

Godišnje izvješće o vrijednostima pokazatelja kakvoće univerzalnih usluga

Pokazatelji za period: 01. 01. 2013. do 31. 12. 2013.

Parametar	Mjera	Statistika	HT
1.1. Vrijeme uspostave usluge na fiksnoj lokaciji	za 95% ostvarenih priključaka u jednoj godini	(dani)	37,8
	za 99% ostvarenih priključaka u jednoj godini	(dani)	109
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	%	/ Napomena 1
	vrijeme zaprimanja zahtjeva	od..do..radnim danom od..do..subotom od..do..nedjeljom	00-24h 00-24h 00-24h
1.2. Učestalost kvarova po pretplatničkom pristupnom vodu (priključku)	kvarovi po pristupnom vodu (priključku) po godini	%	17,7
1.3. Vrijeme uklanjanja kvara na pristupnom vodu	za 80% kvarova na pristupnom vodu u jednoj godini	(sati)	48,40
	za 95% kvarova na pristupnom vodu u jednoj godini	(sati)	167,1
	za 80% ostalih kvarova	(sati)	43,9
	za 95% ostalih kvarova	(sati)	121,2
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	%	/ Napomena 2
	vrijeme zaprimanja prijava	od..do..radnim danom od..do..subotom od..do..nedjeljom	00-24h 00-24h 00-24h
1.4. Učestalost neostvarenih poziva	% svih poziva	%	1,383
	% nacionalnih poziva unutar nepokretne elektroničke komunikacijske mreže	%	1,478
	% nacionalnih poziva iz nepokretne prema pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži	%	0,2
	% međunarodnih poziva	%	1,631
1.5. Vrijeme uspostave poziva	vrijeme unutar kojeg je uspostavljeno 80% svih vrsta poziva u jednoj god.	(sec)	1,675
	prosječno vrijeme za nacionalne pozive unutar nepokretne elektroničke komunikacijske mreže	(sec)	2,016

	vrijeme unutar kojeg je uspostavljeno 95% nacionalnih poziva unutar nepokretne elektroničke komunikacijske mreže	(sec)	2,103
	prosječno vrijeme za nacionalne pozive iz nepokretne prema pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži	(sec)	4,897
	vrijeme unutar kojeg je uspostavljeno 95% nacionalnih poziva iz nepokretne prema pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži	(sec)	5,00
	prosječno vrijeme za međunarodne pozive	(sec)	4,922
	vrijeme unutar kojeg je uspostavljeno 95% međunarodnih poziva	(sec)	5,00
1.6. Odzivno vrijeme službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u jednoj godini	(sec)	7
	% odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	%	80
1.7. Odzivno vrijeme odgovora službe davanja obavijesti (informacija)	prosječno vrijeme odgovora u jednoj godini	(sec)	9
	% odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	%	77,1
1.8. Omjer broja javnih telefonskih govornica u radu	% u jednoj godini	%	97
1.9. Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa za obavljene univerzalne usluge	% u jednoj godini	%	0,201

Napomene:

1. HT ne omogućuje ovu uslugu.
2. HT ne raspolaže ovim podatkom.