

Indicatorii de calitate administrativi pentru serviciile de comunicații electronice accesibile publicului și parametrii aferenți acestor indicatori

Denumirea furnizorului	"Sun Communications" S.A.
Perioada de raportare	H2 2019
Tipul serviciului	Serviciul de transfer al datelor și acces la Internet în bandă largă Serviciul de retransmisie a serviciilor de programe audiovizuale Serviciul de telefonie
Tipul rețelei	Rețea publică terestră cu acces la puncte fixe sau cu mobilitate limitată

Nr. d/o	Parametru	Valoarea stabilită/măsurată
1	Termenul de conectare inițială la rețeaua publică de comunicații electronice și de furnizare a serviciului de comunicații electronice accesibil publicului	
a)	termenul de conectare inițială la rețea și de furnizare a serviciului, asumat de furnizor, [zile]	Not applicable
b)	rata cererilor soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]	Not applicable
c)	termenul în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	Not applicable
d)	termenul în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	Not applicable
2	Frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali [%]	8.6%
3	Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente [%]	7.9%
4	Termenul de remediere a deranjamentelor	
a)	termenul de remediere a deranjamentelor, asumat de furnizor, [ore]	24
b)	rata deranjamentelor remediate în termenul asumat de furnizor, [%]	97.6%
c)	durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	2.97
d)	durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	12.67
5	Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării [%]	0.2%
6	Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, altele decât cele referitoare la deranjamente	
a)	termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, altele decât cele referitoare la deranjamente, asumat de furnizor, [zile]	15
b)	procentul reclamațiilor, altele decât cele referitoare la deranjamente, soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]	98.3%
c)	durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	2.264
d)	durata în care se încadrează 95% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	8.11
7	Termenul de răspuns pentru servicii de operator	
a)	durata medie de răspuns al operatorului uman la apelurile telefonice, [s]	29.63
b)	rata apelurilor telefonice către serviciile de operator la care s-a răspuns în maximum 30 de secunde din totalul apelurilor telefonice către aceste servicii, [%]	74.0%