



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

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

Semestrul II 2022

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

Maria ROTARU  
Director General  
„Sun Communications” S.R.L.

L.Ș.

<b>Denumirea furnizorului</b>	<b>"Sun Communications" S.A.</b>
<b>Perioada de raportare</b>	<b>Semestrul II 2022</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
		H2 2022
<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]	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
<b>2</b>	<b>Frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali [%]</b>	7.6%
<b>3</b>	<b>Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente [%]</b>	5.7%
<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, [%]	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
<b>5</b>	<b>Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării [%]</b>	0.8%
<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, [%]	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
<b>7</b>	<b>Termenul de răspuns pentru servicii de operator</b>	
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%