

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	max. 14
b) 95% dintre cele mai rapid solu ionate cereri, zile	max. 21
c) rata cererilor solu ionate în termenul convenit, %	min. 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	10 zile
b) 95% dintre cele mai rapid solu ionate reclama ii, zile	14 zile
c) rata reclama iilor solu ionate în termenul asumat de furnizor, %	98%
4. Frecven a reclama iei deranjamentelor	
rata reclama iei deranjamentelor, %	2%
5. Termenul de remedierea deranjamentelor	
a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	8 ore
b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	24 ore
c) rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	100%
6. Reclama ia tax rii serviciilor	
rata reclama iei tax ri servicii, %	0%

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