

Indicatori de calitate tehnici aferenti Serviciului de Internet

(1) Vitezele de transfer al datelor:

- Serviciul Internet 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 Internet 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: 200 Mbps download, respectiv 4 Mbps upload, viteză minimă de transfer al datelor: 20 Mbps download, respectiv 2 Mbps upload;
- Serviciul Internet 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: 100 Mbps download, respectiv 4 Mbps upload, viteză minimă de transfer al datelor: 20 Mbps download, respectiv 2 Mbps upload;

Viteza de transfer al datelor - reprezintă rata de transmitere a datelor, măsurată în megabiti pe secundă (Mbps), realizată separat pentru transmiterea fișierelor de test specificate pentru sensul de descărcare (downstream), respectiv încărcare (upstream), între echipamentul terminal al utilizatorului final și un server de test,

Viteza maximă de transfer al datelor - reprezintă rata de transmitere a datelor pe care Clientul o poate experimenta cel puțin o dată, cu precădere în intervalul de timp cuprins între orele 01:00 am și 09:00 am și în condițiile respectării procedurii pentru efectuarea testelor de viteză,

Viteza promovată de transfer al datelor - reprezintă rata de transmitere a datelor utilizată în promovarea ofertelor comerciale,

Viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal - reprezintă rata de transmitere a datelor pe care Clientul o poate experimenta în majoritatea timpului de accesare a serviciului, dar cu precădere în perioada din afara orelor de vârf (în afara intervalului 17:00 – 1:00 am) și în condițiile respectării procedurii pentru efectuarea testelor de viteză,

Viteza minimă de transfer al datelor - reprezintă cea mai mică rată de transmitere a datelor pe care Clientul o poate experimenta în accesarea serviciului, chiar și în orele cu trafic de vârf, și în condițiile respectării procedurii pentru efectuarea testelor de viteză.

(2) Condițiile în care pot fi obținute vitezele de transfer al datelor

Vitezele de transfer al datelor se pot atinge respectând a) condițiile tehnice referitoare la echipamentul Clientului, b) condițiile prealabile efectuării testelor de viteză, c) pașii necesari pentru efectuarea testelor de viteză și d) condițiile de efectuare a testelor de viteză

A. Condiții tehnice referitoare la echipamentul Clientului:

- Sistem de operare - Microsoft Windows 7 (sau mai nou), Linux, MacOS, actualizate și originale, care nu au suferit modificări, nu sunt Open source sau instalate fără licență,
- Procesor – Intel Core i5 2,5Ghz (2 CORE) sau echivalent
- Placă de rețea - Gigabit Network Interface Controller
- Memorie RAM - Minim 4 GB
- Unitate de stocare - SSD sau SSHD
- Interfața de rețea: pe cablu de 1GB, adică adaptor LAN
- Cablu de rețea - Utilizarea unui cablu UTP CAT5E sau CAT6
- Conectivitatea între placa de rețea PC și router trebuie să fie de 1000Mbps full-duplex, fără erori sau pierderi de pachete pe interfața LAN între PC și router.



031 1000 872

L-D: 07.00-23.00
www.upc.ro

UPC România

Șos. Nordului, nr. 62D
Sector 1, București, 014104



B. Conditii prealabile efectuării testelor de viteză:

Testele de viteză, pe care se poate întemeia o reclamație validă, trebuie efectuate prin intermediul aceluiași echipament (laptop/desktop) care îndeplinește condițiile tehnice menționate mai sus, funcționează în parametri normali și este conectat în mod direct, cu cablul de rețea.

Testele de viteză nu se pot efectua în perioada existenței unor deranjamente sau lucrări planificate la rețea, comunicate ca atare de către UPC.

