

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	9
2) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	max. 21	16
3) rata cererilor soluționate în termenul convenit, %	min. 98	98
Frecvența reclamațiilor utilizatorului final		
4) rata reclamațiilor înregistrate per utilizator final, %	-	1
Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali		
5) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	21	9
6) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	30	18
7) rata reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	Min. 95	97
Frecvența reclamației deranjamentelor		
8) rata reclamației deranjamentelor, %	-	9
Termenul de remediere a deranjamentelor		
9) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	24	20
10) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	48	34
11) rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	Min.95	97
Reclamația taxării serviciilor		
12) rata reclamației taxării servicii, %	1	1

NOTĂ:

- Informația se prezintă la ANRCETI în unul dintre următoarele moduri:
 - prin depunere personală sau de către un reprezentant al furnizorului, sub luare de seamă;
 - prin serviciul poștal de trimiteri recomandată cu confirmare de primire la adresa ANRCETI- bd. Ștefan cel Mare 134, of. 410, mun. Chișinău;
 - suplimentar la a) și b) informația poate fi transmisă în mod electronic la e-mail: office@anrceti.md
- Publicarea informației se efectuează prin plasarea acesteia în oficiile comerciale și pe paginile de Internet ale furnizorului.
- Telefon de contact: 0-22-251317

