

**Valoarea măsurată
a parametrilor de calitate pentru serviciul public de televiziune
Trimestrul IV 2018**

(trimestrul și anul raportării)

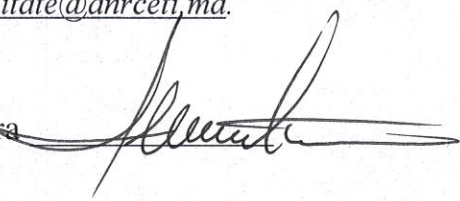
Date de identificare a furnizorului	
Denumirea furnizorului:	„TV BOX„SRL
Adresa juridică:	Republica Moldova,mun.Chisinau,str.Columna 170
http://www.	
Date de identificare a executorului	
Nume, prenume:	Munteanu Alexei
Telefon:	079591133
Fax:	
e-mail:	amunteanu@consultant.com

NOTĂ:

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

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

Semnătura



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	13
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	19
c) rata cererilor soluționate în termenul convenit, %	93
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	6
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	9
c) rata reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	97
4. Frecvența reclamației deranjamentelor	
rata reclamației deranjamentelor, %	<0.1
5. Termenul de remedierea deranjamentelor	
a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	19
b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	48
c) rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	94
6. Reclamația taxării serviciilor	
rata reclamației taxării servicii, %	<0.1

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