

Denumirea furnizorului	"Sun Communications" S.A.
Perioada de raportare	Semestrul I 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 [%]	11.8%
3	Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente [%]	10.6%
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, [%]	98.06%
c)	durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	1.3
d)	durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	2.3
5	Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării [%]	0.1%
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, [%]	99.5%
c)	durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	0.8
d)	durata în care se încadrează 95% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	4
7	Termenul de răspuns pentru servicii de operator	
a)	durata medie de răspuns al operatorului uman la apelurile telefonice, [s]	16
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, [%]	71.2%