

1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului (CATV, Satelit, MMDS, IPTV)

| | |
|---|-----|
| a) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile | 1 |
| b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile | 2 |
| c) rata cererilor soluționate în termenul convenit, % | 100 |

2. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final

| | |
|---|---|
| rata reclamațiilor înregistrate per utilizator final, % | 7 |
|---|---|

3. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali

| | |
|---|-----|
| a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile | 1 |
| b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile | 2 |
| c) rata reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, % | 100 |

4. Frecvența reclamației deranjamentelor

| | |
|-------------------------------------|---|
| rata reclamației deranjamentelor, % | 6 |
|-------------------------------------|---|

5. Termenul de remedierea deranjamentelor

| | |
|---|-----|
| a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore | 7 |
| b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore | 24 |
| c) rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, % | 100 |

6. Reclamația taxării serviciilor

| | |
|--------------------------------------|---|
| rata reclamației taxării servicii, % | 1 |
|--------------------------------------|---|