

**LIETUVOS RESPUBLIKOS RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBA
INFRASTRUKTŪROS IR ĮRENGINIŲ KONTROLĖS DEPARTAMENTAS
INFRASTRUKTŪROS PRIEŽIŪROS SKYRIUS**

2018 M. II KETV. VIEŠŪJŲ FIKSUOTO TELEFONO RYŠIO PASLAUGŲ KOKYBĖS RODIKLIŲ ĮVERTINIMO ATASKAITA

2018-07-19 Nr. (28.52) LD-1840
Vilnius

Kokybės rodikliai		Ryšų reguliavimo tarnybos atliktų matavimų vertės¹	Telia Lietuva, AB pateiktos vertės²	Ribinės vertės³
Linijos įrengimo trukmė	Trukmė, per kurią atliekama 95 proc. greičiausių linijos įrengimų		21 dienų (tik tiesioginėms paslaugoms)	Ne ilgiau kaip 60 dienų
	Trukmė, per kurią atliekama 99 proc. greičiausių linijos įrengimų		51 dienos (tik tiesioginėms paslaugoms)	
	Atlikti įrengimai iki sutartos dienos		96 proc.	
	Užsakymų priėmimo valandos		Darbo dienomis nuo... 8:00... iki... 22:00... Šeštadieniais nuo... 8:00... iki... 22:00... Sekmadieniais nuo... 8:00... iki... 22:00... ⁴	
	Užsakymų vykdymo valandos		Darbo dienomis nuo 08:00... iki... 20:00 Šeštadieniais nuo... 09:00... iki... 18:00 (didieji miestai) Sekmadieniais nuo.....iki.....	
Santykinis gedimų skaičius	Gedimų skaičius šimtui linijų per vienerius metus		2,44 pranešimo šimtui linijų (tiesioginėms paslaugoms)	Ne daugiau kaip 15 santykinų gedimų šimtui linijų
Gedimo šalinimo trukmė	Trukmė, per kurią atliekama 80 proc. greičiausių vietinių linijų gedimų pašalinimų		24,75 valandos (tiesioginėms paslaugoms)	Ne ilgiau kaip 48 valandos
	Trukmė, per kurią atliekama 95 proc. greičiausių vietinių linijų gedimų pašalinimų		53,12 valandos (tiesioginėms paslaugoms)	
	Pašalinti gedimai vietinėse linijose per numatytą trukmę		94 proc. (tiesioginėms paslaugoms)	
	Trukmė, per kurią atliekama 80 proc. greičiausių visų kitų gedimų pašalinimų		27 valandos (bendrai tiesioginėms ir netiesioginėms paslaugoms)	

Kokybės rodikliai		Ryšių reguliavimo tarnybos atliktų matavimų vertės ¹	Telia Lietuva, AB pateiktos vertės ²	Ribinės vertės ³
	Trukmė, per kurią atliekama 95 proc. greičiausių visų kitų gedimų pašalinimų		95 valandos (bendrai tiesioginėms ir netiesioginėms paslaugoms)	
	Pašalinta visų kitų gedimų per numatytą trukmę		85,67 proc. (tiesioginėms paslaugoms)	
	Pranešimų apie gedimus priėmimo valandos		Darbo dienomis nuo 00:00 iki 24:00 Šeštadieniais nuo 00:00 iki 24:00 Sekmadieniais nuo 00:00 iki 24:00 ⁵ (bendrai tiesioginėms ir netiesioginėms paslaugoms)	
	Gedimų šalinimo valandos		Darbo dienomis nuo.....iki..... Šeštadieniais nuo.....iki..... Sekmadieniais nuo.....iki..... ⁶ (bendrai tiesioginėms ir netiesioginėms paslaugoms)	
Nesėkmingų kvietimų dalis	Nacionalinių kvietimų dalis	0,20 proc. Matavimų skaičius – 14 786	0,47 proc. Matavimų skaičius – vidutiniškai daugiau nei 384 tūkst. skambučių per parą (bendrai tiesioginėms ir netiesioginėms paslaugoms)	Ne daugiau kaip 5 proc.
	Tarptautinių kvietimų dalis		5,1 proc. Matavimų skaičius – vidutiniškai daugiau nei 20 tūkst. skambučių per parą (bendrai tiesioginėms ir netiesioginėms paslaugoms)	
Sujungimo trukmė	Vidutinė nacionalinio sujungimo trukmė	0,42 sekundės. Matavimų skaičius – 14 732	1,30 sekundės. Matavimų skaičius – daugiau nei 33 tūkst. (bendrai tiesioginėms ir netiesioginėms paslaugoms)	Ne ilgiau kaip 10 sekundžių
	Trukmė, per kurią atliekama 95 proc. greičiausių nacionalinių sujungimų	0,70 sekundės. Matavimų skaičius – 14 732	1,00 sekundės. Matavimų skaičius – daugiau nei 31 tūkst. (bendrai tiesioginėms ir netiesioginėms paslaugoms)	
	Vidutinė tarptautinio sujungimo trukmė		10,08 sekundės. Matavimų skaičius – daugiau nei 0,9 tūkst. (bendrai tiesioginėms ir netiesioginėms paslaugoms)	Ne ilgiau kaip 20 sekundžių
	Trukmė, per kurią atliekama 95 proc. greičiausių tarptautinių sujungimų		9,13 sekundės. Matavimų skaičius – daugiau nei 0,8 tūkst. (bendrai tiesioginėms ir netiesioginėms paslaugoms)	
Paslaugų teikėjo tarnybų atsiliepimo trukmė	Vidutinė trukmė iki atsiliepimo, sekundės. Atsiliepimai per 20 sekundžių, procentai		63,84 sekundės ⁷ 58,02 proc. Matavimų skaičius – visi (bendrai tiesioginėms ir netiesioginėms paslaugoms)	Ne ilgiau kaip 20 sekundžių

