

Procedura de masurare a vitezelor contractuale ale Serviciului de Acces la Internet si pentru a constata eventuale diferente importante, permanente sau care se repeta la intervale regulate intre vitezele reale de transfer de date si vitezele contractuale ("Procedura")

Prezenta anexa ("Anexa") face parte integranta din Contract si inlocuieste procedura de masurare prevazuta in sectiunea 13 din CCE. In caz de contradictie intre prevederile celorlate documente contractuale si prevederile Anexei, aceasta din urma va prevala. Termenii folositi in prezenta Anexa cu majuscula vor avea intelesul atribuit lor prin Contract.

"13. Procedura

(a) Indicatorii de calitate tehnici ai Serviciului de Acces la Internet sunt: (i) Intarzierea de transfer al pachetelor de date (ii) Variatia intarzierii de transfer al pachetelor de date; (iii) Rata pierderii de pachete de date (iv) Viteza de transfer al datelor.

(b) Vitezele de transfer al datelor sunt definite in TC. Valorile vitezelor de transfer al datelor, stabilite conform profilului comercial al Clientului si calificarea liniei de acces la Internet (pentru liniile de acces de tip XDSL), se regasesc in Oferta. Valorile vitezelor contractuale pot fi atinse strict in conditiile prevazute in Procedura. Din ratiuni ce tin de supraaglomerarea traficului (mai multi utilizatori finali acceseaza simultan Serviciul de Acces la Internet), probabilitatea atingerii vitezei maxime este mai mare in intervalul 00:00 am si 10:00 am, in conditiile respectarii conditiilor din Procedura. (i) Viteza maxima de transfer al datelor reprezinta rata de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta cel putin o data intr-un interval de 30 de zile. (ii) Viteza de transfer al datelor disponibila in mod normal reprezinta rata de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta in cea mai mare parte a timpului de accesare a serviciului intr-un interval de 30 de zile. Viteza de transfer al datelor disponibila in mod normal poate fi obtinuta de catre Client in majoritatea timpului, dar cu precadere in perioada din afara orelor de varf (11:00 - 14:00 si 20:00 - 23:00), in conditiile respectarii Procedurii. (iii) Viteza minima de transfer al datelor: reprezinta cea mai mica rata de transmitere a datelor pe care un Client o poate experimenta in accesarea Serviciului de Acces la Internet, chiar si in conditiile cele mai defavorabile: orele cu trafic de varf, conditii atmosferice deosebite, interferente electromagnetice. (iv) Viteza promovata de transfer al datelor: Viteza promovata de transfer al datelor este egala cu viteza maxima de transfer al datelor.

(c) Descrierea conditiilor în care se pot obține vitezele contractuale: Obținerea vitezelor contractuale este influentata de diversi factori obiectivi, in afara controlului si raspunderii TKR care determina o serie de conditionari: caracteristicile Echipamentului terminal utilizat, supraaglomerarea traficului de date, modul de utilizare al aplicatiilor/serviciilor de continut care implica transfer de date. Astfel, vitezele contractuale pot fi obtinute in cazul in care Serviciul de Acces la Internet nu este influentat de niciunul dintre factorii mentionati mai jos.

Conditii aferente Serviciului de Acces la Internet (cu exceptia Serviciului de acces la Internet Smart WiFi prin tehnologie radio): (i) Caracteristicile Echipamentului terminal utilizat: Viteza maxima contractuala de transfer al datelor poate fi atinsa daca Echipamentul suporta aceasta viteza (se vor lua in considerare atat capabilitatile tehnologice, cat si limitarile impuse de sistemul de operare al Echipamentului) si daca Echipamentul ruleaza sisteme de operare in ultima versiune actualizata. (ii) Supraaglomerarea traficului de date: Viteza maxima contractuala de transfer al datelor poate fi atinsa daca traficul de date in Retea nu este supraaglomerat, in caz contrar Clientul putand experimenta viteze scazute de transfer de date. Congestionarea locala a Serviciului de Acces la Internet poate determina, de asemenea, viteze mai lente de transfer de date. (iii) Inchiderea aplicatiilor / serviciilor de continut: Viteza maxima contractuala de transfer al datelor poate fi atinsa daca sunt inchise toate aplicatiile si serviciile de continut deoarece atunci cand Clientul descarca si incarca simultan continut de pe Internet, utilizeaza aplicatii care genereaza trafic de date (de exemplu, programe messaging, filesharing, browsing, videostreaming, videoconferinta) sau efectueaza orice alta operatiune care implica transfer de date, va experimenta viteze mai lente de transfer de date.

