

INFORMACJA O ZMIANACH W DOKUMENTACJI ABONENCKIEJ

Szanowni Abonenci,

w związku z obowiązkami wynikającymi z Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2120 z dnia 25 listopada 2015 r. ustanawiającego środki dotyczące dostępu do otwartego internetu oraz zmieniające 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, spółka MASTER Sp. z o.o. z siedzibą w Głogowie 67-200, przy ul. Armii Krajowej 5, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia – Fabrycznej IX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000145095, NIP 693-000-63-59, kapitał zakładowy 144 000 zł, w całości wpłacony, zwana dalej „Dostawcą Usług” zmienia w trybie art. 60a ust 3a ustawy Prawo telekomunikacyjne stosowaną dokumentację abonencką.

Zmiany w dokumentacji, zgodnie z Rozporządzeniem, mają na celu głównie:

- ustanowienie wspólnych zasad mających na celu zagwarantowanie równego i niedyskryminacyjnego traktowania transmisji danych w ramach świadczenia usług dostępu do internetu oraz związanych z tym praw użytkowników końcowych,
- ochronę użytkowników końcowych,
- równocześnie zagwarantowanie nieprzerwanego funkcjonowania ekosystemu internetowego stanowiącego siłę napędową innowacji,
- zasadą neutralności technologicznej, to znaczy nie narzucają ani nie faworyzują wykorzystywania określonego rodzaju technologii.

Zmiany dotyczą Abonentów, którzy zawarli przed 1 grudnia 2016 r. Umowy na świadczenie Usługi Internetu, Usługi Internetu Mobilnego, Usługi Telefonii Komórkowej i wchodzi w życie w stosunku do tych Abonentów z dniem 1 stycznia 2017 roku.

Zgodnie z artykułem 60a ustawy Prawo Telekomunikacyjne w związku z wprowadzeniem powyższych zmian Abonentom określonym w akapicie powyżej przysługuje prawo do wypowiedzenia Umowy. Z prawa można skorzystać do dnia wejścia zmian w życie. **W przypadku wypowiedzenia Umowy zawartej na Warunkach Promocyjnych w trakcie Okresu Zobowiązania Dostawcy usług będzie przysługiwało roszczenie o zwrot ulgi** udzielonej w związku z zawarciem przez Abonenta Umowy na Warunkach Promocyjnych.

W załączeniu przedstawiamy Państwu wykazy zmian dla Państwa dokumentacji, obowiązujących od 1 stycznia 2017 r.

I. Zmiany w Regulaminie Szczegółowym Świadczenia Usługi Dostępu do Internetu przez MASTER Sp. z o.o.

1. W części 2 Regulaminu Szczegółowego dodaje się następujące definicje:

Prędkość Deklarowana – mierzona przy bezpośrednim połączeniu kablowym Sprzętu Odbiorczego z Urządzeniem Abonenckim prędkość pobierania lub prędkość wysyłania danych, przedstawiana przez Dostawcę Usług w Cenniku, reklamach i różnego rodzaju materiałach marketingowych. Prędkość Deklarowana jest równa Prędkości Maksymalnej.

Prędkość Maksymalna – mierzona przy bezpośrednim połączeniu kablowym Sprzętu Odbiorczego z Urządzeniem Abonenckim, najwyższa prędkość pobierania lub prędkość wysyłania danych, określona dla poszczególnych Pakietów / Ofert Usługi Internetu poniżej - w Tabeli nr 1, na Stronie WWW, Biurach Obsługi Klienta / Salonach Firmowych. Uzyskanie Prędkości Maksymalnej przez Abonenta jest możliwe przynajmniej raz na dobę, w sprzyjających warunkach, w szczególności przy braku lub znacznym ograniczeniu ruchu internetowego pochodzącego od innych użytkowników, wykorzystujących współdzielone zasoby sieciowe.

Prędkość Minimalna – mierzona przy bezpośrednim połączeniu kablowym Sprzętu Odbiorczego z Urządzeniem Abonenckim, najniższa prędkość pobierania lub prędkość wysyłania danych, określona dla poszczególnych Pakietów / Ofert Usługi Internetu poniżej - w Tabeli nr 1, na Stronie WWW, Biurach Obsługi Klienta/Salonach Firmowych, którą Dostawca Usług zobowiązuje się zapewnić Abonentowi w każdym momencie świadczenia Usługi Internetu. Prędkość Minimalna stanowi dla wszystkich Pakietów Usługi Internetu wartość nie mniejszą niż 50% Prędkości Maksymalnej.

