

**Parametrii de calitate pentru serviciul public de televiziune <sup>1</sup>****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, %	7
---	---

**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, %	6
-------------------------------------	---

**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
--------------------------------------	---

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