

Godišnje izvješće o vrijednostima pokazatelja razine kakvoće javnih komunikacijskih usluga u nepokretnim elektroničkim komunikacijskim mrežama

(Temeljem članka 39. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, prema postupku utvrđenom u ETSI uputama EG 201 769-1, EG 202 057-1 i EG 202 057-3)

Pokazatelji za period: 01. 01. 2008. do 31. 12. 2008.

Parametar	Mjera	Statistika	Amis Telekom	H1 Telekom	HT-Hrvatske telekom.	Iskon Internet	Metronet	Optima telekom	Primatel	VIPnet	Voljatel telekom.
1.1. Vrijeme uspostave usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % ostvarenih priključaka u promatranom razdoblju	(dani)	25	38	15,84	30	20	33	30	55	30
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	%	91	97	-	99	-	72	70	75	95
	vrijeme zaprimanja zahtjeva	od..do..radnim danom od..do..subotom od..do..nedjeljom	08-22h 08-22h 08-22h	08-16h - -	00-24h 00-24h 00-24h	00-24h 00-24h 00-24h	09-17h - -	08-20h 08-24h -	16-19h 09-13h -	09-21h 09-20h -	00-24h 00-24h 00-24h
1.2. Omjer kvarova po pristupnom vodu	za 100 linija u promatranom razdoblju		10	1,2	30,7	-	3	7	5	68	8
1.3. Vrijeme uklanjanja kvara za pristupne vodove	za 80% kvarova na pristupnom vodu u promatranom razdoblju	(sati)	15	1:04	29,36	15	3,5	-	0,4	8	35
	za 95% kvarova na pristupnom vodu u promatranom razdoblju	(sati)	36	2:18	72,27	30	5	7	10	22,75	42
	za 80% ostalih kvarova	(sati)	-	3:10	24,86	4	6	-	02	46,85	2
	za 95% ostalih kvarova	(sati)	-	3:19	56,54	24	8	-	01	67,85	5

Parametar	Mjera	Statistika	Amis Telekom	H1 Telekom	HT-Hrvatske telekom.	Iskon Internet	Metronet	Optima telekom	Primatel	VIPnet	Voljatelj telekom.
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	%	72	98	-	95	95	-	100	95	97
	vrijeme zaprimanja prijava kvarova	od..do..radnim danom od..do..subotom od..do..nedjeljom	00-24h 00-24h 00-24h	06-24h 06-24h 06-24h	00-24 00-24 00-24	00-24h 00-24h 00-24h	00-24h 00-24h 00-24h	00-24h 00-24h 00-24h	09-14 09-13 -	08-22h 08-22h 08-22h Napomena 3	00-24h 00-24h 00-24h
1.4. Odzivno vrijeme službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u promatranom periodu	(sekunde)	20	40	32,7	25	20	47	20	-	56
	% odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	%	86	53	66,1	81	60,76	74	3	-	70,35
1.5. Odzivno vrijeme za pristup popisu korisnika javne govorne usluge	prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	(sekunde)	-	-	8,5	14	-	28	30	-	56
	% odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	%	-	-	84,2	86	-	77	5	-	70,35
1.6. Omjer broja javnih telefonskih govornica u ispravnom stanju	% u promatranom razdoblju	%	-	-	98,76	-	-	-	-	-	-
1.7. Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa	% u promatranom razdoblju	%	0,27	1	0,07	0,5	42,53 Napomena 2	0,16	2	-	-
1.8. Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnik)	% u promatranom razdoblju	%	-	-	-	-	-	-	10	-	-
1.9. Vrijeme uspostave internet usluge*	prosječno vrijeme uspostave internet usluge u promatranom razdoblju za dail-up	(dani)	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Parametar	Mjera	Statistika	Amis Telekom	H1 Telekom	HT-Hrvatske telekom.	Iskon Internet	Metronet	Optima telekom	Primatel	VIPnet	Voljatelj telekom.
	prosječno vrijeme uspostave internet usluge u promatranom razdoblju za širokopojasni pristup internetu	(dani)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.10.Opseg problema vezan uz postupak prenosivosti broja *	Broj odbijenih (i odgođenih) zahtjeva za prijenos broja podijeljen s ukupnim brojem podnesenih zahtjeva	%	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.11.Omjer neuspješnih poziva	% u promatranom razdoblju	%	4	3,1	0,894	2,89 Napomena 1	10	2,10	1	0,009	0,9

* Prikupljanje navedenog pokazatelja kakvoće vršit će se naknadno sukladno članku 39.stavku 8. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN 154/08).

NAPOMENE:

1. 2,89% svih poziva, od toga:2,96% nacionalnih poziva unutar fiksne mreže, 1,46% nacionalnih poziva iz fiksne prema pokretnoj mreži, 3,23% međunarodnih poziva.
2. 42,53% od ukupnog broja pritužbi.
3. od 08 do 22 radnim danom, subotom i nedjeljom+ 00-24h prioritetne intervencije.