

**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.**