

LIETUVOS RESPUBLIKOS RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS DIREKTORIAUS

Į S A K Y M A S

**DĖL PRISIJUNGIMO PRIE VIEŠOJO RYŠIŲ TINKLO FIKSUOTOJE VIETOJE IR
VIEŠŲJŲ TELEFONO RYŠIO PASLAUGŲ KOKYBĖS RODIKLIŲ NUSTATYMO IR
DUOMENŲ TEIKIMO TAISYKLIŲ PATVIRTINIMO**

2006 m. vasario 24 d. Nr. 1V-261
Vilnius

Pakeistas teisės akto pavadinimas:

Nr. [1V-838](#), 2011-08-31, Žin., 2011, Nr. 109-5171 (2011-09-03), i. k. 11111RRISAK001V-838

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo 31 straipsnio 3 dalimi, įgyvendindamas 2002 m. kovo 7 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvą 2002/22/EB dėl universaliųjų paslaugų ir paslaugų gavėjų teisių, susijusių su elektroninių ryšių tinklais ir paslaugomis (Universaliųjų paslaugų direktyva) (OL 2004 m. *specialusis leidimas*, 13 skyrius, 29 tomas, p. 367) su paskutiniais pakeitimais, padarytais 2009 m. lapkričio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2009/136/EB (OL 2009 L 337, p. 11), ir atsižvelgdamas į Europos telekomunikacijų standartų instituto (ETSI) vadovus LST ETSI EG 202 057-1 V1.3.1:2011 „Kalbinių signalų apdorojimas, perdavimas ir kokybės aspektai. Paslaugų gavėjams teikiamų paslaugų kokybės (QoS) parametrų apibrėžtys ir matavimai. 1 dalis. Bendrieji dalykai“ ir LST ETSI EG 202 057-2 V1.3.1:2011 „Kalbinių signalų apdorojimas, perdavimas ir kokybės aspektai. Paslaugų gavėjams teikiamų paslaugų kokybės (QoS) parametrų apibrėžtys ir matavimai. 2 dalis. Balso telefonija, 3 grupės fakso aparatai, modemo duomenų paslaugos ir žinutės“:

Preambulės pakeitimai:

Nr. [1V-838](#), 2011-08-31, Žin., 2011, Nr. 109-5171 (2011-09-03), i. k. 11111RRISAK001V-838

Nr. [1V-93](#), 2018-02-06, paskelbta TAR 2018-02-06, i. k. 2018-01867

1. Tvirtinu Prisijungimo prie viešojo ryšių tinklo fiksuotoje vietoje ir viešųjų telefono ryšio paslaugų kokybės rodiklių nustatymo ir duomenų teikimo taisykles (pridedama).

Punkto pakeitimai:

Nr. [1V-838](#), 2011-08-31, Žin., 2011, Nr. 109-5171 (2011-09-03), i. k. 11111RRISAK001V-838

2. P r i p a ž į s t u netekusiais galios:

2.1. Ryšių reguliavimo tarnybos prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės direktoriaus 2002 m. birželio 27 d. įsakymą Nr. 91 „Dėl Bendrojo fiksuoto telefono ryšio paslaugų kokybės rodiklių nustatymo ir duomenų teikimo tvarkos patvirtinimo“ (Žin., 2002, Nr. [77-3322](#));

2.2. Ryšių reguliavimo tarnybos prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės direktoriaus 2003 m. spalio 23 d. įsakymą Nr. 1V-134 „Dėl Ryšių reguliavimo tarnybos direktoriaus 2002 m. birželio 27 d. įsakymo Nr. 91 „Dėl Bendrojo fiksuoto telefono ryšio paslaugų kokybės rodiklių nustatymo ir duomenų teikimo tvarkos patvirtinimo“ pakeitimo“ (Žin., 2003, Nr. [103-4630](#)).

3. N u r o d a u paskelbti šį įsakymą oficialiame leidinyje „Valstybės žinios“.

DIREKTORIUS

TOMAS BARAKAUSKAS

PATVIRTINTA

Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo
tarnybos direktoriaus 2006 m. vasario 24 d.
įsakymu Nr. 1V-261

PRISIJUNGIMO PRIE VIEŠOJO RYŠIŲ TINKLO FIKSUOTOJE VIETOJE IR VIEŠŲJŲ TELEFONO RYŠIO PASLAUGŲ KOKYBĖS RODIKLIŲ NUSTATYMO IR DUOMENŲ TEIKIMO TAISYKLĖS

Pakeistas priedo pavadinimas:

Nr. [1V-838](#), 2011-08-31, *Žin.*, 2011, Nr. 109-5171 (2011-09-03), i. k. 11111RRISAK001V-838

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

Pakeistas skyriaus pavadinimas:

Nr. [1V-93](#), 2018-02-06, paskelbta TAR 2018-02-06, i. k. 2018-01867

1. Prisijungimo prie viešojo ryšių tinklo fiksuotoje vietoje ir viešųjų telefono ryšio paslaugų kokybės rodiklių nustatymo ir duomenų teikimo taisyklės (toliau – Taisyklės) nustato prisijungimo prie viešojo ryšių tinklo fiksuotoje vietoje ir viešųjų telefono ryšio paslaugų kokybės rodiklius (toliau – Kokybės rodikliai), Kokybės rodiklių įvertinimo ir skaičiavimo metodikas, priežiūros būdus, nustato Kokybės rodiklių viešo skelbimo ir teikimo Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybai (toliau – Tarnyba) tvarką.

Punkto pakeitimai:

Nr. [1V-838](#), 2011-08-31, *Žin.*, 2011, Nr. 109-5171 (2011-09-03), i. k. 11111RRISAK001V-838

2. Taisyklėse nustatyti Kokybės rodikliai yra taikomi prisijungimo prie viešojo ryšių tinklo fiksuotoje vietoje ir viešosioms telefono ryšio paslaugoms (toliau – Paslaugos), neatsižvelgiant į paslaugų gavėjų kategorijas, paslaugų teikėjo pasirinktą tinklo technologiją ar ryšio nuotolį.

Punkto pakeitimai:

Nr. [1V-838](#), 2011-08-31, *Žin.*, 2011, Nr. 109-5171 (2011-09-03), i. k. 11111RRISAK001V-838

3. Neteko galios nuo 2014-05-10

Punkto naikinimas:

Nr. [1V-688](#), 2014-05-09, paskelbta TAR 2014-05-09, i. k. 2014-05258

Punkto pakeitimai:

Nr. [1V-838](#), 2011-08-31, *Žin.*, 2011, Nr. 109-5171 (2011-09-03), i. k. 11111RRISAK001V-838

4. Taisyklėse vartojamos sąvokos:

4.1. **Kvietimas** – bandymas prisiskambinti galiojančiu telefono ryšio numeriu, surinktu išgirdus telefono stoties parengties signalą.

4.2. **Netiesioginės paslaugos** – Paslaugos, kai jų teikėjas paslaugų gavėjui tokias Paslaugas teikia ne savo viešuoju fiksuotojo ryšio tinklu, o paslaugų gavėjas turi galimybę šias Paslaugas pasirinkti (pavyzdžiui, telefonu renkant papildomą kodą).

4.3. **Paslaugų gavėjas** – asmuo, kuriam teikiamos Paslaugos ar kuris kreipėsi dėl jų teikimo.

4.4. **Paslaugų kokybė** – visuminė viešųjų fiksuotojo telefono ryšio paslaugų teikimo charakteristika, kuri apibūdina šių paslaugų gavėjo poreikių gauti Paslaugas tenkinimo laipsnį.

4.5. **Paslaugų teikėjas** – ūkio subjektas, teikiantis Paslaugas savo ar kito ūkio subjekto viešuoju fiksuotojo ryšio tinklu.

4.6. **Perkeltas numeris** – paslaugų gavėjui suteiktas telefono ryšio numeris, kuris išlieka nepakitęs paslaugų gavėjui pakeitus Paslaugos teikimo vietą ir (arba) paslaugų teikėją.

