

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