

<b>Parametru</b>	<b>Valoarea recomandat</b>	<b>Valoarea m surat</b>
<b><i>Termenul necesar pentru furnizarea serviciului (CATV, Satelit, MMDS, IpTV)</i></b>		
80% dintre cele mai rapid solu ionate cereri, zile	max. 14	6
95% dintre cele mai rapid solu ionate cereri, zile	max. 21	11
rata cererilor solu ionate în termenul convenit, %	min. 98	99%
<b><i>Frecven a reclama iilor utilizatorului final</i></b>		
rata reclama iilor înregistrate per utilizator final, %	-	1.2
<b><i>Termenul de solu ionare a reclama iilor primite de la utilizatorii finali</i></b>		
80% dintre cele mai rapid solu ionate reclama ii, zile	21	9
95% dintre cele mai rapid solu ionate reclama ii, zile	30	19
rata reclama iilor solu ionate în termenul asumat de furnizor, %	Min. 95	99%
<b><i>Frecven a reclama iei deranjamentelor</i></b>		
rata reclama iei deranjamentelor, %	-	1
<b><i>Termenul de remedierea deranjamentelor</i></b>		
80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	24	11
95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	48	40
Rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	Min.95	99%
<b><i>Reclama ia tax rii serviciilor</i></b>		
Rata reclama iei tax ri servicii, %	1	0.2

[office@anrceti.md](mailto:office@anrceti.md)