

NOTIFICARE PRIVIND MODIFICAREA CONTRACTULUI
IN CEEA CE PRIVESTE CONDITIILE DE FURNIZARE A SERVICIULUI DE ACCES LA INTERNET FIX
Clienți Persoane Juridice

Stimate Client,

De la 1 mai 2018 Contractul tau cu Telekom Romania Communications S.A. ("TK") pentru furnizarea Serviciului de Acces la Internet se modifica prin actualizarea conditiilor de furnizare a acestui serviciu in conformitate cu Regulamentul UE nr. 2120/2015 de stabilire a unor masuri privind accesul la internetul deschis si cu Decizia ANCOM nr. 1112/2017 privind stabilirea indicatorilor de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet și publicarea parametrilor aferenți, dupa cum urmeaza (prevederile din prezenta notificare modifica si completeaza corespunzator orice prevederi contrare din Contract):

1. Se introduce o sectiune noua in Contract cu urmatorul continut:

Conditii de furnizare a Serviciului de acces la Internet fix

A. Gestionarea traficului de date fixe in Retea

1. Masuri rezonabile de gestionare a traficului de date fixe

Conform legislatiei in vigoare, masurile de gestionare a traficului de date fixe pe care TK le poate aplica sunt (i) masuri rezonabile in scopul utilizarii eficiente a resurselor Retelei si optimizarii calitatii globale de transmitere a datelor fixe, 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 TK 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, a serviciilor si a echipamentelor terminale ale Clientilor; c) pentru a evita congestionarea iminenta a Retelei si a atenua efectele acesteia.

TK poate aplica urmatoarele masuri de gestionare a traficului de date fixe:

- **Multiplexare statistica a traficului de date fixe:** pentru pastrarea eficientei in furnizarea serviciilor prin retea de acces la Internet se ia in considerare un anumit grad de simultaneitate a folosirii serviciului de catre utilizatori, dimensionandu-se capacitatea maxima disponibila pe diferite segmente ale Retelei, Clientii putand experimenta o degradare a calitatii Serviciului de acces la Internet, uniforma pentru toti utilizatorii, in situatia in care se inregistreaza o sincronizare in utilizarea acestui serviciu de un numar foarte mare de utilizatori fata de cel luat in considerare in dimensionarea Retelei.
- **Management-ul congestiei:** (a) **Prevenirea congestiei:** pentru a preveni aparitia congestiei severe sunt aplicate masuri de reducere a fluxului de pachete de date fixe. Masurile de prevenire a congestiei se bazeaza pe mecanismele protocolului TCP/IP de a adapta rata de transfer a pachetelor de date fixe la banda disponibila. Acest mecanism presupune folosirea unei prioritati de eliminare a pachetelor de date fixe care creste exponential cu gradul de incarcare a interfetei. In acest fel toate sesiunile de date fixe vor fi incetinite uniform si se vor adapta conditiilor din Retea, inainte de aparitia congestiei severe. (b) **Gestionarea congestiei:** In cazul aparitiei congestiei are loc eliminarea automata de pachete de date fixe, ceea ce va genera incetinirea uniforma a tuturor sesiunilor de date fixe. In cazul in care congestia apare brusc, aceasta poate genera fenomene adiacente de amplificare datorate retransmisilor de pachete de date fixe.
Pentru managementul congestiei, TK monitorizeaza fiecare link din punct de vedere al incarcarii sale, fiind configurata o limita de incarcare a link-ului, exprimata in procente ("Limita de incarcare"). La atingerea Limitei de incarcare se vor deschide automat noi link-uri care vor transporta acelasi trafic de date fixe ca link-ul afectat de congestie, fara a altera parametrii de functionare ai traficului de date fixe transportat (de exemplu, intarzierea medie a pachetelor de date fixe, timp mediu dus-intors al pachetelor de date). Monitorizarea traficului de date fixe se realizeaza in vederea mentinerii calitatii Serviciului de acces la Internet, astfel incat sa fie mentinut constant nivelul indicatorilor de calitate tehnici.
- **Utilizarea de categorii de trafic cu QoS diferit care beneficiaza de tratament diferit in Retea:** rezervare de banda, intarziere minima de transfer al pachetelor de date fixe, rata minima a pierderii de pachete de date fixe.
- **Cresterea capacitatii Retelei in concordanta cu utilizarea curenta si estimarea cresterii traficului de date fixe.** Dimensionarea fiecarui domeniu de Retea 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 cresteri neprevizionate ale traficului de date fixe sau aparitia unor defectiuni.
- **Redirectionarea sesiunii web** - in cazul solicitarii de accesare a unui domeniu inexistent, se redirectioneaza catre o pagina web in care Clientul este informat explicit asupra imposibilitatii de rezolvare a solicitarii.

