

Informação sobre Velocidades do Serviço de Acesso à Internet SEMCABO

Introdução

Este documento visa detalhar as velocidades das ofertas da SEMCABO no acesso à Internet referente ao Regulamento (EU) 2015/2120 do Parlamento Europeu e do Conselho de 25 de Novembro.

Internet fixa suportada em tecnologias WIFI (normas 802.11 abcnd)

As velocidades de acesso local à Internet são as seguintes (Particulares e Empresariais):

Velocidade Anunciada(1)		Velocidade Máxima(2)		Velocidade Normalmente Disponível(3)		Velocidade Mínima(4)	
Download	Upload	Download	Upload	Download	Upload	Download	Upload
2 Mbps	512 Kbps	2 Mbps	512 Kbps	1,75 Mbps	512 Kbps	1,6 Mbps	490 Kbps
4 Mbits	750 Kbps	4 Mbits	750 Kbps	3,8 Mbits	700 Kbps	3,6 Mbits	650 Kbps
8 Mbits	1 Mbits	8 Mbits	1 Mbits	7,7 Mbits	0,9 Mbits	7,1 Mbits	0,7 Mbits
10 Mbits	2 Mbits	10 Mbits	2 Mbits	9,7 Mbits	1,8 Mbits	9,2 Mbits	1,65 Mbits
20 Mbits	20 Mbits	20 Mbits	20 Mbits	18,5 Mbits	18,5 Mbits	17,1 Mbits	17,1 Mbits

Velocidade Anunciada(1) - valor associado pelo operador às respetivas ofertas que abrangem serviço de acesso à Internet e que consta das suas comunicações comerciais, nomeadamente de natureza publicitária ou de marketing

Velocidade Máxima(2) - valor máximo definido no contrato que o utilizador pode esperar pelo menos num determinado período do dia (que deve ser especificado), tecnicamente obtido em condições específicas de utilização/medição do serviço de acesso à Internet contratado

Velocidade Normalmente Disponível(3) – valor que o utilizador pode esperar, a maioria das vezes (a indicar em percentagem, indicando o período de tempo tomado como referência para o seu cálculo), quando utiliza o serviço de acesso à Internet

Velocidade Mínima(4) - valor mínimo garantido pelo operador no contrato, o que significa que a velocidade medida em qualquer momento nunca pode ser inferior a este valor, exceto em caso de falha completa do serviço de acesso à Internet

Fatores que afetam a experiência de velocidade observada pelo cliente

Em condições normais de funcionamento da rede, rede não congestionada, o que corresponde ao período fora da hora de pico, a SEMCABO garante as velocidades anunciadas, desde que o dispositivo do cliente esteja ligado via cabo de rede ao equipamento disponibilizado pela SEMCABO. Mesmo nestas condições poderá não ser possível atingir a velocidade anunciada devido a limitações introduzidas pelos sistemas operativos dos dispositivos do cliente. No caso de ligação via WiFi (Wireless) dentro das residências, mesmo em condições normais de funcionamento da rede, a SEMCABO poderá não garantir a velocidade anunciada devido a limitações de ordem técnica, nomeadamente interferências rádio de outros routers WiFi nas proximidades, distância entre o router WiFi e o dispositivo

do cliente (PC, smartphone, tablet), bem como obstáculos entre estes, tais como paredes, colunas, elevadores, escadas, portas, etc.

Justificações técnicas para equipamentos terminais obrigatórios fornecidos aos clientes

Os equipamentos terminais que suportam o serviço de internet SEMCABO, são apenas fornecido pela SEMCABO. Quaisquer outros equipamentos poderão não funcionar adequadamente.

Conteúdos, aplicações e serviços de Internet bloqueados

Na rede da SEMCABO a capacidade disponível é partilhada pelos clientes que a elas estão ligados, pelo que existe necessidade de bloquear determinados tipos de tráfego, que podem pôr em causa o funcionamento da rede, bem como tomar medidas de prevenção de fraude e de proteção de segurança. Porém, nenhuma destas ações afeta o normal funcionamento das aplicações e serviços disponibilizados na Internet. Poderão existir bloqueios de acesso a conteúdos, aplicações e serviços de Internet, quando existam pedidos expressos no âmbito de processos judiciais.

