

Parametrii de calitate pentru serviciul public de televiziune ¹	Valoarea m surat
1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului (CATV, Satelit, MMDS, IPTV)	
a) 80% dintre cele mai rapid solu ionate cereri, zile	3
b) 95% dintre cele mai rapid solu ionate cereri, zile	4
c) rata cererilor solu ionate în termenul convenit, %	98
2. Frecven a reclama iilor utilizatorului final	
rata reclama iilor înregistrate per utilizator final, %	2
3. Termenul de solu ionare a reclama iilor primite de la utilizatorii finali	
a) 80% dintre cele mai rapid solu ionate reclama ii, zile	10
b) 95% dintre cele mai rapid solu ionate reclama ii, zile	11
c) rata reclama iilor solu ionate în termenul asumat de furnizor, %	99
4. Frecven a reclama iei deranjamentelor	
rata reclama iei deranjamentelor, %	1
5. Termenul de remedierea deranjamentelor	
a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	18
b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	28
c) rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	98
6. Reclama ia tax rii serviciilor	
rata reclama iei tax ri servicii, %	1

¹ Parametrii de calitate corespund Anexei 7 la Hot rârrea nr.278/2009