| Parametrii de calitate pentru serviciul public de televiziune [1] | Valoarea măsurată |
|---|---|
| **1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului (CATV, Satelit, MMDS, IPTV)** | |
| a) 80% dintre cele mai rapid soluţionate cereri, zile | 3 |
| b) 95% dintre cele mai rapid soluţionate cereri, zile | 2 |
| c) rata cererilor soluţionate în termenul convenit, % | 100% |
| **2. Frecvenţa reclamaţiilor utilizatorului final** | |
| rata reclamaţiilor înregistrate per utilizator final, % | 5% |
| **3. Termenul de soluţionare a reclamaţiilor primite de la utilizatorii finali** | |
| a) 80% dintre cele mai rapid soluţionate reclamaţii, zile | 2 |
| b) 95% dintre cele mai rapid soluţionate reclamaţii, zile | 3 |
| c) rata reclamaţiilor soluţionate în termenul asumat de furnizor, % | 100% |
| **4. Frecvenţa reclamaţiei deranjamentelor** | |
| rata reclamaţiei deranjamentelor, % | 5% |
| **5. Termenul de remedierea deranjamentelor** | |
| a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore | 12% |
| b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide,ore | **24%** |
| c) rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, % | 100% |
| **6. Reclamaţia taxării serviciilor** | |
| rata reclamaţiei taxări servicii, % | 0 |

[1] *Parametrii de calitate corespund Anexei 7 la Hotărârea nr.278/2009*