

## INFORMAȚIE

**privind asigurarea parametrilor de calitate pentru serviciul de televiziune**

**IV 2014**

*(trimestrul și anul/anul)*

<b>Date de identificare a furnizorului:</b>	Marteh Plus SRL
Denumirea furnizorului	Marteh Plus SRL
Adresa juridică	<b>Cojusna, str. veteranilor, 3</b>
<a href="http://www.">http://www.</a>	
<b>Date de identificare a executorului:</b>	
Numele, prenume	Poiata Marcel
Telefon:	079424969
Fax:	022237890
e-mail:	Marchelp2001@yahoo.com

### **NOTĂ:**

1. Informația se prezintă la ANRCETI în unul dintre următoarele moduri:
  - a) prin depunere, personal sau de către un reprezentant al furnizorului, sub luare de semnătură;
  - b) prin serviciul poștal de trimitere recomandată cu confirmare de primire la adresa ANRCETI: bd. Ștefan cel Mare 134, of. 410, mun. Chișinău;
  - c) suplimentar la p. a) și b) Informația poate fi transmisă în mod electronic la e-mail: [office@anrceti.md](mailto:office@anrceti.md).
2. Publicarea informației se efectuează prin plasarea acesteia în oficiile comerciale și pe paginile de Internet ale furnizorului.
3. Telefon de contact: 0-22-251317

Semnătura \_\_\_\_\_  
L.Ș.

<b>Parametru</b>	<b>Valoarea recomandată</b>	<b>Valoarea măsurată</b>
<b>Termenul necesar pentru furnizarea serviciului (CATV, Satelit, MMDS, IpTV)</b>		
1) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	max. 14	8
2) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	max. 21	10
3) rata cererilor soluționate în termenul convenit, %	min. 98	99
<b>Frecvența reclamațiilor utilizatorului final</b>		
4) rata reclamațiilor înregistrate per utilizator final, %	-	2
<b>Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali</b>		
5) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	21	2
6) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	30	3
7) rata reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	Min. 95	99
<b>Frecvența reclamației deranjamentelor</b>		
8) rata reclamației deranjamentelor, %	-	2
<b>Termenul de remedierea deranjamentelor</b>		
9) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	24	12
10) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	48	24
11) rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	Min.95	99
<b>Reclamația taxării serviciilor</b>		
12) rata reclamației taxării servicii, %	1	0