

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
2) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	max. 21	5
3) rata cererilor soluționate în termenul convenit, %	min. 98	99
Frecvența reclamațiilor utilizatorului final		
4) rata reclamațiilor înregistrate per utilizator final, %	-	4,4
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	5
7) rata reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	Min. 95	99
Frecvența reclamației deranjamentelor		
8) rata reclamației deranjamentelor, %	-	1,9
Termenul de remedierea deranjamentelor		
9) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	24	8
10) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	48	12
11) rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	Min.95	99
Reclamația taxării serviciilor		
12) rata reclamației taxării servicii, %	1	-

NOTĂ

1. Informația se prezintă în ANRCEIT în unul dintre următoarele moduri:
a) prin depunere personală sau de către un reprezentant al furnizorului, sub formă de semnătură;
b) prin serviciul poștal de trimitere recomandată cu confirmare de primire la adresă ANRCEIT: bd. Ștefan cel Mare 134, et. 410, mun. Chișinău;
c) suplimentar la p. a) și b) informația poate fi transmisă în mod electronic în e-mail: raport calitate@anrcesti.md

2. Publicarea informației se efectuează prin plasarea acesteia în oficiile comerciale și pe paginile de Internet ale furnizorului.

3. Telefon de contact: 0-22-251354

