

| Parametru | Intervalul de esantionare | Termenul de furnizare a serviciului de acces la internet, asumat (zile) | Durata in care se incadreaza 20% din cele mai rapid solutionate cereri (zile) | Durata in care se incadreaza 50% din cele mai rapid solutionate cereri (zile) | Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri (zile) | Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (%) |
|--|-------------------------------|--|--|--|--|--|
| A1. Termenul de furnizare a serviciului de acces la internet | 01.07.2018 - 31.12.2018 | 10 zile | 1 zi | 1 zi | 1 zi | 99,94% |

| Parametru | Intervalul de esantionare | Numarul de reclamatii inregistrate la 1000 de conexiuni active |
|--|-------------------------------|--|
| A2. Frecventa reclamatilor utilizatorului final | 01.07.2018 - 31.12.2018 | 0,68 |
| A3. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente | 01.07.2018 - 31.12.2018 | 1,33 |
| A4. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturarii | 01.07.2018 - 31.12.2018 | 0,16 |

TELEKOM ROMANIA MOBILE COMMUNICATIONS S.A.

Splaiul Independenței nr. 319G, SEMA Parc, Clădirea Atrium House, Et. 1 – 2, Sector 6, 060044, București, România

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

Nr. Înreg. Reg. Com.: J40/433/1999 | CUI: 11952970, CIF: RO11952970 | Capital social subscris 1.593.747.500 lei, din care social vărsat 1.269.560.000 lei

| Parametru | Intervalul de esantionare | Termenul de remediere a deranjamentelor, asumat | Durata in care se incadreaza 20% din cele mai rapid remediate deranjamente valide (ore) | Durata in care se incadreaza 50% din cele mai rapid remediate deranjamente valide (ore) | Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide (ore) | Procentul deranjamentelor remediate in termenul asumat(%) |
|---|-------------------------------|---|---|---|---|---|
| A5. Termenul de remediere a deranjamentelor | 01.07.2018 - 31.12.2018 | 72 ore | 0,01 | 0,28 | 16,99 | 73,33% |

| Parametru | Intervalul de esantionare | Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali, altele decat cele referitoare la deranjamente, asumat de furnizor | Durata in care se incadreaza 20% din cele mai rapid solutionate reclamatii, altele decat cele referitoare la deranjamente (zile) | Durata in care se incadreaza 50% din cele mai rapid solutionate reclamatii, altele decat cele referitoare la deranjamente (zile) | Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii, altele decat cele referitoare la deranjamente (zile) | Procentul reclamatilor, altele decat cele referitoare la deranjamente, solutionate in termenul asumat de furnizor (%) |
|---|-------------------------------|---|--|--|--|---|
| A6. Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali, altele decat cele referitoare la deranjamente | 01.07.2018 - 31.12.2018 | 60 zile | 0.07 | 0.67 | 3.28 | 95,98% |

TELEKOM ROMANIA MOBILE COMMUNICATIONS S.A.

Splaiul Independenței nr. 319G, SEMA Parc, Clădirea Atrium House, Et. 1 – 2, Sector 6, 060044, București, România

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

Nr. Înreg. Reg. Com.: J40/433/1999 | CUI: 11952970, CIF: RO11952970 | Capital social subscris 1.593.747.500 lei, din care social vărsat 1.269.560.000 lei