

| <b>Parametrii de calitate pentru serviciul public de televiziune <sup>1</sup></b>    | <b>Valoarea măsurată</b> |
|--|--------------------------|
| <b>1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului (CATV, Satelit, MMDS, IPTV)</b> |                          |
| a) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile                                | max.5                    |
| b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile                                | max.25                   |
| c) rata cererilor soluționate în termenul convenit, %                                | min.99                   |
| <b>2. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final</b>                               |                          |
| rata reclamațiilor înregistrate per utilizator final, %                              | 0.9%                     |
| <b>3. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali</b>  |                          |
| a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile                            | 2                        |
| b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile                            | 10                       |
| c) rata reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %                  | 99                       |
| <b>4. Frecvența reclamației deranjamentelor</b>                                      |                          |
| rata reclamației deranjamentelor, %  | 0.8%                     |
| <b>5. Termenul de remediere a deranjamentelor</b>                                    |                          |
| a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore                      | 24                       |
| b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore                      | 48                       |
| c) rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %                  | 98                       |
| <b>6. Reclamația taxării serviciilor</b>   |                          |
| rata reclamației taxării servicii, %   | 0.1%                     |

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