

**2014 M. II KETVIRČIO VIEŠŪJŲ FIKSUOTO TELEFONO RYŠIO PASLAUGŲ KOKYBĖS RODIKLIŲ ĮVERTINIMO ATASKAITA**

| <b>Kokybės rodikliai</b>   |                                                                                    | <b>Ryšių reguliavimo tarnybos atliktų matavimų vertės<sup>1</sup></b> | <b>AB „TEO LT“ pateiktos vertės<sup>2</sup></b>                                                                                                                                  | <b>Ribinės vertės<sup>3</sup></b>                        |
|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| Linijos įrengimo trukmė    | Trukmė, per kurią atliekama 95 proc. greičiausių linijos įrengimų                  |                                                                       | <b>19</b> dienos<br><br>(tik tiesioginėms paslaugoms)                                                                                                                            | Ne ilgiau kaip <b>60</b> dienų                           |
|                            | Trukmė, per kurią atliekama 99 proc. greičiausių linijos įrengimų                  |                                                                       | <b>38</b> dienos<br><br>(tik tiesioginėms paslaugoms)                                                                                                                            |                                                          |
|                            | Atlikti įrengimai iki sutartos dienos                                              |                                                                       | <b>83,9</b> proc.                                                                                                                                                                |                                                          |
|                            | Užsakymų priėmimo valandos                                                         |                                                                       | Darbo dienomis nuo.....iki.....<br>Šeštadieniais nuo.....iki.....<br>Sekmadieniais nuo.....iki..... <sup>4</sup>                                                                 |                                                          |
|                            | Užsakymų vykdymo valandos                                                          |                                                                       | Darbo dienomis nuo <b>08:00</b> iki <b>17:00</b><br>Šeštadieniais nuo.....iki.....<br>Sekmadieniais nuo.....iki.....                                                             |                                                          |
| Santykinis gedimų skaičius | Gedimų skaičius šimtui linijų per vienerius metus                                  |                                                                       | <b>1,50</b> pranešimų šimtui linijų<br><br>(tiesioginėms paslaugoms)                                                                                                             | Ne daugiau kaip <b>15</b> santykinų gedimų šimtui linijų |
| Gedimo šalinimo trukmė     | Trukmė, per kurią atliekama 80 proc. greičiausių vietinių linijų gedimų pašalinimų |                                                                       | <b>44,37</b> valandos<br><br>(tiesioginėms paslaugoms)                                                                                                                           | Ne ilgiau kaip <b>48</b> valandos                        |
|                            | Trukmė, per kurią atliekama 95 proc. greičiausių vietinių linijų gedimų pašalinimų |                                                                       | <b>75,65</b> valandos<br><br>(tiesioginėms paslaugoms)                                                                                                                           |                                                          |
|                            | Pašalinti gedimai vietinėse linijose per numatytą trukmę                           |                                                                       | <b>88,68</b> proc.<br><br>(tiesioginėms paslaugoms)                                                                                                                              |                                                          |
|                            | Trukmė, per kurią atliekama 80 proc. greičiausių visų kitų gedimų pašalinimų       |                                                                       | <b>26,30</b> valandos<br><br>(bendrai tiesioginėms ir netiesioginėms paslaugoms)                                                                                                 |                                                          |
|                            | Trukmė, per kurią atliekama 95 proc. greičiausių visų kitų gedimų pašalinimų       |                                                                       | <b>69,30</b> valandos<br><br>(bendrai tiesioginėms ir netiesioginėms paslaugoms)                                                                                                 |                                                          |
|                            | Pašalinta visų kitų gedimų per numatytą trukmę                                     |                                                                       | <b>89,34</b> proc.<br><br>(tiesioginėms paslaugoms)                                                                                                                              |                                                          |
|                            | Pranešimų apie gedimus priėmimo valandos                                           |                                                                       | Darbo dienomis nuo 00:00 iki 24:00<br>Šeštadieniais nuo 00:00 iki 24:00<br>Sekmadieniais nuo 00:00 iki 24:00 <sup>5</sup><br>(bendrai tiesioginėms ir netiesioginėms paslaugoms) |                                                          |
|                            | Gedimų šalinimo valandos                                                           |                                                                       | Darbo dienomis nuo.....iki.....<br>Šeštadieniais nuo.....iki.....<br>Sekmadieniais nuo.....iki..... <sup>6</sup><br>(bendrai tiesioginėms ir netiesioginėms paslaugoms)          |                                                          |

