

SATELIT VIZUAL SRL

Valoarea măsurată a parametrilor de calitate pentru serviciul public de televiziune **I TRIM 2018**

| Parametrii de calitate pentru serviciul public de televiziune ¹ | Valoarea măsurată |
|--|--------------------------|
| 1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului (CATV, Satelit, MMDS, IPTV) | |
| a) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile | 2 |
| b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile | 5 |
| c) rata cererilor soluționate în termenul convenit, % | 99 |
| 2. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final | |
| rata reclamațiilor înregistrate per utilizator final, % | 0,1 |
| 3. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali | |
| a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile | 2 |
| b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile | 4 |
| c) rata reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, % | 99 |
| 4. Frecvența reclamației deranjamentelor | |
| rata reclamației deranjamentelor, % | 0,1 |
| 5. Termenul de remedierea deranjamentelor | |
| a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore | 12 |
| b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore | 48 |
| c) rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, % | 99 |
| 6. Reclamația taxării serviciilor | |
| rata reclamației taxării servicii, % | 0,01 |

¹

Parametrii de calitate corespund Anexei 7 la Hotărârea nr.278/2009