

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 remedierea 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 taxări servicii, %		0%



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