



televiziune prin cablu

**S.C. PRODCOMSERV VÉSZI S.R.L.**  
Str. Márton Áron nr. 31  
540058 Târgu-Mureş  
Telefon/Fax: 0265-268335  
CUI: RO1199549; J 26-1572/1991  
IBAN: RO 89 BTRL 0270 1202 1116 10XX  
Banca Transilvania Târgu-Mureş  
[prodcomservveszi@hotmail.com](mailto:prodcomservveszi@hotmail.com)

## Parametrii de calitate trimestrul II, 2014

### **A.1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la Internet**

Termenul de punere in functiune a serviciul Internet este de maxim 10 de zile de la data primirii solicitarii din partea clientului final cu exceptia cazului in care partile stabilesc de comun acord altfel.

- A. Durata in care se incadreaza 15% din cele mai rapid solutionate cereri este de 5 zile.
- B. Durata in care se incadreaza 75% din cele mai rapid solutionate cereri este de 10 zile.
- C. 100% din cererile de activare a serviciului Internet au fost solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorii finali

### **A.2. Termenul de remediere a deranjamentelor**

Termenul de remediere a deranjamentelor valide pentru serviciul Internet este de cel mult 72 de ore de la data primirii reclamatiei cu exceptia situatiilor care exced controlului PRODCOMSERV VESZI SRL.

- A. Durata in care se incadreaza 75% din cel mai rapid remediate deranjamente valide, inclusiv cele datorate unor circumstante deosebite este de 1 ora.
- B. Durata in care se incadreaza 90% din cel mai rapid remediate deranjamente valide, inclusiv cele datorate unor circumstante deosebite este de 6 ore.
- C. 100% din deranjamentele reclamate au fost remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorii finali.

### **A.3. Frecven ta reclama tiilor utilizatorului final**

Frecventa reclamatilor utilizatorilor finali este 1.4 %.

### **A.4. Frecvent a reclama tiilor referitoare la deranjamente**

Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente este 0.6 %.

### **A.5. Frecven ta reclama tiilor privind corectitudinea facturarii**

Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturarii este 0.15%

### **A.6. Termenul de solu tionare a reclamat iilor primite de la utilizatorii finali**

Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali este de maxim 76 ore.

- A. 80% din cel mai rapid solutionate reclamatii, inclusiv cele referitoare la deranjamentele datorate unor circumstante deosebite este de 2 ore.
- B. 95% din cel mai rapid solutionate reclamatii, inclusiv cele referitoare la deranjamentele datorate unor circumstante deosebite este de 5 ore.
- C. 100% din reclamatii au fost remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorii finali.