

Parametrii de calitate pentru serviciul public de televiziune ¹	Valoarea recomandat	Valoarea m surat
1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului (CATV, Satelit, MMDS, IpTV)		
80% dintre cele mai rapid solu ionate cereri, zile	max. 14	8
95% dintre cele mai rapid solu ionate cereri, zile	max. 21	16
rata cererilor solu ionate în termenul convenit, %	min. 98	99%
2. Frecven a reclama iilor utilizatorului final		
rata reclama iilor înregistrate per utilizator final, %	-	0.3
3. Termenul de solu ionare a reclama iilor primite de la utilizatorii finali		
80% dintre cele mai rapid solu ionate reclama ii, zile	21	9
95% dintre cele mai rapid solu ionate reclama ii, zile	30	16
rata reclama iilor solu ionate în termenul asumat de furnizor, %	Min. 95	99%
4. Frecven a reclama iei deranjamentelor		
rata reclama iei deranjamentelor, %	-	0.2
5. Termenul de remedierea deranjamentelor		
80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	24	17
95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	48	36
Rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	Min.95	99%
6. Reclama ia tax rii serviciilor		
Rata reclama iei tax ri servicii, %	1	0.1

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