

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

INFORMAȚIE

privind asigurarea parametrilor de calitate pentru serviciul de televiziune

IV 2015

(trimestrul și anul/anul)

Date de identificare a furnizorului:	
Denumirea furnizorului	s.a. Gririmar-tv SRL
Adresa juridică	S. Scorțeni r. Telenești
http://www.	
Date de identificare a executorului:	
Numele, prenume	Borș Grigore
Telefon:	025877369
Fax:	
e-mail:	bors.grigore@mail.ru

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: raport.calitate@anrceti.md.
- Publicarea informației se efectuează prin plasarea acesteia în oficiile comerciale și pe paginile de Internet ale furnizorului.
- Telefon de contact: 0-22-251354

Semnătura
L.Ș.
"GRIRIMAR-TV"
IDNO 1007806000825
REPUBLICA MOLDOVA



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	4
2) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	max. 21	
3) rata cererilor soluționate în termenul convenit, %	min. 98	
Frecvența reclamațiilor utilizatorului final		
4) rata reclamațiilor înregistrate per utilizator final, %	-	4,3
Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali		
5) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	21	1
6) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	30	2
7) rata reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	Min. 95	100%
Frecvența reclamației deranjamentelor		
8) rata reclamației deranjamentelor, %	-	4,3
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	100%
Reclamația taxării serviciilor		
12) rata reclamației taxării servicii, %	1	0