

**NOTIFICARE PRIVIND MODIFICAREA CONTRACTULUI
IN CEEA CE PRIVESTE CONDITIILE DE FURNIZARE A SERVICIULUI DE DATE**

Stimate Client ,

De la 1 mai 2018 Contractul tau cu Telekom Romania Mobile Communications S.A. ("TKRM") se modifica prin actualizarea conditiilor de furnizare a Serviciului de Date in conformitate cu Regulamentul UE nr. 2120/2015 de stabilire a unor masuri privind accesul la internetul deschis si cu Decizia ANCOM nr. 1112/2017 privind stabilirea indicatorilor de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet și publicarea parametrilor aferenți, dupa cum urmeaza:

1. Se introduce o sectiune noua in Contract cu urmatorul continut:

"Conditii de furnizare a Serviciului de Date

A. Gestionarea traficului de date in Reteaua TKRM

1. Conform legislatiei in vigoare, masurile de gestionare a traficului de date pe care TKRM le poate aplica sunt (i) masuri rezonabile in scopul utilizarii eficiente a resurselor Retelei TKRM si optimizarii calitatii globale de transmitere a datelor precum si (ii) masuri aplicate exclusiv in urmatoarele scopuri: a) respectarea dreptului Uniunii Europene (UE) sau legislatia nationala conforma cu dreptul UE, sub incidenta careia intra TKRM sau masurile conforme cu dreptul UE menite sa puna in aplicare acte legislative ale UE sau legislatia nationala, inclusiv hotararile judecatoresti sau ale autoritatilor publice investite cu competente in materie; b) protejarea integritatii si securitatii Retelei TKRM, a Serviciilor si a echipamentelor terminale ale utilizatorilor finali; c) pentru a evita congestiunea iminenta a Retelei TKRM si a atenua efectele acesteia.

