

**INDICATORI DE CALITATE**  
**pentru furnizarea serviciului de acces la internet**  
**pentru perioada de raportare**  
**01.01.2017 – 31.03.2017**

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

Indicator de calitate (conform Decizie ANCOM 1201/2011)	Perioada de raportare: 01.01.2017 – 31.03.2017			
	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
A1	Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet (zile - conform Deciziei ANCOM 1201/2011)	1 zi	1 zi	99,87%
	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.	99,98%
	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	99,89%
	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	94,79%

**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

Indicator de calitate (conform Deciziei ANCOM 1201/2011)	Perioada de raportare: 01.01.2017 – 31.03.2017			
	Parametru	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
A2	<b>Termenul de remediere a deranjamentelor (nr. ore)</b>	<b>1 ora si 44 minute</b>	<b>1 ora si 56 minute</b>	<b>98,5%</b>

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

**A3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final****A4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente****A5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturarii**

Indicatori de calitate (conform Deciziei ANCOM 1201/2011)	Perioada: 01.01.2017 – 31.03.2017	
	Parametru	Valoare indicator calitate
A3	<b>Frecvența reclamațiilor utilizatorului final</b> (numar reclamatii / numar utilizatori)	<b>0.0031</b>
A4	<b>Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente</b> (numar reclamatii / numar utilizatori)	<b>0.002</b>
A5	<b>Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării</b> (numar reclamatii / numar facturi emise )	<b>0.0023</b>

**Informatii asociate indicatorului:****Modalitatea de primire a reclamatilor de catre furnizor**

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

- 1234 - apel gratuit din rețelele Telekom Romania si Telekom Romania Mobile, 021.404.1234 sau 0766.12.1234 - tarif normal pentru apelurile din rețelele nationale, Serviciul de suport Premium la 0903904903 - numar disponibil NUMAI clientilor aflati pe teritoriul tarii ce apeleaza de la un numar de telefon fix sau mobil din rețelele Telekom Romania si Telekom Romania Mobile (apelul este tarifat cu 1.6129 EUR(fara TVA)/apel sau 2 EUR (cu TVA inclus)/apel - tariful se face pe apel si nu în functie de durata convorbirii); 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 poștă, către Telekom Romania S.A.- Serviciul de Relații cu Clienții – Echipa Reclamații, la adresa: Telekom Romania Mobile Communications S.A., Splaiul Independentei nr. 319G, SEMA Parc, Cladirea Atrium House, Et. 1 - 2, Sector 6, 060044, Bucuresti, Romania
  - 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 clientilor în magazinele Telekom Romania Mobile si ale partenerilor săi. Lista magazinelor Telekom Romania Mobile si programul de funcționare a acestora, precum si lista partenerilor Telekom Romania si 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 soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali**

Indicator de calitate (conform Deciziei ANCOM 1201/2011)	Perioada de raportare: 01.01.2017 – 31.03.2017			
	Parametru	Valori parametru		
		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
A6	Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali (ore /zile)	178 / 7	207 / 8	99.37%