

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

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.

Vitezele de transfer al datelor sunt definite in TC si in Oferta. 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.

Valoarea vitezei maxime de transfer al datelor este viteza contractuala stabilita conform profilului comercial al Clientului si calificarea liniei de acces la Internet (pentru liniile de acces de tip XDSL) si se regaseste in Oferta.

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. Valoarea vitezei de transfer al datelor disponibila in mod normal corespunde profilului comercial al clientului si se regaseste in Oferta.

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. Valoarea vitezei minime a vitezei de transfer al datelor corespunde profilului comercial al clientului si se regaseste in Oferta; in situatia tehnologiei radio viteza este precizata in Oferta;

Viteza promovata de transfer al datelor: Viteza promovata de transfer al datelor este egala cu viteza maxima de transfer al datelor. Valorile vitezelor contractuale pot fi atinse strict in conditiile prevazute in Procedura. (c) Descrierea conditiilor in care se pot obtine vitezele contractuale: Obtinerea vitezelor contractuale este influentata de diversi factori obiectivi, in afara controlului si raspunderii OROC 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 sus si sunt indeplinite urmatoarele conditii aferente acestora:

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. Pentru a atinge viteza maxima la abonamentul Fibra 2300, conditiile minime privind echipamentele sunt: procesor Intel i7 2,2 GHz (4 core) sau echivalent, 16GB RAM, SSD, placa de retea 2.5 Gbps conectata in portul LAN1 al modemului, sau adaptor 2.5Gbps Ethernet cu USB-C, Windows 10 sau superior, Linux sau Mac OS. Cablu de retea recomandat prin care se realizeaza conexiunea dintre router si laptop/desktop este cat. 6.

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.

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. 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 doreste sa efectueze masuratori ale vitezelor Serviciului de Acces la Internet si sa transmita o reclamatie in cazul in care, din masuratorile valid efectuate, reiese o diferenta importanta, permanenta sau care se repeta la intervale regulate, este necesar sa indeplineasca in mod cumulativ toate conditiile prevazute mai jos, precum si sa respecte, in ordinea in care sunt mentionati, pasii descriși mai jos:

Conditii prealabile efectuării măsurătorilor: Conditii privind Echipamentul: (a) toate masuratorile utilizate pentru sustinerea unei reclamatii se vor efectua prin intermediul aceluasi Echipament (laptop/desktop) conectat la modem cu cablu de retea; (b) Echipamentul trebuie sa aiba caracteristicile minime hardware, in functie de tehnologie, conform instructiunilor prevazute in Conditii tehnice masurare a vitezelor serviciului de date fixe, disponibile pe www.orange.ro, respectiv de sistem de operare original (care nu a fost modificat, Open source sau instalat fara licenta) si sa functioneze in parametrii normali; (c) toate aplicatiile care ruleaza pe Echipament si toate sesiunile de transfer de date trebuie sa fie oprite pe parcursul efectuării măsurătorilor.

Conditii care tin de mediul in care sunt efectuate măsurătorile: măsurătorile nu trebuie sa fie efectuate pe perioada existentei unor deranjamente sau lucrari planificate la Retea, comunicate ca atare.

Conditii care tin de utilizarea Serviciului de Acces la Internet contractat: (a) pe perioada măsurătorilor Clientul nu va utiliza serviciile care sunt optimizate pentru a indeplini nivelul de calitate necesar functionarii. Neindeplinirea oricareia dintre conditiile prealabile necesare pentru ca măsurătorile sa fie considerate valide conduce la respingerea ca neintemeiata a reclamatiei respective.

Pasii necesari pentru efectuarea măsurătorilor: (a) Clientul trebuie sa-si creeze si sa fie titularul unui cont de utilizator in aplicatia Netograf.ro cu numele sau astfel incat Clientul sa fie identificabil (prin asigurarea concordantei intre contul din aplicatia Netograf si IP/MAC router – titular contract de furnizare al Serviciului de Acces la Internet, obiect al reclamatiei); (b) Clientul trebuie sa efectueze măsurătorile prin aplicatia Netograf (rezultatele măsurătorilor vor fi descarcate de catre Client in format Excel din Netograf/Rezultate/Istoric); (c) măsurarea vitezei de transfer al datelor consta in initierea descărcării de date (pentru măsurarea vitezei de descărcare), respectiv initierea încărcării de date (pentru măsurarea vitezei de încărcare). Realizarea măsurătorii poate dura cateva zeci de secunde; (d) măsurătorile se vor efectua intr-un interval de cel mult 30 de zile (interval inregistrat intre prima si ultima zi de efectuare a măsurătorilor), in cel putin 5 zile lucratoare si in cel putin 5 zile nelucratoare, realizandu-se cel putin 20 de măsuratori, in intervalul mentionat; (e) in fiecare dintre zilele in care sunt efectuate măsurătorile (00:00 – 23:59) se vor efectua minim 4 măsuratori, la interval de minim 4 ore; pentru evaluarea vitezei maxime de transfer al datelor se vor efectua cel putin 2 măsuratori in perioada de trafic scazut (00:00 am -10:00 am); (f) măsurătorile efectuate in cadrul unui interval unic de măsurătoare de 30 de zile pot fi utilizate de Client pentru sustinerea unei singure reclamatii; in cazul in care un Client reclama probleme de performanta ale Serviciului de Acces la Internet contractat in mai multe locatii, va efectua măsuratori si va depune cate o reclamatie, cu respectarea Procedurii, pentru fiecare din locatii; (g) sa salveze rezultatele măsurătorilor din aplicatia Netograf, Sectiunea 'Rezultate/Istoric Rezultate' in format Excel (xls, xlsx) .Instructiuni detaliate pentru utilizarea Netograf se regasesc si pe <https://www.netograf.ro>.

