

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	2
2) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	max. 21	5
3) rata cererilor soluționate în termenul convenit, %	min. 98	99
<b>Frecvența reclamațiilor utilizatorului final</b>		
4) rata reclamațiilor înregistrate per utilizator final, %	-	4.8
<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	5
7) rata reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	Min. 95	99
<b>Frecvența reclamației deranjamentelor</b>		
8) rata reclamației deranjamentelor, %	-	2
<b>Termenul de remediere a deranjamentelor</b>		
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	99
<b>Reclamația taxării serviciilor</b>		
12) rata reclamației taxării servicii, %	1	-

**NOTĂ**

1. Informația se prezintă la ANRCETI în viziune următoarele moduri:  
a) prin dispoziție personal sau de către un reprezentant al furnizorului, sub formă de semnătură;  
b) prin serviciul poștal de trimitere recomandată cu confirmare de primire la adresa ANRCETI- bd. Ștefan cel Mare 104, nr. 410, mun. Chișinău;  
c) suplimentar la p. a) și b) informația poate fi transmisă în mod electronic la e-mail: office@anrceti.md.  
2. Publicarea informației se efectuează prin ghazetă societății în oficiile comerciale și pe paginile de internet ale furnizorului.  
3. Telefon de contact: 0-22-251317.