2. Efectele gestionarii traficului de date fixe. Masurile de gestionare a traficului de date fixe pot duce la: (i) degradarea conditiilor de accesare a anumitor continuturi, aplicatii sau servicii; (ii) scaderea vitezei de transfer a datelor fixe; (iii) transmiterea de date cu caracter personal sau a unor date de trafic ale Clientului/Utilizatorului final catre autoritatile competente, in baza unei solicitari transmise de acestea. Pentru cazurile de la literale i) si ii) 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 aplicatiile conversationale audio si/sau video altele decat serviciile VoIP furnizate de TK.

B. Indicatori de calitate tehnici ai serviciului de date fixe ("Indicatori tehnici")

1. Indicatorii tehnici sunt: (i) **Intarzierea de transfer a pachetelor de date fixe:** reprezinta intervalul de timp, calculat in milisecunde, dintre momentul in care primul bit al pachetului de date fixe 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 fixe:** reprezinta diferenta, calculata in milisecunde, intre intarzierile de transfer al pachetelor de date fixe realizate de doua pachete de test consecutive; (iii) **Rata pierderii de pachete de date fixe:** reprezinta raportul procentual dintre numarul de pachete de date fixe expediate, dar nereceptionate sau incomplet receptionate la destinatie si numarul total de pachete de date fixe expediate de sursa; (iv) **Viteza de transfer al datelor fixe:** reprezinta rata de transmitere a datelor fixe, masurata in megabiti/secunda (Mbps), realizata separat pentru transmiterea fisierelor de test specificate pentru sensul de descarcare (downstream), respectiv incarcare (upstream), intre Echipamentul terminal si un server de test.

2. Impactul Indicatorilor tehnici asupra Serviciului de acces la Internet, în special în utilizarea conținutului, a aplicațiilor și a serviciilor. Unele aplicații pot fi sensibile la degradări ale Indicatorilor tehnici, pe când altele le pot compensa foarte ușor. Astfel, aplicațiile în timp real, voce și video, cer o viteză de transmisie ridicată și au cerințe foarte stricte referitoare la întârzierea de transfer a datelor fixe. În cazul aplicațiilor tip streaming audio și video comunicarea se face într-un singur sens și de aceea, pentru a atenua cerințele de întârziere, pot fi folosite buffere. Alte aplicații (HTTP, e-mail, transfer de fișiere) sunt mai tolerante la întârziere.

Degradarea Indicatorilor tehnici poate influența în ponderi variabile calitatea Serviciului de acces la Internet și, în special, utilizarea conținutului, a aplicațiilor și a serviciilor (de exemplu, viteză mică de transfer a fișierelor și a imaginilor, creșterea timpului de încărcare a paginilor web, funcționarea incompletă sau chiar imposibilitatea accesării anumitor aplicații sau servicii pentru care este necesară o anumită valoare minimă a vitezei de transfer cum ar fi serviciile de audio și video streaming, serviciile de videoconferință, plăți online). Unele aplicații pot fi afectate semnificativ la degradări ale Indicatorilor tehnici, cum sunt aplicațiile în timp real, voce și video care necesită o viteză de transfer ridicată și au cerințe foarte stricte referitoare la întârzierea de transfer. Alte aplicații (HTTP, e-mail, transfer de fișiere de dimensiuni mici) au un grad de afectare mai redus în cazul degradării Indicatorilor tehnici.

