

Obrazac: Izvješće o vrijednostima pokazatelja razine kakvoće javnih komunikacijskih usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži
 Period: H2 2020

Parametar	Mjera	Statistika	ISKON INTERNET d.d.	TERRAKOM d.o.o.	A1 Hrvatska d.o.o.	HT d.d.	OT - OPTIMA TELEKOM d.d.
I. Vrijeme uspostave usluge na fiksnoj lokaciji	1.1. za 95% ostvarenih priključaka u promatranom razdoblju	dani	18	24	8	16	13
	1.2. za 99% ostvarenih priključaka u promatranom razdoblju	dani	20	38	9	53	14
	1.3. % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	%	90	95,00	89,00	80,67	99,15
II. Omjer kvarova	2.1. za 100 linija u promatranom razdoblju	%	8	11	2,14	15,30	4,93
III. Vrijeme uklanjanja kvara	3.1. za 80% kvarova na pristupnom vođu u promatranom razdoblju	h	49	24	41,10	83,80	29,69
	3.2. za 95% kvarova na pristupnom vođu u promatranom razdoblju	h	125	26	44,30	271,60	46,81
	3.3. za 80% ostalih kvarova	h	31	27	71,20	0,00	38,06
	3.4. za 95% ostalih kvarova	h	51	29	80,20	0,00	54,08
	3.5. % uklonjenih kvarova ciljanog dana	%	81	95	82,00	0,00	67,91
IV. Odzivno vrijeme službe za korisnike	4.1. prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	s	323	65,00	89	50,95	63,63
IV. Odzivno vrijeme službe za korisnike	4.2. % odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	%	9	82,00	48,00	67,75	86,08
V. Odzivno vrijeme za pristup popisu korisnika javne govorne usluge	5.1. prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	s	0	0	0	4,00	0
	5.2. % odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	%	0	0	0	91,00	0
VI. Omjer broja javnih govornica u ispravnom stanju	6.1. % u promatranom razdoblju	%	0	0	0	96,80	0
VII. Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa	7.1. % u promatranom razdoblju	%	4,7	0,25	0,52	0,17	0,43
VIII. Vrijeme uspostave internetske usluge	8.1. prosječno vrijeme uspostave internet usluge u promatranom razdoblju za širokopojasni pristup internetu	dani	19	22,00	7,00	8,60	16,37
IX. Opseg problema vezan uz postupak prenosivosti broja	9.1. Broj odbijenih (i odgođenih) zahtjeva za prijenos broja podijeljen s ukupnim brojem podnesenih zahtjeva	%	5,7	6,65	2,80	7,29	0,10
X. Omjer neuspješnih poziva	10.1. % u promatranom razdoblju	%	0,77	1,45	3,20	0,99	1,35