

Semnătura _____
L.Ş.

Parametru	Valoarea recomandată	Valoarea măsurată
Termenul necesar pentru furnizarea serviciului (CATV, Satelit, MMDS, IpTV)		
• 80% dintre cele mai rapid soluţionate cereri, zile	max. 14	14
• 95% dintre cele mai rapid soluţionate cereri, zile	max. 21	20
• rata cererilor soluţionate în termenul convenit, %	min. 97	99
Frecvenţa reclamaţiilor utilizatorului final		
• rata reclamaţiilor înregistrate per utilizator final, %	-	2
Termenul de soluţionare a reclamaţiilor primite de la utilizatorii finali		
• 80% dintre cele mai rapid soluţionate reclamaţii, zile	21	20
• 95% dintre cele mai rapid soluţionate reclamaţii, zile	30	30
• rata reclamaţiilor soluţionate în termenul asumat de furnizor, %	Min. 95	96
Frecvenţa reclamaţiei deranjamentelor		
• rata reclamaţiei deranjamentelor, %	-	-
Termenul de remedierea deranjamentelor		
• 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	24	24
• 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	48	48
• rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	Min.95	96
Reclamaţia taxării serviciilor		
• rata reclamaţiei taxări servicii, %	1	2