

## 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 (154/11), prema postupku utvrđenom u ETSI uputama (EG 201 769-1 i EG 202 057-1))

**Pokazatelji za period:**

**1. 1. 2012. do 31. 12. 2012.**

| Parametar   | Mjera  | Statistika   | Amis                       | H1                         | HT*             | Iskon                      | Metronet                   | Optima                     | Bnet   | Terrakom |
|---|--|--|----------------------------|----------------------------|-----------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|--------|----------|
| 1.1. Vrijeme uspostave usluge na fiksnoj lokaciji | za 95 % ostvarenih priključaka u promatranom razdoblju     | (dani)   | 17,37                      | 22                         | 25,7            | 25                         | 11                         | 30,86                      | 8,76   | 5        |
|   | % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina             | %  | 95,61                      | 94                         | -<br>Napomena 2 | 99                         | 99,89                      | 64,07                      | 98,9   | 95       |
|   | vrijeme zaprimanja zahtjeva                                | od..do..radnim danom<br>od..do..subotom<br>od..do..nedjeljom | 08-22h<br>08-22h<br>08-22h | 08-22h<br>08-22h<br>08-22h | 08-16h          | 00-24h<br>00-24h<br>00-24h | 00-24h<br>00-24h<br>00-24h | 00-24h<br>00-24h<br>00-24h | 08-16h | 09-17h   |
| 1.2. Omjer kvarova po pristupnom vodu             | za 100 linija u promatranom periodu                        | %  | 12,76                      | 5,2                        | 13              | -                          | 0,36                       | 10,07                      | 13     | 1        |
| 1.3. Vrijeme uklanjanja kvara za pristupne vodove | za 80% kvarova na promatranom vodu u promatranom razdoblju | (sati)   | 15,88                      | 4,3                        | 28,9            | 15                         | 1,91                       | 18,29<br>Napomena 11       | 31     | 11       |
|   | za 95% kvarova na promatranom vodu u promatranom razdoblju | (sati)   | 27,77                      | 5,7                        | 98,3            | 33                         | 2,14                       | 24<br>Napomena 11          | 38     | 14       |
|   | za 80% ostalih kvarova                                     | (sati)   | 0,47                       | 9,5                        | 29,4            | 4                          | 1,01                       | 23,83<br>Napomena 11       | 61     | 11       |
|   | za 95% ostalih kvarova                                     | (sati)   | 2,67                       | 35,28                      | 79,5            | 24                         | 2,04                       | 36,74<br>Napomena 11       | 78     | 14       |
|   | % uklonjenih kvarova ciljanog dana                         | %  | 83,99                      | 87                         | -<br>Napomena 3 | 96                         | 86,43                      | 75,9<br>Napomena 11        | 98     | 90       |

