

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 (154/11), prema postupku utvrđenom u ETSI uputama (EG 201 769-1 i EG 202 057-1))

Pokazatelji za period: 01. 01. 2011. do 31. 12. 2011.

Parametar	Mjera	Statistika	Amis	H1	HT*	Iskon	Metronet	Optima	Bnet	VIPnet	Terrakom
1.1. Vrijeme uspostave usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % ostvarenih priključaka u promatranom razdoblju	(dani)	17	20	21,24	30	12	29,83	14	38,1	3
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	%	96,7	97	-	97,0	99,91	61,85	99,28	92	99
	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	00-24h 00-24h 00-24h	00-24h 00-24h 00-24h	00-24h 00-24h 00-24h	08-16h	09-17h	09-17h
1.2. Omjer kvarova po pristupnom vodu	za 100 linija u promatranom razdoblju	%	6,3	4,7	12,88	9,8	0,65	8,74	17,56	27,97	5
1.3. Vrijeme uklanjanja kvara za pristupne vodove	za 80% kvarova na pristupnom vodu u promatranom razdoblju	(sati)	8,9	5,21	27,19	17	2,03	n/a	30	1,87	12
	za 95% kvarova na pristupnom vodu u promatranom razdoblju	(sati)	24,2	6,78	94,78	36	3,23	16,68	32	5,44	16
	za 80% ostalih kvarova	(sati)	1,05	9,01	36,75	6	1,38	n/a	41	32,82	12
	za 95% ostalih kvarova	(sati)	6,6	23,44	100,66	24	1,78	n/a	49	42,87	16
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	%	85,91	86	-	95	89,31	-	98	87	95
	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	00-24h 00-24h 00-24h	00-24h 00-24h 00-24h	08-22h 08-22h 08-22h	08-22h 08-22h 08-22h

1.4. Odzivno vrijeme službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u promatranom periodu	(sekunde)	24,36	53,25	38,45	32	20	49	-	n/a	120
	% odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	%	84,81	63	64	70	80	53	-		1
1.5. Odzivno vrijeme za pristup popisu korisnika javne govorne usluge	prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	(sekunde)	-	-	9 Napomena 1	14	-	24	-	n/a	-
	% odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	%	-	-	80,7 Napomena 2	86	-	69	-	n/a	-
1.6. Omjer broja javnih telefonskih govornica u ispravnom stanju	% u promatranom razdoblju	%	-	-	98	n/a	-	n/a	-	n/a	-
1.7. Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa	% u promatranom razdoblju	%	0,128	64	0,1872	10	75	0,08	-	-	1
1.8. Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (korisnik bez pretplatničkog odnosa)	% u promatranom razdoblju	%	-	-	-	n/a	n/a	-	-	n/a	-
1.9. Vrijeme uspostave internet usluge	prosječno vrijeme uspostave internet usluge u promatranom razdoblju za dail-up	(dani)	-	20	-	Napomena 3	n/a	7,51	-	-	-
	prosječno vrijeme uspostave internet usluge u promatranom razdoblju za širokopojasni pristup internetu	(dani)	-	20	12,03	24 Napomena 4	n/a	43,63	12	26	3

1.10 Opseg problema vezan uz postupak prenosivosti broja	Broj odbijenih (i odgođenih) zahtjeva za prijenos broja podijeljen s ukupnim brojem podnesenih zahtjeva	%	1,9	19	25,68	7 Napomena 5	16,36 (7.71) 21,61 (6,05) Napomena 7	8,18	-	-	20
1.11 Omjer neuspješnih poziva	% u promatranom razdoblju	%	4,35	3,11	0,905	3,99 Napomena 6	1,62	5,99	-	n/a	0,92

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. Obuhvaća korisnike širokopojasnog pristupa internetu putem izdvojene lokalne petlje i veleprodajnog pristupa internetu (bitstream pristup)
5. Radi se o prijenu broja u mreži Iskona
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. port in: 16,36 odbijenih (7.71 odgođenih); port out: 21,61% odbijenih (6,05% odgođenih).

Popis kratica:

- Amis Telekom d.o.o.
- H1 Telekom d.d.
- HT - Hrvatski Telekom d.d.
- * HT - Hrvatski Telekom d.d. (nepokretna elektronička komunikacijska mreža)
- Iskon Internet d.d.
- Metronet telekomunikacije d.d.
- OT-Optima Telekom d.d.
- B.net Hrvatska d.o.o.
- VIP net d.o.o.
- Terrakom d.o.o.