

1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului (CATV, Satelit, MMDS, IPTV)	
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	3
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	7
c) rata cererilor soluționate în termenul convenit, %	99.7
2. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final	
rata reclamațiilor înregistrate per utilizator final, %	0.8
3. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali	
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	3
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	7
c) rata reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	99.90
4. Frecvența reclamației deranjamentelor	
rata reclamației deranjamentelor, %	0.25
5. Termenul de remedierea deranjamentelor	
a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	6
b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	8
c) rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	99.80
6. Reclamația taxării serviciilor	
rata reclamației taxări servicii, %	0.01