

Parametru	Valoarea recomandată	Valoarea măsurată
<i>Termenul necesar pentru furnizarea serviciului (CATV, Satelit, MMDS, IpTV)</i>		
80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	max. 14	8
95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	max. 21	13
rata cererilor soluționate în termenul convenit, %	min. 98	99%
<i>Frecvența reclamațiilor utilizatorului final</i>		
rata reclamațiilor înregistrate per utilizator final, %	-	1,2
<i>Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali</i>		
80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	21	4
95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	30	16
rata reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	Min. 95	99%
<i>Frecvența reclamației deranjamentelor</i>		
rata reclamației deranjamentelor, %	-	0.9
<i>Termenul de remediere a deranjamentelor</i>		
80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	24	12
95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	48	41
Rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	Min.95	99%
<i>Reclamația taxării serviciilor</i>		
Rata reclamației taxări servicii, %	1	0.3

office@anrceti.md