

The logo for WOO, consisting of the letters 'W', 'O', and 'O' in a bold, black, sans-serif font. The background is split into a yellow triangle on the left and a green triangle on the right.

WOO

Informação
sobre velocidades
do serviço de acesso
à Internet

Informação sobre velocidades do serviço de acesso à Internet

Introdução

Este documento detalha as velocidades das ofertas da WOO que incluem serviço de acesso à internet, incluindo as associadas ao Regulamento (UE) 2015/2120 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, e demais legislação nacional conexa.

1. Internet fixa suportada em tecnologias fixas

As velocidades do acesso local à Internet em acessos com tecnologias fixas são apresentadas no quadro abaixo:

Velocidades anunciadas(1)		Velocidades máximas(2)		Velocidades normalmente disponíveis(3)		Velocidades mínimas(4)	
Download	Upload	Download	Upload	Download	Upload	Download	Upload
500Mbps	100Mbps	500Mbps	100Mbps	475Mbps	95Mbps	400Mbps	80Mbps
1 Gbps	100Mbps	1000Mbps	100Mbps	900Mbps	95Mbps	800Mbps	80Mbps
1 Gbps	400 Mbps	1000Mbps	400 Mbps	950 Mbps	380 Mbps	800 Mbps	320 Mbps

1.Velocidade anunciada: Valor da velocidade de transmissão de dados que consta das comunicações comerciais associadas à oferta, nomeadamente de natureza publicitária ou de marketing ou do documento de confirmação de compra. A velocidade anunciada corresponde à velocidade máxima.

2.Velocidade máxima - Valor máximo da velocidade de transmissão de dados que um utilizador final pode esperar pelo menos uma vez por dia, obtida em condições ótimas de utilização, atendendo às condicionantes específicas de utilização/medição do serviço de acesso à Internet contratado.

3.Velocidade normalmente disponível - Valor da velocidade de transmissão de dados que é expectável que o utilizador atinja , em 95% do tempo, em cada período de 24 horas, quando utiliza o serviço de acesso à Internet, tecnicamente aferido nas condições específicas de utilização/medição do serviço de acesso à Internet contratado. O valor da velocidade normalmente disponível é igual ao valor da velocidade máxima entre as instalações do cliente e a central da WOO.

4.Velocidade mínima: Valor mínimo da velocidade de transmissão de dados disponibilizado ao utilizador, exceto em situações de interrupção do serviço ou de congestão excecional e pontual da rede.

As velocidades de transferência entre o utilizador e o servidor onde se encontra a informação são condicionadas por diversos fatores que podem influenciar a perceção de qualidade da ligação à Internet. Para débitos, nomeadamente débitos iguais ou superiores a 100Mbps, torna-se mais evidente a influência destes fatores.

Entre os fatores técnicos que influenciam a velocidade de transferência, identificam-se os seguintes:

1.1 Meio físico de acesso entre o equipamento do cliente e o router:

- Ligações efetuadas através de meios wireless (por exemplo, wi-fi): as velocidades dependem das características do equipamento terminal (por exemplo: normas suportadas, número de antenas do equipamento) e ainda das condições de propagação e interferência do sinal em determinada instalação. De salientar que a interferência pode variar ao longo do tempo e é condicionada, por exemplo, por instalações de vizinhos (por exemplo, redes wi-fi) que influenciam a velocidade percebida pelo cliente.

- Ligações efetuadas através de cabo Ethernet: as velocidades dependem do tipo de porta usado pelo equipamento terminal e também do tipo de cabo Ethernet usado entre o router e o equipamento do cliente. Em particular:

- deverá ser sempre utilizada porta de Gigabit Ethernet (GbE), em acessos com velocidades até 1Gbps;
- para otimização da ligação, deve também ser assegurado a utilização de cabo UTP categoria 5e ou superior.

1.2. Atividade na rede local de cliente

A velocidade medida, num determinado instante, por determinado equipamento, pode ser influenciada por qualquer dos restantes equipamentos ligados à internet na rede local do cliente, nesse mesmo instante.

1.3. Capacidade de processamento do equipamento do cliente:

- Características de hardware, das quais se destacam: a capacidade e número de CPUs; a capacidade da placa gráfica; a capacidade e velocidade da memória RAM; o tipo de disco utilizado; o tipo de placa de ligação à rede e a memória disponível.

