

Godišnje izvješće o vrijednostima pokazatelja kakvoće univerzalnih usluga za period od 01.01.2010. do 31.12.2010. godine

Hrvatski Telekom d.d.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme uspostave usluge	za 95% ostvarenih priključaka u jednoj godini	19,02 (dana)
	vrijeme zaprimanja zahtjeva	Od 00:00 do 24:00 radnim danom
		Od 00:00 do 24:00 subotom
Od 00:00 do 24:00 nedjeljom		
1.2 Učestalost kvarova	kvarovi/po pristupnom vodu (priključku)/ po godini	13,33 %
1.3 Vrijeme uklanjanja kvara	za 80% kvarova na pristupnom vodu u jednoj godini	22,65 (sati)
	za 95% kvarova na pristupnom vodu u jednoj godini	49,97 (sati)
	za 80% ostalih kvarova	23,53 (sati)
	za 95% ostalih kvarova	49,66 (sati)
	vrijeme zaprimanja prijava kvarova	Od 00:00 do 24:00 radnim danom
Od 00:00 do 24:00 subotom		
Od 00:00 do 24:00 nedjeljom		
1.4 Učestalost neostvarenih poziva	% svih poziva	0,838%
	% nacionalnih poziva unutar nepokretne elektroničke komunikacijske mreže	0,935%
	% nacionalnih poziva iz nepokretne prema pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži	0,286%
	% međunarodnih poziva	1,608%

1.5 Vrijeme uspostave poziva	vrijeme unutar kojeg je uspostavljeno 80% svih vrsta poziva u jednoj godini	1,485 (sekundi)
	prosječno vrijeme za nacionalne pozive unutar nepokretne elektroničke komunikacijske mreže	0,985 (sekundi)
	vrijeme unutar kojeg je uspostavljeno 95% nacionalnih poziva unutar nepokretne elektroničke komunikacijske mreže	1,786 (sekundi)
	prosječno vrijeme za nacionalne pozive iz nepokretne prema pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži	4,926 (sekundi)
	vrijeme unutar kojeg je uspostavljeno 95% nacionalnih poziva iz nepokretne prema pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži	4,999 (sekundi)
	prosječno vrijeme za međunarodne pozive	4,941 (sekundi)
	vrijeme unutar kojeg je uspostavljeno 95% međunarodnih poziva	5 (sekundi)
1.6 Vrijeme kašnjenja signala slobodnog biranja		0,00993 (sekunde)
1.7 Vrijeme odgovora osobe operatora (telefonista)	prosječno vrijeme odgovora u jednoj godini	7 (sekundi)
	% odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	82%
1.8 Vrijeme odgovora službe davanja obavijesti (informacija)	prosječno vrijeme odgovora u jednoj godini	8,75 (sekundi)
	% odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	82,37%
1.9 Udjel javnih telefonskih govornica u radu	% u jednoj godini	98,4%
1.10 Učestalost prigovora na iznos računa za obavljene univerzalne usluge	% u jednoj godini	0,0713%