În cazul în care pe aceeași conexiune se accesează atât Serviciul de acces la Internet, cât și unul sau mai multe servicii specializate (servicii care sunt optimizate pentru a îndeplini nivelul de calitate necesar funcționării), utilizarea în mod simultan a acestora poate afecta parametrii de calitate ai Serviciului de acces la Internet. Ca urmare, se poate experimenta o creștere a timpului de încărcare la aplicații de tip browsing sau imposibilitatea accesării la o calitate înaltă/imposibilitatea accesării pentru aplicațiile video streaming și pentru aplicațiile conversaționale audio/video altele decât serviciile VoIP furnizate de TK. Serviciile specializate furnizate în rețeaua TK sunt IPTV, FON și VoIP, iar descrierea condițiilor de utilizare a acestora se regăsește la nivelul secțiunilor relevante din Contract.

C. Vitezele de transfer al datelor fixe (definiții și valori, metodologie de determinare a vitezei și factorii care influențează obținerea vitezelor, procedura măsurare, măsuri reparatorii)

1. Definiții. Valori

Viteza maximă de transfer al datelor ("Viteza maximă") reprezintă rata de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta cel puțin o dată într-un interval de timp definit. Din rațiuni ce țin de supraaglomerarea traficului (mai mulți utilizatori finali accesează simultan Serviciul de acces la Internet), probabilitatea atingerii vitezei maxime este mai mare în intervalul 00:00 am și 10:00 am, în condițiile respectării condițiilor din procedura pentru efectuarea măsurătorilor (punctul 3 din prezenta secțiune). Valoarea vitezei maxime este viteza contractuală stabilită conform profilului comercial al Clientului și calificarea liniei de acces la Internet (pentru liniile de acces de tip XDSL). Vitezele maxime oferite de TK pentru Serviciul de acces la Internet, în funcție de tehnologia utilizată, sunt:

- Internet S – FTTH 50 Mbps descărcare, 6 Mbps încărcare; FTTB 50 Mbps descărcare, 6 Mbps încărcare; VDSL 20 Mbps descărcare, 1 Mbps încărcare; ADSL VDSL 20 Mbps descărcare, 1 Mbps încărcare
- Internet M – FTTH 500 Mbps descărcare, 200 Mbps încărcare; FTTB 100 Mbps descărcare, 25 Mbps încărcare; VDSL 70 Mbps descărcare, 24 Mbps încărcare;
- Internet L - FTTH 1 Gbps descărcare 300 Mbps încărcare;

Viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal ("Viteza normală") 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. Viteza normală poate fi obținută de către Client în majoritatea timpului, dar cu precădere în perioada din afara orelor de vârf (13:30 – 15:00 și 20:00 – 23:00), în condițiile respectării procedurii pentru efectuarea măsurătorilor (punctul 3 din prezenta secțiune) și poate fi între 60% și 100% din viteza maximă contractuală.

Viteza minimă de transfer al datelor ("Viteza minimă") reprezintă cea mai mică rată de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta în accesarea Serviciului de acces la Internet, chiar și în condițiile cele mai defavorabile: orele cu trafic de vârf, condiții atmosferice deosebite, interferențe electromagnetice, cu respectarea condițiilor din procedura pentru efectuarea măsurătorilor (punctul 3 din prezenta secțiune). În principiu, valoarea vitezei minime este de 1% din valoarea vitezei maxime contractuale.

Viteza promovată de transfer al datelor: reprezintă rata de transmitere a datelor pe care TK o utilizează în informările cu scop comercial, în promovarea ofertelor comerciale. Viteza promovată de transfer al datelor este egală cu viteza maximă contractuală.

