

## **S.C. LIDAS PROD S.R.L.**

Zimnicea, str. Cuza Voda Bl. 17B, sc. A, Ap 18, jud. Teleorman

Reg.Com. J34/367/2002, RO380449

IBAN: RO57RZBR0000060002514286, Raiffeizen Bank Zimnicea

Capital social: 210 lei

Telefon: 0247/368096

### **Indicatori de calitate pentru furnizarea serviciului internet Trimestrul III -2014**

#### **1 : Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet:**

a)80% din cereri solutionate in 1 zile.

b)95% din cereri solutionate in 2 zile.

c)100% din cereri solutionate in timpul convenit cu utilizatorul final.

Cererile pot fi adresate scris sau verbal la casieria societatii si telefonic la numarul de telefon 0247368096, de luni pana vineri intre orele 08:00-17:00.

#### **2 : Termenul de remediere a deranjamentelor:**

a)80% din deranjamente solutionate in 3 ore.

b)95% din deranjamente solutionate in 4 ore.

c)100% din deranjamente solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorii finali-132 deranjamente.

#### **3 : Frecventa reclamatiilor utilizatorului final:**

-total reclamatii: 132

-0.176 reclamatii per utilizator final

#### **4 : Frecventa reclamatiilor referitoare la deranjamente:**

-0.176 referitoare la deranjamente

#### **5 : Frecventa reclamatiilor referitoare la facturare**

-0 reclamatii per utilizator final.

#### **6 : Termenul de solutionare a reclamatiilor primite de la utilizatorii finali:**

a)80% din reclamatii solutionate in 3 ore.

b)95% din reclamatii solutionate in 4 ore.

c)100% din reclamatii solutionate in termenul convenit cu utilizatorul final.