

| Mjera | Operator |
|---|--|
| 1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji - za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju | 1 |
| 1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji - % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina | 1,00% |
| 1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji - Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom | 08:00 - 18:00 |
| 1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji - subotom | Po dogovoru sa korisnikom |
| 1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji - nedeljom | Po dogovoru sa korisnikom |
| 1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji - za 100 linija u posmatranom periodu | Nije bilo prijavljenih kvarova |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije - za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju | Nije bilo prijavljenih kvarova |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije - za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju | Nije bilo prijavljenih kvarova |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije - za 80% ostalih kvarova | Nije bilo prijavljenih kvarova |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije - za 95% ostalih kvarova | Nije bilo prijavljenih kvarova |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije - % uklonjenih kvarova ciljanog dana | Nije bilo prijavljenih kvarova |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije - Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom | 08:00 - 16:00 |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije - subotom | isto kao radnim danom |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije - nedeljom | isto kao radnim danom |
| 1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike - prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu | Odgovor na mail ili zahtjev u ticket sistem u roku od 1 h, na telefon odmah po pozivu. |
| 1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike - % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | svi pozivi |
| 1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa - % u posmatranom razdoblju | 0% |
| 1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za pre-paid korisnike - % u posmatranom razdoblju | 0% |