4.7. **Tiesioginės paslaugos** – Paslaugos, kai jų teikėjas paslaugų gavėjui tokias Paslaugas teikia savo viešuoju fiksuotojo ryšio tinklu arba šiuo tikslu naudodamas atsietą prieigą.

Punkto pakeitimai:

Nr. [1V-838](#), 2011-08-31, Žin., 2011, Nr. 109-5171 (2011-09-03), i. k. 11111RRISAK001V-838
 Nr. [1V-93](#), 2018-02-06, paskelbta TAR 2018-02-06, i. k. 2018-01867

5. Kitos Taisyklėse vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatyme.

II SKYRIUS PASLAUGŲ KOKYBĖS RODIKLIAI

Pakeistas skyriaus pavadinimas:

Nr. [1V-93](#), 2018-02-06, paskelbta TAR 2018-02-06, i. k. 2018-01867

6. Lietuvos Respublikos viešųjų elektroninių ryšių paslaugų teikėjai, kurie teisės aktų nustatyta tvarka įpareigoti teikti universaliasias paslaugas, įvertindami savo teikiamų viešųjų fiksuotojo telefono ryšio paslaugų kokybę, privalo vadovautis šiais Kokybės rodikliais:

6.1. linijos įrengimo trukmė – laiko tarpas nuo momento, kai tiesioginių paslaugų teikėjas priima Paslaugų užsakymą įrengti vietinę liniją (toliau – linija), iki momento, kai galima naudotis jo teikiamomis Paslaugomis;

6.2. santykinis gedimų skaičius – pasitvirtinusių pranešimų apie gedimus (kai Paslaugų teikimas nutrūksta arba Paslaugos tampa nekokybiškos) paslaugų teikėjo tinkle arba bet kuriame prijungtame viešajame ryšių tinkle skaičius, tenkantis vienam šimtui linijų per vienerius metus;

Punkto pakeitimai:

Nr. [1V-838](#), 2011-08-31, Žin., 2011, Nr. 109-5171 (2011-09-03), i. k. 11111RRISAK001V-838

6.3. gedimo šalinimo trukmė – laiko tarpas nuo momento, kai paslaugų gavėjas pranešė apie gedimą paslaugų teikėjui, iki momento, kai Paslaugomis vėl galima naudotis;

6.4. nesėkmingų kvietimų dalis – nesėkmingų kvietimų procentinė dalis nuo viso bandymų prisiskambinti skaičiaus;

6.5. sujungimo trukmė – laiko tarpas, nuo momento, kai tinklas gauna sujungimui reikalingą informaciją, iki momento, kai skambinantis paslaugos gavėjas išgirsta kvietimo, užimtumo arba atsakymo signalą;

6.6. paslaugų teikėjo pagalbos paslaugų galutiniams paslaugų gavėjams tarnybos (toliau – paslaugų teikėjo tarnyba) atsiliepiamo trukmė – laiko tarpas nuo momento, kai tinklas gauna sujungimui reikalingą informaciją, iki momento, kai skambinančiam paslaugų gavėjui atsiliepia paslaugų teikėjo tarnybos darbuotojas, galintis suteikti pageidaujamas paslaugas;

Punkto pakeitimai:

Nr. [1V-838](#), 2011-08-31, Žin., 2011, Nr. 109-5171 (2011-09-03), i. k. 11111RRISAK001V-838

6.7. informacijos apie viešųjų telefono ryšio paslaugų abonentus teikimo tarnybos (toliau – informacijos tarnyba) atsiliepiamo trukmė – laiko tarpas nuo momento, kai tinklas gauna sujungimui reikalingą informaciją, iki momento, kai skambinančiam paslaugų gavėjui atsiliepia informacijos tarnybos darbuotojas arba skambučio balsinio nukreipimo sistema (toliau – telefono atsakiklis), informuojanti įvesti atitinkamą norimos gauti informacijos numerį iš pateikto meniu;

Punkto pakeitimai:

Nr. [1V-838](#), 2011-08-31, Žin., 2011, Nr. 109-5171 (2011-09-03), i. k. 11111RRISAK001V-838

6.8. veikiančių taksofonų ir (arba) kitų viešai prieinamų viešųjų telefono ryšio paslaugų teikimo vietų dalis – taksofonų ir (arba) kitų viešai prieinamų viešųjų telefono ryšio paslaugų teikimo vietų, leidžiančių pasinaudoti visomis jais teikiamomis (reklamuojamomis) paslaugomis, procentinė dalis;

Punkto pakeitimai:

Nr. [1V-93](#), 2018-02-06, paskelbta TAR 2018-02-06, i. k. 2018-01867

6.9. skundai dėl sąskaitų teisingumo – sąskaitų, dėl kurių teisingumo paslaugų gavėjas

pareiškė nusiskundimą, procentinė dalis.

Punkto pakeitimai:

Nr. [1V-838](#), 2011-08-31, Žin., 2011, Nr. 109-5171 (2011-09-03), i. k. 11111RRISAK001V-838

III SKYRIUS KOKYBĖS RODIKLIŲ NUSTATYMO PRINCIPAI“.

Pakeistas skyriaus pavadinimas:

Nr. [1V-93](#), 2018-02-06, paskelbta TAR 2018-02-06, i. k. 2018-01867

7. Kokybės rodikliai skirti Paslaugų gavėjui teikiamų Paslaugų kokybės tinklo galiniame taške įvertinimui ir neapibūdina tarptinklinio sujungimo Paslaugų kokybės. Bet kokia priklausomybė nuo tarptinklinio sujungimo Paslaugų kokybės turi būti įskaityta atliekant Kokybės rodiklių įvertinimą.

Punkto pakeitimai:

Nr. [1V-838](#), 2011-08-31, Žin., 2011, Nr. 109-5171 (2011-09-03), i. k. 11111RRISAK001V-838

8. Paslaugų teikėjas, teikiantis ir tiesiogines, ir netiesiogines paslaugas, tais atvejais, jeigu šių dviejų Paslaugų tipų Kokybės rodikliai ženkliai skiriasi, skelbia atskirai kiekvieno Paslaugų tipo Kokybės rodiklius.

9. Paslaugų teikėjai skelbia apibendrintus Kokybės rodiklius bendrai visoms paslaugų gavėjų kategorijoms. Paslaugų teikėjai, kurie skirsto paslaugų gavėjus į kategorijas – gyventojus, verslo ir kitus klientus, gali papildomai pateikti Kokybės rodiklius pagal atskiras paslaugų gavėjų kategorijas.

10. Duomenys, kai paslaugų gavėjai pasirenka kokybiškesnes Paslaugas už didesnę užmokestį arba mažiau kokybiškas už mažesnę užmokestį, neįskaitomi.

11. Paslaugų Kokybės rodikliams įvertinti skirti duomenų rinkimo laikotarpiai yra nustatomi kas ketvirtį, pradedant nuo sausio 1 dienos, balandžio 1 dienos ir t. t.

12. Jeigu Kokybės rodikliams įvertinti naudojami atrinkti bandymams (matavimams) skambučiai arba bandomieji skambučiai, tai paslaugų teikėjas turi užtikrinti, kad per duomenų rinkimo laikotarpį šiais būdais surinkti duomenys adekvačiai atspindėtų teikiamų Paslaugų kokybę.

13. Paslaugų teikėjai turi suderinti su Tarnyba, kaip vertinti duomenų praradimo, iškraipymo ar ne visų duomenų surinkimo atvejus.

14. Nepaprastų aplinkybių atvejais (katastrofų, gamtos stichijų ir kitais), kai telekomunikacijų tinklai nebūtinai sugadinami, o Kokybės rodiklių vertės yra nulemtos ženkliai padidintos tinklų apkrovos, paslaugų teikėjai gali papildomai nurodyti Kokybės rodiklių vertes, nepaveiktas nepaprastų aplinkybių, kartu pateikdami išsamius paaiškinimus apie gautus verčių skirtumus.

IV SKYRIUS KOKYBĖS RODIKLIŲ MATAVIMO METODIKOS“.

