



CONSILIUL DE ADMINISTRAȚIE

HOTĂRÎRE

mun. Chișinău

din 28.03.2013

Nr. 15

pentru completarea Hotărârii Consiliului de Administrație al Agenției Naționale pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației nr. 23 din 03 august 2010

În vederea implementării Hotărârii Consiliului de Administrație al Agenției Naționale pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației nr. 278 din 17 noiembrie 2009 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2009, 187-188, art. 836) privind stabilirea parametrilor de calitate pentru serviciile publice de comunicații electronice, cu modificările și completările ulterioare, Consiliul de Administrație,

HOTĂRĂȘTE:

1. Hotărârea Consiliului de Administrație al Agenției Naționale pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației nr. 23 din 03 august 2010 privind aprobarea modelelor formularelor tipizate pentru publicarea și prezentarea informației privind asigurarea parametrilor de calitate la furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice cu modificările ulterioare, se completează cu Anexa nr.7 conform anexei.

2. Prezenta hotărâre intră în vigoare la 01 iulie 2013 și se publică pe pagina-web oficiala a Agenției Naționale pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației.

Președintele Consiliului

Sergiu SÎTNIC

Membrii Consiliului

Ion POCHIN

Iurie URSU

INFORMAȚIE

privind asigurarea parametrilor de calitate pentru serviciul de televiziune

(trimestrul și anul/anul)

Date de identificare a furnizorului:	
Denumirea furnizorului	
Adresa juridică	
http://www.	
Date de identificare a executorului:	
Numele, prenume	
Telefon:	
Fax:	
e-mail:	

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

Semnătura _____
L.Ș.

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	
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, %	-	
Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali		
5) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	21	
6) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	30	
7) rata reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	Min. 95	
Frecvența reclamației deranjamentelor		
8) rata reclamației deranjamentelor, %	-	
Termenul de remediere a deranjamentelor		
9) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	24	
10) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	48	
11) rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	Min.95	
Reclamația taxării serviciilor		
12) rata reclamației taxării servicii, %	1	