

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

Period: H2 2017

Parametar	Mjera	Statistika	OT - OPTIMA TELEKOM d.d.	METRONET TELEKOMUNIKACIJE d.d.	TERRAKOM d.o.o.	HT d.d.	VIPnet d.o.o.	ISKON INTERNET d.d.
I. Vrijeme uspostave usluge na fiksnoj lokaciji	1.1. za 95% ostvarenih priključaka u promatranom razdoblju	dani	11	10	42	31	8	17
	1.2. za 99% ostvarenih priključaka u promatranom razdoblju	dani	12	12	45	68	8	30
	1.3. % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	%	98,46	92,00	87,13	86,33	93,60	90,00
II. Omjer kvarova	2.1. za 100 linija u promatranom razdoblju	%	5,35	0,58	11,00	17,25	2,30	8,00
III. Vrijeme uklanjanja kvara	3.1. za 80% kvarova na pristupnom vodu u promatranom razdoblju	h	27,58	1,49	9,00	46,84	30,92	27,00
	3.2. za 95% kvarova na pristupnom vodu u promatranom razdoblju	h	41,79	1,58	17,00	121,48	40,00	40,00
	3.3. za 80% ostalih kvarova	h	30,02	1,50	12,00	0; Napomena 1	65,20	32,00
	3.4. za 95% ostalih kvarova	h	44,55	1,67	14,50	0; Napomena 2	77,52	51,00
	3.5. % uklonjenih kvarova ciljanog dana	%	74,14	92,00	95,00	0,00	91,00	64,00
IV. Odzivno vrijeme službe za korisnike	4.1. prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	s	137,11	10	70	25,54	114	59
	4.2. % odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	%	44,76	85,00	1,57	79,85	36,00	53,00
V. Odzivno vrijeme za pristup popisu korisnika javne govorne usluge	5.1. prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	s	-	-	-	9,00	-	-
	5.2. % odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	%	-	-	-	84,00	-	-
VI. Omjer broja javnih govornica u ispravnom stanju	6.1. % u promatranom razdoblju	%	-	-	-	99,00	-	-
VII. Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računara	7.1. % u promatranom razdoblju	%	0,40	0,88	1,00	0,37	1,20	2,81
VIII. Vrijeme uspostave internetske usluge	8.1. prosječno vrijeme uspostave internet usluge u promatranom razdoblju za širokopojasni pristup internetu	dani	17,74	0	42,00	12,58	7,90	14,00
IX. Opseg problema vezan uz postupak prenosivosti broja	9.1. Broj odbijenih (i odgođenih) zahtjeva za prijenos broja podijeljen s ukupnim brojem podnesenih zahtjeva	%	0,08	14,00	2,00	12,76	1,65	15
X. Omjer neuspješnih poziva	10.1. % u promatranom razdoblju	%	2,60	0,81	4,66	0,80	3,36	0,50

Napomene:

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