

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 Mobile – internet mobil

Procesul de masurare a vitezei maxime estimate a internetului mobil 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.

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.

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, battery (57%), and time (10:32 a.m.). The main content is divided into several sections:

- Parametrii de sistem** (System Parameters): A list of system details including IP address (178.138.33.208 IPv4), Proxy server, OS (Android 6.0.1), Browser (Chrome 86.0.4240.99), and Device (Samsung SM-A300FU). Below this is a red warning message: "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".
- Furnizor** (Provider): A dropdown menu showing "TELEKOM ROMANIA MOBILE COMMUNICATIONS S.A.".
- Ofertă** (Offer): A dropdown menu showing "MOBIL ABONAMENT".
- TESTEAZĂ** (TEST): A large circular button with a blue dashed border and the word "TESTEAZĂ" in green.
- DOWNLOAD** (Download): A section showing "Viteză de transfer" (Transfer speed) and a large green "0.00" with "Mbps" below it.

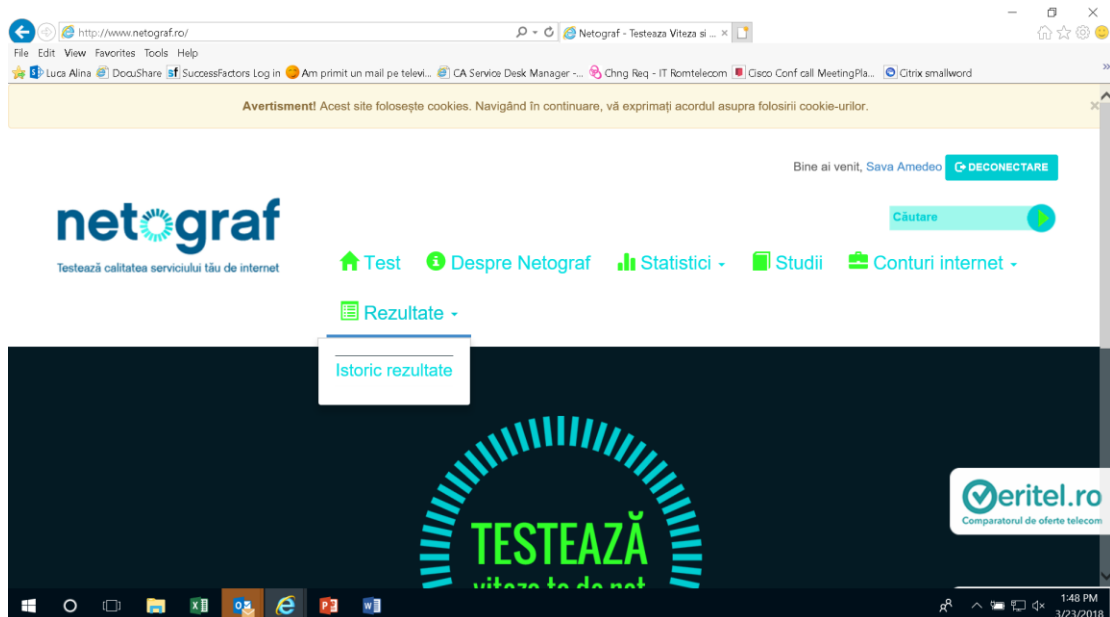
Rezultatele, respectiv locul de unde se exporta fisierul cu istoricul celor 20 de masuratori (xls sau xls / versiune printata pentru depunere in magazinele Telekom Romania) si datele de identificare vor fi incarcate in pagina

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

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

File Edit View Favorites Tools Help

Luca Alina DocuShare SuccessFactors Log in Am primit un mail pe televi... CA Service Desk Manager -... Chng Req - IT Romtelecom Cisco Conf call MeetingPla... Citrix smallword

MAGAZIN ONLINE MOBIL INTERNET TELEVIZIUNE ASISTENȚĂ

Televiziune Internet Voce Fixa Voce Mobila Factura Alte servicii

TRIMITEȚI O ÎNTREBARE ECHIBEI NOASTRE DE ASISTENȚĂ.

Nume *

Prenume *

Numar de telefon *

Email *

Subject *

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](#)

1:55 PM 3/23/2018