

Indicatori de calitate tehnici aferenti Serviciului de Internet

(1) Vitezele de transfer al datelor:

- Serviciul de internet **Fiber Power 500 Mbps** are următorii parametri specifici: viteză maximă transfer al datelor: 500 Mbps download, respectiv 25 Mbps upload; viteză de transfer al datelor disponibilă în mod normal: 300 Mbps download, respectiv 15 Mbps upload, viteză minimă de transfer al datelor: 20 Mbps download, respectiv 5 Mbps upload;
- Serviciul de internet **Fiber Power 300 Mbps** are următorii parametri specifici: viteză maximă transfer al datelor: 300 Mbps download, respectiv 6 Mbps upload; viteză de transfer al datelor disponibilă în mod normal: 180 Mbps download, respectiv 4 Mbps upload, viteză minimă de transfer al datelor: 20 Mbps download, respectiv 2 Mbps upload;
- Serviciul de internet **Fiber Power 150 Mbps** are următorii parametri specifici: viteză maximă transfer al datelor: 150 Mbps download, respectiv 6 Mbps upload; viteză de transfer al datelor disponibilă în mod normal: 90 Mbps download, respectiv 4 Mbps upload, viteză minimă de transfer al datelor: 20 Mbps download, respectiv 2 Mbps upload;

(2) Prevederi legate de procedura de măsurare a vitezelor de acces la internet prin rețele fixe

A. Definiții:

- **Viteză promovată:** Viteza promovată de transfer al datelor reprezintă rata de transmitere a datelor pe care furnizorul o utilizează în informările cu scop comercial, în promovarea ofertelor comerciale. Viteza promovată de transfer al datelor nu trebuie să depășească viteza maximă de transfer al datelor.
- **Viteză maximă:** Viteza maximă de transfer al datelor reprezintă rata de transmitere a datelor pe care un Client final o poate experimenta cel puțin o dată într-un interval de timp definit de 30 zile.
- **Viteza disponibilă în mod normal:** Viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal reprezintă rata de transmitere a datelor pe care un Client final o poate experimenta în cea mai mare parte a timpului de accesare a serviciului, pe o perioadă de timp definită 30 zile.
- **Viteză minimă:** Viteza minimă de transfer al datelor reprezintă cea mai mică rată de transmitere a datelor pe care un Client final o poate experimenta în accesarea serviciului, potrivit prevederilor contractului sau ale condițiilor generale, după caz. În principiu, viteza reală, experimentată de Clientul final, nu trebuie să fie mai mică decât viteza minimă de transfer al datelor, cu excepția cazurilor de întrerupere a serviciului.

B. Condițiile în care se pot obține vitezele:

Condițiile minime care trebuie îndeplinite de către Client pentru a obține Viteza minimă de transfer al datelor, Viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal și Viteza maximă de transfer al datelor sunt următoarele:

- cerințe hardware/software ale terminalului de pe care Clientul efectuează măsurătorile:
 - a) Cerințe minime pentru obținerea vitezei maxime:
 - frecvența procesorului: cel puțin tipul Intel I7 pentru PC/Apple
 - memoria RAM: 8 GB
 - unitatea de stocare: tip SSD, spațiu liber minim 10 GB
 - interfața de rețea: care să suporte minimum 1 Gbps
 - sistemul de operare: Windows 10 (64 bit), Linux, MacOS
 - browser care să suporte HTML5
 - b) Cerințe minime pentru obținerea vitezei disponibile în mod normal:
 - frecvența procesorului: cel puțin tipul AMD, Intel I3 sau Celeron minimum 1GHz pentru PC/Apple
 - memoria RAM: 4 GB
 - HDD cu spațiu liber minim 5 GB
 - interfața de rețea: care să suporte minimum 1 Gbps
 - sistemul de operare: Windows 7, Linux, MacOS
 - browser care să suporte HTML5
 - c) Cerințe minime pentru obținerea vitezei minime:
 - frecvența procesorului: AMD, Intel Celeron, Pentium, Motorola pentru PC/Apple
 - memoria RAM: 4 GB
 - interfața de rețea: care să suporte minimum 100 Mbps
 - sistemul de operare: Windows, Linux, MacOS
- terminalul nu prezintă probleme software (virusi, malware, atacuri informatice asupra echipamentelor clientului etc.);
- terminalul are toate driverele actualizate la ultima versiune disponibilă în momentul măsurătorilor;

- browser-ele folosite pentru măsurători (Chrome, IE, Firefox, Safari etc.) sunt actualizate la ultima versiune disponibilă în momentul măsurătorilor; (necesar doar în cazul realizării măsurătorilor prin varianta web);
- nivelul de utilizare al procesorului în timpul măsurătorilor este de maximum 60%;
- se utilizează un cablu de date de tip Ethernet UTP minimum Cat5, conform standardului IEEE 802.3ab sau conform unor variante mai noi ale acestui standard;
- pe aceeași legătură fizică este accesat doar serviciul de acces la internet;
- serviciul Wi-Fi este oprit și terminalul este conectat direct la echipamentul furnizorului (NTP);
- sunt deconectate de la rețea orice alte echipamente care pot genera trafic;
- sunt oprite orice programe sau aplicații care pot genera trafic de date (filesharing, streaming, browsing de orice fel, messaging etc.).

