

NOTIFICARE PRIVIND MODIFICAREA CONTRACTULUI
IN CEEA CE PRIVESTE CONDITIILE DE FURNIZARE A SERVICIULUI DE ACCES LA INTERNET
Clienti Persoane Fizice

Stimate Abonat/Client,

De la 1 Mai 2018 Contractul tau cu S.C. NextGen Communications S.R.L ("NextGen") pentru furnizarea Serviciului de Acces la Internet se modifica prin actualizarea conditiilor de furnizare a acestui serviciu in conformitate cu Regulamentul UE nr. 2120/2015 de stabilire a unor masuri privind accesul la internetul deschis si cu Decizia ANCOM nr. 1112/2017 privind stabilirea indicatorilor de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet si publicarea parametrilor aferenti, dupa cum urmeaza:

I. Se introduce o sectiune noua in Contract cu urmatorul continut:

Conditii de furnizare a Serviciului de Acces la Internet

A. Gestionarea traficului de date in Retea

I. Masuri rezonabile de gestionare a traficului de date

Conform legislatiei in vigoare, masurile de gestionare a traficului de date pe care NextGen le poate aplica sunt **(i)** masuri rezonabile in scopul utilizarii eficiente a resurselor Retelei si optimizarii calitatii globale de transmitere a datelor, precum si **(ii)** masuri aplicate exclusiv in urmatoarele scopuri: a) respectarea dreptului Uniunii Europene (UE) sau legislatia nationala conforma cu dreptul UE, sub incidenta careia intra NextGen sau masurile conforme cu dreptul UE menite sa puna in aplicare acte legislative ale UE sau legislatia nationala, inclusiv hotararile judecatoresti sau ale autoritatilor publice investite cu competente in materie; b) protejarea integritatii si securitatii Retelei, a serviciilor si a echipamentelor terminale ale Clientilor; c) pentru a evita congestiunea iminenta a Retelei si a atenua efectele acesteia.

NextGen poate aplica urmatoarele masuri de gestionare a traficului de date:

- **Multiplexare statistica a traficului de date:** pentru pastrarea eficientei in furnizarea serviciilor prin reseaua de acces la Internet se ia in considerare un anumit grad de simultaneitate a folosirii serviciului de catre utilizatori, dimensionandu-se capacitatea maxima disponibila pe diferite segmente ale Retelei, Clientii putand experimenta o degradare a calitatii Serviciului de Acces la Internet, uniforma pentru toti utilizatorii, in situatia in care se inregistreaza o sincronizare in utilizarea acestui serviciu de un numar foarte mare de utilizatori fata de cel luat in considerare in dimensionarea Retelei.
- **Managementul congestiei: (a) Prevenirea congestiei:** pentru a preveni aparitia congestiei severe sunt aplicate masuri de reducere a fluxului de pachete de date. Masurile de prevenire a congestiei se bazeaza pe mecanismele protocolului TCP/IP de a adapta rata de transfer a pachetelor de date la banda disponibila. Acest mecanism presupune folosirea unei prioritati de eliminare a pachetelor de date care creste exponential cu gradul de incarcare a interfetei. In acest fel toate sesiunile de date vor fi incetinite uniform si se vor adapta conditiilor din retea, inainte de aparitia congestiei severe. **(b) Gestionarea congestiei:** In cazul aparitiei congestiei are loc eliminarea automata de pachete de date, ceea ce va genera incetinirea uniforma a tuturor sesiunilor de date. In cazul in care congestia apare brusc, aceasta poate genera fenomene adiacente de amplificare datorate retransmisilor de pachete de date. Monitorizarea traficului de date se realizeaza in vederea mentinerii calitatii Serviciului de Acces la Internet, a nivelului constant a indicatorilor de calitate tehnici, astfel incat la atingerea Limitei de incarcare sa se poata redimensiona capacitatile circuitelor afectate de congestive.
- **Utilizarea de categorii de trafic cu QoS diferit care beneficiaza de tratament diferit in Retea:** rezervare si prioritizare de banda.
- **Cresterea capacitatii Retelei in concordanta cu utilizarea curenta si estimarea cresterii traficului de date.** Dimensionarea fiecarui domeniu de Retea in parte se realizeaza prin luarea in considerare a unei capacitati maxime necesare in vederea sustinerii unui profil de trafic normal la care se adauga o capacitate de rezerva pentru crestere neprevizionate ale traficului de date sau aparitia unor defectiuni.

