

**Obrazac: Izvješće o vrijednostima pokazatelja razine kakvoće javnih komunikacijskih usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži**
**Period: H1 2024**

Parametar	Mjera	Statistika	Telemach Hrvatska d.o.o.	A1 Hrvatska d.o.o.	HT d.d.
I. Vrijeme uspostave usluge na fiksnoj lokaciji	1.1. za 95% ostvarenih priključaka u promatranom razdoblju	dani	10	15	34
	1.2. za 99% ostvarenih priključaka u promatranom razdoblju	dani	12	17	84
	1.3. % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	%	96,80	90,00	64,38
II. Omjer kvarova po pristupnom vodu	2.1. za 100 linija u promatranom razdoblju	%	1,16	3,60	14,32
III. Vrijeme uklanjanja kvara	3.1. za 80% kvarova	h	29,29	58,10	46,20
	3.2. za 95% kvarova	h	48,81	69,20	186,70
	3.3. % uklonjenih kvarova ciljanog dana	%	72,85	84,00	0,00
IV. Odzivno vrijeme službe za korisnike	4.1. prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	s	122,00	90,24	128,35
	4.2. % odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	%	0,26	0,00	0,83
V. Odzivno vrijeme za pristup popisu korisnika javne govorne usluge	5.1. prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	s	52,00	-	8,67
	5.2. % odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	%	0,00	-	85,64
VI. Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa	6.1. % u promatranom razdoblju	%	0,16	0,21	0,37
VII. Vrijeme uspostave poziva	7.1. vrijeme unutar kojeg je uspostavljeno 80% svih vrsta poziva u jednoj godini	s	0	0	0,00
	7.2. prosječno vrijeme za nacionalne pozive unutar nepokretne elektroničke komunikacijske mreže	s	0,36	0,11	0,22
	7.3. vrijeme unutar kojeg je uspostavljeno 95% nacionalnih poziva unutar nepokretne elektroničke komunikacijske mreže	s	0,24	0,10	0,41
	7.4. prosječno vrijeme za nacionalne pozive iz nepokretne prema pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži	s	1,25	1,70	2,73
	7.5. vrijeme unutar kojeg je uspostavljeno 95% nacionalnih poziva iz nepokretne prema pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži	s	1,07	1,53	6,84
	7.6. prosječno vrijeme za međunarodne pozive	s	2,20	3,14	3,85
	7.7. vrijeme unutar kojeg je uspostavljeno 95% međunarodnih poziva	s	1,90	2,82	18,56
VIII. Opseg problema vezan uz postupak prenosivosti broja	8.1. Broj odbijenih (i odgođenih) zahtjeva za prijenos broja podijeljen s ukupnim brojem podnesenih zahtjeva	%	6,30	4,69	3,35
IX. Omjer neuspješnih poziva	9.1. % u promatranom razdoblju	%	1,35	3,50	0,27
X. Kašnjenje u signaliziranju poziva	10.1. Kašnjenje uspostave poziva (Call setup delay - CSD)	ms	25,00	9,50	1.409,29
	10.2. Kašnjenje u otpuštanju poziva (Call Release Delay - CRD)	ms	9,00	5,00	31,22