

CONDITII DE FURNIZARE A SERVICIULUI DE DATE

Prezenta anexa ("Anexa") face parte integranta din Contract. In caz de contradictie intre prevederile celorlalte documente contractuale si prevederile Anexei, aceasta din urma va prevala. Termenii folositi in prezenta Anexa cu majuscula vor avea intelesul atribuit lor prin Contract.

A. Gestionarea traficului de date in Reteaua TKRM

1. Conform legislatiei in vigoare, masurile de gestionare a traficului de date pe care TKRM le poate aplica sunt (i) masuri rezonabile in scopul utilizarii eficiente a resurselor Retelei TKRM si optimizarii calitatii globale de transmitere a datelor precum si (ii) masuri aplicate exclusiv in urmatoarele scopuri: a) respectarea dreptului Uniunii Europene (UE) sau legislatia nationala conforma cu dreptul UE, sub incidenta careia intra TKRM sau masurile conforme cu dreptul UE menite sa puna in aplicare acte legislative ale UE sau legislatia nationala, inclusiv hotararile judecatoresti sau ale autoritatilor publice investite cu competente in materie; b) protejarea integritatii si securitatii Retelei TKRM, a Serviciilor si a echipamentelor terminale ale utilizatorilor finali; c) pentru a evita congestiunea iminenta a Retelei TKRM si a atenua efectele acesteia.