2. TKRM poate aplica urmatoarele **masuri de gestionare a traficului**: (i) Interconectarea multipla. TKRM asigura Clientului aceeasi calitate a Serviciului de Date in Reteaua TKRM pana la punctele de interconectare cu furnizorii de servicii de acces la internet ai TKRM. Prin interconectarea multipla intre TKRM si furnizorii sai de servicii de acces la internet, TKRM evita situatia in care ar fi in imposibilitate de a oferi acces Clientului la internet din cauza indisponibilitatii link-urilor oferite de un anumit furnizor de servicii de acces la internet. (ii) Asigurarea caili optime de acces la internet. presupune alocarea discretionala a resurselor Retelei, fara a avea ca scop diferentierea utilizatorilor sau serviciilor ori discriminarea unor aplicatii sau categorii de aplicatii in detrimentul altora. (iii) Limitarea vitezei de transfer a datelor dupa consumarea traficului recomandat. In cazul planurilor tarifare sau a extraoptiunilor cu trafic recomandat intr-un anumit volum lunar, in situatia in care acest volum este depasit, se aplica reducerea automata a vitezei de transfer a Datelor pentru tot traficul de date realizat ulterior de catre Client pana la urmatoarea data de reincarcare a beneficiilor lunare. (iv) Limitarea vitezei de transfer al datelor pentru o anumita categorie obiectiva de trafic, cum ar fi de exemplu traficul de videostreaming, in cazul ofertelor care implica o astfel de caracteristica tehnica.(v) Redirectionarea traficului de date in caz de avarie. In situatia in care un echipament sau un link (devine nefunctional, traficul de date care trece prin acel punct poate fi afectat in totalitate. TKRM va asigura o noua cale de acces la internet pentru utilizatorii finali prin redirectionarea traficului de date prin echipamente (situat chiar in locatii geografice diferite) functionale. (vi) Inspectia traficului de date presupune contorizarea traficului de date realizat de utilizatorul final prin folosirea anumitor aplicatii. Insectarea traficului de date se realizeaza pe diferite nivele ale protocoalelor de comunicatie, ajungand pana la nivelul la care se pot identifica adresele IP sursa /destinatie din respectiva comunicatie, precum si adresele URL destinati ale traficului de date. Pentru anumite aplicatii sau categorii de aplicatii (identificabile prin adrese IP si/sau prin adrese URL) TKRM contorizeaza volumul de date realizat de utilizatorul final si raporteaza acest volum de date specific sub forma distincta fata de restul traficului de date realizat de respectivul utilizator final prin intermediul fisierelor de tip "Call Data Records" (CDR). Pentru evitarea oricarui dubiu, TKRM nu inspecteaza si nu inregistreaza continutul specific aplicatiilor (de exemplu, text, imagini sau alte elemente care pot duce la identificarea continutului sau a utilizatorului final), ci doar volumul realizat de utilizatorul final prin intermediul acestor aplicatii.(vii) Redirectionarea sesiunii web - se poate intampla fie in cazul solicitarii de accesare a unui domeniu inexistent caz in care se redirectioneaza catre o pagina web in care Clientul este informat explicit asupra imposibilitatii de rezolvare a solicitarii, fie in cazul consumarii beneficiilor de Date incluse in abonament/extraoptiune caz in care Clientul este redirectionat catre o pagina web in care este informat cu privire la posibilitatile de achizitionare beneficii de Date suplimentare; (viii) Mecanismul "header enrichment". Furnizarea Serviciilor de continut implica un mecanism de control si verificare in vederea autorizarii accesului si tarifarii continutului respectiv. In acest scop, TKRM transmite catre furnizorul de continut independent, sub forma codata ce nu permite identificarea utilizatorului final, un identificator temporar al sesiunii respectivului utilizator (user-ID) printr-un mecanism numit "header enrichment". Corespondenta dintre user-ID si orice informatie ce ar putea duce la identificarea utilizatorului final este stocata strict in echipamentele TKRM, nefiind transferata catre furnizorii de continut independent. (ix) Management-ul congestiei: (a) Prevenirea - pentru a preveni aparitia congestiei severe pot fi aplicate masuri de reducere a fluxului de pachete de date. Masurile de prevenire a congestiei se bazeaza pe mecanismele protocolului TCP/IP de a adapta rata de transfer a pachetelor de date la banda disponibila (b) Gestionare - in cazul aparitiei congestiei are loc eliminarea automata de pachete de date. In cazul in care congestia apare brusc, aceasta poate genera fenomene adiacente de amplificare datorate retransmisilor de pachete de date. (x) Utilizarea de categorii de trafic cu QoS diferit care beneficiaza de tratament diferit in Retea: intarziere minima de transfer al pachetelor de date, rata minima a pierderii de pachete de date. (xi) Cresterea capacitatii Retelei in concordanta cu utilizarea curenta si estimarea cresterii traficului de date. Dimensionarea fiecarui domeniu de tehnologie in parte se realizeaza prin luarea in considerare a unei capacitati maxime necesare in vederea sustinerii unui profil de trafic normal la care se adauga o capacitate de rezerva pentru crestere neprevizionate ale traficului sau aparitia unor defectiuni.

3. Efectele gestionarii traficului de date. Masurile de gestionare a traficului pot duce la: (i) blocarea posibilitatii de accesare a anumitor continuturi, site-uri aplicatii sau servicii ;(ii) intreruperea temporara a sesiunii de date sau imposibilitatea realizarii unei sesiuni de date;(iii) degradarea Indicatorilor tehnici si chiar imposibilitatea realizarii anumitor actiuni (de ex. descarcare de fisiere cu volum mare); (vi) transmiterea de date cu caracter personal, inclusiv a unor date de trafic/localizare ale Clientului catre autoritatile competente, in baza unei solicitari transmise de acestea. Pentru cazurile de la literale i) - iii) se poate experimenta o crestere a timpului de incarcare la acces browsing sau imposibilitatea accesarii la o calitate inalta/imposibilitatea accesarii pentru aplicatiile video streaming si pentru comunicarea interactiva audio si/sau video altele decat serviciile VoIP furnizate de TKRM.

