

Parametru	Valoarea recomandată	
<b>Termenul necesar pentru furnizarea serviciului (CATV, Satelit, MMDS, IpTV)</b>		
1) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	max	14
2) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	max	21
3) rata cererilor soluționate în termenul convenit, %	min	98
<b>Frecvența reclamațiilor utilizatorului final</b>		
4) rata reclamațiilor înregistrate per utilizator final, %		2
<b>Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorul final</b>		
5) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile		21
6) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile		30
7) rata reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	Min	95
<b>Frecvența reclamației deranjamentelor</b>		
8) rata reclamației deranjamentelor, %		
<b>Termenul de remediere a deranjamentelor</b>		
9) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore		24
10) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore		48
11) rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	Max	90
<b>Reclamația taxării serviciilor</b>		
12) rata reclamației taxării serviciilor, %		1