

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

Period: H2 2021

Parametar	Mjera	Statistika	HT d.d.	A1 Hrvatska d.o.o.	OT - OPTIMA TELEKOM d.d.	TERRAKOM d.o.o.	ISKON INTERNET d.d.
I. Vrijeme uspostave usluge na fiksnoj lokaciji	1.1. za 95% ostvarenih priključaka u promatranom razdoblju	dani	24	7	11	21	18
	1.2. za 99% ostvarenih priključaka u promatranom razdoblju	dani	90	8	12	27	20
	1.3. % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	%	79,20	90,00	99,53	99,00	92,00
II. Omjer kvarova	2.1. za 100 linija u promatranom razdoblju	%	14,30	2,00	3,48	12,00	7,86
III. Vrijeme uklanjanja kvara	3.1. za 80% kvarova na pristupnom vodu u promatranom razdoblju	h	89,60	35,80	26,99	14,00	51,81
	3.2. za 95% kvarova na pristupnom vodu u promatranom razdoblju	h	327,70	40,10	44,46	27,00	126,04
	3.3. za 80% ostalih kvarova	h	42,30	65,40	31,71	29,00	30,34
	3.4. za 95% ostalih kvarova	h	90,77	73,20	45,09	29,00	51,07
	3.5. % uklonjenih kvarova ciljanog dana	%	0,00	89,00	74,15	95,00	82,56
IV. Odzivno vrijeme službe za korisnike	4.1. prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	s	53,29	71,00	24,19	136,00	330,00
	4.2. % odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	%	65,73	55,00	89,28	84,80	20,83
V. Odzivno vrijeme za pristup popisu korisnika javne govorne usluge	5.1. prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	s	6,00	-	-	-	-
	5.2. % odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	%	89,00	-	-	-	-
VI. Omjer broja javnih govornica u ispravnom stanju	6.1. % u promatranom razdoblju	%	97,10	-	-	-	-
VII. Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računara	7.1. % u promatranom razdoblju	%	0,17	0,60	0,35	1,00	4,30
VIII. Vrijeme uspostave internetske usluge	8.1. prosječno vrijeme uspostave internet usluge u promatranom razdoblju za širokopojasni pristup internetu	dani	10,30	6,00	14,00	27,00	19,00
IX. Opseg problema vezan uz postupak prenosivosti broja	9.1. Broj odbijenih (i odgođenih) zahtjeva za prijenos broja podijeljen s ukupnim brojem podnesenih zahtjeva	%	8,63	2,12	0,08	3,00	9,92
X. Omjer neuspješnih poziva	10.1. % u promatranom razdoblju	%	0,47	2,76	1,28	1,76	0,85