- Opções de configuração e software, nomeadamente: sistema operativo usado; versões de drivers de hardware; configuração de DNS; browsers de acesso à Internet (e respetivas versões) usados para acesso à internet; configurações do browser; definições de poupança de energia; configurações do protocolo IP; tamanho da janela de transmissão.

- Aplicações em execução em simultâneo (em background) também limitam a capacidade de processamento. Para uma medição mais correta, devem ser desligados, temporariamente, firewalls, antivírus, aplicações peer-to-peer e todas as aplicações em execução com sessões abertas à Internet.

1.4. Interligação a servidores dispersos na Internet

O nível de utilização de tráfego concorrente em servidores onde se acede ficheiros na Internet, bem como as condições da rede do operador (que pode ser afetada por falha temporária ou por situações esporádicas de congestão).

2. Internet no telemóvel

As velocidades do acesso local à Internet em acessos móveis são apresentadas no quadro abaixo:

Velocidades anunciadas(1)		Velocidades máximas(2)		Estimativas das velocidades máximas(3)	
Download	Upload	Download	Upload	Download	Upload
150Mbps	50Mbps	150Mbps	50Mbps	150Mbps	50Mbps

1.Velocidade anunciada: Valor da velocidade de transmissão de dados que consta das comunicações comerciais associadas à oferta, nomeadamente de natureza publicitária ou de marketing ou do documento de confirmação de compra. A velocidade anunciada corresponde à velocidade máxima.

2.Velocidade máxima: Valor máximo da velocidade de transmissão de dados, tecnicamente atingível em condições ótimas de utilização, atendendo às condicionantes específicas de utilização/medição do serviço de acesso à Internet contratado.

3. Estimativa da velocidade máxima: Velocidade máxima realisticamente atingível pelo cliente, em diferentes locais e em condições típicas de utilização. Velocidades atingidas com base em tecnologia 4G.

A velocidade do acesso local à Internet (em Mbps) em acessos com a tecnologia wireless depende do número de utilizadores ativos em simultâneo na área coberta pela célula a que o utilizador se encontra ligado.

A este fator acrescem ainda:

- as tecnologias e velocidades suportadas pelo equipamento terminal utilizado;
- a atividade e intensidade de tráfego cursado na área de cobertura da célula;

- a cobertura de rede nessa zona ou local;
- a utilização dentro de edifícios ou áreas interiores;
- a utilização simultânea de outras aplicações;
- sistema operativo e configuração hardware e software do equipamento terminal do utilizador;
- as características dos servidores utilizados e a capacidade das redes que interligam estes servidores à internet;
- tipo de ligação utilizada (3G vs 4G);
- tipo de cartão SIM (por exemplo, é necessário um cartão uSIM para ter acesso a tecnologias 4G);
- outros fatores alheios à WOO (por exemplo, condições atmosféricas).

No caso de clientes com subscrição na App WOO, uma vez esgotado o plafond de dados móveis incluído nos tarifários, é possível, a pedido expresso do cliente, comprar pacotes de dados móveis extra ou continuar a navegar a 64Kbps até à renovação seguinte. Para clientes sem subscrição na App, após esgotamento, o tráfego é barrado até à renovação seguinte.

3. Outros fatores influenciadores da qualidade do Serviço de acesso à Internet

A WOO poderá definir e aplicar, se necessário, medidas de gestão de tráfego, de forma a garantir uma utilização eficaz dos recursos de rede e a melhoria global da qualidade de transmissão. A WOO poderá, se necessário, aplicar medidas de gestão de tráfego mais gravosas, quando tal resulte da necessidade de implementar ordens judiciais, de autoridades administrativas ou dar cumprimento a atos legislativos, preservar a integridade e segurança da rede, prevenir congestionamentos iminentes da rede ou atenuar efeitos de congestionamentos excecionais ou temporários.

A aplicação das medidas de gestão de tráfego mais profundas poderá diminuir transitoriamente as velocidades de transferência de dados acima indicadas, e é transversais às diferentes categorias de tráfego.

A redução transitória das velocidades de transferência de dados poderá ter impactos pontuais na utilização de aplicações e conteúdos específicos com exigências de qualidade de serviços elevadas. Para mais detalhe sobre os requisitos típicos de categorias de tráfego específicas, consultar a secção 4 do documento.

