

**INDICATORI DE CALITATE pentru furnizarea serviciului de acces la internet
pentru perioada de raportare 01.10.2012 – 31.12.2012**

Perioada de raportare 01.10.2012-31.12.2012

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

| | | | | |
|--|--|-------------|-------------|-------------|
| 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/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, telefonic sau prin e-mail |
| Fereastra standard pentru efectuarea lucrarilor | 24 ore |

| Indicator de calitate (conform Decizie ANCOM 1201/2011) | PARAMETR U | Perioada raportare 01.10.2012-31.12.2012 | | |
|--|---------------|--|--------------------------------------|--|
| | | durata în care se | durata în care se | procentajul |
| | | încadrează 80% dintre | încadrează 95% dintre | deranjamentelor remediate în intervalul |
| | | cele mai rapid remediate/soluționate | cele mai rapid remediate/soluționate | de timp convenit cu utilizatorul/soluționate |
| | | deranjamente valide | deranjamente valide | în termenul asumat de furnizor |

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

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

| Indicator de calitate (conform Decizie ANCOM 1201/2011) | Perioada raportare 01.10.2012-31.12.2012 | |
|--|--|----------------------------|
| | PARAMETRU | Valoare indicator calitate |
| Frecvența reclamațiilor utilizatorului final | Frecvența reclamațiilor utilizatorului final (numar reclamatii / numar utilizatori) | 0.0411 |
| Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente | Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente (numar | 0.0045 |

reclamatii / numar
utilizatori)

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