

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

Period: H1 2019

Parametar	Mjera	Statistika	TELE2 d.o.o.	A1 Hrvatska d.o.o.	HT d.d.
I. Odzivno vrijeme službe za korisnike	1.1. prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	s	33,00	46,00	21,71
II. Odzivno vrijeme za pristup popisu korisnika javne govorne usluge	2.1. prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	s	11,00	0	7,00
III. Opseg problema vezan uz postupak prenosivosti broja	3.1. broj odbijenih zahtjeva za prijenos broja koji odstupaju od definiranog postupka prijenesa broja/ukupan broj podnesenih zahtjeva u promatranom razdoblju	%	53,00	10,62	9,24
IV. Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računara	4.1. % u promatranom razdoblju	%	0,46	0,77	0,40
V. Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računara za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnik)	5.1. % u promatranom razdoblju	%	0,27	0,45	0,03
VI. Vrijeme prijenesa SMS poruka	6.1. prosječno vrijeme prijenesa poruka u promatranom razdoblju	s	5,24	4,80	6,18
VII. Omjer neuspješnih SMS poruka	7.1. % u promatranom razdoblju	%	0,02	0,03	0,03
VIII. Vrijeme prijenesa MMS poruka	8.1. prosječno vrijeme prijenesa poruka u promatranom razdoblju	s	10,48	8,00	51,49
IX. Omjer neuspješnih MMS poruka	9.1. % u promatranom razdoblju	%	0,91	0,19	0,67
X. Omjer raskinutih veza	10.1. omjer raskinutih veza i ukupnog broja ostvarenih veza	%	0,21	0,20	0,32
XI. Mrežna geografska dostupnost	11.1. GSM raspoloživost mreže obzirom na geografsku pokrivenost Republike Hrvatske	%	95,00	97,00	99,42
	11.2. 3G raspoloživost mreže obzirom na geografsku pokrivenost Republike Hrvatske	%	95,00	96,00	99,00