

Godišnje izvješće o vrijednostima pokazatelja kakvoće univerzalnih usluga
Pokazatelji za period: 1.1.2023. do 31.12.2023.

Parametar	Mjera	Statistika	HT d.d.
I. Vrijeme uspostave usluge na fiksnoj lokaciji	1.1. za 95% ostvarenih priključaka u promatranom razdoblju	dani	20
	1.2. za 99% ostvarenih priključaka u promatranom razdoblju	dani	65
	1.3. % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	%	83,01
II. Učestalost kvarova po pretplatničkom pristupnom vodu(priključku)	2.1. kvarovi po pristupnom vodu (priključku) po godini	%	12,10
III. Vrijeme uklanjanja kvara	3.1. za 80% kvarova na pristupnom vodu u promatranom razdoblju	h	41,2
	3.2. za 95% kvarova na pristupnom vodu u promatranom razdoblju	h	189,7
IV. Učestalost neostvarenih poziva	4.1. % svih poziva	%	0,20
	4.2. % nacionalnih poziva unutar nepokretne elektroničke komunikacijske mreže	%	0,62
	4.3. % nacionalnih poziva iz nepokretne prema pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži	%	0,49
	4.4. % međunarodnih poziva	%	1,37
V. Vrijeme uspostave poziva	5.1. vrijeme unutar kojeg je uspostavljeno 80% svih vrsta poziva u jednoj godini	s	2,88
	5.2. prosječno vrijeme za nacionalne pozive unutar nepokretne elektroničke komunikacijske mreže	s	0,21
	5.3. vrijeme unutar kojeg je uspostavljeno 95% nacionalnih poziva unutar nepokretne elektroničke komunikacijske mreže	s	0,41
	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	10,50
	5.6. prosječno vrijeme za međunarodne pozive	s	3,78
	5.7. vrijeme unutar kojeg je uspostavljeno 95% međunarodnih poziva	s	17,26
VI. Odzivno vrijeme odgovora službe davanja obavijesti (informacija)	6.1. prosječno vrijeme odgovora u promatranom razdoblju	s	7,57
	6.2. % odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	%	85,68
VII. Omjer broja javnih telefonskih govornica u radu	7.1. % u jednoj godini	%	97,10
VIII. Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa za obavljene univerzalne usluge	8.1. % u jednoj godini	%	0,07