Kokybės rodikliai		Ryšių reguliavimo tarnybos atliktų matavimų vertės ¹	Telia Lietuva, AB pateiktos vertės ²	Ribinės vertės ³
Informacijos tarnybos atsiliepimo trukmė	Vidutinė trukmė iki atsiliepimo, sekundės. Atsiliepimai per 20 sekundžių, procentai		17,49 sekundės 70,65 proc. Matavimų skaičius – visi (bendrai tiesioginėms ir netiesioginėms paslaugoms)	Ne ilgiau kaip 15 sekundžių
Veikiančių taksofonų dalis	Gerai veikiantys taksofonai		97,80 proc. Matavimų skaičius – visi (bendrai tiesioginėms ir netiesioginėms paslaugoms)	Ne mažiau kaip 95 proc.
Skundai dėl sąskaitų teisingumo	Gauti skundai dėl sąskaitų teisingumo		0,33 proc.	Ne daugiau kaip 1 proc.

PASTABA. Jei paslaugų teikėjas savo pasirinkimu matuoja visus įvykius, įrašytas žodis „visi“.

¹ Įvertinant paslaugų kokybės rodiklius, buvo atliekami vietiniai ir tarpmiestiniai bandomieji skambučiai Telia Lietuva, AB viešajame fiksuoto telefono ryšio tinkle tarp galinių įrenginių, išdėstytų Vilniuje, Kaune, Klaipėdoje, Šiauliuose ir Panevėžyje. Kokybės rodiklių skaičiavimai atlikti pagal metodiką, pateiktą Viešųjų telefono ryšio paslaugų, teikiamų fiksuotoje vietoje, kokybės rodiklių nustatymo ir duomenų teikimo taisyklėse (Žin., 2006, Nr. 27-926).

² Telia Lietuva, AB pateiktos 2018 m. II ketv. paslaugų kokybės rodiklių vertės.

³ Universaliųjų paslaugų teikėjams nustatytos ribinės paslaugų kokybės rodiklių vertės.

⁴ Užsakymų priėmimo laikas skiriasi priklausomai nuo užsakymo pateikimo būdo.

⁵ Nurodytu laiku pranešimai apie gedimus priimami telefono ryšio numeriais 117, 1816, 1817 (be televizijos).

⁶ Kadangi neapibrėžta gedimų rūšis, (Telia Lietuva, AB) yra sudėtinga nurodyti gedimų šalinimo laiką, nes vieni gedimai šalinami visą parą, kiti ne.

⁷ Rodiklis „paslaugos tarnybų atsiliepimo trukmė“ matuojamas 117, 1816, 1817 (be televizijos) tarnyboms.

Vyriausiasis specialistas

Andrius Stanaitis