



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

III / 2018

(trimestrul și anul raportării)

Parametrii de calitate pentru serviciul public de televiziune	Valoarea recomandată	Valoarea măsurată
<i>1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului (CATV, Satelit, MMDS, IpTV)</i>		
80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	max. 14	10
95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	max. 21	15
rata cererilor soluționate în termenul convenit, %	min. 98	99%
<i>2. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final</i>		
rata reclamațiilor înregistrate per utilizator final, %	-	0.4
<i>3. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali</i>		
80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	21	11
95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	30	16
rata reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	Min. 95	99%
<i>4. Frecvența reclamației deranjamentelor</i>		
rata reclamației deranjamentelor, %	-	0.3
<i>5. Termenul de remediere deranjamentelor</i>		
80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	24	18
95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	48	34
Rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	Min.95	99%
<i>6. Reclamația taxării serviciilor</i>		
Rata reclamației taxării servicii, %	1	0.1