

Wskaźniki jakości usług dostępu do Internetu

1. Dostawca Usług (Poznańska Spółdzielnia Mieszkaniowa „Winogrady” w Poznaniu – Winogradzka Telewizja Kablowa) stosuje w stacjonarnej sieci telekomunikacyjnej (dalej określanej jako „Sieci”) środki zarządzania ruchem umożliwiające Abonentowi uzyskiwanie deklarowanej prędkości transmisji danych – tj. prędkości transmisji danych wskazanej w aktualnym Cenniku. Jest to zarazem udostępniana Abonentowi maksymalna prędkość transmisji danych.
2. Dostawca Usług gwarantuje, że zwykle dostępna dla Abonenta prędkość transmisji danych nie będzie niższa niż 75% prędkości maksymalnej (deklarowanej w Cenniku) i będzie osiągalna dla Abonenta przez co najmniej 20 godzin na dobę. Minimalna prędkość transmisji danych, którą Operator w każdym czasie nie będzie niższa niż 50% prędkości maksymalnej (deklarowanej). Aktualnie Dostawca Usług wykorzystuje w swojej Sieci urządzenia oraz łącza zewnętrzne (tj. łączące Sieć Dostawcy Usług z ogólnosiatowymi zasobami sieci Internet) umożliwiające uzyskiwanie przez Abonenta pełnej deklarowanej prędkości transmisji danych w każdym czasie, także w okresach największego obciążenia Sieci, z zastrzeżeniem ograniczeń znajdujących się poza Siecią i poza łączami zewnętrznymi Sieci, w szczególności wskazanych w punkcie 3¹.
3. Faktycznie dostępna dla Abonenta w danej chwili prędkość transmisji danych (dostępu do Internetu) uzależniona jest nie tylko od wybranej przez Abonenta oferty, ale także od czynników niezależnych od Dostawcy Usług, tj.:
 - ograniczeń technicznych urządzeń Abonenta (w szczególności routera),
 - korzystania z usługi dostępu do Internetu na kilku urządzeniach jednocześnie,
 - jednoczesnego uruchomienia kilku strumieni danych,
 - instalacji na Urządzeniu aplikacji obniżających prędkość transmisji (jak np. antywirus, firewall, oprogramowanie powszechnie uznawane za szkodliwe, które w większości przypadków Abonent pobrał bądź zainstalował nieświadomie, tzw. wirusy komputerowe),
 - korzystania z dostępu radiowego przy niskim poziomie sygnału (znaczna odległość od routera),
 - stosowania przez Abonenta na Urządzeniu polityk zarządzania ruchem, wyjątkowo (z zastrzeżeniem punktu 4) – faktyczna prędkość transmisji danych może być uzależniona od stopnia (gwałtownego) obciążenia Sieci w godzinach szczytu przy nieplanowanym wzroście liczby aktywnych Abonentów lub niepożądanych działań zmierzających do generowania sztucznego ruchu.
4. Niewłaściwe parametry jakości usług dostępu do Internetu takich jak: prędkość pobierania i wysyłania, opóźnienie, wahania opóźnienia, poziom utraty pakietów mogą skutkować np. częstym i nieregularnym buforowaniem, w szczególności strumieniowanych treści wideo, przerywaniem pobierania lub wysyłania danych, przerwami podczas rozmów głosowych, długim i zróżnicowanym czasem oczekiwania na wyświetlenie treści, zakłóceniami funkcjonalnymi utrudniającymi korzystanie z aplikacji sieciowych czasu rzeczywistego.
5. Dostawca Usług dokonuje pomiaru ruchu wewnątrz Sieci oraz na stykach do innych sieci w celu monitoringu stanu i sprawności Sieci oraz zapobiegania przeciążeniu sieci lub łączy do innych sieci. Na podstawie pomiarów prowadzonych przez całą dobę, 7 dni w tygodniu, podejmowane są niżej opisane procedury zarządzania ruchem oraz procedury inwestycyjne w celu powiększenia pojemności sieci. Dostawca Usług monitoruje Sieć oraz może stosować środki zarządzania ruchem (takie jak: kolejkowanie, prioryteżacja, rezerwacja, czasowa alokacja transmisji, przelewy ruchu i unikanie przeciążeń)
 - w celu zapewnienia pełnej deklarowanej prędkości transmisji danych oraz zachowania integralności i bezpieczeństwa Sieci. Środki te są stosowane nie dłużej, niż jest to konieczne. Dostawca Usług dopuszcza stosowanie środków zarządzania ruchem w oparciu o zdefiniowane kategorie ruchu wyłącznie w przypadku, w którym okaże się to nieuniknione z technicznego punktu widzenia. Środki zarządzania ruchem nie są dyktowane względami handlowymi. W niezbędnym zakresie Dostawca Usług może w sposób zautomatyzowany i w ramach ogólnego monitorowania obciążenia Sieci korzystać z danych dotyczących Zakończeń Sieci (adres zakończenia sieci oraz powiązany z nim adres IP oraz MAC), tj. w zakresie nie wykraczającym poza już posiadane dane i zgodnie z przepisami prawa, dla potrzeb zarządzania ruchem, co pozostaje bez wpływu na prywatność oraz ochronę danych osobowych Abonenta – Dostawca Usług stosuje środki ochrony danych, zgodnie z postanowieniami obowiązującej umowy, regulaminu oraz wymogami powszechnie obowiązującego prawa. W przypadku

