

Назив оператора:

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

| Бр.                          | Параметар                                                  | Мера                                                                   | Вредност                          |
|------------------------------|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| 1.                           | Време успостављања услуге, уколико постоје технички услови | за 95 % нових прикључака у једној години (просечно време по прикључку) | (дани)                            |
|                              |                                                            | % успостављених услуга до термина сагласно уговору                     | %                                 |
|                              |                                                            | време пријема захтева                                                  | од _____ до _____<br>радним даном |
|                              |                                                            |                                                                        | од _____ до _____<br>суботом      |
|                              |                                                            | од _____ до _____<br>недељом                                           |                                   |
| 2.                           | Процент кварова по приступним линијама                     |                                                                        | _____<br>%                        |
| 3.                           | Просечно време отклањања квара                             | за 95% најбрже отклоњених кварова на приступној линији у једној години | (сати)                            |
|                              |                                                            | % отклоњених кварова током периода од 24 сата од пријаве               | %                                 |
|                              |                                                            | Време рада службе за пријаву кварова                                   | од _____ до _____<br>радним даном |
|                              |                                                            |                                                                        | од _____ до _____<br>суботом      |
| од _____ до _____<br>недељом |                                                            |                                                                        |                                   |
| 4.                           | Процент неуспешних позива                                  | свих позива                                                            | %                                 |
|                              |                                                            | националних позива унутар фиксне мреже                                 | %                                 |
|                              |                                                            | националних позива из фиксне мреже према мобилним операторима          | %                                 |
|                              |                                                            | националних позива из фиксне према другим фиксним операторима          | %                                 |

|     |                                                  | међународних позива                                                                                                                          | %       |
|-----|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 5.  | Време успостављања позива                        | Просечно време за националне позиве                                                                                                          | _____ s |
|     |                                                  | Просечно време за националне позиве унутар фиксне мреже                                                                                      | _____ s |
|     |                                                  | просечно време за националне позиве из фиксне према мобилним мрежама                                                                         | _____ s |
|     |                                                  | просечно време за међународне позиве                                                                                                         | _____ s |
| 6.  | Време одзива за услуге оператера                 | просечно време одзива у једној години за 60% позива                                                                                          | _____ s |
|     |                                                  | % одговорених позива у раздобљу до 20 секунди                                                                                                | %       |
| 7.  | Процент рачуна који су исправљени                | Процент приговора који резултирају исправком рачуна                                                                                          | %       |
| 8.  | Процент приговора корисника                      | Средња вредност броја приговора у односу на број корисника, на годишњем нивоу, изражена у процентима                                         | %       |
| 9.  | Време решавања приговора корисника               | за 80% најбрже решених приговора у једној години                                                                                             | дана    |
| 10. | Задовољство корисника односом с оператором       | MOS (на основу спроведене анкете на 5% корисника, а максимални узорак 1000 корисника)                                                        | (1-5)   |
| 11. | Услужност call центра                            | MOS (на основу спроведене анкете на 5% корисника, а максимални узорак 1000 корисника)                                                        | (1-5)   |
| 12. | Процент приговора на поступак преносивости броја | Укупан број приговора у току године на поступак преносивости броја у односу на број поднетих захтева за пренос бројева, изражен у процентима | %       |

Напомена:

Место, датум

Потпис овлашћеног лица оператора

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_