

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet
- semestrul II 2018 -

A. Indicatori de calitate administrativi

A1. Termenul de furnizare a serviciului de acces la internet

- a) Termenul de furnizare a serviciului de acces la internet, asumat de furnizor: **30 zile**
- b) Durata in care se incadreaza **20%** din cel mai rapid solutionate cereri: **1 zi**
- c) Durata in care se incadreaza **50%** din cel mai rapid solutionate cereri: **2 zile**
- d) Durata in care se incadreaza **80%** din cel mai rapid solutionate cereri: **4 zile**
- e) Procentul cererilor solutionate în termenul asumat de furnizor (30 zile): **99,84%**

A2. Frecventa reclamatiiilor utilizatorului final

Numărul de reclamatii înregistrate la 1000 de conexiuni active: **265,77** reclamatii, din care numai **126,65** reclamatii sunt reclamatii valide referitoare la deranjamente si factura

A3. Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente

Numărul de reclamatii referitoare la deranjamente valide, înregistrate la 1000 de conexiuni active: **126,43** reclamatii

A4. Frecventa reclamatiiilor privind corectitudinea facturarii

Numărul de reclamatii privind corectitudinea facturării, înregistrate la 1000 de conexiuni active: **0,23** reclamatii

A5. Termenul de remediere a deranjamentelor

- a) Termenul de remediere a deranjamentelor, asumat de furnizor: **72 h**
- b) Durata in care se incadreaza **20%** din cel mai rapid remediate deranjamente valide: **0,02 h**
- c) Durata in care se incadreaza **50%** din cel mai rapid remediate deranjamente valide: **3,40 h**
- d) Durata in care se incadreaza **80%** din cel mai rapid remediate deranjamente valide: **29,15 h**
- e) Procentajul deranjamentelor remediate în termenul asumat de furnizor: **92,29%**

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

A6. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, altele decât cele referitoare la deranjamente

- a) Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, altele decât cele referitoare la deranjamente, asumat de furnizor: **30 zile**
- b) Durata în care se încadrează 20% din cel mai rapid soluționate reclamații:
 - reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente: **0,0005 zile**
 - reclamații privind factura: **0,88 zile**
- c) Durata în care se încadrează 50% din cel mai rapid soluționate reclamații:
 - reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente: **0,0015 zile**
 - reclamații privind factura: **2,28 zile**
- d) Durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid soluționate reclamații:
 - reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente: **0,0049 zile**
 - reclamații privind factura: **13,22 zile**
- e) Procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor:
 - reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente: **99,90%**
 - reclamații privind factura: **99,09%**

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