

Параметр	Рекомендуемое значение	Valoarea măsurată
Срок необходимый для предоставления услуги телевидения (КТВ, спутникового, MMDS IPTV)		
1) 80% самых быстро выполненных заявлений, в днях	макс. 14	2
2) 95% самых быстро выполненных заявлений, в днях	макс. 21	3
3) ставка заявлений выполненных поставщиком за принятое время, %	мин. 98	100%
Частота жалоб конечного пользователя		
4) ставка зарегистрированных жалоб на конечного пользователя, %	-	5%
Срок разрешения жалоб поданные конечными пользователями		
5) 80% самых быстро разрешенных жалоб, в днях	21	2
6) 95% самых быстро разрешенных жалоб, в днях	30	3
7) ставка жалоб разрешенных поставщиком за принятое время, %	Мин. 95	100%
Частота жалоб относительно неполадок		
8) ставка жалоб относительно неполадок на конечного пользователя, %	-	5%
Срок устранения неполадок		
9) 80% самых быстро устраненных подтвержденных неполадок, часы	24	22
10) 95% самых быстро устраненных подтвержденных неполадок, часы	48	24
11) ставка устраненных неполадок (в принятое поставщиком для этого время)	min. 95	100%
Частота жалоб относительно оплаты услуги		
12) ставка жалоб относительно платы за услуги	1	0