

| 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 | 7 |
| 2) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile | max. 21 | 7- |
| 3) rata cererilor soluționate în termenul convenit, % | min. 98 | 100 |
| Frecvența reclamațiilor utilizatorului final | | |
| 4) rata reclamațiilor înregistrate per utilizator final, % | - | 7 |
| Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali | | |
| 5) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile | 20 | 21 |
| 6) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile | 29 | 30 |
| 7) rata reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, % | Min. 95 | 97 |
| Frecvența reclamației deranjamentelor | | |
| 8) rata reclamației deranjamentelor, % | - | 6 |
| Termenul de remediere a deranjamentelor | | |
| 9) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore | 24 | 24 |
| 10) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore | 48 | 48 |
| 11) rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, % | Min.95 | 100 |
| Reclamația taxării serviciilor | | |
| 12) rata reclamației taxări servicii, % | 1 | 1 |



Trabari Ruslean 