No caso de medidas de gestão de tráfego para prevenção de congestionamentos iminentes da rede ou para atenuar efeitos de congestionamentos excecionais ou temporários, a intervenção é agnóstica ao utilizador final, não sendo por isso utilizados dados pessoais dos utilizadores finais. Nos casos em que as medidas visam implementar ordens judiciais, de autoridades administrativas ou dar cumprimento a atos legislativos, a utilização de dados pessoais é limitada à necessidade de cumprimento das obrigações a que a WOO se encontra adstrita, tendo em conta o enquadramento legal nacional e comunitário aplicável.

A WOO poderá oferecer serviços de acesso à Internet otimizados para conteúdos, aplicações ou serviços específicos, ou para uma combinação dos mesmos, caso a otimização seja necessária para cumprir os

requisitos dos conteúdos, aplicações ou serviços para um nível específico de qualidade (serviços especializados). Nestes casos, a capacidade de atingir a velocidade anunciada será afetada em situações de eventual congestão de rede ou na medida em que tal se revele necessário para garantir a qualidade de transmissão em cada momento.

Este serviços incluem:

- Serviço de TV por subscrição WOO através da Box Android::

- Canais em definição simples (SD): até 2,9 Mbps
- Canais em alta definição (HD): até 7,8 Mbps
- Canais 4K: até 20 Mbps

- VoLTE: 0.03 – 0.05 Mbps

4. Impactos dos fatores influenciadores da qualidade de serviço no acesso a conteúdos e aplicações

O acesso e fornecimento de informações, conteúdos aplicações e serviços específicos, é condicionado pela qualidade de serviço disponível e pelos requisitos de qualidade de serviço dos respetivos conteúdos e aplicações, como é o caso da velocidade de acesso.

A qualidade de serviço disponível a cada momento resulta das condições contratadas descritas nas secções 1 a 2 e dos fatores influenciadores descritos nas secções 1 a 3.

Em baixo, apresentam-se exemplos de intervalos, meramente indicativos, de necessidades típicas de velocidade de acesso de categorias de tráfego específicas:

1. Streaming de Vídeo

- SD (480p): 1-2 Mbps

- HD (720p): 3-5 Mbps

- Full HD (1080p): 5-8 Mbps

- 4K (UHD): 15-50 Mbps

2. Streaming de Áudio

- Qualidade normal: 0,1-0,2 Mbps (formatos de áudio comprimidos de 96–160 kbps)

- Qualidade alta: 0,64 Mbps (formatos de áudio comprimidos de 320kbps ou lossless como FLAC ou ALAC)

3. Navegação na Web

- Páginas simples (texto, sem imagens pesadas): 0,05–0,5 Mbps

- Páginas ricas (*media*, vídeos *embedded*): 1-2 Mbps

5. Streaming de Jogos (Game Streaming)

- HD: até 15 Mbps
- FHD (1080p) (60 fps): até 25 Mbps
- 4K (60 fps): até 45 Mbps

6. Videoconferência

- Zoom ou Teams (baixa qualidade): 0,5-1 Mbps
- Videoconferência HD (720p): 1,5-3 Mbps
- Videoconferência Full HD (1080p): 3-6 Mbps
- Streaming simultâneo de várias câmaras (grupos): 8-10 Mbps

7. Apps de Messaging

- Texto: 0,05 Mbps
- Imagem: 0,5 Mbps

5. Procedimentos em caso de desvio contínuo e recorrente face à qualidade de serviço contratada

Caso se verifique a discrepância prevista no número 4 do artigo 4.º do Regulamento (UE) 2015/2120 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, o Cliente pode, sem prejuízo da compensação prevista na cláusula 4.3. das Condições Gerais do Serviço contratado, reclamar junto da WOO, devendo concretizar e fundamentar os termos da reclamação, a qual poderá ser apresentada no Apartado 52111, EC Campo Grande, 1721-501 Lisboa, através do serviço de apoio ao cliente 224 004 040, ou outro que o venha a substituir, ou através do chat da App WOO.

No caso acima descrito, o Cliente poderá realizar despistes remotos à qualidade do Serviço através do serviço de apoio ao cliente 224 004 040 e/ou através do chat da App WOO.

Caso os despistes remotos não sejam suficientes para correção da situação prevista nos números anteriores, a WOO agendará deslocação técnica presencial a suas expensas.