

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	1
2) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	max. 21	2
3) rata cererilor soluționate în termenul convenit, %	min. 98	100
Frecvența reclamațiilor utilizatorului final		
4) rata reclamațiilor înregistrate per utilizator final, %	-	0,5
Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali		
5) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	21	1
6) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	30	2
7) rata reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	Min. 95	100
Frecvența reclamației deranjamentelor		
8) rata reclamației deranjamentelor, %	-	0,2
Termenul de remediere a deranjamentelor		
9) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	24	12
10) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	48	24
11) rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	Min.95	100
Reclamația taxării serviciilor		
12) rata reclamației taxării servicii, %	1	0,1



[Handwritten signature]

