



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](mailto:prodcomserveszi@hotmail.com)

## Parametrii de calitate trimestrul I, 2015

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

Termenul de punere în funcţiune a serviciului Internet este de maxim 10 de 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 VÉSZI 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.



televiziune prin cablu

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

## **Procedura de măsurare a parametrilor asociați indicatorilor de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la Internet**

Parametrii prezentați se aplică ofertelor comerciale de servicii de acces la Internet destinate clienților PRODCOMSERV VESZI SRL, cu excepția ofertelor personalizate propuse special în cadrul negocierilor directe.

Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet – reprezintă intervalul de timp, calculat în zile calendaristice, cuprins între momentul primirii de către PRODCOMSERV VESZI SRL a unei cereri valide de furnizarea serviciului de acces la internet și momentul în care serviciul este funcțional și devine disponibil pentru Clientul care a formulat cererea. Pentru termenul de mai sus se iau în considerare numai cererile pentru care sunt îndeplinite condițiile tehnice de instalare. O cerere validă poate fi formulată verbal, în scris sau în orice altă formă acceptată și comunicată de PRODCOMSERV VESZI SRL.

Durata de soluționare a cererilor se calculează în zile calendaristice.

Programul de înregistrare a cererilor de furnizare servicii internet este în intervalul 08-16 de Luni până Vineri .

Modalitatea de primire a cererilor se realizează prin următoarele canale:

Email: [prodcomservveszi@hotmail.com](mailto:prodcomservveszi@hotmail.com), [tehnice@veszitiv.ro](mailto:tehnice@veszitiv.ro)

Telefon: 0265268335 , 0749060550 (înregistrare mesaj , sms)

Termenul de remediere a deranjamentelor – reprezintă intervalul de timp între momentul recepționării unei reclamații de către PRODCOMSERV VESZI SRL privind un deranjament validat/verificat și confirmat și momentul în care serviciul de acces la internet reclamat a fost readus în parametrii normali de funcționare. În cazul serviciului de acces la internet furnizat fără garantarea parametrilor tehnici de calitate, o reclamație privind un deranjament constă doar în întreruperea furnizării serviciului, acceptată ca fiind justificată de către furnizor și atribuită rețelei prin intermediul căreia se furnizează serviciul de acces la internet, necesitând efectuarea de reparații. Durata de remediere a deranjamentelor se măsoară în ore. Statisticile vor include toate reclamațiile privind deranjamentele valide remediate în perioada de raportare, indiferent de momentul în care a fost sesizat deranjamentul.

Nu sunt incluse în statistică reclamațiile pentru deranjamentele reclamate datorate echipamentelor aflate în proprietatea utilizatorului final.

Intervalul standard de timp pentru efectuarea reparațiilor planificate este 22:00 PM – 06:00 AM.

Frecvența reclamațiilor utilizatorului final – reprezintă numărul de reclamații înregistrate per utilizator final în perioada de raportare.

Statistica include toate reclamațiile primite în perioada de raportare, indiferent de validitate, subiect sau orice alt element invocat în reclamație.

În cazul în care același utilizator final transmite furnizorului mai multe reclamații cu același subiect, fiecare caz se contorizează și se numără separat.

Dacă utilizatorul final retransmite o reclamație înainte ca cea inițială să se fi soluționat, aceasta nu se contorizează separat, ci este tratată împreună cu reclamația nesoluționată.

Numărul de reclamații înregistrate per utilizator final se calculează ca raport între numărul total de reclamații și numărul de utilizatori finali ai serviciului de acces la internet înregistrați în ultima zi a perioadei de raportare.

Programul de primire a reclamațiilor este de Luni pana Vineri între orele 8:00 – 16:00.

Reclamațiile privind produsele și serviciile de comunicații electronice furnizate de către PRODCOMSERV VESZI SRL pot fi înaintate de către utilizatorii finali – persoane fizice sau juridice prin:

a) email: [prodcomservveszi@hotmail.com](mailto:prodcomservveszi@hotmail.com)

b) telefonic: 0265268335 ; 0749060550 înregistrare mesaj,sms non stop

Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente –reprezintă numărul de reclamații cauzate de întreruperea sau degradarea serviciului, înregistrate per utilizator final în perioada de raportare. Statistica include toate reclamațiile referitoare la deranjamente validate, primite în perioada de raportare.

O reclamație referitoare la un deranjament validat constă într-o reclamație cauzată de întreruperea sau degradarea serviciului, acceptată ca fiind justificată de către furnizor și atribuită rețelei prin intermediul căreia se furnizează serviciul de acces la internet, necesitând efectuarea de reparații.

În cazul deranjamentelor remediate, reclamațiile ulterioare formulate de alți utilizatori finali care reclamă aceleași deranjamente, sunt considerate validate.

În cazul în care același utilizator final transmite furnizorului mai multe reclamații cu același subiect, fiecare caz se contorizează și se numără separat.

Dacă utilizatorul final retransmite o reclamație înainte ca cea inițială să se fi soluționat, aceasta nu se contorizează separat, ci este tratată împreună cu reclamația nesoluționată.

Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării –reprezintă raportul dintre numărul reclamațiilor cu privire la corectitudinea facturii și numărul total al facturilor emise în perioada de raportare.

O reclamație privind corectitudinea facturării reprezintă expresia dezacordului abonatului în ceea ce privește obligația de plată raportată la serviciile de acces la internet efectiv furnizate, comunicată verbal, în scris sau în orice altă formă acceptată și comunicată de furnizor.

Dezacordul exprimat de Client poate privi, de exemplu, perioada de tarifare, tariful perceput pentru conectare/instalare/reconectare/deconectare, gratuitățile/ reducerile tarifare de care abonatul a beneficiat.

Statistica include toate reclamațiile legate de facturare primite în perioada de raportare, indiferent de validitatea acestora, data furnizării serviciului de acces la internet sau orice alte elemente invocate în reclamație.

Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali –reprezintă intervalul de timp cuprins între momentul primirii de către PRODCOMSERV VESZI a unei reclamații valide și momentul în care aceasta a fost soluționată. Durata de soluționare a reclamațiilor se calculează în ore.

Statistica include toate reclamațiile valide primite în perioada de raportare. În cazul în care același utilizator final transmite furnizorului mai multe reclamații cu același subiect, fiecare caz se contorizează și se numără separat.

Dacă utilizatorul final retransmite o reclamație înainte ca cea inițială să se fi soluționat, aceasta nu se contorizează separat, ci este tratată împreună cu reclamația nesoluționată.

La determinarea termenului de soluționare a reclamațiilor, furnizorul va elimina perioada întârzierilor în soluționare datorate utilizatorului final.

Dacă termenul de soluționare a unei reclamații este amânat deoarece este necesară colaborarea cu utilizatorul final, iar aceasta nu poate fi obținută într-un timp rezonabil respectiva reclamație este exclusă din statistici.