

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, %	-	15
<b>Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali</b>		
5) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	21	16
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 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	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

În acord cu se prezintă în ANEXA II la acest Document de măsură  
se pot da următoarele informații privind reprezentanții al reprezentanții tutelați  
comunității:

în primul ordin postal de transmitere recomandată cu confirmare de primire la adresa  
ANAF, București, Sectorul 1, Nr. 134, et. 4, ilum. Chiriac;

în secundul ordin postal de transmitere pe cale electrică în mod efectiv la adresa  
lui Daniel Popescu;

în treiul ordin postal de efectuare prin plășteri măștăți în oficiale guvernăriști  
pe direcția de Internet și telecomunicații;

în patru ordin postal de efectuare prin telefonic la nr. 021 211 754.