

Parametrii de calitate pentru serviciul public de televiziune <sup>1</sup>	Valoarea recomandată	Valoarea măsurată
<b>1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului (CATV, Satelit, MMDS, IpTV)</b>		
80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	max. 14	6
95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	max. 21	11
rata cererilor soluționate în termenul convenit, %	min. 98	99%
<b>2. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final</b>		
rata reclamațiilor înregistrate per utilizator final, %	-	0.7
<b>3. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali</b>		
80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	21	7
95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	30	14
rata reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	Min. 95	99%
<b>4. Frecvența reclamației deranjamentelor</b>		
rata reclamației deranjamentelor, %	-	0.5
<b>5. Termenul de remediere deranjamentelor</b>		
80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	24	14
95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	48	32
Rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	Min.95	99%
<b>6. Reclamația taxării serviciilor</b>		
Rata reclamației taxării servicii, %	1	0.2



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