

## PRILOGA

### Podatki o kakovosti univerzalne storitve v letu 2008

**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 ..... 10,5 dni
- Delež priključitev, izvedenih v dopustnem roku<sup>1</sup> ..... 92,69 %

##### 2. Pogostost okvar na dostopovni vod

- Pogostost okvar na dostopovni vod ..... 15,5 %

##### 3. Rok odprave okvar

- Povprečni čas odprave 80% okvar na dostopovnih vodih: ..... 23,50 h
- Povprečni čas odprave 80% drugih okvar ..... 14,69 h

##### 4. Delež neuspešnih klicev

- Delež neuspešnih klicev v slo. fiksнем omrežju ..... 5,10 %
- Delež neuspešnih klicev v tujino ..... 8,79 %

##### 5. Čas vzpostavljanja zveze

###### A. Povprečni čas vzpostavljanja zveze

- Povprečni čas v slovenskem fiksнем omrežju ..... 0,94 sekund
- Povprečni čas pri klicih v tujino ..... 2,93 sekund

###### B. Delež vzpostavitve v ciljem času (5 sekund domači, 8 sekund mednarodni)

- Delež v slo. fiksнем omrežju ..... 99,66 %
- Delež pri klicih v tujino ..... 96,97 %

##### 6. Reakcijski čas posredovalca klicev 115

- Povprečni reakcijski čas posredovalca 115 ..... 7,6 sekund
- Odstotek »115« klicev, odgovorjenih v 20 sekundah ..... 92,2%

##### 7. Reakcijski čas univerzalne imeniške službe 1188

- Povprečni reakcijski čas imeniške službe 1188 ..... 8,1 sekund
- Odstotek »1188« klicev, odgovorjenih v 20 sekundah ..... 94,2%

##### 8. Delež delujočih javnih telefonskih govornic

- Delež delujočih javnih telefonskih govornic ..... 99,68 %

##### 9. Delež ugovorov zaradi nepravilnosti v telefonskem računu

- Delež utemeljenih ugovorov zaradi nepravilnosti v telefonskem računu ..... 0,29 %

<sup>1</sup> Dopustni čas je določen v Splošnih pogojih in Vzornici 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	11,98	89,95
02 – Maribor in Murska Sobota	8,53	95,42
03 – Celje in Trbovlje	12,01	91,90
04 – Kranj	7,12	96,60
05 – Nova Gorica in Koper	13,19	87,90
07 – Novo Mesto	10,17	94,40
<b>Telekom Slovenije Skupaj</b>	<b>10,50</b>	<b>92,69</b>

### 2. Pogostost okvar na dostopni vod

Regija	Pogostost okvar na dostopni vod (%)
01 – Ljubljana	12,58
02 – Maribor in Murska Sobota	18,76
03 – Celje in Trbovlje	13,38
04 – Kranj	12,52
05 – Nova Gorica in Koper	15,77
07 – Novo Mesto	24,19
<b>Telekom Slovenije Skupaj</b>	<b>15,50</b>

### 3. Rok odprave okvar

Regija	Povprečni čas odprave 80% okvar na dostopni vod	Povprečni čas odprave 80% drugih okvar
01 – Ljubljana	24,78	14,85
02 – Maribor in Murska Sobota	17,16	20,31
03 – Celje in Trbovlje	28,22	19,85
04 – Kranj	23,74	13,94
05 – Nova Gorica in Koper	28,87	17,40
07 – Novo Mesto	25,67	12,83
<b>Telekom Slovenije Skupaj</b>	<b>23,50</b>	<b>14,69</b>

### 4. Delež neuspešnih klicev

Regija	Delež neuspešnih klicev (%)
01 – Ljubljana	4,63
02 – Maribor in Murska Sobota	4,58
03 – Celje in Trbovlje	4,90
04 – Kranj	4,78
05 – Nova Gorica in Koper	6,00
07 – Novo Mesto	8,09

Regija	Delež neuspešnih klicev (%)
<b>TS – klici v fiksnem omrežju</b>	<b>5,10</b>
<b>TS – klici v tujino</b>	<b>8,79</b>

#### 5. Čas vzpostavljanja zveze

Regija	Povprečni čas vzpostavljanja zveze (sekund)	Delež vzpostavitvev v ciljnem času (%)
01 – Ljubljana	0,80	99,64
02 – Maribor in Murska Sobota	0,86	99,68
03 – Celje in Trbovlje	0,85	99,46
04 – Kranj	1,47	99,79
05 – Nova Gorica in Koper	0,79	99,60
07 – Novo Mesto	0,87	99,37
<b>TS – klici v fiksnem omrežju</b>	<b>0,94</b>	<b>99,66</b>
<b>TS – klici v tujino</b>	<b>2,93</b>	<b>96,97</b>

#### 6. Reakcijski čas posredovalca klicev 115

Regija	Povprečni reakcijski čas posredovalca 115 (sekund)	Odstotek 115 klicev, odgovorjenih v 20 sekundah (%)
01 – Ljubljana	7,5	92,4
02 – Maribor in Murska Sobota	6,8	92,8
03 – Celje in Trbovlje	7,3	91,9
04 – Kranj	9,1	89,9
05 – Nova Gorica in Koper	7,2	93,7
07 – Novo Mesto	7,6	92,7
<b>Telekom Slovenije Skupaj</b>	<b>7,6</b>	<b>92,2</b>

#### 7. Reakcijski čas univerzalne imeniške službe 1188

Regija	Povprečni reakcijski čas imeniške službe 1188 (sekund)	Odstotek 1188 klicev, odgovorjenih v 20 sekundah (%)
01 – Ljubljana	8,1	94,2
02 – Maribor in Murska Sobota	8,3	94,2
03 – Celje in Trbovlje	8,2	94,2
04 – Kranj	8,0	94,1
05 – Nova Gorica in Koper	8,1	94,2
07 – Novo Mesto	8,0	94,2
<b>Telekom Slovenije Skupaj</b>	<b>8,1</b>	<b>94,2</b>

#### 8. Delež delujočih javnih telefonskih govornic

Regija	Delež delujočih javnih telefonskih govornic (%)
01 – Ljubljana	99,69
02 – Maribor in Murska Sobota	99,82
03 – Celje in Trbovlje	99,77
04 – Kranj	98,54
05 – Nova Gorica in Koper	99,60
07 – Novo Mesto	99,59
<b>Telekom Slovenije Skupaj</b>	<b>99,68</b>

#### 9. Delež ugovorov zaradi nepravilnosti v telefonskem računu

Regija	Delež utemeljenih ugovorov zaradi nepravilnosti v telefonskem računu (%)
01 – Ljubljana	0,34
02 – Maribor in Murska Sobota	0,25
03 – Celje in Trbovlje	0,29
04 – Kranj	0,24
05 – Nova Gorica in Koper	0,28/
07 – Novo Mesto	0,31
<b>Telekom Slovenije Skupaj</b>	<b>0,29</b>