

Godišnje izvješće o vrijednostima pokazatelja kakvoće univerzalnih usluga

Pokazatelji za period: 01. 01. 2014. do 31. 12. 2014.

Parametar	Mjera	Statistika	HT
1.1. Vrijeme uspostave usluge na fiksnoj lokaciji	za 95% ostvarenih priključaka u jednoj godini	(dani)	30,4
	za 99% ostvarenih priključaka u jednoj godini	(dani)	83,8
	% 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	%	19,5
1.3. Vrijeme uklanjanja kvara na pristupnom vodu	za 80% kvarova na pristupnom vodu u jednoj godini	(sati)	49,30
	za 95% kvarova na pristupnom vodu u jednoj godini	(sati)	140,76
	za 80% ostalih kvarova	(sati)	43,01
	za 95% ostalih kvarova	(sati)	111,51
	% 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	%	0,90345
	% nacionalnih poziva unutar nepokretne elektroničke komunikacijske mreže	%	0,92185
	% nacionalnih poziva iz nepokretne prema pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži	%	0,30897
	% međunarodnih poziva	%	1,10752
1.5. Vrijeme uspostave poziva	vrijeme unutar kojeg je uspostavljeno 80% svih vrsta poziva u jednoj god.	(sec)	2,84702
	prosječno vrijeme za nacionalne pozive unutar nepokretne elektroničke komunikacijske mreže	(sec)	1,46292

	vrijeme unutar kojeg je uspostavljeno 95% nacionalnih poziva unutar nepokretne elektroničke komunikacijske mreže	(sec)	2,10285
	prosječno vrijeme za nacionalne pozive iz nepokretne prema pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži	(sec)	4,89468
	vrijeme unutar kojeg je uspostavljeno 95% nacionalnih poziva iz nepokretne prema pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži	(sec)	6,08159
	prosječno vrijeme za međunarodne pozive	(sec)	4,49213
	vrijeme unutar kojeg je uspostavljeno 95% međunarodnih poziva	(sec)	7,25006
1.6. Odzivno vrijeme službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u jednoj godini	(sec)	7
	% odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	%	70
1.7. Odzivno vrijeme odgovora službe davanja obavijesti (informacija)	prosječno vrijeme odgovora u jednoj godini	(sec)	8 Napomena 3
	% odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	%	82 Napomena 3
1.8. Omjer broja javnih telefonskih govornica u radu	% u jednoj godini	%	98,45
1.9. Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa za obavljene univerzalne usluge	% u jednoj godini	%	0,1593

Napomene:

1. HT ne omogućuje ovu uslugu.
2. HT ne raspolaže ovim podatkom.
3. Ovaj podatak sadrži objedinjene podatke za nepokretnu i pokretnu mrežu, koji se zbog tehničkih razloga nisu mogli razlučiti