2. Efectele gestionarii traficului de date. Masurile de gestionare a traficului de date pot duce la: (i) degradarea conditiilor de accesare a anumitor continuturi, aplicatii sau servicii; (ii) scaderea vitezei de transfer a datelor; (iii) transmiterea de date cu caracter personal sau a unor date de trafic ale Clientului catre autoritatile competente, in baza unei solicitari transmise de acestea. Pentru cazurile de la literalele i) si ii) se poate experimenta o crestere a timpului de incarcare la acces browsing sau imposibilitatea accesarii la o calitate inalta/imposibilitatea accesarii pentru aplicatiile video streaming si pentru aplicatiile conversationale audio si/sau video altele decat serviciile VoIP furnizate de NextGen.

B. Indicatori de calitate tehnici ai serviciului de date ("Indicatori tehnici"):

I. Indicatorii tehnici sunt: **(i) Intarzierea de transfer a pachetelor de date:** reprezinta intervalul de timp, calculat in milisecunde, dintre momentul in care primul bit al pachetului de date trece in linia de acces a echipamentului terminal-sursa spre serverul de test si momentul in care ultimul bit al aceluiasi pachet revine de la serverul de test la echipamentul terminal-sursa; **(ii) Variatia intarzierii de transfer al pachetelor de date:** reprezinta diferenta, calculata in milisecunde, intre intarzierile de transfer al pachetelor de date realizate de doua pachete de test consecutive; **(iii) Rata pierderii de pachete de date:** reprezinta raportul procentual dintre numarul de pachete de date expediate, dar nereceptionate sau incomplet receptionate la destinatie si numarul total de pachete de date expediate de sursa; **(iv) Viteza de transfer a datelor:** reprezinta rata de transmitere a datelor, masurata in megabiti/secunda (Mbps), realizata separat pentru transmiterea fisierelor de test specificate pentru sensul de descarcare (downstream), respectiv incarcare (upstream), intre Echipamentul terminal si un server de test.

2. Impactul Indicatorilor tehnici asupra Serviciului de Acces la Internet, inclusiv diverse tipuri de aplicatii. Unele aplicatii pot fi sensibile la degradari ale Indicatorilor tehnici, pe cand altele le pot compensa foarte usor. Astfel, aplicatiile in timp real, voce si video, cer o viteza de transmisie ridicata si au cerinte foarte stricte referitoare la intarzierea de transfer a datelor. In cazul aplicatiilor tip streaming audio si video comunicarea se face intr-un singur sens si de aceea, pentru a atenua cerintele de intarziere, pot fi folosite buffere. Alte aplicatii (HTTP, e-mail, transfer de fisiere) sunt mai tolerante la intarziere.

Degradarea Indicatorilor tehnici poate influenta in ponderi variabile calitatea Serviciului de Acces la Internet si, in special, utilizarea continutului, a aplicatiilor si a serviciilor (de exemplu: viteza mica de transfer a fisierelor si a imaginilor, cresterea timpului de incarcare a paginilor web, functionarea incompleta sau chiar imposibilitatea accesarii anumitor aplicatii sau servicii pentru care este necesara o anumita valoare minima a vitezei de transfer cum ar fi serviciile de audio si video streaming, serviciile de videoconferinta, plati online). Unele aplicatii pot fi afectate semnificativ la degradari ale Indicatorilor tehnici, cum sunt aplicatiile in timp real, voce si video care necesita o viteza de transfer ridicata si au cerinte foarte stricte referitoare la intarzierea de transfer. Alte aplicatii (HTTP, e-mail, transfer de fisiere de dimensiuni mici) au un grad de afectare mai redus in cazul degradarii Indicatorilor tehnici.

