

*Parametrii de calitate la furnizarea serviciului de televiziune trimestrul I 2018*

Parametru	Valoarea parametrilor măsurată
<b>1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului* (CATV, Satelit, MMDS, IpTV)</b>	
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	6 zile
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	14 zile
c) rata cererilor soluționate în termenul convenit, %	94,4%
<b>2. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final</b>	
a) rata reclamațiilor înregistrate per utilizator final, %	0,15%
<b>3. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali</b>	
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	20 zile
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	24 zile
c) rata reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	99,3%
<b>4. Frecvența reclamației deranjamentelor</b>	
a) rata reclamației deranjamentelor, %	0,01%
<b>5. Termenul de remediere a deranjamentelor**</b>	
a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	9:33 ore
b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	14:08 ore
c) rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	99,3%
<b>6. Reclamația taxării serviciilor</b>	
a) rata reclamației taxării servicii, %	0,06%
<p><i>Notă:</i>*Termenul necesar pentru începerea furnizării serviciului – reprezintă intervalul de timp din momentul încheierii contractelor până la momentul instalării și activării serviciului.  **Termenul de remediere a deranjamentelor - reprezintă intervalul de timp conform programului de lucru validat pentru punerea în funcție de serviciului degradat.</p>	