

**INDICATORI DE CALITATE pentru furnizarea serviciului de acces la internet
pentru perioada de raportare 01.03.2015 - 30.06.2015**

| Indicator de calitate (conform Decizie ANCOM 1201/2011) | Perioada de raportare 01.03.2015 - 30.06.2015 | | | |
|--|---|--|--|--|
| | 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 01.03.2015 - 30.06.2015 | | | |
|--|---|---|---|--|
| | 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 01.03.2015 - 30.06.2015 | |
|--|--|-----------------------------------|
| | PARAMETRU | Valoare indicator calitate |
| Frecventa reclamatilor utilizatorului final | Frecvența reclamațiilor utilizatorului final (numar reclamatii / numar utilizatori) | 0.04112 |
| Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente | Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente (numar reclamatii / numar utilizatori) | 0.01159 |
| 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, 0784.824.599, 0726.880.112

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, Ap. 0 (zero) , Sector 4, Bucuresti