Conditii aferente Serviciului de Acces la Internet Smart WiFi prin tehnologie radio. Obținerea Vitezelor Contractuale este influentata de diversi factori obiectivi, in afara controlului si raspunderii TKR: (i) Caracteristicile echipamentului terminal utilizat (capabilitatile tehnologice si limitarile impuse de sistemul de operare al echipamentului terminal) - Viteza Contractuala nu poate fi atinsa daca echipamentul terminal al Abonatului nu suporta viteza de transfer respectiva (de ex. un echipament terminal cu 2G nu poate atinge viteza de transfer corespunzatoare 4G) sau daca sistemele de operare nu sunt actualizate la ultima versiune valabila la momentul efectuării masuratorilor. Echipamentele cu care se fac masuratorile trebuie sa aiba capabilitati compatibile cu standardul de cumulare a capacitatii pe mai multe frecvente ("carrier aggregation"). (ii) Distanta dintre echipamentul terminal si statia de baza. Pentru atingerea vitezei Contractuale este necesar ca numarul de liniute sau cerucule pline ale indicatorului de semnal al terminalului sa fie maxim. (iii) Supraaglomerarea sau congestionarea traficului se poate produce atunci cand mai multi utilizatori finali acceseaza simultan serviciul de acces la internet, de regula la ore de varf in intervalul 9:30 am - 21:00 pm. Prin urmare probabilitatea atingerii vitezei Contractuale este mai mare in intervalul 22:30 pm si 7:00 am; (iv) Modul de utilizare al aplicatiilor/serviciilor de continut. Viteza de transfer se va reduce in cazul descarcarii si incarcarii simultane de continut de pe internet, utilizarii de aplicatii care genereaza trafic de date (de exemplu, programe messaging, filesharing, browsing, videostreaming, videoconferinta); (v) Conditii meteorologice nefavorabile (vant puternic, furtuna, ninsoare etc.) pot afecta semnificativ viteza de transfer al datelor, deoarece aceste conditii afecteaza calitatea legaturilor la serviciul de acces la internet prin intermediul retelelor mobile; (vi) Conditii de propagare a semnalului radio. Transmiterea semnalelor radio electrice poate fi perturbata de surse radio electrice externe, de diferite obstacole (de ex. interferente si perturbatii eventuale produse de alti operatori de comunicatii electronice sau operatori radio/TV, cladiri, tunele, denivelari accentuate ale solului, in prezenta lacurilor, marii, locatiilor cu anomalii geomagnetice etc.), inclusiv din cauza caracteristicilor topografice ale terenului (obstructii, vai, defileu etc. ce pot perturba receptia intr-o anumita locatie) sau alti factori, calitatea serviciului de acces la internet poate fi afectata si poate duce la scaderea vitezei de transfer. (vii) Mobilitatea echipamentului pe durata unei sesiuni de date poate duce la intreruperi ale serviciului de Date, dar si la viteze de transfer mai scazute datorita limitarilor legate de tehnologie. (viii) Viteza proprie a paginilor web accesate de utilizatorul final. Viteza de transfer va fi viteza celui mai incet segment din lantul de legatura dintre utilizatorul final si continutul accesat. (ix) Conexiunea la internet a serverelor accesate, calculatoarelor accesate (de exemplu, calculatoare dotate cu porturi USB 1.0 avand o rata de transfer a datelor limitata la 1,5 Mbps, prin standardul constructiv); (x) Situarea adresei si/sau locatiei de utilizare a echipamentului in alta arie de acoperire decat cea pentru tehnologia a carei viteza face obiectul masuratorilor; (xi) pozitionarea echipamentului in interiorul spatiului de locuit - daca echipamentul este pozitionat astfel incat nivelul semnalului radio este nul sau foarte mic; in caz contrar vitezele mentionate nu pot fi atinse; vitezele maxime precizate in Oferta pot fi atinse numai in conditii de semnal maxim.

Incidenta oricareia dintre conditiile mentionate mai sus poate duce la diferente intre vitezele reale si vitezele contractuale. Diferentele nesemnificative intre valorile vitezelor reale si vitezele contractuale nu sunt de natura a afecta experienta utilizarii Serviciului de Acces la Internet contractat.

