

**Valoarea măsurată  
a parametrilor de calitate pentru serviciul public de televiziune**

**Trimestrul III 2018**  
(trimestrul și anul raportării)

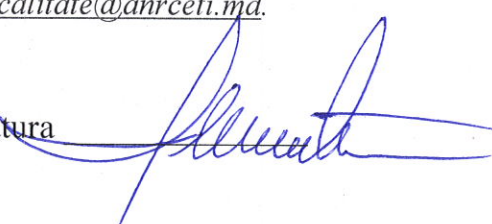
Date de identificare a furnizorului	
Denumirea furnizorului:	„TV BOX„SRL
Adresa juridică:	Mun.Chisinau,str.Columna 170
<a href="http://www.">http://www.</a>	
Date de identificare a executorului	
Nume, prenume:	Munteanu Alexei
Telefon:	079591133
Fax:	
e-mail:	Amunteanu@consultant.com

**NOTĂ:**

Informația se transmite la adresa oficială a ANRCETI (bd. Ștefan cel Mare 134, MD - 2012, mun. Chișinău) prin unul din următoarele moduri:

- prin depunere personal sau de către un reprezentant al furnizorului, sub luare de semnătură;
- prin serviciul de trimitere poștală recomandată, cu aviz de primire.
- suplimentar, informația poate fi transmisă la adresa electronică: [raport.calitate@anrceti.md](mailto:raport.calitate@anrceti.md).

Semnătura



<b>Parametrii de calitate pentru serviciul public de televiziune <sup>1</sup></b>	<b>Valoarea măsurată</b>
<b>1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului (CATV, Satelit, MMDS, IPTV)</b>	
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	11
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	16
c) rata cererilor soluționate în termenul convenit, %	91
<b>2. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final</b>	
rata reclamațiilor înregistrate per utilizator final, %	<0.1
<b>3. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali</b>	
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	7
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	9
c) rata reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	97
<b>4. Frecvența reclamației deranjamentelor</b>	
rata reclamației deranjamentelor, %	<0.1
<b>5. Termenul de remedierea deranjamentelor</b>	
a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	26
b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	70
c) rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	91
<b>6. Reclamația taxării serviciilor</b>	
rata reclamației taxări servicii, %	<0.1

<sup>1</sup> Parametrii de calitate corespund Anexei 7 la Hotărârea nr.278/2009