

SATELIT VIZUAL SRL
Valoarea măsurată
a parametrilor de calitate pentru serviciul public de televiziune
II 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 remediere a 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