

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	3
2) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	max. 21	4
3) rata cererilor soluționate în termenul convenit, %	min. 98	98
Frecvența reclamațiilor utilizatorului final		
4) rata reclamațiilor înregistrate per utilizator final, %	-	17
Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali		
5) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	21	1
6) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	30	2
7) rata reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	Min. 95	96
Frecvența reclamației deranjamentelor		
8) rata reclamației deranjamentelor, %	-	14,4
Termenul de remediere a deranjamentelor		
9) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	24	3
10) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	48	24
11) rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	Min.95	96
Reclamația taxării serviciilor		
12) rata reclamației taxării servicii, %	1	0,55

[Signature]

