

## Anexa 1

### Instructiuni pentru efectuarea masuratorilor vitezei maxime estimate de transfer al datelor mobile prin intermediul aplicatiei Netograf si de transmitere a eventualelor reclamatii

#### Telekom Romania – internet mobil

Procesul de masurare a vitezei maxime estimate a internetului mobil prin intermediul aplicatiei Netograf ([www.netograf.ro](http://www.netograf.ro)) poate genera valori diferite ale parametrilor de calitate in functie de diversi factori (ex: modul de functionare a protocoalelor din internet, gradul de incarcare a retelei, conditii meteo nefavorabile etc.), astfel cum aceste aspecte sunt mentionate si pe pagina web a aplicatiei Netograf la adresa <http://www.netograf.ro/pagini/recomandari>.

Crearea contului de abonat la aplicatia Netograf se va realiza conform instructiunilor detaliate disponibile pe [www.netograf.ro](http://www.netograf.ro).

Utilizatorii care doresc sa testeze parametrii de calitate a serviciului de acces la Internet vor accesa site ul [www.netograf.ro](http://www.netograf.ro) si isi vor face un cont pentru a putea descarca ulterior istoricul unei serii de masuratori.

In timpul efectuarii testelor toate celelalte aplicatii vor fi inchise; pentru masurarea vitezelor datelor mobile vor fi activate, din terminal, datele mobile. Pentru ca masuratorile sa fie considerate valide vor fi respectate toate prevederile din documentul Clauze Contractuale Esentiale („CCE”) , capitolul referitor la Procedura de Masurare a vitezei maxime estimate a datelor mobile.

Manualul de instructiuni si alte detalii se regasesc la adresa: <http://www.netograf.ro/pagini/recomandari>

Pentru a putea compara rezultatele testelor cat si pentru a evalua calitatea serviciilor de acces la internet masuratoarea parametrilor trebuie sa fie efectuata intr-un interval de 30 de zile (interval inregistrat intre prima si ultima zi de efectuare a masuratorilor), in cel putin 5 zile lucratoare si cel putin doua zile de sambata si doua zile de duminica din saptamani diferite; in fiecare dintre zilele in care sunt efectuate masuratorile (0:00 – 23:59) se vor efectua masuratori la intervale de cel putin 4 ore, dintre care cel putin 5 masuratori in intervalul orar 22:30 – 7:00 am), in total minim 20 de masuratori utilizand site-ul Netograf. Rezultatele masuratorilor vor fi exportate in format excel din istoricul Netograf.

Toate rezultatele masuratorilor (exportul xls. din Istoric Rezultate ) vor fi descarcate de la adresa:  
<http://www.netograf.ro/user/administrare-conexiuni#>

The screenshot shows a mobile application interface with a dark blue background. At the top, there is a status bar with icons for signal strength, 4G, 57% battery, and the time 10:32 a.m. The main content area is titled "Parametrii de sistem" in a light blue font. Below the title, there are several system parameters listed in a light blue font: "Adresă IP: 178.138.33.208 IPv4", "Proxy server:", "Sistem de operare: Android 6.0.1", "Browser: Chrome 86.0.4240.99", and "Dispozitiv: Samsung SM-A300FU". A red text block below these parameters reads: "Permite accesul la locație pentru ca aplicația să îți ofere date complete privind măsurătorile proprii. Locația este utilizată și pentru realizarea unor statistici privind calitatea serviciului de acces la internet în România". To the right of the parameters, there are two dropdown menus: "Furnizor" (Provider) set to "TELEKOM ROMANIA COMMUNICATIONS S.A." and "Ofertă" (Offer) set to "MOBIL ABONAMENT". In the center-right, there is a large circular graphic with a blue border and the word "TESTEAZĂ" (TEST) in green. At the bottom, there is a "DOWNLOAD" section with the text "Viteză de transfer" (Transfer speed) and a large green "0.00" followed by "Mbps".

**Parametrii de sistem**

Furnizor: TELEKOM ROMANIA COMMUNICATIONS S.A.

