

Izvešće o vrijednostima glavnih pokazatelja učinkovitosti za Tržište veleprodajnog lokalnog pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji
Q4 2019

Pokazatelj	ISKON	OPTIMA	A1	TERRAKOM	SVI OPERATORI	HRVATSKI TELEKOM	POVEZANA DRUŠTVA	
Broj zaprimljenih zahtjeva	1994	4109	13	0	6116	13617	6103	
Broj odbijenih zahtjeva	538	675	3	0	1216	32	1213	
Broj prihvaćenih pa naknadno odbijenih zahtjeva	za nove korisnike	38	27	0	0	65	0	65
	za postojeće korisnike	0	14	0	0	14	0	14
Broj realiziranih zahtjeva	1227	2798	12	0	4037	8715	4025	
Prosječno vrijeme realizacije zahtjeva	za nove korisnike	10	10	11	0	10	10	10
	za postojeće korisnike	10	10	10	0	10	0	10
Broj nepravovremenih (zakašnjelih/preuranjenih) realizacija zahtjeva	28	94	0	0	122	326	122	
Postotak zahtjeva realiziranih u željenom ili predviđenom roku	za nove korisnike	97	96	100	0	97	96	97
	za postojeće korisnike	99	97	100	0	98	0	98
Broj zahtjeva za koje je prijavljen kvar na strani HT-a u roku	do 2 dana od aktivacije	39	2	1	0	42	129	41
	od 2 do 10 dana od aktivacije	151	2	1	0	154	243	153
	od 10 do 30 dana od aktivacije	32	2	0	0	34	264	34
Prosječno vrijeme kašnjenja realizacije zahtjeva	4	2	0	0	3	72	3	
Broj prijavljenih kvarova (smetnji)	3956	7745	198	0	11899	33140	11701	
Prosječno vrijeme otklona kvara	31,99	53,37	42	0	45,87	47,39	45,97	
Postotak otklonjenih kvarova izvan definiranog vremena u domeni HT-a	bez SLA	6	8	5	0	7	20	7
	SLA 1	0	11	0	0	11	0	11
	SLA 2	0	0	0	0	0	0	0
	SLA 3	0	0	0	0	0	0	0