

Obrazac: Izvješće o vrijednostima pokazatelja razine kakvoće javnih komunikacijskih usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži
 Period: H1 2018

Parametar	Mjera	Statistika	VIPnet d.o.o.	TERRAKOM d.o.o.	OT - OPTIMA TELEKOM d.d.	ISKON INTERNET d.d.	METRONET TELEKOMUNIKACIJE d.d.	HT d.d.
I. Vrijeme uspostave usluge na fiksnoj lokaciji	1.1. za 95% ostvarenih priključaka u promatranom razdoblju	dani	9	19	16	18	12	30
	1.2. za 99% ostvarenih priključaka u promatranom razdoblju	dani	9	25	17	30	14	71
	1.3. % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	%	93,00	92,14	98,30	85,00	91,00	88,26
II. Omjer kvarova	2.1. za 100 linija u promatranom razdoblju	%	2,56	9,00	5,43	10,00	0,61	16,55
III. Vrijeme uklanjanja kvara	3.1. za 80% kvarova na pristupnom vodu u promatranom razdoblju	h	43,12	9,00	27,50	75,00	1,61	47,45
	3.2. za 95% kvarova na pristupnom vodu u promatranom razdoblju	h	47,40	17,00	41,69	140,00	1,69	123,22
	3.3. za 80% ostalih kvarova	h	71,40	12,00	31,67	33,00	1,71	0; Napomena 1
	3.4. za 95% ostalih kvarova	h	82,20	14,50	47,46	63,00	1,79	0; Napomena 2
	3.5. % uklonjenih kvarova ciljanog dana	%	85,00	95,00	72,58	64,00	89,00	0,00
IV. Odzivno vrijeme službe za korisnike	4.1. prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	s	58,00	70,00	136,23	49,00	16,00	35,91
	4.2. % odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	%	55,00	53,00	47,09	59,00	87,50	74,47
V. Odzivno vrijeme za pristup popisu korisnika javne govorne usluge	5.1. prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	s	-	-	-	-	-	7,00
	5.2. % odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	%	-	-	-	-	-	85,00
VI. Omjer broja javnih govornica u ispravnom stanju	6.1. % u promatranom razdoblju	%	-	-	-	-	-	97,10
VII. Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa	7.1. % u promatranom razdoblju	%	1,40	1,00	0,43	2,90	0,89	0,36
VIII. Vrijeme uspostave internetske usluge	8.1. prosječno vrijeme uspostave internet usluge u promatranom razdoblju za širokopojasni pristup internetu	dani	8,70	20,00	20,57	15,00	0	13,49
IX. Opseg problema vezan uz postupak prenosivosti broja	9.1. Broj odbijenih (i odgođenih) zahtjeva za prijenos broja podijeljen s ukupnim brojem podnesenih zahtjeva	%	1,73	2,00	0,04	11,00	10,30	12,77
X. Omjer neuspješnih poziva	10.1. % u promatranom razdoblju	%	2,97	3,00	1,34	0,50	0,84	0,55

Napomene:

- 1 sve uključeno u 3.1
- 2 sve uključeno u 3.2