

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

(Temeljem članka 39. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, prema postupku utvrđenom ETSI uputama EG 202 057-1, EG 202 057-3 i TS 102 250-2)

**Pokazatelji za period: 01.01.2009. do 31.12.2009.**

Pokazatelj	Mjera	Statistika	Tele 2	HT**	VIPnet
1.1. Odzivno vrijeme službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	(sekunde)	19	28	36
1.2. Odzivno vrijeme za pristup popisu korisnika javne govorne usluge	prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	(sekunde)	5	9,2 Napomena 2	n/a
1.3. Opseg problema vezan uz postupak prenosivosti broja	Broj odbijenih zahtjeva za prijenos broja koji odstupaju od definiranog postupka prijenosa broja/ukupan broj podnesenih zahtjeva u promatranom razdoblju	%	0,06%	11,57	n/a
1.4. Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa	% u promatranom razdoblju	%	0,007%	0,324	0,91
1.5. Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnik)	% u promatranom razdoblju	%	0,0005%	0,0114	n/a
1.6. Vrijeme prijenosa SMS poruka	prosječno vrijeme prijenosa poruka u promatranom razdoblju	(sekunde)	6	6,94	8,87
1.7. Omjer neuspješnih SMS poruka	% u promatranom razdoblju	%	0,17%	0,21	99,942922
1.6. Vrijeme prijenosa MMS poruka	prosječno vrijeme prijenosa poruka u promatranom razdoblju	(sekunde)	Napomena 1	52,34	45,33

Pokazatelj	Mjera	Statistika	Tele 2	HT**	VIPnet
1.7. Omjer neuspješnih MMS poruka	% u promatranom razdoblju	%		2,28	3,71
1.9. Omjer raskinutih veza *	omjer raskinutih veza i ukupnog broja ostvarenih veza	%	0,75%	0,48	0,235
1.10. Mrežna geografska dostupnost	raspoloživost mreže obzirom na geografsku pokrivenost Republike Hrvatske	%	92%	96,2 17,36 Napomena 3	99 Napomena 4

**Napomene:**

1. Zbog tehničkih ograničenja u načinu funkcioniranja MMS usluge nije u mogućnosti dostaviti tražene parametre.
2. Ovaj podatak sadrži objedinjene podatke za pokretnu i nepokretnu mrežu, koji se zbog tehničkih mogućnosti nisu mogli razlučiti.
3. Mrežna geografska dostupnost 96,2% za GSM i 17,36% za UMTS.
4. Populacijska pokrivenost.

\* Raskinuta veza se definira kao telefonski poziv koji je nenamjerno raskinut, uslijed slabe snage signala, međudjelovanja signala, zagušenja ili nekih drugih razloga.

**Popis kratica:**

- Tele 2 d.o.o.
- HT-Hrvatske telekomunikacije d.d.
- \*\* HT - Hrvatske telekomunikacije (pokretna elektronička komunikacijska mreža)
- VIP net d.o.o.