Pakeistas skyriaus pavadinimas:

Nr. [1V-93](#), 2018-02-06, paskelbta TAR 2018-02-06, i. k. 2018-01867

PIRMASIS SKIRSNIS LINIJOS ĮRENGIMO TRUKMĖ“.

Pakeistas skirsnio pavadinimas:

Nr. [1V-838](#), 2011-08-31, Žin., 2011, Nr. 109-5171 (2011-09-03), i. k. 11111RRISAK001V-838

Nr. [1V-93](#), 2018-02-06, paskelbta TAR 2018-02-06, i. k. 2018-01867

15. Įvertinant linijos įrengimo trukmę, pateikiami tokie duomenys:

15.1. trukmė, per kurią atliekama 95 proc. greičiausių linijos įrengimų (pateikiama kalendorinėmis dienomis);

15.2. trukmė, per kurią atliekama 99 proc. greičiausių linijos įrengimų (pateikiama kalendorinėmis dienomis);

15.3. linijos įrengimų, atliktų iki sutartos su paslaugų gavėju datos, procentinė dalis;

15.4. darbo valandos, kuriomis priimami užsakymai linijai įrengti (nurodomos darbo valandos darbo ir švenčių dienomis);

15.5. darbo valandos, kuriomis vykdomi užsakymai linijai įrengti (nurodomos darbo valandos darbo ir švenčių dienomis).

16. Įvertinant linijos įrengimo trukmę, įskaitomi visi atvejai, kai įrengiama nauja linija, esamą liniją perima kitas paslaugų gavėjas, paslaugų gavėjui įrengiama papildoma linija ar viešojo komutuojamo ryšio tinklo (PSTN) linija keičiama skaitmeninio visuminių paslaugų tinklo (ISDN) linija. Įvertinant linijos įrengimo trukmę, neįskaitomi tokie atvejai, kai Paslaugų užsakymas yra atšaukiamas, paslaugų gavėjas pakeičia vieną paslaugų teikėją kitu, o naujasis paslaugų teikėjas, atsakingas už pranešimą apie linijos įrengimo trukmę, naudoja atsietą prieigą.

Punkto pakeitimai:

Nr. [1V-838](#), 2011-08-31, *Žin.*, 2011, Nr. 109-5171 (2011-09-03), i. k. 11111RRISAK001V-838

17. Trukmės pagal Taisyklių 15.1 ir 15.2 papunkčius skaičiuojamos remiantis metodika, pateikta Taisyklių 1 priedo 2 punkte.

Punkto pakeitimai:

Nr. [1V-93](#), 2018-02-06, paskelbta TAR 2018-02-06, i. k. 2018-01867

18. Paslaugų tiekėjui ir paslaugų gavėjui susitarus, kad užsakymas įrengti kelias linijas ar įdiegti Paslaugas bus atliekamas palaipsniui, kiekvienas linijos įrengimas laikomas atskiru paslaugų gavėjo užsakymu.

19. Paslaugų gavėjui užsakant Paslaugas skirtingose vietose, linijos įrengimas kiekvienoje vietoje laikomas atskiru paslaugų gavėjo užsakymu.

20. Pradėtas Paslaugų teikimas skaitmeniniu visuminių paslaugų tinklu (ISDN) per pagrindinės spartos liniją laikomas vienos linijos įrengimu.

Punkto pakeitimai:

Nr. [1V-838](#), 2011-08-31, *Žin.*, 2011, Nr. 109-5171 (2011-09-03), i. k. 11111RRISAK001V-838

21. Įskaitomos visos per duomenų rinkimo laikotarpį, nurodytą Taisyklių 11 punkte, įrengtos linijos.

22. Bet kokios papildomos įrangos suteikimas paslaugų gavėjui, nors tai yra užsakymo dalis arba jo papildinys, neįskaitomas į linijos įrengimo trukmę.

23. Atliekant įvertinimą pagal Taisyklių 15.1 ir 15.2 papunkčius, paslaugų teikėjas gali neįskaityti atvejų, kai užsakymo atlikimą uždelsti buvo paprašęs pats paslaugų gavėjas.

Punkto pakeitimai:

Nr. [1V-93](#), 2018-02-06, paskelbta TAR 2018-02-06, i. k. 2018-01867

24. Atliekant įvertinimą pagal Taisyklių 15.1–15.3 papunkčius, paslaugų teikėjas gali neįskaityti atvejų, kai paslaugų gavėjas sutartu laiku neįleido jo į savo patalpą.

Punkto pakeitimai:

Nr. [1V-93](#), 2018-02-06, paskelbta TAR 2018-02-06, i. k. 2018-01867

25. Linijos įrengimo trukmė įvertinama ir duomenys teikiami tik teikiant tiesiogines paslaugas. Tie atvejai, kai Paslaugų teikimas vykdomas skirtąja linija, priskiriami tiesioginėms paslaugoms. Duomenis apie linijos įrengimo trukmę privalo teikti tiesioginių paslaugų teikėjas, kuris šiuo atveju gali nebūti tinklo operatorius.

Punkto pakeitimai:

Nr. [1V-838](#), 2011-08-31, *Žin.*, 2011, Nr. 109-5171 (2011-09-03), i. k. 11111RRISAK001V-838

ANTRASIS SKIRSNIS SANTYKINIS GEDIMŲ SKAIČIUS

Pakeistas skirsnio pavadinimas:

Nr. [1V-838](#), 2011-08-31, Žin., 2011, Nr. 109-5171 (2011-09-03), i. k. 11111RRISAK001V-838

Nr. [1V-93](#), 2018-02-06, paskelbta TAR 2018-02-06, i. k. 2018-01867

26. Įvertinant santykinį gedimų skaičių, yra nurodomas gedimų skaičius, tenkantis vienam šimtui linijų per metus.

27. Apskaičiuojant santykinį gedimų skaičių per duomenų rinkimo laikotarpį, nurodytą Taisyklių 11 punkte, pasitvirtinusių pranešimų apie gedimus skaičius turi būti dalijamas iš vidutinio linijų skaičiaus arba užregistruotų Paslaugų tinkle skaičiaus per tą patį duomenų rinkimo laikotarpį ir dauginamas iš šimto.

28. Paslaugų teikėjai, kurie negali atskirti pasitvirtinusių gedimų, priskiriamų tinklui, ir gedimų, priskiriamų paslaugų gavėjo valdoje esančiai įrangai, bei nepasitvirtinusių gedimų, turi pateikti bendrą pranešimų apie gedimus skaičių.

29. Visi pasitvirtinę pranešimai apie gedimus, gauti per duomenų rinkimo laikotarpį, turi būti įskaityti.

30. Visi pranešimai apie gedimus turi būti laikomi pasitvirtinusiaisiais, išskyrus atvejus, kai paslaugų teikėjas turi svarių argumentų juos laikyti nepasitvirtinusiaisiais arba klaidingais. Jeigu paslaugų gavėjas pranešė apie gedimą, o vėlesnis patikrinimas parodė, kad gedimo jau nėra, tokį pranešimą paslaugų teikėjas privalo laikyti pasitvirtinusiu.

31. Pranešimai dėl daugiau nei vienos vietinės linijos gedimo tarp paslaugų gavėjų ir vietinės telefonų stoties skaičiuojami pagal gautų pranešimų skaičių, o ne sugedusių linijų skaičių. Įskaitomas tik vienas pranešimas apie vienos vietinės linijos gedimą.

32. Į santykinį gedimų skaičių neįskaitomi paslaugų gavėjui priklausančios įrangos gedimai.