In cazul in care pe aceeasi conexiune se acceseaza atat Serviciul de Acces la Internet, cat si serviciul Voip, furnizat de NextGen (serviciul care este optimizat pentru a indeplini nivelul de calitate necesar functionarii), utilizarea in mod simultan a acestora poate afecta parametrii de calitate ai Serviciului de Acces la Internet. Ca urmare, se poate experimenta o crestere a timpului de incarcare la aplicatii de tip browsing sau imposibilitatea accesarii la o calitate inalta/imposibilitatea accesarii pentru aplicatiile video streaming si pentru aplicatiile conversationale audio/video altele decat serviciul VoIP furnizat de NextGen.

C. Vitezele de transfer a datelor (definitii si valori, metodologie determinare viteze si factorii care influenteaza obtinerea vitezelor, procedura masurare, masuri reparatorii)

I. Definitii. Valori

Viteza maxima de transfer a datelor ("Viteza maxima") reprezinta rata de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta cel putin o data intr-un interval de timp definit. Din ratiuni ce tin de supraaglomerarea traficului (mai multi utilizatori finali acceseaza simultan Serviciul de Acces la internet), probabilitatea atingerii vitezei maxime este mai mare in intervalul 00:00 am si 10:00 am, in conditiile respectarii conditiilor din procedura pentru efectuarea masuratorilor (punctul 3 din prezenta sectiune). Valoarea vitezei maxime este viteza contractuala stabilita conform profilului comercial al Clientului.

Vitezele maxime oferite de NextGen pentru Serviciul de Acces la Internet, in functie de disponibilitatea profilului comercial in regiune ("**Viteze Contractuale**") sunt:

- Internet NextLight - 6 Mbps descarcare, 6 Mbps incarcare
- Internet NextLight - 30 Mbps descarcare, 30 Mbps incarcare
- Internet NextMedium - 50 Mbps descarcare, 50 Mbps incarcare
- Internet NextHeavy - 100 Mbps descarcare, 100 Mbps incarcare
- Internet NextPower 250 - 250 Mbps descarcare, 250 Mbps incarcare
- Internet NextPower 500 - 500 Mbps descarcare, 500 Mbps incarcare
- Internet NextPower 1000 - 1000 Mbps descarcare, 1000 Mbps incarcare

Viteza de transfer a 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 de transfer a datelor disponibila in mod normal poate fi obtinuta de catre Client in majoritatea timpului, dar cu precadere in perioada din afara orelor de varf (20:00 - 23:00), in conditiile respectarii procedurii pentru efectuarea masuratorilor (punctul 3 din prezenta sectiune) si poate fi intre 85% si 100% din viteza maxima (definita mai sus).

Viteza minima de transfer a datelor: reprezinta cea mai mica rata de transmitere a datelor pe care un Client o poate experimenta in accesarea Serviciului de Acces la Internet, chiar si in conditiile cele mai defavorabile: orele cu trafic de varf, conditii atmosferice deosebite, interferente electromagnetice, cu respectarea conditiilor din procedura de masurare. In principiu, valoarea este de 0.03 Mbps.

Viteza promovata de transfer a datelor: reprezinta rata de transmitere a datelor pe care NextGen o utilizeaza in informatiile cu scop comercial, in promovarea ofertelor comerciale. Viteza promovata de transfer a datelor este egala cu viteza maxima de transfer a datelor.

Valorile vitezelor contractuale pot fi atinse strict in conditiile prevazute in sectiunea 2 de mai jos.

