

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

