

Godišnje izvješće o vrijednostima pokazatelja kakvoće univerzalnih usluga
Pokazatelji za period: 1.1.2022. do 31.12.2022.

Parametar	Mjera	Statistika	HT d.d.
I. Vrijeme uspostave usluge na fiksnoj lokaciji	1.1. za 95% ostvarenih priključaka u promatranom razdoblju	dani	17
	1.2. za 99% ostvarenih priključaka u promatranom razdoblju	dani	58
	1.3. % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	%	79,80
II. Učestalost kvarova po pretplatničkom pristupnom vodu(priključku)	2.1. kvarovi po pristupnom vodu (priključku) po godini	%	13,40
III. Vrijeme uklanjanja kvara	3.1. za 80% kvarova u promatranom razdoblju	h	44,43
IV. Učestalost neostvarenih poziva	4.1. % svih poziva	%	0,47
	4.2. % nacionalnih poziva unutar nepokretne elektroničke komunikacijske mreže	%	0,38
	4.3. % nacionalnih poziva iz nepokretne prema pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži	%	0,12
	4.4. % međunarodnih poziva	%	1,65
V. Vrijeme uspostave poziva	5.1. vrijeme unutar kojeg je uspostavljeno 80% svih vrsta poziva u jednoj godini	s	3,09
	5.2. prosječno vrijeme za nacionalne pozive unutar nepokretne elektroničke komunikacijske mreže	s	0,30
	5.3. vrijeme unutar kojeg je uspostavljeno 95% nacionalnih poziva unutar nepokretne elektroničke komunikacijske mreže	s	0,54
	5.4. prosječno vrijeme za nacionalne pozive iz nepokretne prema pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži	s	3,24
	5.5. vrijeme unutar kojeg je uspostavljeno 95% nacionalnih poziva iz nepokretne prema pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži	s	7,18
	5.6. prosječno vrijeme za međunarodne pozive	s	3,31
	5.7. vrijeme unutar kojeg je uspostavljeno 95% međunarodnih poziva	s	12,58
VI. Odzivno vrijeme službe za korisnike	6.1. prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	s	14,45
	6.2. % odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	%	87,83
VII. Odzivno vrijeme odgovora službe davanja obavijesti (informacija)	7.1. prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	s	7,57
	7.2. % odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	%	85,68
VIII. Omjer broja javnih telefonskih govornica u radu	8.1. % u jednoj godini	%	97,99
IX. Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa za obavljene univerzalne usluge	9.1. % u jednoj godini	%	0,08