

PRILOGA

Podatki o kakovosti univerzalne storitve v letu 2009

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 10,68 dni
 - Delež priključitev, izvedenih v dopustnem roku¹ 90,25 %
- 2. Pogostost okvar na dostopovni vod**
 - Pogostost okvar na dostopovni vod 13,36%
- 3. Rok odprave okvar**
 - Povprečni čas odprave 80% okvar na dostopovnih vodih: 23,37 h
 - Povprečni čas odprave 80% drugih okvar 14,13 h
- 4. Delež neuspešnih klicev**
 - Delež neuspešnih klicev v slo. fiksnem omrežju 6,74 %
 - Delež neuspešnih klicev v tujino 7,90 %
- 5. Čas vzpostavljanja zveze**
 - A. Povprečni čas vzpostavljanja zveze*
 - Povprečni čas v slovenskem fiksnem omrežju 0,90 sekund
 - Povprečni čas pri klicih v tujino 2,71 sekund
 - B. Delež vzpostavitve v ciljem času (5 sekund domači, 8 sekund mednarodni)*
 - Delež v slo. fiksnem omrežju 99,86 %
 - Delež pri klicih v tujino 97,90%
- 6. Reakcijski čas posredovalca klicev 115**
 - Povprečni reakcijski čas posredovalca 115 5,6 sekund
 - Odstotek »115« klicev, odgovorjenih v 20 sekundah 94,0%
- 7. Reakcijski čas univerzalne imeniške službe 1188**
 - Povprečni reakcijski čas imeniške službe 1188 6,4 sekund
 - Odstotek »1188« klicev, odgovorjenih v 20 sekundah 99,2%
- 8. Delež delujočih javnih telefonskih govornic**
 - Delež delujočih javnih telefonskih govornic 99,74 %
- 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	11,19	89,58
02 – Maribor in Murska Sobota	7,96	90,42
03 – Celje in Trbovlje	10,86	91,77
04 – Kranj	10,11	87,77
05 – Nova Gorica in Koper	9,48	91,77
07 – Novo Mesto	10,93	90,64
Telekom Slovenije Skupaj	10,68	90,25

2. Pogostost okvar na dostopovni vod

Regija	Pogostost okvar na dostopovni vod (%)
01 – Ljubljana	13,79
02 – Maribor in Murska Sobota	16,83
03 – Celje in Trbovlje	14,92
04 – Kranj	14,39
05 – Nova Gorica in Koper	14,15
07 – Novo Mesto	18,33
Telekom Slovenije Skupaj	13,36

3. Rok odprave okvar

Regija	Povprečni čas odprave 80% okvar na dostopovni vod	Povprečni čas odprave 80% drugih okvar
01 – Ljubljana	21,52	11,46
02 – Maribor in Murska Sobota	19,72	13,74
03 – Celje in Trbovlje	23,48	18,08
04 – Kranj	24,16	14,54
05 – Nova Gorica in Koper	27,29	17,35
07 – Novo Mesto	24,16	15,39
Telekom Slovenije Skupaj	23,37	14,13

4. Delež neuspešnih klicev

Regija	Delež neuspešnih klicev (%)
01 – Ljubljana	5,54
02 – Maribor in Murska Sobota	6,83
03 – Celje in Trbovlje	5,7
04 – Kranj	5,74
05 – Nova Gorica in Koper	8,07
07 – Novo Mesto	14,89
TS – klici v fiksnem omrežju	6,74

Regija	Delež neuspešnih klicev (%)
TS – klici v tujino	7,90

5. Čas vzpostavljanja zveze

Regija	Povprečni čas vzpostavljanja zveze (sekund)	Delež vzpostavitve v ciljnem času (%)
01 – Ljubljana	0,76	99,89
02 – Maribor in Murska Sobota	0,76	99,89
03 – Celje in Trbovlje	0,74	99,78
04 – Kranj	1,74	99,87
05 – Nova Gorica in Koper	0,70	99,88
07 – Novo Mesto	0,73	99,72
TS – klici v fiksnem omrežju	0,90	99,86
TS – klici v tujino	2,71	97,90

6. Reakcijski čas posredovalca klicev 115

Regija	Povprečni reakcijski čas posredovalca 115 (sekund)	Odstotek 115 klicev, odgovorjenih v 20 sekundah (%)
01 – Ljubljana	6,3	94,0
02 – Maribor in Murska Sobota	6,2	94,0
03 – Celje in Trbovlje	5,1	94,0
04 – Kranj	5,7	97,0
05 – Nova Gorica in Koper	5,1	96,0
07 – Novo Mesto	5,0	90,0
Telekom Slovenije Skupaj	5,6	94,0

7. Reakcijski čas univerzalne imeniške službe 1188

Regija	Povprečni reakcijski čas imeniške službe 1188 (sekund)	Odstotek 1188 klicev, odgovorjenih v 20 sekundah (%)
01 – Ljubljana	6,5	99,2
02 – Maribor in Murska Sobota	6,4	99,3
03 – Celje in Trbovlje	6,4	99,3
04 – Kranj	6,5	99,2
05 – Nova Gorica in Koper	6,4	99,2
07 – Novo Mesto	6,5	99,3
Telekom Slovenije Skupaj	6,4	99,2

8. Delež delujočih javnih telefonskih govornic

Regija	Delež delujočih javnih telefonskih govornic (%)
01 – Ljubljana	99,78
02 – Maribor in Murska Sobota	99,78
03 – Celje in Trbovlje	99,79
04 – Kranj	98,59
05 – Nova Gorica in Koper	99,68
07 – Novo Mesto	99,69
Telekom Slovenije Skupaj	99,74

9. Delež ugovorov zaradi nepravilnosti v telefonskem računu

Regija	Delež utemeljenih ugovorov zaradi nepravilnosti v telefonskem računu (%)
01 – Ljubljana	0,28
02 – Maribor in Murska Sobota	0,29
03 – Celje in Trbovlje	0,34
04 – Kranj	0,32
05 – Nova Gorica in Koper	0,37
07 – Novo Mesto	0,33
Telekom Slovenije Skupaj	0,31