

Semn tura _____
L. .

| Parametru | Valoarea recomandat | Valoarea m surat |
|---|----------------------------|-------------------------|
| Termenul necesar pentru furnizarea serviciului (CATV, Satelit, MMDS, IpTV) | | |
| • 80% dintre cele mai rapid solu ionate cereri, zile | max. 14 | 14 |
| • 95% dintre cele mai rapid solu ionate cereri, zile | max. 21 | 21 |
| • rata cererilor solu ionate în termenul convenit, % | min. 98 | 99 |
| Frecven a reclama iilor utilizatorului final | | |
| • rata reclama iilor înregistrate per utilizator final, % | - | 3 |
| Termenul de solu ionare a reclama iilor primite de la utilizatorii finali | | |
| • 80% dintre cele mai rapid solu ionate reclama ii, zile | 21 | 20 |
| • 95% dintre cele mai rapid solu ionate reclama ii, zile | 30 | 30 |
| • rata reclama iilor solu ionate în termenul asumat de furnizor, % | Min. 95 | 97 |
| Frecven a reclama iei deranjamentelor | | |
| • rata reclama iei deranjamentelor, % | - | - |
| Termenul de remedierea deranjamentelor | | |
| • 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore | 24 | 24 |
| • 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide,ore | 48 | 24 |
| • rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, % | Min.95 | 95 |
| Reclama ia tax rii serviciilor | | |
| • rata reclama iei tax ri servicii, % | 1 | 3 |