

**Obrazac: Izvješće o vrijednostima pokazatelja razine kakvoće javnih komunikacijskih usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži**
**Period: H2 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	13	20	9	6,8	20
	1.2. za 99% ostvarenih priključaka u promatranom razdoblju	dani	14	59	10	7	27
	1.3. % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	%	97,60	78,30	80,55	92,00	99,00
II. Omjer kvarova	2.1. za 100 linija u promatranom razdoblju	%	2,65	13,00	8,44	2	12,00
III. Vrijeme uklanjanja kvara	3.1. za 80% kvarova na pristupnom vodu u promatranom razdoblju	h	33,75	97,06	50,33	34,80	14,00
	3.2. za 95% kvarova na pristupnom vodu u promatranom razdoblju	h	60,26	377,63	122,20	40,00	27,00
	3.3. za 80% ostalih kvarova	h	35,63	37,24	27,04	61,30	29,00
	3.4. za 95% ostalih kvarova	h	52,50	94,47	52,12	69,60	29,00
	3.5. % uklonjenih kvarova ciljanog dana	%	69,27	0,00	83,33	86,00	95,00
IV. Odzivno vrijeme službe za korisnike	4.1. prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	s	41,39	46,93	187,00	50,00	136,00
	4.2. % odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	%	81,05	73,17	32,00	62,00	84,80
V. Odzivno vrijeme za pristup popisu korisnika javne govorne usluge	5.1. prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	s	-	7,50	-	-	-
	5.2. % odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	%	-	86,00	-	-	-
VI. Omjer broja javnih govornica u ispravnom stanju	6.1. % u promatranom razdoblju	%	-	98,30	-	-	-
VII. Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa	7.1. % u promatranom razdoblju	%	0,29	0,32	4,25	0,52	0,18
VIII. Vrijeme uspostave internetske usluge	8.1. prosječno vrijeme uspostave internet usluge u promatranom razdoblju za širokopojasni pristup internetu	dani	18,50	12,30	13,91	5,50	27,00
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	7,01	6,10	2,59	1,99
X. Omjer neuspješnih poziva	10.1. % u promatranom razdoblju	%	1,43	0,47	0,65	3,11	1,52