



Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije

Kvaliteta pružene usluge

Marina Ljubić-Karanović

Zdravko Jukić

Mario Weber



Mjerila u elektroničkim komunikacijama

- Sustavi naplate
- Sat unutar elektroničkog komunikacijskog sustava
- Zračenje uređaja
- Snaga emitiranja odašiljača
- Brzine Interneta

Kontrola sustava naplate

Tko je obvezan vršiti kontrolu?

- Operatori s prihodom većim od 2% ukupnih prihoda
- Operatori od kojih to HAKOM zatraži


Koliko često moraju vršiti kontrolu?


- Svakih 6 mjeseci
- Na zahtjev HAKOM-a


Što moraju kontrolirati?

- Sustave za obračun i naplatu
- Mjerenje kakvoće usluge

Obveze operatora

 operatori su obvezni upozoriti korisnika o povećanju troška korištenja pojedine usluge koje ukazuje na zlouporabu ili neovlašteno korištenje

 upozorenje: ako je korištenje dvostruko veće od prosječnog korištenja usluge u prethodna tri mjeseca

 besplatna zabrana odlaznih poziva nakon što mjesečni trošak prijeđe određeni unaprijed odabrani iznos

 usluge s dodanom vrijednosti:

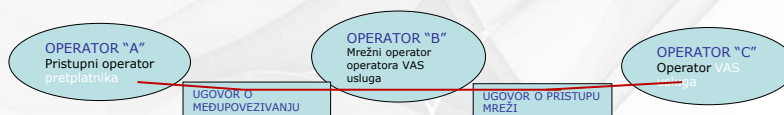
- Besplatna obavijest korisniku o potrošnji, odnosno prekid poziva nakon što potrošnja dosegne iznos od 250,00 Kn ili nakon 30 minuta trajanja poziva / 30 dolaznih ili odlaznih SMS poruka
- Za usluge namijenjene djeci – obavijest nakon potrošnje od 50,00 Kn

Obveze VAS operatora

Obveze operatora usluge s dodanom vrijednosti:

- Na početku svakog poziva, a prije početka naplate najaviti cijenu poziva i početka naplate.
- Omogućiti prekid poziva nakon najave, a prije početka naplate u roku od najmanje 2 sekunde.

Međusobna kontrola

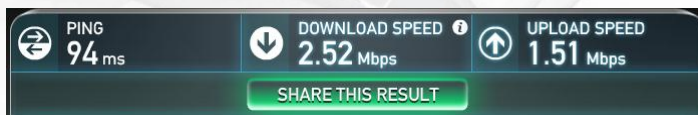


Širokopojasni pristup internetu

Što je širokopojasni pristup?

- Brzina prijenosa podataka >0,5 Mb/s

Gdje i na koji način mjeriti brzinu širokopojasnog pristupa?



Koje su minimalne brzine propisane?

Kome i kada se žaliti?

Paketi

Što su paketi usluga?

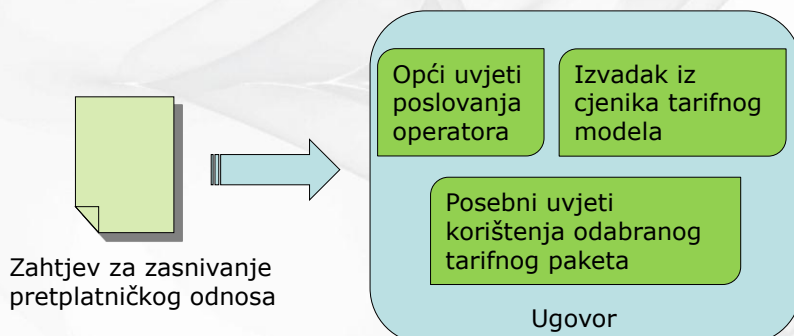
- Skup dvije ili više elektroničkih komunikacijskih usluga.

Što sadrže paketi usluga?

- Javnu govornu uslugu
- Širokopojasni pristup internetu
- Internet TV (IPTV)
- Kabelaška televizija

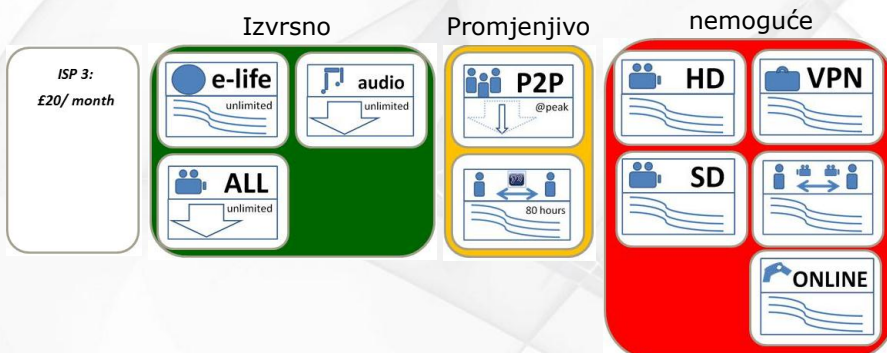
Sklapanje ugovora s operatorom

- ✦ ugovori na daljinu (putem telefona, interneta)-pravo na raskid u roku od 7 dana od dana primitka obavijesti o aktivaciji usluge
- ✦ ugovori izvan poslovnih prostora-pravo na raskid u roku od 14 dana od dana sklapanja ugovora



Usporedivost paketa

Transparentnost





Hvala!