

Denumirea furnizorului  
Perioada de raportare  
Tipul serviciului

"Sun Communications" S.A.  
Semestrul II 2020  
Serviciul de transfer al datelor și acces la Internet în bandă largă  
Serviciul de retransmisie a serviciilor de programe audiovizuale  
Serviciul de telefonie  
Rețea publică terestră cu acces la puncte fixe sau cu mobilitate limitată

Tipul rețelei

Nr. d/o	Parametru	Valoarea stabilită/măsurată
<b>1</b>	<b>Termenul de conectare inițială la rețeaua publică de comunicații electronice și de furnizare a serviciului de comunicații electronice accesibil publicului</b>	
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
<b>2</b>	<b>Frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali [%]</b>	4.5%
<b>3</b>	<b>Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente [%]</b>	3.3%
<b>4</b>	<b>Termenul de remediere a deranjamentelor</b>	
a)	termenul de remediere a deranjamentelor, asumat de furnizor, [ore]	24
b)	rata deranjamentelor remediate în termenul asumat de furnizor, [%]	97.7%
c)	durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	2.33
d)	durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	9
<b>5</b>	<b>Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării [%]</b>	0.4%
<b>6</b>	<b>Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, altele decât cele referitoare la deranjamente</b>	
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, [%]	96.5%
c)	durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	2
d)	durata în care se încadrează 95% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	11.25
<b>7</b>	<b>Termenul de răspuns pentru servicii de operator</b>	
a)	durata medie de răspuns al operatorului uman la apelurile telefonice, [s]	32.97
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, [%]	72.7%