

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	3
3) rata cererilor soluționate în termenul convenit, %	min. 98	99,0
Frecvența reclamațiilor utilizatorului final		
4) rata reclamațiilor înregistrate per utilizator final, %	-	0,1
Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali		
5) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	21	3
6) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	30	3,5
7) rata reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	Min. 95	99,3
Frecvența reclamației deranjamentelor		
8) rata reclamației deranjamentelor, %	-	0,09
Termenul de remediere a 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	96%
Reclamația taxării serviciilor		
12) rata reclamației taxării servicii, %	1	-

NOTA

1. Informațiile de pe pagina de prezentare în ANRCEFT în viziune utilizatorului
a) prin depunerea personală sau de către un reprezentant al furnizorului, sau prin de
scădere;
b) prin serviciul poștal de trimitere recomandată cu confirmare de primire la adresă
ANRCEFT, bd. Ștefan cel Mare 154, ofiț. 106, Cluj-Napoca;
c) electronic în (a) și (b) informația poate fi transmisă în mod electronic la e-mail:
office@anrceft.ro;
2. Furnizorul informației se constituie prin plasarea acestora în oficiile comerciale și
se garantează de furnizorul de informații al furnizorului.
3. Telefon de contact: 0-11-12112

