

Parametru	Valoarea recomandată	Valoarea măsurată
Termenul necesar pentru furnizarea serviciului (CATV, Satelit, MMDS, IpTV)		
1) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri. zile	max. 14	9
2) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri. zile	max. 21	20
3) rata cererilor soluționate în termenul convenit. %	min. 98	150
Frecvența reclamațiilor utilizatorului final		
4) rata reclamațiilor înregistrate per utilizator final. %	-	80
Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali		
5) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații. zile	21	20
6) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații. zile	30	30
7) rata reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor. %	Min. 95	90
Frecvența reclamației deranjamentelor		
8) rata reclamației deranjamentelor. %	-	40%
Termenul de remediere a deranjamentelor		
9) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide. ore	24	20
10) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide. ore	48	45
11) rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit. %	Min.95	100
Reclamația taxării serviciilor		
12) rata reclamației taxării servicii. %	1	