

Obrazac: Izvješće o vrijednostima pokazatelja razine kakvoće javnih komunikacijskih usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži  
 Period: H1 2019

Parametar	Mjera	Statistika	ISKON INTERNET d.d.	A1 Hrvatska d.o.o.	HT d.d.	OT - OPTIMA TELEKOM d.d.	TERRAKOM d.o.o.
I. Vrijeme uspostave usluge na fiksnoj lokaciji	1.1. za 95% ostvarenih priključaka u promatranom razdoblju	dani	18	9	21	18	31
	1.2. za 99% ostvarenih priključaka u promatranom razdoblju	dani	24	9	40	19	42
	1.3. uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	%	89,00	91,70	84,89	96,10	89,40
II. Omjer kvarova	2.1. za 100 linija u promatranom razdoblju	%	9,00	2,39	16,04	4,89	11,00
III. Vrijeme uklanjanja kvara	3.1. za 80% kvarova na pristupnom vodu u promatranom razdoblju	h	54,00	37,20	40,66	20,00	24,00
	3.2. za 95% kvarova na pristupnom vodu u promatranom razdoblju	h	125,00	41,00	96,5	32,11	26,00
	3.3. za 80% ostalih kvarova	h	34,00	69,80	0; Napomena 1	22,81	27,00
	3.4. za 95% ostalih kvarova	h	48,00	81,10	0; Napomena 2	35,74	29,00
	3.5. % uklonjenih kvarova ciljanog dana	%	82,00	87,00	0,00	79,96	95,00
IV. Odzivno vrijeme službe za korisnike	4.1. prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	s	184,97	43,00	21,71	114,78	73,00
	4.2. % odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	%	25,52	66,00	79,99	57,34	80,00
V. Odzivno vrijeme za pristup popisu korisnika javne govorne usluge	5.1. prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	s	0,00	0	7,00	0	0
	5.2. % odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	%	0,00	0	84,00	0	0
VI. Omjer broja javnih govornica u ispravnom stanju	6.1. % u promatranom razdoblju	%	0,00	0	96,64	0	0
VII. Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa	7.1. % u promatranom razdoblju	%	3,70	0,95	0,36	0,48	2,20
VIII. Vrijeme uspostave internetske usluge	8.1. prosječno vrijeme uspostave internet usluge u promatranom razdoblju za širokopojasni pristup internetu	dani	20,00	7,90	8,14	20,35	15,00
IX. Opseg problema vezan uz postupak prenosivosti broja	9.1. Broj odbijenih (i odgođenih) zahtjeva za prijenos broja podijeljen s ukupnim brojem podnesenih zahtjeva	%	7,00	0,12	11,92	0,06	2,00
X. Omjer neuspješnih poziva	10.1. % u promatranom razdoblju	%	0,50	2,71	0,22	1,09	2,50

**Napomene:**

- 1 sve uključeno u 3.1
- 2 sve uključeno u 3.2