Izvješće o vrijednostima pokazatelja razine kakvoće javnih komunikacijskih usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži
H1 2016

Parametar	Mjera	Statistika	METRONET d.d.	H1 TELEKOM d.d.	VIPnet d.o.o.	OT - OPTIMA TELEKOM d.d.	TERRAKOM d.o.o.	ISKON Internet d.d.	HT d.d.
I. Vrijeme uspostave usluge na fiksnoj lokaciji	1.1. za 95% ostvarenih priključaka u promatranom razdoblju	dani	11	9	11	15	3	35	29
	1.2. za 99% ostvarenih priključaka u promatranom razdoblju	dani	15	12	12	17	3	35	98
	1.3. % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	%	94,00	94,00	95,80	96,98	99,00	99,00	84,60
II. Omjer kvarova po pristupnom vodu	2.1. za 100 linija u promatranom razdoblju	%	0,61	4,02	2,20	7,14	12,00	9,00	14,15
III. Vrijeme uklanjanja kvara za pristupne vodove	3.1. za 80% kvarova na pristupnom vodu u promatranom razdoblju	h	1,54	2,21	21,60	30,61	12,00	40,00	50,06
	3.2. za 95% kvarova na pristupnom vodu u promatranom razdoblju	h	1,65	3,26	29,80	43,34	16,00	48,00	158,00
	3.3. za 80% ostalih kvarova	h	1,32	5,01	74,40	37,18	12,00	0	43,59
	3.4. za 95% ostalih kvarova	h	1,82	7,11	192,00	55,10	16,00	0	96,90
	3.5. % uklonjenih kvarova ciljanog dana	%	92,00	90,00	77,60	69,38	95,00	99,00	0,00
IV. Odzivno vrijeme službe za korisnike	4.1. prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	s	11,00	51,00	48,00	113,46	120,00	45,00	19,98
	4.2. % odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	%	88,00	45,00	58,00	50,04	1,00	62,00	80,11
V. Odzivno vrijeme za pristup popisu korisnika javne govorne usluge	5.1. prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	s	/	/	/	/	/	/	7,00
	5.2. % odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	%	/	/	/	/	/	/	84,00
VI. Omjer broja javnih govornica u ispravnom stanju	6.1. % u promatranom razdoblju	%	/	/	/	/	/	/	99,79
VII. Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa	7.1. % u promatranom razdoblju	%	0,92	0,20	1,04	0,33	1,00	3,00	0,31
VIII. Vrijeme uspostave internetske usluge	8.1. prosječno vrijeme uspostave internet usluge u promatranom razdoblju za širokopojasni pristup internetu	dani	0,00	15,00	12,10	16,35	3,00	35,00	12,38
IX. Opseg problema vezan uz postupak prenosivosti broja	9.1. Broj odbijenih (i odgođenih) zahtjeva za prijenos broja podijeljen s ukupnim brojem podnesenih zahtjeva	%	13,00	7,50	0,91	0,15	20,00	1	15,94
X. Omjer neuspješnih poziva	10.1. % u promatranom razdoblju	%	1,31	8,54	4,60	6,52	36,00	0,35	0,55