

Parametrii de calitate pentru serviciul public de televiziune ¹	Valoarea măsurată
---	--------------------------

1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului (CATV, Satelit, MMDS, IPTV)	
--	--

a) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	1
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	2
c) rata cererilor soluționate în termenul convenit, %	100

2. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final	
--	--

rata reclamațiilor înregistrate per utilizator final, %	5
---	---

3. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali	
---	--

a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	1
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	2
c) rata reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	100

4. Frecvența reclamației deranjamentelor	
---	--

rata reclamației deranjamentelor, %	4
-------------------------------------	---

5. Termenul de remedierea deranjamentelor	
--	--

a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	7
b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	24
c) rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	100

6. Reclamația taxării serviciilor	
--	--

rata reclamației taxării servicii, %	1
--------------------------------------	---

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