

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

**IV / 2018**

*(trimestrul și anul raportării)*

<b>Parametrii de calitate pentru serviciul public de televiziune</b>	<b>Valoarea recomandată</b>	<b>Valoarea măsurată</b>
<b><i>1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului (CATV, Satelit, MMDS, IpTV)</i></b>		
80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	max. 14	9
95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	max. 21	14
rata cererilor soluționate în termenul convenit, %	min. 98	99%
<b><i>2. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final</i></b>		
rata reclamațiilor înregistrate per utilizator final, %	-	0.5
<b><i>3. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali</i></b>		
80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	21	13
95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	30	18
rata reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	Min. 95	99%
<b><i>4. Frecvența reclamației deranjamentelor</i></b>		
rata reclamației deranjamentelor, %	-	0.4
<b><i>5. Termenul de remedierea deranjamentelor</i></b>		
80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	24	16
95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	48	31
Rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	Min.95	99%
<b><i>6. Reclamația taxării serviciilor</i></b>		
Rata reclamației taxării servicii, %	1	0.1