2. TKRM poate aplica urmatoarele **masuri de gestionare a traficului**: (i) Interconectarea multipla. TKRM asigura Utilizatorului aceeasi calitate a Serviciului de Date in Reteaua TKRM pana la punctele de interconectare cu furnizorii de servicii de acces la internet ai TKRM. Prin interconectarea multipla intre TKRM si furnizorii sai de servicii de acces la internet, TKRM evita situatia in care ar fi in imposibilitate de a oferi acces Utilizatorului la internet din cauza indisponibilitatii link-urilor oferite de un anumit furnizor de servicii de acces la internet. (ii) Asigurarea caii optime de acces la internet presupune alocarea discreționara a resurselor Retelei, fara a avea ca scop diferentierea utilizatorilor sau serviciilor ori discriminarea unor aplicatii sau categorii de aplicatii in detrimentul altora. (iii) Limitarea vitezei de transfer a datelor dupa consumarea traficului recomandat. In cazul planurilor tarifare sau a extraoptiunilor cu trafic recomandat intr-un anumit volum lunar, in situatia in care acest volum este depasit, se aplica reducerea automata a vitezei de transfer a Datelor pentru tot traficul de date realizat ulterior de catre Utilizator pana la urmatoarea data de reincarcare a beneficiilor lunare. (iv) Limitarea vitezei de transfer al datelor pentru o anumita categorie obiectiva de trafic, cum ar fi de exemplu traficul de videostreaming, in cazul ofertelor care implica o astfel de caracteristica tehnica. (v) Redirectionarea traficului de date in caz de avarie. In situatia in care un echipament sau un link devine nefunctional, traficul de date care trece prin acel punct poate fi afectat in totalitate. TKRM va asigura o noua cale de acces la internet pentru utilizatorii finali prin redirectionarea traficului de date prin echipamente (situat chiar in locatii geografice diferite) functionale. (vi) Inspectia traficului de date presupune contorizarea traficului de date realizat de utilizatorul final prin folosirea anumitor aplicatii. Inspecția traficului de date se realizeaza pe diferite nivele ale protocoloelor de comunicare, ajungand pana la nivelul la care se pot identifica adresele IP sursa /destinatie din respectiva comunicare, precum si adresele URL destinatie traficului de date. Pentru anumite aplicatii sau categorii de aplicatii (identificabile prin adrese IP si/sau prin adrese URL) TKRM contorizeaza volumul de date realizat de utilizatorul final si raporteaza acest volum de date specific sub forma distincta fata de restul traficului de date realizat de respectivul utilizator final prin intermediul fisierelor de tip "Call Data Records" (CDR). Pentru evitarea oricarui dubiu, TKRM nu inspecteaza si nu inregistreaza continutul specific aplicatiilor (de exemplu, text, imagini sau alte elemente care pot duce la identificarea continutului sau a utilizatorului final), ci doar volumul realizat de utilizatorul final prin intermediul acestor aplicatii. (vii) Redirectionarea sesiunii web se poate intampla fie in cazul solicitarii de accesare a unui domeniu inexistent caz in care se redirectioneaza catre o pagina web in care Utilizatorul este informat explicit asupra imposibilitatii de rezolvare a solicitarii, fie in cazul consumarii beneficiilor de Date incluse in planul tarifar sau extraoptiune caz in care Utilizatorul este redirectionat catre o pagina web in care este informat cu privire la posibilitatile de achizitionare beneficii de Date suplimentare; (viii) Mecanismul "header enrichment". Furnizarea Serviciilor de continut implica un mecanism de control si verificare in vederea autorizarii accesului si tarifarii continutului respectiv. In acest scop, TKRM transmite catre furnizorul de continut independent, sub forma codata ce nu permite identificarea utilizatorului final, un identificator temporar al sesiunii respectivului utilizator (user-ID) printr-un mecanism numit "header enrichment". Corespondenta dintre user-ID si orice informatie ce ar putea duce la identificarea utilizatorului final este stocata strict in echipamentele TKRM, nefiind transferata catre furnizorii de continut independent. (ix) Managementul congestiei: (a) prevenirea - pentru a preveni aparitia congestiei severe pot fi aplicate masuri de reducere a fluxului de pachete de date. Masurile de prevenire a congestiei se bazeaza pe mecanismele protocolului TCP/IP de a adapta rata de transfer a pachetelor de date la banda disponibila (b) gestionare - in cazul aparitiei congestiei are loc eliminarea automata de pachete de date. In cazul in care congestia apare brusc, aceasta poate genera fenomene adiacente de amplificare datorate retransmisilor de pachete de date. (x) Utilizarea de categorii de trafic cu QoS diferit care beneficiaza de tratament diferit in Retea: intarziere minima de transfer al pachetelor de date, rata minima a pierderii de pachete de date. (xi) Cresterea capacitatii Retelei in concordanta cu utilizarea curenta si estimarea cresterii traficului de date. Dimensionarea fiecarui domeniu de tehnologie in parte se realizeaza prin luarea in considerare a unei capacitati maxime necesare in vederea sustinerii unui profil de trafic normal la care se adauga o capacitate de rezerva pentru crestere neprevizionate ale traficului sau aparitia unor defectiuni.

3. **Efectele gestionarii traficului de date**. Masurile de gestionare a traficului pot duce la: (i) blocarea posibilitatii de accesare a anumitor continuturi, site-uri aplicatii sau servicii; (ii) intreruperea temporara a sesiunii de date sau imposibilitatea realizarii unei sesiuni de date; (iii) degradarea Indicatorilor tehnici si chiar imposibilitatea realizarii anumitor actiuni (de ex. descarcare de fisiere cu volum mare); (vi) transmiterea de date cu caracter personal, inclusiv a unor date de trafic/localizare ale Utilizatorului catre autoritatile competente, in baza unei solicitari transmise de acestea. Pentru cazurile de la literale i) - iii) se poate experimenta o

crestere a timpului de incarcare la acces browsing sau imposibilitatea accesarii la o calitate inalta/imposibilitatea accesarii pentru aplicatiile video streaming si pentru comunicarea interactiva audio si/sau video, altele decat serviciile VoIP furnizate de TKRM.

