

Anexa 1

Instructiuni pentru efectuarea masuratorilor vitezei maxime estimate de transfer al datelor mobile prin intermediul aplicatiei Netograf si de transmitere a eventualelor reclamatii (servicii mobile)

Procesul de masurare prin intermediul aplicatiei Netograf (www.netograf.ro) poate genera valori diferite ale parametrilor de calitate în functie de diversi factori (ex: modul de functionare a protocoalelor din internet, gradul de incarcare a retelei, conditii meteo nefavorabile etc.), astfel cum aceste aspecte sunt mentionate si pe pagina web a aplicatiei Netograf la adresa <http://www.netograf.ro/pagini/recomandari>.

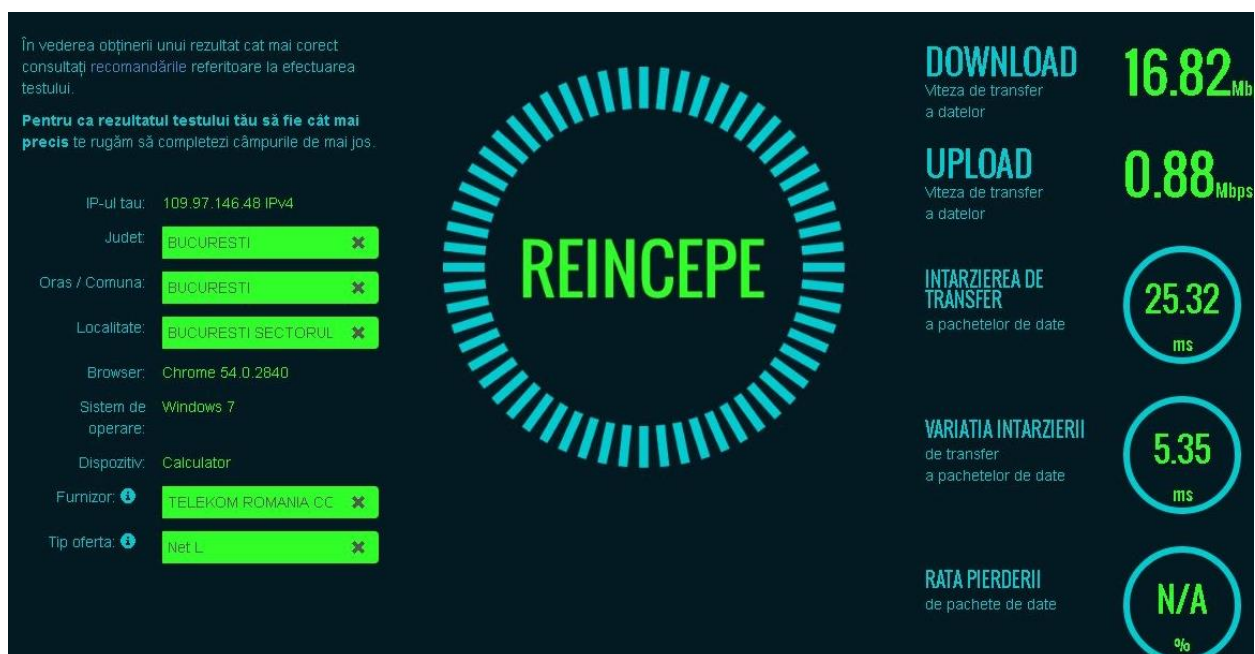
Crearea contului de abonat la aplicatia Netograf se va realiza conform instructiunilor detaliate disponibile pe www.netograf.ro.

Utilizatorii care doresc sa testeze parametrii de calitate a serviciului de acces la Internet vor accesa site ul www.netograf.ro si isi vor face un cont pentru a putea descarca ulterior istoricul unei serii de masuratori.

Manualul de instructiuni si alte detalii se regasesc la adresa: <http://www.netograf.ro/pagini/recomandari>

Pentru a putea compara rezultatele testelor cat si pentru a evalua calitatea serviciilor de acces la internet masuratoarea parametrilor trebuie sa fie efectuata intr-un interval de 60 de zile, in 7 zile la alegrea dumneavoastra (din care o sambata si o duminica) , efectuand minim 4 masuratori pe zi in momente diferite (dintre acre cel putin 2 masuratori in intervalul orar 22:30 – 7:00 am), in total minim 28 de teste utilizand site-ul Netograf. Rezultatele testelor vor fi exportate in format excel din istoricul Netograf.

