

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

Parametar	Mjera	Statistika	Telemach Hrvatska d.o.o.	A1 Hrvatska d.o.o.	HT d.d.
I. Odzivno vrijeme službe za korisnike	1.1. prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	s	121	96,00	50,95
II. Odzivno vrijeme za pristup popisu korisnika javne govorne usluge	2.1. prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	s	41	0	4,00
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	%	1,03	9,20	10,17
IV. Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa	4.1. % u promatranom razdoblju	%	2,27	0,79	0,22
V. Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnik)	5.1. % u promatranom razdoblju	%	1,05	0,40	0,01
VI. Vrijeme prijenosa SMS poruka	6.1. prosječno vrijeme prijenosa poruka u promatranom razdoblju	s	5,39	4	9,13
VII. Omjer neuspješnih SMS poruka	7.1. % u promatranom razdoblju	%	0,02	0,04	0,01
VIII. Vrijeme prijenosa MMS poruka	8.1. prosječno vrijeme prijenosa poruka u promatranom razdoblju	s	10,40	8	58,06
IX. Omjer neuspješnih MMS poruka	9.1. % u promatranom razdoblju	%	0,91	0,2	1,87
X. Omjer raskinutih veza	10.1. omjer raskinutih veza i ukupnog broja ostvarenih veza	%	0,19	0,21	0,19
XI. Mrežna geografska dostupnost	11.1. GSM raspoloživost mreže obzirom na geografsku pokrivenost Republike Hrvatske	%	98,18	97,00	99,85
	11.2. 3G raspoloživost mreže obzirom na geografsku pokrivenost Republike Hrvatske	%	98,82	97,00	99,85