Prędkość Zwykle Dostępna – mierzona przy bezpośrednim połączeniu kablowym Sprzętu Odbiorczego z Urządzeniem Abonenckim prędkość pobierania lub prędkość wysyłania danych określona dla poszczególnych Pakietów / Ofert Usługi Internetu poniżej - w Tabeli nr 1, na Stronie WWW, Biurach Obsługi Klienta / Salonach Firmowych. Prędkość Zwykle Dostępna stanowi dla wszystkich Pakietów Usługi Internetu wartość nie mniejszą niż 75% Prędkości Maksymalnej. Uzyskanie Prędkości Zwykle Dostępnej przez Abonenta jest możliwe co najmniej przez 80% trwania doby (godziny od 00:00 do 23:59).

2. Pod definicjami dodaje się Tabelę nr 1:

Tabela nr 1

Nazwa Usługi (przedstawiana do tej pory w Umowie, Cennikach, Regulaminach Promocji, a w szczególności w Warunkach Umowy)	Prędkości pobierania danych			Prędkości wysyłania danych		
	Prędkość Maksymalna (Prędkość Deklarowana) [Mb/s]	Prędkość Zwykle Dostępna [Mb/s]	Prędkość Minimalna [Mb/s]	Prędkość Maksymalna (Prędkość Deklarowana) [Mb/s]	Prędkość Zwykle Dostępna [Mb/s]	Prędkość Minimalna [Mb/s]
Internet 160 Mb	160	120	80	16	12	8
Internet 150 Mb	150	112,5	75	15	11,25	7,5
Internet 120 Mb	120	90	60	12	9	6
Internet 100 Mb	100	75	50	10	7,5	5
Internet 80 Mb	80	60	40	8	6	4
Internet 64 Mb	64	48	32	6,4	4,8	3,2
Internet 60 Mb	60	45	30	6	4,5	3
Internet 50 Mb	50	37,5	25	5	3,75	2,5

Internet 40 Mb	40	30	20	4	3	2
Internet 30 Mb	30	22,5	15	1,5	1,13	0,75
Internet 24 Mb	24	18	12	2,4	1,8	1,2
Internet 20 Mb	20	15	10	2	1,5	1
Internet 16 Mb	16	12	8	1,6	1,2	0,8
Internet 15 Mb	15	11,25	7,5	1,5	1,13	0,75
Internet 10 Mb	10	7,5	5	1	0,75	0,5
Internet 8 Mb	8	6	4	0,8	0,6	0,4
Internet 5 Mb	5	3,75	2,5	0,5	0,38	0,25
Internet 2 Mb	2	1,5	1	0,2	0,15	0,1
Internet 1 Mb	1	0,75	0,5	0,1	0,08	0,05

3. Po punkcie 3.8 dodaje się następujące punkty:

3.9. Dostawca Usług stosuje środki zarządzania ruchem w Sieci, które co do zasady nie mają wpływu na jakość treści, aplikacji i usług dostępnych w ramach Usługi Internetu, prywatność Abonentów i ochronę ich danych osobowych. Zastosowane środki w szczególności nie blokują, nie spowalniają, nie zmieniają, nie ograniczają, nie pogarszają jakości ani nie faworyzują określonych treści, aplikacji lub usług lub szczególnych ich kategorii, ani też nie ingerują w nie.

3.10. W szczególnych przypadkach, wskazanych niżej, Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do zastosowania szczególnych środków zarządzania ruchem, mogących wpływać na jakość usług dostępnych w ramach Usługi Internetu, prywatność Abonentów i ochronę ich danych osobowych. Dostawca Usług stosuje szczególne środki zarządzania ruchem jedynie w przypadku i w celu:

- a. pozostawania w zgodności z przepisami prawa, którym podlega Dostawca Usług lub ze zgodnymi z prawem środkami służącymi wykonaniu takich aktów prawnych, w tym orzeczeń sądowych lub decyzji organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami,*
- b. utrzymania integralności i bezpieczeństwa Sieci, usług świadczonych za pośrednictwem Sieci oraz Urządzeń Abonenckich i Sprzętu Odbiorczego,*
- c. zapobieganiu grożącym przeciążeniom Sieci oraz łagodzeniu skutków wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci (np. Awarie), z zapewnieniem równego traktowania poszczególnych treści, aplikacji i usług, ich rodzajów oraz rodzajów transferu danych.*

Szczególne środki zarządzania ruchem Dostawca Usług stosuje jedynie tak długo, jak jest to konieczne dla realizacji celów, którym te środki służą.

