

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

<b>Denumirea furnizorului</b>	<b>"Sun Communications" S.A.</b>
<b>Perioada de raportare</b>	<b>Semestrul I 2020</b>
<b>Tipul serviciului</b>	Serviciul de transfer al datelor și acces la Internet în bandă largă Serviciul de retransmisie a serviciilor de programe audiovizuale Serviciul de telefonie
<b>Tipul rețelei</b>	Rețea publică terestră cu acces la puncte fixe sau cu mobilitate limitată

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>	4.3%
<b>3</b>	<b>Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente [%]</b>	5.2%
<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, [%]	98.8%
c)	durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	2.14
d)	durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	9.77
<b>5</b>	<b>Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării [%]</b>	0.1%
<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, [%]	99.4%
c)	durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	0.92
d)	durata în care se încadrează 95% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	1.90
<b>7</b>	<b>Termenul de răspuns pentru servicii de operator</b>	
a)	durata medie de răspuns al operatorului uman la apelurile telefonice, [s]	33.62
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, [%]	72.5%