

In conformitate cu prevederile Regulamentului (UE) nr. [2120/2015](#) al Parlamentului European si al Consiliului European de stabilire a unor masuri privind accesul la internetul deschis, precum si a dispozitiilor cuprinse in Decizia Autoritatii Nationale pentru Administrare si Reglementare in Comunicatii nr.1112/2017, furnizarea serviciilor de acces internet este insotita de stabilirea unor indicatori de calitate tehnici si administrativi, precum si a parametrilor aferenti acestor indicatori, dupa cum urmeaza:

Viteze de acces aferente serviciului de internet mobil

Serviciul de acces la internet mobil este furnizat prin intermediul retelor de comunicatii electronice 3G si 4G operate de catre RCS & RDS S.A., utilizand tehnologiile UMTS si LTE. In functie de tehnologia radio utilizata, serviciul de internet mobil poate inregistra urmatoarele viteze de acces:

Tehnologie radio	Tip transfer	Viteza maxima estimata de transfer al datelor *	Viteza promovata de transfer al datelor **
3G (900 MHz, 2100 MHz)	Download	15 Mbps	15 Mbps
	Upload	4.6. Mbps	4.6. Mbps
4G (2100 MHz, FDD)	Download	75 Mbps	75 Mbps
	Upload	21 Mbps	21 Mbps
4G (2600 MHz , TDD)	Download	100 Mbps	100 Mbps
	Upload	10 Mbps	10 Mbps

Viteza maxima estimata de transfer al datelor** reprezinta rata de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta în conditii reale. Vitezele pentru fiecare tehnologie radio se pot obtine cu respectarea conditiilor mentionate in continuare. *Viteza promovata de transfer al datelor** reprezinta rata de transmitere a datelor pe care RCS & RDS o utilizează in informarile cu scop comercial, in promovarea ofertelor comerciale privind serviciul de internet mobil.

Viteza promovata de transfer al datelor este egala viteza maxima estimata de transfer al datelor.

Metodologia de determinare a vitezei maxime estimate de transfer al datelor si factorii care influenteaza obtinerea vitezei maxime estimate de transfer al datelor.

i) Vitezele maxime estimate pot fi atinse cu respectarea cel puțin a urmatoarelor conditii: **a)** detinerea sau achizitionarea unui serviciu de internet mobil din oferta RCS & RDS care poate asigura accesul la vitezele maxime estimate; **b)** utilizarea aplicatiei Netograf disponibila pe site-ul www.digiromania.ro sau direct la www.netograf.ro, prin crearea si utilizarea unui cont de utilizator specific in cadrul aplicatiei; **c)** folosirea aceluiasi terminal mobil si a unei cartelei SIM care sa functioneze in parametrii optimi si care sa detina specificatiile tehnice necesare atingerii vitezelor maxime estimate in functie de tehnologia radio; **d)** inactivarea oricaror alte aplicatii din terminalul mobil, exceptand aplicatia utilizata pentru testare; **e)** realizarea testelor in exteriorul cladirilor, evitandu-se locurile din proximitatea cladirilor inalte care sunt situate la distante apropiate, precum si locurile aglomerate in care se desfasoara manifestari la care sunt prezenti multi utilizatori simultan (competitii sportive, manifestari socio-culturale, etc); **f)** realizarea testelor din acelasi loc (aceleasi coordonate geografice), evitandu-se deplasarea pe durata testului.

ii) Factori care influenteaza atingerea vitezelor maxime estimate: **a)** gradul de incarcare a celulei; **b)** spectrul si tehnologiile radio disponibile in zona respectiva; **c)** existenta unui semnal maxim afisat pe terminalul mobil (prin caracteristicile evidentiate pe ecranul terminalului mobil); **d)** distanta fata de statia de baza; **e)** capabilitatile terminalului mobil utilizat; **f)** atenuarea semnalului radio in spatiul in care se afla utilizatorul.

Viteze de acces aferente serviciului de internet fix

Serviciul de acces la internet fix este furnizat prin intermediul retelor de comunicatii electronice operate de catre RCS & RDS, utilizand tehnologiile FTTB, FTTH si FTTC.

In functie de tehnologia utilizata, serviciul de internet fix poate inregistra urmatoarele viteze de acces:

Tehnologie	Serviciu	Tip transfer	Viteza maxima de transfer al datelor	Viteza minima de transfer al datelor	Viteza de transfer al datelor disponibila in mod normal
FTTB	Fiberlink 100	Download	95 Mbps	50 Mbps	80 Mbps
		Upload	95 Mbps	25 Mbps	40 Mbps
FTTB/FTTH	Fiberlink 300	Download	300 Mbps	200 Mbps	250 Mbps
		Upload	150 Mbps	100 Mbps	150 Mbps
	Fiberlink 500	Download	500 Mbps	200 Mbps	450 Mbps
		Upload	250 Mbps	100 Mbps	250 Mbps
	Fiberlink 1000	Download	940 Mbps	200 Mbps	850 Mbps
		Upload	450 Mbps	100 Mbps	400 Mbps

FTTC	Popular EoC	Download	45 Mbps	15 Mbps	40 Mbps
		Upload	20 Mbps	10 Mbps	20 Mbps
	Popular GPON	Download	299 Mbps	100 Mbps	250 Mbps
		Upload	150 Mbps	50 Mbps	150 Mbps

Viteza maxima de transfer al datelor reprezinta rata de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta cel putin o data intr-un interval de timp definit.

