

Izveštaj za period 01.07.2019.-30.09.2019.

| Mjera | Operator |
|---|-----------------|
| 1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji - za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju | 3 |
| 1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji - % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina | 95% |
| 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 | 8.2 |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije - za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju | 72 |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije - za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju | 74 |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije - za 80% ostalih kvarova | 86 |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije - za 95% ostalih kvarova | 74 |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije - % uklonjenih kvarova ciljanog dana | 86 |
| 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 | 51s |
| 1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike - % dogovorenih poziva u roku do 20 sekundi | 71% |

| | |
|---|--------------|
| 1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa - % u posmatranom razdoblju | 1.00% |
| 1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za pre-paid korisnike - % u posmatranom razdoblju | 0 |