

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

Period: H1 2023

Parametar	Mjera	Statistika	A1 Hrvatska d.o.o.	HT d.d.	Telemach Hrvatska d.o.o.
I. Odzivno vrijeme službe za korisnike	1.1. prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	s	86,00	118,30	77,00
II. Odzivno vrijeme za pristup popisu korisnika javne govorne usluge	2.1. prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	s	-	7,50	-
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	%	10,66	8,38	8,47
IV. Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa	4.1. % u promatranom razdoblju	%	0,50	0,20	0,21
V. Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnik)	5.1. % u promatranom razdoblju	%	0,57	0,01	0,02
VI. Vrijeme prijenosa SMS poruka	6.1. prosječno vrijeme prijenosa poruka u promatranom razdoblju	s	2,00	4,49	1,00
VII. Omjer neuspješnih SMS poruka	7.1. % u promatranom razdoblju	%	0,02	0,03	6,00
VIII. Vrijeme prijenosa MMS poruka	8.1. prosječno vrijeme prijenosa poruka u promatranom razdoblju	s	34,00	60,15	2,50
IX. Omjer neuspješnih MMS poruka	9.1. % u promatranom razdoblju	%	0,36	1,51	5,00
X. Omjer raskinutih veza	10.1. omjer raskinutih veza i ukupnog broja ostvarenih veza	%	0,22	0,18	0,11
XI. Mrežna geografska dostupnost	11.1. GSM raspoloživost mreže obzirom na geografsku pokrivenost Republike Hrvatske	%	97,00	97,69	94,01
	11.2. 3G raspoloživost mreže obzirom na geografsku pokrivenost Republike Hrvatske	%	97,00	96,51	93,15