

Parametrii de calitate la furnizarea serviciului de televiziune trimestrul I 2017

Parametru	Valoarea parametrilor măsurată
1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului* (CATV, Satelit, MMDS, IpTV)	
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	7 zile
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	24 zile
c) rata cererilor soluționate în termenul convenit, %	89%
2. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final	
a) rata reclamațiilor înregistrate per utilizator final, %	0,16%
3. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali	
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	20 zile
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	26 zile
c) rata reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	99,5%
4. Frecvența reclamației deranjamentelor	
a) rata reclamației deranjamentelor, %	0,015%
5. Termenul de remediere a deranjamentelor**	
a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	08:06 ore
b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	12:35 ore
c) rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	99,8%
6. Reclamația taxării serviciilor	
a) rata reclamației taxări 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>	