3.11. Stosowane przez Dostawcę Usług szczególne środki zarządzania ruchem, w przypadku ich zastosowania, mogą wpłynąć na jakość Usługi Internetu w ten sposób, że mogą oddziaływać na ogólne parametry jakości (np. prędkości pobierania i wysyłania danych) w ramach Usługi Internetu, jak również na funkcjonalność konkretnych rodzajów usług lub aplikacji dostępnych z wykorzystaniem Usługi Internetu (np. transmisja wideo, transmisja wideo w technologii HD, usługi P2P, VoIP) przy jednoczesnym zapewnieniu równego traktowania rodzajów transferu danych. Wymienione powyżej szczególne środki zarządzania ruchem co do zasady nie wpływają na prywatność Abonentów oraz ochronę ich danych osobowych, chyba że ograniczenie prywatności i związane z tym przetwarzanie

danych osobowych jest niezbędnie w celu ustalenia przyczyn lub usunięcia skutków przypadków wyszczególnionych w pkt. 3.10. lit. a-c.

3.12. Dostawca Usług w ramach świadczonej Usługi Internetu nie stosuje limitów ilości pobierania i wysyłania danych.

3.13. Na Usługę Internetu, oprócz Prędkości pobierania i wysłania danych, wynikających z Umowy zawartej z Abonentem, mogą w praktyce wpływać inne parametry, takie jak: opóźnienia, wahania opóźnień oraz utraty pakietów transmisji danych. Parametry wskazane w zdaniu poprzednim są nierozdzielnie związane i wynikają z technologii przesyłania danych cyfrowych. Wymienione w zdaniu pierwszym parametry mogą wpływać na jakość dostępu do treści, aplikacji i usług. Rodzaj tego wpływu będzie zależał od kategorii i specyfiki poszczególnych treści, aplikacji i usług. Na przykład na jakość połączenia w grach internetowych i rozmowach głosowych online w głównej mierze wpływa opóźnienie i wahanie opóźnienia pakietów, podczas gdy na usługę strumieniowania danych (np. serwisy z treściami wideo) w głównej mierze ma wpływ prędkość pobierania danych. Pogorszenie innych parametrów może na przykład powodować zacięcia i przerwy w grach oraz przerywanie i opóźnienia głosu w komunikacji głosowej, przerywanie odtwarzania treści wideo.

3.14. Oprócz Usługi Internetu Dostawca Usług może oferować usługi niebędące Usługą Internetu, zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług, lub ich połączenia, w przypadku gdy optymalizacja taka jest niezbędna do spełnienia wymogów określonego poziomu jakości treści, aplikacji (tzw. usługi specjalistyczne). Dostawca Usług jest zobowiązany do zapewnienia, aby przepustowość Sieci była wystarczająca do świadczenia usług specjalistycznych oprócz usług dostępu do Internetu oraz żeby świadczenie usług specjalistycznych nie wpływało co do zasady na ogólną jakość usługi dostępu do Internetu.

3.15. W przypadku wystąpienia sytuacji, w których konieczne jest zastosowanie szczególnych środków zarządzania ruchem (opisanych w punkcie 3.10) świadczenie usług specjalistycznych może wyjątkowo wpływać na jakość Usługi Internetu poprzez obniżenie jej parametrów, przy jednoczesnym zachowaniu zasady równego traktowania treści, aplikacji i usług oraz ich poszczególnych kategorii. Szczegółowe informacje dotyczące praktycznego wpływu usług specjalistycznych na Usługę Internetu zawarte są w regulaminach szczegółowych poszczególnych usług specjalistycznych.

3.16. Wskazywane przez Dostawcę Usług Prędkości: Maksymalne, Zwykle Dostępne oraz Minimalne zostały ustalone przez Dostawcę Usług na podstawie posiadanego przez Dostawcę Usług systemu monitorowania Usługi Internetu, w określonym środowisku (sprzęt, oprogramowanie, inne warunki zewnętrzne, wewnętrzne). Dostawca Usług ustalił te parametry w oparciu o analizę wielu różnego rodzaju niezależnych grup czynników wynikających z naturalnych i technicznych uwarunkowań architektury technologii internetowej związanej z przesyłaniem danych w sieci internetowej. W dalszej części Regulaminu Szczegółowego zostały pogrupowane i przedstawione te czynniki.

