

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	3
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	4
c) rata cererilor soluționate în termenul convenit, %	99%
2. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final	
rata reclamațiilor înregistrate per utilizator final, %	2,8%
3. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali	
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	2
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	4
c) rata reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	98%
4. Frecvența reclamației deranjamentelor	
rata reclamației deranjamentelor, %	2%
5. Termenul de remediere a deranjamentelor	
a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	4
b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	8
c) rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	99%
6. Reclamația taxării serviciilor	
rata reclamației taxării servicii, %	0%



[Handwritten signature]

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