

Parametrii de calitate pentru serviciul public de televiziune	Valoarea recomandată	Valoarea măsurată
1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului (CATV, Satelit, MMDS, IpTV)		
80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	max. 14	9
95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	max. 21	14
rata cererilor soluționate în termenul convenit, %	min. 98	99%
2. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final		
rata reclamațiilor înregistrate per utilizator final, %	-	0.5
3. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali		
80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	21	13
95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	30	18
rata reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	Min. 95	99%
4. Frecvența reclamației deranjamentelor		
rata reclamației deranjamentelor, %	-	0.4
5. Termenul de remedierea deranjamentelor		
80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	24	16
95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	48	31
Rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	Min.95	99%
6. Reclamația taxării serviciilor		
Rata reclamației taxării servicii, %	1	0.1