

Parametru	Valoarea recomandată	Valoarea măsurată
Termenul necesar pentru furnizarea serviciului (CATV, Satelit, MMDS, IpTV)		<i>loc 11 2018</i>
1) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	max. 14	<i>3 - 10</i>
2) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	max. 21	<i>3 - 18</i>
3) rata cererilor soluționate în termenul convenit, %	min. 98	<i>98 96%</i>
Frecvența reclamațiilor utilizatorului final		
4) rata reclamațiilor înregistrate per utilizator final, %	-	<i>1% 1</i>
Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali		
5) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	21	<i>15 18</i>
6) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	30	<i>12 20</i>
7) rata reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	Min. 95	<i>90% 93</i>
Frecvența reclamației deranjamentelor		
8) rata reclamației deranjamentelor, %	-	<i>1% 1</i>
Termenul de remediere a deranjamentelor		
9) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	24	<i>15 18</i>
10) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	48	<i>34 40</i>
11) rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	Min.95	<i>99% 95</i>
Reclamația taxării serviciilor		
12) rata reclamației taxării servicii, %	1	