

Parametrii de calitate tehnici pentru serviciile furnizate rezidentiali**B.1. Viteza de transfer a datelor**

a) viteza nominala/maxima de transfer a datelor variaza in functie de nevoile de comunicare ale clientilor si variaza intre 1Mbps si 1Gbps.

b) viteza minim garantata de transfer a datelor: 144 kbps

B.2. Intarzierea de transfer a pachetelor de date

a) întârzierea de transfer a pachetelor de date maxima: 10ms

b) întârzierea de transfer a pachetelor de date medie: 2ms

B.3. Variatia întârzierii de transfer a pachetelor

a) variatia întârzierii de transfer a pachetelor de date maxima: 9ms

b) variatia întârzierii de transfer a pachetelor de date medie: 1ms

B.4. Rata pierderii de pachete de date

a) rata pierderii de pachete de date maxima: 0.1% b) rata pierderii de pachete de date medie: 0.001%

Parametrii de calitate administrativi sunt urmatoarii:

1. Termenul de la care va incepe furnizarea accesului la internet (definit ca perioada de timp dintre momentul semnarii contractului de catre client si cel in care serviciul achizitionat este functional) – **maxim 5 zile calendaristice**

2. Termenul de remediere a deranjamentelor - 48 de ore.

3. Termenul de solutionare a reclamatiiilor - 72 de ore.