B. Indicatori de calitate tehnici ai Serviciului de Date in reseaua TKRM

Indicatorii de calitate tehnici ai Serviciilor de Date ("Indicatori tehnici") sunt:(i) intarzierea de transfer al pachetelor de date, respectiv intervalul de timp, calculat in milisecunde, dintre momentul in care primul bit al pachetului de date trece in linia de acces a echipamentului terminal-sursa spre serverul de test si momentul in care ultimul bit al aceluiasi pachet revine de la serverul de test la echipamentul terminal-sursa; (ii) variatia intarzierii de transfer al pachetelor de date, respectiv diferenta, calculata in milisecunde, intre intarzierile de transfer al pachetelor de date realizate de doua pachete de test consecutive. (iii) rata pierderii de pachete de date, respectiv raportul procentual dintre numarul de pachete de date expediate, dar nereceptionate sau incomplet receptionate la destinatie si numarul total de pachete de date expediate de sursa (iv) Viteza de transfer al datelor, respectiv rata de transmitere a datelor, masurata in megabiti/secunda (Mbps), realizata separat pentru transmiterea fisierelor de test specificate pentru sensul de descarcare (downstream), respectiv incarcare (upstream), intre echipamentul terminal al utilizatorului final si un server de test.

Impactul Indicatorilor tehnici asupra furnizarii Serviciului de Date, in special in utilizarea continutului, aplicatiilor si serviciilor.

Degradarea Indicatorilor tehnici poate influenta in ponderi variabile calitatea Serviciului de Date si, in special, utilizarea continutului, a aplicatiilor si a serviciilor (ex.viteza mica de transfer a fisierelor si imaginilor, cresterea timpului de incarcare a paginilor web, functionarea incompleta sau chiar imposibilitatea accesarii anumitor aplicatii sau servicii pentru care este necesara o anumita valoare minima a vitezei de transfer cum ar fi serviciile de audio si video streaming, serviciile de videoconferinta, plati online, televiziune pe mobil. Unele aplicatii pot fi afectate semnificativ la degradari ale Indicatorilor tehnici, cum sunt aplicatiile in timp real, voce si video care necesita o viteza de transfer ridicata si au cerinte foarte stricte referitoare la intarzierea de transfer. Alte aplicatii (HTTP, e-mail, transfer de fisiere de dimenisuni mici) au un grad de afectare mai redus in cazul degradarii Indicatorilor tehnici.

C.Vitezele de transfer al Datelor (definitii i valori, metodologie determinare ,factorii care influenteaza obtinerea, procedura masurare, masuri reparatorii)

1. Definitii.Valori.

Viteza maxima estimata de transfer al datelor ("Viteza maxima estimata") reprezinta rata de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta in conditii reale. Viteza maxima estimata de transfer al datelor este viteza calculata la nivel IP.

Viteza promovata de transfer al datelor reprezinta rata de transmitere a datelor pe care TKRM o utilizeaza in informarile cu scop comercial, in promovarea ofertelor comerciale. Viteza promovata este egala cu Viteza maxima estimata.

Tehnologiile utilizate pentru furnizarea Serviciului de Date sunt: (i) 4G (LTE) tehnologie de generatia a 4-a ce permite conectarea a internet prin intermediul retelei radio precum si orice evolutie tehnologica a acesteia cum ar fi 4G+, LTE+ sau LTE Advanced (carrier aggregation); (ii) 3G (UMTS) tehnologie ce permite conectarea permanenta la internet prin intermediul retelei radio precum si orice evolutie tehnologica a acesteia, de ex. HSDPA, HSDPA+, DC-HSDPA sau HSUPA; (iii) 2G (GPRS) tehnologie ce permite conectarea permanenta la internet prin intermediul retelei radio precum si orice evolutie tehnologica a acesteia, de ex. EDGE.

Vitezele maxime estimate oferite de TKRM pentru Serviciile de Date, in functie de tehnologia utilizata pentru furnizarea Serviciului de Date ("Viteze Contractuale") sunt: (i) 4G: 150 Mbps descarcare (downstream) si 50 Mbps incarcare (upstream); (ii) 3G: 21,1 Mbps descarcare (downstream) si 4,6 Mbps incarcare (upstream); (iii) 2G: 200 kbps descarcare (downstream) si 100 kbps incarcare (upstream).). Valorile Vitezelor contractuale au fost determinate si pot fi atinse strict in conditiile prevazute in sectiunea 2 de mai jos.

TKRM nu garanteaza o viteza minima a transferului de date specifica fiecarui tip de tehnologie.

