

Obrazac: Izvješće o vrijednostima pokazatelja razine kakvoće javnih komunikacijskih usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži
Period: H2 2019

Parametar	Mjera	Statistika	A1 Hrvatska d.o.o.	HT d.d.	OT - OPTIMA TELEKOM d.d.	ISKON INTERNET d.d.	TERRAKOM d.o.o.
I. Vrijeme uspostave usluge na fiksnoj lokaciji	1.1. za 95% ostvarenih priključaka u promatranom razdoblju	dani	8	23	17	18	35
	1.2. za 99% ostvarenih priključaka u promatranom razdoblju	dani	9	56	19	23	42
	1.3. % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	%	91,00	80,00	95,45	89,00	88,89
II. Omjer kvarova	2.1. za 100 linija u promatranom razdoblju	%	2,49	15,59	4,70	7,00	11,00
III. Vrijeme uklanjanja kvara	3.1. za 80% kvarova na pristupnom vodu u promatranom razdoblju	h	39,90	45,42	23,38	53,00	24,00
	3.2. za 95% kvarova na pristupnom vodu u promatranom razdoblju	h	42,10	123,31	40,83	123,00	26,00
	3.3. za 80% ostalih kvarova	h	70,40	0; Napomena 1	26,16	32,00	27,00
	3.4. za 95% ostalih kvarova	h	80,80	0; Napomena 2	41,62	48,00	29,00
	3.5. % uklonjenih kvarova ciljanog dana	%	86,00	0,00	75,66	84,00	95,00
IV. Odzivno vrijeme službe za korisnike	4.1. prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	s	44,00	38,84	105,77	369	77,00
	4.2. % odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	%	66,00	70,84	52,29	10,39	82,00
V. Odzivno vrijeme za pristup popisu korisnika javne govorne usluge	5.1. prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	s	0	7,00	0	0,00	0,00
	5.2. % odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	%	0	84,00	0	0,00	0,00
VI. Omjer broja javnih govornica u ispravnom stanju	6.1. % u promatranom razdoblju	%	0	95,70	0	0,00	0,00
VII. Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa	7.1. % u promatranom razdoblju	%	0,48	0,29	0,55	3,90	0,36
VIII. Vrijeme uspostave internetske usluge	8.1. prosječno vrijeme uspostave internet usluge u promatranom razdoblju za širokopojasni pristup internetu	dani	8,00	10,65	21,00	19,00	16,00
IX. Opseg problema vezan uz postupak prenosivosti broja	9.1. Broj odbijenih (i odgođenih) zahtjeva za prijenos broja podijeljen s ukupnim brojem podnesenih zahtjeva	%	2,51	12,12	0,08	7,00	2,00
X. Omjer neuspješnih poziva	10.1. % u promatranom razdoblju	%	1,87	0,68	0,94	0,90	1,89

Napomene:

1 sve uključeno u 3.1

2 sve uključeno u 3.2