

Parametru	Valoarea recomandată	Valoarea măsurată
Termenul necesar pentru furnizarea serviciului (CATV, Satelit, MMDS, IpTV)		
80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	max. 14	7
95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	max. 21	13
rata cererilor soluționate în termenul convenit, %	min. 98	99%
Frecvența reclamațiilor utilizatorului final		
rata reclamațiilor înregistrate per utilizator final, %	-	1.4
Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali		
80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	21	7
95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	30	14
rata reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	Min. 95	99%
Frecvența reclamației deranjamentelor		
rata reclamației deranjamentelor, %	-	1
Termenul de remediere a deranjamentelor		
80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	24	12
95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	48	48
Rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	Min.95	99%
Reclamația taxării serviciilor		
Rata reclamației taxării servicii, %	1	0.4

office@anrceti.md

