

Anexa 1

Instructiuni pentru efectuarea masuratorilor vitezelor de transfer ale Serviciului de Acces la Internet fix prin intermediul aplicatiei Netograf si de transmitere a eventualelor reclamatii

Telekom Romania – masurarea vitezelor pentru internet fix

Procesul de masurare prin intermediul aplicatiei Netograf (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.

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

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

Toate masuratorile utilizate pentru sustinerea unei reclamatii se vor efectua prin intermediul aceluiasi Echipament (laptop/desktop) conectat la modem cu cablu de retea. Echipamentul trebuie sa aiba caracteristicile minime hardware, in functie de tehnologie, conform instructiunilor prevazute in Conditiiile tehnice masurare a vitezelor serviciului de date fixe, disponibile pe www.telekom.ro, respectiv de sistem de operare original (care nu a fost modificat, Open source sau instalat fara licenta) si sa functioneze in parametrii normali. Toate aplicatiile care ruleaza pe Echipament si toate sesiunile de transfer de date trebuie sa fie oprite pe parcursul efectuarii masuratorilor. 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 vitezelor contractuale ale Serviciului de Acces la Internet.

Pentru a putea compara rezultatele testelor cat si pentru a evalua calitatea serviciilor de acces la internet masuratorile se vor efectua intr-un interval de cel mult 30 de zile (interval inregistrat intre prima si ultima zi de efectuare a masuratorilor), in cel putin 5 zile lucratoare si in cel putin 5 zile nelucratoare, realizandu-se cel putin

20 de masuratori, in intervalul mentionat; in fiecare dintre zilele in care sunt efectuate masuratorile (00:00 – 23:59) se vor efectua minim 4 masuratori, la interval de minim 4 ore; pentru evaluarea vitezei maxime de transfer al datelor se vor efectua cel putin 2 masuratori in perioada de trafic scazut (00:00 am -10:00 am). 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#>

În vederea obținerii unui rezultat cât mai corect consultați recomandările referitoare la efectuarea testului.

Pentru ca rezultatul testului tău să fie cât mai precis te rugăm să completezi câmpurile de mai jos.

IP-ul tau: 109.97.146.48 IPv4

Judet: BUCURESTI ✕

Oras / Comuna: BUCURESTI ✕

Localitate: BUCURESTI SECTORUL ✕

Browser: Chrome 54.0.2840

Sistem de operare: Windows 7

Dispozitiv: Calculator

Furnizor: TELEKOM ROMANIA CC ✕

Tip oferta: Net L ✕

REINCEPE

DOWNLOAD 16.82 Mb
Viteza de transfer a datelor

UPLOAD 0.88 Mbps
Viteza de transfer a datelor

INTARZIAREA DE TRANSFER 25.32 ms
a pachetelor de date

VARIATIA INTARZIERII 5.35 ms
de transfer a pachetelor de date

RATA PIERDERII N/A %
de pachete de date

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.

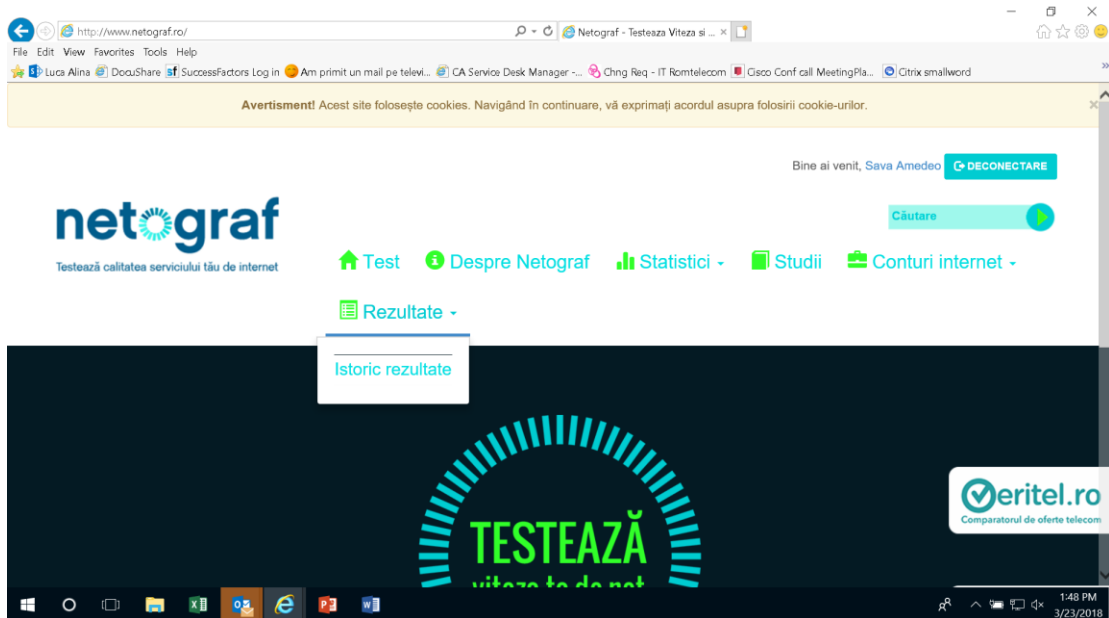
In reclamație, persoanele fizice sau juridice , vor trebui sa completeze cel putin urmatoarele date:

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 de contact, Email:.....
5. ID ticket reclamatie anterioara (dasca e cazul) :
6. 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/>

The screenshot displays the Telekom Romania contact page. At the top, there is a navigation bar with categories: MAGAZIN ONLINE, MOBIL, INTERNET, TELEVIZIUNE, and ASISTENȚĂ. Below this is a secondary navigation bar with icons for Televiziune, Internet, Voce Fixa, Voce Mobila, Factura, and Alte servicii. The main content area features a large heading: "TRIMITEȚI O ÎNTREBARE ECHIBEI NOASTRE DE ASISTENȚA." Below the heading is a form with the following fields: Nume, Prenume, Numar de telefon, Email, Subiect, and Tip Client. To the right of the form, there is a section titled "Cele mai populare raspunsuri" (Most popular answers) with a list of links: Factura Telekom Romania Mobile, Serviciul Info Cost, Setari internet pentru telefoanele cu Android, Vizualizarea facturii in My Account, and Creditul si valabilitatea contului Cartelei Telekom Romania Mobil. At the bottom of the page, there is a cookie consent banner and a Windows taskbar showing the time as 1:55 PM on 3/23/2018.