

Godišnje izvješće o vrijednostima pokazatelja razine kakvoće javnih komunikacijskih usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži

(Temeljem članka 39. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, prema postupku utvrđenom u ETSI uputama EG 201 769-1, EG 202 057-1 i EG 202 057-3)

Pokazatelji za period: 01. 01. 2009. do 31. 12. 2009.

Parametar	Mjera	Statistika	Amis	H1	HT*	Iskon	Metronet	Optima	Primatel	VIPnet	Voljatel
1.1. Vrijeme uspostave usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % ostvarenih priključaka u promatranom razdoblju	(dani)	23	28	26,8	30	15	32	30	45	30
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	%	94	97	-	99,0	98	73	80	76	95
	vrijeme zaprimanja zahtjeva	od..do..radnim danom od..do..subotom od..do..nedjeljom	08-22h 08-22h 08-22h	08-16h	00-24h 00-24h 00-24h	09-17h n/a n/a	00-24h 00-24h 00-24h	08-19h 08-14h 12-19h	09-21h 09-20h	00-24h 00-24h 00-24h	
1.2. Omjer kvarova po pristupnom vodu	za 100 linija u promatranom razdoblju	%	7	1,4	13,66	n/a	0,03	6,7	5	67,97	3
1.3. Vrijeme uklanjanja kvara za pristupne vodove	za 80% kvarova na pristupnom vodu u promatranom razdoblju	(sati)	14	2,17	22,94	15	30	n/a	2	3,69	3,5
	za 95% kvarova na pristupnom vodu u promatranom razdoblju	(sati)	33	3,26	50,82	30	90	6,5	2	7,61	4,1
	za 80% ostalih kvarova	(sati)	2	5,62	22,49	4	90	n/a	3	89,75	24
	za 95% ostalih kvarova	(sati)	4	7,13	48,24	24	120	n/a	3	125,11	24
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	%	82	98	-	95	99,7	-	2	87	99
	vrijeme zaprimanja prijava kvarova	od..do..radnim danom od..do..subotom od..do..nedjeljom	00-24h 00-24h 00-24h	06-24h 06-24h 06-24h	00-24h 00-24h 00-24h	00-24h 00-24h 00-24h	00-24h 00-24h 00-24h	08-19h 08-14h 12-19h	09-21h 09-20h	00-24h 00-24h 00-24h	

Parametar	Mjera	Statistika	Amis	H1	HT*	Iskon	Metronet	Optima	Primatel	VIPnet	Voljatel
1.4. Odzivno vrijeme sluþbe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u promatranom periodu	(sekunde)	20	35	25,2	32	19	46	120	n/a	41
	% odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	%	83	65	71,7	75	85,04	73	5		71
1.5. Odzivno vrijeme za pristup popisu korisnika javne govorne usluge	prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	(sekunde)	-	-	9,2 Napomena 1	14	-	27	60	n/a	41
	% odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	%	-	-	81,7 Napomena 2	86	-	76	2	n/a	71
1.6. Omjer broja javnih telefonskih govornica u ispravnom stanju	% u promatranom razdoblju	%	-	-	98,24	n/a	-	n/a	-	n/a	-
1.7. Učestalost prigovora/prituþbi u svezi ispravnosti računa	% u promatranom razdoblju	%	0,2	0,16	0,11	0,5	73	0,19	2	-	0,05
1.8. Učestalost prigovora/prituþbi u svezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid - korisnik)	% u promatranom razdoblju	%	-	-	0	n/a	n/a	-	1	n/a	-
1.9. Vrijeme uspostave internet usluge	prosječno vrijeme uspostave internet usluge u promatranom razdoblju za dail-up	(dani)	-	0	-	Napomena 3	n/a	7	-	-	-
	prosječno vrijeme uspostave internet usluge u promatranom razdoblju za širokopojasni pristup internetu	(dani)	-	76	11,05	24 Napomena 4	15	30	30	45 Napomena 8	30

Parametar	Mjera	Statistika	Amis	H1	HT*	Iskon	Metronet	Optima	Primatel	VIPnet	Voljatel
1.10. Opseg problema vezan uz postupak prenosivosti broja	Broj odbijenih (i odgođenih) zahtjeva za prijenos broja podijeljen s ukupnim brojem podnesenih zahtjeva	%	16,29	20,72	22	9 Napomena 5	12,8 21,9 Napomena 7	16,5	2	-	30
1.11. Omjer neuspješnih poziva	% u promatranom razdoblju	%	4,3	2,89	1,021	3,99 Napomena 6	-	5,95	1	0,017	0,9

Napomene:

1. Ovaj podatak sadrži objedinjene podatke za pokretnu i nepokretnu mrežu, koji se zbog tehničkih mogućnosti nisu mogli razlučiti.
2. Ovaj podatak sadrži objedinjene podatke za pokretnu i nepokretnu mrežu, koji se zbog tehničkih mogućnosti nisu mogli razlučiti.
3. Nema nove aktivne korisnike.
4. Korisnici širokopojasnog pristupa Internetu kod izdvojene lokalne petlje i veleprodajnog pristupa Internetu.
5. Radi se o prijenosu broja u mreži Iskona (uključeno odbijanje zbog tehničkih nemogućnosti, duga i odgode zbog ugovorne obveze, te vlasništva).
6. Ukupno 3,99% svih odlaznih poziva od toga: 4,16% nacionalnih poziva unutar fiksne mreže; 1,95% nacionalnih poziva iz fiksne prema pokretnoj mreži; 10,46% međunarodnih poziva.
7. 12,8% port in, 21,9% port out.
8. Korisnici spojeni putem iznajmljenih vodova.

Popis kratica:

- Amis Telekom d.o.o.
- H1 Telekom d.d.
- HT Hrvatske telekomunikacije d.d.
- * HT - Hrvatske telekomunikacije (nepokretna elektronička komunikacijska mreža)
- Iskon Internet d.d.
- Metronet telekomunikacije d.d.
- OT-Optima Telekom d.d.
- Primatel d.o.o.
- VIP net d.o.o.
- Voljatel telekomunikacije d.o.o.