

| 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<br>Od <u> 10 </u> do <u> 15 </u> subotom<br>Od <u>      </u> do <u>      </u> nedjeljom |
| 1.2 Omjer kvarova po pristupnom vodu                                      | za 100 linija u posmatranom periodu   | 6%<br><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)<br><b>Napomena 2</b>  |
|   | za 80% ostalih kvarova  | 8 (sati)  |
|   | za 95% ostalih kvarova  | 60 (sati)<br><b>Napomena 2</b>  |
|   | % uklonjenih kvarova ciljanog dana  | 90 %  |
|   | vrijeme zaprimanja prijave kvarova  | Od <u>  0  </u> do <u> 24 </u> radnim danom<br>Od <u>  0  </u> do <u> 24 </u> subotom<br>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  | 15 (sekunde)  |
|   | % odgovorenih poziva u periodu do 20 sekundi  | 90 %  |
| 1.6 Omjer broja javnih telefonskih govornica u ispravnom stanju           | % u posmatranom periodu   | N/A %   |
| 1.7 Učestalost pritužbi u vezi sa ispravnošću računa                      | % u posmatranom periodu   | 0,2 %   |
| 1.8 Učestalost pritužbi u vezi sa ispravnošću računa za prepaid korisnike | % u posmatranom periodu   | 0 %   |
| 1.9 Vrijeme uspostave internet usluge                                     | prosječno vrijeme uspostave internet usluge u posmatranom periodu za dial-up                            | N/A   |
|   | prosječno vrijeme uspostave internet usluge u posmatranom periodu za širokopojasni pristup internetu    | 2 (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   | 1 %<br><b>Napomena 3</b>  |

**Napomena 1:** Posmatrani podaci su vezani 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