

Godišnje izvješće o vrijednostima pokazatelja kakvoće univerzalnih usluga
(Temeljem članka 4. Pravilnika o univerzalnim uslugama u elektroničkim komunikacijama, prema postupku utvrđenom ETSI uputom EG 201 769-1)

Naziv trgovačkog društva: HT – Hrvatske telekomunikacije d.d.

Pokazatelji za period: 01. 01. 2009. do 31. 12. 2009.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme uspostave usluge	za 95 % ostvarenih priključaka u jednoj godini	26,8 dana
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	-
	vrijeme zaprimanja zahtijeva	od...00:00.../...-.....do...24:00.../...-... radnim danom od...00:00.../...-.....do...24:00.../...-... subotom od...00:00.../...-.....do...24:00.../...-... nedjeljom
1.2 Učestalost kvarova	kvarovi/po pristupnom vodu (priključku)/ po godini	13,66 %
1.3 Vrijeme uklanjanja kvara	za 80% kvarova na pristupnom vodu u jednoj godini	22,94 sati
	za 95% kvarova na pristupnom vodu u jednoj godini	50,82 sati
	za 80% ostalih kvarova	22,49 sati
	za 95% ostalih kvarova	48,24 sati
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	%
	vrijeme zaprimanja prijave kvarova	od...00:00.../...-.....do...24:00.../...-... radnim danom od...00:00.../...-.....do...24:00.../...-... subotom od...00:00.../...-.....do...24:00.../...-... nedjeljom
1.4 Učestalost neostvarenih poziva	% svih poziva	1,021 %
	% nacionalnih poziva unutar nepokretne elektroničke komunikacijske mreže	1,212 %
	% nacionalnih poziva iz nepokretne prema pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži	1,106 %
	% međunarodnih poziva	1,372 %
1.5 Vrijeme uspostave poziva	vrijeme unutar kojeg je uspostavljeno 80 % svih vrsta poziva u jednoj godini	1,378 s
	prosječno vrijeme za nacionalne pozive unutar nepokretne elektroničke komunikacijske mreže	0,962 s
	vrijeme unutar kojeg je uspostavljeno 95 % nacionalnih poziva unutar nepokretne elektroničke komunikacijske mreže	1,750 s (Samo T-HT) 1,500 s
	prosječno vrijeme za nacionalne pozive iz nepokretne prema pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži	4,932 s

Parametar	Mjera	Statistika
	vrijeme unutar kojeg je uspostavljeno 95 % nacionalnih poziva iz nepokretne prema pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži	4,999 s
	prosječno vrijeme za međunarodne pozive	4,966 s
	vrijeme unutar kojeg je uspostavljeno 95 % međunarodnih poziva	5,000 s
1.6 Vrijeme kašnjenja signala slobodnog biranja	DTMF	0,00998 s
1.7 Vrijeme odgovora osobe operatora (telefonista)	prosječno vrijeme odgovora u jednoj godini	6,0 s
	% odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	85,3 %
1.8 Vrijeme odgovora službe davanja obavijesti (informacija)	prosječno vrijeme odgovora u jednoj godini	9,2 s
	% odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	81,7 %
1.9 Udjel javnih telefonskih govornica u radu	% u jednoj godini	98,24 %
1.10 Učestalost prigovora na iznos računa za obavljene osnovne usluge	% u jednoj godini	0,11 %