

Parametru	Valoarea recomandată	Valoarea măsurată
<b>Termenul necesar pentru furnizarea serviciului (CATV, Satelit, MMDS, IpTV)</b>		
1) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	max. 14	1
2) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	max. 21	2
3) rata cererilor soluționate în termenul convenit, %	min. 98	100
<b>Frecvența reclamațiilor utilizatorului final</b>		
4) rata reclamațiilor înregistrate per utilizator final, %	0	0
<b>Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali</b>		
5) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	-	-
6) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	-	-
7) rata reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	-	-
<b>Frecvența reclamației deranjamentelor</b>		
8) rata reclamației deranjamentelor, %	-	-
<b>Termenul de remedierea deranjamentelor</b>		
9) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	-	-
10) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	-	-
11) rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	-	-
<b>Reclamația taxării serviciilor</b>		
12) rata reclamației taxării servicii, %	-	-

### NOTĂ

1. Informația se prezintă la ANRCETI în unul dintre următoarele moduri:
  - a) prin deputare personală sau de către un reprezentant al furnizorului, sub luare de seamă;
  - b) prin serviciul poștal de trimitere recomandată cu confirmare de primire la adresă 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: [raport calitate@anrceti.md](mailto:raport calitate@anrceti.md).
2. Publicarea informației se efectuează prin plasarea acesteia în oficiile comerciale și pe paginile de Internet ale furnizorului.
3. Telefon de contact: 0-22-251324