

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	3
2) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	max. 21	3
3) rata cererilor soluționate în termenul convenit, %	min. 98	100
<b>Frecvența reclamațiilor utilizatorului final</b>		
4) rata reclamațiilor înregistrate per utilizator final, %	-	8,75
<b>Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali</b>		
5) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	21	2
6) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	30	3
7) rata reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	Min. 95	100
<b>Frecvența reclamației deranjamentelor</b>		
8) rata reclamației deranjamentelor, %	-	7,96
<b>Termenul de remediere a deranjamentelor</b>		
9) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	24	24
10) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	48	36
11) rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	Min.95	100
<b>Reclamația taxării serviciilor</b>		
12) rata reclamației taxării servicii, %	1	0,75

#### NOTĂ:

- Informații se prezintă în ANRCETI în mod direct următoarele moduri:
  - prin documente recepționate sau de către un reprezentant al furnizorului, sub înscris de semnătură;
  - prin serviciul poștal de trimiteri recomandată cu confirmare de primire la adresa ANRCETI, Bd. Ștefan cel Mare 134, et. 410, pm. Chișinău;
  - reprezentat în p. 2) și în informația poștală trimisă în mod electronic în e-mail adresat furnizorului.
- Publicarea informației se efectuează prin intermediul site-ului în oficiu comercial și pe paginile de internet ale furnizorului.
- Telefon de contact: 0-22-237317