3.17. Oprócz czynników uzależnionych od Dostawcy Usług, a wynikających z zarządzania Siecią na rzeczywiste parametry prędkości oraz na inne parametry (określone w punkcie 3.13) uzyskiwane przez Abonenta dla Usługi Internetu, ale także dla poszczególnych treści, aplikacji i usług dostępnych w ramach Usługi Internetu, w praktyce mogą mieć wpływ także czynniki, na które Dostawca Usług nie ma wpływu. Przede wszystkim będą to czynniki zależne od poszczególnych, indywidualnych dostawców (innych niż Dostawca Usług) tych treści, aplikacji i usług, występujące na ich serwerach.

3.18. Na wartość parametrów prędkości oraz innych parametrów mogą w szczególności wpływać uwarunkowania fizyczne związane ze Sprzętem Odbiorczym (np. zgodność ze standardami Wi-Fi, czułość Sprzętu, zainstalowane oprogramowanie typu antywirus, firewall lub ogólna wydajność programowa i sprzętowa) oraz z warunkami lokalizacji tego Sprzętu (np. zakłócenia innych urządzeń wykorzystujących łączność radiową lub emitujących silne pole elektromagnetyczne, czynniki związane z przeszkodami fizycznymi w przypadku łączności bezprzewodowej – budowle, budynki, ściany, stropy czy stałe elementy krajobrazu).

3.19. Poza uwarunkowaniami dla technologii Wi-Fi, wymienionymi w punkcie poprzedzającym, prędkości dla połączeń realizowanych w technologii Wi-Fi mogą odbiegać od Maksymalnych, Zwykle Dostępnych oraz Minimalnych prędkości uzyskiwanych przy podłączeniu Sprzętu Odbiorczego przez połączenie kablowe, ze względu na ograniczenia związane z charakterystyką standardów łączności bezprzewodowej Wi-Fi (standardy IEEE 802.11a, b, g, n).

3.20. Na parametry dotyczące prędkości i na inne parametry mogą mieć wpływ takie czynniki jak pora korzystania z Usługi Internetu związana z obciążeniem sieci i ogólną ilością aktywnych użytkowników internetu. Podobnym czynnikiem mogącym mieć wpływ na prędkość oraz jakość innych parametrów, występującym w stosunku do konkretnych treści, aplikacji czy usług, może być nagły wzrost popularności danej treści, aplikacji czy usługi.

3.21. Wpływ na prędkości i inne parametry Usługi Internetu oraz poszczególnych treści, aplikacji i usług dostępnych za pośrednictwem Usługi Internetu ma wybrany przez Abonenta sposób wykorzystania Usługi Internetu. Podłączenie lub korzystanie w ramach jednej Usługi Internetu z wielu Sprzętów Odbiorczych lub wielu treści, aplikacji i usług, działających w tym samym czasie, będzie powodowało rozłożenie prędkości i ogólne pogorszenie parametrów na tych poszczególnych Sprzętach oraz dla poszczególnych treści, aplikacji i usług. Pogorszenie będzie proporcjonalne do ilości uruchomionych Sprzętów, treści, aplikacji i usług.

3.22. Dla realizowanych przez Abonenta połączeń internetowych, w których uczestniczy duża ilość urządzeń uczestniczących w przekazywaniu sygnału oraz duża ilość poszczególnych odcinków sieci wartość parametrów prędkości oraz innych parametrów może być pogarszana przez każde z ww. urządzeń lub odcinków sieci, przy czym Dostawca Usług nie ma wpływu na te czynniki w związku z rozproszonym zarządzaniem globalną siecią internetu. Podobne objawy pogorszenia parametrów mogą występować w razie wystąpienia istotnych awarii globalnych, szkieletowych odcinków sieci internetowej (np. uszkodzenie połączeń międzykontynentalnych) lub awarii istotnych urządzeń świadczących kluczowe dla działania internetu usługi (np. awaria globalnych serwerów DNS).

