

Semn tura _____
L. .

Parametru	Valoarea recomandat	Valoarea m surat
Termenul necesar pentru furnizarea serviciului (CATV, Satelit, MMDS, IpTV)		
• 80% dintre cele mai rapid solu ionate cereri, zile	max. 14	14
• 95% dintre cele mai rapid solu ionate cereri, zile	max. 21	20
• rata cererilor solu ionate în termenul convenit, %	min. 97	99
Frecven a reclama iilor utilizatorului final		
• rata reclama iilor înregistrate per utilizator final, %	-	2
Termenul de solu ionare a reclama iilor primite de la utilizatorii finali		
• 80% dintre cele mai rapid solu ionate reclama ii, zile	21	20
• 95% dintre cele mai rapid solu ionate reclama ii, zile	30	30
• rata reclama iilor solu ionate în termenul asumat de furnizor, %	Min. 95	96
Frecven a reclama iei deranjamentelor		
• rata reclama iei deranjamentelor, %	-	-
Termenul de remedierea deranjamentelor		
• 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	24	24
• 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide,ore	48	48
• rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	Min.95	96
Reclama ia tax rii serviciilor		
• rata reclama iei tax ri servicii, %	1	2