

# Godišnje izvješće o vrijednostima pokazatelja razine kakvoće javnih komunikacijskih usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži

(Temeljem članka 39. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (154/08), prema postupku utvrđenom u ETSI uputama (EG 201 769-1, EG 202 057-1 i EG 202 057-3))

**Pokazatelji za period: 01. 01. 2010. do 31. 12. 2010.**

Parametar	Mjera	Statistika	Amis	H1	HT*	Iskon	Metronet	Optima	Primatel	VIPnet	Voljatel
1.1. Vrijeme uspostave usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % ostvarenih priključaka u promatranom razdoblju	(dani)	24	22	19,02	30	13	24,27	90	35	30
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	%	96	97	-	98,0	98	72,19	80	83	96
	vrijeme zaprimanja zahtjeva	od..do..radnim danom od..do..subotom od..do..nedjeljom	08-22h 08-22h 08-22h	08-16h	00-24h 00-24h 00-24h	00-24h 00-24h 00-24h	09-17h n/a n/a	08-16h	08-20h 08-14h 08-14h	09-17h	00-24h 00-24h 00-24h
1.2. Omjer kvarova po pristupnom vodu	za 100 linija u promatranom razdoblju	%	7,2	2,42	13,33	n/a	0,02	6,6	2	52	3
1.3. Vrijeme uklanjanja kvara za pristupne vodove	za 80% kvarova na pristupnom vodu u promatranom razdoblju	(sati)	22,37	2,40	22,65	15	0,5	n/a	5	2,58	3,5
	za 95% kvarova na pristupnom vodu u promatranom razdoblju	(sati)	38	3,17	49,97	32	1,25	6,38	7	5,1	4,1
	za 80% ostalih kvarova	(sati)	1	5,13	23,53	4	1,5	n/a	2	80,82	24
	za 95% ostalih kvarova	(sati)	4	7,26	49,66	24	2	n/a	3	98,4	24
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	%	83	87	-	95	99,8	-	100	91,1	99
	vrijeme zaprimanja prijave kvarova	od..do..radnim danom od..do..subotom od..do..nedjeljom	00-24h 00-24h 00-24h	06-24h	00-24h 00-24h 00-24h	00-24h 00-24h 00-24h	00-24h 00-24h 00-24h	00-24h	08-20h 08-14h 08-14h	08-22h 00-24h 00-24h	00-24h 00-24h 00-24h

1.4. Odzivno vrijeme sluþbe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u promatranom periodu	(sekunde)	50	23,75	25,69	36	19	45	5	n/a	43
	% odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	%	63,6	75	74	75	85,04	68	80		68
1.5. Odzivno vrijeme za pristup popisu korisnika javne govorne usluge	prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	(sekunde)	-	-	8,75 Napomena 1	14	-	21	5	n/a	43
	% odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	%	-	-	82,37 Napomena 2	92	-	73	80	n/a	68
1.6. Omjer broja javnih telefonskih govornica u ispravnom stanju	% u promatranom razdoblju	%	-	-	98,4	n/a	-	n/a	-	n/a	-
1.7. Učestalost prigovora/prituþbi u svezi ispravnosti računa	% u promatranom razdoblju	%	0,1	0,08	0,1785	0,6 Napomena 8	73	0,09	5	-	0,05
1.8. Učestalost prigovora/prituþbi u svezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (korisnik bez pretplatničkog odnosa)	% u promatranom razdoblju	%	-	-	-	n/a	n/a	-	5	n/a	-
1.9. Vrijeme uspostave internet usluge	prosječno vrijeme uspostave internet usluge u promatranom razdoblju za dail-up	(dani)	-	22	-	Napomena 3	n/a	6,58	-	-	-
	prosječno vrijeme uspostave internet usluge u promatranom razdoblju za širokopojasni pristup internetu	(dani)	-	22	10,06	24 Napomena 4	13	32,59	1	25	30

1.10 Opseg problema vezan uz postupak prenosivosti broja	Broj odbijenih (i odgođenih) zahtjeva za prijenos broja podijeljen s ukupnim brojem podnesenih zahtjeva	%	8,33	14	16,30	8 Napomena 5	5,96 16,7 Napomena 7	5,55	5	-	30
1.11 Omjer neuspješnih poziva	% u promatranom razdoblju	%	4,4	3,23	0,838	3,99 Napomena 6	-	6,13	2	n/a	0,93

### Napomene:

1. Ovaj podatak sadrži objedinjene podatke za pokretnu i nepokretnu mrežu, koji se zbog tehničkih mogućnosti nisu mogli razlučiti.
2. Ovaj podatak sadrži objedinjene podatke za pokretnu i nepokretnu mrežu, koji se zbog tehničkih mogućnosti nisu mogli razlučiti.
3. Nema nove aktivne korisnike.
4. Obuhvaća korisnike širokopojsnog pristupa internetu putem izdvojene lokalne petlje i veleprodajnog pristupa internetu (bitstream pristup)
5. Radi se o prijenosu broja u mreži Iskona (uključeno odbijanje zbog tehničkih nemogućnosti, duga i odgode zbog ugovorne obveze, te vlasništva).
6. Ukupno 3,99% svih odlaznih poziva od toga: 4,16% nacionalnih poziva unutar fiksne mreže; 1,95% nacionalnih poziva iz fiksne prema pokretnoj mreži; 10,46% međunarodnih poziva.
7. 5,96% port in, 16,7% port out.
8. Postotak u odnosu na broj izdanih računa

### Popis kratica:

- Amis Telekom d.o.o.
- H1 Telekom d.d.
- HT - Hrvatski Telekom d.d.
- \* HT - Hrvatski Telekom d.d. (nepokretna elektronička komunikacijska mreža)
- Iskon Internet d.d.
- Metronet telekomunikacije d.d.
- OT-Optima Telekom d.d.
- Primatel d.o.o.
- VIP net d.o.o.
- Voljatel telekomunikacije d.o.o.