

**Obrazac: Izvješće o vrijednostima pokazatelja razine kakvoće javnih komunikacijskih usluga u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži**  
**Period: H2 2017**

Parametar	Mjera	Statistika	HT d.d.	VIPnet d.o.o.	TELE2 d.o.o.
I. Odzivno vrijeme službe za korisnike	1.1. prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	s	25,54	109	84
II. Odzivno vrijeme za pristup popisu korisnika javne govorne usluge	2.1. prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	s	9,00	10,00	29,00
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	%	10,26	10,61	0,41
IV. Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa	4.1. % u promatranom razdoblju	%	0,47	2,46	0,11
V. Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnik)	5.1. % u promatranom razdoblju	%	0,03	0,26	0,31
VI. Vrijeme prijena SMS poruka	6.1. prosječno vrijeme prijena poruka u promatranom razdoblju	s	6,03	5,00	6,27
VII. Omjer neuspješnih SMS poruka	7.1. % u promatranom razdoblju	%	0,06	0,03	0,06
VIII. Vrijeme prijena MMS poruka	8.1. prosječno vrijeme prijena poruka u promatranom razdoblju	s	48,85	11,00	11,75
IX. Omjer neuspješnih MMS poruka	9.1. % u promatranom razdoblju	%	2,18	0,20	1,07
X. Omjer raskinutih veza	10.1. omjer raskinutih veza i ukupnog broja ostvarenih veza	%	0,30	0,29	0,22
XI. Mrežna geografska dostupnost	11.1. GSM raspoloživost mreže obzirom na geografsku pokrivenost Republike Hrvatske	%	96,20	97,00	95,00
	11.2. 3G raspoloživost mreže obzirom na geografsku pokrivenost Republike Hrvatske	%	93,17	90,50	95,00