

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

**III / 2017**

*(trimestrul și anul raportării)*

<b>Parametrii de calitate pentru serviciul public de televiziune</b>	<b>Valoarea recomandată</b>	<b>Valoarea măsurată</b>
<b>1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului (CATV, Satelit, MMDS, IpTV)</b>		
80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	max. 14	6
95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	max. 21	13
rata cererilor soluționate în termenul convenit, %	min. 98	99%
<b>2. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final</b>		
rata reclamațiilor înregistrate per utilizator final, %	-	0.9
<b>3. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali</b>		
80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	21	4
95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	30	17
rata reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	Min. 95	99%
<b>4. Frecvența reclamației deranjamentelor</b>		
rata reclamației deranjamentelor, %	-	0.8
<b>5. Termenul de remediere deranjamentelor</b>		
80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	24	12
95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	48	36
Rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	Min.95	98%
<b>6. Reclamația taxării serviciilor</b>		
Rata reclamației taxării servicii, %	1	0.1