

**Valoarea măsurată**  
**a parametrilor de calitate pentru serviciul public de televiziune**  
**Trimestrul II 2018**  
*(trimestrul și anul raportării)*

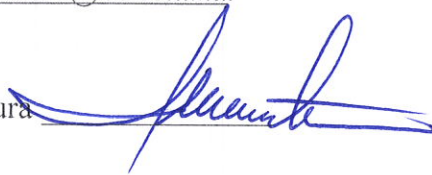
Date de identificare a furnizorului	
Denumirea furnizorului:	„TV BOX„SRL
Adresa juridică:	Mun.Chisinau,str.Columna 170
<a href="http://www.">http://www.</a>	
Date de identificare a executorului	
Nume, prenume:	Munteanu Alexei
Telefon:	079591133
Fax:	
e-mail:	amunteanu@consultant.com

**NOTĂ:**

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

- 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](mailto:raport.calitate@anrceti.md).

Semnătura



Parametrii de calitate pentru serviciul public de televiziune <sup>1</sup>	Valoarea măsurată
<b>1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului (CATV, Satelit, MMDS, IPTV)</b>	
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	5
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	20
c) rata cererilor soluționate în termenul convenit, %	99,1
<b>2. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final</b>	
rata reclamațiilor înregistrate per utilizator final, %	
<b>3. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali</b>	
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	1
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	1
c) rata reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	98,2
<b>4. Frecvența reclamației deranjamentelor</b>	
rata reclamației deranjamentelor, %	0,02
<b>5. Termenul de remedierea deranjamentelor</b>	
a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	4
b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	3,5
c) rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	99
<b>6. Reclamația taxării serviciilor</b>	
rata reclamației taxării servicii, %	5

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

<b>4. Termenul de remediere a deranjamentelor</b>	
a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	18
b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	48
c) % deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	94
<b>5. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final</b>	
% reclamațiilor înregistrate per utilizator, %	< 0.1
<b>6. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente</b>	
% reclamații referitoare la deranjamente, %	< 0.1
<b>7. Reclamația taxării serviciilor</b>	
% reclamații privind corectitudinea taxării, %	< 0.1
<b>8. Termenul de soluționare</b>	
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	6
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	9
c) % reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	97