

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	1
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, %	-	1
Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali		
5) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	21	1
6) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	30	2
7) rata reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	Min. 95	99
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	24
11) rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	Min.95	99
Reclamația taxării serviciilor		
12) rata reclamației taxării servicii, %	1	0.4

NOTĂ:

- Informația se prezintă la ANRCEFI în unul dintre următoarele moduri:
 - prin depunere, personal sau de către un reprezentant al furnizorului, sub formă de semnătură;
 - prin serviciul poștal de distribuție recomandată cu confirmare de primire la adresa ANRCEFI: Bd. Ștefan cel Mare 134, et. 411, mun. Chișinău;
 - suplimentar la p. a) și b) informația poate fi transmisă în mod electronic la e-mail: informatie@anrceti.md
- Publicarea informației se efectuează prin plasarea acesteia în oficiile comerciale și pe pagina de Internet ale furnizorului.
- Telefon de contact: 0-22-251354