

## 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 IV -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 2 ore.

b)95% din deranjamente solutionate in 3 ore.

c)100% din deranjamente solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorii finali-147 deranjamente.

3 : Frecventa reclamatiiilor utilizatorului final:

-total reclamatii: 147

-0.191 reclamatii per utilizator final

4 : Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente:

-0.191 referitoare la deranjamente

5 : Frecventa reclamatiiilor referitoare la facturare

-0 reclamatii per utilizator final.

6 : Termenul de solutionare a reclamatiiilor 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.