¹ Ww. wartości prędkości transmisji danych są liczone są w protokole warstwy transportowej w taki sposób, iż uwzględniają także ograniczenia wynikające z parametrów punktu styku Sieci z zewnętrznymi punktami wymiany ruchu internetowego.

wystąpienia nadmiernego obciążenia Sieci w określonej lokalizacji Dostawca Usług uruchamia odpowiednie dodatkowe łącza lub zwiększa przepustowość już istniejących w celu zapewnienia pełnej deklarowanej prędkości transmisji danych w Sieci. Stosowane środki zarządzania ruchem nie mają wpływu na udostępnianą Abonentowi prędkość transmisji danych, jak i na korzystanie z innych usług lub aplikacji z wykorzystaniem usługi dostępu do Internetu w Sieci Dostawcy Usług (z zastrzeżeniem punktu 4). Dostawca Usług oprócz usługi dostępu do Internetu świadczy w Sieci inne usługi – przy czym z uwagi na istnienie odpowiednich (znaczących) zapasów pojemności Sieci usługi te nie wpływają negatywnie na jakość usługi dostępu do Internetu dla Abonentów.

6. Środki zarządzania ruchem nie blokują, nie spowalniają, nie zmieniają, nie ograniczają, nie pogarszają jakości ani nie faworyzują określonych treści, aplikacji ani usług, z wyjątkiem przypadków, w których jest to konieczne (i jedynie tak długo, jak jest to konieczne). Ewentualne przejściowe ograniczenia usługi dostępu do Internetu mogą wynikać ze zdarzeń wyjątkowych, niemożliwych do przewidzenia i zapobieżenia (awarie i siła wyższa), a także:
 - z działań podejmowanych w celu wykonania przepisów prawa, orzeczeń organów państwa
 - z działań podejmowanych w celu zapewnienia integralności i bezpieczeństwa Sieci, usług i urządzeń (w tym także poprzez: wyeliminowanie przekazu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności Sieci lub świadczonych w niej usług, przerwanie lub ograniczenie świadczenie usług na Zakończeniu Sieci Abonenta, z którego następuje wysyłanie przekazów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub świadczonych w niej usług),
 - z działań podejmowanych w celu zapobieżenia grożącym przeciążeniom Sieci oraz złagodzenia skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci i o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.
7. Stosowane przez Dostawcę Usług w ramach usługi dostępu do Internetu z pośrednictwem Sieci urządzenia, łącza oraz niedyskryminujące zasady zarządzania ruchem umożliwiają Abonentowi swobodny dostęp do treści, swobodną publikację treści, a także korzystanie z wybranego oprogramowania, usług, ich udostępniania, oraz korzystanie z wybranych przez Abonenta urządzeń końcowych – z zastrzeżeniem punktu 4.
8. Dostawca Usług świadczy również usługi dostępu do Internetu w mobilnej sieci telekomunikacyjnej – we współpracy i za pośrednictwem mobilnej sieci telekomunikacyjnej udostępnianej przez operatora krajowego – spółkę „P4” Spółkę z o.o. wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sad Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sadowego, pod numerem KRS 0000217207 (dalej określanego jako „Operator”), na zasadach zgodnych z opisanymi poniżej zasadami Operatora – obowiązującymi u Dostawcy Usług.
- 8.1 Oferowane prędkości transmisji danych w mobilnej sieci Operatora mają charakter szacunkowy. Sieć ta nie posiada jednolitego zasięgu ani lokalizacji zakończeń sieci a jakość usługi (w szczególności prędkość transmisji z jakiej korzysta użytkownik końcowy jest uzależniona od lokalizacji, w jakiej się znajduje). Szczegółowa informacja o szacunkowych prędkościach wraz z mapą zasięgu dostępna jest na stronie internetowej ww. Operatora (www.play.pl). Operator stosuje procedury dotyczące pomiaru i organizacji ruchu we własnej infrastrukturalnie sieci telekomunikacyjnej. Szczegółowe informacje w zakresie niestanowiącym tajemnicy przedsiębiorstwa dotyczące wpływu tych procedur na jakość świadczonych Usług Telekomunikacyjnych prezentowane są na stronie www.play.pl.
- 8.2 Operator może stosować środki zarządzania ruchem oparte o obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości usług. Procedury i środki opisane powyżej nie powinny wpływać negatywnie na jakość usług dostępu do Internetu oraz prywatność użytkowników końcowych. Środki, które może stosować Operator w odniesieniu do usługi dostępu do Internetu, nie są dyskryminacyjne i mają na celu optymalizację ogólnej jakości transmisji. Operator może stosować szczególne środki zarządzania ruchem wykraczające poza środki określone powyżej, w przypadkach, w których jest to konieczne, aby:
 - a) zapewnić zgodność z przepisami prawa, którym podlega Operator, jak również z dotyczącymi Operatora orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych;
 - b) utrzymać integralność i bezpieczeństwo sieci, usług świadczonych za pośrednictwem sieci oraz urządzeń końcowych użytkowników, w szczególności:
 - wyeliminować przekaz komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności Sieci Telekomunikacyjnej lub Usług Telekomunikacyjnych;
 - przerwać lub ograniczyć świadczenie Usług Telekomunikacyjnych na zakończeniu Sieci Telekomunikacyjnej, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci Telekomunikacyjnej lub Usług Telekomunikacyjnych.
 - c) zapobiec grożącym przeciążeniom sieci oraz złagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia sieci (w takim przypadku równoważne rodzaje transferu danych są traktowane jednakowo).

