# Viteza de transfer pentru internet mobil

**Viteza maximă estimată de transfer al datelor:** rata de transmitere a datelor pe care Clientul o poate experimenta în condiții reale. Este specificată separat, pe tip de tehnologie de rețea.

**Viteza promovată de transfer al datelor:** rata de transmitere a datelor pe care Orange Romania o utilizează în informările cu scop comercial, respectiv în promovarea ofertelor comerciale. Viteza promovată de transfer al datelor este egală cu viteza maximă estimată.

În funcție de tehnologia radio utilizată, Viteza maximă estimată de transfer al datelor poate fi:

| | **Viteza maximă estimată** | |
|---|---|---|
| | **Download (Mbps)** | **Upload (Mbps)** |
| **5G+** | 1500 | 160 |
| **5G** | 500 | 100 |
| **LTE 3CA (4G+)** | 355,6 | 47,5 |
| **LTE CA (4G+)** | 284,4 | 47,5 |
| **LTE (4G)** | 142,2 | 47,5 |

Viteza maximă estimată prevăzută în contractele semnate de către Clienți prevalează față de valorile din tabelul anterior.

Viteza maximă estimată a fost determinată de Orange România ca valoare maximă a tuturor vitezelor măsurate într-un set de măsurători în condițiile de mai jos:

Astfel, măsurătorile s-au realizat:

- în condiții de exterior, în locuri degajate de obstacole (evitându-se zone cu clădiri înalte apropiate);
- la intervale orare diferite;
- cu un terminal mobil de tip CAT20 cu specificațiile tehnice: [terminal cu capabilitati 5G comercializat de Orange Romania];

- cu un terminal ce are capabilități compatibile cu standardul de cumulare a capacității pe mai multe frecvențe (carrier aggregation);
- cu un terminal mobil în vizibilitate directă cu echipamentul radio/antena la o distanță maximă de 150-200m;
- în cazul 5G:
    - cu un terminal care a dispus de un nivel de putere al semnalului (RSRP) >-75dBm și un nivel de calitate a semnalului: (RSRQ)>19;
- în cazul 4G:
    - cu un terminal care a dispus de numărul maxim de PRB ce pot fi alocate sesiunii de test și
    - cu un terminal care a dispus de un nivel de putere al semnalului (RSRP) >-85dBm și un nivel de calitate a semnalului: (RSRQ)>-3,5;

**Vitezele maxime estimate pot fi afectate de mai mulți factori, precum**:

- perturbări ale semnalelor radio electrice cauzate de surse radio electrice externe, de diferite obstacole (clădiri, poduri, tuneluri, construcții metalice, geografia solului, pereții clădirii în care se efectuează măsurătorile etc.);
- lucrări temporare de mentenanță, dezvoltare, modificare sau extindere a rețelelor de telecomunicații;
- utilizarea unui terminal care nu are specificații tehnice care să îi permită să atingă viteza maximă estimată conform capabilităților tehnice ale rețelei (spre exemplu, procesor cu performanțe slabe, memorie insuficientă etc.);
- utilizarea unor servere proxy sau aplicații VPN pe durata efectuării testelor;
- utilizarea programelor antivirus;
- limitări datorate sistemului de operare - anumite erori ale sistemului de operare al terminalului mobil cu care sunt efectuate măsurătorile pot afecta viteza de transfer și pot determina obținerea unor rezultate eronate; testele trebuie efectuate de pe terminale mobile cu sisteme de operare actualizate la zi;
- versiunea browser-ului utilizat - ultimele versiuni de browser-e conțin opțiuni dedicate pentru facilitarea unor viteze de transfer cât mai bune (de ex. suportul pentru un număr de thread-uri care rulează în paralel pentru transferul de date);
- spectrul și tehnologiile radio disponibile în zona în care se realizează măsurătorile;
- nivelul de putere a semnalului și nivelul de calitate a semnalului;
- disponibilitatea resurselor celulei în momentul realizării măsurătorilor;
- intervalele orare în care se realizează măsurătorile (în timpul sau în afara orelor de vârf);
- existența unui trafic pe fundal/în paralel în timpul efectuării măsurătorilor;
- existența unor aplicații care rulează în background.

