

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	2,6
2) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	max. 21	31,8
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	2,5
6) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	30	21,4
7) rata reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	Min. 95	99,3
Frecvența reclamației deranjamentelor		
8) rata reclamației deranjamentelor, %	-	0,08
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	96
Reclamația taxării serviciilor		
12) rata reclamației taxări servicii, %	1	-

NOTĂ

1. Informații se preiau în ANRCETI în următoarele momente:
- a) într-o perioadă de 6 luni;
 - b) într-o perioadă de 12 luni;
 - c) într-o perioadă de 24 luni;
 - d) într-o perioadă de 36 luni.
- ANRCETI: pe scris sau prin e-mail.
2. Aplicație informației se desfășoară prin prelucrarea acestora în Oficile Consiliului.
3. Telefon de contact: 0-55-521311.

