

Parametrii de calitate pentru serviciul public de televiziune <sup>1</sup>	Valoarea măsurată
<b>1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului (CATV, Satelit, MMDS, IPTV)</b>	
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	2,3
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	2,0
c) rata cererilor soluționate în termenul convenit, %	99,0
<b>2. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final</b>	
rata reclamațiilor înregistrate per utilizator final, %	0,1
<b>3. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali</b>	
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	2,4
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	2,6
c) rata reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	99,3
<b>4. Frecvența reclamației deranjamentelor</b>	
rata reclamației deranjamentelor, %	0,09
<b>5. Termenul de remediere a deranjamentelor</b>	
a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	8
b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	10
c) rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	96
<b>6. Reclamația taxării serviciilor</b>	
rata reclamației taxării servicii, %	

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