

<b>Parametrii de calitate pentru serviciul public de televiziune <sup>1</sup></b>	<b>Valoarea recomandat</b>	<b>Valoarea m surat</b>
<b>1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului (CATV, Satelit, MMDS, IpTV)</b>		
80% dintre cele mai rapid solu ionate cereri, zile	max. 14	9
95% dintre cele mai rapid solu ionate cereri, zile	max. 21	16
rata cererilor solu ionate în termenul convenit, %	min. 98	99%
<b>2. Frecven a reclama iilor utilizatorului final</b>		
rata reclama iilor înregistrate per utilizator final, %	-	0.9
<b>3. Termenul de solu ionare a reclama iilor primite de la utilizatorii finali</b>		
80% dintre cele mai rapid solu ionate reclama ii, zile	21	12
95% dintre cele mai rapid solu ionate reclama ii, zile	30	19
rata reclama iilor solu ionate în termenul asumat de furnizor, %	Min. 95	98%
<b>4. Frecven a reclama iei deranjamentelor</b>		
rata reclama iei deranjamentelor, %	-	0.7
<b>5. Termenul de remedierea deranjamentelor</b>		
80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	24	18
95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	48	35
Rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	Min.95	99%
<b>6. Reclama ia tax rii serviciilor</b>		
Rata reclama iei tax ri servicii, %	1	0.2

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