Transmiterea reclamatiei In cazul in care, in urma efectuării măsurătorilor conform prezentei Proceduri, Clientul doreste sa depuna o reclamatie, acesta trebuie sa urmeze pasii detaliiți mai jos, astfel incat aceasta sa fie valida: (a) reclamatia se depune doar de catre Client); (b) reclamatia sa fie primita de OROC in termen de maximum 30 de zile de la data la care Clientul a finalizat efectuarea tuturor măsurătorilor, in caz contrar reclamatia urmand a fi considerata ca fiind tardiv formulata si, drept consecinta, respinsa; (c) in reclamatie se vor mentiona numele si prenumele Clientului, impreuna cu elementele de identificare (adresa, numar contract, cod abonat, numar de telefon); (d) mentionarea vitezelor contractuale contestate si a vitezelor constatate in urma efectuării măsurătorilor conform prevederilor prezentei Proceduri; (e) indicarea adresei unde au fost realizate măsurătorile (nume si numar strada, localitate); (f) reclamatia se poate depune la sediul OROC, in magazinele OROC, online pe www.orange.ro/contact; (g) reclamatia va fi insotita de rezultatele tuturor măsurătorilor efectuate conform

prezentei Proceduri, fie in forma tiparita (pe suport hartie) daca reclamatia se depune in magazinele OROC sau la sediul OROC, fie vor fi incarcate, impreuna cu reclamatia, pe pagina de reclamatii de pe www.orange.ro/contact.

Solutionarea reclamatiei Termenul de raspuns este de maximum 60 zile de la depunerea reclamatiei si a tuturor documentelor necesare. In scopul solutionarii reclamatiei, Clientul va furniza informatiile suplimentare solicitate de OROC si va coopera pentru efectuarea verificarilor de catre OROC. Raspunsul va fi oferit prin intermediul canalului de comunicare indicat de catre Client in cadrul reclamatiei. Clientul are posibilitatea de a solicita informatii cu privire la stadiul reclamatiei prin intermediul aceluiasi canal de comunicare utilizat pentru depunerea acesteia. Inregistrarea unor viteze inferioare atunci cand nu sunt indeplinite conditiile din Procedura nu echivaleaza cu o neconformitate intre performanta efectiva a Serviciului de Acces la Internet si valorile indicate in Contract. In vederea furnizarii raspunsului, OROC va putea realiza masuratori proprii. In cazul in care Clientul nu este multumit de modul de solutionare are dreptul de a utiliza caile de atac prevazute in sectiunea Procedura OROC privind solutionarea reclamatilor, inclusiv pentru obtinerea unor masuri reparatorii disponibile conform legislatiei nationale.

Efectele reclamatiei. Masuri reparatorii. Furnizarea Serviciului de Acces la Internet este considerata ca fiind in conformitate cu vitezele contractate daca, in urma verificarii reclamatiei si a masuratorilor valid efectuate, se constata urmatoarele: **a) Pentru viteza maxima:** cel putin una din masuratori atinge viteza maxima de transfer al datelor contractata; in caz contrar OROC va verifica situatia in vederea remedierii din punct de vedere tehnic. **b) Pentru viteza normala:** cel putin 50% din masuratori ating viteza normala de transfer al datelor contractata; in caz contrar OROC va verifica situatia in vederea remedierii ei din punct de vedere tehnic. **c) Pentru viteza minima:** cel putin 3 din totalul masuratorilor sunt peste valoarea minima a Vitezei minime contractate. In caz de neconformitate, Abonatul va primi despagubiri egale cu valoarea pretului lunar al abonamentului pentru perioada in care s-au efectuat masuratorile. Despagubirile vor fi evidentiata pe factura/facturile urmatoare. **d) O noua reclamatie** cu privire la contestarea unei viteze contractuale poate fi valid facuta pe baza unui nou set de masuratori realizate conform Procedurii. În cazul în care Clientul experimentează diferente permanente sau care se repetă la intervale regulate și depune cel puțin 4 reclamatii valide având ca obiect aceeași neconformitate, în decursul a cel mult 4 luni de la data transmiterii primei reclamatii, poate considera Contractul reziliat de plin drept, fara interventia instantei. Rezilierea opereaza printr-o notificare prealabila scrisa, Contractul incetand de plin drept in prima zi a lunii urmatoare celei in care termenul de 30 de zile se implineste. Exclusiv in scopul acestei clauze, vor fi considerate reclamatii valide cu privire la viteza minima doar reclamatii ale caror masuratori indica faptul ca minim 50% din masuratori sunt sub valoarea Vitezei minime contractate