

|  |     |
|--|-----|
| <b>1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului (CATV, Satelit, MMDS, IPTV)</b> |     |
| a) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile                                | 1   |
| b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile                                | 1   |
| c) rata cererilor soluționate în termenul convenit, %                                | 98  |
| <b>2. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final</b>                               |     |
| rata reclamațiilor înregistrate per utilizator final, %                              | 1   |
| <b>3. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali</b>  |     |
| a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile                            | 1   |
| b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile                            | 1   |
| c) rata reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %                  | 98  |
| <b>4. Frecvența reclamației deranjamentelor</b>                                      |     |
| rata reclamației deranjamentelor, %  | 3   |
| <b>5. Termenul de remedierea deranjamentelor</b>                                     |     |
| a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore                      | 1   |
| b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore                      | 1   |
| c) rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %                  | 99  |
| <b>6. Reclamația taxării serviciilor</b>   |     |
| rata reclamației taxării servicii, %   | 0.5 |