

Obrazac: Izvješće o vrijednostima pokazatelja razine kakvoće javnih komunikacijskih usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži
Period: H1 2023

Parametar	Mjera	Statistika	ISKON INTERNET d.d.	HT d.d.	A1 Hrvatska d.o.o.	Telemach 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	11,00	17,00	10,00	11,00	19,00
	1.2. za 99% ostvarenih priključaka u promatranom razdoblju	dani	11,00	66,00	11,00	13,00	22,00
	1.3. % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	%	85,57	86,70	93,00	95,22	70,52
II. Omjer kvarova	2.1. za 100 linija u promatranom razdoblju	%	8,21	12,40	3,42	2,87	11,45
III. Vrijeme uklanjanja kvara	3.1. za 80% kvarova na pristupnom vodu u promatranom razdoblju	h	48,00	114,13	39,00	42,66	74,88
	3.2. za 95% kvarova na pristupnom vodu u promatranom razdoblju	h	120,14	143,70	47,70	72,46	116,40
	3.3. za 80% ostalih kvarova	h	96,00	40,32	58,20	42,26	74,88
	3.4. za 95% ostalih kvarova	h	52,22	-	71,20	65,67	116,40
	3.5. % uklonjenih kvarova ciljanog dana	%	84,47	0,00	87,00	64,30	50,56
IV. Odzivno vrijeme službe za korisnike	4.1. prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	s	136,00	118,30	50,00	63,00	67,00
	4.2. % odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	%	0,02	0,50	-	-	0,00
V. Odzivno vrijeme za pristup popisu korisnika javne govorne usluge	5.1. prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	s	-	7,50	-	20,00	-
	5.2. % odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	%	-	88,50	-	20,88	-
VI. Omjer broja javnih govornica u ispravnom stanju	6.1. % u promatranom razdoblju	%	-	95,40	-	-	-
VII. Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa	7.1. % u promatranom razdoblju	%	0,28	0,29	0,45	0,29	0,21
VIII. Vrijeme uspostave internetske usluge	8.1. prosječno vrijeme uspostave internet usluge u promatranom razdoblju za širokopojasni pristup internetu	dani	-	10,70	7,20	30,00	-
IX. Opseg problema vezan uz postupak prenosivosti broja	9.1. Broj odbijenih (i odgođenih) zahtjeva za prijenos broja podijeljen s ukupnim brojem podnesenih zahtjeva	%	3,69	0,90	2,80	3,07	8,30
X. Omjer neuspješnih poziva	10.1. % u promatranom razdoblju	%	0,62	0,21	3,23	1,75	0,99