Clientul care dorește să efectueze măsuratori ale vitezelor Serviciului de Acces la Internet și să transmită o reclamație în cazul în care, din măsurătorile valide efectuate, reiese o diferență importantă, permanentă sau care se repetă la intervale regulate, este necesar să îndeplinească în mod cumulativ toate condițiile prevăzute mai jos, precum și să respecte, în ordinea în care sunt menționați, pașii descriși mai jos:

13.1. Condiții prealabile efectuării măsurătorilor: 13.1.1. Condiții privind Echipamentul: (a) toate măsurătorile utilizate pentru susținerea unei reclamații se vor efectua prin intermediul aceluiași Echipament (laptop/desktop) conectat la modem cu cablu de rețea; (b) Echipamentul trebuie să aibă caracteristicile minime hardware, în funcție de tehnologie, conform instrucțiunilor prevăzute în Condițiile tehnice măsurare a vitezelor serviciului de date fixe, disponibile pe www.telekom.ro, respectiv de sistem de operare original (care nu a fost modificat, Open source sau instalat fără licență) și să funcționeze în parametrii normali; (c) toate aplicațiile care rulează pe Echipament și toate sesiunile de transfer de date trebuie să fie oprite pe parcursul efectuării măsurătorilor. 13.1.2. Condiții care țin de mediul în care sunt efectuate măsurătorile: măsurătorile nu trebuie să fie efectuate pe perioada existenței unor deranjamente sau lucrări planificate la Rețea, comunicate ca atare. 13. 1.3. Condiții care țin de utilizarea Serviciului de Acces la Internet contractat: pe perioada măsurătorilor Clientul nu va utiliza serviciile care sunt optimizate pentru a îndeplini nivelul de calitate necesar funcționării. Neîndeplinirea oricăreia dintre condițiile prealabile necesare pentru ca măsurătorile să fie considerate valide conduce la respingerea ca neîntemeiată a reclamației respective.

13.2. Pașii necesari pentru efectuarea măsurătorilor: (a) Clientul trebuie să-și creeze și să fie titularul unui cont de utilizator în aplicația Netograf.ro cu numele sau astfel încât Clientul să fie identificabil (prin asigurarea concordanței între conținutul din aplicația Netograf și IP/MAC router – titular contract de furnizare al Serviciului de Acces la Internet, obiect al reclamației); (b) Clientul trebuie să efectueze măsurătorile prin aplicația Netograf (rezultatele măsurătorilor vor fi descărcate de către Client în format Excel din Netograf/Rezultate/Istoric); (c) măsurarea vitezei de transfer al datelor constă în inițierea descărcării de date (pentru măsurarea vitezei de descărcare), respectiv inițierea încărcării de date (pentru măsurarea vitezei de încărcare). Realizarea măsurătorii poate dura câteva zeci de secunde; (d) măsurătorile se vor efectua într-un interval de cel mult 30 de zile (interval înregistrat între prima și ultima zi de efectuare a măsurătorilor), în cel puțin 5 zile lucrătoare și în cel puțin 2 zile nelucrătoare din săptămâni diferite realizându-se cel puțin 20 de măsurători dintre care cel puțin 7 în intervalul 8:00 am – 4:59 pm, cel puțin 6 în intervalul 5:00pm – 11:59 pm și cel puțin 7 în intervalul 12:00 am – 7:59 am; (e) pentru evaluarea vitezei maxime de transfer al datelor se vor efectua cel puțin 5 măsurători în perioada de trafic scăzut (00:00 am -10:00 am); (f) măsurătorile efectuate în cadrul unui interval unic de măsurătoare de cel mult 30 de zile pot fi utilizate de Client pentru susținerea unei singure reclamații; în cazul în care un Client reclamează probleme de performanță ale Serviciului de Acces la Internet contractat în mai multe locații, va efectua măsurători și va depune câte o reclamație, cu respectarea Procedurii, pentru fiecare din locații; (g) să salveze rezultatele măsurătorilor din aplicația Netograf, Secțiunea ‘Rezultate/Istoric Rezultate’ în format Excel (xls, xlsx). Instrucțiuni detaliate pentru utilizarea Netograf se regăsesc și pe www.telekom.ro//netograf.

