

Godišnje izvješće o vrijednostima pokazatelja kakvoće univerzalnih usluga

(Temeljem članka 4. Pravilnika o univerzalnim uslugama u elektroničkim komunikacijama, prema postupku utvrđenom ETSI uputom EG 201 769-1)

Naziv trgovačkog društva: HT – Hrvatske telekomunikacije d.d.

Podaci za period: 01. 01. 2008. do 31. 12. 2008.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1. Vrijeme uspostave usluge	za 95 % ostvarenih priključaka u jednoj godini	32,27 dana
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	-
	vrijeme zaprimanja zahtijeva	od...../.....do...../..... radnim danom od...../.....do...../..... subotom od...../.....do...../..... nedjeljom
1.2. Učestalost kvarova	kvarovi/po pristupnom vodu (priključku)/ po godini	11,78 %
1.3. Vrijeme uklanjanja kvara	za 80% kvarova na pristupnom vodu u jednoj godini	25,05 sati
	za 95% kvarova na pristupnom vodu u jednoj godini	57,5 sata
	za 80% ostalih kvarova	23,65 sati
	za 95% ostalih kvarova	53,83 sati
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	-
	vrijeme zaprimanja prijava kvarova	od.....0.....do.....24..... radnim danom od.....0.....do.....24..... subotom od.....0.....do.....24.....nedjeljom
1.4. Učestalost neostvarenih poziva	% svih poziva	0,894
	% nacionalnih poziva unutar fiksne mreže	1,019
	% nacionalnih poziva iz fiksne prema pokretnoj mreži	0,205
	% međunarodnih poziva	1,656
1.5. Vrijeme uspostave poziva	vrijeme unutar kojeg je uspostavljeno 80 % svih vrsta poziva u jednoj godini	1,395 s
	prosječno vrijeme za nacionalne pozive unutar fiksne mreže	1,028 s
	vrijeme unutar kojeg je uspostavljeno 95 % nacionalnih poziva unutar fiksne mreže	2,015 s 1,523 s samo T-HT

Parametar	Mjera	Statistika
	prosječno vrijeme za nacionalne pozive iz fiksne prema pokretnoj mreži	4,932 s
	vrijeme unutar kojeg je uspostavljeno 95 % nacionalnih poziva iz fiksne prema pokretnoj mreži	4,999 s
	prosječno vrijeme za međunarodne pozive	4,965 s
	vrijeme unutar kojeg je uspostavljeno 95 % međunarodnih poziva	5,000 s
1.6. Vrijeme kašnjenja signala slobodnog biranja		0,00998 s
1.7. Vrijeme odgovora osobe operatora (telefonista)	prosječno vrijeme odgovora u jednoj godini	7,4 s
	% odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	80,2
1.8. Vrijeme odgovora službe davanja obavijesti (informacija)	prosječno vrijeme odgovora u jednoj godini	8,5 s
	% odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	84,2
1.9. Udjel javnih telefonskih govornica u radu	% u jednoj godini	98,76
1.10. Učestalost prigovora na iznos računa za obavljene osnovne usluge	% u jednoj godini	0,07