

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

**Pokazatelji za period:**

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

Parametar	Mjera	Statistika	Amis	H1	HT	Iskon	Metronet	Optima	VIPnet
1.1 Vrijeme uspostave usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % ostvarenih priključaka u promatranom razdoblju	(dani)	23	17	30.4	40	12	20,71	8,99
	za 99 % ostvarenih priključaka u promatranom razdoblju	(dani)	25	19	85.8	45	99,81	22,23	10
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	%	90	96	-	99	85	79,45	96,09
1.2 Omjer kvarova po pristupnom vodu	za 100 linija u promatranom periodu	%	15,47	4,24	18.5	7	0,53	5,69	2,34
1.3 Vrijeme uklanjanja kvara za pristupne vodove	za 80% kvarova na promatranom vodu u promatranom razdoblju	(sati)	16,5	2,64	45.8	48	1,81	16,23	20,31
	za 95% kvarova na promatranom vodu u promatranom razdoblju	(sati)	24,9	3,4	136.6	60	2,03	20,80	27,15
	za 80% ostalih kvarova	(sati)	0,8	5,2	32.0	55	0,89	20,23	65,30
	za 95% ostalih kvarova	(sati)	6,3	7,31	105.3	60	2,03	27,20	143,57
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	%	84	88	-	95	88	83,52	83,4
1.4 Odzivno vrijeme službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u promatranom periodu	(sekunde)	58	37	9	60	13	28	45 Napomena 3
	% odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	%	65	61	65	50	87	68	51
1.5 Odzivno vrijeme za pristup popisu korisnika	prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	(sekunde)	-	-	9 Napomena 1	-	-	8	-

javne govorne usluge	% odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	%	-	-	77 Napomena 1	-	-	88	-
1.6 Omjer broja javnih telefonskih govornica u ispravnom stanju	% u promatranom razdoblju	%	-	-	98.1	-	-	-	-
1.7 Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa	% u promatranom razdoblju	%	0,19	0,486	0,2348	0,5	0,01	0,30	0,86
1.8 Vrijeme uspostave internet usluge	prosječno vrijeme uspostave internet usluge u promatranom razdoblju	(dani)	25	17	9.9	40	-	26,41	10,42
1.9 Opseg problema vezan uz postupak prenosivosti broja	broj odbijenih (i odgođenih) zahtjeva za prijenos broja podijeljen s ukupnim brojem podnesenih zahtjeva	%	11,85	26,73	20,82	10,6	24,25	4,66	10,7
1.10 Omjer neuspješnih poziva	% u promatranom razdoblju	%	3,54	4,6	1.55	4,94 Napomena 2	2,40	5,12	0,165

#### Napomene:

1. Ovaj podatak sadrži objedinjene podatke za nepokretnu i pokretnu mrežu koji se zbog tehničkih razloga nisu mogli razlučiti
2. prema nacionalnim fiksnim mrežama = 3.18%, prema nacionalnim mobilnim mrežama = 4.3%, prema međunarodnim destinacijama = 16.9%
3. 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:

- Amis Telekom d.o.o.
- H1 Telekom d.d.
- Hrvatski Telekom d.d.
- Iskon Internet d.d.
- Metronet telekomunikacije d.d.
- OT-Optima Telekom d.d.
- VIPnet d.o.o.