

Izvešće o vrijednostima glavnih pokazatelja učinkovitosti za Tržište veleprodajnog lokalnog pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji  
Q1 2020

Pokazatelj	ISKON	OPTIMA	A1	TERRAKOM	SVI OPERATORI	HRVATSKI TELEKOM	POVEZANA DRUŠTVA	
Broj zaprimljenih zahtjeva	1947	4024	18	0	5989	14711	5971	
Broj odbijenih zahtjeva	498	665	5	0	1168	39	1163	
Broj prihvaćenih pa naknadno odbijenih zahtjeva	za nove korisnike	20	33	0	0	53	0	53
	za postojeće korisnike	0	12	0	0	12	0	12
Broj realiziranih zahtjeva	1241	2867	11	0	4119	9957	4108	
Prosječno vrijeme realizacije zahtjeva	za nove korisnike	8	10	10	0	9	9	9
	za postojeće korisnike	10	10	8	0	10	0	10
Broj nepravovremenih (zakašnjelih/preuranjenih) realizacija zahtjeva	65	64	0	0	129	269	129	
Postotak zahtjeva realiziranih u željenom ili predviđenom roku	za nove korisnike	95	97	100	0	97	97	97
	za postojeće korisnike	95	98	100	0	97	0	97
Broj zahtjeva za koje je prijavljen kvar na strani HT-a u roku	do 2 dana od aktivacije	52	4	5	0	61	129	56
	od 2 do 10 dana od aktivacije	149	4	1	0	154	276	153
	od 10 do 30 dana od aktivacije	27	2	0	0	29	257	29
Prosječno vrijeme kašnjenja realizacije zahtjeva	2	2	0	0	2	77	2	
Broj prijavljenih kvarova (smetnji)	4111	7266	208	0	11585	26423	11377	
Prosječno vrijeme otklona kvara	39,8	56,97	38	0	50,65	44,82	50,98	
Postotak otklonjenih kvarova izvan definiranog vremena u domeni HT-a	bez SLA	6	7	5	0	7	16	7
	SLA 1	0	17	0	0	14	0	17
	SLA 2	0	0	0	0	0	0	0
	SLA 3	0	0	0	0	0	0	0