C. Pași necesari pentru efectuarea testelor de viteză:

- (a) Crearea de către Client a unui cont de utilizator în aplicația pusă la dispoziție de ANCOM pe site-ul: <http://www.netograf.ro>, cont care trebuie să poartă numele clientului și să ducă la identificarea acestuia prin asigurarea concordanței între contul din aplicația Netograf și IP/MAC router – al titularului contract de furnizare de servicii, obiect al reclamației;
- (b) efectuarea testelor de viteză prin aplicația Netograf și descărcarea rezultatelor testelor în format excel din secțiunea Netograf/Rezultate/Istoric;
- (c) utilizarea unei conexiuni cu modemul prin cablu UTP CAT6, Ethernet, RJ45 și placa de rețea Gigabit Network Interface Controller;
- (d) capacitatea și configurația echipamentului Clientului pot limita rezultatele testului, astfel încât echipamentele cu caracteristici inferioare precum, dar fără a se limita la, procesor cu performanțe slabe, placa de rețea inferioară, memorie insuficientă, pot furniza rezultate care nu corespund vitezei reale a serviciului de internet furnizat;
- (e) deconectarea oricărui altor echipamente sau dispozitive de pe modem, enumerând, dar fără a se limita la, calculatoare, Wi-Fi, tablete, telefoane, camere de luat vederi, echipamente DVR, sisteme audio sau video, orice alte echipamente care s-ar putea conecta la internet;
- (f) închiderea oricărui aplicații care rulează pe fundal, în special a aplicațiilor care pot efectua trafic în perioada efectuării testelor (update sistem de operare sau aplicații, antivirus, streaming audio/video, P2P apps, torrents, transmisiune FTP etc.), dezactivarea firewall-ului și închiderea oricărui conexiuni cu servere proxy;
- (g) asigurarea absenței oricărui probleme software (viruși, malware, aplicații și drivere neactualizate);
- (h) utilizarea versiunii actualizate la zi a browser-elor web și folosirea de protocoale tcp/udp, nu http;
- (i) utilizarea directă și nemijlocită a modemului pus la dispoziție de UPC.

D. Efectuarea testelor de viteză:

- (a) Testele de viteză trebuie efectuate într-un interval de 30 de zile de utilizare a serviciului de acces la internet, calculat între primul și ultimul test de viteză;
- (b) în fiecare dintre zilele în care sunt efectuate măsurătorile, se vor realiza minim 3 grupuri de teste de viteză, fiecare grup de teste fiind compus din 3 teste consecutive, fiecare grup de teste efectuându-se de pe minim două browsere web diferite. Durata de timp între fiecare grup de teste va fi de cel puțin 8 ore între ele, dintre care un grup de teste trebuie efectuat în intervalul 01:00 – 09:00 am;
- (c) pentru testarea vitezei maxime de transfer al datelor se va efectua cel puțin 1 grup de teste în intervalul de timp cuprins între orele 01:00 am și 09:00 am;
- (d) pentru testarea vitezei de transfer al datelor disponibilă în mod normal se vor efectua cel puțin câte 1 grup de teste pe zi în afara intervalelor orare de varf (17:00 – 1:00 am);
- (e) rezultatele fiecăruia dintre testele de viteză trebuie salvate sub forma capturilor de ecran, precum și în aplicația Netograf la Secțiunea 'Rezultate/Istoric Rezultate' în format Excel (.xls, .xlsx);
- (f) testele de viteză trebuie efectuate, cu respectarea tuturor condițiilor în care pot fi obținute vitezele de transfer al datelor.

(3) Prevederi legate de eventuale reclamații privind vitezele de transfer al datelor

- a) În cazul în care, în urma testelor de viteză efectuate cu respectarea tuturor condițiilor în care pot fi obținute vitezele de transfer al datelor, se observă diferențe permanente sau care se repetă pe un interval regulat de 30 de zile între performanța măsurată a serviciului de acces la internet în