2. Descrierea conditiilor in care se pot obtine vitezele contractuale

Obtinerea vitezelor contractuale este influentata de diversi factori obiectivi, in afara controlului si raspunderii NextGen care determina o serie de conditionari: caracteristicile Echipamentului terminal utilizat, supraaglomerarea traficului de date, modul de utilizare al aplicatiilor/serviciilor de continut care implica transfer de date. Astfel, vitezele contractuale pot fi obtinute in cazul in care Serviciul de Acces la Internet nu este influentat de niciunul dintre factorii mentionati mai sus si sunt indeplinite urmatoarele conditii aferente acestora:

- **Caracteristicile Echipamentului terminal utilizat:** Viteza maxima contractuala de transfer a datelor poate fi atinsa daca Echipamentul suporta aceasta viteza (se vor lua in considerare atat capabilitatile tehnologice, cat si limitarile impuse de sistemul de operare al Echipamentului) si daca Echipamentul ruleaza sisteme de operare in ultima versiune actualizata.
- **Supraaglomerarea traficului de date:** Viteza maxima contractuala de transfer a datelor poate fi atinsa daca traficul de date in Retea nu este supraaglomerat, in caz contrar Clientul putand experimenta viteze scazute de transfer de date. Congestionarea locala a Serviciului de Acces la Internet poate determina, de asemenea, viteze mai lente de transfer de date.
- **Inchiderea aplicatiilor / serviciilor de continut.** Viteza maxima contractuala de transfer a datelor poate fi atinsa daca sunt inchise **toate** aplicatiile si serviciile de continut deoarece atunci cand Clientul descarca si incarca simultan continut de pe Internet, utilizeaza aplicatii care genereaza trafic de date (de exemplu, programe

messaging, filesharing, browsing, videostreaming, videoconferinta) sau efectueaza orice alta operatiune care implica transfer de date, va experimenta viteze mai lente de transfer de date.

Incidenta oricareia dintre conditiile mentionate mai sus poate duce la diferente intre vitezele reale si vitezele contractuale, efectele asupra utilizarii Serviciului de acces la Internet fiind cele mentionate in Sectiunea B de mai sus.

Diferentele nesemnificative intre valorile vitezelor reale si vitezele contractuale nu sunt de natura a afecta experienta utilizarii Serviciului de Acces la Internet contractat.

3. Procedura pe care Clientul o poate urma pentru a masura performanta reala a Serviciului de Acces la Internet si pentru a constata eventuale diferente importante, permanente sau care se repeta la intervale regulate intre vitezele reale de transfer de date si vitezele contractuale ("Procedura")

Clientul care doreste sa efectueze masuratori ale vitezelor Serviciului de Acces la Internet si sa transmita o reclamatie in cazul in care, din masuratorile valid efectuate, reiese o diferenta importanta, permanenta sau care se repeta la intervale regulate, este necesar sa indeplineasca in mod cumulativ toate conditiile prevazute mai jos, precum si sa respecte, in ordinea in care sunt mentionati, pasii descrisi mai jos:

3.1. Conditii prealabile efectuării măsurătorilor:

3.1.1. Conditii privind Echipamentul: (a) toate masuratorile utilizate pentru sustinerea unei reclamatii se vor efectua prin intermediul aceluasi Echipament (laptop/desktop) conectat in modem cu cablu de retea; (b) Echipamentul sa aiba caracteristicile minime hardware, in functie de tehnologie, conform instructiunilor prevazute in Conditii tehnice masurare a vitezelor serviciului de date fixe, disponibile pe www.next-gen.ro, respectiv de sistem de operare original (care nu a fost modificat, Open source sau instalat fara licenta) si sa functioneze in parametrii normali; (c) toate aplicatiile care ruleaza pe Echipament si toate sesiunile de transfer a datelor sa fie oprite pe parcursul efectuării măsurătorilor.

3.1.2. Conditii care tin de mediul in care sunt efectuate măsurătorile: masuratorile sa nu fie efectuate pe perioada existentei unor deranjamente sau lucrari planificate la Retea, comunicate ca atare.

