

Izvešće o vrijednostima pokazatelja razine kakvoće javnih komunikacijskih usluga u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži

Pokazatelji za period:

1. 1. 2014. do 30. 6. 2014.

Parametar	Mjera	Statistika	HT	VIPnet	Tele2
1.1. Odzivno vrijeme službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	(sekunde)	9	57 Napomena 2	86
1.2. Odzivno vrijeme za pristup popisu korisnika javne govorne usluge	prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	(sekunde)	9 Napomena 1	4	22
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	%	12,40	9,7	3,99
1.4. Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa	% u promatranom razdoblju	%	0,5737	1,15	0,337
1.5. Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnik)	% u promatranom razdoblju	%	0,0284	-	0,001
1.6. Vrijeme prijenesa SMS poruka	prosječno vrijeme prijenesa poruka u promatranom razdoblju	(sekunde)	6.25	6,1	6
1.7. Omjer neuspješnih SMS poruka	% u promatranom razdoblju	%	0.024	0,02	0,28
1.8. Vrijeme prijenesa MMS poruka	prosječno vrijeme prijenesa poruka u promatranom razdoblju	(sekunde)	34.11	15,1	26
1.9. Omjer neuspješnih MMS poruka	% u promatranom razdoblju	%	1.17	0,27	8,29
1.10. Omjer raskinutih veza*	omjer raskinutih veza i ukupnog broja ostvarenih veza	%	0.42	0,13	0,557
1.11. Mrežna geografska dostupnost	GSM raspoloživost mreže obzirom na geografsku pokrivenost Republike Hrvatske	%	96.2	97	94,5
	3G raspoloživost mreže obzirom na geografsku pokrivenost Republike Hrvatske	%	89.52	87	55

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

Napomene:

1. Ovaj podatak sadrži objedinjene podatke za nepokretnu i pokretnu mrežu koji se zbog tehničkih razloga nisu mogli razlučiti
2. Zbog implementacije novog sustava podrške korisnicima koji dugoročno donosi bolju uslugu korisnicima, početkom godine bilježi se nešto sporija usluga kada sustav nije u potpunosti bio implementiran

Popis kratica:

- Hrvatski Telekom d.d.
- VIP net d.o.o.
- Tele 2 d.o.o.