

**INDICATORI DE CALITATE pentru furnizarea serviciului de acces la internet
pentru perioada de raportare 01.10.2013 – 31.12.2013**

Indicator de calitate (conform Decizie ANCOM 1201/2011)	Perioada de raportare 01.07.2013-30.09.2013			
	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
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 01.10.2013 – 31.12.2013			
	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
Termenul de remediere a deranjament	Termenul de remediere a deranjament	1 ora	2 ore	100%

el	el (nr. Ore)			
-----------	-------------------------------	--	--	--

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

Indicator de calitate (conform Decizie ANCOM 1201/2011)	Perioada raportare 01.010.2013 – 31.12.2013	
	PARAMETRU	Valoare indicator calitate
Frecventa reclamatilor utilizatorului final	Frecvența reclamațiilor utilizatorului final (numar reclamatii / numar utilizatori)	0.0389
Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente	Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente (numar reclamatii / numar utilizatori)	0.0044
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