B. Indicatori de calitate tehnici ai Serviciului de Date in Reteaua TKRM

Indicatorii de calitate tehnici ai Serviciilor de Date (“Indicatori tehnici”) sunt:(i) intarzierea de transfer al pachetelor de date, respectiv intervalul de timp, calculat in milisecunde, dintre momentul in care primul bit al pachetului de date trece in linia de acces a echipamentului terminal-sursa spre serverul de test si momentul in care ultimul bit al aceluasi pachet revine de la serverul de test la echipamentul terminal-sursa; (ii) variatia intarzierii de transfer al pachetelor de date, respectiv diferenta, calculata in milisecunde, intre intarzierile de transfer al pachetelor de date realizate de doua pachete de test consecutive; (iii) rata pierderii de pachete de date, respectiv raportul procentual dintre numarul de pachete de date expediate, dar nereceptionate sau incomplet receptionate la destinatie si numarul total de pachete de date expediate de sursa; (iv) viteza de transfer al datelor, respectiv rata de transmitere a datelor, masurata in megabiti/secunda (Mbps), realizata separat pentru transmiterea fisierelor de test specificate pentru sensul de descarcare (downstream), respectiv incarcare (upstream), intre echipamentul terminal al utilizatorului final si un server de test.

Impactul Indicatorilor tehnici asupra furnizarii Serviciului de Date, in special in utilizarea continutului, aplicatiilor si serviciilor. Degradarea Indicatorilor tehnici poate influenta in ponderi variabile calitatea Serviciilor de Date si, in special, utilizarea continutului, a aplicatiilor si a serviciilor (de ex. viteza mica de transfer a fisierelor si imaginilor, cresterea timpului de incarcare a paginilor web, functionarea incompleta sau chiar imposibilitatea accesarii anumitor aplicatii sau servicii pentru care este necesara o anumita valoare minima a vitezei de transfer cum ar fi serviciile de audio si video streaming, serviciile de videoconferinta, plati online, televiziune pe mobil). Unele aplicatii pot fi afectate semnificativ la degradari ale Indicatorilor tehnici, cum sunt aplicatiile in timp real, voce si video care necesita o viteza de transfer ridicata si au cerinte foarte stricte referitoare la intarzierea de transfer. Alte aplicatii (HTTP, e-mail, transfer de fisiere de dimensiuni mici) au un grad de afectare mai redus in cazul degradarii Indicatorilor tehnici.

C. Vitezele de transfer al Datelor (definitii, valori, metodologie determinare, factorii care influenteaza obtinerea acestora, procedura masurare, masuri reparatorii)

1. Definitii. Valori.

Viteza maxima estimata de transfer al datelor (“Viteza maxima estimata”) reprezinta rata de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta in conditii reale. Viteza maxima estimata de transfer al datelor este viteza calculata la nivel IP. Viteza promovata de transfer al datelor reprezinta rata de transmitere a datelor pe care TKRM o utilizeaza in informatiile cu scop comercial, in promovarea ofertelor comerciale. Viteza promovata este egala cu viteza maxima estimata de transfer al datelor.

Tehnologiile utilizate pentru furnizarea Serviciului de Date sunt: (i) 4G (LTE) - tehnologie de generatia a 4-a ce permite conectarea a internet prin intermediul retelei radio precum si orice evolutie tehnologica a acesteia cum ar fi 4G+, LTE+ sau LTE Advanced (carrier aggregation); (ii) 3G (UMTS) - tehnologie ce permite conectarea permanenta la internet prin intermediul retelei radio precum si orice evolutie tehnologica a acesteia, de ex. HSDPA, HSDPA+, DC-HSDPA sau HSUPA; (iii) 2G (GPRS) - tehnologie ce permite conectarea permanenta la internet prin intermediul retelei radio precum si orice evolutie tehnologica a acesteia, de ex. EDGE.

