

Parametrii de calitate la furnizarea serviciului de televiziune trimestrul III 2015

Parametru	Valoarea recomandată	Valoarea parametrilor măsurată
1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului* (CATV, Satelit, MMDS, IpTV)		
1.1. 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	Max. 14 zile	10 zile
1.2. 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	Max. 21 zile	25 zile
1.3. rata cererilor soluționate în termenul convenit ¹ , %	Min. 98%	82%
2. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final		
2.1. rata reclamațiilor înregistrate per utilizator final, %	—	0,13%
3. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali		
3.1. 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	21 zile	21 zile
3.2. 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	30 zile	27 zile
3.3. rata reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	Min. 95%	99,5%
4. Frecvența reclamației deranjamentelor		
4.1. rata reclamației deranjamentelor, %	—	0,016%
5. Termenul de remedierea deranjamentelor**		
5.1. 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	24 ore	11:13 ore
5.2. 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	48 ore	17:07 ore
5.3. rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	Min. 95%	95,4%
6. Reclamația taxării serviciilor		
6.1. rata reclamației taxării servicii, %	1%	0,033%

Legenda:

*Termenul necesar pentru furnizarea serviciului—reprezintă intervalul de timp din momentul încheierii contractelor până la momentul instalării și activării serviciului.

**Termenul de remedierea deranjamentelor – reprezintă intervalul de timp conform programului de lucru validat pentru punerea în funcție de serviciului degradat.