

**Valoarea măsurată
a parametrilor de calitate pentru serviciul public de televiziune**

IV / 2016

(trimestrul și anul raportării)

Parametrii de calitate pentru serviciul public de televiziune	Valoarea recomandată	Valoarea măsurată
1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului (CATV, Satelit, MMDS, IpTV)		
80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	max. 14	6
95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	max. 21	11
rata cererilor soluționate în termenul convenit, %	min. 98	99%
2. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final		
rata reclamațiilor înregistrate per utilizator final, %	-	0.7
3. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali		
80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	21	7
95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	30	14
rata reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	Min. 95	99%
4. Frecvența reclamației deranjamentelor		
rata reclamației deranjamentelor, %	-	0.5
5. Termenul de remediere deranjamentelor		
80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	24	14
95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	48	32
Rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	Min.95	99%
6. Reclamația taxării serviciilor		
Rata reclamației taxării servicii, %	1	0.2