

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

Trimestru I 2018
(trimestrul și anul raportării)

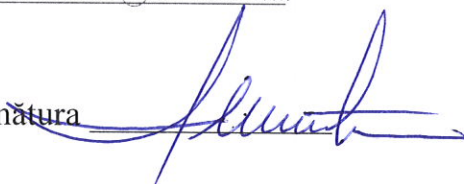
Date de identificare a furnizorului	
Denumirea furnizorului:	„TvBox” SRL
Adresa juridică:	Mun. Chișinău, str. A.Sciusev 76/6
http://www.	
Date de identificare a executorului	
Nume, prenume:	Munteanu Alexei
Telefon:	079591133
Fax:	
e-mail:	amunteanu@consultant.com

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	5
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	20
c) rata cererilor soluționate în termenul convenit, %	99,1
2. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final	
rata reclamațiilor înregistrate per utilizator final, %	0,27
3. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali	
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
4. Frecvența reclamației deranjamentelor	
rata reclamației deranjamentelor, %	0,02
5. Termenul de remedierea deranjamentelor	
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
6. Reclamația taxării serviciilor	
rata reclamației taxării servicii, %	5

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