Vitezele maxime estimate oferite de TKRM pentru Serviciile de Date, in functie de tehnologia utilizata pentru furnizarea Serviciului de Date (“Viteze Contractuale”) sunt: (i) 4G: 150 Mbps descarcare (downstream) si 50 Mbps incarcare (upstream); (ii) 3G: 21,1 Mbps descarcare (downstream) si 4,5 Mbps incarcare (upstream); (iii) 2G: 200 kbps descarcare (downstream) si 100 kbps incarcare (upstream). Valorile Vitezelor contractuale au fost determinate si pot fi atinse strict in conditiile prevazute in sectiunea 2 de mai jos. TKRM nu garanteaza o viteza minima a transferului de date specifica fiecarui tip de tehnologie.

2. Descrierea metodologiei de determinare a Vitezelor Contractuale si a factorilor care influenteaza obtinerea acestora

2.1 Metodologia de determinare a Vitezelor Contractuale

Viteza maxima estimata se determina ca valoarea maxima a tuturor vitezelor masurate intr-un set de masuratori dintr-o anumita locatie. Toate masuratorile se efectueaza in conditii de exterior (nu in interiorul cladirilor, subteran sau in orice alta locatie ingradita intrucat pot exista diferente intre parametrii de calitate determinati in exteriorul sau interiorul cladirilor, in special in zonele in care semnalul din interior este perturbat de un obstacol), in locuri degajate de obstacole (de exemplu nu intre cladiri inalte apropiate), la interval orare diferite (noaptea deoarece sunt mai putini utilizatori de date mobile active e mai probabil sa se atinga Viteza Contractuala). Masuratorile se vor efectua cu un terminal smartphone care are specificatii tehnice ce ii permit sa atinga Vitezele Contractuale conform capabilitatilor tehnice ale retelei. Pentru 4G, terminalul trebuie sa permita 4G+ pentru a putea atinge Viteza Contractuala de descarcare de 150 Mbps si capabilitate 64QAM la uplink pentru a putea atinge Viteza Contractuala de incarcare de 50 Mbps, pentru 3G terminalul trebuie sa fie fie capabil sa utilizeze doua purtatoare HSDPA iar pentru 2G terminalul trebuie sa aiba capabilitate EDGE. In plus, pentru a se putea atinge Viteza Contractuala, terminalele cu care se fac masuratorile trebuie sa aiba capabilitati compatibile cu standardul de cumulare a capacitatii pe mai multe frecvente (“carrier aggregation”). In cazul in care terminalele au aceste capabilitati iar Utilizatorul se afla in aria de acoperire aferenta tehnologiei a carei Viteza maxima estimata este masurata (pentru 4G trebuie sa fie aria de acoperire corespunzatoare 4G+ carrier aggregation), la momentul efectuarii masuratorilor pe ecran va aparea afisat LTE+ sau 4G+ (pentru 4G), respectiv HSDPA+ sau DC-HSDPA in cazul 3G si UMTS sau EDGE in cazul 2G.

Hartile de acoperire a Retelei in functie de tehnologie, disponibile pe www.telekom.ro, contin predictii ale ariei de acoperire estimata prin modele matematice. In efectuarea masuratorilor s-au avut in vedere si lipsa incidentei factorilor mentionati la capitolul 2.2 de mai jos..

2.2 Factorii care influenteaza obtinerea Vitezelor Contractuale

Obtinerea Vitezelor Contractuale este influentata de diversi factori obiectivi, in afara controlului si raspunderii TKRM: (i) Caracteristicile echipamentului terminal utilizat (capabilitatile tehnologice si limitarile impuse de sistemul de operare al

