

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

3-2017

(trimestrul și anul raportării)

Date de identificare a furnizorului	
Denumirea furnizorului:	SRL Dolmar-Impex
Adresa juridică:	MD-6811, s.Bardar, rl Ialoveni
http://www.	----
Date de identificare a executorului	
Nume, prenume:	N.Bivol
Telefon:	079030317
Fax:	-----
e-mail:	srl dolmar@yahoo.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



L.Ș.



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	1
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	2
c) rata cererilor soluționate în termenul convenit, %	100
2. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final	
rata reclamațiilor înregistrate per utilizator final, %	4
3. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali	
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	4
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	5
c) rata reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	99
4. Frecvența reclamației deranjamentelor	
rata reclamației deranjamentelor, %	3
5. Termenul de remedierea deranjamentelor	
a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	12
b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	24
c) rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	97
6. Reclamația taxării serviciilor	
rata reclamației taxări servicii, %	1