3.23. Nawet znaczne odstępstwa od Maksymalnych (Deklarowanych) Prędkości pobierania i wysyłania danych co do zasady nie powodują pozbawienia prawa do uzyskania dostępu do danych informacji i treści oraz do ich rozpowszechniania, a także do korzystania z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępniania, jak również do korzystania z wybranego Sprzętu Odbiorczego, niezależnie od lokalizacji użytkownika końcowego lub dostawcy usług, czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści, aplikacji lub usługi. Takie ograniczenie lub pozbawienie praw może występować tylko w przypadku spadku prędkości do bardzo niskich wartości, w przypadku Awarii urządzeń i/lub Sieci Dostawcy Usług, czy innych podmiotów lub gdy indywidualny dostawca treści, aplikacji lub usług (inny niż Dostawca Usług) uzależnił na podstawie osobnych warunków - ze względów formalnych lub technologicznych - uzyskanie praw określonych powyżej od

osiągania określonych przez niego w tych warunkach prędkości (np. uzależnienie dostępu do serwera gier od uzyskania odpowiednich wartości prędkości).

3.24. Znaczne odstępstwa od wymienionych w poprzednim punkcie prędkości mogą wpływać na jakość dostępu do danych, informacji i treści, jakość ich rozpowszechniania, jakość działania aplikacji lub usług oraz jakość udostępniania, głównie poprzez wydłużenie czasu dostępu i pogorszenie ogólnej jakości innych parametrów, z tym zastrzeżeniem, że taka sytuacja może mieć miejsce głównie jeśli dostawca treści, aplikacji lub usług (inny niż Dostawca Usług) przewidział minimalne wymagania dotyczące prędkości na poziomie wyższym niż prędkości uzyskiwane w wyniku wystąpienia znacznych odstępstw od prędkości wymienionych w zdaniu pierwszym (np. uzależnienie jakości dostępu do treści wideo od odpowiedniego poziomu prędkości).

3.25. W przypadku stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi Internetu pod względem prędkości, a wykonaniem zgodnie z warunkami przyjętymi w Umowie i jej Warunkach, w tym w Regulaminie oraz w Regulaminie Szczegółowym lub w przypadku stałych i regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem pod względem innych parametrów, a wykonaniem zgodnym z powszechnie osiąganą dla danych kategorii treści, aplikacji i usług wartością tych innych parametrów, Abonentowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji w trybie zgodnym z zapisami Regulaminu (pkt. 8.1-8.17). Po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego dalsze spory cywilnoprawne pomiędzy Abonentem będącym konsumentem, a Dostawcą Usług mogą być skierowane na drogę mediacji prowadzonej przez Prezesa UKE, bądź poddane pod rozstrzygnięcie sądu polubownego przy Prezesie UKE. Poza powyższym Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym przed sądem powszechnym. W ramach wymienionych powyżej środków prawnych Abonentowi przysługuje roszczenie o przywrócenie świadczenia Usługi Internetu w oparciu o parametry zgodne z Warunkami Umowy, roszczenie o zwrot opłat (zgodnie z pkt. 11.5 Regulaminu) oraz o odszkodowanie (zgodnie z pkt. 11.4 Regulaminu). Wyjątkowo, w sytuacji gdy Dostawca Usług nie jest w stanie przywrócić świadczenia Usługi zgodnego z Warunkami Umowy lub powszechnie przyjętymi innymi parametrami dla określonych kategorii treści, aplikacji i usług Abonent może wystąpić z roszczeniem o rozwiązanie Umowy za porozumieniem stron ze względu na te szczególne okoliczności.

Dostawca Usług każdorazowo podejmuje decyzję wobec zgłoszonych roszczeń indywidualnie, w oparciu o stan faktyczny i prawny w ramach postępowania, którego tryb został określony szczegółowo w Regulaminie.

