

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

Trimestrul IV 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: | 026873535 |
| 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:

- 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 | 8 |
| b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile | 11 |
| c) rata cererilor soluționate în termenul convenit, % | 100 |
| 2. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final | |
| rata reclamațiilor înregistrate per utilizator final, % | $32/836=3.83\%$ |
| 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, % | $21/836=2.51\%$ |
| 5. Termenul de remediere a deranjamentelor | |
| a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore | 9 |
| b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore | 7 |
| 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