV)	MÁXIMA	MÍNIMA (CON OCV)
FTTH 1000/1000	1000/1000	600/600	1000/1000	100/100
FTTH 1000/300	1000/300	600/180	1000/300	100/30
FTTH 500/500	500/500	300/300	500/500	50/50
FTTH 300/300	300/300	180/180	300/300	30/30
FTTH 100/100	100/100	60/60	100/100	10/10
VDSL 30/5	30/5	18/3	30/5	1/0.5
ADSL 20/1	20/1	12/0.6	20/1	1/0.1