

**Obrazac: Izvješće o vrijednostima pokazatelja razine kakvoće javnih komunikacijskih usluga u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži**  
**Period: H1 2018**

Parametar	Mjera	Statistika	VIPnet d.o.o.	HT d.d.	TELE2 d.o.o.
I. Odzivno vrijeme službe za korisnike	1.1. prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	s	66,00	35,91	64,00
II. Odzivno vrijeme za pristup popisu korisnika javne govorne usluge	2.1. prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	s	10,00	7,00	20,00
III. Opseg problema vezan uz postupak prenosivosti broja	3.1. broj odbijenih zahtjeva za prijenos broja koji odstupaju od definiranog postupka prijenosa broja/ukupan broj podnesenih zahtjeva u promatranom razdoblju	%	12,79	9,62	0,48
IV. Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa	4.1. % u promatranom razdoblju	%	2,72	0,39	0,41
V. Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnik)	5.1. % u promatranom razdoblju	%	0,36	0,03	0,36
VI. Vrijeme prijenosa SMS poruka	6.1. prosječno vrijeme prijenosa poruka u promatranom razdoblju	s	4,80	5,90	5,08
VII. Omjer neuspješnih SMS poruka	7.1. % u promatranom razdoblju	%	0,04	0,01	0,02
VIII. Vrijeme prijenosa MMS poruka	8.1. prosječno vrijeme prijenosa poruka u promatranom razdoblju	s	11,00	48,90	10,55
IX. Omjer neuspješnih MMS poruka	9.1. % u promatranom razdoblju	%	0,20	1,35	0,85
X. Omjer raskinutih veza	10.1. omjer raskinutih veza i ukupnog broja ostvarenih veza	%	0,25	0,24	0,22
XI. Mrežna geografska dostupnost	11.1. GSM raspoloživost mreže obzirom na geografsku pokrivenost Republike Hrvatske	%	97,00	97,10	95,00
	11.2. 3G raspoloživost mreže obzirom na geografsku pokrivenost Republike Hrvatske	%	91,50	93,92	95,00