

Obrazac: Godišnje izvješće o vrijednostima pokazatelja kakvoće usluga poziva na broj 112  
 Period: 2023

| Parametar                                                     | Mjera                                                                                                                                                       | Metoda i granična vrijednost                                                                                                                                                                             | Statistika | TERRAKOM d.o.o. | ISKON INTERNET d.d. | A1 Hrvatska d.o.o. | HT d.d. | Telemach Hrvatska d.o.o. |
|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------------|---------------------|--------------------|---------|--------------------------|
| I. Učestalost kvarova po pristupnom vodu do Centra 112        | 1.1. postotni udjel neostvarenih poziva na broj 112 u ukupnom broju svih poziva upućenih na broj 112 u određenom razdoblju                                  | ETSI uputa EG 201 769-1 toč. 5.2.<br>Zahtijevano: <= 5%                                                                                                                                                  | %          | Napomena 1      | Napomena 1          | Napomena 2         | 0,00    | Napomena 3               |
| II. Vrijeme uklanjanja kvara na pristupnom vodu do Centra 112 | 2.1. vrijeme mjereno u minutama, koje protekne od trenutka zaprimanja ispravne prijave kvara na pristupnom vodu do Centra 112, do trenutka uklanjanja kvara | ETSI uputa EG 201 769-1 toč. 5.3. i Prilog B.<br>Zahtijevano: <= 4 sata u 80%                                                                                                                            | min        | Napomena 1      | Napomena 1          | Napomena 2         | 0,00    | Napomena 3               |
| III. Udjel neostvarenih poziva na broj 112                    | 3.1. postotni udjel neostvarenih poziva na broj 112 u ukupnom broju svih poziva upućenih na broj 112 u određenom razdoblju                                  | ETSI uputa EG 201 769-1 toč. 5.2.<br>Zahtijevano: <= 5%                                                                                                                                                  | %          | 4,85            | 0,43                | 0,08               | 0,03    | 0,05                     |
|                                                               | 3.2. ukupan broj neostvarenih poziva na broj 112                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                          | kom        | 21              | 26                  | 371                | 59      | 307                      |
| IV. Vrijeme uspostave veze s brojem 112                       | 4.1. prosječno vrijeme na godišnjoj razini                                                                                                                  | ETSI uputa EG 201 769-1 toč. 5.5 i Prilog B.<br><br>Zahtijevano: prosječno četiri sekunde godišnje po jednom pozivu, pri čemu se 95% uspostavljenih veza mora ostvariti u vremenu kraćem od osam sekunda | s          | 3,93            | 1,35                | 0,44               | 0,52    | 0,77                     |
|                                                               | 4.2. prosječno vrijeme za 95% uspostavljenih veza                                                                                                           | ETSI uputa EG 201 769-1 toč. 5.5 i Prilog B.<br><br>Zahtijevano: prosječno četiri sekunde godišnje po jednom pozivu, pri čemu se 95% uspostavljenih veza mora ostvariti u vremenu kraćem od osam sekunda | s          | 7,88            | 1,01                | 0,38               | 1,07    | 0,73                     |

Napomene:

- 1 Operator nema pristupni vod, usmjeravanje ide na HT
- 2 Operator nema izravne pristupne vodove prema 112, već usmjerava pozive prema 112 prema HT d.d. i Optima Telekom d.d
- 3 Nije bilo prijava kvarova na pristupnim vodovima Centra 112.