

**INDICATORI DE CALITATE pentru furnizarea serviciului de acces la internet
pentru perioada de raportare 01.01.2015 – 31.03.2015**

Indicator de calitate (conform Decizie ANCOM 1201/2011)	Perioada de raportare 01.01.2015 – 31.03.2015			
	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 durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri	procentajul cererilor soluționate în termenul asumat de furnizor
TERMENUL NECESAR PENTRU FURNIZAREA SERVICIULUI DE ACCES LA INTERNET	Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet (zile - conform Deciziei ANCOM 1201/2011)	1 zi	1 zi	100%
	Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet înregistrat telefonic la 021.589.41.41	1 zi	1 zi	100%
	Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet înregistrat la punctul	1 zi	1 zi	100%

	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 http://pronetit.ro.ro/co ntact.html	1 zi	1 zi	100%

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

Programul de primire a cererilor	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 tehnic@pronetit.ro sau formularul de contact http://pronetit.ro/contact.html 24 ore/zi, 7 zile pe saptamana
Modalitatea de primire	La punctul de lucru al societatii, telefonic sau prin e-mail
Fereastra standard pentru efectuarea lucrarilor	24 ore

Indicator de calitate (conform Decizie ANCOM 1201/2011)	Perioada raportare 01.01.2015 – 31.03.2015			
	PARAMETRU	durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid remediate/soluționate deranjamente valide	durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate/soluționate deranjamente valide	procentajul deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul/soluționate în termenul asumat de furnizor

Termenul de remediere a deranjamentelor	Termenul de remediere a deranjamentelor (nr. Ore)	1 ora	2 ore	100%

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

Indicator de calitate (conform Decizie ANCOM 1201/2011)	Perioada raportare 01.01.2015 – 31.03.2015	
	PARAMETRU	Valoare indicator calitate
Frecventa reclamatilor utilizatorului final	Frecvența reclamațiilor utilizatorului final (numar reclamatii / numar utilizatori)	0.03998
Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente	Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente (numar reclamatii / numar utilizatori)	0.01144
Frecventa reclamatilor privin corectitudinea facturarii	Frecventa reclamatilor privin corectitudinea facturarii (numar reclamatii / numar utilizatori)	0

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