

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	2
2) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	max. 21	3
3) rata cererilor soluționate în termenul convenit, %	min. 98	99
Frecvența reclamațiilor utilizatorului final		
4) rata reclamațiilor înregistrate per utilizator final, %	-	2
Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali		
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	98
Frecvența reclamației deranjamentelor		
8) rata reclamației deranjamentelor, %	-	1,3
Termenul de remediere a deranjamentelor		
9) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	24	18
10) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	48	24
11) rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	Min.95	99
Reclamația taxării serviciilor		
12) rata reclamației taxări servicii, %	1	0

email: Larontv@gmail.com

NOTA:

- a) Informația se prezintă în ANRCE-IT în unul dintre următoarele moduri:
 - a) prin depunere, personal sau de către un reprezentant al furnizorului, sub ipse de semnătură;
 - b) prin serviciul poștal de circulație recomandată cu confirmare de primire la adresa ANRCE-IT: bd. Ștefan cel Mare 134, et. 410, nr. 1 Chișinău;
 - c) suplimentar la p. a) și b) informația poate fi transmisă în mod electronic la e-mail: raportcalitatii@anrcei.md.
2. Publicarea informației se efectuează prin platforma existentă în obiectul contractului și pe pagina de internet ale furnizorului.
3. Telefon de contact: 0-22-251354

Scuturim

