

## 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 154/11), prema postupku utvrđenom ETSI uputama EG 202 057-1, EG 202 057-3 i TS 102 250-2)

**Pokazatelji za period:**

**01.01.2011. do 31.12.2011.**

Pokazatelj	Mjera	Statistika	Tele 2	HT**	VIPnet
1.1 Odzivno vrijeme službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	(sekunde)	35	24,16	31
1.2 Odzivno vrijeme za pristup popisu korisnika javne govorne usluge	prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	(sekunde)	7	9 Napomena 1	7
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	%	5,94	11,42	n/a
1.4 Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa	% u promatranom razdoblju	%	0,96	0,394	1,05
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnik)	% u promatranom razdoblju	%	0,02	0,0143	0,02
1.6 Vrijeme prijenesa SMS poruka	prosječno vrijeme prijenesa poruka u promatranom razdoblju	(sekunde)	6	7,32	7,9
1.7 Omjer neuspješnih SMS poruka	% u promatranom razdoblju	%	0,30	0,16	0,0021
1.8 Vrijeme prijenesa MMS poruka	prosječno vrijeme prijenesa poruka u promatranom razdoblju	(sekunde)	29	42,8	15,6

1.9 Omjer neuspješnih MMS poruka	% u promatranom razdoblju	%	8	2,12	0,0005
1.10 Omjer raskinutih veza *	omjer raskinutih veza i ukupnog broja ostvarenih veza	%	0,75	0,4	0,149
1.11 Mrežna geografska dostupnost	raspoloživost mreže obzirom na geografsku pokrivenost Republike Hrvatske	%	94	96,2 22,18 Napomena 2	99 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 22,18% 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.
- Hrvatski Telekom d.d.
- \*\* Hrvatski Telekom d.d. (pokretna elektronička komunikacijska mreža)
- VIP net d.o.o.