

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

Period: H2 2025

Parametar	Mjera	Statistika	Telemach Hrvatska d.o.o.	A1 Hrvatska d.o.o.	HT d.d.
I. Odzivno vrijeme službe za korisnike	1.1. prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	s	102,00	105,06	129,80
II. Odzivno vrijeme za pristup popisu korisnika javne govorne usluge	2.1. prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	s	59,00	-	8,5
III. Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa	3.1. % u promatranom razdoblju	%	0,32	0,19	0,12
IV. Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnik)	4.1. % u promatranom razdoblju	%	0,07	0,02	0,02
V. Vrijeme prijenosa SMS poruka	5.1. prosječno vrijeme prijenosa poruka u promatranom razdoblju	s	0,79	2,20	1,57
VI. Omjer neuspješnih SMS poruka	6.1. % u promatranom razdoblju	%	7,72	0,01	0,03
VII. Vrijeme uspostave poziva	7.1. prosječno vrijeme za nacionalne pozive unutar pokretne elektroničke komunikacijske mreže	s	2,40	1,83	1,56
	7.2. vrijeme unutar kojeg je uspostavljeno 95% nacionalnih poziva unutar pokretne elektroničke komunikacijske mreže	s	2,39	1,64	4,23
	7.3. prosječno vrijeme za nacionalne pozive iz pokretne prema nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži	s	1,20	1,37	0,44
	7.4. vrijeme unutar kojeg je uspostavljeno 95% nacionalnih iz pokretne prema nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži	s	1,18	1,23	1,26
	7.5. prosječno vrijeme za međunarodne pozive	s	5,30	3,34	4,12
	7.6. vrijeme unutar kojeg je uspostavljeno 95% međunarodnih poziva	s	5,25	2,98	13,68
VIII. Kašnjenje u signaliziranju poziva	8.1. Kašnjenje uspostave poziva (Call setup delay - CSD)	ms	2.509,99	11,55	1.610,28
	8.2. Kašnjenje u otpuštanju poziva (Call Release Delay - CRD)	ms	13,16	66,00	46,47
IX. Omjer raskinutih veza	9.1. omjer raskinutih veza i ukupnog broja ostvarenih veza	%	0,08	0,28	0,48
X. Mrežna geografska dostupnost	10.1. GSM raspoloživost mreže obzirom na geografsku pokrivenost Republike Hrvatske	%	95,30	97,00	99,90
	10.2. 3G raspoloživost mreže obzirom na geografsku pokrivenost Republike Hrvatske	%	94,70	77,01	-
	10.3. 4G raspoloživost mreže obzirom na geografsku pokrivenost Republike Hrvatske	%	95,08	90,09	95,30
	10.4. 5G raspoloživost mreže obzirom na geografsku pokrivenost Republike Hrvatske	%	89,72	66,79	96,70