

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

**IV / 2017**

*(trimestrul și anul raportării)*

| <b>Parametrii de calitate pentru serviciul public de televiziune <sup>1</sup></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                     | 9                        |
| 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile                                   | max. 21                     | 16                       |
| 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                          | 12                       |
| 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile                               | 30                          | 19                       |
| rata reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %                     | Min. 95                     | 98%                      |
| <b>4. Frecvența reclamației deranjamentelor</b>                                      |                             |                          |
| rata reclamației deranjamentelor, %  | -                           | 0.7                      |
| <b>5. Termenul de remediere 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. Reclamația taxării serviciilor</b>   |                             |                          |
| Rata reclamației taxării servicii, %   | 1                           | 0.2                      |

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