

Parametrii de calitate pentru serviciul public de televiziune ¹	Valoarea m surat
1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului (CATV, Satelit, MMDS, IPTV)	
a) 80% dintre cele mai rapid solu ionate cereri, zile	14
b) 95% dintre cele mai rapid solu ionate cereri, zile	19
c) rata cererilor solu ionate în termenul convenit, %	98
2. Frecven a reclama iilor utilizatorului final	
rata reclama iilor înregistrate per utilizator final, %	2
3. Termenul de solu ionare a reclama iilor primite de la utilizatorii finali	
a) 80% dintre cele mai rapid solu ionate reclama ii, zile	20
b) 95% dintre cele mai rapid solu ionate reclama ii, zile	30
c) rata reclama iilor solu ionate în termenul asumat de furnizor, %	96
4. Frecven a reclama iei deranjamentelor	
rata reclama iei deranjamentelor, %	-
5. Termenul de remedierea deranjamentelor	
a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	24
b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	48
c) rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	95
6. Reclama ia tax rii serviciilor	
rata reclama iei tax ri servicii, %	2

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