

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	14
2) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	max. 21	20
3) rata cererilor soluționate în termenul convenit, %	min. 98	98
Frecvența reclamațiilor utilizatorului final		
4) rata reclamațiilor înregistrate per utilizator final, %	-	-
Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali		
5) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	21	21
6) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	30	30
7) rata reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	Min. 95	95
Frecvența reclamației deranjamentelor		
8) rata reclamației deranjamentelor, %	-	-
Termenul de remediere a deranjamentelor		
9) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	24	24
10) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	48	48
11) rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	Min.95	95
Reclamația taxării serviciilor		
12) rata reclamației taxării servicii, %	1	1

NOTĂ:

- Intervenția se prezintă la ANRCEL în unul dintre următoarele moduri:
 - prin depunerea petiției sau de către un reprezentant al furnizorului, sub semnătură;
 - prin serviciul e-mail de furnizare recomandată cu confirmare de primire la adresa ANRCEL SA, Strada Mare 134, of. 410, mun. Chișinău;
 - suplimentar la punctul b) intervenția poate fi transmisă în mod electronic la e-mail: info@anr.gov.md.
- Publicarea informației se efectuează prin plasarea acestuia în oficiile comerciale și pe pagina de internet ale furnizorului.
- Telefon de contact: 022-251217

Semnătură