Szczególne środki zarządzania ruchem stosowane są wyłącznie przez okres konieczny do osiągnięcia celów opisanych powyżej i mogą wiązać się z pogorszeniem parametrów jakości usługi dostępu do Internetu.

- 8.3 Prędkości usługi dostępu do Internetu oraz przepływności aplikacji i serwisów wykorzystywanych przez Abonenta w usłudze dostępu do Internetu mają bezpośredni wpływ na ilość danych wysyłanych i odbieranych przez Abonenta, co może w niektórych przypadkach doprowadzić do osiągnięcia limitu transmisji danych.
- 8.4 Prędkość usługi dostępu do Internetu w mobilnej sieci Operatora:
- 8-32 kb/s – zazwyczaj umożliwia oglądanie nieskomplikowanych, przeważnie tekstowych stron internetowych zawierających małą ilość danych, pobieranie wiadomości e-mail o małych wielkościach, wymianę informacji tekstowej przy pomocy komunikatora, przy czym wszystkie wyżej wymienione aktywności mogą być czasochłonne, a ich jednoczesna realizacja utrudniona;
 - 1-2 Mb/s – pozwala zasadniczo na korzystanie z większości aplikacji i serwisów w dostępie do Internetu w tym np. oglądanie wideo w średniej jakości, z wyłączeniem danych przygotowanych z przeznaczeniem dla wyższych prędkości transmisji danych takich jak materiały wideo w wysokiej jakości czy treści nadawane na żywo;
 - 5-8 Mb/s – umożliwia elastyczne korzystanie ze zdecydowanej większości funkcjonalności aplikacji i serwisów w dostępie do Internetu, w tym np. pobierania materiałów wideo o wysokiej jakości, z zastrzeżeniem usług, które wymagają szczególnie wysokiej prędkości transmisji danych (np. materiały wideo o bardzo wysokiej rozdzielczości lub liczbie klatek na sekundę).
- Podane wyżej informacje to dane orientacyjne, mogą ulegać zmianie w zależności od rodzaju usługi oraz wraz z rozwojem technologii i standardów.
- 8.5 Pozostałe parametry jakości usługi dostępu do Internetu takie jak np. opóźnienie i jego zmienność (tzw. jitter) mają istotny wpływ w szczególności na aplikacje realizujące telefonię IP, wideokonferencje oraz gry interaktywne.
- 8.6 Operator wskazuje, że 1 GB transmisji danych szacunkowo wystarcza na 100 minut pobierania pliku wideo w rozdzielczości 480p z prędkością 1,3 Mb/s albo 40 minut pobierania pliku wideo w rozdzielczości 720p z prędkością 3,3 Mb/s albo 7 godzin pobierania plików audio w formacie mp3. Podane wyżej informacje to dane orientacyjne, mogą ulegać zmianie w zależności od rodzaju usługi (w tym m.in. stosowanego poziomu kompresji plików) oraz wraz z rozwojem technologii i standardów.
- 8.7 Szacunkowa maksymalna prędkość przesyłania danych w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2120 z dnia 25 listopada 2015 r. ustanawiającego środki dotyczące dostępu do otwartego internetu oraz zmieniającego dyrektywę 2002/22/WE w sprawie usługi powszechnej i związanych z sieciami i usługami łączności elektronicznej praw użytkowników, a także rozporządzenie (UE) nr 531/2012 w sprawie roamingu w publicznych sieciach łączności ruchomej wewnątrz Unii („Rozporządzenie o otwartym Internecie”) wynosi 50 Mb/s dla danych pobieranych i 10 Mb/s dla danych wysyłanych. Cennik, Umowa, regulamin oferty promocyjnej lub inny regulamin Dostawcy usług mogą określać inną wysokość szacunkowej prędkości maksymalnej w rozumieniu Rozporządzenia o otwartym Internecie. Jeżeli prędkość przesyłania danych wskazana przez Operatora w Cenniku, regulaminie Oferty Promocyjnej lub innym regulaminie jest niższa niż wartość