33. Santykinis gedimų skaičius yra įvertinamas ir duomenys teikiami atskirai tiesioginėms ir netiesioginėms paslaugoms.

TREČIASIS SKIRSNIS GEDIMŲ ŠALINIMO TRUKMĖ

Pakeistas skirsnio pavadinimas:

Nr. [1V-838](#), 2011-08-31, Žin., 2011, Nr. 109-5171 (2011-09-03), i. k. 11111RRISAK001V-838

Nr. [1V-93](#), 2018-02-06, paskelbta TAR 2018-02-06, i. k. 2018-01867

34. Gedimų šalinimo trukmei įvertinti pateikiami tokie duomenys:

34.1. trukmė, per kurią atliekama 80 proc. greičiausių linijų gedimų pašalinimų (pateikiama valandomis). Šie duomenys teikiami tik teikiant tiesiogines paslaugas;

34.2. trukmė, per kurią atliekama 95 proc. greičiausių linijų gedimų pašalinimų (pateikiama valandomis). Šie duomenys teikiami tik teikiant tiesiogines paslaugas;

34.3. gedimų linijose, pašalintų per Paslaugų teikimo sutartyje numatytą laiką, procentinė dalis. Šie duomenys teikiami tik teikiant tiesiogines paslaugas;

34.4. trukmė, per kurią atliekama 80 proc. greičiausių visų kitų (išskyrus linijų gedimus) gedimų pašalinimų (pateikiama valandomis). Šie duomenys teikiami teikiant tiesiogines ir (arba) netiesiogines paslaugas. Kai paslaugų teikėjas kartu teikia tiesiogines ir netiesiogines paslaugas, pateikiami bendri duomenys;

34.5. trukmė, per kurią atliekama 95 proc. greičiausių visų kitų (išskyrus linijų gedimus) gedimų pašalinimų (pateikiama valandomis). Šie duomenys teikiami teikiant tiesiogines ir (arba) netiesiogines paslaugas. Kai paslaugų teikėjas kartu teikia tiesiogines ir netiesiogines paslaugas, pateikiami bendri duomenys;

34.6. visų kitų gedimų (išskyrus linijų gedimus), pašalintų per Paslaugų teikimo sutartyje

numatytą trukmę, procentinė dalis. Įvertinama ir duomenys teikiami teikiant tiesiogines ir (arba) netiesiogines paslaugas. Kai paslaugų teikėjas kartu teikia tiesiogines ir netiesiogines paslaugas, pateikiami bendri duomenys;

34.7. darbo valandos, kuriomis priimami pranešimai apie gedimus (nurodomos darbo valandos darbo ir švenčių dienomis). Šie duomenys teikiami teikiant tiesiogines ir (arba) netiesiogines paslaugas. Kai paslaugų teikėjas kartu teikia tiesiogines ir netiesiogines paslaugas, pateikiami bendri duomenys;

34.8. darbo valandos, kuriomis vykdomi gedimų šalinimai (nurodomos darbo valandos darbo ir švenčių dienomis). Šie duomenys teikiami teikiant tiesiogines ir (arba) netiesiogines paslaugas. Kai paslaugų teikėjas kartu teikia tiesiogines ir netiesiogines paslaugas, pateikiami bendri duomenys.

35. Įskaitomi visi gedimų šalinimai per duomenų rinkimo laikotarpį, išskyrus tuos atvejus, kai gedimai šalinami kituose sujungtuose tinkluose, o paslaugų teikėjas negauna informacijos apie šių gedimų pašalinimą.

36. Trukmės pagal Taisyklių 34.1, 34.2, 34.4 ir 34.5 papunkčius skaičiuojamos remiantis metodika, pateikta Taisyklių 1 priedo 2 punkte.

Punkto pakeitimai:

Nr. [1V-93](#), 2018-02-06, paskelbta TAR 2018-02-06, i. k. 2018-01867

37. Gedimo šalinimo trukmė vertinama tik įprasto gedimo šalinimo atvejais. Neįskaitomi atvejai, kai paslaugų teikėjas ir paslaugų gavėjas susitaria pašalinti gedimą greičiau, nei yra numatyta, už didesnę atlyginimą, ir atvejai, kai paslaugų teikėjas ir paslaugų gavėjas susitaria pašalinti gedimą per ilgesnį laiką už mažesnę atlyginimą.

38. Gedimai, kurie turėjo būti pašalinti paslaugų gavėjo patalpose, bet sutartu laiku buvo neįmanoma į jas patekti, arba paslaugų gavėjas pageidavo šalinti gedimą vėliau, gali būti neįskaitomi. Paslaugų teikėjas, įskaitydamas tokius atvejus, iš išmatuotos laiko trukmės gali atimti dėl paslaugų gavėjo kaltės sugaištą laiko trukmę.

KETVIRTASIS SKIRSNIS NESĖKMINGŲ KVIETIMŲ DALIS

Pakeistas skirsnio pavadinimas:

Nr. [1V-838](#), 2011-08-31, *Žin.*, 2011, Nr. 109-5171 (2011-09-03), i. k. 11111RRISAK001V-838

Nr. [1V-93](#), 2018-02-06, paskelbta TAR 2018-02-06, i. k. 2018-01867

39. Nesėkmingų kvietimų dalies įvertinimui pateikiami tokie duomenys:

39.1. nesėkmingų nacionalinių kvietimų procentinė dalis ir bandymų prisiskambinti skaičius;

39.2. nesėkmingų tarptautinių kvietimų procentinė dalis ir bandymų prisiskambinti skaičius.

40. Nesėkmingu kvietimu laikomas bandymas prisiskambinti galiojančiu telefono ryšio numeriu, surinktu išgirdus telefono stoties parengties signalą, kai per 30 sekundžių, tinklui gavus skambučiui sujungti reikalingą informaciją, skambinančiam paslaugų gavėjui nėra girdimas nei kvietimo, nei užimtumo, nei atsakymo signalas.

41. Bandymai atliekami tiriant visą realų skambučių srautą arba realų skambučių srautą iš pasirinktų vietinių telefono stočių pasirinktais telefono ryšio numeriais arba bandant prisiskambinti iš pasirinktų vietinių telefono stočių ar tinklo galinių taškų pasirinktais telefono ryšio numeriais, arba kitaip derinant šiuos būdus.

42. Kai bandymai atliekami tiriant realų skambučių srautą iš pasirinktų vietinių telefono stočių pasirinktais telefono ryšio numeriais arba bandant prisiskambinti iš pasirinktų vietinių telefono stočių ar tinklo galinių taškų pasirinktais telefono ryšio numeriais, atliekamų bandymų tvarkaraštis turi būti sudarytas taip, kad skambučiai atitiktų realų skambučių srauto kitimą dienos valandų, savaitės dienų ir metų mėnesių metu. Atliekant bandymus šiais būdais, telefono stočių arba tinklo galinių taškų pasirinkimas turi atitikti realų skambučių srauto krypčių pobūdį.

43. Bandymų prisiskambinti skaičius per duomenų rinkimo laikotarpį turi būti pakankamas, kad nesėkmingų kvietimų dalis būtų apskaičiuota absoliučiu 0,1 proc. arba santykinu 10 proc. tikslumu ir esant pasiklivimo lygmeniui 95 proc., bet nėra reikalaujama, kad bandymų prisiskambinti skaičius viršytų 1 iš 1000.

44. Bandymų skaičius per duomenų rinkimo laikotarpį tiriant visą realų skambučių srautą arba realų skambučių srautą iš pasirinktų vietinių telefono stočių pasirinktais telefono ryšio numeriais, kai skaičiavimai atliekami naudojant telefonų stoties įrangą, turi būti pakankamas, kad nesėkmingų kvietimų dalis būtų apskaičiuota absoliučiu 0,05 proc. arba santykinu 5 proc. tikslumu ir esant pasiklivimo lygmeniui 95 proc.

45. Atliekamų bandymų skaičius per duomenų rinkimo laikotarpį turi būti pakankamas, kad nesėkmingų kvietimų dalis būtų tiksliai įvertinta. Skaičiavimo metodika pateikta Taisyklių 1 priedo 3 punkte.

46. Tiesioginių paslaugų teikėjas neturi įskaityti tų skambučių, kuriuos paslaugų gavėjas nukreipia netiesioginių paslaugų teikėjui, kuris atlieka sujungimą ir apmokestina paslaugų gavėją.

47. Jei paslaugų gavėjas naudojasi netiesioginėmis paslaugomis, tai matavimai grindžiami realių skambučių duomenų telefonų stoties įrangoje analizavimu arba matavimai atliekami iš paslaugų gavėjo linijos pusės vietinės telefonų stoties vietiniame tinkle, arba matavimai atliekami tinklo galiniame taške.

