

Parametru	Valoarea recomandat	Valoarea m surat
Termenul necesar pentru furnizarea serviciului (CATV, Satelit, MMDS, IpTV)		
1) 80% dintre cele mai rapid solu ionate cereri, zile	max. 14	10
2) 95% dintre cele mai rapid solu ionate cereri, zile	max. 21	15
3) rata cererilor solu ionate în termenul convenit, %	min. 98	97
Frecven a reclama iilor utilizatorului final		
4) rata reclama iilor înregistrate per utilizator final, %	-	0,93
Termenul de solu ionare a reclama iilor primite de la utilizatorii finali		
5) 80% dintre cele mai rapid solu ionate reclama ii, zile	21	18
6) 95% dintre cele mai rapid solu ionate reclama ii, zile	30	21
7) rata reclama iilor solu ionate în termenul asumat de furnizor, %	Min. 95	92
Frecven a reclama iei deranjamentelor		
8) rata reclama iei deranjamentelor, %	-	0,27
Termenul de remedierea deranjamentelor		
9) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	24	24
10) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide,ore	48	24
11) rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	Min.95	92
Reclama ia tax rii serviciilor		
12) rata reclama iei tax ri servicii, %	1	0,66

Semn tura _____

L. .