

Parametru	Valoarea recomandat	Valoarea m surat
Termenul necesar pentru furnizarea serviciului (CATV, Satelit, MMDS, IpTV)		
1) 80% dintre cele mai rapid solu ionate cereri, zile	max. 14	1
2) 95% dintre cele mai rapid solu ionate cereri, zile	max. 21	2
3) rata cererilor solu ionate în termenul convenit, %	min. 98	100
Frecventa reclamatilor utilizatorului final		
4) rata reclamatilor înregistrate per utilizator final, %	-	10
Termenul de solu ionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali		
5) 80% dintre cele mai rapid solu ionate reclama ii, zile	21	1
6) 95% dintre cele mai rapid solu ionate reclama ii, zile	30	2
7) rata reclamatilor solu ionate în termenul asumat de furnizor, %	Min. 95	100
Frecven a reclama iei deranjamentelor		
8) rata reclama iei deranjamentelor, %		5
Termenul de remedierea deranjamentelor		
9) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	24	5
10) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide,ore	48	8
11) rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	Min.95	100
Reclamatia tax rii serviciilor		
12) rata reclama iei tax ri servicii, %	1	1