

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 по 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 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 оператора	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
