

**Izvešće o vrijednostima pokazatelja razine kakvoće javnih komunikacijskih usluga u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži
H2 2014**

Parametar	Mjera	Statistika	HT d.d.	VIPnet d.o.o.	TELE2 d.o.o.
I. Odzivno vrijeme službe za korisnike	1.1. prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	s	6.00	62.00	59.55
II. Odzivno vrijeme za pristup popisu korisnika javne govorne usluge	2.1. prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	s	8.00	6.00	19.66
III. Opseg problema vezan uz postupak prenosivosti broja	3.1. broj odbijenih zahtjeva za prijenos broja koji odstupaju od definiranog postupka prijena broja/ukupan broj podnesenih zahtjeva u promatranom razdoblju	%	12.45	8.34	0.78
IV. Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa	4.1. % u promatranom razdoblju	%	0.27	1.67	0.90
V. Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnik)	5.1. % u promatranom razdoblju	%	0.04	0.39	0.00
VI. Vrijeme prijena SMS poruka	6.1. prosječno vrijeme prijena poruka u promatranom razdoblju	s	6.32	5.80	6.00
VII. Omjer neuspješnih SMS poruka	7.1. % u promatranom razdoblju	%	0.06	0.02	0.26
VIII. Vrijeme prijena MMS poruka	8.1. prosječno vrijeme prijena poruka u promatranom razdoblju	s	49.52	13.20	22.00
IX. Omjer neuspješnih MMS poruka	9.1. % u promatranom razdoblju	%	1.91	0.22	7.00
X. Omjer raskinutih veza	10.1. omjer raskinutih veza i ukupnog broja ostvarenih veza	%	0.43	0.15	0.58
XI. Mrežna geografska dostupnost	11.1. GSM raspoloživost mreže obzirom na geografsku pokrivenost Republike Hrvatske	%	96.20	97.00	94.50
	11.2. 3G raspoloživost mreže obzirom na geografsku pokrivenost Republike Hrvatske	%	89.94	99.00	56.00