

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

IV / 2017

(trimestrul și anul raportării)

Parametrii de calitate pentru serviciul public de televiziune ¹	Valoarea recomandată	Valoarea măsurată
1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului (CATV, Satelit, MMDS, IpTV)		
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%
2. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final		
rata reclamațiilor înregistrate per utilizator final, %	-	0.9
3. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali		
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%
4. Frecvența reclamației deranjamentelor		
rata reclamației deranjamentelor, %	-	0.7
5. Termenul de remediere deranjamentelor		
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%
6. Reclamația taxării serviciilor		
Rata reclamației taxării servicii, %	1	0.2

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