13.3. Transmiterea reclamației. În cazul în care, în urma efectuării măsurătorilor conform prezentei Proceduri, Clientul dorește să depună o reclamație, acesta trebuie să urmeze pașii detaliați mai jos, astfel încât aceasta să fie validă: (a) reclamația se depune doar de către Client; (b) reclamația să fie primită de TKR în termen de maximum 30 de zile de la data la care Clientul a finalizat efectuarea tuturor măsurătorilor, în caz contrar reclamația urmând a fi considerată ca fiind tardiv formulată și, drept consecință, respinsă; (c) în reclamație se vor menționa numele și prenumele Clientului, împreună cu elementele de identificare (adresă, număr contract, cod abonat, număr de telefon); (d) menționarea vitezelor contractuale contestate și a vitezelor constatate în urma efectuării măsurătorilor conform prevederilor prezentei Proceduri; (e) indicarea adresei unde au fost realizate măsurătorile (nume și număr stradă, localitate); (f) reclamația se poate depune la sediul TKR, în magazinele TKR, online pe www.telekom.ro/contact; (g) reclamația va fi însoțită de rezultatele tuturor măsurătorilor efectuate conform prezentei Proceduri, fie în formă tipărită (pe suport hârtie) dacă reclamația se depune în magazinele TKR sau la sediul TKR, fie vor fi încărcate, împreună cu reclamația, pe pagina de reclamații de pe www.telekom.ro/contact.

13.4. Soluționarea reclamației. Termenul de răspuns este de maximum 60 zile de la depunerea reclamației și a tuturor documentelor necesare. În scopul soluționării reclamației, Clientul va furniza informațiile suplimentare solicitate de TKR și va coopera pentru efectuarea verificărilor de către TKR. Răspunsul va fi oferit prin intermediul canalului de comunicare indicat de către Client în cadrul reclamației. Clientul are posibilitatea de a solicita informații cu privire la stadiul reclamației prin intermediul aceluiași canal de comunicare utilizat pentru depunerea acesteia. Înregistrarea unor viteze inferioare atunci când nu sunt îndeplinite condițiile din Procedură nu echivalează cu o neconformitate între performanța efectivă a Serviciului de Acces la Internet și valorile indicate în Contract. În vederea furnizării răspunsului, TKR va putea realiza măsurători proprii. În cazul în care Clientul nu este mulțumit de modul de soluționare are dreptul de a utiliza calea de atac prevăzută în secțiunea Procedură TKR privind soluționarea reclamațiilor, inclusiv pentru obținerea unor măsuri reparatorii disponibile conform legislației naționale.

13.5. Efectele reclamației. Măsuri reparatorii. Furnizarea Serviciului de Acces la Internet este considerată ca fiind în conformitate cu vitezele contractate dacă, în urma verificării reclamației și a măsurătorilor valide efectuate, se constată următoarele: a) Pentru viteza maximă: cel puțin una din măsurători atinge viteza maximă de transfer al datelor contractată; b) Pentru viteza disponibilă în mod normal: cel puțin 50% din măsurători ating viteza disponibilă în mod normal de transfer al datelor contractată; c) Pentru viteza minimă: nu se înregistrează cel puțin 3 măsurători sub valoarea vitezei minime contractate.

În caz de neconformitate, Abonatul va primi despăgubiri egale cu valoarea pretului lunar al abonamentului de internet fix pentru perioada în care s-au efectuat măsurătorile. Despăgubirile vor fi evidențiate pe factura/facturile următoare. O nouă reclamație cu privire la contestarea unei viteze contractuale poate fi validă făcută pe baza unui nou set de măsurători realizate conform Procedurii.

În cazul în care Clientul experimentează pentru viteza maximă, viteza disponibilă în mod normal sau viteza minimă diferențe permanente sau care se repetă la intervale regulate și depune cel puțin 4 reclamații valide având ca obiect aceleași neconformități, în decursul a cel mult 4 luni de la data transmiterii primei reclamații, poate considera Contractul reziliat de plin drept, fără intervenția instanței. Rezilierea operează printr-o notificare prealabilă scrisă, Contractul încetând de plin drept în prima zi a lunii următoare celei în care termenul de 30 de zile se împlineste. Exclusiv în scopul acestei clauze, vor fi considerate reclamații valide cu privire la viteza minimă doar reclamațiile ale caror măsurători indică faptul că minim 50% din măsurători sunt sub valoarea vitezei minime contractate.”

Semnata în 2 (două) exemplare originale, câte un exemplar pentru fiecare parte semnatară.