

1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului (CATV, Satelit, MMDS, IPTV)	
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	1
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	2
c) rata cererilor soluționate în termenul convenit, %	100
2. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final	
rata reclamațiilor înregistrate per utilizator final, %	6
3. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali	
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	1
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	2
c) rata reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	100
4. Frecvența reclamației deranjamentelor	
rata reclamației deranjamentelor, %	5
5. Termenul de remediere a deranjamentelor	
a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	7
b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	24
c) rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	100
6. Reclamația taxării serviciilor	
rata reclamației taxării servicii, %	1