



„Sun Communications” S.R.L.
IDNO: 1003600061928
Administrator: Yvan RIDARD
MD -2071, str. Alba Iulia, 75/lit. G,
mun. Chișinău, R. M

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

Semestrul I 2022

Date de identificare a furnizorului:	
Denumirea furnizorului Cod fiscal IDNO	"Sun Communications" S.R.L. 1003600061928
Adresa juridică	str. Alba Iulia 75 lit. G, MD-2071
pagina web	www.suncommunications.md
Date de identificare a executorului:	
Nume, prenume	Serghei Tîrziu
Telefon:	022 97 54 47
Fax:	022 97 50 26
e-mail:	serghei.tirziu@orange.md

Sergiu POSTICĂ
Reprezentant prin Procura
„Sun Communications” S.R.L.

L.Ș.

Semnat cu semnătură electronică calificată. Pentru verificarea semnăturii accesați:
<https://msign.gov.md>

Denumirea furnizorului
Perioada de raportare

"Sun Communications" S.A.
Semestrul I 2022

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]	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]	5
d)	termenul în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	12
2	Frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali [%]	4.1%
3	Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente [%]	3.08%
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, [%]	100.0%
c)	durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	2.83
d)	durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	7.2
5	Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării [%]	0.3%
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, [%]	96.7%
c)	durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	2.95
d)	durata în care se încadrează 95% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	9.68
7	Termenul de răspuns pentru servicii de operator	
a)	durata medie de răspuns al operatorului uman la apelurile telefonice, [s]	34.20
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, [%]	74.1%