

ANEXA 7

la Hotărârea Consiliului
de Administrație al ANRCETI
nr. 23 din 03 august 2010

Parametru	INFORMAȚIE	recomandat	măsurată
privind asigurarea parametrilor de calitate pentru serviciul de televiziune			
1) 80% dintre cele...	<u>trimestrul II/anul 2014</u>	max. 14	5
2) 95% dintre cele...	<u>(trimestrul și anul/anul)</u>	max. 24	10
3) rata cererilor...		max. 98	Min. 98
Prevența reclamațiilor utilizatorului final			
Date de identificare a furnizorului:	Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali		
Denumirea furnizorului	S.C. "VIDEOMAG" SRL		
Adresa juridică	s. Colibasi		
http://www.videmag.md	Videomag.md		
Date de identificare a executorului:	Termenul de remediere a defecțiunilor și de aranjamente valide		
Numele, prenume	Florea Constantin		
Telefon:	069467651		
Fax:	(299)62820		
e-mail:	Costel77799@mail.ru		

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.
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



ANEXA 7

In Hotărârea Consiliului
de Administrație al ANRCETI

Parametru	Valoarea recomandată	Valoarea măsurată
Termenul necesar pentru furnizarea serviciului (CATV, Satelit, MMDS, IpTV)		
1) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	max. 14	5
2) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	max. 21	10
3) rata cererilor soluționate în termenul convenit, %	min. 98	Min.98
Frecvența reclamațiilor utilizatorului final		
4) rata reclamațiilor înregistrate per utilizator final, %	-	3%
Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali		
5) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	21	2
6) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	30	10
7) rata reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	Min. 95	99
Frecvența reclamației deranjamentelor		
8) rata reclamației deranjamentelor, %	-	0.8
Termenul de remediere a deranjamentelor		
9) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	24	24
10) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	48	48
11) rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	Min.95	Min.95
Reclamația taxării serviciilor		
12) rata reclamației taxării servicii, %	1	1%

NOTĂ:

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