3.1.3. Conditii care tin de utilizarea Serviciului de Acces la Internet contractat: (a) Clientul sa fi utilizat Serviciul de Acces la Internet obiect al reclamatiei cel putin 60 de zile inainte de data de inceput a perioadei de efectuare a masuratorilor; (b) pe perioada masuratorilor Clientul nu va utiliza serviciile care sunt optimizate pentru a indeplini nivelul de calitate necesar functionarii.

Neindeplinirea oricareia dintre conditiile prelabile necesare pentru ca măsurătorile sa fie considerate valide conduce la respingerea ca neintemeiata a reclamatiei respective.

3.2 Pasii necesari pentru efectuarea măsurătorilor: (a) Clientul trebuie sa-si creeze si sa fie titularul unui cont de utilizator in aplicatia **Netograf.ro** cu numele sau astfel incat Clientul sa fie identificabil (prin asigurarea concordantei intre contul din aplicatia Netograf si IP/MAC router – titular contract de furnizare al Serviciului de Acces la Internet, obiect al reclamatiei); (b) sa efectueze măsurătorile prin aplicatia Netograf (rezultatele măsurătorilor vor fi descarcate de catre Client in format Excel din Netograf/Rezultate/Istoric); (c) masurarea vitezei de transfer a datelor consta in initierea descarcarii de date (pentru masurarea vitezei de descarcare), respectiv initierea incarcarii de date (pentru masurarea vitezei de incarcare). Realizarea măsurătorii poate dura cateva zeci de secunde; (d) măsurătorile se vor efectua intr-un interval de 60 zile (interval inregistrat intre prima si ultima zi de efectuare a măsurătorilor), in cel putin 5 zile lucratoare si cel putin cate o zi de Sambata si Duminica din saptamani diferite, realizandu-se cel putin 28 de măsurători, in intervalul mentionat; (e) in fiecare dintre zilele in care sunt efectuate măsurătorile (00:00 – 23:59) se vor efectua minim 4 măsurători, la interval de minim 4 ore; pentru evaluarea vitezei maxime de transfer a datelor se vor efectua cel putin 2 măsurători in perioada de trafic scazut (00:00 am -10:00 am); (f) măsurătorile efectuate in cadrul unui interval unic de masuratoare de 60 de zile pot fi utilizate de Client pentru sustinerea unei singure reclamatii; in cazul in care un Client reclama probleme de performanta ale Serviciului de Acces la Internet contractat in mai multe locatii, va efectua măsurători si va depune cate o reclamatie, cu respectarea Procedurii, pentru fiecare din locatii; (g) sa salveze rezultatele măsurătorilor din aplicatia Netograf, Sectiunea 'Rezultate/Istoric Rezultate' in format Excel (xls, xlsx). **Instructiuni detaliate pentru utilizarea Netograf se regasesc si pe <http://www.next-gen.ro/viteza.html>**

3.3 Transmiterea reclamatiei

In cazul in care, in urma efectuării măsurătorilor conform prezentei Proceduri, Clientul doreste sa depuna o reclamatie, acesta trebuie sa urmeze pasii detaliiati mai jos, astfel incat reclamatia sa fie valida: (a) reclamatia se depune doar de catre Client (titularul contractului in baza caruia este furnizat Serviciul de Acces la Internet obiect al reclamatiei); (b) reclamatia sa fie primita de NextGen in termen de maximum 30 de zile de la data la care Clientul a finalizat efectuarea tuturor măsurătorilor necesare conform prezentei Proceduri in vederea sustinerii reclamatiei, in caz contrar reclamatia urmand a fi considerata ca fiind tardiv formulata si, drept consecinta, respinsa; (c) in reclamatie se vor mentiona numele si prenumele, impreuna cu elementele de identificare (adresa, numar contract, cod abonat, numar de telefon); (d) mentionarea vitezelor contractuale contestate si a vitezelor constatate in urma efectuării măsurătorilor conform prevederilor prezentei Proceduri; (e) indicarea adresei unde au fost realizate măsurătorile (nume si numar strada, localitate); (f) reclamatia se va depune pe e-mail: suport@next-gen.ro, (g) reclamatia transmisa pe adresa de e-mail suport@next-gen.ro, va fi insotita de rezultatele tuturor măsurătorilor extrase in format Excel din Netograf/Rezultate/Istoric, care au fost efectuate conform prezentei Proceduri.

