

Parametru	Valoarea recomandată
Termenul necesar pentru furnizarea serviciului (CATV, Satelit, MMDS, IpTV)	
1) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	max. 14 7
2) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	max. 21 6
3) rata cererilor soluționate în termenul convenit, %	min. 98 99
Frecvența reclamațiilor utilizatorului final	
4) rata reclamațiilor înregistrate per utilizator final, %	0 1%
Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali	
5) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	10 10
6) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	30 5
7) rata reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	Min. 95 99
Frecvența reclamației deranjamentelor	
8) rata reclamației deranjamentelor, %	1%
Termenul de remediere a deranjamentelor	
9) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide ore	12
10) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide ore	48 12
11) rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	95 99
Reclamația taxării serviciilor	
12) rata reclamației taxării serviciilor, %	0