

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet - semestrul I 2019 -

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 în care se încadrează **20%** din cel mai rapid solutionate cereri: **0,96 zile**
- c) Durata în care se încadrează **50%** din cel mai rapid solutionate cereri: **1,79 zile**
- d) Durata în care se încadrează **80%** din cel mai rapid solutionate cereri: **3,77 zile**
- e) Procentul cererilor solutionate în termenul asumat de furnizor (30 zile): **99,844%**

A2. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final

Numărul de reclamații înregistrate la 1000 de conexiuni active: **241,33** reclamații, din care numai **147,64** reclamații sunt reclamații valide referitoare la deranjamente și factura

A3. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente

Numărul de reclamații referitoare la deranjamente valide, înregistrate la 1000 de conexiuni active: **147,49** reclamații

A4. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării

Numărul de reclamații privind corectitudinea facturării, înregistrate la 1000 de conexiuni active: **0,15** reclamații

A5. Termenul de remediere a deranjamentelor

- a) Termenul de remediere a deranjamentelor, asumat de furnizor: **72 h**
- b) Durata în care se încadrează **20%** din cel mai rapid remediate deranjamente valide: **0,0197 h**
- c) Durata în care se încadrează **50%** din cel mai rapid remediate deranjamente valide: **0,9994 h**
- d) Durata în care se încadrează **80%** din cel mai rapid remediate deranjamente valide: **23,4886 h**
- e) Procentajul deranjamentelor remediate în termenul asumat de furnizor: **95,2891%**

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

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: 3 18.464.490 lei

deranjamente, asumat de furnizor: **30 zile**

- b) Durata în care se încadrează 20% din cel mai rapid solutionate reclamatii:
 - reclamatii, altele decât cele referitoare la deranjamente: **0,0003** zile
 - reclamatii privind factura: **0,30** zile
- c) Durata în care se încadrează 50% din cel mai rapid solutionate reclamatii:
 - reclamatii, altele decât cele referitoare la deranjamente: **0,0011** zile
 - reclamatii privind factura: **1,78** zile
- d) Durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid solutionate reclamatii:
 - reclamatii, altele decât cele referitoare la deranjamente: **0,0040** zile
 - reclamatii privind factura: **8,88** zile
- e) Procentajul reclamatilor solutionate în termenul asumat de furnizor:
 - reclamatii, altele decât cele referitoare la deranjamente: **99,96%**
 - reclamatii privind factura: **100%**

