

**INDICATORI DE CALITATE**  
**pentru furnizarea serviciului de acces la internet**  
**pentru perioada de raportare**  
**01.01.2016 – 31.03.2016**

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

Indicator de calitate (conform Decizie ANCOM 1201/2011)	Perioada de raportare: 01.01.2016 – 31.03.2016			
	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	procentajul cererilor soluționate în termenul asumat de furnizor
<b>A1</b>	<b>Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet (zile - conform Deciziei ANCOM 1201/2011)</b>	<b>1 zi</b>	<b>1 zi</b>	<b>99.60%</b>
	Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet (inregistrat la nivel de retea Cosmote – canalele SelfCare – SMS, IVR, USSD, WebCare)	1 min.	1 min.	99.81%
	Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet (inregistrat la nivel de retea Telekom Romania Mobile Communications – Relatii cu Clientii)	1 zi	1 zi	99.28%
	Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet (inregistrat la nivel de retea Telekom Romania Mobile Communications – magazin & magazin partener)	1 zi	1 zi	99.57%

**Nota: Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet, conform contractelor incheiate, este de 7 zile lucratoare de la data semnarii.**

### Informatii asociate paramentruului de calitate

<b>programul de primire a cererilor</b>	Conform programului afisat la punctele de vanzare (magazine proprii sau magazine partenere); pentru canalele SelfCare (SMS, IVR, USSD, WebCare) 24 de ore pe zi, 7 zile pe saptamana; apel telefonic la serviciul Relatii cu Clientii - 24 de ore pe zi, 7 zile pe saptamana
<b>modalitatea de primire</b>	Direct la punctele de vanzare (magazine proprii sau magazine partenere), prin canalele SelfCare (SMS, IVR, USSD) si Back Office (apel telefonic la serviciul Relatii cu clientii)
<b>fereastra standard de timp pentru efectuarea instalarii</b>	Nu exista fereastra standard privind efectuarea de instalari intrucat activarea serviciului de acces la internet <b>nu necesita acest lucru</b>

### A2. Termenul de remediere a deranjamentelor

<b>Indicator de calitate (conform Deciziei ANCOM 1201/2011)</b>	<b>Perioada de raportare: 01.01.2016 – 31.03.2016</b>			
	<b>Parametru</b>	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>A2</b>	<b>Termenul de remediere a deranjamentelor (nr. ore)</b>	<b>2 ore si 0 minute</b>	<b>2 ore si 10 minute</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Termenul de remediere a deranjamentelor, conform contractelor incheiate cu utilizatorii finali, este de 24 de ore.

### **A3. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final**

### **A4. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente**

### **A5. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării**

Indicatori de calitate (conform Deciziei ANCOM 1201/2011)	Perioada: 01.01.2016 – 31.03.2016	
	Parametru	Valoare indicator calitate
<b>A3</b>	<b>Frecvența reclamațiilor utilizatorului final</b> (numar reclamații / numar utilizatori)	<b>0.0050%</b>
<b>A4</b>	<b>Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente</b> (numar reclamații / numar utilizatori)	<b>0.00010%</b>
<b>A5</b>	<b>Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării</b> (numar reclamații / numar facturi emise )	<b>0.0069%</b>

### **Informații asociate indicatorului:**

#### **Modalitatea de primire a reclamațiilor de către furnizor**

Telekom Romania pune la dispoziția utilizatorilor săi finali mai multe modalități de contact în vederea obținerii de informații și/sau înaintării de reclamații. În acest scop ne puteți contacta:

- Telefonice, prin apel la 1234 sau 0766.12.1234 ( apel gratuit de pe telefonul mobil Telekom Romania) sau la 021.404.1234 (apel taxabil), sau la 1616 (Info Rapid apel taxabil cu 0,41 EURO cu TVA inclus/apel de pe telefonul mobil Telekom Romania) sau 0766.12.1234 (apel taxabil din alte rețele din România) și +4021.404.1234 sau +40766.12.1234 (apel taxabil din afara României) ; Serviciul de Relații cu Clienții este disponibil 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână. Programul de lucru al Serviciului de Relații cu Clienții pentru reclamații telefonice este non – stop. Pentru reclamațiile înaintate telefonic, veți primi numărul de înregistrare a reclamației înainte de încheierea apelului.

- În scris, adresându-vă Serviciului de Relații cu Clienții – Echipa Reclamații:
  - prin fax la numărul +4021.413.75.30;
  - prin poștă, către Telekom Romania S.A.- Serviciul de Relații cu Clienții – Echipa Reclamații, la adresa: Splaiul Independenței nr. 319 G, et. 1 și 2, sector 6, București;
  - prin formularul de contact disponibil pe site-ul [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro) secțiunea Serviciul Clienți sau [www.telekom.ro/raspunsuri](http://www.telekom.ro/raspunsuri) non stop, prin formularele puse la dispoziția clienților în magazinele Telekom Romania și ale partenerilor săi. Lista magazinelor Telekom Romania și programul de funcționare a acestora, precum și lista partenerilor Telekom Romania și numerele de telefon de contact ale acestora, sunt disponibile pe site-ul [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro), secțiunea – Companie - Rețea de vanzare.

**Programul de lucru** al Serviciului de Relații cu Clienții pentru reclamații scrise este de luni până vineri între orele 9.00 – 17.00 Telekom Romania vă informează prin SMS, către numărul dumneavoastră de telefon Telekom Romania sau orice alt număr de telefon mobil comunicat de dumneavoastră în prealabil Telekom Romania, despre numărul de înregistrare al reclamației dumneavoastră depusă în scris prin oricare dintre modalitățile enumerate mai sus.

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

<b>Indicator de calitate (conform Deciziei ANCOM 1201/2011)</b>	<b>Perioada de raportare: 01.01.2016 – 31.03.2016</b>			
	<b>Parametru</b>	<b>Valori parametru</b>		
		durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații	durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații	procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor
<b>A6</b>	<b>Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali (ore /zile)</b>	<b>195 / 8</b>	<b>328 / 13</b>	<b>98.10%</b>