

Denumirea furnizorului
Perioada de raportare
Tipul serviciului

"Sun Communications" S.A.
Semestrul II 2022
 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
		H2 2022
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]	15
b)	rata cererilor soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]	97%
c)	termenul în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	6
d)	termenul în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	13
2	Frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali [%]	7,6%
3	Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente [%]	5,7%
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, [%]	100%
c)	durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	4
d)	durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	9,67
5	Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării [%]	0,8%
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, [%]	97,7%
c)	durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	3,70
d)	durata în care se încadrează 95% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	10,25
7	Termenul de răspuns pentru servicii de operator	
a)	durata medie de răspuns al operatorului uman la apelurile telefonice, [s]	45,58
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, [%]	66,02%