

Obrazac: Godišnje izvješće o vrijednostima pokazatelja kakvoće univerzalnih usluga

Period: 2025

| Parametar | Mjera | Statistika | A1 Hrvatska d.o.o. | Telemach Hrvatska d.o.o. | HT d.d. |
|--|---|------------|--------------------|--------------------------|---------|
| I. Vrijeme uspostave usluge na fiksnoj lokaciji | 1.1. za 95% ostvarenih priključaka u promatranom razdoblju | dani | 5 | 1; Napomena 1 | 10 |
| | 1.2. za 99% ostvarenih priključaka u promatranom razdoblju | dani | 6 | 1; Napomena 1 | 38 |
| | 1.3. % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina | % | 100,00 | 100; Napomena 1 | 73,7 |
| II. Učestalost kvarova po pretplatničkom pristupnom vodu(priključku) | 2.1. kvarovi po pristupnom vodu (priključku) po godini | % | 2,75 | ; Napomena 2 | 14,53 |
| III. Vrijeme uklanjanja kvara | 3.1. za 80% kvarova | h | 19,83 | 1; Napomena 3 | 52,34 |
| | 3.2. za 95% kvarova | h | 19,83 | 1; Napomena 3 | 338,46 |
| | 3.3. % uklonjenih kvarova ciljanog dana | % | 100,00 | 100; Napomena 3 | 0 |
| IV. Učestalost neostvarenih poziva | 4.1. % svih poziva | % | 1,52 | - | 0,25 |
| | 4.2. % nacionalnih poziva unutar nepokretne elektroničke komunikacijske mreže | % | 0,31 | - | 0,54 |
| | 4.3. % nacionalnih poziva iz nepokretne prema pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži | % | 1,20 | - | 0,62 |
| | 4.4. % međunarodnih poziva | % | 2,95 | - | 1,03 |
| V. Vrijeme uspostave poziva | 5.1. vrijeme unutar kojeg je uspostavljeno 80% svih vrsta poziva u jednoj godini | s | 1,09 | - | 2,74 |
| | 5.2. prosječno vrijeme za nacionalne pozive unutar nepokretne elektroničke komunikacijske mreže | s | 0,13 | 1,08; Napomena 4 | 0,24 |
| | 5.3. vrijeme unutar kojeg je uspostavljeno 95% nacionalnih poziva unutar nepokretne elektroničke komunikacijske mreže | s | 0,11 | 1,07; Napomena 4 | 0,45 |
| | 5.4. prosječno vrijeme za nacionalne pozive iz nepokretne prema pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži | s | 2,00 | 2,31; Napomena 4 | 2,30 |
| | 5.5. vrijeme unutar kojeg je uspostavljeno 95% nacionalnih poziva iz nepokretne prema pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži | s | 1,80 | 2,31; Napomena 4 | 5,43 |
| | 5.6. prosječno vrijeme za međunarodne pozive | s | 3,14 | 6,56; Napomena 5 | 4,42 |
| | 5.7. vrijeme unutar kojeg je uspostavljeno 95% međunarodnih poziva | s | 2,82 | 5,88; Napomena 5 | 19,80 |
| VI. Omjer broja javnih telefonskih govornica u radu | 6.1. % u jednoj godini | % | - | - | 98,80 |

Napomene:

- 1 usluga se pruža preko mobilne infrastrukture pa je aktivacija odmah po preuzimanju SIM kartice
- 2 usluga se pruža preko mobilne infrastrukture pa nema pristunog voda
- 3 usluga se pruža preko mobilne infrastrukture pa je jedini mogući kvar eventuan ispad mreže što se otklanja u najkraćem mogućem roku i prema kriterijima iz Pravilnika o načinu i rokovima provedbe mjera zaštite sigurnosti mreža i usluga prijavljuje HAKOM-u
- 4 usluga se pruža preko mobilne infrastrukture pa su uzeti podaci o pozivima iz mobilne u fiksnu mrežu, za sve mobilne korisnike - ne samo USO
- 5 usluga se pruža preko mobilne infrastrukture pa su uzeti podaci o pozivima iz mobilne, za sve mobilne korisnike - ne samo USO