|  | vrijeme zaprimanja<br>prijava kvarova   | od..do..radnim<br>danom<br>od..do..subotom<br>od..do..nedjeljom | 00-24h<br>00-24h<br>00-24h | 06-24h<br>06-24h<br>06-24h | 00-24h<br>00-24h<br>00-24h | 00-24h<br>00-24h<br>00-24h | 00-24h<br>00-24h<br>00-24h | 00-24h<br>00-24h<br>00-24h | 08-22h<br>08-22h<br>08-22h<br>Napomena<br>13 | 00-24h<br>00-24h<br>00-24h |
|--|---|---|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|--|----------------------------|
| 1.4. Odzivno vrijeme službe<br>za korisnike  | prosječno vrijeme<br>odgovora u<br>promatranom periodu  | (sekunde)   | 26,45                      | 48                         | 8                          | 58                         | 15                         | 39                         | 45   | 130                        |
|  | % odgovorenih poziva u<br>razdoblju do 20 sekundi   | %   | 83,68                      | 58                         | 80                         | 55                         | 85                         | 62                         | 47   | 1                          |
| 1.5. Odzivno vrijeme za<br>pristup popisu korisnika<br>javne govorne usluge  | prosječno vrijeme<br>odgovora u<br>promatranom razdoblju  | (sekunde)   | -                          | -                          | 8<br>Napomena 4            | 14                         | 0                          | 26                         | -  | -                          |
|  | % odgovorenih poziva u<br>razdoblju do 20 sekundi   | %   | -                          | -                          | 81,1<br>Napomena 4         | 92                         | 0                          | 73                         | -  | -                          |
| 1.6. Omjer broja javnih<br>telefonskih govornica u<br>ispravnom stanju   | % u promatranom<br>razdoblju  | %   | -                          | -                          | 98,3                       | -                          | 0                          | -                          | -  | -                          |
| 1.7. Učestalost<br>prigovora/pritužbi u<br>svezi ispravnosti računa  | % u promatranom<br>razdoblju  | %   | 0,137                      | 0,65                       | 0,239                      | 2<br>Napomena 6            | 0,9                        | 0,24                       | 1,09   | 1                          |
| 1.8. Učestalost<br>prigovora/pritužbi u<br>svezi ispravnosti računa<br>za korisnike unaprijed<br>plaćene usluge (pre-paid<br>korisnik) | % u promatranom<br>razdoblju  | %   | -                          | -                          | -<br>Napomena 5            | -<br>Napomena7             | 0                          | -                          | -  | -                          |
| 1.9. Vrijeme uspostave<br>internet usluge  | prosječno vrijeme<br>uspostave internet<br>usluge u promatranom<br>razdoblju za dail-up                               | (dani)  | -                          | 17,6                       | -                          | -<br>Napomena 8            | 0                          | 4                          | -  | -                          |
|  | prosječno vrijeme<br>uspostave internet<br>usluge u promatranom<br>razdoblju za<br>širokopolasni pristup<br>internetu | (dani)  | 17,37                      | 22                         | 13,72                      | 25<br>Napomena 9           | 30                         | 49,67<br>Napomena<br>12    | 8,8  | 5                          |

|  |   |   |                     |        |       |                   |      |       |      |    |
|--|---|---|---------------------|--------|-------|-------------------|------|-------|------|----|
| 1.10 Opseg problema vezan uz postupak prenosivosti broja | Broj odbijenih (i odgođenih) zahtjeva za prijenos broja podijeljen s ukupnim brojem podnesenih zahtjeva | % | 14,34<br>Napomena 1 | 25,852 | 30,92 | 15<br>Napomena 10 | 28   | 15,34 | 9,94 | 20 |
| 1.11 Omjer neuspješnih poziva                            | % u promatranom razdoblju   | % | 3,96                | 3,22   | 1,095 | 4,15              | 1,65 | 7,1   | 4,55 | 54 |

### Napomene:

1. Ukoliko se odbaci 60 odbijenih NP zahtjeva zbog različitog tumačenja potrebe za jedinstvenom izjavom omjer iznosi 12,85 %.
2. HT nije u mogućnosti dostaviti navedeni podatak.
3. HT ne raspolaže ovim podatkom.
4. Ovaj podatak sadrži objedinjene podatke na HT nepokretnu i pokretnu mrežu, koji se zbog tehničkih razloga nisu mogli razdvojiti.
5. HT ne raspolaže ovim podatkom – nema pre-paid korisnika u nepokretnoj mreži HT-a.
6. Postotak u odnosu na broj izdanih računa.
7. Ne nude pre-paid usluge.
8. Nemaju nove dial-up korisnike.
9. Uključujući ULL, BSA i NBSA korisnike
10. Postotak vezan uz prijenos broja u Iskon mrežu.
11. Uključuje i vrijeme koje smetnja provede u HT-u
12. Uključuje i ULL/DSL i BSA
13. Od 0-24h prioritetne intervencije

### Popis kratica:

- Amis Telekom d.o.o.
- H1 Telekom d.d.
- \*Hrvatski Telekom d.d. (nepokretna elektronička komunikacijska mreža)
- Iskon Internet d.d.
- Metronet telekomunikacije d.d.
- OT-Optima Telekom d.d.
- B.net Hrvatska d.o.o.
- Terrakom d.o.o.