

Obrazac: Godišnje izvješće o vrijednostima pokazatelja kakvoće usluga poziva na broj 112
Period: 2024

Parametar	Mjera	Metoda i granična vrijednost	Statistika	A1 Hrvatska d.o.o.	HT d.d.	Telemach Hrvatska d.o.o.	TERRAKOM d.o.o.
I. Učestalost kvarova po pristupnom vodu do nadležne hitne službe	1.1. postotni udjel ispravno prijavljenih kvarova na pristupnom vodu u određenom razdoblju u odnosu na ukupan broj pristupnih vodova u tom razdoblju	ETSI uputa EG 201 769-1 toč. 5.2. Zahtijevano: <= 5%	%	Napomena 1	0,00	Napomena 2	Napomena 3
II. Vrijeme uklanjanja kvara na pristupnom vodu do nadležne hitne službe	2.1. vrijeme mjereno u minutama, koje protekne od trenutka zaprimanja ispravne prijave kvara na pristupnom vodu do hitne službe, do trenutka uklanjanja kvara	ETSI uputa EG 201 769-1 toč. 5.3. i Prilog B. Zahtijevano: <= 4 sata u 80%	min	0,00	0,00	Napomena 2	Napomena 3
III. Udjel neostvarenih glasovnih poziva na broj 112 i druge pozivne brojeve hitnih službi	3.1. postotni udjel neostvarenih poziva na brojeve hitnih službi u ukupnom broju svih poziva upućenih na brojeve hitnih službi u određenom razdoblju	ETSI uputa EG 201 769-1 toč. 5.4. Zahtijevano: <= 5% na godinu	%	0,06	0,06	0,06	4,26
III. Udjel neostvarenih glasovnih poziva na broj 112 i druge pozivne brojeve hitnih službi	3.2. ukupan broj neostvarenih poziva na brojeve hitnih službi		kom	484	428	7	11
IV. Vrijeme uspostave veze s brojem 112 i drugim pozivnim brojevima hitnih službi	4.1. prosječno vrijeme na godišnjoj razini	ETSI uputa EG 201 769-1 toč. 5.5 i Prilog B. Zahtijevano: prosječno četiri sekunde godišnje po jednom pozivu, pri čemu se 95% uspostavljenih veza mora ostvariti u vremenu kraćem od osam sekunda	s	0,33	1,52	0,79	2,20
	4.2. prosječno vrijeme za 95% uspostavljenih veza	ETSI uputa EG 201 769-1 toč. 5.5 i Prilog B. Zahtijevano: prosječno četiri sekunde godišnje po jednom pozivu, pri čemu se 95% uspostavljenih veza mora ostvariti u vremenu kraćem od osam sekunda	s	0,29	1,29	0,73	5,93

Napomene:

- A1 je u listopadu 2024 uveo izravne pristupne vodove prema 112 i 192, prije toga je usmjeravao pozive prema HT d.d. i Telemach d.o.o.
- Nije bilo prijave kvarova na pristupnim vodovima Centra 112
- Operator nema pristupni vod, usmjeravanje ide na HT