48. Nesėkmingų kvietimų dalis įvertinama ir duomenys teikiami teikiant tiesiogines ir (arba) netiesiogines paslaugas. Kai paslaugų teikėjas kartu teikia tiesiogines ir netiesiogines paslaugas, pateikiami bendri duomenys.

PENKTASIS SKIRSNIS SUJUNGIMO TRUKMĖ

Pakeistas skirsnio pavadinimas:

Nr. [1V-838](#), 2011-08-31, Žin., 2011, Nr. 109-5171 (2011-09-03), i. k. 11111RRISAK001V-838

Nr. [1V-93](#), 2018-02-06, paskelbta TAR 2018-02-06, i. k. 2018-01867

49. Sujungimo trukmei įvertinti pateikiami tokie duomenys:

49.1. vidutinė nacionalinio sujungimo trukmė (pateikiama sekundėmis) ir atliktų matavimų skaičius;

49.2. trukmė, per kurią atliekama 95 proc. greičiausių nacionalinių sujungimų (pateikiama sekundėmis) ir atliktų matavimų skaičius;

49.3. vidutinė tarptautinio sujungimo trukmė (pateikiama sekundėmis) ir atliktų matavimų skaičius;

49.4. trukmė, per kurią atliekama 95 proc. greičiausių tarptautinių sujungimų (pateikiama sekundėmis) ir atliktų matavimų skaičius.

50. Sujungimo trukmė skaičiuojama nuo momento, kai tinklas gauna sujungimui reikalingą informaciją, iki momento, kai skambinantis paslaugos gavėjas išgirsta kvietimo, užimtumo arba atsakymo signalą. Nustatant sujungimo trukmę, kai tinkle naudojama mišri signalizacija, laiko atskaita pradedama į tinklą perdavus pakankamą kiekį informacijos, kad tinklas galėtų nukreipti skambutį.

51. Trukmės pagal Taisyklių 49.2 ir 49.4 papunkčius skaičiuojamos remiantis metodika, pateikta Taisyklių 1 priedo 2 punkte.

Punkto pakeitimai:

Nr. [1V-93](#), 2018-02-06, paskelbta TAR 2018-02-06, i. k. 2018-01867

52. Skambučiai perkeltais numeriais turi būti įskaitomi.

53. Skambučiai, kurie įvertinti kaip nesėkmingi kvietimai, neįskaitomi.

54. Matavimai atliekami tiriant visą realų skambučių srautą arba realų skambučių srautą iš pasirinktų vietinių telefono stočių pasirinktais telefono ryšio numeriais arba skambinant iš pasirinktų vietinių telefono stočių ar tinklo galinių taškų pasirinktais telefono ryšio numeriais, arba

kitaip derinant šiuos būdus.

55. Kai matavimai atliekami per duomenų rinkimo laikotarpį tiriant realų skambučių srautą iš pasirinktų vietinių telefono stočių pasirinktais telefono ryšio numeriais arba skambinant iš pasirinktų vietinių telefono stočių ar tinklo galinių taškų pasirinktais telefono ryšio numeriais, skambučių tvarkaraštis turi būti sudarytas taip, kad skambučiai atitiktų realų skambučių srauto kitimą dienos valandų, savaitės dienų ir metų mėnesių metu. Atliekant matavimus šiuo būdu telefono stočių arba tinklo galinių taškų pasirinkimas turi atitikti realų skambučių srauto krypčių pobūdį.

56. Matavimų skaičius per duomenų rinkimo laikotarpį turi būti pakankamas, kad sujungimo trukmė būtų tiksliai įvertinta. Skaičiavimo metodika pateikta Taisyklių 1 priedo 4 punkte.

57. Tiesioginių paslaugų teikėjas neturi įskaityti tų skambučių, kuriuos paslaugų gavėjas nukreipia netiesioginių paslaugų teikėjui, kuris atlieka sujungimą ir apmokestina paslaugų gavėją.

58. Jei paslaugų gavėjas naudojasi netiesioginėmis paslaugomis, tai matavimai grindžiami realių skambučių duomenų telefonų stoties įrangoje analizavimu arba matavimai atliekami iš paslaugų gavėjo linijos pusės vietinės telefonų stoties vietiniame tinkle, arba matavimai atliekami tinklo galiniame taške.

59. Sujungimo trukmė įvertinama ir duomenys teikiami teikiant tiesiogines ir (arba) netiesiogines paslaugas. Kai paslaugų teikėjas kartu teikia tiesiogines ir netiesiogines paslaugas, pateikiami bendri duomenys.

ŠEŠTASIS SKIRSNIS PASLAUGŲ TEIKĖJO TARNYBŲ ATSLIEPIMO TRUKMĖ

Pakeistas skirsnio pavadinimas:

Nr. [1V-838](#), 2011-08-31, Žin., 2011, Nr. 109-5171 (2011-09-03), i. k. 11111RRISAK001V-838

Nr. [1V-93](#), 2018-02-06, paskelbta TAR 2018-02-06, i. k. 2018-01867

60. Paslaugų teikėjo tarnybų atsiliepimo trukmei įvertinti pateikiami tokie duomenys:

60.1. vidutinė trukmė iki atsiliepimo (pateikiama sekundėmis);

60.2. skambučių, į kuriuos atsiliepta per 20 sekundžių, procentinė dalis.

61. Į paslaugų teikėjo tarnybų atsiliepimo trukmę įskaitoma sujungimo trukmė ir trukmė, kol atsilieps paslaugų tiekėjo tarnybos darbuotojas, galintis suteikti pageidaujamas paslaugas. Visiškai automatizuotas paslaugų teikimas per telefono atsakiklius neįskaitomas.

62. Įskaitomi visi skambučiai per duomenų rinkimo laikotarpį paslaugų teikėjo tarnyboms arba atsitiktinai matavimams atrinkti skambučiai per tą patį laikotarpį, kurių skaičius turi būti nurodytas teikiant duomenis.

63. Matavimams atrinktų skambučių skaičius per duomenų rinkimo laikotarpį turi būti pakankamas, kad paslaugų teikėjo tarnybų atsiliepimo trukmė būtų tiksliai įvertinta. Skaičiavimo metodika pateikta Taisyklių 1 priedo 4 punkte.

64. Paslaugų teikėjo tarnybų atsiliepimo trukmė įvertinama ir duomenys teikiami teikiant tiesiogines ir (arba) netiesiogines paslaugas. Kai paslaugų teikėjas kartu teikia tiesiogines ir netiesiogines paslaugas, pateikiami bendri duomenys.

SEPTINTASIS SKIRSNIS INFORMACIJOS TARNYBOS ATSLIEPIMO TRUKMĖ

Pakeistas skirsnio pavadinimas:

Nr. [1V-838](#), 2011-08-31, Žin., 2011, Nr. 109-5171 (2011-09-03), i. k. 11111RRISAK001V-838

Nr. [1V-93](#), 2018-02-06, paskelbta TAR 2018-02-06, i. k. 2018-01867

65. Informacijos tarnybos atsiliepimo trukmei įvertinti pateikiami tokie duomenys:

65.1. vidutinė trukmė iki atsiliepimo (sekundėmis);

65.2. skambučių, į kuriuos atsiliepta per 20 sekundžių, procentinė dalis.

66. Į informacijos tarnybos atsiliepimo trukmę įskaitoma sujungimo trukmė ir trukmė, kol atsilieps informacijos tarnybos darbuotojas, galintis suteikti pageidaujamas paslaugas, arba telefono atsakiklis, informuojantis įvesti atitinkamą norimos gauti informacijos numerį iš pateikto meniu.

67. Įskaitomi visi skambučiai per duomenų rinkimo laikotarpį informacijos tarnybai arba atsitiktinai matavimams atrinkti skambučiai per tą patį laikotarpį, kurių skaičius turi būti nurodytas teikiant duomenis.

68. Matavimams atrinktų skambučių skaičius per duomenų rinkimo laikotarpį turi būti pakankamas, kad informacijos tarnybos atsiliepimo trukmė būtų tiksliai įvertinta. Skaičiavimo metodika pateikta Taisyklių 1 priedo 4 punkte.