echipamentului terminal) - Viteza Contractuala nu poate fi atinsa daca echipamentul terminal al Utilizatorului nu suporta viteza de transfer respectiva (de ex. un echipament terminal cu 2G nu poate atinge viteza de transfer corespunzatoare 4G) sau daca sistemele de operare nu sunt actualizate la ultima versiune valabila la momentul efectuarii masuratorilor. Utilizarea echipamentului terminal in modul „economisire baterie” poate impacta in mod negativ valoarea vitezei de transfer. In plus, terminalele cu care se fac masuratorile trebuie sa aiba capabilitati compatibile cu standardul de cumulare a capacitatii pe mai multe frecvente (“carrier aggregation”). (ii) Distanta dintre echipamentul terminal si statia de baza. Pentru atingerea Vitezei Contractuale este necesar ca numarul de liniute sau ceruculete pline ale indicatorului de semnal al terminalului sa fie maxim. (iii) Supraaglomerarea sau congestiunea traficului se poate produce atunci cand mai multi utilizatori finali acceseaza simultan serviciul de acces la internet, de regula la ore de varf 9:30 am - 21:00 pm. Prin urmare probabilitatea atingerii Vitezei Contractuale este mai mare in intervalul 22:30 pm si 7:00 am; (iv) Modul de utilizare al aplicatiilor / serviciilor de continut. Viteza de transfer se va reduce in cazul descarcari si incarcari simultane de continut de pe internet, utilizarii de aplicatii care genereaza trafic de date (de exemplu, programe messaging, filesharing, browsing, videostreaming, videoconferinta); (v) Conditii meteorologice nefavorabile (vant puternic, furtuna, ninsoare etc.) pot afecta semnificativ viteza de transfer al datelor, deoarece aceste conditii afecteaza calitatea legaturilor la serviciul de acces la internet prin intermediul retelelor mobile;(vi)Conditii de propagare a semnalului radio. Transmiterea semnalelor radio electrice poate fi perturbata de surse radio electrice externe, de diferite obstacole (de ex. interferente si perturbatii eventuale produse de alti operatori de comunicatii electronice sau operatori radio/ TV, cladiri, tunele, denivelari accentuate ale solului, in prezenta lacurilor, marii, locatiilor cu anomalii geomagnetice etc.), inclusiv din cauza caracteristicilor topografice ale terenului (obstructii, vai, defileu etc. ce pot perturba receptia intr-o anumita locatie) sau alti factori, calitatea serviciului de acces la internet poate fi afectata si poate duce la scaderea vitezei de transfer.(vii) Mobilitatea utilizatorului final pe durata unei sesiuni de date poate duce la intreruperi ale serviciului de Date, dar si viteze de transfer mai scazute datorita limitarilor legate de tehnologie.(viii) Viteza proprie a paginilor web accesate de utilizatorul final indiferent de cat de rapida este conexiunea mobila. In acest sens, viteza de transfer va fi viteza celui mai incet segment din lantul de legatura dintre utilizatorul final si continutul accesat.(ix) Conexiunea la internet a serverelor accesate, calculatoarelor accesate (de exemplu, calculatoare dotate cu porturi USB 1.0 avand o rata de transfer a datelor limitata la 1,5 Mbps, prin standardul constructiv); (x) Situarea in alta arie de acoperire decat cea pentru tehnologia a carei viteza face obiectul masuratorilor.

Incidenta oricarua dintre factorii mentionati mai sus poate duce la diferente intre vitezele efective si Viteza Contractuala, impactul asupra conditiilor de furnizare a Serviciilor de Date fiind cele mentionate in Sectiunea B de mai sus. Diferentele nesemnificative intre valorile vitezelor efective si Viteza Contractuala nu sunt de natura a afecta experienta utilizarii Serviciului de Date oferit.

3. Procedura pe care Utilizatorul o poate urma pentru a masura Viteza maxima estimata si pentru a constata eventuale diferente importante, permanente sau care se repeta la intervale regulate intre Vitezele maxime estimate reale si Vitezele Contractuale (“Procedura de masurare”). In cazul in care Utilizatorul doreste sa masoare Viteza maxime estimata si sa transmita o reclamatie este necesar sa respecte urmatoorii pasi, in ordinea in care sunt mentionati mai jos. Procedura nu se aplica serviciului de Date mobile in roaming.