Valorile vitezelor contractuale pot fi atinse strict în condițiile prevăzute în secțiunea 2 de mai jos.

2. Descrierea condițiilor în care se pot obține vitezele contractuale

Obținerea vitezelor contractuale este influențată de diverși factori obiectivi, în afara controlului și răspunderii TK care determină o serie de condiționari: caracteristicile echipamentului terminal utilizat, supraaglomerarea traficului de date fixe, modul de utilizare al aplicațiilor/Serviciilor de conținut care implică transfer de date fixe. Astfel, vitezele contractuale pot fi obținute în cazul în care Serviciul de acces la Internet nu este influențat de niciunul dintre factorii menționați mai sus și sunt îndeplinite următoarele condiții aferente acestora:

- **Caracteristicile Echipamentului terminal utilizat:** Viteza maximă contractuală poate fi atinsă dacă Echipamentul suportă această viteză (se vor lua în considerare atât capacitățile tehnologice, cât și limitările impuse de sistemul de operare al Echipamentului) și dacă Echipamentul rulează sisteme de operare în ultima versiune actualizată.
- **Supraaglomerarea traficului de date:** Viteza maximă contractuală poate fi atinsă dacă traficul de date fixe în rețea nu este supraaglomerat, în caz contrar Clientul/Utilizatorul final putând experimenta viteze scăzute de transfer de date fixe. Congestionarea locală a Serviciului de acces la Internet poate determina, de asemenea, viteze mai lente de transfer de date fixe.
- **Închiderea aplicațiilor /Serviciilor de conținut.** Viteza maximă contractuală poate fi atinsă dacă sunt închise **toate** aplicațiile și Serviciile de conținut deoarece atunci când Clientul/Utilizatorul final descarcă și încarcă simultan conținut de pe Internet, utilizează aplicații care generează trafic de date fixe (de exemplu, programe messaging, filesharing, browsing, video streaming, videoconferință) sau efectuează orice altă operațiune care implică transfer de date fixe, va experimenta viteze mai lente de transfer de date fixe.

Incidența oricăreia dintre condițiile menționate mai sus poate duce la diferențe între vitezele reale și Vitezele Contractuale, efectele asupra utilizării Serviciului de acces la Internet fiind cele menționate în Secțiunea B de mai sus.

Diferențele nesemnificative între valorile vitezelor reale și vitezele contractuale nu sunt de natură a afecta experiența utilizării Serviciului de acces la Internet contractat.

3. Procedura pe care Clientul o poate urma pentru a măsura performanța reală a Serviciului de acces la Internet și pentru a constata eventuale diferențe importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate între vitezele reale de transfer de date și vitezele contractuale ("Procedura")

Clientul care dorește să efectueze măsurători ale vitezelor Serviciului de acces la Internet și să transmită o reclamație în cazul în care, din măsurătorile valid efectuate, reiese o diferență importantă, permanentă sau care se repetă la intervale regulate, este necesar să îndeplinească în mod cumulativ toate condițiile prevăzute mai jos, precum și să respecte, în ordine, în care sunt menționați, pașii descriși mai jos:

3.1. Condiții prealabile efectuării măsurătorilor:

3.1.1. Condiții privind Echipamentul: (a) toate măsurătorile utilizate pentru susținerea unei reclamații se vor efectua prin intermediul aceluiași Echipament (laptop/desktop) conectat în modem cu cablu de rețea; (b) Echipamentul să aibă caracteristicile minime hardware, în funcție de tehnologie, conform instrucțiunilor prevăzute în Condițiile tehnice măsurare a vitezelor serviciului de date fixe, disponibile pe www.telekom.ro, respectiv de sistemul de operare original (care nu a fost modificat, Open source sau instalat fără licență) și să funcționeze în parametrii normali; (c) toate aplicațiile care rulează pe Echipament și toate sesiunile de download și upload să fie oprite pe parcursul efectuării măsurătorilor.

