

**LIETUVOS RESPUBLIKOS RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBA
INFRASTRUKTŪROS IR ĮRENGINIŲ KONTROLĖS DEPARTAMENTAS
INFRASTRUKTŪROS PRIEŽIŪROS SKYRIUS
2017 M. IV KETVIRČIO VIEŠŲJŲ FIKSUOTO TELEFONO RYŠIO PASLAUGŲ KOKYBĖS RODIKLIŲ ĮVERTINIMO
ATASKAITA**

2018-02-01 Nr. (28.52) LD-425
Vilnius

| Kokybės rodikliai | | Ryšių reguliavimo tarnybos atliktų matavimų vertės ¹ | Telia Lietuva, AB pateiktos vertės ² | Ribinės vertės ³ |
|----------------------------|--|---|--|---|
| Linijos įrengimo trukmė | Trukmė, per kurią atliekama 95 proc. greičiausių linijos įrengimų | | 14 dienų (tik tiesioginėms paslaugoms) | Ne ilgiau kaip 60 dienų |
| | Trukmė, per kurią atliekama 99 proc. greičiausių linijos įrengimų | | 38 dienos (tik tiesioginėms paslaugoms) | |
| | Atlikti įrengimai iki sutartos dienos | | 95,96 proc. | |
| | Užsakymų priėmimo valandos | | Darbo dienomis nuo ... 8:00 ... iki ... 21:00 ... Šeštadieniais nuo ... 8:00 ... iki ... 17:00 ... Sekmadieniais nuo ... 8:00 ... iki ... 17:00 ... ⁴ | |
| | Užsakymų vykdymo valandos | | Darbo dienomis nuo 08:00 iki 20:00 Šeštadieniais nuo ... 09:00 iki 18:00 (didieji miestai) Sekmadieniais nuoiki..... | |
| Santykinis gedimų skaičius | Gedimų skaičius šimtui linijų per vienerius metus | | 1,45 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 | | 26,95 valandos (tiesioginėms paslaugoms) | Ne ilgiau kaip 48 valandos |
| | Trukmė, per kurią atliekama 95 proc. greičiausių vietinių linijų gedimų pašalinimų | | 69,13 valandos (tiesioginėms paslaugoms) | |
| | Pašalinti gedimai vietinėse linijose per numatytą trukmę | | 93,00 proc. (tiesioginėms paslaugoms) | |
| | Trukmė, per kurią atliekama 80 proc. greičiausių visų kitų gedimų pašalinimų | | 23,82 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 | | 61,10 valandos (bendrai tiesioginėms ir netiesioginėms paslaugoms) | |
| | Pašalinta visų kitų gedimų per numatytą trukmę | | 90,35 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 | 0,26 proc. Matavimų skaičius – 12 462 | 0,40 proc. Matavimų skaičius – vidutiniškai daugiau nei 418 tūkst. skambučių per parą (bendrai tiesioginėms ir netiesioginėms paslaugoms) | Ne daugiau kaip 5 proc. |
| | Tarptautinių kvietimų dalis | | 4,91 proc. Matavimų skaičius – vidutiniškai daugiau nei 24 tūkst. skambučių per parą (bendrai tiesioginėms ir netiesioginėms paslaugoms) | |
| Sujungimo trukmė | Vidutinė nacionalinio sujungimo trukmė | 0,47 sekundės. Matavimų skaičius – 12 391 | 1,24 sekundės. Matavimų skaičius – daugiau nei 38 tūkst. (bendrai tiesioginėms ir netiesioginėms paslaugoms) | Ne ilgiau kaip 10 sekundžių |
| | Trukmė, per kurią atliekama 95 proc. greičiausių nacionalinių sujungimų | 0,75 sekundės. Matavimų skaičius – 12 391 | 4,31 sekundės. Matavimų skaičius – daugiau nei 38 tūkst. (bendrai tiesioginėms ir netiesioginėms paslaugoms) | |
| | Vidutinė tarptautinio sujungimo trukmė | | 9,81 sekundės. Matavimų skaičius – daugiau nei 1 tūkst. (bendrai tiesioginėms ir netiesioginėms paslaugoms) | Ne ilgiau kaip 20 sekundžių |
| | Trukmė, per kurią atliekama 95 proc. greičiausių tarptautinių sujungimų | | 18,54 sekundės. Matavimų skaičius – daugiau nei 1 tūkst. (bendrai tiesioginėms ir netiesioginėms paslaugoms) | |
| Paslaugų teikėjo tarnybų atsiliepimo trukmė | Vidutinė trukmė iki atsiliepimo, sekundės. Atsiliepimai per 20 sekundžių, procentai | | 85,09 sekundės ⁷ 46,35 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 | | 9,63 sekundės 82,09 proc. Matavimų skaičius – visi (bendrai tiesioginėms ir netiesioginėms paslaugoms) | Ne ilgiau kaip 15 sekundžių |
| Veikiančių taksofonų dalis | Gerai veikiantys taksofonai | | 97,46 proc. Matavimų skaičius – visi (bendrai tiesioginėms ir netiesioginėms paslaugoms) | Ne mažiau kaip 95 proc. |
| Skundai dėl sąskaitų teisingumo | Gauti skundai dėl sąskaitų teisingumo | | 0,47 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 tarp miestiniai 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 2017 m. IV ketvirčio 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