

Parametrii de calitate pentru serviciul public de televiziune <sup>1</sup>	Valoarea măsurată
<b>1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului (CATV, Satelit, MMDS, IPTV)</b>	
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	2
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	3
c) rata cererilor soluționate în termenul convenit, %	99%
<b>2. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final</b>	
rata reclamațiilor înregistrate per utilizator final, %	2,2%
<b>3. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali</b>	
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	1
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	3
c) rata reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	98%
<b>4. Frecvența reclamației deranjamentelor</b>	
rata reclamației deranjamentelor, %	2%
<b>5. Termenul de remediere deranjamentelor</b>	
a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	4
b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	8
c) rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	99%
<b>6. Reclamația taxării serviciilor</b>	
rata reclamației taxării servicii, %	0%



<sup>1</sup> Parametrii de calitate corespund Anexei 7 la Hotărârea nr.278/2009