

Izvešće o vrijednostima pokazatelja razine kakvoće javnih komunikacijskih usluga u neprektonj elektroničkoj komunikacijskoj mreži
H2 2014

Parametar	Mjera	Statistika	OT - OPTIMA TELEKOM d.d.	HT d.d.	H1 TELEKOM d.d.	VIPnet d.o.o.	AMIS TELEKOM d.o.o.	METRONET d.d.	ISKON INTERNET d.d.
I. Vrijeme uspostave usluge na fiksnoj lokaciji	1.1. za 95% ostvarenih priključaka u promatranom razdoblju	dani	22	30	15	8	22	11	35
	1.2. za 99% ostvarenih priključaka u promatranom razdoblju	dani	23	78	17	9	24	18	40
	1.3. % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	%	77.58	0.00	96.00	95.23	93.05	97.00	98.00
II. Omjer kvarova po pristupnom vodu	2.1. za 100 linija u promatranom razdoblju	%	6.80	20.60	4.13	2.44	13.56	0.57	7.25
III. Vrijeme uklanjanja kvara za pristupne vodove	3.1. za 80% kvarova na pristupnom vodu u promatranom razdoblju	h	18.51	51.94	2.46	19.30	19.20	1.76	45.22
	3.2. za 95% kvarova na pristupnom vodu u promatranom razdoblju	h	23.83	143.01	3.36	25.94	43.30	1.97	48.00
	3.3. za 80% ostalih kvarova	h	22.80	46.46	5.12	62.05	1.70	0.91	53.00
	3.4. za 95% ostalih kvarova	h	31.20	113.76	7.18	133.14	8.90	2.01	62.10
	3.5. % uklonjenih kvarova ciljanog dana	%	79.77	0.00	89.00	79.30	79.60	95.00	95.50
IV. Odzivno vrijeme službe za korisnike	4.1. prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	s	50.40	6.00	35.00	58.00	105.00	8.00	60.00
	4.2. % odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	%	58.34	74.00	63.00	50.00	63.00	92.00	52.00
V. Odzivno vrijeme za pristup popisu korisnika javne govorne usluge	5.1. prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	s	9.99	8.00	/	/	/	/	/
	5.2. % odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	%	86.83	82.00	/	/	/	/	/
VI. Omjer broja javnih govornica u ispravnom stanju	6.1. % u promatranom razdoblju	%	/	98.81	/	/	/	/	/
VII. Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa	7.1. % u promatranom razdoblju	%	0.31	0.23	0.32	0.94	0.45	1.00	1.00
VIII. Vrijeme uspostave internetske usluge	8.1. prosječno vrijeme uspostave internet usluge u promatranom razdoblju za širokopojasni pristup internetu	dani	26.44	10.90	15.00	9.21	24.00	/	35.00
IX. Opseg problema vezan uz postupak prenosivosti broja	9.1. Broj odbijenih (i odgođenih) zahtjeva za prijenos broja podijeljen s ukupnim brojem podnesenih zahtjeva	%	5.71	15.11	13.90	4.33	8.20	10.20	11.57
X. Omjer neuspješnih poziva	10.1. % u promatranom razdoblju	%	4.42	0.81	4.60	0.17	3.65	0.60	4.12