

# Parametry techniczne usług internetowych

ważne od 18 lipca 2023 r.



## 1. Definicje

**Prędkość deklarowana** – jest to prędkość transmisji danych Pakietów Taryfowych Usług Internetowych stosowana w materiałach marketingowych Dostawcy usług. Prędkość deklarowana może także wynikać z nazwy pakietu.

**Prędkość maksymalna** – jest to prędkość transmisji danych możliwa do osiągnięcia przynajmniej raz w ciągu doby, wyznaczająca górną granicę prędkości osiąganą w wybranym Pakiecie Taryfowym Usługi Internetowej.

**Prędkość zwykle dostępna** – jest to prędkość transmisji danych Pakietów Taryfowych Usług Internetowych możliwa do uzyskania przez co najmniej 80% czasu trwania doby.

## 2. Zestawienie oferowanych prędkości Usług Internetowych stacjonarnych w Sieci Dostawcy (z wyłączeniem Sieci GPON)

Tabela 1

Parametr	Internet światłowodowy do 100 Mb/s	Internet światłowodowy do 150 Mb/s	Internet światłowodowy do 300 Mb/s	Internet światłowodowy do 600 Mb/s	Internet światłowodowy do 1000 Mb/s <sup>1</sup>
Maksymalna prędkość pobierania danych z sieci internet	100 Mb/s	150 Mb/s	300 Mb/s	600 Mb/s	940 Mb/s
Maksymalna prędkość wysyłania danych do sieci internet	25 Mb/s	25 Mb/s	25 Mb/s	30 Mb/s	40 Mb/s
Prędkość zwykle dostępna pobierania danych z sieci internet	70 Mb/s	105 Mb/s	210 Mb/s	420 Mb/s	658 Mb/s
Prędkość zwykle dostępna wysyłania danych do sieci internet	17,5 Mb/s	17,5 Mb/s	17,5 Mb/s	21 Mb/s	28 Mb/s
Prędkość minimalna pobierania danych z sieci internet	40 Mb/s	60 Mb/s	120 Mb/s	240 Mb/s	376 Mb/s
Prędkość minimalna wysyłania danych do sieci internet	10 Mb/s	10 Mb/s	10 Mb/s	12 Mb/s	16 Mb/s
Liczba publicznych adresów IP <sup>2</sup>			1		
Limit pobieranych danych**			-		
Liczba kont e-mail**			3		
Pojemność pojedynczego konta e-mail**			5 GB		
Liczba aliasów dla pojedynczego konta e-mail**			5		
Maksymalny rozmiar przesyłanej wiadomości**			30 GB		

Powyższe prędkości dotyczą świadczenia usług na Sieci Dostawcy usług

Tabela 2

Parametr	Internet Upgrade z do 150 Mb/s do 300 Mb/s	Internet Upgrade z do 150 Mb/s do 500 Mb/s Internet Upgrade z do 300 Mb/s do 500 Mb/s	Internet Upgrade z do 150 Mb/s do 750 Mb/s Internet Upgrade z do 300 Mb/s do 750 Mb/s Internet Upgrade z do 500 Mb/s do 750 Mb/s
Maksymalna prędkość pobierania danych z sieci internet	300 Mb/s	500 Mb/s	750 Mb/s
Maksymalna prędkość wysyłania danych do sieci internet	25 Mb/s	30 Mb/s	40 Mb/s
Prędkość zwykle dostępna pobierania danych z sieci internet	210 Mb/s	350 Mb/s	525 Mb/s
Prędkość zwykle dostępna wysyłania danych do sieci internet	17,5 Mb/s	21 Mb/s	28 Mb/s
Prędkość minimalna pobierania danych z sieci internet	120 Mb/s	200 Mb/s	300 Mb/s
Prędkość minimalna wysyłania danych do sieci internet	10 Mb/s	12 Mb/s	28 Mb/s

\* Gigabajtowa Pasywna Sieć Optyczna.

\* Funkcjonalność poczty elektronicznej będzie dostępna do dnia 30 września 2024 r.

<sup>1</sup> Ze względu na wykorzystanie pasma do przekazywania informacji pomiędzy Urządzeniem końcowym Abonenta (np. komputerem) a Sprzętem prędkość maksymalna pobierania danych dla Pakietu Internet światłowodowy do 1000 Mb/s wynosi 940 Mb/s

<sup>2</sup> Dotyczy adresu IPv4 na Routerze (NAT). Domyślnie wykorzystywana jest adresacja IPv6.

# Parametry techniczne usług internetowych

ważne od 18 lipca 2023 r.



