

PRILOGA

Podatki o kakovosti univerzalne storitve v letu 2007

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 9,9 dni
 - Delež priključitev, izvedenih v dopustnem roku¹ 94,6 %
- 2. Pogostost okvar na dostopovni vod**
 - Pogostost okvar na dostopovni vod 14,4 %
- 3. Rok odprave okvar**
 - Povprečni čas odprave 80% okvar na dostopovnih vodih: 20,0 h
 - Povprečni čas odprave 80% drugih okvar 11,9 h
- 4. Delež neuspešnih klicev**
 - Delež neuspešnih klicev v slo. fiksnem omrežju 4,1 %
 - Delež neuspešnih klicev v tujino 4,0 %
- 5. Čas vzpostavljanja zveze**
 - A. Povprečni čas vzpostavljanja zveze*
 - Povprečni čas v slovenskem fiksnem omrežju 0,82 sekund
 - Povprečni čas pri klicih v tujino 3,45 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 95,5 %
- 6. Reakcijski čas posredovalca klicev 115**
 - Povprečni reakcijski čas posredovalca 115 6,3 sekund
 - Odstotek »115« klicev, odgovorjenih v 20 sekundah 91,0%
- 7. Reakcijski čas univerzalne imeniške službe 1188**
 - Povprečni reakcijski čas imeniške službe 1188 8,0 sekund
 - Odstotek »1188« klicev, odgovorjenih v 20 sekundah 93,8%
- 8. Delež delujočih javnih telefonskih govorilnic**
 - Delež delujočih javnih telefonskih govorilnic 99,56 %
- 9. Delež ugovorov zaradi nepravilnosti v telefonskem računu**
 - Delež utemeljenih ugovorov zaradi nepravilnosti v telefonskem računu 0,31 %

¹ Dopustni čas je določen v Splošnih pogojih in Vzorčni pogodbi ter jedo novembra znašal 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	11,62	93,0
02 – Maribor in Murska Sobota	8,01	97,2
03 – Celje in Trbovlje	10,27	96,6
04 – Kranj	7,6	94,9
05 – Nova Gorica in Koper	12,7	90,3
07 – Novo Mesto	7,1	97,7
Telekom Slovenije Skupaj	9,91	94,6

2. Pogostost okvar na dostopovni vod

Regija	Pogostost okvar na dostopovni vod (%)
01 – Ljubljana	14,4
02 – Maribor in Murska Sobota	14,1
03 – Celje in Trbovlje	14,1
04 – Kranj	13,8
05 – Nova Gorica in Koper	15,4
07 – Novo Mesto	19,4
Telekom Slovenije Skupaj	14,4

3. Rok odprave okvar

Regija	Povprečni čas odprave 80% okvar na dostopovni vod	Povprečni čas odprave 80% drugih okvar
01 – Ljubljana	23,2	14,1
02 – Maribor in Murska Sobota	15,2	8,1
03 – Celje in Trbovlje	18,9	13,6
04 – Kranj	24,2	12,6
05 – Nova Gorica in Koper	23,9	14,3
07 – Novo Mesto	20,0	9,7
Telekom Slovenije Skupaj	20,0	11,9

4. Delež neuspešnih klicev

Regija	Delež neuspešnih klicev (%)
01 – Ljubljana	3,8
02 – Maribor in Murska Sobota	3,3
03 – Celje in Trbovlje	5,1
04 – Kranj	4,7
05 – Nova Gorica in Koper	3,8
07 – Novo Mesto	3,9

Regija	Delež neuspešnih klicev (%)
TS – klici v fiksni omrežju	4,1
TS – klici v tujino	4,0

5. Čas vzpostavljanja zveze

Regija	Povprečni čas vzpostavljanja zveze (sekund)	Delež vzpostavitve v ciljnem času (%)
01 – Ljubljana	0,76	99,9
02 – Maribor in Murska Sobota	0,89	99,8
03 – Celje in Trbovlje	0,83	99,7
04 – Kranj	0,78	99,8
05 – Nova Gorica in Koper	0,75	99,9
07 – Novo Mesto	0,78	99,8
TS – klici v fiksni omrežju	0,82	99,8
TS – klici v tujino	3,45	95,5

6. Reakcijski čas posredovalca klicev 115

Regija	Povprečni reakcijski čas posredovalca 115 (sekund)	Odstotek 115 klicev, odgovorjenih v 20 sekundah (%)
01 – Ljubljana	7,2	90,4
02 – Maribor in Murska Sobota	5,7	91,3
03 – Celje in Trbovlje	6,4	90,5
04 – Kranj	5,2	92,1
05 – Nova Gorica in Koper	6,3	91,8
07 – Novo Mesto	7,2	90,1
Telekom Slovenije Skupaj	6,3	91,0

7. Reakcijski čas univerzalne imeniške službe 1188

Regija	Povprečni reakcijski čas imeniške službe 1188 (sekund)	Odstotek 1188 klicev, odgovorjenih v 20 sekundah (%)
01 – Ljubljana	7,8	93,9
02 – Maribor in Murska Sobota	8,9	93,6
03 – Celje in Trbovlje	7,7	93,9
04 – Kranj	7,9	93,7
05 – Nova Gorica in Koper	7,8	93,8
07 – Novo Mesto	7,7	93,9
Telekom Slovenije Skupaj	8,0	93,8

8. Delež delujočih javnih telefonskih govornic

Regija	Delež delujočih javnih telefonskih govornic (%)
01 – Ljubljana	99,63
02 – Maribor in Murska Sobota	99,83
03 – Celje in Trbovlje	99,84
04 – Kranj	98,59
05 – Nova Gorica in Koper	99,49
07 – Novo Mesto	99,54
Telekom Slovenije Skupaj	99,56

9. Delež ugovorov zaradi nepravilnosti v telefonskem računu

Regija	Delež utemeljenih ugovorov zaradi nepravilnosti v telefonskem računu (%)
01 – Ljubljana	0,36
02 – Maribor in Murska Sobota	0,26
03 – Celje in Trbovlje	0,30
04 – Kranj	0,31
05 – Nova Gorica in Koper	0,33
07 – Novo Mesto	0,25
Telekom Slovenije Skupaj	0,31