

În conformitate cu prevederile Regulamentului (UE) nr. [2120/2015](#) al Parlamentului European și al Consiliului European de stabilire a unor măsuri privind accesul la internetul deschis, precum și a dispozitiilor cuprinse în Decizia Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicatii nr.1112/2017, furnizarea serviciilor de acces internet este însoțită de stabilirea unor indicatori de calitate tehnici și administrativi, precum și a parametrilor aferenți acestor indicatori, după cum urmează:

#### Viteze de acces aferente serviciului de internet mobil

Serviciul de acces la internet mobil este furnizat prin intermediul rețelilor de comunicații electronice 3G și 4G operate de către RCS & RDS S.A., utilizând tehnologiile UMTS și LTE. În funcție de tehnologia radio utilizată, serviciul de internet mobil poate înregistra următoarele viteze de acces:

Tehnologie radio	Tip transfer	Viteza maximă estimată de transfer al datelor *	Viteza promovată de transfer al datelor **
3G (900 MHz, 2100 MHz)	Download	<b>15 Mbps</b>	<b>15 Mbps</b>
	Upload	4.6. Mbps	4.6. Mbps
4G (2100 MHz, FDD)	Download	<b>75 Mbps</b>	<b>75 Mbps</b>
	Upload	21 Mbps	21 Mbps
4G (2600 MHz, TDD)	Download	<b>100 Mbps</b>	<b>100 Mbps</b>
	Upload	10 Mbps	10 Mbps

\***Viteza maximă estimată de transfer al datelor** reprezintă rata de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta în condiții reale. Vitezele pentru fiecare tehnologie radio se pot obține cu respectarea condițiilor menționate în continuare.

\*\***Viteza promovată de transfer al datelor** reprezintă rata de transmitere a datelor pe care RCS & RDS o utilizează în informările cu scop comercial, în promovarea ofertelor comerciale privind serviciul de internet mobil.

**Viteza promovată de transfer al datelor este egală viteza maximă estimată de transfer al datelor.**

#### Metodologia de determinare a vitezei maxime estimate de transfer al datelor și factorii care influențează obținerea vitezei maxime estimate de transfer al datelor.

**i)** Vitezele maxime estimate pot fi atinse cu respectarea cel puțin a următoarelor condiții: **a)** deținerea sau achiziționarea unui serviciu de internet mobil din oferta RCS & RDS care poate asigura accesul la vitezele maxime estimate; **b)** utilizarea aplicației Netograf disponibilă pe site-ul [www.digiromania.ro](http://www.digiromania.ro) sau direct la [www.netograf.ro](http://www.netograf.ro), prin crearea și utilizarea unui cont de utilizator specific în cadrul aplicației; **c)** folosirea aceluiași terminal mobil și a unei cartelei SIM care să funcționeze în parametrii optimi și care să dețină specificațiile tehnice necesare atingerii vitezelor maxime estimate în funcție de tehnologia radio; **d)** inactivarea oricărui alte aplicații din terminalul mobil, exceptând aplicația utilizată pentru testare; **e)** realizarea testelor în exteriorul clădirilor, evitându-se locurile din proximitatea clădirilor înalte care sunt situate la distanțe apropiate, precum și locurile aglomerate în care se desfășoară manifestări la care sunt prezenți mulți utilizatori simultan (competiții sportive, manifestări socio-culturale, etc); **f)** realizarea testelor din același loc (aceleași coordonate geografice), evitându-se deplasarea pe durata testului.

**ii)** Factorii care influențează atingerea vitezelor maxime estimate: **a)** gradul de încărcare a celei; **b)** spectrul și tehnologiile radio disponibile în zona respectivă; **c)** existența unui semnal maxim afișat pe terminalul mobil (prin caracteristicile evidențiate pe ecranul terminalului mobil); **d)** distanța față de stația de bază; **e)** capacitățile terminalului mobil utilizat; **f)** atenuarea semnalului radio în spațiul în care se află utilizatorul.

#### Viteze de acces aferente serviciului de internet fix

Serviciul de acces la internet fix este furnizat prin intermediul rețelilor de comunicații electronice operate de către RCS & RDS, utilizând tehnologiile FTTB, FTTH și FTTC.

În funcție de tehnologia utilizată, serviciul de internet fix poate înregistra următoarele viteze de acces:

Tehnologie	Serviciu	Tip transfer	Viteza maximă de transfer al datelor	Viteza minimă de transfer al datelor	Viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal
FTTB	Fiberlink 100	Download	<b>95 Mbps</b>	<b>50 Mbps</b>	<b>80 Mbps</b>
		Upload	95 Mbps	25 Mbps	40 Mbps
FTTB/ FTTH	Fiberlink 300	Download	<b>300 Mbps</b>	<b>200 Mbps</b>	<b>250 Mbps</b>
		Upload	150 Mbps	100 Mbps	150 Mbps
	Fiberlink 500	Download	<b>500 Mbps</b>	<b>200 Mbps</b>	<b>450 Mbps</b>
		Upload	250 Mbps	100 Mbps	250 Mbps
Fiberlink 1000	Download	<b>940 Mbps</b>	<b>200 Mbps</b>	<b>850 Mbps</b>	

		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](http://www.digiromania.ro) sau direct la [www.netograf.ro](http://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 mentenante 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](http://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](http://www.digiromania.ro/asistenta/puncte-prezenta)) sau prin e-mail la [client@rcs-rds.ro](mailto: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.