

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	1,33
A3. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente	01.07.2018 - 31.12.2018	0,68
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 | CU: 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 | CU: 11952970, CIF: RO11952970 | Capital social subscris 1.593.747.500 lei, din care social vărsat 1.269.560.000 lei