

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

(Temeljem članka 39. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN 154/08), prema postupku utvrđenom ETSI uputama EG 202 057-1, EG 202 057-3 i TS 102 250-2)

**Pokazatelji za period: 01.01.2010. do 31.12.2010.**

| Pokazatelj   | Mjera  | Statistika | Tele 2 | HT**               | VIPnet |
|--|--|------------|--------|--------------------|--------|
| 1.1 Odzivno vrijeme službe za korisnike  | prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju   | (sekunde)  | 53     | 22,35              | 37     |
| 1.2 Odzivno vrijeme za pristup popisu korisnika javne govorne usluge   | prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju   | (sekunde)  | 7      | 8,75<br>Napomena 1 | n/a    |
| 1.3 Opseg problema vezan uz postupak prenosivosti broja  | Broj odbijenih zahtjeva za prijenos broja koji odstupaju od definiranog postupka prijenesa broja/ukupan broj podnesenih zahtjeva u promatranom razdoblju | %          | 11,85  | 11,42              | n/a    |
| 1.4 Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa   | % u promatranom razdoblju  | %          | 0,20   | 0,3125             | 1,05   |
| 1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnik) | % u promatranom razdoblju  | %          | 0,01   | 0,0155             | n/a    |
| 1.6 Vrijeme prijenesa SMS poruka   | prosječno vrijeme prijenesa poruka u promatranom razdoblju   | (sekunde)  | 6      | 6,41               | 9,3    |
| 1.7 Omjer neuspješnih SMS poruka   | % u promatranom razdoblju  | %          | 0,29   | 0,24               | 0,0022 |
| 1.8 Vrijeme prijenesa MMS poruka   | prosječno vrijeme prijenesa poruka u promatranom razdoblju   | (sekunde)  | 31     | 42,5               | 23,1   |

|                                   |  |   |       |                             |                  |
|-----------------------------------|--|---|-------|-----------------------------|------------------|
| 1.9 Omjer neuspješnih MMS poruka  | % u promatranom razdoblju  | % | 10    | 1,41                        | 0,0009           |
| 1.10 Omjer raskinutih veza *      | omjer raskinutih veza i ukupnog broja ostvarenih veza                    | % | 0,74% | 0,412                       | 0,197            |
| 1.11 Mrežna geografska dostupnost | raspoloživost mreže obzirom na geografsku pokrivenost Republike Hrvatske | % | 94%   | 96,2<br>20,06<br>Napomena 2 | 99<br>Napomena 3 |

**Napomene:**

- 1.Ovaj podatak sadrži objedinjene podatke za pokretnu i nepokretnu mrežu, koji se zbog tehničkih mogućnosti nisu mogli razlučiti.
- 2.Mrežna geografska dostupnost 96,2% za GSM i 20,06% za UMTS.
3. Populacijska pokrivenost.

\* Raskinuta veza se definira kao telefonski poziv koji je nenamjerno raskinut, uslijed slabe snage signala, međudjelovanja signala, zagušenja ili nekih drugih razloga.

**Popis kratica:**

- Tele 2 d.o.o.
- HT-Hrvatski Telekom d.d.
- \*\* HT - Hrvatski Telekom d.d. (pokretna elektronička komunikacijska mreža)
- VIP net d.o.o.