

Godišnje izvješće o vrijednostima pokazatelja kakvoće usluga poziva na broj 112
2015

| Parametar | Mjera | Metoda i granična vrijednost | Statistika | H1 TELEKOM d.d. | VIPnet d.o.o. | ISKON INTERNET d.d. | METRONET d.d. | OT - OPTIMA TELEKOM d.d. | HT d.d. | TERRAKOM d.o.o. | TELE2 d.o.o. |
|---|---|--|------------|-----------------|---------------|---------------------|---------------|--------------------------|---------|-----------------|---------------|
| I. Učestalost kvarova po pristupnom vodu do Centra 112 | 1.1. postotni udjel neostvarenih poziva na broj 112 u ukupnom broju svih poziva upućenih na broj 112 u određenom razdoblju | Zahtijevano: <= 5% | % | / | / | /; Napomena 1 | / | /; Napomena 2 | 0 | / | /; Napomena 3 |
| II. Vrijeme uklanjanja kvara na pristupnom vodu do Centra 112 | 2.1. vrijeme mjereno u minutama, koje protekne od trenutka zaprimanja ispravne prijave kvara na pristupnom vodu do Centra 112, do trenutka uklanjanja kvara | Zahtijevano: <= 4 sata u 80% | min | / | / | /; Napomena 4 | / | /; Napomena 5 | 0,00 | / | /; Napomena 6 |
| III. Udjel neostvarenih poziva na broj 112 | 3.1. postotni udjel neostvarenih poziva na broj 112 u ukupnom broju svih poziva upućenih na broj 112 u određenom razdoblju | Zahtijevano: <= 5% | % | 1,58 | 0,76 | 0,03 | 0,0038 | 0,85 | 0,22 | 3,38 | 0,00 |
| III. Udjel neostvarenih poziva na broj 112 | 3.2. ukupan broj neostvarenih poziva na broj 112 | | kom | 1.062 | 1.307 | 9 | 52 | 341 | 1.309 | 21 | 0 |
| IV. Vrijeme uspostave veze s brojem 112 | 4.1. prosječno vrijeme na godišnjoj razini | Zahtijevano: prosječno četiri sekunde godišnje po jednom pozivu, pri čemu se 95% uspostavljenih veza mora ostvariti u vremenu kraćem od osam sekunda | s | 1,54 | 1,09 | 1,80 | 3,80 | 1,24 | 0,98 | 1,50 | 1,33 |
| IV. Vrijeme uspostave veze s brojem 112 | 4.2. prosječno vrijeme za 95% uspostavljenih veza | Zahtijevano: prosječno četiri sekunde godišnje po jednom pozivu, pri čemu se 95% uspostavljenih veza mora ostvariti u vremenu kraćem od osam sekunda | s | 1,38 | 1,15 | 1,40 | 3,90 | 1,95 | 2,16 | 1,50 | 1,33 |

Napomene:

- 1 Iskon nema pristupni vod
- 2 Prijavu smetnji i kvarova ne osiguravamo jer su pristupni vodovi Centra 112 smješteni isključivo u HT mreži.
- 3 Tele2 ne posjeduje pristupni vod, usmjeravanje se vrši preko mreže T-coma
- 4 Iskon nema pristupni vod
- 5 Prijavu smetnji i kvarova ne osiguravamo jer su pristupni vodovi Centra 112 smješteni isključivo u HT mreži.
- 6 Tele2 ne posjeduje pristupni vod, usmjeravanje se vrši preko mreže T-coma