

Izvješće o vrijednostima pokazatelja razine kakvoće javnih komunikacijskih usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži

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)	23	28	45,6	22	12	20,7	7,51	6
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	%	95,17	91	0 Napomena 1	97	99,75	80,83	98,85	97
	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	00-24h 00-24h 00-24h	08-16h Napomena 11	08-21h 08-21 h 09-21h	00-24h 00-24h 00-24h
1.2. Omjer kvarova po pristupnom vodu	za 100 linija u promatranom periodu	%	18,59	6,2	17,5	0,02	0,41	2,84	16,93	1
1.3. Vrijeme uklanjanja kvara za pristupne vodove	za 80% kvarova na promatranom vodu u promatranom razdoblju	(sati)	8,7	4,7	39,9	12	1,83	15,54	30,8	10
	za 95% kvarova na promatranom vodu u promatranom razdoblju	(sati)	23,79	5,7	138,5	30	2,1	20,23	37,9	10
	za 80% ostalih kvarova	(sati)	1,2	9,5	28,9	4	0,98	19,09	114	9
	za 95% ostalih kvarova	(sati)	7,95	35,28	89,1	24	2,02	27,43	136,9	13
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	%	82,11	79	0 Napomena 2	96	87,23	82,63	99	93

	vrijeme zaprimanja prijava kvarova	od..do..radnim danom od..do..subotom od..do..nedjeljom	00-24h 00-24h 00-24h	06-24h 06-24h 06-24h	00-24h 00-24h 00-24h	00-24h 00-24h 00-24h	00-24h 00-24h 00-24h	00-24h 00-24h 00-24h	08-22h 08-22h 08-22h Napomena 12	00-24h 00-24h 00-24h
1.4. Odzivno vrijeme službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u promatranom periodu	(sekunde)	28,7	48	7	54	13	26	32	100
	% odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	%	72	64	81	70	89	70	63	3
1.5. Odzivno vrijeme za pristup popisu korisnika javne govorne usluge	prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	(sekunde)	-	-	8,7	22	0	6	- Napomena 13	0
	% odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	%	-	-	80,3	90	0	90	- Napomena 6	0
1.6. Omjer broja javnih telefonskih govornica u ispravnom stanju	% u promatranom razdoblju	%	-	-	97,1	0	0	-	- Napomena 14	0
1.7. Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa	% u promatranom razdoblju	%	0,142	0,82	0,258	1 Napomena 5	1	0,31	0,96	2
1.8. Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnik)	% u promatranom razdoblju	%	-	-	0 Napomena 3	0 Napomena 6	0	-	- Napomena 15	0
1.9. Vrijeme uspostave internet usluge	prosječno vrijeme uspostave internet usluge u promatranom razdoblju za dail-up	(dani)	-	28,1	0 Napomena 4	0 Napomena 7	0	-	- Napomena 6	0

	prosječno vrijeme uspostave internet usluge u promatranom razdoblju za širokopojasni pristup internetu	(dani)	23	28	15,1	22 Napomena 8	30	23,55	9,9	4
1.10 Opseg problema vezan uz postupak prenosivosti broja	Broj odbijenih (i odgođenih) zahtjeva za prijenos broja podijeljen s ukupnim brojem podnesenih zahtjeva	%	12,72	29,45	19,79	5 Napomena 9	22	13,48	11,61	20
1.11 Omjer neuspješnih poziva	% u promatranom razdoblju	%	4,22	3,22	1,16	4,1 Napomena 10	1,83	6,86	3,5	54

Napomene:

1. HT ne omogućuje uspostavu usluge na točno dogovoreni termin
2. HT ne raspolaže ovim podatkom za dani period
3. U nepokretnoj mreži HT ne nudi pre-paid uslugu
4. HT ne raspolaže ovim podatkom za dani period
5. Postotak u odnosu na broj izdanih računa
6. Nije primjenjivo
7. Nema aktivne nove korisnike
8. Obuhvaća korisnike širokopojasnog pristupa internetu putem LLU i BSA/NBSA
9. Odnosi se na postotak kod prijena u mrežu Iskona
10. 4,15 %-nacionalnih unutar fiksne mreže; 2%-nacionalnih iz fiksne prema pokretnoj, 11% -međunarodnih poziva
11. Zahtjevi se zaprimaju samo radnim danom
12. 0-24h prioritete intervencije
13. B.net imenik je dostupan na web-u, ova usluga nije ponuđena
14. B.net nema javne telefonske govornice
15. B.net nema pre-paid korisnike

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.
- B.net Hrvatska d.o.o.
- VIP net d.o.o.
- Terrakom d.o.o.