

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

_____ , _____
