

**Godišnje izvješće o vrijednostima pokazatelja kakvoće usluga poziva na broj 112**  
(Temeljem članka 5. Pravilnika o jedinstvenom europskom broju za hitne službe (NN 82/09), prema postupku utvrđenom ETSI uputom EG 201 769-1)

**Pokazatelji za period:**

**01.01.2010. do 31.12.2010.**

Parametar	Metoda i granične vrijednosti	Rezultati mjerenja	Amis	H1	HT nepokretna*	Iskon	Metronet	Optima	Primatel	Tele 2	HT pokretna**	Voljatel	VIP net
<b>1.1 Učestalost kvarova po pristupnom vodu do Centra 112</b> <i>-postotni udjel neostvarenih poziva na broj 112 u ukupnom broju svih poziva upućenih na broj 112 u određenom razdoblju</i>	ETSI uputa EG 201 769-1 toč. 5.2.  Zahtijevano: ≤ 5%	%	0	5,12	4,5	0	3,1	N/A	0	0,5	4,5	N/A	Napomena 2
<b>1.2 Vrijeme uklanjanja kvara na pristupnom vodu do Centra 112</b> <i>-vrijeme mjereno u satima i minutama, koje protekne od trenutka zaprimanja ispravne prijave kvara na pristupnom vodu do Centra 112, do trenutka uklanjanja kvara</i>	ETSI uputa EG 201 769-1 toč. 5.3. i Prilog B.  Zahtijevano: ≤ 4 sata u 80%	sati i minute	0	3.00	2.57	Napomena 1	N/A	N/A	0	1.30	2.57	N/A	Napomena 3

Parametar	Metoda i granične vrijednosti	Rezultati mjerenja	Amis	H1	HT nepokretna*	Iskon	Metronet	Optima	Primatel	Tele 2	HT pokretna**	Voljatelj	VIP net
<b>1.3 Udjel neostvarenih poziva na broj 112</b> <i>-postotni udjel neostvarenih poziva na broj 112 u ukupnom broju svih poziva upućenih na broj 112 u određenom razdoblju</i> <i>-ukupan broj neostvarenih poziva na broj 112</i>	ETSI uputa EG 201 769-1 toč. 5.4.	%	0,2	5,12	0,056	0,91	3,1	5,46	0	0,5	0,056	0,8	N/A
	Zahtijevano: ≤ 5% na godinu	broj neostvarenih poziva	-	181	340	35		798		17 358	340	60	
<b>1.4 Vrijeme uspostave veze s brojem 112</b> <i>-vrijeme mjereno u sekundama, s točnosti od jedne desetinke sekunde, koje protekne od trenutka kad je javna telekomunikacijska mreža zaprimila sve podatke potrebne za uspostavu veze s brojem 112, do trenutka kad pozivatelj dobije signal zauzeća, signal pozivanja ili signal javljanja.</i>	ETSI uputa EG 201 769-1 toč. 5.5 i Prilog B Zahtijevano: <i>prosječno četiri sekunde godišnje po jednom pozivu</i>	sekunde	3	0,45	1,37	<1	2	0,8	4	4	1,37	5,91	N/A
	<i>pri čemu se 95% uspostavljenih veza mora ostvariti u vremenu kraćem od osam sekundi</i>	sekunde		6	1,50	-	4	1,1	8	4	1,50	5,29	

**Napomene:**

1. Nije primjenjivo (Iskon nema uspostavljen pristupni vod do Centra 112, već se pozivi usmjeravaju preko T-Com mreže).
2. Vipnet nema izravne pristupne vodove prema 112.
3. Vipnet nema izravne pristupne vodove prema 112.

**Popis kratica:**

- Amis Telekom d.o.o.
- H1 Telekom d.d.
- HT Hrvatski Telekom d.d.
  - \* HT - Hrvatski Telekom (nepokretna elektronička komunikacijska mreža)
  - \*\* HT - Hrvatski Telekom (pokretna elektronička komunikacijska mreža)
- Iskon Internet d.d.
- Metronet telekomunikacije d.d.
- OT-Optima Telekom d.d.
- Primatel d.o.o.
- Tele2 d.o.o.
- VIP net d.o.o.
- Voljatel telekomunikacije d.o.o.