wskazana w zdaniu poprzednim, należy przyjąć, że stanowi ona szacunkową maksymalną prędkość transmisji danych w rozumieniu Rozporządzenia o otwartym Internecie. Jednocześnie w sytuacji, w której wskazana przez Dostawcę usług w Cenniku, regulaminie oferty promocyjnej lub innym regulaminie prędkość przesyłania danych jest wyższa niż określona powyżej szacunkowa prędkość maksymalna w rozumieniu Rozporządzenia o otwartym Internecie, należy ją rozumieć jako maksymalną prędkość technologiczną, tj. prędkość teoretycznie możliwą do osiągnięcia w idealnych warunkach, we własnej infrastrukturalnie sieci telekomunikacyjnej P4, zgodnie z warunkami technicznymi wskazywanymi przez dostawcę infrastruktury teleinformatycznej i w oparciu o pasma radiowe wykorzystywane przez Operatora w celu świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.
- 8.8 Na możliwą do osiągnięcia w danym momencie prędkość wymiany danych wpływają m.in. następujące warunki: technologia przesyłania danych, z której w danym momencie korzysta użytkownik końcowy, aktualne obciążenie danej stacji nadawczej, siła odbieranego sygnału stacji nadawczej (odległość od stacji bazowej, tłumienie sygnału przez fizyczne przeszkody), maksymalna prędkość, rodzaj technologii i pasma radiowe (w tym możliwość ich agregacji) obsługiwane przez urządzenie użytkownika końcowego oraz warunki atmosferyczne, jak również liczba, rodzaj, przeznaczenie i zachowanie jednocześnie wykorzystywanych funkcjonalności aplikacji, serwisów oraz urządzeń (w tym aplikacji obniżających prędkość transmisji takich jak programy antywirusowe lub programy typu firewall). Osiągnięcie szacunkowej maksymalnej prędkości wskazanej w Regulaminie wymaga korzystania z transmisji danych w technologii LTE (lub bardziej zaawansowanej, jeżeli jest oferowana przez Operatora) i może nie być możliwe poza własną infrastrukturalnie Siecią Telekomunikacyjną

Operatora. Z uwagi na powyższe, w wielu przypadkach osiągnięcie szacunkowej prędkości maksymalnej może nie być możliwe.

- 8.9 Operator może świadczyć usługi inne niż usługa dostępu do Internetu, które mogą wpłynąć na jakość usługi dostępu do Internetu z uwagi na korzystanie przez te usługi z tych samych zasobów sieci telekomunikacyjnej Operatora. Operator jest przy tym zobowiązany do zapewnienia, aby przepustowość sieci telekomunikacyjnej była wystarczająca do świadczenia tych usług oprócz usług dostępu do Internetu i żeby świadczenie usług innych niż transmisja danych nie wpływała na ogólną jakość usługi dostępu do Internetu. Korzystanie z usługi innej niż usługa dostępu do Internetu przez danego Abonenta w wielu przypadkach będzie skutkowało pogorszeniem parametrów usługi dostępu do Internetu. Szczegółowe informacje w tym zakresie będą zamieszczone w dokumentach umownych dotyczących poszczególnych usług innych niż usługa dostępu do Internetu.
- 8.10 Przekroczenie limitu danych powoduje ograniczenie prędkości transmisji danych do 16 kb/s.
9. W przypadku stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności z deklarowanymi w niniejszym dokumencie wskaźnikami jakości usługi dostępu do Internetu znacznego Abonentowi przysługują środki wskazane w obowiązującej umowie, regulaminie oraz w przepisach powszechnie obowiązującego prawa (tj. w szczególności roszczenia cywilne, postępowanie reklamacyjne, postępowanie mediacyjne lub polubowne, prawo do odstąpienia od umowy lub jej wypowiedzenia).