3.1.Sa verifice indeplinirea urmatoarelor conditii prelabile efectuării masuratorilor:

3.1.1. Conditii care tin de echipamentul Utilizatorului si pe care Utilizatorul trebuie sa le indeplineasca in mod cumulativ pentru ca masuratorile sa fie valide:(a) toate masuratorile utilizate pentru sustinerea unei reclamatii se vor efectua prin intermediul aceluiași terminal mobil si utilizand aceeasi cartela SIM; (b) terminalul trebuie sa aiba sistem de operare licentiat actualizat si sa functioneze in parametri normali;(c) cerinte minime privind configuratia hardware pentru atingerea Vitezelor Contractuale aferente 3G/4G: ecran 4” cu rezolutie minima 480x854 pixeli, procesor Quad-Core cu frecventa minima de 1.1GHz/nucleu Cortex-A53, memorie interna minim 8GB (initiala, nu disponibila la momentul efectuării masuratorilor), memorie RAM minim 1GB; (d) sa utilizeze o cartela SIM compatibila cu tehnologia aferenta Vitezei Contractuale contestate;(e) terminalul nu este setat sa functioneze doar in tehnologiei care permit atingerea unor viteze maxime inferioare celei contestate; (f) toate aplicatiile care ruleaza pe terminal si toate sesiunile de descarcari sunt oprite pe parcursul efectuării masuratorilor; (g) numarul de liniute sau ceruculete pline ale indicatorului de semnal al terminalului sa fie maxim;(h) pentru 4G terminalul trebuie sa permita 4G+ pentru a putea atinge Viteza Contractuala de descarcare de 150 Mbps si capabilitate 64QAM pentru a putea atinge Viteza Contractuala de incarcare de 50 Mbps, pentru 3G terminalul trebuie sa fie capabil sa utilizeze doua purtatoare HSDPA iar in 2G terminalul trebuie sa aiba capabilitate EDGE; (i) terminalele cu care se fac masuratorile trebuie sa aiba capabilitati compatibile cu standardul de cumulare a capacitatii pe mai multe frecvente (carrier aggregation). In acest scop, la momentul efectuării masuratorilor si sub conditia ca Utilizatorul sa se afle in aria de acoperire corespunzatoare 4G+ (carrier aggregation), pe ecran este afisat LTE+ sau 4G+ (pentru 4G), respectiv HSDPA+ sau DC-HSDPA in cazul 3G si UMTS sau EDGE in cazul 2G.

3.1.2. Conditii care tin de mediul in care sunt efectuate masuratorile si pe care Utilizatorul trebuie sa le indeplineasca in mod cumulativ pentru ca masuratorile sa fie valide:(a) toate masuratorile se vor efectua din aceeasi locatie, respectiv de la aceleasi coordonate GPS - WGS84 (grade, minute, secunde - latitudine / longitudine); (b) sa se afle in exteriorul oricaror constructii (nu in interiorul cladirilor, in subteran sau orice alta locatie ingradita);(c) sa se afle in aria de acoperire aferenta tehnologiei a carei Viteza Contractuala este contestata; pentru 4G Utilizatorul trebuie sa se afle in aria de acoperire corespunzatoare 4G+ (carrier aggregation), conform hartilor de acoperire disponibile pe www.telekom.ro; (d) sa se asigure ca la momentul efectuării masuratorilor nu sunt conditii meteorologice defavorabile de natura sa influenteze negativ vitezele reale; (e) masuratorile sa nu fie efectuate pe perioada existentei unor Deranjamente sau lucrari planificate la Retea, comunicate ca atare.

