

# HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA ZA MREŽNE DJELATNOSTI

Temeljem članka 12. stavka 1. točke 1. i članka 35. stavka 7. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13 i 71/14), Vijeće Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, donosi

## PRAVILNIK O IZMJENAMA I DOPUNAMA PRAVILNIKA O UNIVERZALNIM USLUGAMA U ELEKTRONIČKIM KOMUNIKACIJAMA

### Članak 1.

U Pravilniku o univerzalnim uslugama u elektroničkim komunikacijama (NN br. 146/12), Dodatak 1. mijenja se i glasi:

#### DODATAK 1.

### HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA ZA MREŽNE DJELATNOSTI Godišnje izvješće o vrijednostima pokazatelja kakvoće univerzalnih usluga

Naziv trgovačkog društva: \_\_\_\_\_

Podaci za razdoblje: od \_\_\_\_\_ do \_\_\_\_\_

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme uspostave usluge na fiksnoj lokaciji	za 95% ostvarenih priključaka u jednoj godini	(dani)
	za 99% ostvarenih priključaka u jednoj godini	(dani)
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	%
		od..... do..... radnim danom  od..... do..... subotom  od..... do..... nedjeljom
1.2 Učestalost kvarova po pretplatničkom pristupnom vodu (priključku)	kvarovi/po pristupnom vodu (priključku)/ po godini	%
1.3 Vrijeme uklanjanja kvara na	za 80% kvarova na pristupnom	(sati)

pristupnom vodu	vodu u jednoj godini	
	za 95% kvarova na pristupnom vodu u jednoj godini	(sati)
	za 80% ostalih kvarova	(sati)
	za 95% ostalih kvarova	(sati)
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	%
	vrijeme zaprimanja prijava kvarova	od..... do..... radnim danom od..... do..... subotom od..... do..... nedjeljom
1.4 Učestalost neostvarenih poziva	% svih poziva	%
	% nacionalnih poziva unutar nepokretne elektroničke komunikacijske mreže	%
	% nacionalnih poziva iz nepokretne prema pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži	%
	% međunarodnih poziva	%
1.5 Vrijeme uspostave poziva	vrijeme unutar kojeg je uspostavljeno 80% svih vrsta poziva u jednoj godini	(sekunde)
	prosječno vrijeme za nacionalne pozive unutar nepokretne elektroničke komunikacijske mreže	(sekunde)
	vrijeme unutar kojeg je uspostavljeno 95% nacionalnih poziva unutar nepokretne elektroničke komunikacijske mreže	(sekunde)
	prosječno vrijeme za nacionalne pozive iz nepokretne prema pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži	(sekunde)
	vrijeme unutar kojeg je uspostavljeno 95% nacionalnih poziva iz nepokretne prema pokretnoj elektroničkoj	(sekunde)

	komunikacijskoj mreži	
	prosječno vrijeme za međunarodne pozive	(sekunde)
	vrijeme unutar kojeg je uspostavljeno 95% međunarodnih poziva	(sekunde)
1.6 Odzivno vrijeme službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u jednoj godini	(sekunde)
	% odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	%
1.7 Odzivno vrijeme odgovora službe davanja obavijesti (informacija)	prosječno vrijeme odgovora u jednoj godini	(sekunde)
	% odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	%
1.8 Omjer broja javnih telefonskih govornica u radu	% u jednoj godini	%
1.9 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi s ispravnosti računa za obavljene univerzalne usluge	% u jednoj godini	%

Izjavljujemo da su podaci točni. Za podatke i njihovu točnost preuzimamo potpunu materijalnu i kaznenu odgovornost.

Mjesto i datum:

Žig i potpis odgovorne osobe

## Članak 2.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu 8 dana od dana objave u Narodnim novinama.

KLASA: 011-02/14-02/12

URBROJ: 376-04-14-1

Zagreb, 3. srpnja 2014.

***PREDSJEDNIK VIJEĆA***

*dr. sc. Dražen Lučić*