

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

2017 M. VIEŠŲJŲ FIKSUOTO TELEFONO RYŠIO PASLAUGŲ KOKYBĖS RODIKLIŲ ĮVERTINIMO ATASKAITA

2018-05-11 Nr. (28.52) LD-1299
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		20 dienų (tik tiesioginėms paslaugoms)	Ne ilgiau kaip 60 dienų
	Trukmė, per kurią atliekama 99 proc. greičiausių linijos įrengimų		44 dienos (tik tiesioginėms paslaugoms)	
	Atlikti įrengimai iki sutartos dienos		95,80 proc.	
	Užsakymų priėmimo valandos		Darbo dienomis nuo... 8:00...iki...21:00... Šeštadieniais nuo... 8:00...iki...15:00... Sekmadieniais nuo... 8:00...iki...15:00.. ⁴	
	Užsakymų vykdymo valandos		Darbo dienomis nuo 08:00 iki 17:00 Šeštadieniais nuo...iki... Sekmadieniais nuo.....iki.....	
Santykinis gedimų skaičius	Gedimų skaičius šimtui linijų per vienerius metus		4,94 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		26,62 valandos (tiesioginėms paslaugoms)	Ne ilgiau kaip 48 valandos
	Trukmė, per kurią atliekama 95 proc. greičiausių vietinių linijų gedimų pašalinimų		67,93 valandos (tiesioginėms paslaugoms)	
	Pašalinti gedimai vietinėse linijose per numatytą trukmę		93,21 proc. (tiesioginėms paslaugoms)	
	Trukmė, per kurią atliekama 80 proc. greičiausių visų kitų gedimų pašalinimų		23,70 valandos (bendrai tiesioginėms ir netiesioginėms paslaugoms)	
	Trukmė, per kurią atliekama 95 proc. greičiausių visų kitų gedimų pašalinimų		54,72 valandos (bendrai tiesioginėms ir netiesioginėms paslaugoms)	

Kokybės rodikliai		Ryšių reguliavimo tarnybos atliktų matavimų vertės ¹	Telia Lietuva, AB pateiktos vertės ²	Ribinės vertės ³
	Pašalinta visų kitų gedimų per numatytą trukmę		92,25 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	0,36 proc. Matavimų skaičius – 46 928	0,41 proc. Matavimų skaičius – vidutiniškai daugiau nei 467 tūkst. skambučių per parą (bendrai tiesioginėms ir netiesioginėms paslaugoms)	Ne daugiau kaip 5 proc.
	Tarptautinių kvietimų dalis		3,74 proc. Matavimų skaičius – vidutiniškai daugiau nei 32 tūkst. skambučių per parą (bendrai tiesioginėms ir netiesioginėms paslaugoms)	
Sujungimo trukmė	Vidutinė nacionalinio sujungimo trukmė	0,43 sekundės. Matavimų skaičius – 46 554	1,21 sekundės. Matavimų skaičius – daugiau nei 155 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 – 46 554	4,23 sekundės. Matavimų skaičius – daugiau nei 155 tūkst. (bendrai tiesioginėms ir netiesioginėms paslaugoms)	
	Vidutinė tarptautinio sujungimo trukmė		9,89 sekundės. Matavimų skaičius – daugiau nei 5 tūkst. (bendrai tiesioginėms ir netiesioginėms paslaugoms)	Ne ilgiau kaip 20 sekundžių
	Trukmė, per kurią atliekama 95 proc. greičiausių tarptautinių sujungimų		17,70 sekundės. Matavimų skaičius – daugiau nei 5 tūkst. (bendrai tiesioginėms ir netiesioginėms paslaugoms)	
Paslaugų teikėjo tarnybų atsiliepimo trukmė	Vidutinė trukmė iki atsiliepimo, sekundės. Atsiliepimai per 20 sekundžių, procentai		42,84 sekundės ⁷ 66,64 proc. Matavimų skaičius – visi (bendrai tiesioginėms ir netiesioginėms paslaugoms)	Ne ilgiau kaip 20 sekundžių
Informacijos tarnybos atsiliepimo trukmė	Vidutinė trukmė iki atsiliepimo, sekundės. Atsiliepimai per 20 sekundžių, procentai		7,77 sekundės 85,70 proc. Matavimų skaičius – visi (bendrai tiesioginėms ir netiesioginėms paslaugoms)	Ne ilgiau kaip 15 sekundžių
Veikiančių taksofonų dalis	Gerai veikiantys taksofonai		97,85 proc.	Ne mažiau kaip 95 proc.

Kokybės rodikliai		Ryšių reguliavimo tarnybos atliktų matavimų vertės ¹	Telia Lietuva, AB pateiktos vertės ²	Ribinės vertės ³
			Matavimų skaičius – visi (bendrai tiesioginėms ir netiesioginėms paslaugoms)	
Skundai dėl sąskaitų teisingumo	Gauti skundai dėl sąskaitų teisingumo		0,46 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. 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