

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

Period: H1 2021

Parametar	Mjera	Statistika	ISKON INTERNET d.d.	OT - OPTIMA TELEKOM d.d.	HT 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	19	12	20	7	22
	1.2. za 99% ostvarenih priključaka u promatranom razdoblju	dani	20	13	75	8	32
	1.3. % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	%	91,00	99,46	82,78	91,00	98,00
II. Omjer kvarova	2.1. za 100 linija u promatranom razdoblju	%	7,80	3,93	14,60	2,03	12,00
III. Vrijeme uklanjanja kvara	3.1. za 80% kvarova na pristupnom vodu u promatranom razdoblju	h	51,50	24,87	83,17	37,70	14,00
	3.2. za 95% kvarova na pristupnom vodu u promatranom razdoblju	h	127,00	42,32	360,31	42,00	27,00
	3.3. za 80% ostalih kvarova	h	29,50	29,76	33,74	69,40	29,00
	3.4. za 95% ostalih kvarova	h	52,00	44,25	78,88	78,20	29,00
	3.5. % uklonjenih kvarova ciljanog dana	%	82,50	74,24	0,00	91,00	95,00
IV. Odzivno vrijeme službe za korisnike	4.1. prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	s	363,00	33,26	39,66	59,00	62,00
	4.2. % odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	%	19,92	87,69	69,61	58,00	84,00
V. Odzivno vrijeme za pristup popisu korisnika javne govorne usluge	5.1. prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	s	0	0	5,00	0	0
	5.2. % odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	%	0	0	89,00	0	0
VI. Omjer broja javnih govornica u ispravnom stanju	6.1. % u promatranom razdoblju	%	0	0	97,03	0	0
VII. Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računara	7.1. % u promatranom razdoblju	%	4,20	0,49	0,19	0,81	0,01
VIII. Vrijeme uspostave internetske usluge	8.1. prosječno vrijeme uspostave internet usluge u promatranom razdoblju za širokopojasni pristup internetu	dani	19,27	14,47	10,09	6,40	32,00
IX. Opseg problema vezan uz postupak prenosivosti broja	9.1. Broj odbijenih (i odgođenih) zahtjeva za prijenos broja podijeljen s ukupnim brojem podnesenih zahtjeva	%	6,20	0,08	8,04	2,69	0,16
X. Omjer neuspješnih poziva	10.1. % u promatranom razdoblju	%	0,56	1,01	0,55	3,05	1,25