

| 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                                | —                 |
| b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile                                | —                 |
| c) rata cererilor soluționate în termenul convenit, %                                | —                 |
| <b>2. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final</b>                               |                   |
| rata reclamațiilor înregistrate per utilizator final, %                              | 1,4               |
| <b>3. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali</b>  |                   |
| a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile                            | 1                 |
| b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile                            | 1                 |
| c) rata reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %                  | 100               |
| <b>4. Frecvența reclamației deranjamentelor</b>                                      |                   |
| rata reclamației deranjamentelor, %  | 1,4               |
| <b>5. Termenul de remediere a deranjamentelor</b>                                    |                   |
| a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore                      | 12                |
| b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore                      | 24                |
| c) rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %                  | 100               |
| <b>6. Reclamația taxării serviciilor</b>   |                   |
| rata reclamației taxării servicii, %   | 0                 |

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