

**INDICATORI DE CALITATE pentru furnizarea serviciului de acces la internet
pentru perioada de raportare 01.07.2012 – 30.09.2012**

Perioada de raportare 01.07.2012-30.09.2012

Indicator de calitate (conform Decizie ANCOM 1201/2011)	PARAMETRU	Valori parametru		
		durata în care se	durata în care se	procentajul cererilor soluționate în termenul asumat de furnizor
		încadrează 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri	încadrează 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri	
		durata în care se	durata în care se	
		încadrează 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri	încadrează 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri	
	Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet (zile - Deciziei	conform ANCOM	1 zi	1 zi
				100%

1201/2011)

**TERMENUL
NECESAR
PENTRU
FURNIZAREA
SERVICIULUI
DE ACCES LA
INTERNET**

Termenul necesar
pentru

furnizarea serviciului
de acces la internet
inregistrat telefonic la
021.589.41.41

1 zi

1 zi

100%

Termenul necesar
pentru

furnizarea serviciului
de acces la internet
inregistrat la punctul
de lucru al societatii,
Str Iriceanu Ion 16, Bl.
159, Sc. 1, Parter

1 zi

1 zi

100%

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](http://pronetit.ro.ro/contact.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,
telefonnic sau prin e-mail

Fereastra standard pentru efectuarea
lucrarilor 24 ore

Indicator de calitate (conform Decizie ANCOM 1201/2011)	PARAMETR U	Perioada raportare 01.07.2012-30.09.2012		
		durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid remediate/soluți onate deranjamente valide	durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate/soluți onate deranjamente valide	procentajul deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul/soluți onate în termenul asumat de furnizor
		1 ora	2 ore	100%

Termenul de
remediere a
deranjament
elor

Termenul de
remediere a
deranjament
elor

(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 01.07.2012-30.09.2012

PARAMETRU

Valoare indicator calitate

Frecvența reclamațiilor utilizatorului final	Frecvența reclamațiilor utilizatorului final (numar reclamatii / numar utilizatori)	0.0417
Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente	Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente (numar reclamatii / numar utilizatori)	0.0038
Frecvența reclamațiilor privin corectitudinea facturării	Frecvența reclamațiilor privin corectitudinea facturării (numar reclamatii / numar utilizatori)	0

Programul de înregistrare a reclamațiilor este:

Luni-Duminică 00:00-24:00

Modalitatea de primire a cererilor se realizează prin următoarele canale:

a) telefonic, la numerele 021.589.41.41

b) prin email și internet, la adresele:

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

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