

Obrazac: Izvješće o vrijednostima pokazatelja razine kakvoće javnih komunikacijskih usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži  
Period: H1 2020

Parametar	Mjera	Statistika	OT - OPTIMA TELEKOM d.d.	HT d.d.	ISKON INTERNET d.d.	A1 Hrvatska d.o.o.	TERRAKOM d.o.o.
I. Vrijeme uspostave usluge na fiksnoj lokaciji	1.1. za 95% ostvarenih priključaka u promatranom razdoblju	dani	14	16	17	7,3	30
	1.2. za 99% ostvarenih priključaka u promatranom razdoblju	dani	15	56	22	8,1	41
	1.3. % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	%	99,35	84,43	91,00	95,00	90,20
II. Omjer kvarova	2.1. za 100 linija u promatranom razdoblju	%	4,16	14,38	8,00	2,51	11
III. Vrijeme uklanjanja kvara	3.1. za 80% kvarova na pristupnom vodu u promatranom razdoblju	h	17,37	53,11	54,00	36,60	24,00
	3.2. za 95% kvarova na pristupnom vodu u promatranom razdoblju	h	29,56	209,2	129,00	41,70	26,00
	3.3. za 80% ostalih kvarova	h	24,55	0; Napomena 1	29,00	68,50	27,00
	3.4. za 95% ostalih kvarova	h	39,92	0; Napomena 2	53,00	78,40	29,00
	3.5. % uklonjenih kvarova ciljanog dana	%	78,30	0,00	83,00	88,00	95,00
IV. Odzivno vrijeme službe za korisnike	4.1. prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	s	69,75	31,93	303,00	54,00	73,00
	4.2. % odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	%	72,53	72,57	14,00	61,00	80,00
V. Odzivno vrijeme za pristup popisu korisnika javne govorne usluge	5.1. prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	s	0	5,00	0	0	0
	5.2. % odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	%	0	88,00	0	0	0
VI. Omjer broja javnih govornica u ispravnom stanju	6.1. % u promatranom razdoblju	%	0	97,12	0	0	0
VII. Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa	7.1. % u promatranom razdoblju	%	0,47	0,20	4,60	0,48	0,37
VIII. Vrijeme uspostave internetske usluge	8.1. prosječno vrijeme uspostave internet usluge u promatranom razdoblju za širokopolasni pristup internetu	dani	17,92	8,50	18,00	6,80	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	%	0,09	8,17	5,70	2,25	7,47
X. Omjer neuspješnih poziva	10.1. % u promatranom razdoblju	%	1,33	0,70	0,95	2,88	1,65

Napomene:

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