

**Obrazac: Izvješće o vrijednostima pokazatelja razine kakvoće javnih komunikacijskih usluga u neprektonj elektroničkoj komunikacijskoj mreži
H1 2015**

Parametar	Mjera	Statistika	ISKON Internet d.d.	H1 TELEKOM d.d.	VIPnet d.o.o.	METRONET d.d.	OPTIMA TELEKOM d.d.	AMIS TELEKOM d.o.o.	HT d.d.
I. Vrijeme uspostave usluge na fiksnoj lokaciji	1.1. za 95% ostvarenih priključaka u promatranom razdoblju	dani	35	15	8	13	21	19	26
	1.2. za 99% ostvarenih priključaka u promatranom razdoblju	dani	38	17	9	17	22	21	85
	1.3. % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	%	99.00	96.00	96.33	95.00	93.38	95.00	0.00
II. Omjer kvarova po pristupnom vodu	2.1. za 100 linija u promatranom razdoblju	%	6.40	4.11	3.21	0.61	6.34	21.35; Napomena 1	16.40
III. Vrijeme uklanjanja kvara za pristupne vodove	3.1. za 80% kvarova na pristupnom vodu u promatranom razdoblju	h	45.00	2.38	19.20	1.71	14.29	18.22; Napomena 2	49.30
	3.2. za 95% kvarova na pristupnom vodu u promatranom razdoblju	h	55.00	3.34	25.68	1.89	18.11	35.43; Napomena 3	133.00
	3.3. za 80% ostalih kvarova	h	55.00	5.09	60.00	1.00	16.74	1.50; Napomena 4	29.90
	3.4. za 95% ostalih kvarova	h	60.00	7.14	121.68	1.93	22.34	9.60; Napomena 5	87.80
	3.5. % uklonjenih kvarova ciljanog dana	%	96.00	90.00	73.89	93.00	86.56	79.70; Napomena 6	0.00
IV. Odzivno vrijeme službe za korisnike	4.1. prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	s	60.00	20.00	59.00	9.00	42.90	94.30	3.90
	4.2. % odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	%	60.00	77.00	49.00	91.00	61.22	33.00	83.40
V. Odzivno vrijeme za pristup popisu korisnika javne govorne usluge	5.1. prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	s	/	/	/	/	/	/	8.00
	5.2. % odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	%	/	/	/	/	/	/	84.00
VI. Omjer broja javnih govornica u ispravnom stanju	6.1. % u promatranom razdoblju	%	/	/	/	/	/	/	99.20
VII. Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa	7.1. % u promatranom razdoblju	%	0.70	0.39	0.83; Napomena 7	0.60	0.30	0.29	0.26
VIII. Vrijeme uspostave internetske usluge	8.1. prosječno vrijeme uspostave internet usluge u promatranom razdoblju za širokopoljasni pristup internetu	dani	35.00	15.00	10.10	0.00	20.00	21.00	10.30
IX. Opseg problema vezan uz postupak prenosivosti broja	9.1. Broj odbijenih (i odgođenih) zahtjeva za prijenos broja podijeljen s ukupnim brojem podnesenih zahtjeva	%	10.40	12.00	11.49; Napomena 8	7.70	1.82	7.97	17.94
X. Omjer neuspješnih poziva	10.1. % u promatranom razdoblju	%	4.50	3.30	4.00	1.28	4.60	3.65	1.00

Napomene:

1. Odnosi se na ULL priključke
2. Odnosi se na ULL priključke
3. Odnosi se na ULL priključke
4. Odnosi se na ULL priključke
5. Odnosi se na ULL priključke
6. Odnosi se na ULL priključke
7. Integracija B.neta u novi CRM sustav i prilagodba na isti
8. Odnosi se na Port OUT