

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	1-2
2) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	max. 21	2-3
3) rata cererilor soluționate în termenul convenit, %	min. 98	99-100
<b>Frecvența reclamațiilor utilizatorului final</b>		
4) rata reclamațiilor înregistrate per utilizator final, %	-	2
<b>Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali</b>		
5) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	21	1-2
6) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	30	2-3
7) rata reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	Min. 95	98-99
<b>Frecvența reclamației deranjamentelor</b>		
8) rata reclamației deranjamentelor, %	-	1
<b>Termenul de remediere a deranjamentelor</b>		
9) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	24	12-18
10) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	48	24
11) rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	Min.95	99
<b>Reclamația taxării serviciilor</b>		
12) rata reclamației taxării servicii, %	1	0

#### NOTĂ:

- Informația se prezintă la ANRCEETI la unul dintre următoarele moduri:
  - prin depunere, personal sau de către un reprezentant al furnizorului, sub formă de scrisoră,
  - prin serviciul poștal de curierare recomandată cu confirmare de primire la adresa ANRCEETI: bd. Ștefan cel Mare 134, of. 410, mun. Chișinău
  - electronical în p. a) și b) informația poate fi transmisă în mod electronic la e-mail: [anrceeti@anrceeti.md](mailto:anrceeti@anrceeti.md)
- Publicarea informației se efectuează prin plasarea acesteia în oficiile curierilor și pe paginile de internet ale furnizorului.
- Telefon de contact: 0-22-251117

Scambiu

13

