

| <b>Parametru</b>  | <b>Valoarea recomandat</b> | <b>Valoarea m surat</b> |
|---|----------------------------|-------------------------|
| <b>Termenul necesar pentru furnizarea serviciului (CATV, Satelit, MMDS, IpTV)</b> |                            |                         |
| 1) 80% dintre cele mai rapid solu ionate cereri, zile                             | max. 14                    | 3                       |
| 2) 95% dintre cele mai rapid solu ionate cereri, zile                             | max. 21                    | 7                       |
| 3) rata cererilor solu ionate în termenul convenit, %                             | min. 98                    | 99                      |
| <b>Frecven a reclama iilor utilizatorului final</b>                               |                            |                         |
| 4) rata reclama iilor înregistrate per utilizator final, %                        | -                          |                         |
| <b>Termenul de solu ionare a reclama iilor primite de la utilizatorii finali</b>  |                            |                         |
| 5) 80% dintre cele mai rapid solu ionate reclama ii, zile                         | 21                         | 3                       |
| 6) 95% dintre cele mai rapid solu ionate reclama ii, zile                         | 30                         | 7                       |
| 7) rata reclama iilor solu ionate în termenul asumat de furnizor, %               | Min. 95                    | 99                      |
| <b>Frecven a reclama iei deranjamentelor</b>                                      |                            |                         |
| 8) rata reclama iei deranjamentelor, %  | -                          |                         |
| <b>Termenul de remedierea deranjamentelor</b>                                     |                            |                         |
| 9) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore                   | 24                         | 3                       |
| 10) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide,ore                   | 48                         | 7                       |
| 11) rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %              | Min.95                     | 99                      |
| <b>Reclama ia tax rii serviciilor</b>   |                            |                         |
| 12) rata reclama iei tax ri servicii, %   | 1                          | 0,5                     |