

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, %	8
---	---

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, %	7
-------------------------------------	---

5. Termenul de remedierea 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
--------------------------------------	---

¹ Parametrii de calitate corespund Anexei 7 la Hotărârea nr.278/2009