

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

Period: H2 2018

Parametar	Mjera	Statistika	ISKON INTERNET d.d.	A1 Hrvatska d.o.o.	TERRAKOM d.o.o.	HT d.d.	OT - OPTIMA TELEKOM d.d.
I. Vrijeme uspostave usluge na fiksnoj lokaciji	1.1. za 95% ostvarenih priključaka u promatranom razdoblju	dani	20	9	32	27	17
	1.2. za 99% ostvarenih priključaka u promatranom razdoblju	dani	31	9	39	80	18
	1.3. % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	%	85,00	92,50	89,42	84,62	97,41
II. Omjer kvarova	2.1. za 100 linija u promatranom razdoblju	%	11,00	2,47	11,00	16,57	5,63
III. Vrijeme uklanjanja kvara	3.1. za 80% kvarova na pristupnom vodu u promatranom razdoblju	h	50,00	39,84	9,00	47,79	34,84
	3.2. za 95% kvarova na pristupnom vodu u promatranom razdoblju	h	120,00	42,20	17,00	127,06	55,03
	3.3. za 80% ostalih kvarova	h	35,00	71,50	12,00	0; Napomena 1	49,95
	3.4. za 95% ostalih kvarova	h	72,00	79,00	14,00	0; Napomena 2	77,84
	3.5. % uklonjenih kvarova ciljanog dana	%	70,00	89,00	95,00	0	58,30
IV. Odzivno vrijeme službe za korisnike	4.1. prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	s	130,00	66,00	70,00	32,80	126,88
	4.2. % odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	%	15,00	56,00	89,45	78,30	56,24
V. Odzivno vrijeme za pristup popisu korisnika javne govorne usluge	5.1. prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	s	0,00	0	0	7,00	0
	5.2. % odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	%	0,00	0	0	85,00	0
VI. Omjer broja javnih govornica u ispravnom stanju	6.1. % u promatranom razdoblju	%	0,00	0	0	96,11	0
VII. Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računara	7.1. % u promatranom razdoblju	%	3,10	1,00	0,28	0,34	0,44
VIII. Vrijeme uspostave internetske usluge	8.1. prosječno vrijeme uspostave internet usluge u promatranom razdoblju za širokopolasni pristup internetu	dani	16,00	8,20	32,00	10,01	20,82
IX. Opseg problema vezan uz postupak prenosivosti broja	9.1. Broj odbijenih (i odgođenih) zahtjeva za prijenos broja podijeljen s ukupnim brojem podnesenih zahtjeva	%	11,00	2,18	2,00	12,85	7,59
X. Omjer neuspješnih poziva	10.1. % u promatranom razdoblju	%	0,50	3,11	2,35	0,61	1,24

Napomene:

1 sve uključeno u 3.1

2 sve uključeno u 3.2