

1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului (CATV, Satelit, MMDS, IPTV)	
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	-
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	-
c) rata cererilor soluționate în termenul convenit, %	-
2. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final	
rata reclamațiilor înregistrate per utilizator final, %	8,85
3. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali	
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	14
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	21
c) rata reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	97
4. Frecvența reclamației deranjamentelor	
rata reclamației deranjamentelor, %	17,71
5. Termenul de remedierea deranjamentelor	
a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	24
b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	36
c) rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	96
6. Reclamația taxării serviciilor	
rata reclamației taxării servicii, %	-