

Obrazac: Izvješće o vrijednostima pokazatelja razine kakvoće javnih komunikacijskih usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži
Period: H2 2023

Parametar	Mjera	Statistika	ISKON INTERNET d.d.	A1 Hrvatska d.o.o.	Telemach Hrvatska d.o.o.	HT d.d.
I. Vrijeme uspostave usluge na fiksnoj lokaciji	1.1. za 95% ostvarenih priključaka u promatranom razdoblju	dani	10	11	10	23
	1.2. za 99% ostvarenih priključaka u promatranom razdoblju	dani	12	12	12	64
	1.3. % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	%	60,00	92,00	97,10	74,60
II. Omjer kvarova	2.1. za 100 linija u promatranom razdoblju	%	8,19	3,80	2,32	11,90
III. Vrijeme uklanjanja kvara	3.1. za 80% kvarova na pristupnom vodu u promatranom razdoblju	h	48,45	41,00	28,17	143,70
	3.2. za 95% kvarova na pristupnom vodu u promatranom razdoblju	h	120,08	50,20	56,45	819,90
	3.3. za 80% ostalih kvarova	h	26,89	59,80	32,57	27,09
	3.4. za 95% ostalih kvarova	h	52,17	70,20	54,51	75,30
	3.5. % uklonjenih kvarova ciljanog dana	%	84,38	85,00	70,98	0,00
IV. Odzivno vrijeme službe za korisnike	4.1. prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	s	219,34	168,63	96,00	124,96
	4.2. % odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	%	0,02	-	-	0,36
V. Odzivno vrijeme za pristup popisu korisnika javne govorne usluge	5.1. prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	s	-	-	25,00	7,67
	5.2. % odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	%	-	-	49,52	86,67
VI. Omjer broja javnih govornica u ispravnom stanju	6.1. % u promatranom razdoblju	%	-	-	-	98,80
VII. Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa	7.1. % u promatranom razdoblju	%	0,26	0,22	0,18	0,27
VIII. Vrijeme uspostave internetske usluge	8.1. prosječno vrijeme uspostave internet usluge u promatranom razdoblju za širokopojasni pristup internetu	dani	12,88	6,20	13,00	11,90
IX. Opseg problema vezan uz postupak prenosivosti broja	9.1. Broj odbijenih (i odgođenih) zahtjeva za prijenos broja podijeljen s ukupnim brojem podnesenih zahtjeva	%	5,40	3,98	7,90	2,37
X. Omjer neuspješnih poziva	10.1. % u promatranom razdoblju	%	0,59	3,71	2,26	0,19