

| <b>Parametrii de calitate pentru serviciul public de televiziune <sup>1</sup></b>    | <b>Valoarea m surat</b> |
|--|-------------------------|
| <b>1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului (CATV, Satelit, MMDS, IPTV)</b> |                         |
| a) 80% dintre cele mai rapid solu ionate cereri, zile                                | 3                       |
| b) 95% dintre cele mai rapid solu ionate cereri, zile                                | 3                       |
| c) rata cererilor solu ionate în termenul convenit, %                                | 100                     |
| <b>2. Frecven a reclama iilor utilizatorului final</b>                               |                         |
| rata reclama iilor înregistrate per utilizator final, %                              | 7                       |
| <b>3. Termenul de solu ionare a reclama iilor primite de la utilizatorii finali</b>  |                         |
| a) 80% dintre cele mai rapid solu ionate reclama ii, zile                            | 1                       |
| b) 95% dintre cele mai rapid solu ionate reclama ii, zile                            | 2                       |
| c) rata reclama iilor solu ionate în termenul asumat de furnizor, %                  | 100                     |
| <b>4. Frecven a reclama iei deranjamentelor</b>                                      |                         |
| rata reclama iei deranjamentelor, %  | 3                       |
| <b>5. Termenul de remedierea deranjamentelor</b>                                     |                         |
| a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore                      | 24                      |
| b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore                      | <b>48</b>               |
| c) rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %                  | 98                      |
| <b>6. Reclama ia tax rii serviciilor</b>   |                         |
| rata reclama iei tax ri servicii, %  | 4                       |

---

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