

Parametrii de calitate la furnizarea serviciului de televiziune trimestrul II 2018

Parametru	Valoarea parametrilor măsurată
1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului* (CATV, Satelit, MMDS, IpTV)	
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	4 zile
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	9 zile
c) rata cererilor soluționate în termenul convenit, %	97%
2. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final	
a) rata reclamațiilor înregistrate per utilizator final, %	0,09%
3. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali	
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	17 zile
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	21 zile
c) rata reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	99,6%
4. Frecvența reclamației deranjamentelor	
a) rata reclamației deranjamentelor, %	0,009%
5. Termenul de remedierea deranjamentelor**	
a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	9:25 ore
b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	13:59 ore
c) rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	99,8%
6. Reclamația taxării serviciilor	
a) rata reclamației taxării servicii, %	0,03%
<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>	