## 3. Zestawienie oferowanych prędkości Usług Internetowych stacjonarnych w Sieci Dostawcy usług w technologii GPON

Tabela 3

Parametr	Internet światłowodowy do 100 Mb/s	Internet światłowodowy do 150 Mb/s	Internet światłowodowy do 300 Mb/s	Internet światłowodowy do 600 Mb/s	Internet światłowodowy do 1000 Mb/s <sup>1</sup>
Maksymalna prędkość pobierania danych z sieci internet	100 Mb/s	150 Mb/s	300 Mb/s	600 Mb/s	940 Mb/s
Maksymalna prędkość wysyłania danych do sieci internet	25 Mb/s	25 Mb/s	60 Mb/s	200 Mb/s	300 Mb/s
Prędkość zwykle dostępna pobierania danych z sieci internet	70 Mb/s	105 Mb/s	210 Mb/s	420 Mb/s	658 Mb/s
Prędkość zwykle dostępna wysyłania danych do sieci internet	18 Mb/s	18 Mb/s	42 Mb/s	140 Mb/s	210 Mb/s
Prędkość minimalna pobierania danych z sieci internet	28 Mb/s	42 Mb/s	84 Mb/s	240 Mb/s	263 Mb/s
Prędkość minimalna wysyłania danych do sieci internet	7 Mb/s	7 Mb/s	17 Mb/s	80 Mb/s	84 Mb/s
Liczba publicznych adresów IP <sup>2</sup>			1		
Limit pobieranych danych**			-		
Liczba kont e-mail**			3		
Pojemność pojedynczego konta e-mail**			5 GB		
Liczba aliasów dla pojedynczego konta e-mail**			5		
Maksymalny rozmiar przesyłanej wiadomości**			20 GB		

## 4. Zestawienie oferowanych prędkości Usług Internetowych stacjonarnych w Sieci OSD

Tabela 4

Parametr	Internet światłowodowy do 100 Mb/s	Internet światłowodowy do 300 Mb/s	Internet światłowodowy do 600 Mb/s	Internet światłowodowy do 1000 Mb/s <sup>1</sup>
Maksymalna prędkość pobierania danych z sieci internet	100 Mb/s	300 Mb/s	600 Mb/s	940 Mb/s
Maksymalna prędkość wysyłania danych do sieci internet	20 Mb/s	20 Mb/s	30 Mb/s	40 Mb/s
Prędkość zwykle dostępna pobierania danych z sieci internet	70 Mb/s	210 Mb/s	420 Mb/s	658 Mb/s
Prędkość zwykle dostępna wysyłania danych do sieci internet	14 Mb/s	14 Mb/s	21 Mb/s	28 Mb/s
Prędkość minimalna pobierania danych z sieci internet	40 Mb/s	120 Mb/s	240 Mb/s	376 Mb/s
Prędkość minimalna wysyłania danych do sieci internet	8 Mb/s	8 Mb/s	12 Mb/s	16 Mb/s
Liczba publicznych adresów IP <sup>2</sup>			1	
Limit pobieranych danych**			-	
Liczba kont e-mail**			3	
Pojemność pojedynczego konta e-mail**			5 GB	
Liczba aliasów dla pojedynczego konta e-mail**			5	
Maksymalny rozmiar przesyłanej wiadomości**			30 GB	

\* Gigabajtowa Pasywna Sieć Optyczna.

\* Funkcjonalność poczty elektronicznej będzie dostępna do dnia 30 września 2024 r.

<sup>1</sup> Ze względu na wykorzystanie pasma do przekazywania informacji pomiędzy Urzędzeniem końcowym Abonenta (np. komputerem) a Sprzętem prędkość maksymalna pobierania danych dla Pakietu Internet światłowodowy do 1000 Mb/s wynosi 940 Mb/s

<sup>2</sup> Dotyczy adresu IPv4 na Routerze (NAT). Domyślnie wykorzystywana jest adresacja IPv6.

<sup>2</sup> Dotyczy adresu IPv4 na Routerze (NAT). Domyślnie wykorzystywana jest adresacja IPv6.

# Parametry techniczne usług internetowych

ważne od 18 lipca 2023 r.



