

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

Trimestrul III a.2018
(trimestrul și anul raportării)

Date de identificare a furnizorului	
Denumirea furnizorului:	SC „Raznet” SRL;
Adresa juridică:	rl. Ialoveni, s. Razeni
http://www.	
Date de identificare a executorului	
Nume, prenume:	Chiosa Ion
Telefon:	079022227
Fax:	027773530
e-mail:	raznetmd@gmail.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.

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	7
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	10
c) rata cererilor soluționate în termenul convenit, %	100
2. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final	
rata reclamațiilor înregistrate per utilizator final, %	28/833=3.36%
3. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali	
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	0
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	0
c) rata reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	100
4. Frecvența reclamației deranjamentelor	
rata reclamației deranjamentelor, %	25/833=3.00%
5. Termenul de remediere a deranjamentelor	
a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	8
b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	6
c) rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	100
6. Reclamația taxării serviciilor	
rata reclamației taxării servicii, %	0



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