

*Parametrii de calitate la furnizarea serviciului de televiziune trimestrul II 2015*

Parametru	Valoarea recomandată	Valoarea parametrilor măsurată
<b>1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului* (CATV, Satelit, MMDS, IpTV)</b>		
1.1. 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	Max. 14 zile	13 zile
1.2. 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	Max. 21 zile	28 zile
1.3. rata cererilor soluționate în termenul convenit <sup>1</sup> , %	Min. 98%	73%
<b>2. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final</b>		
2.1. rata reclamațiilor înregistrate per utilizator final, %	—	0,12%
<b>3. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali</b>		
3.1. 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	21 zile	22 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%	99,4%
<b>4. Frecvența reclamației deranjamentelor</b>		
4.1. rata reclamației deranjamentelor, %	—	0,012%
<b>5. Termenul de remedierea deranjamentelor**</b>		
5.1. 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	24 ore	13:48 ore
5.2. 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	48 ore	17:46 ore
5.3. rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	Min. 95%	'92% /96%
<b>6. Reclamația taxării serviciilor</b>		
6.1. rata reclamației taxării servicii, %	1%	0,029%

**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.

<sup>1</sup>Cauza neîndeplinirii indicatorului a fost modificarea (reducerea) timpului de control de remediere a deranjamentelor începând cu luna iunie curent. Conform normelor anterioare de timp, îndeplinirea indicatorului ar fi constituit - 96%.