

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 soluționate cereri. zile	30
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri. zile	20
c) rata cererilor soluționate în termenul convenit. %	100
2. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final	
rata reclamațiilor înregistrate per utilizator final. %	80
3. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali	
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații. zile	19
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații. zile	27
c) rata reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	100
4. Frecvența reclamației deranjamentelor	
rata reclamației deranjamentelor. %	40
5. Termenul de remedierea deranjamentelor	
a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide. ore	25
b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide. ore	40
c) rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit. %	95
6. Reclamația taxării serviciilor	
rata reclamației taxării servicii. %	

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