

Izvešće o vrijednostima pokazatelja razine kakvoće javnih komunikacijskih usluga u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži
H1 2016

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	19,98	59,00	54,60
II. Odzivno vrijeme za pristup popisu korisnika javne govorne usluge	2.1. prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	s	7,00	9,00	25,62
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	%	9,73	8,32	0,48
IV. Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa	4.1. % u promatranom razdoblju	%	0,52	1,55	0,39
V. Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnik)	5.1. % u promatranom razdoblju	%	0,04	0,22	0,17
VI. Vrijeme prijena SMS poruka	6.1. prosječno vrijeme prijena poruka u promatranom razdoblju	s	6,49	5,00	4,90
VII. Omjer neuspješnih SMS poruka	7.1. % u promatranom razdoblju	%	0,27	0,05	0,10
VIII. Vrijeme prijena MMS poruka	8.1. prosječno vrijeme prijena poruka u promatranom razdoblju	s	49,97	12,80	15,70
IX. Omjer neuspješnih MMS poruka	9.1. % u promatranom razdoblju	%	1,43	0,20	2,70
X. Omjer raskinutih veza	10.1. omjer raskinutih veza i ukupnog broja ostvarenih veza	%	0,31	0,21	0,27
XI. Mrežna geografska dostupnost	11.1. GSM raspoloživost mreže obzirom na geografsku pokrivenost Republike Hrvatske	%	96,20	97,00	95,00
	11.2. 3G raspoloživost mreže obzirom na geografsku pokrivenost Republike Hrvatske	%	91,49	87,00	95,00