

Godišnje izvješće o vrijednostima pokazatelja kakvoće univerzalnih usluga
 Pokazatelji za period: 1.1.2015. do 31.12.2015.

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	99
	1.3. % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	%	79,00
II. Učestalost kvarova po pretplatničkom pristupnom vodu (priključku)	2.1. kvarovi po pristupnom vodu (priključku) po godini	%	14,00
	3.1. za 80% kvarova na pristupnom vodu u promatranom razdoblju	h	47,90
III. Vrijeme uklanjanja kvara za pristupne vodove	3.2. za 95% kvarova na pristupnom vodu u promatranom razdoblju	h	148,70
	3.3. za 80% ostalih kvarova	h	40,30
	3.4. za 95% ostalih kvarova	h	97,40
	3.5. % uklonjenih kvarova ciljanog dana	%	0,00
	4.1. % svih poziva	%	1,00
IV. Učestalost neostvarenih poziva	4.2. % nacionalnih poziva unutar nepokretne elektroničke komunikacijske mreže	%	1,40
	4.3. % nacionalnih poziva iz nepokretne prema pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži	%	0,30
	4.4. % međunarodnih poziva	%	1,00
	5.1. vrijeme unutar kojeg je uspostavljeno 80% svih vrsta poziva u jednoj godini	s	4,10
V. Vrijeme uspostave poziva	5.2. prosječno vrijeme za nacionalne pozive unutar nepokretne elektroničke komunikacijske mreže	s	1,10
	5.3. vrijeme unutar kojeg je uspostavljeno 95% nacionalnih poziva unutar nepokretne elektroničke komunikacijske mreže	s	2,70
	5.4. prosječno vrijeme za nacionalne pozive iz nepokretne prema pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži	s	4,80
	5.5. vrijeme unutar kojeg je uspostavljeno 95% nacionalnih poziva iz nepokretne prema pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži	s	6,80
	5.6. prosječno vrijeme za međunarodne pozive	s	4,40
	5.7. vrijeme unutar kojeg je uspostavljeno 95% međunarodnih poziva	s	9,30
	6.1. prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	s	7,00
VI. Odzivno vrijeme službe za korisnike	6.2. % odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	%	84,00
	7.1. prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	s	7,00
VII. Odzivno vrijeme odgovora službe davanja obavijesti (informacija)	7.2. % odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	%	84,00
	8.1. % u jednoj godini	%	99,30
VIII. Omjer broja javnih telefonskih govornica u radu			
IX. Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa za obavljene univerzalne usluge	9.1. % u jednoj godini	%	0,17