

**Obrazac: Izvješće o vrijednostima pokazatelja razine kakvoće javnih komunikacijskih usluga u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži**  
**Period: H2 2018**

Parametar	Mjera	Statistika	A1 Hrvatska d.o.o.	TELE 2 d.o.o.	HT d.d.
I. Odzivno vrijeme službe za korisnike	1.1. prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	s	71,00	77,00	32,80
II. Odzivno vrijeme za pristup popisu korisnika javne govorne usluge	2.1. prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	s	10,00	31,00	7,00
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	%	12,00	0,34	9,41
IV. Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa	4.1. % u promatranom razdoblju	%	0,76	0,45	0,31
V. Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnik)	5.1. % u promatranom razdoblju	%	0,48	0,19	0,03
VI. Vrijeme prijenosa SMS poruka	6.1. prosječno vrijeme prijenosa poruka u promatranom razdoblju	s	4,90	5,35	5,86
VII. Omjer neuspješnih SMS poruka	7.1. % u promatranom razdoblju	%	0,04	0,01	0,01
VIII. Vrijeme prijenosa MMS poruka	8.1. prosječno vrijeme prijenosa poruka u promatranom razdoblju	s	10,00	10,72	50,73
IX. Omjer neuspješnih MMS poruka	9.1. % u promatranom razdoblju	%	0,20	0,82	1,48
X. Omjer raskinutih veza	10.1. omjer raskinutih veza i ukupnog broja ostvarenih veza	%	0,25	0,22	0,30
XI. Mrežna geografska dostupnost	11.1. GSM raspoloživost mreže obzirom na geografsku pokrivenost Republike Hrvatske	%	97,00	95,00	97,10
	11.2. 3G raspoloživost mreže obzirom na geografsku pokrivenost Republike Hrvatske	%	91,50	95,00	94,87