

NET.mede – o medidor de velocidade de Internet da ANACOM

Sabe o que fazer se a sua Internet não tiver um bom desempenho? Consulte o seu contrato, faça um teste de velocidade e, se necessário, reclame ao operador por escrito.



QUE INFORMAÇÃO DEVE ESTAR NO CONTRATO?

No que respeita à Internet fixa, o seu contrato deve prever informação sobre a velocidade mínima, velocidade normalmente disponível, velocidade máxima e velocidade anunciada. No que respeita à Internet móvel, o contrato deve indicar uma estimativa sobre a velocidade máxima e velocidade anunciada.

E SE O OPERADOR NÃO CUMPRIR A VELOCIDADE QUE CONTRATEI?

Se a sua experiência de utilização do serviço de Internet aponta para uma velocidade baixa:

1 - Faça um teste de velocidade através do NET.mede, o medidor de velocidade da ANACOM, disponível em netmede.pt. Para obter resultados mais completos, repita o teste em alturas distintas do dia e da semana e compare os resultados.

2 - Questione o seu operador sobre os resultados do teste e sobre as alternativas existentes para a correção da situação. Se necessário, apresente uma reclamação escrita ao seu operador através do livro de reclamações, numa loja ou online (em www.livroreclamacoes.pt).

3 - Estando em causa um incumprimento das condições contratuais, caso não chegue a acordo com o operador, pode recorrer a um Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo ou a um Julgado de Paz.

O QUE É O NET.MEDE E QUAIS AS VANTAGENS?

O NET.mede é o medidor de velocidade da Internet, da ANACOM, que se encontra disponível em netmede.pt. Através da página do NET.mede é possível obter num teste rápido, em cerca de 30 segundos, as velocidades de download e de upload, e os valores de latência e de jitter da sua ligação. Em alternativa, pode efetuar testes mais completos e agendar, através da app NET.mede, vários testes em momentos diferentes do dia, e consultar depois os resultados através da área reservada My.NET.mede. Pode ainda efetuar um teste de traffic shaping. O NET.mede é gratuito, mas a realização dos testes implica o consumo de dados, pelo que se aconselha que o seu uso seja moderado, sobretudo se tiver acesso limitado a dados.



A DIFERENÇA SIGNIFICATIVA ENTRE O DESEMPENHO REAL DO SERVIÇO DE INTERNET E O DESEMPENHO INDICADO PELO OPERADOR NO CONTRATO NEM SEMPRE CONSTITUI UM INCUMPRIMENTO...

A velocidade de acesso à Internet (fixa e móvel) não é constante, uma vez que há variáveis que condicionam o desempenho real e a experiência de utilização do serviço, como é o caso, entre outras, do nível de carga do servidor e sua localização na rede, da utilização de um computador obsoleto ou contaminado com vírus, malware, etc., e da utilização de WiFi em vez de uma ligação direta por cabo, podendo a distância do router contribuir para uma degradação de desempenho. Além disso, poderão verificar-se circunstâncias que, nos termos da lei, justifiquem que os operadores implementem medidas razoáveis de gestão de tráfego, de forma a poder, nomeadamente, prevenir e atenuar congestionamentos da rede. Isto pode obrigar a que, temporariamente e de forma excecional, a velocidade sofra restrições.

EM RESUMO...

Não alcançar os valores da velocidade contratada pode resultar:

- De gestão do tráfego efetuada pelo operador.
- De problemas técnicos: verifique as suas ligações, os programas instalados que podem condicionar a velocidade e se usa uma ligação direta por cabo.
- De incumprimento contratual: neste caso deve confrontar o seu operador. Se necessário faça uma reclamação através do livro de reclamações, numa loja ou online (em www.livroreclamacoes.pt). Se não concordar com a resposta do operador recorra a um Centro de Arbitragem ou a um Julgado de Paz. Em qualquer caso, sempre que tiver dúvidas sobre a velocidade do seu serviço de Internet, poderá fazer um teste através do NET.mede, em <https://netmede.pt>.

Para mais informação visite o Portal do Consumidor, em www.anacom-consumidor.pt.