3.1.2. Condiții care țin de mediul în care sunt efectuate măsurătorile: măsurătorile să nu fie efectuate pe perioada existenței unor deranjamente sau lucrări planificate la Rețea, comunicate ca atare.

3.1.3. Condiții care țin de utilizarea Serviciului de acces la Internet contractat: (a) Clientul să fi utilizat Serviciul de acces la Internet obiect al reclamației cel puțin 60 de zile înainte de data de început a perioadei de efectuare a măsurătorilor; (b) pe perioada măsurătorilor Clientul/Utilizatorul final nu va utiliza serviciile care sunt optimizate pentru a îndeplini nivelul de calitate necesar funcționării.

Neîndeplinirea oricăreia dintre condițiile prealabile necesare pentru ca măsurătorile să fie considerate valide conduce la respingerea ca neîntemeiată a reclamației respective.

3.2 Pași necesari pentru efectuarea măsurătorilor: (a) Clientul trebuie să-și creeze și să fie titularul unui cont de utilizator în aplicația **Netograf.ro** cu denumirea sa astfel încât Clientul să fie identificabil (prin asigurarea concordanței între contul din aplicația Netograf și IP/MAC router – titular contract în baza căruia este furnizat Serviciul de acces la Internet, obiect al reclamației); (b) să efectueze măsurătorile prin aplicația Netograf (rezultatele măsurătorilor vor fi descărcate de către Client în format Excel din Netograf/Rezultate/Istoric); (c) măsurarea vitezei de transfer al datelor fixe constă în inițierea descărcării de date (pentru măsurarea vitezei de descărcare), respectiv inițierea încărcării de date (pentru măsurarea vitezei de încărcare). Realizarea măsurătorii poate dura câteva zeci de secunde; (d) măsurătorile se vor efectua într-un interval de 60 zile (interval înregistrat între prima și ultima zi de efectuare a măsurătorilor), în cel puțin 7 zile lucrătoare, realizându-se cel puțin 28 de măsurători, în intervalul menționat; (e) în fiecare dintre zilele în care sunt efectuate măsurătorile (00:00 am – 23:59 am) se vor efectua minim 4 măsurători, la interval de minim 4 ore; pentru evaluarea Vitezei maxime contractuale se vor efectua cel puțin 2 măsurători în perioada de trafic scăzut (21:00 am - 9:00 am); (f) măsurătorile efectuate în cadrul unui interval unic de măsurătoare de 60 de zile pot fi utilizate de Client pentru susținerea unei singure reclamații; în cazul în care un Client reclamă probleme de performanță ale Serviciului de acces la Internet contractat în mai multe locații, va efectua măsurători și va depune câte o reclamație, cu respectarea Procedurii, pentru fiecare din locații; (g) să salveze rezultatele măsurătorilor din aplicația Netograf, Secțiunea 'Rezultate/Istoric Rezultate' în format Excel (xls, xlsx). **Instrucțiuni detaliate pentru utilizarea Netograf se regăsesc și pe www.telekom.ro/netograf.** Traficul în aplicația Netograf este gratuit.

