

Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji - za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	2%
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji - % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	97%
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	12%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije - za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	41
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije - za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	50
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije - za 80% ostalih kvarova	55
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije - za 95% ostalih kvarova	62
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	59s
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike - % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	80%
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa - % u posmatranom razdoblju	3%
1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za pre-paid korisnike - % u posmatranom razdoblju	0