

**Obrazac: Godišnje izvješće o vrijednostima pokazatelja kakvoće univerzalnih usluga**  
**Pokazatelji za period: 1.1.2021. do 31.12.2021.**

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	22	-
	1.2. za 99% ostvarenih priključaka u promatranom razdoblju	dani	81	-
	1.3. % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	%	81,10	-
II. Učestalost kvarova po pretplatničkom pristupnom vodu(priključku)	2.1. kvarovi po pristupnom vodu (priključku) po godini	%	14,50	-
III. Vrijeme uklanjanja kvara	3.1. za 80% kvarova na pristupnom vodu u promatranom razdoblju	h	87,50	-
	3.2. za 95% kvarova na pristupnom vodu u promatranom razdoblju	h	344,4	-
	3.3. za 80% ostalih kvarova	h	40,20	-
	3.4. za 95% ostalih kvarova	h	87,11	-
	3.5. % uklonjenih kvarova ciljanog dana	%	0,00	-
IV. Učestalost neostvarenih poziva	4.1. % svih poziva	%	0,50	-
	4.2. % nacionalnih poziva unutar nepokretne elektroničke komunikacijske mreže	%	0,45	-
	4.3. % nacionalnih poziva iz nepokretne prema pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži	%	0,02	-
	4.4. % međunarodnih poziva	%	0,50	-
V. Vrijeme uspostave poziva	5.1. vrijeme unutar kojeg je uspostavljeno 80% svih vrsta poziva u jednoj godini	s	3,11	-
	5.2. prosječno vrijeme za nacionalne pozive unutar nepokretne elektroničke komunikacijske mreže	s	0,78	-
	5.3. vrijeme unutar kojeg je uspostavljeno 95% nacionalnih poziva unutar nepokretne elektroničke komunikacijske mreže	s	3,24	-
	5.4. prosječno vrijeme za nacionalne pozive iz nepokretne prema pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži	s	3,04	-
	5.5. vrijeme unutar kojeg je uspostavljeno 95% nacionalnih poziva iz nepokretne prema pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži	s	5,49	-
	5.6. prosječno vrijeme za međunarodne pozive	s	2,72	-
	5.7. vrijeme unutar kojeg je uspostavljeno 95% međunarodnih poziva	s	9,31	-
VI. Odzivno vrijeme službe za korisnike	6.1. prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	s	46,21	-
	6.2. % odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	%	67,70	-
VII. Odzivno vrijeme odgovora službe davanja obavijesti (informacija)	7.1. prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	s	5,00	10,67
	7.2. % odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	%	89,00	85,81
VIII. Omjer broja javnih telefonskih govornica u radu	8.1. % u jednoj godini	%	97,00	-
IX. Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa za obavljene univerzalne usluge	9.1. % u jednoj godini	%	0,08	-