

<b>Parametru</b>	<b>Valoarea recomandată</b>	<b>Valoarea măsurată</b>
<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, %	-	<b>28,2</b>
<b>Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali</b>		
5) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	21	<b>23</b>
6) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	30	<b>36</b>
7) rata reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	Min. 95	<b>95</b>
<b>Frecvența reclamației deranjamentelor</b>		
8) rata reclamației deranjamentelor, %	-	<b>10,45</b>
<b>Termenul de remediere a deranjamentelor</b>		
9) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	24	<b>9</b>
10) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	48	<b>13</b>
11) rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	Min.95	<b>96</b>
<b>Reclamația taxării serviciilor</b>		
12) rata reclamației taxării servicii, %	1	-