

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	5
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	20
c) rata cererilor soluționate în termenul convenit, %	99.1
2. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final	
rata reclamațiilor înregistrate per utilizator final, %	0.27
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	1
c) rata reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	98
4. Frecvența reclamației deranjamentelor	
rata reclamației deranjamentelor, %	0.02
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	3.5
c) rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	99
6. Reclamația taxării serviciilor	
rata reclamației taxării servicii, %	5

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