Toate rezultatele testelor (exportul xls. din Istoric Rezultate) vor fi descarcate de la adresa: <http://www.netograf.ro/user/administrare-conexiuni#>



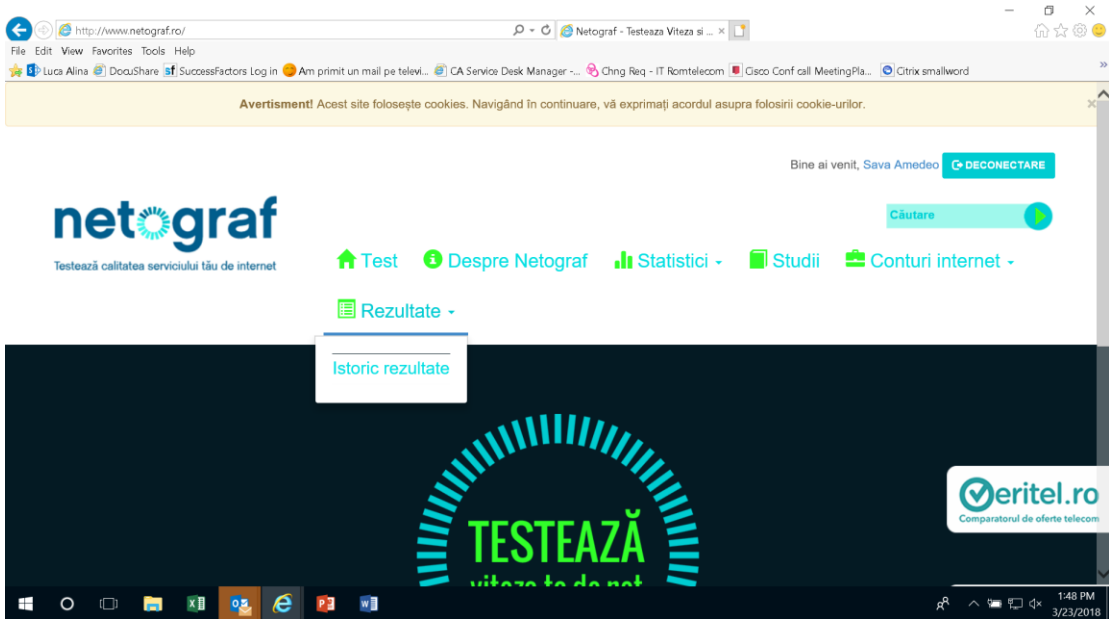
Rezultatele, respectiv locul de unde se exporta fisierul cu istoricul celor 28 de masuratori (xls sau xls / versiune printata pentru depunere magazine TKR) si datele de identificare vor fi incarcate in pagina <https://www.telekom.ro/contact/> pentru clienti rezidentiali , trimise atasament la emailul business@telekom.ro, sau transmise pe suport hartie in magazinele Telekom Romania sau la sediul operatorului furnizor.

In reclamatie, persoanele fizice sau juridice , vor trebui sa completeze cel putin urmatoarele date:

1. Nume, Prenume / Denumirea Societatii
2. Sediul locatie : Localitate, strada, Bl, Apt) sau pentru mobil daca nu exista adresa, coordonate GPS in format cu 3 campuri, pentru latitudine : grade , minute , secunde (numerice), 3 pentru longitudine : grade , minute , secunde
3. Numar contract,

4. **numar telefon mobil, Email:.....**
5. **ID ticket reclamatie anterioara (dasca e cazul) :**
6. **Tip terminal mobil/versiune sistem de operare**

La reclamatie se vor anexa fisierele descarcate de pe Netograf.ro cu rezultatele masuratorilor



Exemplu: Pagina TKR de preluare reclamatiei clienti residentiali <https://www.telekom.ro/contact/>