2. Descrierea metodologiei de determinare a Vitezelor Contractuale si a factorilor care influenteaza obtinerea acestora

2.1 Metodologia de determinare a Vitezelor Contractuale

Viteza maxima estimata se determina ca valoarea maxima a tuturor vitezelor masurate intr-un set d de masuratori dintr-o anumita locatie. Toate masuratorile se efectueaza in conditii de exterior (nu in interiorul cladirilor, subteran sau in orice alta locatie ingradita intrucat pot exista diferente intre parametrii de calitate determinati in exteriorul sau interiorul cladirilor, in special in zonele in care semnalul din interior este perturbat de un obstacol), in locuri degajate de obstacole (de ex. nu intre cladiri inalte apropiate), la interval orare diferite (noaptea deoarece sunt mai putini utilizatori de date mobile activi e mai probabil sa se atinga Viteza Contractuala). Masuratorile se vor efectua cu un terminal smartphone care are specificatii tehnice ce ii permit sa atinga Vitezele Contractuale conform capabilitatilor tehnice ale retelei. Pentru 4G, terminalul trebuie sa permita 4G+ pentru a putea atinge Viteza Contractuala de descarcare de 150Mbps si capabilitate 64QAM la uplink pentru a putea atinge Viteza Contractuala de incarcare de 50Mbps, pentru 3G terminalul trebuie sa fie capabil sa utilizeze doua purtatoare HSDPA iar pentru 2G terminalul trebuie sa aiba capabilitate EDGE. In plus, pentru a se putea atinge Viteza Contractuala, terminalele cu care se fac masuratorile trebuie sa aiba capabilitati compatibile cu standardul de cumulare a capacitatii pe mai multe frecvente (carrier aggregation). In cazul in care terminalele au aceste capabilitati, iar Clientul se afla in aria de acoperire aferenta tehnologiei a carei Viteza maxima estimata este masurata (pentru 4G trebuie sa fie aria de acoperire corespunzatoare 4G+ carrier agregation)la momentul efectuarii masuratorilor pe ecran va aparea afisat LTE+ sau 4G+ (pentru 4G), respectiv HSDPA+ sau DC-HSDPA in cazul 3G si UMTS sau EDGE in cazul 2G.

Hartile de acoperire a Retelei in functie de tehnologie, disponibile pe www.telekom.ro, contin predictii ale ariei de acoperire estimata prin modele matematice. In efectuarea masuratorilor s-au avut in vedere si lipsa incidentei factorilor mentionati la capitolul 2.2 de mai jos.

2.2 Factorii care influenteaza obtinerea Vitezei Contractuale

Obținerea Vitezelor Contractuale este influențată de diversi factori obiectivi, în afara controlului și răspunderii TKRM: (i) Caracteristicile echipamentului terminal utilizat (capabilitățile tehnologice și limitările impuse de sistemul de operare al echipamentului terminal) - Viteza Contractuală nu poate fi atinsă dacă echipamentul terminal al Clientului nu suportă viteza de transfer respectivă (de ex. un echipament terminal cu 2G nu poate atinge viteza de transfer corespunzătoare 4G) sau dacă sistemele de operare nu sunt actualizate la ultima versiune valabilă la momentul efectuării măsurătorilor. Utilizarea echipamentului terminal în modul „economisire baterie” poate impacta în mod negativ valoarea vitezei de transfer. În plus, terminalele cu care se fac măsurătorile trebuie să aibă capacități compatibile cu standardul de cumulare a capacității pe mai multe frecvențe (carrier aggregation). (ii) Distanța dintre echipamentul terminal și stația de bază. Pentru atingerea Vitezei Contractuale este necesar ca numărul de liniute (cerculețe sau liniute pline ale indicatorului de semnal al terminalului) să fie maxim. (iii) Supraaglomerarea sau congestiunea traficului se poate produce atunci când mai mulți utilizatori finali accesează simultan serviciul de acces la internet, de regulă la ore de vârf în intervalul 9:30 am - 21:00 pm. Prin urmare probabilitatea atingerii Vitezei Contractuale este mai mare în intervalul 22:30 pm și 7:00 am; (iv) Modul de utilizare al aplicațiilor / serviciilor de continut. Viteza de transfer se va reduce în cazul descărcării și încărcării simultane de continut de pe internet, utilizării de aplicații care generează trafic de date (de exemplu, programe messaging, filesharing, browsing, videostreaming, videoconferință); (v) Condițiile meteorologice nefavorabile (vânt puternic, furtună, ninsoare etc.) pot afecta semnificativ viteza de transfer al datelor, deoarece aceste condiții afectează calitatea legăturilor la serviciul de acces la internet prin intermediul rețelelor mobile; (vi) Condițiile de propagare a semnalului radio. Transmiterea semnalelor radio electrice poate fi perturbată de surse radio electrice externe, de diferite obstacole (de ex., interferențe și perturbații eventuale produse de alți operatori de comunicații electronice sau operatori radio / TV, clădiri, tunele, denivelări accentuate ale solului, în prezența lacurilor, mării, locațiilor cu anomalii geomagnetice etc.), inclusiv din cauza caracteristicilor topografice ale terenului (obstrucții, văi, defileu etc. ce pot perturba recepția într-o anumită locație) sau alți factori, calitatea serviciului de acces la internet poate fi afectată și poate duce la scăderea vitezei de transfer. (vii) Mobilitatea utilizatorului final pe durata unei sesiuni de date poate duce la întreruperi ale serviciului de Date, dar și viteze de transfer mai scăzute datorită limitărilor legate de tehnologie. (viii) Viteza proprie a paginilor web accesate de utilizatorul final., Viteza de transfer va fi viteza celui mai încet segment din lanțul de legătură dintre utilizatorul final și conținutul accesat. (ix) Conexiunea la internet a serverelor accesate, calculatoarelor accesate (de exemplu, calculatoare dotate cu porturi USB 1.0 având o rată de transfer a datelor limitată la 1,5 Mbps, prin standardul constructiv); (x) Situarea în altă arie de acoperire decât cea pentru tehnologia a cărei viteză face obiectul măsurătorilor.

