

**Godišnje izvješće o vrijednostima pokazatelja kakvoće univerzalnih usluga**  
**Pokazatelji za period: 1.1.2020. do 31.12.2020.**

Parametar	Mjera	Statistika	HT d.d.	Imenik d.o.o.
I. Vrijeme uspostave usluge na fiksnoj lokaciji	1.1. za 95% ostvarenih priključaka u promatranom razdoblju	dani	16	-
	1.2. za 99% ostvarenih priključaka u promatranom razdoblju	dani	55	-
	1.3. % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	%	82,50	-
II. Učestalost kvarova po pretplatničkom pristupnom vodu(priključku)	2.1. kvarovi po pristupnom vodu (priključku) po godini	%	14,80	-
III. Vrijeme uklanjanja kvara	3.1. za 80% kvarova na pristupnom vodu u promatranom razdoblju	h	71,30	-
	3.2. za 95% kvarova na pristupnom vodu u promatranom razdoblju	h	244,10	-
	3.3. za 80% ostalih kvarova	h	33,3	-
	3.4. za 95% ostalih kvarova	h	0	-
	3.5. % uklonjenih kvarova ciljanog dana	%	0,00	-
IV. Učestalost neostvarenih poziva	4.1. % svih poziva	%	0,84	-
	4.2. % nacionalnih poziva unutar nepokretne elektroničke komunikacijske mreže	%	1,14	-
	4.3. % nacionalnih poziva iz nepokretne prema pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži	%	0,11	-
	4.4. % međunarodnih poziva	%	0,73	-
V. Vrijeme uspostave poziva	5.1. vrijeme unutar kojeg je uspostavljeno 80% svih vrsta poziva u jednoj godini	s	1,52	-
	5.2. prosječno vrijeme za nacionalne pozive unutar nepokretne elektroničke komunikacijske mreže	s	0,47	-
	5.3. vrijeme unutar kojeg je uspostavljeno 95% nacionalnih poziva unutar nepokretne elektroničke komunikacijske mreže	s	1,13	-
	5.4. prosječno vrijeme za nacionalne pozive iz nepokretne prema pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži	s	3,29	-
	5.5. vrijeme unutar kojeg je uspostavljeno 95% nacionalnih poziva iz nepokretne prema pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži	s	5,98	-
	5.6. prosječno vrijeme za međunarodne pozive	s	2,58	-
	5.7. vrijeme unutar kojeg je uspostavljeno 95% međunarodnih poziva	s	7,22	-
VI. Odzivno vrijeme službe za korisnike	6.1. prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	s	42,23	-
	6.2. % odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	%	69,91	-
VII. Odzivno vrijeme odgovora službe davanja obavijesti (informacija)	7.1. prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	s	4,00	11,30
	7.2. % odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	%	91,00	84,40
VIII. Omjer broja javnih telefonskih govornica u radu	8.1. % u jednoj godini	%	97,10	-
IX. Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa za obavljene univerzalne usluge	9.1. % u jednoj godini	%	0,07	-