

Temeljem članka 12. stavka 1. točke 19. Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine br. 73/09) i članka 5. st. 6. Pravilnika o univerzalnim uslugama u elektroničkim komunikacijama (Narodne novine br. 23/09) Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije objavljuje

## Godišnje izvješće o vrijednostima pokazatelja kakvoće univerzalnih usluga za 2010. godinu

**Operator univerzalnih usluga: Hrvatski Telekom d.d.**  
**Pokazatelji za period: 01. 01. 2010. do 31. 12. 2010.**

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme uspostave usluge	za 95 % ostvarenih priključaka u jednoj godini	19,02 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	13,33 %
1.3 Vrijeme uklanjanja kvara	za 80% kvarova na pristupnom vodu u jednoj godini	22,65 sati
	za 95% kvarova na pristupnom vodu u jednoj godini	49,97 sati
	za 80% ostalih kvarova	23,53 sati
	za 95% ostalih kvarova	49,66 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	0,838 %
	% nacionalnih poziva unutar nepokretne elektroničke komunikacijske mreže	0,935 %
	% nacionalnih poziva iz nepokretne prema pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži	0,286 %
	% međunarodnih poziva	1,608 %

<b>Parametar</b>	<b>Mjera</b>	<b>Statistika</b>
1.5 Vrijeme uspostave poziva	vrijeme unutar kojeg je uspostavljeno 80 % svih vrsta poziva u jednoj godini	1,485s
	prosječno vrijeme za nacionalne pozive unutar nepokretne elektroničke komunikacijske mreže	0,985 s
	vrijeme unutar kojeg je uspostavljeno 95 % nacionalnih poziva unutar nepokretne elektroničke komunikacijske mreže	1,786 s 1,586 s samo T-HT
	prosječno vrijeme za nacionalne pozive iz nepokretne prema pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži	4,926 s
	vrijeme unutar kojeg je uspostavljeno 95 % nacionalnih poziva iz nepokretne prema pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži	4,999 s
	prosječno vrijeme za međunarodne pozive	4,941 s
	vrijeme unutar kojeg je uspostavljeno 95 % međunarodnih poziva	5 s
1.6 Vrijeme kašnjenja signala slobodnog biranja	DTMF	0,00993 s
1.7 Vrijeme odgovora osobe operatora (telefonista)	prosječno vrijeme odgovora u jednoj godini	7 s
	% odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	82 %
1.8 Vrijeme odgovora službe davanja obavijesti (informacija)	prosječno vrijeme odgovora u jednoj godini	8,75 s
	% odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	82,37 %
1.9 Udjel javnih telefonskih govornica u radu	% u jednoj godini	98,4 %
1.10 Učestalost prigovora na iznos računa za obavljene osnovne usluge	% u jednoj godini	0,0713 %