

Obrazac: Izvješće o vrijednostima pokazatelja razine kakvoće javnih komunikacijskih usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži
Period: H1 2017

Parametar	Mjera	Statistika	TERRAKOM d.o.o.	OT - OPTIMA TELEKOM d.d.	VIPnet d.o.o.	METRONET TELEKOMUNIKACIJE d.d.	H1 TELEKOM d.d.	HT d.d.	ISKON INTERNET d.d.
I. Vrijeme uspostave usluge na fiksnoj lokaciji	1.1. za 95% ostvarenih priključaka u promatranom razdoblju	dani	43	14	8	12	9	31	20
	1.2. za 99% ostvarenih priključaka u promatranom razdoblju	dani	45	15	8	13	13	77	20
	1.3. % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	%	86,46	98,22	94,96	94,00	94,00	87,33	99,00
II. Omjer kvarova po pristupnom vodu	2.1. za 100 linija u promatranom razdoblju	%	11,00	5,67	2,40	0,63	7,60	16,49	4,00
III. Vrijeme uklanjanja kvara za pristupne vodove	3.1. za 80% kvarova na pristupnom vodu u promatranom razdoblju	h	9,00	23,97	25,92	1,57	20,33	41,5	24,00
	3.2. za 95% kvarova na pristupnom vodu u promatranom razdoblju	h	17,00	34,74	34,80	1,63	23,18	99,81;	32,00
	3.3. za 80% ostalih kvarova	h	12,00	27,19	79,20	1,59	21,55	0	24,00
	3.4. za 95% ostalih kvarova	h	14,50	40,19	91,56	1,72	23,83	0	48,00
	3.5. % uklonjenih kvarova ciljanog dana	%	95,00	78,06	92,00	90,00	93,00	0,00	99,00
IV. Odzivno vrijeme službe za korisnike	4.1. prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	s	76,00	99,11	39,00	10,00	54,00	26,16	15
IV. Odzivno vrijeme službe za korisnike	4.2. % odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	%	1,67	51,90	64,00	85,00	58,00	77,30	62,00
V. Odzivno vrijeme za pristup popisu korisnika javne govorne usluge	5.1. prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	s	-	-	-	-	-	8,00	-
	5.2. % odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	%	-	-	-	-	-	83,00	-
VI. Omjer broja javnih govornica u ispravnom stanju	6.1. % u promatranom razdoblju	%	-	-	-	-	-	99,02	-
VII. Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa	7.1. % u promatranom razdoblju	%	1,00	0,40	1,06	0,89	0,37	0,45	3,01
VIII. Vrijeme uspostave internetske usluge	8.1. prosječno vrijeme uspostave internet usluge u promatranom razdoblju za širokopolasni pristup internetu	dani	43,00	17,16	8,00	0	15,00	11,72	20,00
IX. Opseg problema vezan uz postupak prenosivosti broja	9.1. Broj odbijenih (i odgođenih) zahtjeva za prijenos broja podijeljen s ukupnim brojem podnesenih zahtjeva	%	2,00	0,16	0,82	14,00	6,80	13,06	0,90
X. Omjer neuspješnih poziva	10.1. % u promatranom razdoblju	%	24,66	4,05	3,80	0,90	7,81	0,72	0,55