**Izvješće o vrijednostima glavnih pokazatelja učinkovitosti za Tržište veleprodajnog središnjeg pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji za proizvode za masovno tržište**
**Q3 2019**

| Pokazatelj | | INTERSAT | ISKON | OPTIMA | PRO PING | SOFTNET | A1 | TERRAKOM | TOTALANA TELEVIZIJA | SVI OPERATORI | HRVATSKI TELEKOM | POVEZANA DRUŠTVA |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Broj zaprimljenih zahtjeva za Internet do 2 [Mbit/s] | | 0 | 9 | 154 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 166 | 123 | 163 |
| Broj zaprimljenih zahtjeva za Internet od 2 [Mbit/s] do 10 [Mbit/s] | | 0 | 373 | 2559 | 0 | 2 | 682 | 135 | 0 | 3751 | 9188 | 2932 |
| Broj zaprimljenih zahtjeva za Internet od 10 [Mbit/s] do 30 [Mbit/s] | | 0 | 938 | 5617 | 3 | 3 | 2243 | 177 | 0 | 8981 | 6602 | 6555 |
| Broj zaprimljenih zahtjeva za Internet od 30 [Mbit/s] do 100 [Mbit/s] | | 0 | 1718 | 35 | 0 | 0 | 155 | 202 | 0 | 2110 | 2548 | 1753 |
| Broj zaprimljenih zahtjeva za Internet od 100 [Mbit/s] | | 0 | 1453 | 29 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1482 | 5859 | 1482 |
| Broj zaprimljenih zahtjeva za IPTV 2Mbit/s | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Broj zaprimljenih zahtjeva za IPTV 3Mbit/s | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Broj zaprimljenih zahtjeva za IPTV 4Mbit/s | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Broj zaprimljenih zahtjeva za IPTV 6Mbit/s | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 98 | 0 | 0 | 98 | 875 | 0 |
| Broj zaprimljenih zahtjeva za IPTV 8Mbit/s | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Broj zaprimljenih zahtjeva za IPTV 10Mbit/s | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Broj zaprimljenih zahtjeva za IPTV 12Mbit/s | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 |
| Broj zaprimljenih zahtjeva za IPTV 40Mbit/s | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Broj zaprimljenih zahtjeva za VoIP 256kbit/s | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 166 | 1 | 0 | 167 | 0 | 0 |
| Broj zaprimljenih zahtjeva za VoIP 384kbit/s | | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 8 | 0 | 5 |
| Broj zaprimljenih zahtjeva za VoIP 512kbit/s | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Broj odbijenih zahtjeva | | 0 | 1174 | 2565 | 0 | 2 | 840 | 154 | 0 | 4735 | 21 | 3739 |
| Broj prihvaćenih pa naknadno odbijenih zahtjeva | za nove korisnike | 0 | 64 | 52 | 0 | 0 | 35 | 2 | 0 | 153 | 182 | 116 |
| | za postojeće korisnike | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 70 | 0 |
| Postotak zahtjeva realiziranih u željenom ili predviđenom roku | za nove korisnike | 0 | 86,24 | 91,91 | 100 | 100 | 95,34 | 96,97 | 0 | 90,82 | 96,99 | 89,01 |
| | za postojeće korisnike | 0 | 98,25 | 97,98 | 0 | 0 | 98,72 | 100 | 0 | 98,2 | 91,26 | 98,03 |
| Broj zahtjeva za koje je prijavljen kvar na strani HT-a u roku | do 2 dana od aktivacije | 0 | 139 | 253 | 0 | 0 | 203 | 35 | 0 | 630 | 177 | 392 |
| | od 2 do 10 dana od aktivacije | 0 | 107 | 179 | 0 | 2 | 179 | 17 | 0 | 484 | 372 | 286 |
| | od 10 do 30 dana od aktivacije | 0 | 98 | 179 | 0 | 0 | 137 | 4 | 0 | 418 | 468 | 277 |
| Broj nepravovremenih (zakašnjelih/preuranjenih) realizacija zahtjeva | | 0 | 293 | 219 | 0 | 0 | 75 | 6 | 0 | 593 | 623 | 512 |
| Prosječno vrijeme realizacije zahtjeva | za nove korisnike | 0 | 10,3 | 10,66 | 10 | 12 | 11,1 | 10,96 | 0 | 10,64 | 9,01 | 10,48 |
| | za postojeće korisnike | 0 | 9,96 | 11,2 | 0 | 0 | 8,84 | 7,18 | 0 | 10,47 | 16,3 | 10,99 |
| Broj prijavljenih kvarova (smetnji) | po bakrenoj pristupnoj mreži | 8 | 3512 | 9025 | 1 | 8 | 6369 | 229 | 0 | 19152 | 51938 | 12537 |
| | po optičkoj pristupnoj mreži | 0 | 227 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 228 | 3509 | 228 |
| Prosječno vrijeme otklona kvara | na usluzi širokopojasnog pristupa internetu | 6,59 | 44,04 | 37,93 | 0,6 | 50,49 | 43,18 | 28,02 | 0 | 41,58 | 48,75 | 40,33 |
| | na VoIP usluzi | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | na IPTV usluzi | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Postotak otklonjenih kvarova izvan definiranog vremena u domeni HT-a | bez SLA | 0 | 10,18 | 8,53 | 0 | 25 | 7,68 | 6,14 | 0 | 8,39 | 22,84 | 9,19 |
| | SLA 1 | 0 | 0 | 17,07 | 0 | 0 | 21,95 | 0 | 0 | 21,53 | 0 | 17,07 |
| | SLA 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | SLA 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |