

<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	12
2) 95% dintre cele mai rapid solu ionate cereri, zile	max. 21	17
3) rata cererilor solu ionate în termenul convenit, %	min. 98	97
<b>Frecven a reclama iilor utilizatorului final</b>		
4) rata reclama iilor înregistrate per utilizator final, %	-	0,95
<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	18
6) 95% dintre cele mai rapid solu ionate reclama ii, zile	30	21
7) rata reclama iilor solu ionate în termenul asumat de furnizor, %	Min. 95	92
<b>Frecven a reclama iei deranjamentelor</b>		
8) rata reclama iei deranjamentelor, %	-	0,27
<b>Termenul de remedierea deranjamentelor</b>		
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	92
<b>Reclama ia tax rii serviciilor</b>		
12) rata reclama iei tax ri servicii, %	1	0,68

Semn tura \_\_\_\_\_

L. .