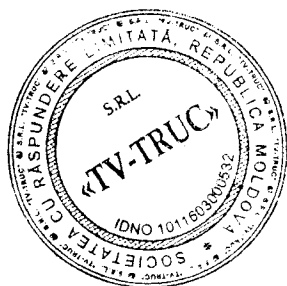


Parametru	Valoarea recomandată	Valoarea măsurată
<b>Termenul necesar pentru furnizarea serviciului (CATV, Satelit, MMDS, IpTV)</b>		
1) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	max. 14	14
2) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	max. 21	20
3) rata cererilor soluționate în termenul convenit, %	min. 98	99
<b>Frecvența reclamațiilor utilizatorului final</b>		
4) rata reclamațiilor înregistrate per utilizator final, %	-	80
<b>Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali</b>		
5) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	21	20
6) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	30	25
7) rata reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	Min. 95	99
<b>Frecvența reclamației deranjamentelor</b>		
8) rata reclamației deranjamentelor, %	-	40%
<b>Termenul de remediere a deranjamentelor</b>		
9) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	24	19
10) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	48	35
11) rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	Min.95	97
<b>Reclamația taxării serviciilor</b>		
12) rata reclamației taxări servicii, %	1	



*[Handwritten signature]*