

PRILOGA

Podatki o kakovosti univerzalne storitve v letu 2006

OPERATER: Telekom Slovenije, d.d.

SEDEŽ: Cigaletova ulica 15

POŠTA: 1000 Ljubljana

I. POVZETEK REZULTATOV:

1. **Rok za izvedbo začetne priključitve**
 - Rok za izvedbo začetne priključitve, rok ni dogovorjen 5,5 dni
 - Delež priključitev, izvedenih v dopustnem roku¹ 97,0 %
2. **Pogostost okvar na dostopovni vod**
 - Pogostost okvar na dostopovni vod 13,3 %
3. **Rok odprave okvar**
 - Povprečni čas odprave 80% okvar na dostopovnih vodih: 15,3 h
 - Povprečni čas odprave 80% drugih okvar 8,5 h
4. **Delež neuspelih klicev**
 - Delež neuspelih klicev v slo. fiksnem omrežju 3,2 %
 - Delež neuspelih klicev v tujino 4,5 %
5. **Čas vzpostavljanja zveze**
 - A. *Povprečni čas vzpostavljanja zveze*
 - Povprečni čas v slovenskem fiksnem omrežju 1,0 sekund
 - Povprečni čas pri klicih v tujino 3,5 sekund
 - B. *Delež vzpostavitve v ciljem času (5 sekund domači, 8 sekund mednarodni)*
 - Delež v slo. fiksnem omrežju 99,8 %
 - Delež pri klicih v tujino 94,0 %
6. **Reakcijski čas posredovalca klicev 115**
 - Povprečni reakcijski čas posredovalca 115 7,4 sekund
 - Odstotek »115« klicev, odgovorjenih v 20 sekundah 91,5%
7. **Reakcijski čas univerzalne imeniške službe 1188**
 - Povprečni reakcijski čas imeniške službe 1188 7,5 sekund
 - Odstotek »1188« klicev, odgovorjenih v 20 sekundah 96,7 %
8. **Delež delujočih javnih telefonskih govorilnic**
 - Delež delujočih javnih telefonskih govorilnic 99,5 %
9. **Delež ugovorov zaradi nepravilnosti v telefonskem računu**
 - Delež utemeljenih ugovorov zaradi nepravilnosti v telefonskem računu 0,23 %

¹ Dopustni čas je določen v Splošnih pogojih in Vzorčni pogodbi ter znaša 30 delovnih dni.

II. PODATKI PO PODROČJIH Z LASTNO PODROČNO KODO

1. Rok za izvedbo začetne priključitve

Regija	Povprečni čas za vse vloge (dni)	Delež priključitev, izvedenih v dopustnem roku (%)
01 – Ljubljana	9,6	94,2
02 – Maribor in Murska Sobota	6,6	96,3
03 – Celje in Trbovlje	6,3	96,4
04 – Kranj	4,8	98,2
05 – Nova Gorica in Koper	3,3	98,2
07 – Novo Mesto	9,9	94,1
Telekom Slovenije Skupaj	5,5	97,0

2. Pogostost okvar na dostopovni vod

Regija	Pogostost okvar na dostopovni vod (%)
01 – Ljubljana	10,6
02 – Maribor in Murska Sobota	12,9
03 – Celje in Trbovlje	11,0
04 – Kranj	10,0
05 – Nova Gorica in Koper	7,0
07 – Novo Mesto	14,7
Telekom Slovenije Skupaj	13,3

3. Rok odprave okvar

Regija	Povprečni čas odprave 80% okvar na dostopovni vod	Povprečni čas odprave 80% drugih okvar
01 – Ljubljana	20,1	11,6
02 – Maribor in Murska Sobota	11,3	6,0
03 – Celje in Trbovlje	13,6	8,5
04 – Kranj	13,3	7,1
05 – Nova Gorica in Koper	17,8	8,4
07 – Novo Mesto	17,2	9,4
Telekom Slovenije Skupaj	15,3	8,5

4. Delež neuspešnih klicev

Regija	Delež neuspešnih klicev (%)
01 – Ljubljana	3,3
02 – Maribor in Murska Sobota	2,3
03 – Celje in Trbovlje	3,9
04 – Kranj	3,0
05 – Nova Gorica in Koper	3,6
07 – Novo Mesto	3,4
TS – klici v fiksni omrežju	3,2
TS – klici v tujino	4,5

5. Čas vzpostavljanja zveze

Regija	Povprečni čas vzpostavljanja zveze (sekund)	Delež vzpostavitav v ciljnem času (%)
01 – Ljubljana	0,96	99,9
02 – Maribor in Murska Sobota	1,15	99,8
03 – Celje in Trbovlje	0,95	99,8
04 – Kranj	0,96	99,7
05 – Nova Gorica in Koper	0,95	99,9
07 – Novo Mesto	0,93	99,6
TS – klici v fiksnem omrežju	0,98	99,8
TS – klici v tujino	3,53	94,0

6. Reakcijski čas posredovalca kilcev 115

Regija	Povprečni reakcijski čas posredovalca 115 (sekund)	Odstotek 115 kilcev, odgovorjenih v 20 sekundah (%)
01 – Ljubljana	7,5	91,6
02 – Maribor in Murska Sobota	7,7	91,9
03 – Celje in Trbovlje	7,9	90,5
04 – Kranj	6,9	90,7
05 – Nova Gorica in Koper	6,4	92,6
07 – Novo Mesto	7,5	90,8
Telekom Slovenije Skupaj	7,4	91,5

7. Reakcijski čas univerzalne imeniške službe 1188

Regija	Povprečni reakcijski čas imeniške službe 1188 (sekund)	Odstotek 1188 kilcev, odgovorjenih v 20 sekundah (%)
01 – Ljubljana	7,3	96,8
02 – Maribor in Murska Sobota	9,4	96,4
03 – Celje in Trbovlje	7,2	96,8
04 – Kranj	7,3	96,9
05 – Nova Gorica in Koper	7,3	96,8
07 – Novo Mesto	7,3	96,8
Telekom Slovenije Skupaj	7,5	96,7

8. Delež delujočih javnih telefonskih govornic

Regija	Delež delujočih javnih telefonskih govornic (%)
01 – Ljubljana	99,5
02 – Maribor in Murska Sobota	99,9
03 – Celje in Trbovlje	99,9
04 – Kranj	98,4
05 – Nova Gorica in Koper	99,3
07 – Novo Mesto	99,6
Telekom Slovenije Skupaj	99,5

9. Delež ugovorov zaradi nepravilnosti v telefonskem računu

Regija	Delež utemeljenih ugovorov zaradi nepravilnosti v telefonskem računu (%)
01 – Ljubljana	0,32
02 – Maribor in Murska Sobota	0,19
03 – Celje in Trbovlje	0,21
04 – Kranj	0,18
05 – Nova Gorica in Koper	0,20
07 – Novo Mesto	0,17
Telekom Slovenije Skupaj	0,23