

**Obrazac: Izvješće o vrijednostima pokazatelja razine kakvoće javnih komunikacijskih usluga u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži**  
**Period: H2 2021**

Parametar	Mjera	Statistika	A1 Hrvatska d.o.o.	Telemach Hrvatska d.o.o.	HT d.d.
I. Odzivno vrijeme službe za korisnike	1.1. prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	s	64,00	20,00	53,29
II. Odzivno vrijeme za pristup popisu korisnika javne govorne usluge	2.1. prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	s	0	15,00	5,00
III. Opseg problema vezan uz postupak prenosivosti broja	3.1. broj odbijenih zahtjeva za prijenos broja koji odstupaju od definiranog postupka prijena broja/ukupan broj podnesenih zahtjeva u promatranom razdoblju	%	9,76	7,55	9,22
IV. Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa	4.1. % u promatranom razdoblju	%	0,53	0,18	0,22
V. Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnik)	5.1. % u promatranom razdoblju	%	0,37	0,16	0,02
VI. Vrijeme prijena SMS poruka	6.1. prosječno vrijeme prijena poruka u promatranom razdoblju	s	4,00	5,40	4,28
VII. Omjer neuspješnih SMS poruka	7.1. % u promatranom razdoblju	%	0,03	0,03	0,02
VIII. Vrijeme prijena MMS poruka	8.1. prosječno vrijeme prijena poruka u promatranom razdoblju	s	8,00	10,56	67,24
IX. Omjer neuspješnih MMS poruka	9.1. % u promatranom razdoblju	%	0,20	0,98	0,18
X. Omjer raskinutih veza	10.1. omjer raskinutih veza i ukupnog broja ostvarenih veza	%	0,21	0,13	0,15
XI. Mrežna geografska dostupnost	11.1. GSM raspoloživost mreže obzirom na geografsku pokrivenost Republike Hrvatske	%	97,00	98,86	97,61
XI. Mrežna geografska dostupnost	11.2. 3G raspoloživost mreže obzirom na geografsku pokrivenost Republike Hrvatske	%	97,00	99,31	96,34