

| Parametru                                                                         | Valoarea recomandată | Valoarea măsurată |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------------|
| <b>Termenul necesar pentru furnizarea serviciului (CATV, Satelit, MMDS, IpTV)</b> |                      |                   |
| 1) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile                             | max. 14              | —                 |
| 2) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile                             | max. 21              | —                 |
| 3) rata cererilor soluționate în termenul convenit, %                             | min. 98              | —                 |
| <b>Frecvența reclamațiilor utilizatorului final</b>                               |                      |                   |
| 4) rata reclamațiilor înregistrate per utilizator final, %                        | -                    | 1,5               |
| <b>Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali</b>  |                      |                   |
| 5) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile                         | 21                   | 1,6               |
| 6) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile                         | 30                   | 2                 |
| 7) rata reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %               | Min. 95              | 100               |
| <b>Frecvența reclamației deranjamentelor</b>                                      |                      |                   |
| 8) rata reclamației deranjamentelor, %                                            | -                    | 1,5               |
| <b>Termenul de remediere a 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                   | 48                |
| 11) rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %              | Min.95               | 100               |
| <b>Reclamația taxării serviciilor</b>                                             |                      |                   |
| 12) rata reclamației taxări servicii, %                                           | 1                    | 0                 |