

**INDICATORI DE CALITATE pentru furnizarea serviciului de acces la internet  
pentru perioada de raportare 01.01.2012 – 31.03.2012**

Indicator de calitate (conform Decizie ANCOM 1201/2011)	Perioada de raportare 01.01.2012-31.03.2012			
	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
<b>TERMENUL NECESAR PENTRU FURNIZAREA A SERVICIULUI DE ACCES LA INTERNET</b>	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	1 zi	1 zi	100%

	serviciului de acces la internet inregistrat la punctul 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/contact.html</a>	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

<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:tehnice@pronetit.ro">tehnice@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>

Indicator de calitate (conform Decizie ANCOM 1201/2011)	Perioada raportare 01.01.2012-31.03.2012			
	PARAMETR U	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
<b>Termenul de remediere a deranjamentelor</b>	<b>Termenul de remediere a deranjamentelor (nr. Ore)</b>	<b>1 ora</b>	<b>2 ore</b>	<b>100%</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 01.01.2012-31.03.2012</b>	
	<b>PARAMETRU</b>	<b>Valoare indicator calitate</b>
Frecventa reclamatilor utilizatorului final	Frecvența reclamațiilor utilizatorului final (numar reclamatii / numar utilizatori)	<b>0.0492</b>
Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente	Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente (numar reclamatii / numar utilizatori)	<b>0.0052</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://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