

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	5
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	2
c) rata cererilor soluționate în termenul convenit, %	97%
<b>2. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final</b>	
rata reclamațiilor înregistrate per utilizator final, %	1%
<b>3. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali</b>	
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	3
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	1
c) rata reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	95%
<b>4. Frecvența reclamației deranjamentelor</b>	
rata reclamației deranjamentelor, %	1%
<b>5. Termenul de remedierea deranjamentelor</b>	
a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	36
b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	24
c) rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	90%
<b>6. Reclamația taxării serviciilor</b>	
rata reclamației taxări servicii, %	5%

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