

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 _____ радним даном
			од _____ до _____ суботом
	од _____ до _____ недељом		
2.	Процент кварова на приступним линијама		_____ %
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 _____ радним даном
			од _____ до _____ суботом
од _____ до _____ недељом			
4.	Процент неуспешних позива	Свих позива	%
		Националних позива унутар фиксне мреже	%
		Националних позива из фиксне мреже према мобилним мрежама	%
		Националних позива из фиксне према другим фиксним мрежама	%

		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
		Процент одговорених позива у раздобљу до 20 секунди	%
7.	Процент рачуна који су исправљени	Процент приговора који резултирају исправком рачуна	%
8.	Процент приговора крајњих	Средња вредност броја приговора у односу на број крајњих корисника, на годишњем нивоу, изражена у процентима	%
9.	Време решавања приговора крајњих	За 80% најбрже решених приговора у једној години	дана
10.	Задовољство крајњих корисника односом с	MOS (на основу спроведене анкете на 5% крајњих корисника, а максимални узорак 1000 крајњих корисника)	(1-5)
11.	Услужност call центра	MOS (на основу спроведене анкете на 5% крајњих корисника, а максимални узорак 1000 крајњих	(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
