

**Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet**  
**- trimestrul IV 2017 -**

**A. Indicatori de calitate administrativi**

**A1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet**

- a) Durata in care se incadreaza **80%** din cele mai rapid solutionate cereri: **4 zile**
- b) Durata in care se incadreaza **95%** din cele mai rapid solutionate cereri: **8 zile**
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (30 zile): **99.76%**

**A2. Termenul de remediere a deranjamentelor**

- a) Durata in care se incadreaza **80%** din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **42.57 ore**
- b) Durata in care se incadreaza **95%** din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **101.59 ore**
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (**72 h**): **90.96 %**

**A3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final: 0.119** reclamatii, din care numai **0.060** reclamatii sunt reclamatii valide referitoare la deranjamente si factura.

**A4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente: 0.0599** reclamatii

**A5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii: 0.000020** reclamatii

**A6. Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali:**

- Durata in care se incadreaza **80%** din cele mai rapid solutionate reclamatii:
  - reclamatii de nefunctionare: **48.43** ore
  - reclamatii privind factura: **475.33** ore (19.81 zile)
- Durata in care se incadreaza **95%** din cele mai rapid solutionate reclamatii:
  - reclamatii de nefunctionare: **143.16** ore
  - reclamatii privind factura: **687.37** ore (28.64 zile)
- Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor:
  - reclamatii de nefunctionare (**72 h**): **87.29 %**
  - reclamatii privind factura (**30 zile**): **93.65%**

**TELEKOM ROMANIA COMMUNICATIONS S.A.**

Piața Presei Libere nr. 3-5, City Gate (Turnul de Nord), Et. 7 – 18, Sector 1, 013702, București, România

Telefon: +40 21 404 1234 | Internet: www.telekom.ro

Nr. Înreg. Reg. Com.: J40/8926/1997 | CUI: 427320, CIF: RO427320 | Capital social subscris și vărsat: 318.464.490 lei