Incidența oricărui dintre factorii menționați mai sus poate duce la diferențe între vitezele efective și Viteza Contractuală, efectele asupra utilizării Serviciilor de Date fiind cele menționate în Secțiunea B de mai sus. Diferențele nesemnificative între valorile vitezelor efective și Viteza Contractuală nu sunt de natură a afecta experiența utilizării Serviciului de Date oferit.

3. Procedura pe care Clientul o poate urma pentru a măsura Viteza maximă estimată și pentru a constata eventuale diferențe importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate între Vitezele maxime estimate reale și Vitezele Contractuale (“Procedura de măsurare”). În cazul în care Clientul dorește să măsoare Viteza maximă estimată și să transmită o reclamație este necesar să respecte următorii pași, în ordinea în care sunt menționați mai jos. Procedura nu se aplică serviciului de Date mobile în roaming.

3.1. Sa verifice îndeplinirea următoarelor condiții prealabile efectuării măsurătorilor:

3.1.1. Condiții care tin de echipamentul Clientului și pe care Clientul trebuie să le îndeplinească în mod cumulativ pentru ca măsurătorile să fie valide: (a) toate măsurătorile utilizate pentru susținerea unei reclamații se vor efectua prin intermediul aceluiași terminal mobil și utilizând aceeași cartela SIM; (b) terminalul trebuie să aibă sistem de operare licențiat actualizat și să funcționeze în parametri normali; (c) cerințe minime privind configurația hardware pentru atingerea vitezelor contractuale aferente 3G/4G: ecran 4” cu rezoluție minimă 480x854 pixeli, procesor Quad-Core cu frecvență minimă de 1.1GHz/nucleu Cortex-A53, memorie internă minim 8GB (initială, nu disponibilă la momentul efectuării măsurătorilor), memorie RAM minim 1GB; (d) să utilizeze o cartela SIM compatibilă cu tehnologia aferentă vitezei contractuale contestate; (e) terminalul să nu fie setat să funcționeze doar în tehnologii care permit atingerea unor viteze maxime inferioare celei contestate; (f) toate aplicațiile care rulează pe terminal și toate sesiunile de descărcare sunt oprite pe parcursul efectuării măsurătorilor; (g) numărul de liniute (cerculețe sau liniute pline ale indicatorului de semnal al terminalului) să fie maxim; (h) Pentru 4G terminalul trebuie să permită 4G+ pentru a putea atinge viteza maximă estimată de descărcare de 150Mbps și capacitate 64QAM la uplink pentru a putea atinge viteza maximă estimată de încărcare de 50Mbps, pentru 3G terminalul trebuie să fie capabil să utilizeze două purtătoare HSDPA iar pentru 2G terminalul trebuie să aibă capacitate EDGE. Terminalele trebuie să aibă capacități compatibile cu standardul de cumulare a capacității pe mai multe frecvențe (carrier aggregation). În acest scop, la momentul efectuării măsurătorilor și sub condiția că, Clientul să se afle în aria de acoperire corespunzătoare 4G+ (“carrier aggregation”), pe ecran este afișat LTE+ sau 4G+ (pentru 4G), respectiv HSDPA+ sau DC-HSDPA în cazul 3G și UMTS sau EDGE în cazul 2G.

