

| Parametru | Valoarea recomandată | Valoarea măsurată |
|---|----------------------|-------------------|
| Termenul necesar pentru furnizarea serviciului (CATV, Satelit, MMDS, IpTV) | | |
| 1) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile | max. 14 | 5 |
| 2) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile | max. 21 | 15 |
| 3) rata cererilor soluționate în termenul convenit, % | min. 98 | 98 |
| Frecvența reclamațiilor utilizatorului final | | |
| 4) rata reclamațiilor înregistrate per utilizator final, % | - | 0,013 |
| Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali | | |
| 5) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile | 21 | 7 |
| 6) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile | 30 | 18 |
| 7) rata reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, % | Min. 95 | 95 |
| Frecvența reclamației deranjamentelor | | |
| 8) rata reclamației deranjamentelor, % | - | 0,013 |
| Termenul de remediere a deranjamentelor | | |
| 9) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore | 24 | 48 |
| 10) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore | 48 | 72 |
| 11) rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, % | Min.95 | 95 |
| Reclamația taxării serviciilor | | |
| 12) rata reclamației taxării servicii, % | 1 | 0 |

Datorită specificului televiziunii DTH (emitere prin intermediul satelitului), clientii sunt dispersati teritorial, fapt ce determina remedierea defectiunilor tehnice la locația clientului in termen mai indelungat. Acest termen este de 72 ore lucratoare conform Contractului de Prestare Servicii dintre client si I.M.Focus-Sat S.R.L., dacă nu e nevoie de intervenția meșterului problema se rezolvă imediat la telefon.

17. 10. 2014