3.26. W przypadku dokonywania przez Abonenta pomiaru prędkości Dostawca Usług rekomenduje aby pomiar ten dla swojej dokładności i wiarygodności przeprowadzony był przy łącznym spełnieniu następujących warunków:

- a) pomiaru dokonuje się na Sprzęcie Odbiorczym podłączonym bezpośrednio do Urządzenia Abonenckiego poprzez połączenie kablowe,
- b) podczas dokonywania pomiaru do Urządzenia Abonenckiego nie mogą być podłączone żadne inne Sprzęty Odbiorcze korzystające z Usługi Internetu,
- c) na Sprzęcie Odbiorczym, na którym dokonywany jest pomiar, nie powinny działać w momencie dokonywania pomiaru żadne programy lub usługi systemowe (np. svchost.exe dla systemu Windows) wykorzystujące Usługę Internetu,
- d) na Sprzęcie Odbiorczym powinny być wyłączone wszelkie programy, usługi, sterowniki, które dodatkowo filtrują, skanują, optymalizują czy przekierowują pakiety danych (np. antywirus, zaporę internetową, oprogramowanie typu VPN i podobne),
- e) Sprzęt Odbiorczy powinien być wolny od złośliwego oprogramowania (np. trojany, wirusy),

- f) karta sieciowa Sprzętu Odbiorczego, na którym dokonywany jest pomiar, powinna mieć zainstalowane oficjalne i aktualne sterowniki w stabilnej wersji i mieć parametry umożliwiające uzyskanie prędkości zgodnych z Umową lub Regulaminem Szczegółowym,
- g) konfiguracja sprzętowa oraz programowa Sprzętu Odbiorczego powinna spełniać minimalne wymagania wydajnościowe związane z możliwością pobierania oraz wysyłania danych o wartościach zgodnych z Umową lub Regulaminem Szczegółowym,
- h) Sprzęt Odbiorczy, na którym dokonywany jest pomiar, nie powinien wykorzystywać funkcji udostępniania internetu,
- i) ustawienia sieciowe karty i parametrów protokołu TCP/IP powinny być zgodne z dostarczonymi przez Dostawcę Usług i pobranymi automatycznie przez usługę DHCP z serwera Dostawcy Usług,
- j) w razie wykorzystywania do pomiaru przeglądarki stron www, przeglądarka nie powinna mieć otwartych żadnych innych kart oprócz narzędzia pomiarowego oraz powinna mieć wyłączone wszystkie dodatki, które mogą generować ruch lub filtrować pakiety danych,
- k) do pomiaru Abonent powinien wybrać najbliższe geograficznie Sprzętowi Odbiorczemu narzędzie, eliminujące ryzyko wystąpienia zewnętrznych, niezależnych od Dostawcy Usług, czynników wpływających w sposób istotny na parametry prędkości oraz inne parametry Usługi Internetu.

Spełnienie niektórych z powyższych wymogów może wymagać od Abonenta zaawansowanej wiedzy technicznej i narażać na ryzyko braku umiejętności przywrócenia ustawień systemowych do pierwotnego - bezpiecznego czy zgodnego z oczekiwaniami Abonenta stanu. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za negatywne skutki samodzielnego dokonywania przez Abonenta zmian ustawień systemowych celem wykonania pomiaru prędkości.

3.27. Dostawca Usług informuje, że zasadniczo wyższa prędkość przesyłania danych oraz niższe opóźnienia w ich przesyłaniu pozwalają na korzystanie z bardziej zaawansowanych usług, aplikacji i treści. Zgodnie z dokumentami Komisji Europejskiej, aktualnymi na dzień publikacji tych zapisów, szybki dostęp do Internetu to nie mniej niż 30 Mb/s pobierania danych. Ultraszybki dostęp do Internetu to nie mniej niż 100 Mb/s pobierania danych. Dla poszczególnych zastosowań można określić następujące przykłady parametrów: usługi telefoniczne VoIP - 64 kb/s pobierania oraz wysyłania, opóźnienie 150 ms; przeglądanie stron www - 1 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms; oglądanie wideo w jakości SD - 2 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms; oglądanie wideo w jakości HD - 6 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms; oglądanie wideo w jakości 4K - 18 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms; rozmowy wideo HD - 1,5 Mb/s pobierania oraz wysyłania, opóźnienie 150 ms; gry sieciowe czasu rzeczywistego - 2 Mb/s pobierania i 1,5 Mb/s wysyłania, opóźnienie 30 ms.

3.28. Szczegółowe wyjaśnienia dotyczące: charakterystyki poszczególnych usług i ich rodzajów; wpływu różnego rodzaju czynników na parametry prędkości i inne parametry Usługi Internetu; sposoby i wymagania oraz wytyczne dotyczące dokonywania przez Abonenta pomiarów parametrów Usługi Internetu - dostępne są na Stronie WWW Dostawcy Usług.