

| Parametru   | Valoarea recomandată | Valoarea măsurată |
|---|----------------------|-------------------|
| <b>Termenul necesar pentru furnizarea serviciului (CATV, Satelit, MMDS, IpTV)</b> |                      |                   |
| 1) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile                             | max. 14              | 10                |
| 2) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile                             | max. 21              | 15                |
| 3) rata cererilor soluționate în termenul convenit, %                             | min. 98              | 99                |
| <b>Frecvența reclamațiilor utilizatorului final</b>                               |                      |                   |
| 4) rata reclamațiilor înregistrate per utilizator final, %                        | -                    | 0.3               |
| <b>Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali</b>  |                      |                   |
| 5) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile                         | 21                   | 8                 |
| 6) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile                         | 30                   | 10                |
| 7) rata reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %               | Min. 95              | 99.2              |
| <b>Frecvența reclamației deranjamentelor</b>                                      |                      |                   |
| 8) rata reclamației deranjamentelor, %  | -                    | 0.3               |
| <b>Termenul de remedierea deranjamentelor</b>                                     |                      |                   |
| 9) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore                   | 24                   | 24                |
| 10) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore                  | 48                   | 32                |
| 11) rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %              | Min.95               | 99                |
| <b>Reclamația taxării serviciilor</b>   |                      |                   |
| 12) rata reclamației taxării servicii, %  | 1                    | 1                 |