Métodos de gestão de tráfego, resolução de problemas de segurança e impactos a nível de utilização do acesso à Internet, privacidade e dados pessoais

Para garantir a adequada qualidade aos serviços suportados na rede da SEMCABO, é necessário tratar os vários tipos de tráfego de forma diferenciada. Isto é feito dando prioridades diferentes aos vários tipos de tráfego, de acordo com as exigências técnicas específicas. Por exemplo, a voz e o vídeo são tratados com uma prioridade mais elevada que o tráfego de acesso à Internet, pois a sua qualidade é mais facilmente afetada caso não lhes seja dada prioridade em caso de congestão. Estas técnicas são aplicadas igualmente a todos os utilizadores sem discriminação. Quando existe congestão de tráfego na ligação da rede SEMCABO à Internet, são aplicadas regras equitativas de limitação de tráfego a todos os utilizadores. Nestes casos é afetada a utilização do acesso à Internet, dado que a velocidade de acesso será limitada ou degradada, estando abaixo do valor contratado. Quando existe congestão de tráfego na zona geográfica do utilizador, são aplicadas regras equitativas de limitação de tráfego a todos os utilizadores dessa zona, que se traduzem em limitações à velocidade de acesso para esses clientes. Estas situações de congestão, a acontecer, são pontuais, uma vez que a SEMCABO faz monitorização permanente da rede e efetua ampliações à sua capacidade sempre que necessário.

Por razões de segurança certos tipos de serviços poderão ser sujeitos a limitações de volume de tráfego, caso se verifique que são excedidos determinados limiares de velocidade de dados transmitidos. Em caso de resolução de problemas de segurança, sempre que existir um tráfego excessivo dirigido a um qualquer cliente, normalmente superior à maior velocidade disponível em termos de serviço contratado, o acesso será temporariamente desabilitado por períodos

nunca inferiores a 5 minutos. O impacto causado por esta medida será do cliente afetado deixar de ter acesso à Internet durante o período de bloqueio.

A privacidade e os dados pessoais dos clientes nunca são expostos ou visíveis por entidades externas quaisquer que sejam as circunstâncias. A rede da SEMCABO garante a privacidade das comunicações através de técnicas de encriptação do tráfego entre o equipamento terminal do cliente e a rede. No entanto, na resolução de problemas de segurança a SEMCABO necessita saber que equipamento terminal está a ser afetado e identificar o cliente associado, para, em caso de necessidade, informar o cliente da ocorrência.

Impacto prático de eventuais limitações de volume, velocidade e outros parâmetros de Qualidade de Serviço sobre o Serviço de Acesso à Internet e no uso de serviços, aplicações e conteúdos

A SEMCABO está constantemente a verificar e a melhorar a qualidade da sua rede. No entanto, em caso pontuais de congestionamento, são efetuadas limitações ao tráfego cursado que afetam de forma equitativa todos os clientes. A experiência do utilizador em caso de congestionamento poderá ser afetada dado que podem ocorrer períodos em que não consiga atingir a velocidade contratada. Continuará sempre com o acesso à Internet, mas de forma degradada em termos de velocidade de acesso. Devido às redes de telecomunicações se caracterizarem pela partilha da sua capacidade pelos clientes a elas ligados, podem existir períodos de congestão quando o número de clientes ligados em simultâneo é elevado. Nesses períodos os clientes poderão experienciar constrangimentos de velocidade em que não consigam atingir a velocidade contratada.

Em qualquer dos casos indicados anteriormente, o cliente tem de ter em atenção que ao aceder à Internet, nem sempre todas as páginas web, servidores de ficheiros, rádio online, serviços de vídeo, disponibilizam a mesma velocidade que o cliente tem contractada com o operador.