

Parametru	Valoarea recomandată	Valoarea măsurată
Termenul necesar pentru furnizarea serviciului (CATV, Satelit, MMDS, IpTV)		
1) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	10 zile	5 zile
2) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	15 zile	3 zile
3) rata cererilor soluționate în termenul convenit, %	98%	99%
Frecvența reclamațiilor utilizatorului final		
4) rata reclamațiilor înregistrate per utilizator final, %	1%	11%
Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali		
5) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	21 zile	5 zile
6) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	30	3 zile
7) rata reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	95%	97%
Frecvența reclamației deranjamentelor		
8) rata reclamației deranjamentelor, %	8 %	10 %
Termenul de remediere a deranjamentelor		
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, %	95	97%
Reclamația taxării serviciilor		
12) rata reclamației taxări servicii, %	1 %	1