

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

NOTĂ:

1. Informația se prezintă la ANRCET în unul dintre următoarele moduri:
 - a) prin depunere personală sau de către un reprezentant al furnizorului, sub semnătură;
 - b) prin serviciul poștal cu trimitere recomandată cu confirmare de primire la adresă ANRCET: bd. Ștefan cel Mare 124, et. 410, mun. Chișinău;
 - c) suplimentar la p. a) și b) informația poate fi transmisă în mod electronic la e-mail: raport-calitate@anrcet.md.
2. Publicarea informației se efectuează prin plasarea acesteia în oficiile conștientizate pe paginile de Internet ale furnizorului.
3. Telefon de contact: 0 22 921334