031 1000 872

L-D: 07.00-23.00
www.upc.ro

UPC România

Șos. Nordului, nr. 62D
Sector 1, București, 014104



- ceea ce priveste viteza si performanta indicata in contract, Clientul poate sesiza UPC prin formularea unei reclamatii.
- b) Reclamatia Clientului va fi analizata si solutionata de UPC daca aceasta constituie o reclamatie valida.
 - c) Pentru ca o eventuala reclamatie sa fie considerata reclamatie valida, Clientul trebuie: (i) sa formuleze reclamatia in scris, depunand-o la orice magazin UPC sau transmitand-o prin e-mail la adresa contact@upc.ro (ii) sa transmita reclamatia in maxim 30 de zile de la data la care Clientul a finalizat efectuarea testelor de viteza; (iii) sa mentioneze in cuprinsul reclamatiei urmatoarele date: numele si prenumele Clientului, codul de client, numarul de telefon si adresa de contact a Clientului, locatia unde au fost realizate testele de viteza si vitezele contractuale contestate (v) sa ataseze reclamatiei documentul in format excel descarcat din aplicatia de masurare, fie in forma tiparita, daca reclamatia se depune in magazinele UPC, fie atasate e-mailului care contine reclamatia, daca reclamatia se depune prin e-mail (vi) sa ataseze reclamatiei capturi de ecran care fac dovada ca echipamentul Clientului indeplineste conditiile tehnice minime.
 - d) UPC poate solicita Clientului sa completeze reclamatia formulata daca se constata ca acesta nu cuprinde informatiile necesare pentru a fi considerata reclamatie valida; intr-un asemenea caz, Clientul are la dispozitie un termen de maxim 15 zile pentru a transmite informatiile lipsa.
 - e) In cazul in care Clientul nu transmite informatiile lipsa in termenul indicat sau acestea sunt in continuare incomplete, reclamatia va fi respinsa ca nevalida.
 - f) In cazul in care Clientul completeaza informatiile lipsa, termenul de solutionare a reclamatiei va curge de la data transmiterii informatiilor lipsa.
 - g) In cazul in care UPC constata ca testele de viteza au fost efectuate cu incalcarea oricareia dintre Conditii in care pot fi obtinute vitezele de transfer al datelor pentru Serviciul de Internet, reclamatia va fi respinsa ca nevalida, rezultatele unor astfel de teste neputand fi luate in considerare pentru constatarea unei neconformitati intre performanta efectiva a serviciului de acces la internet si valorile indicate in Contract.
 - h) Dupa solutionarea unei reclamatii, indiferent daca aceasta este in sensul admiterii sau respingerii reclamatiei, o noua reclamatie cu privire la viteze poate fi depusa numai pe baza unui nou set de masuratori realizate conform procedurilor aplicabile.
 - i) In cazul in care Clientul transmite o reclamatie valida referitoare la viteza de transfer al datelor, in termen de maxim 30 de zile de la care Clientul a finalizat efectuarea testelor de viteza, UPC poate alege sa trimita o echipa tehnica pentru evaluarea serviciului si in vederea efectuarii de teste de viteza de la locul instalarii serviciilor.
 - j) Echipa tehnica va efectua numai operatiunile strict legate de efectuarea testelor de viteza, fara a fi obligata la actiuni ce exced obiectului contractului (devirusari, reinstalare de sisteme de operare, update aplicatii etc.).
 - k) Clientul se obliga sa asigure accesul echipei tehnice in intervalul orar stabilit in prealabil.
 - l) UPC va solutiona reclamatia valida referitoare la viteza de transfer al datelor in termen de maxim 30 de zile de la efectuarea testelor de viteza de catre echipa tehnica.
 - m) Daca urmare a deplasarii echipei tehnice, se constata ca reclamatia este neintemeiata, costul interventiei poate fi facturat de UPC la tarifele precizate in Anexa 2.

(4) Prevederi legate de eventuale remedii puse la dispozitia clientului

- a) In cazul in care se constata ca reclamatia clientului este valida si intemeiata, UPC poate oferi Clientului unul din remediile prezentate in cele ce urmeaza.
- b) O reclamatie valida va fi considerata intemeiata luand in considerare si rezultatele testelor de viteza efectuate de echipa tehnica precum si existenta unei neconformitati permanente sau care se repeta pe un interval regulat de 30 de zile intre performanta masurata a serviciului de acces la internet in ceea ce priveste viteza si performanta indicata in Contract.
- c) Cazurile de neconformitate sunt: (i) pentru viteza maxima: daca niciunul dintre testele de viteza nu atinge viteza maxima de transfer al datelor contractata, cu precadere, in intervalul de timp cuprins intre orele 01:00 am si 09:00 am (ii) pentru viteza disponibila in mod normal: daca 51% din testele de viteza nu ating viteza disponibila in mod normal, in majoritatea timpului de accesare a serviciului, dar cu precadere in perioada din afara orelor de varf (17:00 – 1:00 am), (iii) pentru



031 1000 872

L-D: 07.00-23.00
www.upc.ro

UPC România

Șos. Nordului, nr. 62D
Sector 1, București, 014104



viteza minima: un grup de teste (3 teste consecutive) nu atinge viteza minima mentionata in Contract.

- d) Remediile care pot fi acordate de UPC sunt: (i) remedierea situatiei din punct de vedere tehnic, daca este considerata viabila de catre UPC (ii) la cererea expresa din partea Clientului, acordarea unui discount care se va calcula proportional cu valoarea serviciului de acces la internet si perioada in care s-a manifestat neconformitatea si care nu poate depasi valoarea serviciului de internet in perioada vizata; reducerea va fi evidentiata pe o factura ulterioara solutionarii reclamatiei (iii) in cazul in care remedierea situatiei din punct de vedere tehnic nu este considerata viabila de catre UPC, reofertarea cu un nou pachet de servicii, adaptat la noua situatie tehnica constatata.



031 1000 872

L-D: 07.00-23.00
www.upc.ro

UPC România

Șos. Nordului, nr. 62D
Sector 1, București, 014104