În cazul efectuării măsurătorilor prin intermediul aplicației Netograf dedicată terminalelor fixe, aplicația detectează și afișează factori ce ar putea afecta măsurătorile, după cum urmează:

- traficul de fundal a depășit un procent de 2% din viteza de download sau upload măsurată;
- media încărcării procesorului în timpul testului a depășit valoarea de 60%;
- există mai puțin de 500 Mbytes memorie RAM liberă înainte de lansarea testului.

C. Procedura de măsurare a vitezelor pentru serviciul de acces la internet fix:

În scopul măsurării vitezelor pentru serviciul de acces la internet fix, Clientul se obligă:

- a) să acceseze pagina Netograf (www.netograf.ro) și să realizeze măsurătorile direct pe pagina web sau să descarce aplicația Netograf în varianta Windows sau Mac OS;
- b) să creeze/dețină cont pe Netograf;
- c) să fie conectat pe contul Netograf în momentul realizării măsurătorilor;
- d) să respecte toate condițiile descrise mai sus pentru efectuarea măsurătorilor;
- e) pentru a constata diferențe importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate între viteza serviciului de acces la internet experimentată și cea introdusă în contract, să efectueze măsurători conform Cerințelor de mai jos.

În vederea constatării unor diferențe importante, Clientul va efectua minimum 6 măsurători în decursul a 24 de ore, dintre care cel puțin o măsurătoare va fi efectuată în intervalul orar 23:00-07:00. Măsurătorile se vor efectua la intervale de minimum 90 de minute distanță între ele.

Se consideră o diferență importantă dacă se îndeplinește cel puțin una dintre condițiile următoare:

- Clientul nu atinge valoarea minimă a vitezei de transfer al datelor în cel puțin două măsurători;
- cel puțin jumătate dintre măsurătorile efectuate de Client înregistrează valori ale vitezelor care nu depășesc 50% din viteza disponibilă în mod normal indicată în contract.

În vederea constatării unor diferențe permanente sau care se repetă la intervale regulate între vitezele contractuale indicate (viteza disponibilă în mod normal, respectiv viteza maximă de transfer al datelor) și performanța reală a serviciului de acces la internet, Clientul va realiza măsurători în cel puțin 5 date calendaristice diferite (la un interval de cel puțin 24 ore între date, dintre care, cel puțin o zi de weekend), în decursul a maximum 30 zile consecutive, efectuând minimum 6 măsurători pe zi, dintre care cel puțin o măsurătoare din fiecare zi în intervalul orar 23:00-07:00. Măsurătorile se vor efectua la intervale de minimum 90 de minute distanță între ele.

Se consideră o diferență permanentă sau care se repetă la intervale regulate dacă se îndeplinește cel puțin una dintre condițiile următoare:

- nu se atinge valoarea minimă a vitezei de transfer al datelor în cel puțin două măsurători;
- cel puțin jumătate dintre măsurători nu ating viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal;
- nicio măsurătoare nu atinge viteza maximă de transfer al datelor;

D. Remedii:

În cazul constatării unor diferențe importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate, Clientul are dreptul la remedii.

Printre cerințele pe care trebuie să le îndeplinească un Client pentru a înregistra o sesizare validă și pentru a putea solicita remedii în cazul în care constată diferențe importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate sunt:

- Efectuarea tuturor măsurătorilor respectând procedura și condițiile descrise mai sus;
- Înregistrarea sesizării în termen de maximum 30 de zile de la data ultimei măsurători în format electronic la adresa de email contact@upc.ro sau în format fizic, la adresa de contact a UPC;
- Transmiterea următoarelor documente anexate sesizării:

- export-ul măsurătorilor efectuate în intervalul reclamat, descărcat din contul de Client Netograf în format csv sau pdf;
- captura de ecran care să arate viteza de sincronizare a plăcii de rețea;
- captura de ecran care să arate frecvența procesorului și nivelul de încărcare din timpul măsurătorilor (doar în cazul realizării măsurătorilor prin varianta web);
- captura de ecran care să arate memoria RAM instalată pe PC (doar în cazul realizării măsurătorilor prin varianta web);
- Includerea în sesizare a următoarelor informații minime:
 - datele de identificare ale reclamantului;
 - vitezele de transfer reclamate;
 - solicitarea expresă privind acordarea remediilor.

Remediile se pot acorda după confirmarea de către UPC a validității cererii înaintate de Client, în termen de 30 de zile de la furnizarea tuturor documentelor și informațiilor arătate mai sus, la solicitarea expresă a Clientului și se calculează proporțional cu valoarea abonamentului perceput pentru furnizarea serviciului de acces la internet fix și durata pe care s-au manifestat diferențe importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate și vor fi evidențiate în factura / facturile următoare. Perioada de calcul a despăgubirilor cuprinde perioada în care au fost efectuate măsurătorile.

Suplimentar față de remediile arătate mai sus, în cazul în care Clientul formulează cel puțin trei cereri de remedii valide pentru diferențe permanente sau care se repetă la intervale regulate, într-un interval de 6 luni calendaristice, acesta are dreptul de a solicita încetarea contractului cu privire la serviciul de internet care a făcut obiectul procedurilor de măsurare și remediere, fără plata de penalități sau despăgubiri.