

**Valoarea m surat
a parametrilor de calitate pentru serviciul public de televiziune**

IV/2018
(trimestrul i anul raport rii)

Date de identificare a furnizorului	
Denumirea furnizorului:	«BASDIGITAL» SRL
Adresa juridic :	Basarabeasca str.Verde.47
http://www.	
Date de identificare a executorului	
Nume, prenume:	Vladimir Topal
Telefon:	29722766
Fax:	29720575
e-mail:	Bas-tv@yandex.ru

NOT :

Informa ia se transmite la adresa oficial a ANRCETI (bd. tefan cel Mare 134, MD - 2012, mun. Chi in u) prin unul din urm toarele moduri:

- a) prin depunere personal sau de c tre un reprezentant al furnizorului, sub luare de semn tur ;
- b) prin serviciul de trimitere po tal recomandat , cu aviz de primire.
- c) suplimentar, informa ia poate fi transmis la adresa electronic : raport.calitate@anrceti.md.

Semn tura _____

L. .

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	14
c) rata cererilor soluționate în termenul convenit, %	75
2. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final	
rata reclamațiilor înregistrate per utilizator final, %	3%
3. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali	
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	3
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	6
c) rata reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	95
4. Frecvența reclamațiilor deranjamentelor	
rata reclamațiilor deranjamentelor, %	2
5. Termenul de remediere a deranjamentelor	
a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	24
b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	48
c) rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	97
6. Reclamația taxelor serviciilor	
rata reclamațiilor taxelor servicii, %	0.6

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