

Parametru	Valoarea recomandată	Valoarea măsurată
<b>Termenul necesar pentru furnizarea serviciului (CATV, Satelit, MMDS, IpTV)</b>		
80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	max. 14	6
95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	max. 21	13
rata cererilor soluționate în termenul convenit, %	min. 98	100%
<b>Frecvența reclamațiilor utilizatorului final</b>		
rata reclamațiilor înregistrate per utilizator final, %	-	1
<b>Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali</b>		
80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	21	14
95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	30	16
rata reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	Min. 95	99%
<b>Frecvența reclamației deranjamentelor</b>		
rata reclamației deranjamentelor, %	-	1
<b>Termenul de remediere a deranjamentelor</b>		
80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	24	16
95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	48	43
Rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	Min.95	99%
<b>Reclamația taxării serviciilor</b>		
Rata reclamației taxării servicii, %	1	0.5

office@anrceti.md	Numărul de identificare a furnizorului
	Numărul furnizorului
	Cod fiscal IDNC
	Adresa juridică
	Adresa
	Data de identificare a executorului
	Numele, prenume
	Cod de identitate IDNC
	Telefon
	Fax
	e-mail



\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_