



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
prodcomserveszi@hotmail.com

Parametrii de calitate trimestrul IV, 2015

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

Termenul de punere în funcţiune a serviciului Internet este de maxim 10 zile de la data primirii solicitării din partea clientului final cu excepţia cazului în care partile stabilesc de comun acord altfel.

- A. Durata în care se încadrează 15% din cele mai rapid soluţionate cereri este de 5 zile.
- B. Durata în care se încadrează 75% din cele mai rapid soluţionate cereri este de 10 zile.
- C. 100% din cererile de activare a serviciului Internet au fost soluţionate în 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 reclamaţiei cu excepţia situaţiilor care exced controlului PRODCOMSERV VESZI SRL.

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

A.3. Frecvenţa reclamaţiilor utilizatorului final

Frecvenţa reclamaţiilor utilizatorilor finali este 1.4 %.

A.4. Frecvenţa reclamaţiilor referitoare la deranjamente

Frecvenţa reclamaţiilor referitoare la deranjamente este 0.6 %.

A.5. Frecvenţa reclamaţiilor privind corectitudinea facturării

Frecvenţa reclamaţiilor privind corectitudinea facturării este 0.15%

A.6. Termenul de soluţionare a reclamaţiilor primite de la utilizatorii finali

Termenul de soluţionare a reclamaţiilor primite de la utilizatorii finali este de maxim 76 ore.

- A. 80% din cele mai rapid soluţionate reclamaţii, inclusiv cele referitoare la deranjamentele datorate unor circumstanţe deosebite este de 2 ore.
- B. 95% din cele mai rapid soluţionate reclamaţii, inclusiv cele referitoare la deranjamentele datorate unor circumstanţe deosebite este de 5 ore.
- C. 100% din reclamaţii au fost remediate în intervalul de timp convenit cu utilizatorii finali.