3.1.3. Conditii care tin de caracteristicile Serviciului de Date contractat si pe care Utilizatorul trebuie sa le indeplineasca in mod cumulativ pentru ca masuratorile sa fie valide: (a) sa fie un utilizator activ al serviciului de Date, respectiv sa fi utilizat serviciul de date mobile obiect al reclamatiei cel putin 60 de zile inainte de data de inceput a perioadei de efectuare a masuratorilor in dovedirea reclamatiei;(b) in cazul planurilor tarifare/extraoptiunilor cu trafic de date recomandat, masuratorile se vor efectua numai utilizand date din volumul recomandat; (c) pe perioada masuratorilor Utilizatorul va dezactiva serviciile/ofertele active care implica masuri de gestionare a traficului si care pot fi dezactivate de catre Utilizator.

Neindeplinirea oricareia dintre conditiile prelabile din aceasta sectiune, necesare pentru ca masuratorile sa fie considerate valide, are ca efect respingerea ca neintemeiata a reclamatiei Utilizatorului.

3.2 Pasii necesari pentru efectuarea masuratorilor si pe care Utilizatorul trebuie sa ii urmeze pentru ca masuratorile sa fie valide: (a) Utilizatorul trebuie sa-si creeze si sa fie titularul unui cont de utilizator in aplicatia Netograf.ro cu numele sau astfel incat sa se asigure concordanta intre contul din aplicatia Netograf si persoana care depune reclamatia in calitate de detinator al Cartelei; (b) sa efectueze masuratorile prin aplicatia Netograf (rezultatele masuratorilor vor fi descarcate de catre Utilizator in format Excel din Netograf/Rezultate/Istoric); traficul in aplicatia Netograf este gratuit (nu se tarifeaza si nu consuma din beneficiile de Date incluse in Contract); (c) masurarea Vitezei maxime estimate consta in initierea descarcarii de date (pentru masurarea vitezei de descarcare), respectiv initierea incarcarii de date (pentru masurarea vitezei de incarcare). Realizarea masuratorii poate dura cateva zeci de secunde. (d) Pentru a fi considerate valide, masuratorile se vor efectua intr-un interval de 60 zile (interval inregistrat intre prima si ultima zi de efectuare a masuratorilor), in cel putin 5 zile lucratoare si cel putin cate o zi de sambata si duminica din saptamani diferite, realizandu-se cel putin 28 de masuratori, in intervalul mentionat; (e) in fiecare dintre zilele in care sunt efectuate masuratorile (0:00 – 23:59) se vor efectua minim 4 masuratori la intervale de cel putin 4 ore, dintre care cel putin 2 masuratori in intervalul orar 22:30 – 7:00 am; (f) masuratorile efectuate in cadrul unui interval unic de masuratoare de 60 de zile pot fi utilizate de Utilizator pentru sustinerea unei singure reclamatii (o noua reclamatie cu privire la contestarea unei Viteze Contractuale poate fi valid facuta pe baza unui nou set de masuratori realizate conform Procedurii); in cazul in care un Utilizator reclama probleme de performanta sub aspectul Vitezei maxime estimate in mai multe locatii sau pentru mai multe SIM-uri in aceeasi locatie, va efectua masuratori si va depune cate o reclamatie, cu respectarea Procedurii, pentru fiecare din locatii si fiecare dintre SIM-uri; (g) sa salveze rezultatele masuratorilor din aplicatia Netograf, Sectiunea ‘Rezultate/Istoric Rezultate’ in format Excel (xls, xlsx).

Instructiuni detaliate pentru utilizarea Netograf se regasesc si pe www.telekom.ro

