

Назив оператора:

Подаци за период: од \_\_\_\_\_ до \_\_\_\_\_

Бр.	Параметар	Мера	Вредност	
1.	Време успостављања услуге, уколико постоје технички услови	за 50 % нових прикључака у једној години (просечно време по прикључку)	(дани)	
		за 90 % нових прикључака у једној години (просечно време по прикључку)	(дани)	
		за 95 % нових прикључака у једној години (просечно време по прикључку)	(дани)	
		% успостављених услуга до термина сагласно уговору	(%)	
		Просечан број дана кашњења при успостављању услуге	(дани)	
		време пријема захтева	од _____ до _____ радним даном	
			од _____ до _____ суботом	
од _____ до _____ недељом				
2.	Број кварова по приступном воду	за 100 линија по години	_____ (број)	
3.	Просечно време отклањања квара	за 80% најбрже отклоњених кварова на приступном воду у једној години	(сати)	
		за 95% најбрже отклоњених кварова на приступном воду у једној години	(сати)	
		% отклоњених кварова током периода од 24 сата од пријаве	(%)	
		време пријаве кварова	од _____ до _____ радним даном	
			од _____ до _____ суботом	
			од _____ до _____ недељом	

4.	Процент неуспешних позива	свих позива	(%)
		националних позива унутар фиксне мреже у оквиру локалне централе	(%)
		националних позива унутар фиксне мреже ван локалне централе	(%)
		националних позива из фиксне мреже према мобилним операторима	(%)
		националних позива из фиксне према другим фиксним операторима	(%)
		међународних позива	(%)
5.	Процент успешних позива	свих позива	(%)
		националних позива унутар фиксне мреже у оквиру локалне централе	(%)
		националних позива унутар фиксне мреже ван локалне централе	(%)
		националних позива из фиксне мреже према мобилним операторима	(%)
		националних позива из фиксне према другим фиксним операторима	(%)
		међународних позива	(%)
6.	Време успостављања позива	просечно време за националне позиве	_____ (секунде)
		време за које је успостављено 95 % националних позива унутар фиксне мреже	_____ (секунде)
		просечно време за националне позиве унутар фиксне мреже	_____ (секунде)
		просечно време за националне позиве из фиксне према мобилним мрежама	_____ (секунде)
		време за које је успостављено 95 % националних позива из фиксне према мобилним мрежама	_____ (секунде)
		просечно време за међународне позиве	_____ (секунде)
		време за које је успостављено 95 % међународних позива	_____ (секунде)

7.	Време одзива за услугу оператера	просечно време одзива у једној години	_____ (секунде)
		% одговорених позива у раздобљу до 20 секунди	(%)
8.	Време одзива за приступ попису корисника јавне говорне услуге	просечно време одзива у једној години	_____ (секунде)
		% одговорених позива у раздобљу до 20 секунди	(%)
9.	Приговор на исправност	% приговора које резултују исправком рачуна	(%)
10.	Квалитет приказа рачуна	MOS (на основу спроведене анкете на 1% корисника, а максимални узорак 1000 корисника)	(1 – 5)
11.	Учесталост приговора корисника	Број приговора по кориснику	_____ (%)
12.	Време решавања приговора корисника	за 80% најбрже решених приговора у једној години	_____ (дани)
			_____ (дани)
13.	Однос са корисницима	MOS (на основу спроведене анкете на 1% корисника, а максимални узорак 1000 корисника)	_____ (1 – 5)
14.	Професионализам службе за помоћ корисницима	MOS (на основу спроведене анкете на 1% корисника, а максимални узорак 1000 корисника)	_____ (1 – 5)
15.	Процент броја јавних телефонских говорница у исправном стању	% у једној години	(%)

Напомена:

Место, датум

Потпис овлашћеног лица оператера

\_\_\_\_\_ , \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_