

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme uspostave usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % ostvarenih priključaka u posmatranom periodu	2 (dani)
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	95 %
	vrijeme zaprimanja zahtjeva	Od <u>9</u> do <u>17</u> radnim danom Od <u>10</u> do <u>15</u> subotom Od _____ do _____ nedjeljom
1.2 Omjer kvarova po pristupnom vodu	za 100 linija u posmatranom periodu	5% <b>Napomena 1</b>
1.3 Vrijeme uklanjanja kvara za pristupne vodove	za 80% kvarova na pristupnom vodu u posmatranom periodu	8 (sati)
	za 95% kvarova na pristupnom vodu u posmatranom periodu	60 (sati) Napomena 2
	za 80% ostalih kvarova	8 (sati)
	za 95% ostalih kvarova	60 (sati) <b>Napomena 2</b>
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	90 %
	vrijeme zaprimanja prijave kvarova	Od <u>0</u> do <u>24</u> radnim danom Od <u>0</u> do <u>24</u> subotom Od <u>0</u> do <u>24</u> nedjeljom
1.4 Odzivno vrijeme službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	20 (sekunde)
	% odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	90 %
1.5 Odzivno vrijeme za pristup popisu korisnika javne govorne usluge	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	14 (sekunde)
	% odgovorenih poziva u periodu do 20 sekundi	92 %
1.6 Omjer broja javnih telefonskih govornica u ispravnom stanju	% u posmatranom periodu	N/A %
1.7 Učestalost pritužbi u vezi sa ispravnošću računara	% u posmatranom periodu	0,1 %
1.8 Učestalost pritužbi u vezi sa ispravnošću računara za prepaid korisnike	% u posmatranom periodu	0 %
1.9 Vrijeme uspostave internet usluge	prosječno vrijeme uspostave internet usluge u posmatranom periodu za dial-up	1 (dani)
	prosječno vrijeme uspostave internet usluge u posmatranom periodu za širokopolasni pristup internetu	3 (dani)
1.10 Opseg problema vezan uz postupak prenosivosti broja	Broj odbijenih (i odgođenih) zahtjeva za prijenos broja podijeljen s ukupnim brojem podnesenih zahtjeva	0 %
1.11 Omjer raskinutih veza	% u posmatranom periodu	0,3 % <b>Napomena 3</b>

**Napomena 1:** Posmatrani podaci su vezan za ukupan prosječan broj pristupnih vodova EPN-a

**Napomena 2:** Period prijave izvan radnih sati a kvar riješen unutar radnih sati

**Napomena 3:** Obuhvata omjer u odnosu na sve pokušaje poziva u posmatranom periodu