

**INDICATORI DE CALITATE pentru furnizarea serviciului de acces la internet  
pentru perioada de raportare 01.04.2013 – 30.06.2013**

Indicator de calitate (conform Decizie ANCOM 1201/2011)	Perioada de raportare 01.04.2013-30.06.2013			
	PARAMETRU	Valori parametru		
		durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri	durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri	durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri
<b>TERMENUL NECESAR PENTRU FURNIZAREA SERVICIULUI DE ACCES LA INTERNET</b>	Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet (zile - conform Deciziei ANCOM 1201/2011)	<b>1 zi</b>	<b>1 zi</b>	<b>100%</b>
	Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet înregistrat telefonic la 021.589.41.41	<b>1 zi</b>	<b>1 zi</b>	<b>100%</b>
	Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet înregistrat la punctul	<b>1 zi</b>	<b>1 zi</b>	<b>100%</b>

	de lucru al societatii, Str Iriceanu Ion 16, Bl. 159, Sc. 1, Parter			
	Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet inregistrat pe adresa de mail tehnic@pronetit.ro sau formularul de contact <a href="http://pronetit.ro.ro/contact.html">http://pronetit.ro.ro/co ntact.html</a>	<b>1 zi</b>	<b>1 zi</b>	<b>100%</b>

**Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet conform contractelor este de 15 zile lucratoare se la data semnarii contractului.**

#### **Informatii parametri de calitate**

<b>Programul de primire a cererilor</b>	<b>La punctul de lucru al societatii de luni-sambata 09:00-21:00, telefonic 24 ore/zi, 7 zile pe saptamana, pe adresa de mail <a href="mailto:tehnic@pronetit.ro">tehnic@pronetit.ro</a> sau formularul de contact <a href="http://pronetit.ro/contact.html">http://pronetit.ro/contact.html</a> 24 ore/zi, 7 zile pe saptamana</b>
<b>Modalitatea de primire</b>	<b>La punctul de lucru al societatii, telefonic sau prin e-mail</b>
<b>Fereastra standard pentru efectuarea lucrarilor</b>	<b>24 ore</b>

<b>Indicator de calitate (conform Decizie ANCOM 1201/2011)</b>	<b>Perioada raportare 01.04.2013-30.06.2013</b>			
	<b>PARAMETR U</b>	<b>durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid remediate/soluționate deranjamente valide</b>	<b>durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate/soluționate deranjamente valide</b>	<b>procentajul deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul/soluționate în termenul asumat de furnizor</b>
<b>Termenul de remediere a deranjament</b>	<b>Termenul de remediere a deranjament</b>	<b>1 ora</b>	<b>2 ore</b>	<b>100%</b>

<b>el</b>	<b>el</b> <b>(nr. Ore)</b>			
-----------	-------------------------------	--	--	--

**Termenul de remediere a deranjamentelor conform contractului este de 2 ore.**

<b>Indicator de calitate (conform Decizie ANCOM 1201/2011)</b>	<b>Perioada raportare 01.04.2013-30.06.2013</b>	
	<b>PARAMETRU</b>	<b>Valoare indicator calitate</b>
Frecventa reclamatilor utilizatorului final	Frecvența reclamațiilor utilizatorului final (numar reclamatii / numar utilizatori)	<b>0.0389</b>
Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente	Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente (numar reclamatii / numar utilizatori)	<b>0.0044</b>
Frecventa reclamatilor privin corectitudinea facturarii	Frecventa reclamatilor privin corectitudinea facturarii (numar reclamatii / numar utilizatori)	<b>0</b>

**Programul de inregistrare a reclamatilor este:**

Luni-Duminica 00:00-24:00

Modalitatea de primire a cererilor se realizeaza prin urmatoarele canale:

a) telefonic, la numerele 021.589.41.41

b) prin email si internet, la adresele:

tehnic@pronetit.ro si <http://www.pronetit.ro.ro/contact.html>

c) prin depunerea acestora în scris la punctul de lucru al societatii Str Iriceanu Ion 16,  
Bl. 159, Sc. 1, Parter