

ANCOM vine cu precizari privind includerea în contracte a vitezelor la internet

ANCOM a publicat un ghid privind implementarea cerintelor referitoare la includerea în contracte a informatiilor privind vitezele de acces la internet prin retele fixe si mobile, potrivit unui comunicat remis luni MEDIAFAX.

Elaborând acest ghid, ANCOM le pune la dispozitie furnizorilor instructiuni pentru o exprimare coerenta a vitezelor si a procedurii de masurare a acestora în cadrul contractelor cu utilizatorii. Ghidul detaliaza si cerintele pe care trebuie sa le îndeplineasca un consumator pentru a înregistra o sesizare valida si pentru a putea solicita remedii si obliga operatorii sa mentioneze toate remediile pe care le pot acorda consumatorilor.

Ghidul elaborat de ANCOM aduce clarificari cu privire la modul în care trebuie exprimate valorile vitezelor, factorii care pot influenta atingerea vitezelor astfel încât utilizatorii sa înțeleaga aspectele care pot afecta rezultatele unei masuratori, conditiile în care se recomanda a fi efectuate masuratorile de catre utilizatori pentru a putea obtine vitezele de acces la internet din contract, spre exemplu conditii referitoare la terminalul de pe care se efectueaza masuratorile, aspecte ce trebuie cuprinse în procedura de masurare a vitezelor în vederea constatarii unor diferente importante, permanente sau care se repeta la intervale regulate, între performanta reala a serviciului si cea indicata în contract, spre exemplu câte zile trebuie efectuate masuratorile, câte masuratori se efectueaza pe zi si la ce intervale de timp, modalitatea în care un utilizator poate depune o sesizare privind nerespectarea clauzelor contractuale, pentru a putea beneficia de remedii.

„Încurajam utilizatorii sa își monitorizeze permanent performanta serviciilor de internet fix si mobil prin aplicatia Netograf, un instrument independent creat de ANCOM. Și asta pentru ca, în cazul în care constata o diferenta importanta, permanenta sau care se repeta la intervale regulate, între performanta reala a serviciului în ceea ce priveste viteza si performanta indicata de furnizor în contract, utilizatorii pot beneficia de anumite remedii prevazute de furnizori în contract”, a declarat Sorin Grindeanu, presedintele ANCOM.

În vederea asigurarii transparente informatiilor privind calitatea serviciului oferit, conform Deciziei ANCOM nr. 1112/2017, furnizorii de servicii de acces la internet au obligatia de a preciza în contracte valorile urmatoarelor indicatori tehnici de calitate: în cazul serviciului de acces la internet furnizat prin retele fixe - viteza minima de transfer al datelor, viteza de transfer al datelor disponibila în mod normal, viteza maxima de transfer al datelor si viteza promovata de transfer al datelor (cea pe care furnizorul o utilizeaza în informarile cu scop comercial), iar în cazul serviciului de acces la internet furnizat prin retele mobile - viteza maxima estimata de transfer al datelor si viteza promovata de transfer al datelor.