

Параметр	Рекомендуемое значение	Valoarea măsurată
<b>Срок необходимый для предоставления услуги телевидения (КТВ, спутникового, MMDS IPTV)</b>		
1) 80% самых быстро выполненных заявлений, в днях	макс. 14	2
2) 95% самых быстро выполненных заявлений, в днях	макс. 21	3
3) ставка заявлений выполненных поставщиком за принятое время, %	мин. 98	100%
<b>Частота жалоб конечного пользователя</b>		
4) ставка зарегистрированных жалоб на конечного пользователя, %	-	5%
<b>Срок разрешения жалоб поданные конечными пользователями</b>		
5) 80% самых быстро разрешенных жалоб, в днях	21	2
6) 95% самых быстро разрешенных жалоб, в днях	30	3
7) ставка жалоб разрешенных поставщиком за принятое время, %	Мин. 95	100%
<b>Частота жалоб относительно неполадок</b>		
8) ставка жалоб относительно неполадок на конечного пользователя, %	-	5%
<b>Срок устранения неполадок</b>		
9) 80% самых быстро устраненных подтвержденных неполадок, часы	24	32
10) 95% самых быстро устраненных подтвержденных неполадок, часы	48	24
11) ставка устраненных неполадок (в принятое поставщиком для этого время)	min. 95	100%
<b>Частота жалоб относительно оплаты услуги</b>		
12) ставка жалоб относительно платы за услуги	1	0

**NOTA**

- Информация предоставляется в НАРЭКИТ следующим образом:
  - Подписанно, лично или через представителя поставщика
  - Рекомендуемым письмом с подтверждением от агента НАРЭКИТ по адресу: Матч 104, etaj 10, Calea Kishineu.
  - В электронном виде. Информация может быть передана в электронном виде на следующий адрес: [info@narokit.md](mailto:info@narokit.md)
- Публикация информации осуществляется путем выставления в коммерческих офисах и на интернет-страницах поставщика
- Контактный телефон: 022251317