

Obrazac: Izvješće o vrijednostima pokazatelja razine kakvoće javnih komunikacijskih usluga u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži
Period: H1 2017

Parametar	Mjera	Statistika	VIPnet d.o.o.	TELE2 d.o.o.	HT d.d.
I. Odzivno vrijeme službe za korisnike	1.1. prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	s	49,00	68,00	26,16
II. Odzivno vrijeme za pristup popisu korisnika javne govorne usluge	2.1. prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	s	9,00	23,00	8,00
III. Opseg problema vezan uz postupak prenosivosti broja	3.1. broj odbijenih zahtjeva za prijenos broja koji odstupaju od definiranog postupka prijena broja/ukupan broj podnesenih zahtjeva u promatranom razdoblju	%	10,33	0,74	9,85
IV. Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa	4.1. % u promatranom razdoblju	%	2,01	0,14	0,44
V. Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnik)	5.1. % u promatranom razdoblju	%	0,31	0,76	0,02
VI. Vrijeme prijena SMS poruka	6.1. prosječno vrijeme prijena poruka u promatranom razdoblju	s	5,00	5,12	6,21
VII. Omjer neuspješnih SMS poruka	7.1. % u promatranom razdoblju	%	0,05	0,05	0,02
VIII. Vrijeme prijena MMS poruka	8.1. prosječno vrijeme prijena poruka u promatranom razdoblju	s	12,40	10,43	49,16
IX. Omjer neuspješnih MMS poruka	9.1. % u promatranom razdoblju	%	0,20	0,81	1,98
X. Omjer raskinutih veza	10.1. omjer raskinutih veza i ukupnog broja ostvarenih veza	%	0,28	0,23	0,26
XI. Mrežna geografska dostupnost	11.1. GSM raspoloživost mreže obzirom na geografsku pokrivenost Republike Hrvatske	%	97,00	95,00	97,10
	11.2. 3G raspoloživost mreže obzirom na geografsku pokrivenost Republike Hrvatske	%	87,50	95,00	92,44