

<b>Parametru</b>	<b>Valoarea recomandat</b>	<b>Valoarea m surat</b>
<b>Termenul necesar pentru furnizarea serviciului (CATV, Satelit, MMDS, IpTV)</b>		
1) 80% dintre cele mai rapid solu ionate cereri, zile	max. 14	1
2) 95% dintre cele mai rapid solu ionate cereri, zile	max. 21	2
3) rata cererilor solu ionate în termenul convenit, %	min. 98	100
<b>Frecventa reclamatilor utilizatorului final</b>		
4) rata reclamatilor înregistrate per utilizator final, %	-	8
<b>Termenul de solu ionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali</b>		
5) 80% dintre cele mai rapid solu ionate reclama ii, zile	21	1
6) 95% dintre cele mai rapid solu ionate reclama ii, zile	30	2
7) rata reclamatilor solu ionate în termenul asumat de furnizor, %	Min. 95	100
<b>Frecven a reclama iei deranjamentelor</b>		
8) rata reclama iei deranjamentelor, %		6
<b>Termenul de remedierea deranjamentelor</b>		
9) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	24	7
10) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide,ore	48	10
11) rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	Min.95	100
<b>Reclamatia tax rii serviciilor</b>		
12) rata reclama iei tax ri servicii, %	1	1