

Parametrii de calitate pentru serviciul public de televiziune	Valoarea m surata
1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului (CATV, Satelit, MMDS, IPTV)	
a) 80% dintre cele mai rapid solutivate cereri, zile	3
b) 95% dintre cele mai rapid solutivate cereri, zile	3
c) rata cererilor solutivate în termenul convenit, %	100
2. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final	
rata reclamațiilor înregistrate per utilizator final, %	9,4
3. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali	
a) 80% dintre cele mai rapid solutivate reclamații, zile	2
b) 95% dintre cele mai rapid solutivate reclamații, zile	3
c) rata reclamațiilor solutivate în termenul asumat de furnizor, %	100
4. Frecvența reclamațiilor deranjamentelor	
rata reclamațiilor deranjamentelor, %	8,92
5. Termenul de remediere a deranjamentelor	
a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	24
b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	36
c) rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	100
6. Reclamația taxelor serviciilor	
rata reclamațiilor taxelor servicii, %	0,45