Măsurarea de către Clienți a vitezelor de transfer al datelor pentru se realizează cu respectarea cumulativă a următoarelor condiții:

- toate măsurătorile trebuie realizate cu aceeași cartelă SIM și același terminal;
- terminalul utilizat trebuie să aibă software-ul actualizat la ultima versiune disponibilă pentru respectivul terminal;
- terminalul trebuie să aibă specificații tehnice ce îi permit să atingă viteza maximă estimată conform capabilităților tehnice ale rețelei: CAT20 (5G), CAT16 (4G)
- este necesară dezactivarea opțiunii de partajare a conexiunii la Internet (Mobile Hotspot/Mobile Tethering);
- este necesară închiderea tuturor programelor sau aplicațiilor care generează trafic de date (filesharing, streaming, browsing de orice fel, messaging etc.).
- măsurătorile se vor efectua în zone în care tehnologia aferentă vitezei măsurate este disponibilă
- în realizarea măsurătorilor, Clienții vor evita spațiile aglomerate (spre exemplu competiții sportive, manifestații, concerte etc.);

- măsurătorile se vor realiza în momente în care nu sunt condiții meteorologice nefavorabile (spre exemplu: vânt puternic, furtună, ninsoare etc.);
- măsurătorile se vor realiza numai dacă indicatorul grafic al puterii de semnal, afișat pe ecranul terminalului, indică valoarea maximă.

In plus față de condițiile de la alin. Precedent, Clientii sunt obligați să efectueze măsurătorile vitezei de transfer al datelor numai prin intermediul aplicației Netograf, care se poate descărca din magazinul Google Play (Android) sau magazinul App Store (IOS). Clientul trebuie să dețină sau să creeze cont pe aplicația Netograf și trebuie să fie conectat și autentificat în momentul realizării măsurătorilor.

Aplicația Netograf dedicată terminalelor mobile detectează și afișează o serie de factori ce pot afecta o măsurătoare, în următoarele condiții:

- există mai puțin de 200 Mbytes memorie RAM liberă;
- gradul de încărcare a bateriei este sub 20%;
- traficul de fundal depășește 1% din viteza măsurată;
- dacă nivelul semnalului radio este sub o anumită valoare:
    - în cazul 5G: nivel de putere al semnalului (RSRP) ≤ -75dBm și un nivel de calitate a semnalului: (RSRQ) < 19
    - în cazul 4G: nivel de putere al semnalului (RSRP) ≤ -95dBm și un nivel de calitate a semnalului: (RSRQ) ≤ -10

Măsurătorile vitezelor de transfer al datelor sunt considerate relevante dacă sunt îndeplinite cumulativ următoarele condiții:

- au fost respectate condițiile de realizare a măsurătorilor mai sus menționate
- au fost efectuate măsurători cel puțin **5 zile** (dintre care, cel puțin o zi de weekend) în decursul a maximum **30 zile** consecutive,
- au fost realizate minimum 6 măsurători pe zi, dintre care cel puțin o măsurătoare din fiecare zi în intervalul orar 23:00-07:00.
- măsurătorile se efectuează la intervale de minimum o oră distanță între ele.

În cazul constatării unor diferențe importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate, Clienții care au calitatea de consumatori au dreptul la despăgubiri. Se consideră o diferență importantă, permanentă sau care se repetă la intervale regulate cazul în care cel puțin jumătate dintre măsurătorile relevante, efectuate cu respectarea cerintelor mai sus menționate sunt sub valorile din tabelul urmator:

| | **Download (Mbps)** | **Upload (Mbps)** |
|---|---|---|
| **4G** | 14,2 | 4,75 |
| **5G** | 16 | 4,75 |
| **5G+** | 60 | 5 |

Clientii care au calitatea de consumatori pot solicita despăgubiri în termen de maximum 30 de zile de la data ultimei măsurători relevante. În acest scop Clienții vor trasmite Orange România, atașat reclamației, în scris, prin mijloacele specificate în Procedura de soluționare a reclamațiilor, următoarele documente/date:

- export-ul măsurătorilor efectuate în intervalul reclamat, descărcat din contul de utilizator Netograf în format csv sau pdf;

- capturi de ecran care să arate că indicatorul grafic al puterii de semnal afișat pe ecranul terminalului indică valoarea maximă în momentul efectuării măsurătorilor;
- datele de identificare ale Clientului;
- viteza de transfer reclamată, conform tehnologiei în care s-au făcut măsurătorile.

Despăgubirile se calculează proporțional cu valoarea abonamentului (în cazul clienților postpay)/opțiunii (în cazul clienților prepay) pentru serviciul de acces la internet mobil și durata pe care s-au manifestat diferențe importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate. Perioada de calcul a despăgubirilor cuprinde perioada în care au fost efectuate măsurătorile. Sumele aferente despăgubirilor vor fi creditate în factura lunii următoare celei în care a fost soluționată reclamația de către Orange România, iar in cazul clientilor prepay se vor acorda sub forma de Credit Prepay în termen de 30 de zile de la data primirii unei reclamații valide complete.

Clientul având calitatea de consumator poate rezilia Contractul în cazul în care experimentează diferențe importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate între viteza maximă estimată/promovată și viteza măsurată și depune cel puțin o sesizare validă pe lună, în conformitate cu alineatele de mai sus, având ca obiect astfel de diferențe, în decursul a 3 luni consecutive. Solicitarea de reziliere se va realiza printr-o notificare scrisa transmisa catre Orange România cu cel putin 30 de zile calendaristice înainte de data rezilierii.