

Obrazac: Izvješće o vrijednostima pokazatelja razine kakvoće javnih komunikacijskih usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži
 Period: H1 2022

Parametar	Mjera	Statistika	OT-OPTIMA TELEKOM d.o.o.	HT d.d.	ISKON INTERNET 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	11	20	14	7	20
	1.2. za 99% ostvarenih priključaka u promatranom razdoblju	dani	12	105	15	7	21
	1.3. % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	%	99,43	81,20	97,00	91,00	98,41
II. Omjer kvarova	2.1. za 100 linija u promatranom razdoblju	%	3,29	13,74	8,19	2,00	12,00
III. Vrijeme uklanjanja kvara	3.1. za 80% kvarova na pristupnom vodu u promatranom razdoblju	h	31,89	95,75	50,40	36,10	14,00
	3.2. za 95% kvarova na pristupnom vodu u promatranom razdoblju	h	56,76	370,78	127,23	39,10	27,00
	3.3. za 80% ostalih kvarova	h	32,97	44,61	29,52	62,20	37,22
	3.4. za 95% ostalih kvarova	h	47,44	99,93	52,56	70,40	42,51
	3.5. % uklonjenih kvarova ciljanog dana	%	72,73	0,00	81,60	84,00	95,00
IV. Odzivno vrijeme službe za korisnike	4.1. prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	s	27,60	37,41	217,00	59,00	112,00
	4.2. % odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	%	70,70	71,64	32,00	60,00	87,15
V. Odzivno vrijeme za pristup popisu korisnika javne govorne usluge	5.1. prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	s	0	8,00	0	0	0
	5.2. % odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	%	0	83,76	0	0	0
VI. Omjer broja javnih govornica u ispravnom stanju	6.1. % u promatranom razdoblju	%	0	97,72	0	0	0
VII. Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa	7.1. % u promatranom razdoblju	%	0,31	0,27	4,30	0,59	1,00
VIII. Vrijeme uspostave internetske usluge	8.1. prosječno vrijeme uspostave internet usluge u promatranom razdoblju za širokopolasni pristup internetu	dani	14,50	11,50	14,35	5,90	21,00
IX. Opseg problema vezan uz postupak prenosivosti broja	9.1. Broj odbijenih (i odgođenih) zahtjeva za prijenos broja podijeljen s ukupnim brojem podnesenih zahtjeva	%	0,09	8,61	7,61	2,86	7,27
X. Omjer neuspješnih poziva	10.1. % u promatranom razdoblju	%	1,59	0,48	0,72	2,85	1,44