|                                             |                                                                                        |                                                            |                                                                                                                                                               |                                    |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| Nesėkmingų kvietimų dalis                   | Nacionalinių kvietimų dalis                                                            | <b>0,47</b> proc.<br>Matavimų skaičius – <b>19 154</b>     | <b>0,46</b> proc.<br>Matavimų skaičius – vidutiniškai daugiau nei <b>700</b> tūkst. skambučių per parą<br>(bendrai tiesioginėms ir netiesioginėms paslaugoms) | Ne daugiau kaip <b>5</b> proc.     |
|                                             | Tarptautinių kvietimų dalis                                                            |                                                            | <b>4,36</b> proc.<br>Matavimų skaičius – vidutiniškai daugiau nei <b>30</b> tūkst. skambučių per parą<br>(bendrai tiesioginėms ir netiesioginėms paslaugoms)  |                                    |
| Sujungimo trukmė                            | Vidutinė nacionalinio sujungimo trukmė                                                 | <b>0,40</b> sekundės.<br>Matavimų skaičius – <b>18 971</b> | <b>0,85</b> sekundės.<br>Matavimų skaičius – daugiau nei <b>60</b> tūkst.<br>(bendrai tiesioginėms ir netiesioginėms paslaugoms)                              | Ne ilgiau kaip <b>10</b> sekundžių |
|                                             | Trukmė, per kurią atliekama 95 proc. greičiausių nacionalinių sujungimų                | <b>0,60</b> sekundės.<br>Matavimų skaičius – <b>18 971</b> | <b>2,33</b> sekundės.<br>Matavimų skaičius – daugiau nei <b>60</b> tūkst.<br>(bendrai tiesioginėms ir netiesioginėms paslaugoms)                              |                                    |
|                                             | Vidutinė tarptautinio sujungimo trukmė                                                 |                                                            | <b>11,18</b> sekundės.<br>Matavimų skaičius – daugiau nei <b>3</b> tūkst.<br>(bendrai tiesioginėms ir netiesioginėms paslaugoms)                              | Ne ilgiau kaip <b>20</b> sekundžių |
|                                             | Trukmė, per kurią atliekama 95 proc. greičiausių tarptautinių sujungimų                |                                                            | <b>20,37</b> sekundės.<br>Matavimų skaičius – daugiau nei <b>3</b> tūkst.<br>(bendrai tiesioginėms ir netiesioginėms paslaugoms)                              |                                    |
| Paslaugų teikėjo tarnybų atsiliepimo trukmė | Vidutinė trukmė iki atsiliepimo, sekundės.<br>Atsiliepimai per 20 sekundžių, procentai |                                                            | <b>13,88</b> sekundės <sup>7</sup><br><b>83,36</b> proc.<br>Matavimų skaičius – visi<br>(bendrai tiesioginėms ir netiesioginėms paslaugoms)                   | Ne ilgiau kaip <b>20</b> sekundžių |
| Informacijos tarnybos atsiliepimo trukmė    | Vidutinė trukmė iki atsiliepimo, sekundės.<br>Atsiliepimai per 20 sekundžių, procentai |                                                            | <b>5,83</b> sekundės<br><b>89,58</b> proc.<br>Matavimų skaičius – visi<br>(bendrai tiesioginėms ir netiesioginėms paslaugoms)                                 | Ne ilgiau kaip <b>15</b> sekundžių |
| Veikiančių taksofonų dalis                  | Gerai veikiantys taksofonai                                                            |                                                            | <b>97,96</b> proc.<br>Matavimų skaičius – visi<br>(bendrai tiesioginėms ir netiesioginėms paslaugoms)                                                         | Ne mažiau kaip <b>95</b> proc.     |
| Skundai dėl sąskaitų teisingumo             | Gauti skundai dėl sąskaitų teisingumo                                                  |                                                            | <b>0,21</b> proc.                                                                                                                                             | Ne daugiau kaip <b>1</b> proc.     |

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

<sup>1</sup> Įvertinant paslaugų kokybės rodiklius, buvo atliekami vietiniai ir tarp miestiniai bandomieji skambučiai AB „TEO LT“ 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).

<sup>2</sup> AB „TEO LT“ pateiktos 2014 m. II ketvirčio paslaugų kokybės rodiklių vertės.

<sup>3</sup> Universaliųjų paslaugų teikėjams nustatytos ribinės paslaugų kokybės rodiklių vertės.

<sup>4</sup> Užsakymų priėmimo laikas skiriasi priklausomai nuo užsakymo pateikimo būdo.

<sup>5</sup> Nurodytu laiku pranešimai apie gedimus priimami telefono ryšio numeriais 117, 1816, 1817 (be GALA).

<sup>6</sup> Vieni gedimai šalinami visą parą, kiti ne.

<sup>7</sup> Nurodyta 117, 1816, 1817 (be GALA) tarnybų atsiliepimo trukmės.