

## SC Magnum Security & Internet Solutions SRL

Informare cu privire la includerea in contracte a vitezelor la internet si a modalitatii de masurarea a acestora.

Noile norme implementate de catre ANCOM la data de 09.10.2019 urmata de comunicatul de presa din data de 04.11.2019 se aplica/au efect retroactiv.

Link: <https://tinyurl.com/ANCOMghid>

**Viteza de transfer al datelor** reprezintă rata de transmitere a datelor, măsurată în megabiți/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 de transfer a datelor este determinată pe baza informației utile a protocolului nivelului transport.

1. Pentru servicii de acces la internet prin **rețele fixe**, sunt definiți următorii parametri:

- a) **Viteza minimă de transfer al datelor** reprezintă cea mai mică rată de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta în accesarea serviciului, potrivit prevederilor contractului sau ale condițiilor generale, după caz. În principiu, viteza reală, experimentată de utilizatorul final, nu trebuie să fie mai mică decât viteza minimă de transfer a datelor, cu excepția cazurilor de întrerupere a serviciului.
- b) **Viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal** reprezintă rata de transmitere a datelor, pe care un utilizator final o poate experimenta în cea mai mare parte a timpului de accesare a serviciului, pe o perioadă de timp definită.
- c) **Viteza maximă de transfer al datelor** reprezintă rata de transmitere a datelor, pe care un utilizator final o poate experimenta cel puțin o dată într-un interval de timp definit.
- d) **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 a datelor nu trebuie să depășească viteza maximă de transfer a datelor.

**Viteza minima de transfer a datelor** (internet) pe cablu este de 200 Mbps download, iar cea upload de 100 Mbps.

**Viteza de transfer a datelor** (internet) disponibila in mod normal (medie) pe cablu este de 500 Mbps download, iar cea upload de 300 Mbps.

**Viteza maxima** de transfer a datelor (internet) pe cablu este de 700 Mbps download, iar cea upload de 400 Mbps.

**Viteza promovata** de transfer a datelor (internet) pe cablu este de 700 Mbps download, iar cea upload de 400 Mbps.

2. Condițiile minime care trebuie îndeplinite de către utilizator 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:

- terminalul să nu prezinte probleme software (viruși, malware, atacuri informatice asupra echipamentelor clientului etc.);
- terminalul să aibă toate driverele actualizate la ultima versiune disponibilă în momentul măsurătorilor;
- browser-ele folosite pentru măsurători (Chrome, IE, Firefox, Safari etc.) trebuie actualizate la ultima versiune disponibilă în momentul măsurătorilor (doar în cazul realizării măsurătorilor prin varianta web);



- nivelul de utilizare al procesorului în timpul măsurătorilor trebuie să fie de maximum 60%;
- utilizarea unui 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 să fie accesat doar serviciul de acces la internet;
- oprirea serviciului Wi-Fi și conectarea terminalului direct la echipamentul furnizorului (NTP);
- deconectarea oricăror altor echipamente conectate la rețea care pot genera trafic;
- oprirea oricăror altor programe sau aplicații care pot genera trafic de date (filesharing, streaming, browsing de orice fel, messaging etc.).

Pentru a atinge viteza de până la 1 Gbps ai nevoie de un PC echipat cu următoarele specificații

**Procesor:** Intel I7 2,2Ghz (4 CORE) sau echivalent

**Memorie RAM:** 4GB

**Spatiu de stocare:** SSD

**Placă de rețea:** gigabit

**Sistem de operare:** Microsoft Windows 7, Linux, MacOS

**Router:** care să suporte trafic susținut de 1 Gbps (optional)

Pachetul de internet funcționează și pe PC-uri cu o configurație inferioară celei descrise mai sus, dar poate atinge viteze mai mici de 1 Gbps.

Procedura de măsurare a vitezelor pentru serviciul de acces la internet fix

Pașii pe care trebuie să îi urmeze un utilizator care dorește măsurarea vitezelor pentru serviciul de acces la internet fix:

1. Să acceseze pagina Netograf ([www.netograf.ro](http://www.netograf.ro)) și să realizeze măsurătorile direct pe pagina web sau să descarce aplicația Netograf în varianta Windows sau Mac OS;
2. Să creeze/dețină cont pe Netograf;
3. Să fie conectat/autentificat pe contul Netograf în momentul realizării măsurătorilor;
4. Să respecte toate condițiile descrise la pct. 2. când efectuează măsurătorile;
5. Pentru a constata diferențe importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate între performanța reală a serviciului de acces la internet în ceea ce privește viteza și cea prevăzută în contract, să efectueze măsurători conform cerințelor de mai jos.

În vederea constatării unor **diferențe importante**, utilizatorul va efectua minimum 6 măsurători în decursul a 24 de ore, dintre care cel puțin o măsurătoare să fie efectuată în intervalul orar 23:00-07:00. Măsurătorile trebuie să fie efectuate la intervale de minimum o oră distanță între ele. Se consideră o **diferență importantă** dacă se îndeplinește cel puțin una dintre condițiile următoare:

- utilizatorul nu atinge **valoarea minimă a vitezei de transfer** al datelor în cel puțin două măsurători;
- cel puțin jumătate dintre măsurătorile efectuate de utilizator 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 la pct. 1 (viteza disponibilă în mod normal, respectiv viteza maximă de transfer al datelor) și performanța reală a serviciului de acces la internet, utilizatorul va realiza măsurători cel puțin **5 zile** (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 trebuie să fie efectuate la intervale de minimum o oră distanță între ele. Se consideră o **diferență permanentă** sau **care se repetă la intervale regulate** dacă se îndeplinește cel puțin una dintre condițiile următoare: > utilizatorul nu 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**.

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

Printre cerințele pe care trebuie să le îndeplinească un consumator 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 descrisă la pct. 1. și a condițiilor de la pct. 2.;

Înregistrarea sesizării în termen de maximum 30 de zile de la data ultimei măsurători în format electronic la adresa de e-mail [telecommsis@gmail.com](mailto:telecommsis@gmail.com)

Transmiterea următoarelor documente anexate sesizării:

✓ export-ul măsurătorilor efectuate în intervalul reclamat, descărcat din contul de utilizator 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.

Reclamațiile vor fi soluționate într-un termen de 30 de zile de la data la care toate informațiile au fost furnizate, inclusiv, acolo unde este cazul, datele și informațiile suplimentare solicitate de către MSIS pentru soluționarea reclamației. În acest sens MSIS va putea desfășura propriile teste și va comunica ori de câte ori este necesar parcursul soluționării reclamației cu utilizatorul pentru clarificarea valorilor înregistrate. În situația în care în urma analizei reclamației se constată - sub condiția respectării de către utilizator a metodologiei de testare mai sus menționată - existența diferențelor menționate, utilizatorul este îndreptățit să primească despăgubiri constând în reducerea pretului abonamentului lunar proportional cu perioada în care s-au înregistrat aceste diferențe, acordate de la data recepționării sesizării și până la remedierea situației, în măsura în care și testele desfășurate de către MSIS confirmă aspectele sesizate prin reclamația transmisă.