

Parametru	Valoarea recomandată	Val măsur
Termenul necesar pentru furnizarea serviciului (CATV, Satelit, MMDS, IpTV)		
1) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	max 14	12
2) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	max 21	15
3) rata cererilor soluționate în termenul convenit, %	min 98	97%
Frecvența reclamațiilor utilizatorului final		
4) rata reclamațiilor înregistrate per utilizator final, %		1%
Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatori finali		
5) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	21	14
6) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	30	16
7) rata reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	Min 95	99%
Frecvența reclamației deranjamentelor		
8) rata reclamației deranjamentelor, %		1%
Termenul de remediere a deranjamentelor		
9) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	24	16
10) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	48	18
11) rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	Min 95	99%
Reclamația taxării serviciilor		
12) rata reclamației taxării serviciilor, %		0