

HRVATSKA AGENCIJA ZA POŠTU I ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJE

Godišnje izvješće o vrijednostima pokazatelja kakvoće univerzalnih usluga

Naziv trgovačkog društva: Hrvatski Telekom d.d.

Podaci za period: od 1.1. do 31.12.2011.

Parametar	Mjera	Statistika	
1.1 Vrijeme uspostave usluge	za 95% ostvarenih priključaka u jednoj godini	21,24 dana	
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	%	
	vrijeme zaprimanja zahtjeva	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	12,88 %	
1.3 Vrijeme uklanjanja kvara	za 80% kvarova na pristupnom vodu u jednoj godini	27,19 (sati)	
	za 95% kvarova na pristupnom vodu u jednoj godini	94,78 (sati)	
	za 80% ostalih kvarova	36,75 (sati)	
	za 95% ostalih kvarova	100,66 (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	0,905 %	
	% nacionalnih poziva unutar nepokretne elektroničke komunikacijske mreže	0,946 %	

	% nacionalnih poziva iz nepokretne prema pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži	0,602 %
	% međunarodnih poziva	1,573 %
1.5 Vrijeme uspostave poziva	vrijeme unutar kojeg je uspostavljeno 80% svih vrsta poziva u jednoj godini	1,500 sekundi
	prosječno vrijeme za nacionalne pozive unutar nepokretne elektroničke komunikacijske mreže	0,954 sekundi
	vrijeme unutar kojeg je uspostavljeno 95% nacionalnih poziva unutar nepokretne elektroničke komunikacijske mreže	1,833 sekunde (samo HT 1,619 s)
	prosječno vrijeme za nacionalne pozive iz nepokretne prema pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži	4,900 sekundi
	vrijeme unutar kojeg je uspostavljeno 95% nacionalnih poziva iz nepokretne prema pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži	5,000 sekundi
	prosječno vrijeme za međunarodne pozive	4,962 sekunde
	vrijeme unutar kojeg je uspostavljeno 95% međunarodnih poziva	5,000 sekunde
1.6 Vrijeme kašnjenja signala slobodnog biranja	DTMF	0,01153 sekunde
1.7 Vrijeme odgovora osobe operatora (telefonista)	prosječno vrijeme odgovora u jednoj godini	9 sekundi
	% odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	83 %
1.8 Vrijeme odgovora službe davanja obavijesti (informacija)	prosječno vrijeme odgovora u jednoj godini	9 sekundi
	% odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	80,7 %
1.9 Udjel javnih telefonskih govornica u radu	% u jednoj godini	98 %
1.10 Učestalost prigovora na iznos računa za obavljene univerzalne usluge	% u jednoj godini	0,0683 %