Ofertă: MOBIL ABONAMENT

Adresă IP: 178.138.33.208 IPv4

Proxy server:

Sistem de operare: Android 6.0.1

Browser: Chrome 86.0.4240.99

Dispozitiv: Samsung SM-A300FU

Permite accesul la locație pentru ca aplicația să îți ofere date complete privind măsurătorile proprii. Locația este utilizată și pentru realizarea unor statistici privind calitatea serviciului de acces la internet în România

**TESTEAZĂ**

DOWNLOAD  
Viteză de transfer

**0.00**  
Mbps

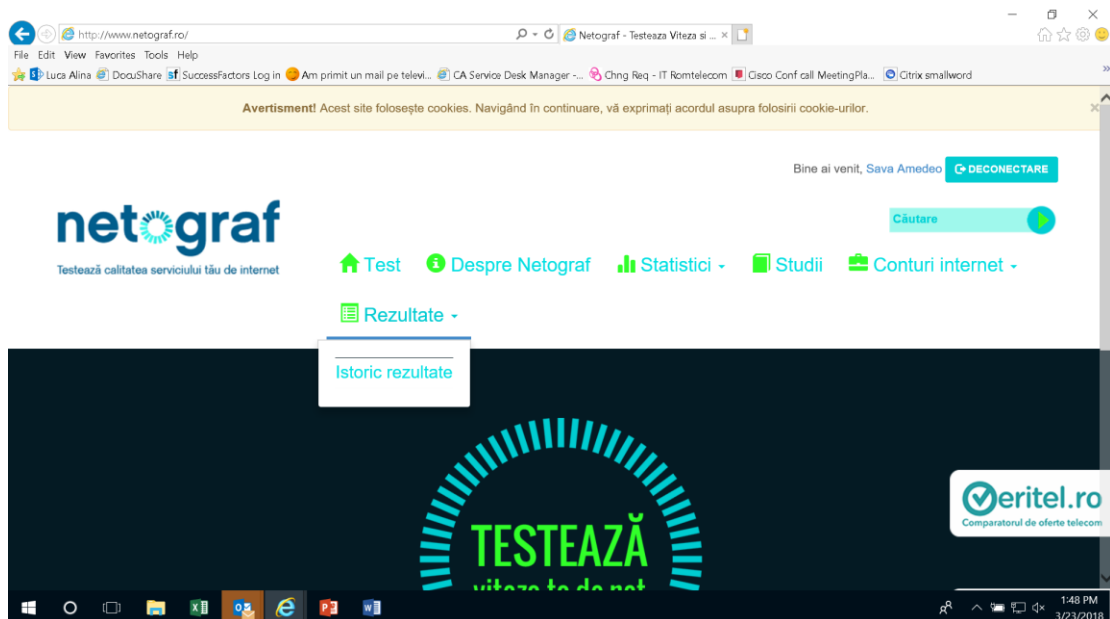
Rezultatele, respectiv locul de unde se exporta fisierul cu istoricul celor 20 de masuratori (xls sau xls / versiune printata pentru depunere in magazinele Telekom Romania) si datele de identificare vor fi incarcate in pagina

https://www.telekom.ro/contact/pentru clienti rezidentiali, trimise atasament la emailul business@telekom.ro, sau transmise pe suport hartie in magazinele Telekom Romania sau la sediul operatorului furnizor.

In reclamatie, persoanele fizice sau juridice , vor trebui sa completeze cel putin urmatoarele date:

1. Nume, Prenume / Denumirea Societatii
2. Sediul locatiei : Localitate, strada, Bl, Apt) sau daca nu exista o adresa, vor fi transmise coordonatele GPS in format cu 3 campuri pentru latitudine : grade , minute , secunde (numerice) si 3 campuri pentru longitudine : grade , minute , secunde
3. Numar contract
4. numar telefon mobil ..... Email:.....
5. ID ticket reclamatie anterioara (dasca e cazul) : .....
6. Tip terminal mobil/versiune sistem de operare

La reclamatie se vor anexa fisierele descarcate de pe Netograf.ro cu rezultatele masuratorilor



Exemplu: Pagina Telekom pentru preluarea reclamatilor clientilor persoane fizice

https://www.telekom.ro/contact/

Televiziune Internet Voce Fixa Voce Mobila Factura Alte servicii

## TRIMITEȚI O ÎNTREBARE ECHIPEI NOASTRE DE ASISTENȚA.

Nume \*

Prenume \*

Numar de telefon \*

Email \*

Subiect \*

Tip Client \*

### Cele mai populare raspunsuri

- [Factura Telekom Romania Mobile](#)
- [Serviciul Info Cost](#)
- [Setari internet pentru telefoanele cu Android](#)
- [Vizualizarea facturii in My Account](#)
- [Creditul si valabilitatea contului Cartelei Telekom Romania Mobil](#)

Acest site foloseste cookie-uri. Prin continuarea navigării în site, acceptați modul în care folosim aceste informații. Află mai multe [aici](#)