3.4 Solutionarea reclamatiei

Termenul de raspuns (cu respectarea prevederilor acestei Proceduri) este de maximum 60 zile de la momentul la care toate informatiile si documentele necesare au fost furnizate de catre Client. In scopul solutionarii reclamatiei, Clientul va furniza informatiile suplimentare solicitate de NextGen si va coopera pentru efectuarea verificarilor de catre NextGen. Raspunsul va fi oferit prin intermediul canalului de comunicare indicat de catre Client in cadrul reclamatiei. Clientul are posibilitatea de a solicita informatii cu privire la stadiul reclamatiei prin intermediul aceluasi canal de comunicare utilizat pentru depunerea acesteia.

Inregistrarea unor viteze inferioare atunci cand nu sunt indeplinite conditiile din Procedura nu echivaleaza cu o neconformitate intre performanta efectiva a serviciului de acces la Internet si valorile indicate in Contract.

In vederea furnizarii raspunsului la reclamatie, NextGen va putea realiza masuratori proprii.

In cazul in care Clientul nu este multumit de modul de solutionare a reclamatiei, are dreptul de a utiliza caile de atac prevazute in sectiunea Lege, Litigii din contract, privind solutionarea reclamatilor, inclusiv pentru obtinerea unor masuri reparatorii disponibile conform legislatiei nationale.

4. Efectele reclamatiei. Masuri reparatorii

Furnizarea Serviciului de Acces la Internet este considerata ca fiind in conformitate cu vitezele contractate daca, in urma verificarii reclamatiei si a masuratorilor valid efectuate, se constata urmatoarele: **a) Pentru viteza maxima:** cel putin una din masuratori atinge viteza maxima de transfer a datelor contractata; in caz contrar NextGen va verifica situatia in vederea remedierii din punct de vedere tehnic. **b) Pentru viteza normala:** cel putin 50% din masuratori ating viteza normala de transfer a datelor contractata; in caz contrar NextGen va verifica situatia in vederea remedierii ei din punct de vedere tehnic. **c) Pentru viteza minima:** cel putin 50% din masuratori sunt peste valoarea minima a vitezei de transfer a datelor contractate. In caz contrar NextGen acorda o reducere de 100% din contravaloarea abonamentului la Serviciului de Acces la Internet, obiect al reclamatiei pe o durata incepand cu data primei masuratori si pana la remedierea situatiei, dar nu mai mult de 90 zile.

O noua reclamatie cu privire la contestarea unei viteze contractuale poate fi valid facuta pe baza unui nou set de masuratori realizate conform Procedurii.

Prevederile de mai sus se completeaza cu prevederile procedurii de reclamatii din Contract, in caz de contradictie, prevederile de mai sus prevaleaza.

2. Restul prevederilor din Contract care nu au fost modificate prin, sau nu sunt in contradictie cu, prevederile prezentei notificari, vor ramane in vigoare si pe deplin aplicabile.

Termenii folositi in prezentul cu majuscula vor avea intelesul atribuit lor prin Contract.

Prevederile din prezenta notificare intra in vigoare de drept, fara indeplinirea altor formalitati, in data de 1 Mai 2018.

Va multumim ca folositi serviciile NextGen si va dorim si mai multe experiente placute alaturi de cei dragi!

Cu prietenie,

Echipa NextGen