

<b>1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului (CATV, Satelit, MMDS, IPTV)</b>	
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	3
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	3
c) rata cererilor soluționate în termenul convenit, %	99
<b>2. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final</b>	
rata reclamațiilor înregistrate per utilizator final, %	0.08
<b>3. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali</b>	
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	1
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	3
c) rata reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	99
<b>4. Frecvența reclamației deranjamentelor</b>	
rata reclamației deranjamentelor, %	0.08
<b>5. Termenul de remedierea deranjamentelor</b>	
a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	24
b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	48
c) rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	99
<b>6. Reclamația taxării serviciilor</b>	
rata reclamației taxării servicii, %	0