Viteza de transfer al datelor disponibila in mod normal reprezinta rata de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta in cea mai mare parte a timpului de accesare a serviciului, pe o perioada de timp definita.

Viteza minima de transfer al datelor reprezinta cea mai mică rata de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta in accesarea serviciului, potrivit prevederilor contractului sau ale conditiilor generale, dupa caz.

Viteza promovata de transfer al datelor reprezinta rata de transmitere a datelor pe care furnizorul o utilizeaza in informatiile cu scop comercial, in promovarea ofertelor comerciale.

Viteza promovata de transfer al datelor este egala cu viteza maxima de transfer al datelor.

Metodologia de determinare a vitezei maxime de transfer al datelor si vitezei de transfer al datelor disponibila in mod normal. Conditii prealabile necesare pentru obtinerea vitezelor.

Viteza maxima de transfer al datelor si viteza de transfer al datelor disponibila in mod normal pot fi atinse cu respectarea cel putin a urmatoarelor conditii:

(i) detinerea sau achizitionarea unui serviciu de internet fix din oferta RCS & RDS care poate asigura accesul la viteza maxima de transfer si viteza de transfer al datelor disponibila in mod normal; (ii) utilizarea aplicatiei Netograf disponibila pe site-ul www.digiromania.ro sau direct la www.netograf.ro, prin crearea si utilizarea unui cont de utilizator specific in cadrul aplicatiei, asigurandu-se parcurgerea metodologiei si salvarea rezultatelor potrivit indicatiilor cuprinse in cadrul aplicatiei Netograf; (iii) o conexiune prin cablu Ethernet; (iv) oprirea serviciului Wi-Fi; (v) utilizarea unui singur PC; (vi) oprirea oricaror altor programe sau aplicatii care genereaza trafic de date (filesharing, streaming, browsing de orice fel, messaging, etc); (vii) utilizarea Windows 7 sau superior, Linux sau Mac OS; (viii) inexistenta unor incidente in retea cauzate de terti sau datorate lucrarilor de mentenanta in retea, anuntate de catre RCS & RDS.

In scopul testarii vitezei maxime de transfer si vitezei de transfer al datelor disponibila in mod normal Beneficiarul poate utiliza si aplicatia disponibila la www.digiromania.ro/asistenta/servicii-aplicatii/speedtest.

Conditii minimale privind echipamentele

Fiberlink 100: procesor 1GHz, 256MB RAM, placa de retea de 10 sau 10/100 BaseT cu interfata RJ-45(UTP); Fiberlink 300 si Fiberlink 500: procesor Intel i5 2,5 GHz (2 core) sau echivalent, 2GB RAM, hard disk SATA 3 - 7200rpm, placa de retea Gigabit; Fiberlink 1000: procesor Intel i7 2,2 GHz (4 core) sau echivalent, 4GB RAM, SSD, placa de retea Gigabit, Windows 7 sau superior, Linux sau Mac OS.

Procedura de solutionare a reclamatilor cu privire la viteza de acces. Despagubiri acordate.

In situatia in care in urma realizarii testelor sunt inregistrate diferente permanente sau care se repeta la intervale regulate intre vitezele maxime estimate/vitezele promovate de transfer/vitezele maxime de transfer /vitezele de transfer disponibile in mod normal si vitezele rezultate in urma testelor obtinute prin intermediul aplicatiei Netograf, utilizatorii pot sesiza RCS & RDS diferentele constatate, prin transmiterea unei reclamatii.

Reclamatia va fi transmisa de catre titularul contractului de servicii de comunicatii electronice in termen de 30 de zile de la finalizarea testelor conform procedurii mai-sus mentionate. In afara de datele de contact (inclusiv codul de abonat si un numar de telefon valabil) reclamatia va cuprinde vitezele reclamate, tehnologiile utilizate, locul in care au fost realizate testele (coordonate geografice sau localitate/strada/numar). Reclamatia va fi depusa in punctele de prezenta RCS & RDS (www.digiromania.ro/asistenta/puncte-prezenta) sau prin e-mail la client@rcs-rds.ro.

Reclamatiiile vor fi solutionate intr-un termen de 30 de zile de la data la care toate informatiile au fost furnizate, inclusiv, acolo unde este cazul, datele si informatiile suplimentare solicitate de catre RCS & RDS pentru solutionarea reclamatiei. In acest sens RCS & RDS va putea desfasura propriile teste si va comunica ori de cate ori este necesar parcursul solutionarii reclamatiei cu utilizatorul pentru clarificarea valorilor inregistrate. In situatia in care in urma analizarii reclamatiei se constata - sub conditia respectarii de catre utilizator a metodologiei de testare mai-sus mentionata - existenta diferentelor mentionate, utilizatorul este indreptatit sa primeasca despagubiri constand in reducerea pretului abonamentului lunar proportional cu perioada in care s-au inregistrat aceste diferente, acordate de la data receptionarii sesizarii si pana la remediarea situatiei, in masura in care si testele desfasurate de catre RCS & RDS confirma aspectele sesizate prin reclamatia transmisa.