

**Obrazac: Izvješće o vrijednostima pokazatelja razine kakvoće javnih komunikacijskih usluga u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži**  
**Period: H1 2021**

Parametar	Mjera	Statistika	HT d.d.	A1 Hrvatska d.o.o.	Telemach Hrvatska d.o.o.
I. Odzivno vrijeme službe za korisnike	1.1. prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	s	39,66	69,00	71,00
II. Odzivno vrijeme za pristup popisu korisnika javne govorne usluge	2.1. prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	s	5,00	0	19,00
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	%	8,84	9,89	7,00
IV. Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa	4.1. % u promatranom razdoblju	%	0,19	0,55	1,29
V. Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnik)	5.1. % u promatranom razdoblju	%	0,02	0,29	0,74
VI. Vrijeme prijenosa SMS poruka	6.1. prosječno vrijeme prijenosa poruka u promatranom razdoblju	s	7,49	4,00	5,41
VII. Omjer neuspješnih SMS poruka	7.1. % u promatranom razdoblju	%	0,02	0,03	0,02
VIII. Vrijeme prijenosa MMS poruka	8.1. prosječno vrijeme prijenosa poruka u promatranom razdoblju	s	65,60	8,00	10,23
IX. Omjer neuspješnih MMS poruka	9.1. % u promatranom razdoblju	%	1,24	0,20	0,94
X. Omjer raskinutih veza	10.1. omjer raskinutih veza i ukupnog broja ostvarenih veza	%	0,16	0,20	0,12
XI. Mrežna geografska dostupnost	11.1. GSM raspoloživost mreže obzirom na geografsku pokrivenost Republike Hrvatske	%	99,90	97,00	98,20
	11.2. 3G raspoloživost mreže obzirom na geografsku pokrivenost Republike Hrvatske	%	99,77	97,00	98,84