

Kvalitet servisa- distribucija AVM sadržaja	Izveštaj za period 01.01.2017.-31.03.2017.
Mjera	Operator
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji - za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	3 dana
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji - % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	94%
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji - Vrijeme primanja zahtjeva radnim danom :	08-22h
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji - subotom	08-22h
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji - nedeljom	08-22h
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji - za 100 linija u posmatranom periodu	28% (kvarovi i zalbe)
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije - za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	2,3 dana
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije - za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	2,67 dana
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije - za 80% ostalih kvarova	3,13 dana
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije - za 95% ostalih kvarova	3,5 dana
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije - % uklonjenih kvarova ciljanog dana	90%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije - Vrijeme primanja zahtjeva radnim danom :	08-22h
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije - subotom	08-22h
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije - nedeljom	08-22h
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike - prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	89s

1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike - % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	73%
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa - % u posmatranom razdoblju	4%
1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike) - % u posmatranom razdoblju	0%