

| 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 | 5 |
| c) rata cererilor solu ionate în termenul convenit, % | 99 |
| 2. Frecven a reclama iilor utilizatorului final | |
| rata reclama iilor înregistrate per utilizator final, % | 0,2 |
| 3. Termenul de solu ionare a reclama iilor primite de la utilizatorii finali | |
| a) 80% dintre cele mai rapid solu ionate reclama ii, zile | 3 |
| b) 95% dintre cele mai rapid solu ionate reclama ii, zile | 5 |
| c) rata reclama iilor solu ionate în termenul asumat de furnizor, % | 99 |
| 4. Frecven a reclama iei deranjamentelor | |
| rata reclama iei deranjamentelor, % | 0,1 |
| 5. Termenul de remedierea deranjamentelor | |
| a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore | 12 |
| b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide,ore | 36 |
| c) rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, % | 99 |
| 6. Reclama ia tax rii serviciilor | |
| rata reclama iei tax ri servicii, % | 0,01 |

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