69. Informacijos tarnybos atsiliepimo trukmė įvertinama ir duomenys teikiami teikiant tiesiogines ir (arba) netiesiogines paslaugas. Kai paslaugų teikėjas kartu teikia tiesiogines ir netiesiogines paslaugas, pateikiami bendri duomenys.

AŠTUNTASIS SKIRSNIS **VEIKIANČIŲ TAKSOFONŲ IR (ARBA) KITŲ VIEŠAI PRIEINAMŲ VIEŠŲJŲ** **TELEFONO RYŠIO PASLAUGŲ TEIKIMO VIETŲ DALIS**

70. Veikiančių taksofonų ir (arba) kitų viešai prieinamų viešųjų telefono ryšio paslaugų teikimo vietų daliai įvertinti pateikiama gerai veikiančių taksofonų ir (arba) kitų viešai prieinamų viešųjų telefono ryšio paslaugų teikimo vietų procentinė dalis.

71. Gerai veikiančių taksofonų ir (arba) kitų viešai prieinamų viešųjų telefono ryšio paslaugų teikimo vietų procentinė dalis apskaičiuojama visą parą skaičių, kuris gaunamas sudėjus kiekvieno gerai veikusio taksofono ir (arba) kitos viešai prieinamos viešųjų telefono ryšio paslaugų teikimo vietos darbo paras, dalijant iš viso parą skaičiaus, kuriomis kiekvienas taksofonas ir (arba) kita viešai prieinama viešųjų telefono ryšio paslaugų teikimo vieta buvo įrengti, ir dauginant iš šimto.

72. Taksofonas ir (arba) kita viešai prieinama viešųjų telefono ryšio paslaugų teikimo vieta laikomi gerai veikiančiais, jeigu visą parą galima pasinaudoti visomis jais teikiamomis (reklamuojamomis) paslaugomis.

73. Įskaitomi duomenys apie visus taksofonus ir (arba) kitas viešai prieinamas viešųjų telefono ryšio paslaugų teikimo vietas per duomenų rinkimo laikotarpį arba atsitiktinai atrinktus kontrolinius patikrinimus per tą patį laikotarpį, kurių skaičius turi būti nurodytas teikiant duomenis.

Skirsnio pakeitimai:

Nr. [1V-93](#), 2018-02-06, paskelbta TAR 2018-02-06, i. k. 2018-01867

DEVINTASIS SKIRSNIS **SKUNDAI DĖL SĄSKAITŲ TEISINGUMO**

Pakeistas skirsnio pavadinimas:

Nr. [1V-838](#), 2011-08-31, Žin., 2011, Nr. 109-5171 (2011-09-03), i. k. 11111RRISAK001V-838

Nr. [1V-93](#), 2018-02-06, paskelbta TAR 2018-02-06, i. k. 2018-01867

74. Skundams dėl sąskaitų teisingumo įvertinti pateikiama sąskaitų, dėl kurių paslaugų gavėjas pareiškė nusiskundimą, procentinė dalis.

75. Skundai dėl sąskaitos teisingumo yra paslaugų gavėjo nepasitenkinimo gauta sąskaita išraiška. Paklausimai dėl paslaugų apmokestinimo ar pranešimai apie gedimus nelaikomi skundais dėl sąskaitų teisingumo.

76. Įskaitomi visi skundai dėl sąskaitų teisingumo per duomenų rinkimo laikotarpį, nepaisant skundo pagrįstumo ar pranešimo datos, ar kitų aplinkybių, taip pat skundo dėl sąskaitų teisingumo turinio.

77. Pateikiamas skundų dėl sąskaitų teisingumo įvertinimas teikiant tiesiogines ir (arba) netiesiogines paslaugas. Kai paslaugų teikėjas kartu teikia tiesiogines ir netiesiogines paslaugas, pateikiami bendri duomenys.

78. Skundų dėl sąskaitų teisingumo teikiant netiesiogines paslaugas, kurių apskaitą vykdo kitas paslaugų tiekėjas, duomenys įvertinami ir pateikiami atskirai.

V SKYRIUS KOKYBĖS RODIKLIŲ SKELBIMAS IR TEIKIMAS

Pakeistas skyriaus pavadinimas:

Nr. [1V-93](#), 2018-02-06, paskelbta TAR 2018-02-06, i. k. 2018-01867

79. Kokybės rodiklių teikimo ataskaitiniai ketvirčių laikotarpiai atitinka Taisyklių 11 punkte nurodytus laikotarpius.

80. Kokybės rodiklių skelbimo ir teikimo ataskaitinis metų laikotarpis nustatomas nuo sausio 1 dienos iki gruodžio 31 dienos.

81. Kokybės rodiklių verčių skaičiavimo metodika ataskaitiniams laikotarpiams pateikta Taisyklių 1 priedo 1 punkte.

82. Paslaugų teikėjai, kurie įpareigoti teikti universaliasias paslaugas, Taisyklių 11 punkte nurodytais laikotarpiais surinktus ir įvertintus Kokybės rodiklius už praėjusius Taisyklių 79 punkte nurodytus ataskaitinius laikotarpius privalo per 15 dienų po ataskaitinio ketvirčio pabaigos raštu popierine forma arba Dokumentų teikimo Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybai taisyklėse, patvirtintose Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos direktoriaus 2004 m. rugsėjo 16 d. įsakymu Nr. 1V-292 „Dėl Dokumentų teikimo Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybai taisyklių patvirtinimo“, (toliau – Dokumentų teikimo taisyklės) nustatyta tvarka ir sąlygomis pateikti Tarnybai ataskaitą, kurios forma nurodyta Taisyklių 2 priede.

Punkto pakeitimai:

Nr. [1V-838](#), 2011-08-31, Žin., 2011, Nr. 109-5171 (2011-09-03), i. k. 11111RRISAK001V-838

Nr. [1V-93](#), 2018-02-06, paskelbta TAR 2018-02-06, i. k. 2018-01867

83. Paslaugų teikėjai, kurie įpareigoti teikti universaliasias paslaugas, Taisyklių 11 punkte nurodytais laikotarpiais surinktus ir įvertintus Kokybės rodiklius už praėjusį Taisyklių 80 punkte nurodytą ataskaitinį laikotarpį, privalo ataskaitą, kurios forma nurodyta Taisyklių 2 priede, kasmet iki kovo mėnesio 1 dienos skelbti viešai, taip pat raštu popierine forma arba Dokumentų teikimo taisyklių nustatyta tvarka ir sąlygomis pateikti Tarnybai.

84. Visi kiti paslaugų teikėjai, skelbdami viešai ir teikdami Tarnybai savo teikiamų Paslaugų Kokybės rodiklius, privalo vadovautis Taisyklių 83 punkte išdėstytais reikalavimais.

85. Tarnyba gali įpareigoti kitus, teisės aktų nustatyta tvarka pripažintus turinčiais didelę įtaką Paslaugų rinkoje, paslaugų teikėjus teikti jai Kokybės rodiklius. Šiems įpareigojimams vykdyti Tarnyba nustato pereinamąjį laikotarpį, kuriam pasibaigus paslaugų teikėjai privalo teikti Kokybės rodiklius.

86. Tiesioginių paslaugų teikėjai, taip pat netiesioginių paslaugų teikėjai, kurie ima mokėti už suteiktas Paslaugas iš paslaugų gavėjo, skelbdami viešai ir teikdami Tarnybai duomenis apie teikiamų Paslaugų Kokybės rodiklius atsako už šių duomenų tikslumą, teisingumą ir paskelbimą laiku.

87. Tarnyba turi teisę skelbti duomenis apie paslaugų teikėjų teikiamų Paslaugų Kokybės rodiklius leidiniuose ir savo interneto svetainėje adresu www.rtt.lt.

