

1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului (CATV, Satelit, MMDS, IPTV)	
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	1
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	1
c) rata cererilor soluționate în termenul convenit, %	98
2. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final	
rata reclamațiilor înregistrate per utilizator final, %	3
3. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali	
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	10
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	15
c) rata reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	95
4. Frecvența reclamației deranjamentelor	
rata reclamației deranjamentelor, %	3
5. Termenul de remediere a deranjamentelor	
a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	24
b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	48
c) rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	98
6. Reclamația taxării serviciilor	
rata reclamației taxări servicii, %	1