

**Parametrii de calitate pentru serviciul public de televiziune<sup>1</sup>****Valoarea măsurată****1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului (CATV, Satelit, MMDS, IPTV)**

- |   |     |
|---|-----|
| a) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile | 1   |
| b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile | 2   |
| c) rata cererilor soluționate în termenul convenit, % | 100 |

**2. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final**

- |   |   |
|---|---|
| rata reclamațiilor înregistrate per utilizator final, % | 0 |
|---|---|

**3. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali**

- |   |   |
|---|---|
| a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile           | - |
| b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile           | - |
| c) rata reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, % | - |

**4. Frecvența reclamației deranjamentelor**

- |                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| rata reclamației deranjamentelor, % | - |
|-------------------------------------|---|

**5. Termenul de remedierea deranjamentelor**

- |   |   |
|---|---|
| a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore     | - |
| b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore     | - |
| c) rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, % | - |

**6. Reclamația taxării serviciilor**

- |                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| rata reclamației taxării servicii, % | - |
|--------------------------------------|---|