Punkto pakeitimai:

Nr. [1V-838](#), 2011-08-31, Žin., 2011, Nr. 109-5171 (2011-09-03), i. k. 11111RRISAK001V-838

Nr. [1V-688](#), 2014-05-09, paskelbta TAR 2014-05-09, i. k. 2014-05258

VI SKYRIUS PASLAUGŲ KOKYBĖS PRIEŽIŪRA

Pakeistas skyriaus pavadinimas:

Nr. [1V-93](#), 2018-02-06, paskelbta TAR 2018-02-06, i. k. 2018-01867

88. Tarnyba gali vykdyti paslaugų teikėjų teikiamų paslaugų kokybės priežiūrą šiais būdais:

88.1. Tarnybos atstovams dalyvaujant paslaugų teikėjo atliekamuose Kokybės rodiklių įvertinimuose;

88.2. savarankiškai, savo įranga atlikdama pasirinktų paslaugų teikėjų Kokybės rodiklių įvertinimą;

88.3. vykdydama paslaugų gavėjų apklausą;

88.4. paslaugų teikėjui nesilaikant nustatytų jam reikalavimų teikiamų Paslaugų kokybei, užsakydama nepriklausomą Kokybės rodiklių auditą paslaugų teikėjo sąskaita.

VII SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

Pakeistas skyriaus pavadinimas:

Nr. [IV-93](#), 2018-02-06, paskelbta TAR 2018-02-06, i. k. 2018-01867

89. Visi pagal šias Taisykles Tarnybai teikiami dokumentai turi atitikti Dokumentų teikimo taisyklėse nustatytus reikalavimus.

90. Tarnyba, atsižvelgdama į situaciją Paslaugų teikimo rinkoje, gali nustatyti tam tikrų kategorijų paslaugų teikėjams papildomus Kokybės rodiklius bei jų ribines vertes ir įpareigoti paslaugų teikėjus laikytis nustatytų ribinių Kokybės rodiklių verčių.

91. Tarnybai nustačius tam tikrų kategorijų paslaugų teikėjams papildomus Kokybės rodiklius bei Kokybės rodiklių ribines vertes, numatomas pereinamasis laikotarpis, kuriam pasibaigus šie teikėjai privalės vykdyti nustatytus papildomus reikalavimus ir neviršyti nustatytų Kokybės rodiklių verčių.

SKAIČIAVIMO METODIKA

1. Kokybės rodikliai už tam tikrą laikotarpį (savaitę, mėnuo) apskaičiuojami vidurkinant skaitmenines ar procentines vertes, gautas iš matavimų ar bandymų metu surinktų duomenų:

1.1. įvertinant Kokybės rodiklių vertes už ataskaitinį ketvirčio laikotarpį naudojama formulė:

$$S'_{ketr} = \frac{\sum N'_i \cdot S'_i}{\sum N'_i} ; \text{kur } i = 1, 2 \dots 13;$$

N'_i – įvykių skaičius i -ąją savaitę;

S'_i – Kokybės rodiklio vertė i -ąją savaitę;

arba

$$S'_{ketr} = \frac{\sum N'_i \cdot S'_i}{\sum N'_i} ; \text{kur } i = 1, 2, 3;$$

N'_i – įvykių skaičius i -ąjį mėnesį;

S'_i – Kokybės rodiklio vertė i -ąjį mėnesį.

1.2. Įvertinant Kokybės rodiklių vertes už ataskaitinį metų laikotarpį naudojama formulė:

$$S'_m = \frac{\sum N'_i \cdot S'_i}{\sum N'_i} ; \text{kur } i = 1, 2, 3, 4;$$

N'_i – įvykių skaičius i -ąjį ketvirtį;

S'_i – Kokybės rodiklio vertė i -ąjį ketvirtį.

2. Trukmės, per kurią įvyksta X proc. greičiausių įvykių, skaičiavimą reikėtų suprasti kaip minimalios trukmės, per kurią įvyksta X proc. greičiausių tam tikrų įvykių, suradimą. Kokybės rodikliams, kuriems nustatyti reikalingas toks įvertinimas, išmatuotos laiko trukmės, per kurias įvyksta įvykis (pavyzdžiui, linijos įrengimo trukmės), turi būti sunumeruojamos ir išdėstomos didėjančia tvarka. Šiame laiko trukmių sąrašė esantis bendras įvykių skaičius N atitiks 100 proc. Reikia rasti n -ąjį „numerį“, kuris atitiktų X proc. (pvz., X proc. = 95 proc.). Iš proporcijos, kai N atitinka 100 proc., o n – X proc., gauname formulę:

$$n = \frac{N \cdot X}{100} ;$$

Apskaičiuota vertė yra suapvalinama iki sveikojo skaičiaus. Taip gaunamas skaičius n , kuris atitiks X proc. Iš sunumeruotų ir surūšiuotų didėjančia tvarka trukmių sąrašo imame n -tuoju numeriu pažymėtą trukmę, kuri ir bus nurodoma teikiamuose duomenyse.

3. Bandymų skaičiaus nustatymo metodas, skirtas pakankamam bandymų skaičiui nustatyti, reikalingo rodikliui „nesėkmingų kvietimų dalis“ įvertinti atsižvelgiant į reikalaujamą matavimų tikslumą. Metodas naudotinas tuo atveju, kai nėra matuojamas visas realus skambučių srautas:

3.1. jeigu yra nustatoma k nesėkmingų kvietimų iš N bandymų, tai tikroji nesėkmingų kvietimų santykio reikšmė yra tarp $k/N - \Delta$ ir $k/N + \Delta$ su pasiklovimo lygmeniu $1 - \alpha$, Δ

apskaičiuojamas (esant didelei N reikšmei) iš formulės:

$$\Delta \approx \sigma(\alpha) \times \sqrt{\frac{p(1-p)}{N}};$$

p – numatoma nesėkmingų kvietimų dalis;

$\sigma(\alpha) = (1 - (\alpha/2)) \times 100$ normalusis procentinis pasiskirstymas su vidurkiu 0 ir standartiniu nuokrypiu 1 ($N(0,1)$). Taigi reikalingas bandymų skaičius yra:

$$N = \frac{\sigma(\alpha)^2 \times p(1-p)}{\Delta^2};$$

kai pasiklovimo lygmuo $1-\alpha = 0,95$, tai $\sigma(\alpha) = 1,96 \approx 2$;

3.2. kai $p \leq 0,01$ ir reikalaujamas tikslumas $\Delta p = 0,001$, tai bandymų skaičius apskaičiuojamas taip:

$N = 4 \times 10^6 \times p(1-p)$, pasiklovimo lygmuo 95 proc.;

3.3. kai $p > 0,01$ ir reikalaujamas tikslumas $\Delta p/p = 0,1$, tai bandymų skaičius apskaičiuojamas taip:

$N = 400 \times ((1-p)/p)$, pasiklovimo lygmuo 95 proc.;

3.4. pavyzdžiui, jeigu numatomas nesėkmingų kvietimų santykis yra 1 proc. ir tikslumas $\Delta p = 0,001$, 95 proc. pasiklovimo lygmuo pasiekiamas tada, kai bandymų skaičius bus:

$N = 4 \times 10^6 \times 0,01(1 - 0,01) = 39600$;

3.5. jeigu numatomas nesėkmingų kvietimų santykis yra 3 proc. ir santykinis tikslumas $\Delta p/p = 0,1$, 95 proc. pasiklovimo lygmuo pasiekiamas tada, kai bandymų skaičius bus:

$N = 400 \times ((1 - 0,03)/0,03) \approx 13000$.

