

<b>Parametrii de calitate pentru serviciul public de televiziune</b>	<b>Valoarea măsurată</b>
<b>1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului (CATV, Satelit, MMDS, IPTV)</b>	
a) rapid soluționate cereri, zile	80% dintre cele mai 1
b) rapid soluționate cereri, zile	95% dintre cele mai 2
c) în termenul convenit, %	rata cererilor soluționate 100
<b>2. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final</b>	
rata reclamațiilor înregistrate per utilizator final, %	2
<b>3. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali</b>	
a) rapid soluționate reclamații, zile	80% dintre cele mai 1
b) rapid soluționate reclamații, zile	95% dintre cele mai 2
c) soluționate în termenul asumat de furnizor, %	rata reclamațiilor 100
<b>4. Frecvența reclamațiilor deranjamentelor</b>	
rata reclamațiilor deranjamentelor, %	2
<b>5. Termenul de remediere a deranjamentelor</b>	
a) rapid remediate deranjamente valide, ore	80% dintre cele mai 1
b) rapid remediate deranjamente valide, ore	95% dintre cele mai 2
c) remediate în intervalul de timp convenit, %	rata deranjamentelor 99
<b>6. Reclamația taxelor serviciilor</b>	
rata reclamațiilor taxelor servicii, %	0