3.3 Transmiterea reclamației

În cazul în care, în urma efectuării măsurătorilor conform prezentei Proceduri, Clientul dorește să depună o reclamație, acesta trebuie să urmeze pași detaliați mai jos, astfel încât reclamația să fie validă: (a) reclamația se depune doar de către Client (titularul contractului în baza căruia este furnizat Serviciul de acces la Internet obiect al reclamației); (b) reclamația să fie primită de TK în termen de maximum 30 de zile de la data la care Clientul a finalizat efectuarea tuturor măsurătorilor necesare conform prezentei Proceduri în vederea susținerii reclamației, în caz contrar reclamația urmând a fi considerată ca fiind tardiv formulată și, drept consecință, respinsă; (c) în reclamație se vor menționa denumirea Clientului, împreună cu elementele de identificare (adresa sediu social, număr contract, cod abonat, număr de telefon, număr de înregistrare la Registrul Comerțului, Cod de înregistrare Fiscală, numele și calitatea persoanei care semnează reclamația (numele și prenumele reprezentantului legal al Clientului (conform înregistrărilor de la Oficiul Național al Registrului Comerțului) sau a persoanei împuternicite de către reprezentantul legal al Clientului (în baza documentelor doveditoare))); (d) menționarea vitezelor contractuale contestate și a vitezelor constatate în urma efectuării măsurătorilor conform prevederilor prezentei Proceduri; (e) indicarea adresei unde au fost realizate măsurătorile (nume și număr stradă, localitate); (f) reclamația se poate depune la sediul TK, în magazinele TK sau online la_adresa_business@telekom.ro; (g) reclamația va fi însoțită de rezultatele tuturor măsurătorilor efectuate conform prezentei Proceduri, fie în formă tipărită (pe suport hârtie) dacă reclamația se depune în magazinele TK sau la sediul TK, sau trimisă, împreună cu reclamația, la adresa business@telekom.ro.

3.4 Soluționarea reclamației

Termenul de răspuns (cu respectarea prevederilor acestei Proceduri) este de maximum 60 zile de la momentul la care toate informațiile și documentele necesare au fost furnizate de către Client. În scopul soluționării reclamației, Clientul va furniza informațiile suplimentare solicitate de TK și va coopera pentru efectuarea verificărilor de către TK. Răspunsul va fi oferit prin intermediul canalului de comunicare indicat de către Client în cadrul reclamației. Clientul are posibilitatea de a solicita informații cu privire la stadiul reclamației prin intermediul aceluiași canal de comunicare utilizat pentru depunerea acesteia.

Înregistrarea unor viteze inferioare atunci când nu sunt îndeplinite condițiile din Procedura nu echivalează cu o neconformitate între performanța efectivă a Serviciului de acces la Internet și valorile indicate în Contract.

În vederea furnizării răspunsului la reclamație, TK va putea realiza măsurători proprii.

In cazul in care Clientul nu este multumit de modul de solutionare a reclamatiei, are dreptul de a utiliza caile de atac prevazute in sectiunea relevanta privind procedura TK privind solutionarea reclamatilor din Contract, inclusiv pentru obtinerea unor masuri reparatorii disponibile conform legislatiei nationale.

4. 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 contractata; in caz contrar TK va verifica situatia in vederea remedierii din punct de vedere tehnic. **b) Pentru Viteza normala:** cel putin 50% din masuratori ating Viteza normala contractata; in caz contrar TK va verifica situatia in vederea remedierii ei din punct de vedere tehnic. **c) Pentru Viteza minima:** cel putin 50% din masuratori sunt peste valoarea minima a Vitezei minime contractate; in caz contrar TK acorda o reducere de 100% din contravaloarea Abonamentului la Serviciul de acces la Internet obiect al reclamatiei pe o durata incepand cu data primei masuratori si pana la remedierea situatiei, dar nu mai mult de 90 zile.

O noua reclamatie cu privire la contestarea unei viteze contractuale poate fi valid facuta pe baza unui nou set de masuratori realizate conform Procedurii. Prevederile de mai sus se completeaza cu prevederile procedurii de reclamatii din Contract, in caz de contradictie, prevederile de mai sus prevaleaza.

2. Restul prevederilor din Contract care nu au fost modificate prin, sau nu sunt in contradictie cu prevederile prezentei notificari, vor ramane in vigoare si pe deplin aplicabile.

Termenii folositi in prezentul cu majuscula vor avea intelesul atribuit lor prin Contract.

Prevederile din prezenta notificare intra in vigoare de drept, fara indeplinirea altor formalitati, in data de 1 mai 2018.

Va multumim ca folositi serviciile TK si va dorim si mai multe experiente placute alaturi de cei dragi!

Cu prietenie,

Echipa TK