

Godišnje izvješće o vrijednostima pokazatelja kakvoće univerzalnih usluga  
 Pokazatelji za period: 1.1.2016. do 31.12.2016.

Parametar	Mjera	Statistika	HT d.d.
I. Vrijeme uspostave usluge na fiksnoj lokaciji	1.1. za 95% ostvarenih priključaka u promatranom razdoblju	dani	29
	1.2. za 99% ostvarenih priključaka u promatranom razdoblju	dani	82
	1.3. % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	%	81,33
II. Učestalost kvarova po pretplatničkom pristupnom vodu (priključku)	2.1. kvarovi po pristupnom vodu (priključku) po godini	%	14,86
III. Vrijeme uklanjanja kvara	3.1. za 80% kvarova u promatranom razdoblju	h	49,56
	3.2. za 95% kvarova u promatranom razdoblju	h	125,55
	3.3. za 80% ostalih kvarova	h	43,31
	3.4. za 95% ostalih kvarova	h	103,26
	3.5. % uklonjenih kvarova ciljanog dana	%	0,00
IV. Učestalost neostvarenih poziva	4.1. % svih poziva	%	0,63
	4.2. % nacionalnih poziva unutar nepokretne elektroničke komunikacijske mreže	%	0,67
	4.3. % nacionalnih poziva iz nepokretne prema pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži	%	0,42
	4.4. % međunarodnih poziva	%	0,80
V. Vrijeme uspostave poziva	5.1. vrijeme unutar kojeg je uspostavljeno 80% svih vrsta poziva u jednoj godini	s	1,83
	5.2. prosječno vrijeme za nacionalne pozive unutar nepokretne elektroničke komunikacijske mreže	s	0,99
	5.3. vrijeme unutar kojeg je uspostavljeno 95% nacionalnih poziva unutar nepokretne elektroničke komunikacijske mreže	s	2,48
	5.4. prosječno vrijeme za nacionalne pozive iz nepokretne prema pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži	s	4,90
	5.5. vrijeme unutar kojeg je uspostavljeno 95% nacionalnih poziva iz nepokretne prema pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži	s	8,00
	5.6. prosječno vrijeme za međunarodne pozive	s	4,15
	5.7. vrijeme unutar kojeg je uspostavljeno 95% međunarodnih poziva	s	9,46
VI. Odzivno vrijeme službe za korisnike	6.1. prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	s	20,40
	6.2. % odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	%	80,35
VII. Odzivno vrijeme odgovora službe davanja obavijesti (informacija)	7.1. prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	s	7,00
	7.2. % odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	%	83,00
VIII. Omjer broja javnih telefonskih govornica u radu	8.1. % u jednoj godini	%	99,27
IX. Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa za obavljene univerzalne usluge	9.1. % u jednoj godini	%	0,20