

SINTEZA RECOMANDĂRILOR

la proiectul Hotărîrii pentru completarea Hotărîrii CA al ANRCETI nr. 278 din 17 noiembrie 2009, cu anexa nr 7 ”Indicatorii și parametri de calitate la furnizarea serviciului de televiziune”

	Recomandările parvenite/Furnizor	Comentarii	Expunerea prevederilor/ Argumentarea poziției ANRCETI
	”Arax Impex” S.R.L.		
1	La pct.6 din subcapitolul 5 “Frecvența reclamațiilor depuse de utilizatorii finali”, Capitolul II al Anexei 7, propunem să fie exclusă obligația Furnizorului de a înregistra într-un registru toate reclamațiile primite de utilizatorii finali.	Ținînd cont că reclamațiile pot fi făcute inclusiv în mod verbal, prin telefon, mai ales în cazul unor probleme minore, care de obicei sunt rezolvate tot în același timp, prin telefon, ca primă etapă de escaladare, de către personalul de la biroul de informații, înregistrarea unor asemenea reclamații nu este posibilă și nici nu-și regăsește sensul.	Se accepta Se propune un punct nou, care va exclude din statistică astfel de reclamații. „Pot fi excluse din statistică reclamațiile remediate prin telefon de către operator sau altă persoană responsabilă de soluționarea reclamațiilor, ca urmare a unor acțiuni ce nu necesită implicarea unor servicii suplimentare.”
2	Menționăm, că între valorile parametrilor de calitate indicate în proiect și valorile parametrilor de calitate indicate în formularul informației există diferențe. Prin urmare, rugăm să fie înlăturate, fie explicate, care din ele prevalează și trebuie luate în calcul.		Se acceptă Divergențele au fost înlăturate.
3	Propunem majorarea sau reconfirmarea valorii indicate în formularul informației a <i>parametrului ratei reclamațiilor înregistrate per utilizator final</i> pînă la 24%, majorarea <i>parametrului ratei reclamațiilor deranjamentelor</i> pînă la 10% și		Se accepta parțial Luînd în considerare faptul că în prezent nu sunt date statistice care ar permite o evaluare corectă a parametrilor, se propune de exclus pentru o perioadă inițială valorile recomandate a parametrilor: - rata reclamațiilor înregistrate per

	majorarea parametrului ratei reclamațiilor taxării serviciilor pînă la 1%.		utilizator final. - rata reclamației deranjamentelor. Agenția va reveni la valorile parametrilor indicați după o analiză a rapoartelor care vor fi prezentate de furnizori. Valoarea recomandată a parametrului <i>rata reclamației taxării servicii</i> , de majorat pînă la 1%.
--	--	--	--