Parametr	Szybsze wysyłanie do 60 Mb/s	Szybsze wysyłanie do 100 Mb/s	Szybsze wysyłanie do 120 Mb/s	Szybsze wysyłanie do 200 Mb/s	Szybsze wysyłanie do 300 Mb/s	Szybsze wysyłanie do 600 Mb/s	Szybsze wysyłanie do 940 Mb/s <sup>1</sup>
Maksymalna prędkość wysyłania danych do sieci internet	60 Mb/s	100 Mb/s	120 Mb/s	200 Mb/s	300 Mb/s	600 Mb/s	940 Mb/s
Prędkość zwykle dostępna wysyłania danych do sieci internet	42 Mb/s	70 Mb/s	84 Mb/s	140 Mb/s	210 Mb/s	420 Mb/s	658 Mb/s
Prędkość minimalna wysyłania danych do sieci internet	24 Mb/s	40 Mb/s	48 Mb/s	80 Mb/s	120 Mb/s	240 Mb/s	376 Mb/s

Dostawca usług świadczy Usługi Internetowe za pośrednictwem Sieci OSD w zakresie istniejących możliwości technicznych oraz z uwzględnieniem jakości transmisji danych zapewnianej przez OSD.

\* Mała firma - osoba posiadająca i identyfikująca się NIP (osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, inna osoba prawna lub nieposiadająca osobowości prawnej), której roczne obroty wynoszą poniżej 1 mln Euro oraz zatrudnia poniżej 11 osób lub która została zakwalifikowana do segmentu małych firm przez UPC.

\*\* Funkcjonalność poczty elektronicznej będzie dostępna do dnia 30 września 2023 r.

<sup>1</sup> Ze względu na wykorzystanie pasma do przekazywania informacji pomiędzy Urządzeniem końcowym Abonenta (np. komputerem) a Sprzętem prędkość maksymalna pobierania danych dla Internet światłowodowy do 1000 Mb/s i Internet światłowodowy do 1000 Mb/s - szybsze wysyłanie wynosi 940 Mb/s.

<sup>2</sup> Dotyczy adresu IPv4 na Routerze (NAT). Domyślnie wykorzystywana jest adresacja IPv6.

## 5. Pomiar prędkości

Mechanizm pomiaru prędkości transmisji danych dostępny jest na stronie [www.upc.pl](http://www.upc.pl). Wyniki pomiaru w oparciu o mechanizm udostępniony przez Dostawcę usług stanowią podstawę ewentualnej reklamacji w przypadku rozbieżności między faktycznie dostępnymi prędkościami (szczególnie minimalnej prędkości danych), a prędkościami wskazanymi w Umowie Abonenckiej przez Dostawcę usług.

### Aby prawidłowo wykonać pomiar prędkości :

1. Testuj prędkość na komputerze z kartą sieciową podłączoną do modemu kablem ethernetowym (RJ45), a nie przez Wi-Fi.
2. Wyłącz programy obciążające łącze internetowe, a więc podczas testu nie słuchaj muzyki ani nie oglądaj filmów.
3. Odłącz inne urządzenia używające łącza UPC (np. drugi komputer, tablet, telefon).
4. Upewnij się że Twoje Urządzenie końcowe nie pobiera i nie instaluje aktualizacji.
5. Wyłącz aplikacje działające w tle.

Do weryfikacji zgłoszenia dotyczącego niedotrzymania parametrów prędkości niezbędne jest wykonanie przez Ciebie 3 testów, zachowując kilkudziesięciominutowe przerwy między pomiarami.

Analizując wyniki pomiaru i porównując je z osiąganymi na co dzień, należy zwrócić uwagę na to, że prędkość pobierania i wysyłania zależy nie tylko od przepustowości posiadanego łącza, ale również od obciążenia serwera z którego dane są pobierane i do którego są wysyłane. Faktyczna prędkość łącza internetowego uzależniona jest od wielu czynników, między innymi od ilości uruchomionych na komputerze programów, pory dnia, ilości osób korzystających z internetu oraz lokalizacji miejsca (serwera) w sieci, z którym nawiązane jest połączenie. Dokładamy wszelkich starań, aby test szybkości internetu wskazywał dokładne dane.

## 6. Korzystanie z Telewizji Cyfrowej IPTV Dostawcy usług

Korzystanie z Telewizji Cyfrowej IPTV Dostawcy usług wymaga korzystania równocześnie przez Abonenta z Usługi Internetowej Dostawcy usług oraz ma wpływ na prędkość pobierania danych Usługi Internetowej. Treści dostarczane przez Dostawcę usług w jakości HD oglądane na jednym Dekoderze wykorzystują średnio, gdy Dekoder jest włączony, do 8 Mb/s prędkości pobierania danych, natomiast treści w jakości 4K do 16 Mb/s. W przypadku korzystania z Usługi Telewizji Cyfrowej IPTV na jednym Dekoderze przepustowość Usługi Internetowej jest więc pomniejszona o średnią wartość do 8 lub 16 Mb/s. W przypadku korzystania z Usługi Pakiet Multiroom przepustowość Usługi Internetowej jest pomniejszona o kolejną średnią wartość do 8 lub 16 Mb/s w zależności od jakości oglądanej przez Abonenta treści.