

| <b>Parametrii de calitate pentru serviciul public de televiziune <sup>1</sup></b>    | <b>Valoarea măsurată</b> |
|--|--------------------------|
| <b>1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului (CATV, Satelit, MMDS, IPTV)</b> |                          |
| a) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile                                | 15                       |
| b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile                                | 22                       |
| c) rata cererilor soluționate în termenul convenit, %                                | 75                       |
| <b>2. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final</b>                               |                          |
| rata reclamațiilor înregistrate per utilizator final, %                              | 7%                       |
| <b>3. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali</b>  |                          |
| a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile                            | 10                       |
| b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile                            | 16                       |
| c) rata reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %                  | 95                       |
| <b>4. Frecvența reclamațiilor deranjamentelor</b>                                    |                          |
| rata reclamațiilor deranjamentelor, %  | 2                        |
| <b>5. Termenul de remediere a deranjamentelor</b>                                    |                          |
| a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore                      | 250                      |
| b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore                      | <b>200</b>               |
| c) rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %                  | 97                       |
| <b>6. Reclamația taxelor serviciilor</b>   |                          |
| rata reclamațiilor taxelor servicii, %   | 0.6                      |

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