4. Laiko trukmės matavimams reikalingas matavimų skaičius apskaičiuojamas pagal formulę:

$$n = \frac{(z_{1-\alpha/2})^2}{a^2} \times \left(\frac{s}{vid(x)} \right)^2;$$

$z_{1-\alpha/2} = 1-\alpha/2$ normalusis procentinis pasiskirstymas;

s – numatomas sujungimo trukmės vidutinis kvadratinis (standartinis) nuokrypis (apskaičiuojamas iš buvusių matavimų);

$vid(x)$ – numatoma sujungimo trukmės vidutinė reikšmė (apskaičiuojama iš buvusių matavimų);

a – santykinis tikslumas;

net ir tada, kai nėra reikalavimo nurodyti vidutinį kvadratinį (standartinį) nuokrypį, šioje formulėje turi būti panaudota bent jau numatoma jo reikšmė;

lentelėje pateikiamos apskaičiuotos reikšmės, kai $z_{1-\alpha/2} = 1,96$, pasiklovimo lygmuo 95 proc. ir $a = 2$ proc.:

lentelė

$s/vid(x)$	Stebėjimų skaičius n
<0,1	100
0,1–0,3	1000
>0,3–0,5	2500
>0,5–0,7	5000
>0,7–0,9	7500
>0,9	10000

Priedo pakeitimai:

Nr. [1V-838](#), 2011-08-31, Žin., 2011, Nr. 109-5171 (2011-09-03), i. k. 11111RRISAK001V-838

Prisijungimo prie viešojo ryšių tinklo fiksuotoje vietoje ir viešųjų telefono ryšio paslaugų kokybės rodiklių nustatymo ir duomenų teikimo taisyklių
2 priedas

PRISIJUNGIMO PRIE VIEŠOJO RYŠIŲ TINKLO FIKSUOTOJE VIETOJE IR VIEŠŲJŲ TELEFONO RYŠIO PASLAUGŲ KOKYBĖS RODIKLIŲ ĮVERTINIMO ATASKAITA

Ataskaitą teikia:

Ataskaitinis laikotarpis:

Kokybės rodikliai		Kokybės rodiklių vertės
Linijos įrengimo trukmė	Trukmė, per kurią atliekama 95 proc. greičiausių linijos įrengimų	dienos (-ų). (tiesioginėms paslaugoms)
	Trukmė, per kurią atliekama 99 proc. greičiausių linijos įrengimų	dienos (-ų). (tiesioginėms paslaugoms)
	Atlikti įrengimai iki sutartos dienos, proc.	proc. (tiesioginėms paslaugoms)
	Darbo valandos užsakymams priimti	Darbo dienomis nuo.....iki..... Šeštadieniais nuo.....iki..... Sekmadieniais nuo.....iki..... (tiesioginėms paslaugoms)
	Darbo valandos užsakymams vykdyti	Darbo dienomis nuo.....iki..... Šeštadieniais nuo.....iki..... Sekmadieniais nuo.....iki..... (tiesioginėms paslaugoms)
Santykinis gedimų skaičius	Gedimų skaičius šimte linijų per vienerius metus	pranešimų šimtui linijų (tiesioginėms paslaugoms) pranešimų šimtui linijų (netiesioginėms paslaugoms)
Gedimo šalinimo trukmė	Trukmė, per kurią atliekama 80 proc. greičiausių vietinių linijų gedimų pašalinimų	valandos (-ų). (tiesioginėms paslaugoms)
	Trukmė, per kurią atliekama 95 proc. greičiausių vietinių linijų gedimų pašalinimų	valandos (-ų). (tiesioginėms paslaugoms)
	Pašalinti gedimai vietinėse linijose per numatytą trukmę, proc.	proc. (tiesioginėms paslaugoms)
	Trukmė, per kurią atliekama 80 proc. greičiausių visų kitų gedimų pašalinimų	valandos (-ų). (bendrai tiesioginėms ir netiesioginėms paslaugoms)
	Trukmė, per kurią atliekama 95 proc. greičiausių visų kitų gedimų pašalinimų	valandos (-ų). (bendrai tiesioginėms ir netiesioginėms paslaugoms)
	Visi kiti pašalinti gedimai per numatytą trukmę, proc.	proc. (bendrai tiesioginėms ir netiesioginėms paslaugoms)

	Darbo valandos pranešimams apie gedimus priimti	Darbo dienomis nuo.....iki..... Šeštadieniais nuo.....iki..... Sekmadieniais nuo.....iki..... (bendrai tiesioginėms ir netiesioginėms paslaugoms)
	Darbo valandos gedimams šalinti	Darbo dienomis nuo.....iki..... Šeštadieniais nuo.....iki..... Sekmadieniais nuo.....iki..... (bendrai tiesioginėms ir netiesioginėms paslaugoms)
Nesėkmingų kvietimų dalis	Nacionalinių, proc.	proc. Bandymų skaičius = (bendrai tiesioginėms ir netiesioginėms paslaugoms)
	Tarptautinių, proc.	proc. Bandymų skaičius = (bendrai tiesioginėms ir netiesioginėms paslaugoms)
Sujungimo trukmė	Vidutinė nacionalinio sujungimo trukmė, s	sekundės (-ių). Matavimų skaičius = (bendrai tiesioginėms ir netiesioginėms paslaugoms)
	Trukmė, per kurią atliekama 95 proc. greičiausių nacionalinių sujungimų, s	sekundės (-ių). Matavimų skaičius = (bendrai tiesioginėms ir netiesioginėms paslaugoms)
	Vidutinė tarptautinio sujungimo trukmė, s	sekundės (-ių). Matavimų skaičius = (bendrai tiesioginėms ir netiesioginėms paslaugoms)
	Trukmė, per kurią atliekama 95 proc. greičiausių tarptautinių sujungimų, s	sekundės (-ių). Matavimų skaičius = (bendrai tiesioginėms ir netiesioginėms paslaugoms)
Paslaugų teikėjo tarnybų atsiliepimo trukmė	Vidutinė trukmė iki atsiliepimo, s Atsiliepimai per 20 sek., proc.	sekundės (-ių). proc. Matavimų skaičius = (bendrai tiesioginėms ir netiesioginėms paslaugoms)
Informacijos tarnybos atsiliepimo trukmė	Vidutinė trukmė iki atsiliepimo, s Atsiliepimai per 20 sek., proc.	sekundės (-ių). proc. Matavimų skaičius = (bendrai tiesioginėms ir netiesioginėms paslaugoms)
Veikiančių taksofonų ir (arba) kitų viešai prieinamų viešųjų telefono ryšio paslaugų teikimo vietų dalis	Gerai veikiantys taksofonai, proc.	proc. Matavimų skaičius =

Skundai dėl sąskaitų teisingumo	Gauti skundai dėl sąskaitų teisingumo, proc.	proc. (bendrai tiesioginėms ir netiesioginėms paslaugoms)
---------------------------------------	---	---

PASTABA. Ten, kur reikia įrašyti matavimų skaičių, jei Paslaugų teikėjas savo pasirinkimu matuoja visus įvykius, galima įrašyti žodį „visi“.

Priedo pakeitimai:

Nr. [1V-838](#), 2011-08-31, Žin., 2011, Nr. 109-5171 (2011-09-03), i. k. 11111RRISAK001V-838

Nr. [1V-93](#), 2018-02-06, paskelbta TAR 2018-02-06, i. k. 2018-01867

Pakeitimai:

1.

Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba, Įsakymas

Nr. [1V-838](#), 2011-08-31, Žin., 2011, Nr. 109-5171 (2011-09-03), i. k. 11111RRISAK001V-838

Dėl Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos direktoriaus 2006 m. vasario 24 d. įsakymo Nr. 1V-261 "Dėl Viešųjų telefono ryšio paslaugų, teikiamų fiksuotoje vietoje, kokybės rodiklių nustatymo ir duomenų teikimo taisyklių patvirtinimo" pakeitimo

2.

Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba, Įsakymas

Nr. [1V-688](#), 2014-05-09, paskelbta TAR 2014-05-09, i. k. 2014-05258

Dėl Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos direktoriaus 2006 m. vasario 24 d. įsakymo Nr. 1V-261 „Dėl Prisijungimo prie viešojo ryšių tinklo fiksuotoje vietoje ir viešųjų telefono ryšio paslaugų kokybės rodiklių nustatymo ir duomenų teikimo taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo

3.

Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba, Įsakymas

Nr. [1V-93](#), 2018-02-06, paskelbta TAR 2018-02-06, i. k. 2018-01867

Dėl Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos direktoriaus 2006 m. vasario 24 d. įsakymo Nr. 1V-261 „Dėl Prisijungimo prie viešojo ryšių tinklo fiksuotoje vietoje ir viešųjų telefono ryšio paslaugų kokybės rodiklių nustatymo ir duomenų teikimo taisyklių patvirtinimo" pakeitimo