3.1.2. Condiții care tin de mediul în care sunt efectuate măsurătorile și pe care Clientul trebuie să le îndeplinească în mod cumulativ pentru ca măsurătorile să fie valide: (a) toate măsurătorile se vor efectua din aceeași locație, respectiv de la aceleași coordonate GPS - WGS84 (grade, minute, secunde - latitudine / longitudine); (b) să se afle în exteriorul oricărui construcții (nu în interiorul clădirilor, în subteran sau orice altă locație îngrădită); (c) să se afle în aria de acoperire aferentă tehnologiei a cărei Viteză maximă contractuală este contestată pentru 4G Clientul trebuie să se afle în aria de acoperire corespunzătoare 4G+ (“carrier aggregation”), conform hartilor de acoperire (harti disponibile pe www.telekom.ro); (d) să se asigure că la momentul efectuării măsurătorilor nu sunt condiții meteorologice defavorabile de natură să influențeze negativ vitezele reale; (e) măsurătorile să nu fie efectuate pe perioada existenței unor Deranjamente sau lucrări planificate la Rețea, comunicate ca atare.

3.1.3. Condiții care tin de caracteristicile Serviciului de Date contractat și pe care Clientul trebuie să le îndeplinească în mod cumulativ pentru ca măsurătorile să fie valide: (a) să fie un utilizator activ al serviciului de Date, respectiv să fi utilizat serviciul de date mobile obiect al reclamației cel puțin 60 de zile înainte de data de început a perioadei de efectuare a măsurătorilor în dovedirea reclamației; (b) în cazul abonamentelor cu trafic de date recomandat, măsurătorile se vor efectua numai utilizând date din volumul recomandat; (c) pe perioada măsurătorilor Clientul va dezactiva serviciile/ofertele active care implică măsuri de gestionare a traficului și care pot fi dezactivate de către Client.

Neîndeplinirea oricăreia dintre condițiile prealabile din această secțiune, necesare pentru ca măsurătorile să fie considerate valide, are ca efect respingerea ca neîntemeiată a reclamației Clientului.

3.2 Pași necesari pentru efectuarea măsurătorilor și pe care Clientul trebuie să îi urmeze pentru ca măsurătorile să fie valide: (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 contul din aplicația Netograf și IMSI – titular contract de furnizare servicii de date mobile); (b) Să efectueze măsurătorile prin aplicația Netograf (rezultatele măsurătorilor vor fi descărcate de către Client în format Excel din Netograf/Rezultate/Istoric) traficul în aplicația Netograf este gratuit (nu se tarifează și nu consumă din beneficiile de Date incluse în Contract); (c) măsurarea vitezei de transfer a serviciului de date mobile 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) Pentru a fi considerate valide, măsurătorile se vor efectua într-un interval de 60 zile (interval înregistrat între prima și ultima zi de efectuare a măsurătorilor), în cel puțin 7 zile lucrătoare, realizându-se cel puțin 28 de măsurători, în intervalul menționat; (e) în fiecare dintre zilele în care sunt efectuate măsurătorile (0:00 – 23:59) se vor efectua minim 4 măsurători la interval de cel puțin **patru ore** fiecare și **dacă e posibil și unele măsurători** în intervalul orar **21:00 pm – 9:00 am**;; (f) Măsurătorile efectuate în cadrul unui interval unic de măsurătoare de 60 de zile pot fi utilizate de Client pentru susținerea unei singure reclamații (o nouă reclamație cu privire la contestarea aceleiași Viteze Contractuale poate fi validă făcută pe baza unui nou set de măsurători realizate conform Procedurii); în cazul în care un Client reclamă probleme de performanță ale Serviciului de Date contractat în mai multe locații sau pentru mai multe SIM-uri în aceeași locație, va efectua măsurători și va depune câte o reclamație, cu respectarea Procedurii, pentru fiecare din locații și fiecare dintre SIM-uri;(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.