3.3 Transmiterea reclamatiei. In cazul in care, in urma efectuarii masuratorilor conform prezentei Proceduri, Utilizatorul doreste sa depuna o reclamatie, acesta trebuie sa urmeze urmatoorii pasi pentru ca reclamatia sa fie valida: (a) reclamatia se depune doar de catre Utilizatorul detinator al Cartelei si titula la contului creat in Netograf; (b) reclamatia sa fie primita de TKRM in termen de maxim 30 de zile de la data la care Utilizatorul a finalizat efectuarea tuturor masuratorilor necesare conform prezentei Proceduri in vederea sustinerii reclamatiei, in caz contrar reclamatia urmand a fi considerata ca fiind tardiv formulata si, drept consecinta, respinsa; (c) Utilizatorul va furniza elementele de identificare (nume si prenume, numar de telefon mobil) si o fotografie a cartelei SIM prin intermediul careia este furnizat Serviciul de Date care face obiectul reclamatiei; (d) mentionarea Vitezelor Contractuale contestate si a vitezelor constatate in urma efectuarii masuratorilor conform prevederilor prezentei Proceduri; (e) indicarea locatiei in care au fost realizate masuratorile (nume si numar strada, localitate sau coordonatele GPS – latitudine /longitudine) si tehnologia prin care se furnizeaza Serviciul de Date la momentul efectuarii masuratorilor; (f) reclamatia se poate depune la sediul TKRM, in magazinele Telekom Romania sau online pe www.telekom.ro/contact; (g) reclamatia va fi insotita de rezultatele tuturor masuratorilor efectuate conform prezentei Proceduri, fie in forma tiparita (pe suport hartie) daca reclamatia se depune in magazinele Telekom Romania sau la sediul TKRM, fie vor fi incarcate, impreuna cu reclamatia, pe pagina de reclamatii de pe www.telekom.ro/contact.

3.4 Solutionarea reclamatiei. Termenul de raspuns la o reclamatie (cu respectarea prevederilor acestei Proceduri) este de maxim 60 zile de la momentul la care toate informatiile si documentele necesare au fost furnizate de Utilizator. In scopul solutionarii reclamatiei, Utilizatorul va furniza informatiile suplimentare solicitate de TKRM si va coopera pentru efectuarea verificarilor de catre TKRM. Raspunsul va fi oferit prin intermediul canalului de comunicare indicat de catre Utilizator in cadrul reclamatiei. Utilizatorul are posibilitatea de a solicita informatii cu privire la stadiul reclamatiei prin intermediul aceluiasi canal de comunicare utilizat pentru depunerea acesteia. In vederea furnizarii raspunsului la reclamatie, TKRM va putea realiza masuratori proprii. Inregistrarea unor viteze inferioare atunci cand nu sunt indeplinite conditiile mentionate in sectiunile 2.2 si 3.1 de mai sus nu echivaleaza cu o neconformitate intre vitezele rezultate in urma masuratorilor si Vitezele Contractuale. Daca Utilizatorul nu este multumit de modul de solutionare a reclamatiei, are dreptul de a utiliza caile de atac prevazute in Conditiiile Generale de Utilizare a Serviciilor Preplatite, sectiunea ‘Prevederi finale’, inclusiv pentru obtinerea unor masuri reparatorii disponibile conform legislatiei nationale.

4. Efectele reclamatiei. Masuri reparatorii.

Daca, in urma verificarilor reclamatiei si a masuratorilor valid efectuate conform conditiilor mentionate in sectiunile 2.2 si 3.1 de mai sus, se constata ca rezultatul a cel putin 50% din masuratori nu indica atingerea unei Viteze maxime estimate cu o valoare de minim 1% din Viteza Contractuala, TKRM va verifica situatia in vederea remedierii ei din punct de vedere tehnic; in caz contrar Utilizatorul este indreptatit sa primeasca despagubiri care se calculeaza proportional cu valoarea extraoptiunii pentru Serviciul de Date si perioada in care s-au constatat diferentele sau in cazul planurilor tarifare proportional cu valoarea beneficiilor de Date utilizate national si tarificate in perioada in care s-au efectuat masuratorile.

Prevederile Procedurii se completeaza cu prevederile procedurii de reclamatii din Contract, in caz de contradictie, prevederile Procedurii prevaleaza.

Semnata in 2 (doua) exemplare originale, cate un exemplar pentru fiecare parte semnatară.

CLIENT

TELEKOM ROMANIA COMMUNICATIONS S.A