3.3 Transmiterea reclamației. În cazul în care, în urma efectuării măsurătorilor conform prezentei Proceduri, Clientul dorește să depună o reclamație, Clientul trebuie să urmeze următorii pași pentru ca reclamația să fie validă: (a) reclamația se depune doar de către Client (titularul contractului de abonament în baza căruia este furnizat Serviciul de Date obiect al reclamației) (b) reclamația să fie primită de TKRM în termen de maximum 30 de zile de la data la care Clientul a finalizat efectuarea tuturor măsurătorilor necesare conform prezentei Proceduri în vederea susținerii reclamației, în caz contrar reclamația urmând a fi considerată ca fiind tardiv formulată și, drept consecință, respinsă; (c) în reclamație se vor menționa denumirea societății, elementele de identificare ale acesteia (sediul social, număr de înregistrare la Registrul Comerțului, Cod de Înregistrare Fiscală, numele și prenumele reprezentantului legal al societății,(conform înregistrărilor de la Oficiul Național al Registrului Comerțului), sau a persoanei împuternicite de către reprezentantul legal al societății (în baza documentelor doveditoare) sau de către persoana de contact, în relația cu Telekom Mobile, astfel cum a fost indicată în contract ; (d) menționarea Vitezelor Contractuale contestate și a vitezelor constatate în urma efectuării măsurătorilor conform prevederilor prezentei Proceduri;(e) Indicarea locației în care au fost realizate măsurătorile (nume și număr stradă, localitate sau coordonatele GPS-lățime /longitudine) și tehnologia prin care se furnizează Serviciul de Date la momentul efectuării măsurătorilor; (f) reclamația se poate depune la sediul TKRM, în magazinele Telekom România sau online la adresa business@telekom.ro; (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 Telekom România sau la sediul TKRM, fie vor fi încărcate online, împreună cu reclamația, la adresa business@telekom.ro.

3.4 Soluționarea reclamației. Termenul de răspuns la o reclamație (cu respectarea prevederilor acestei Proceduri) este de maximum 60 zile de la momentul la care toate informațiile și documentele necesare au fost furnizate de Client. În scopul soluționării reclamației, Clientul va furniza informațiile suplimentare solicitate de TKRM și va coopera pentru efectuarea verificărilor de către TKRM. 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. În vederea furnizării răspunsului la reclamație, TKRM va putea realiza măsurători proprii. Înregistrarea unor viteze inferioare atunci când nu sunt îndeplinite condițiile respective nu echivalează cu o neconformitate între performanța efectivă a Serviciului de Date și Vitezele Contractuale. Dacă Clientul nu este mulțumit de modul de soluționare a reclamației, are dreptul de a utiliza căile de atac prevăzute în secțiunea "*Reclamații și Litigii*" din Contract, inclusiv pentru obținerea unor măsuri reparatorii disponibile conform legislației naționale.

4. Efectele reclamației. Măsuri reparatorii.

Dacă, în urma verificărilor reclamației și a măsurătorilor valid efectuate, conform condițiilor din secțiunile 2.2 și 3.1 de mai sus se constată că rezultatul a cel puțin 50% dintre măsurători nu indică atingerea unei Viteze maxime estimate cu o valoare de minim 1% din Viteza Contractuală, TKRM va verifica situația în vederea remedierii ei din punct de vedere tehnic; în caz contrar Clientul este îndreptățit să primească despăgubiri care se acordă prin reducerea cu 100% a pretului lunar al abonamentului proporțional cu perioada în care s-au efectuat măsurătorile.

Prevederile Procedurii se completează cu prevederile procedurii de reclamații din Contract, în caz de contradicție, prevederile Procedurii prevalează."

2. Restul prevederilor Contractului rămân nemodificate în măsura în care nu contravin prevederilor prezentei notificări, caz în care prevederile din prezenta notificare prevalează.

Vă mulțumim că folosiți serviciile Telekom România și vă dorim și mai multe experiențe plăcute alături de cei dragi!

Cu prietenie,

Echipa Telekom România