

Назив оператора: _____

Подаци за период: од _____ до _____

Бр.	Параметар	Мера	Вредност
1.	Време успостављања услуге	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
3.	Број кварова по приступном воду	за 100 линија по години	_____ (%)
4.	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
5.	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	_____ (%)
6.	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	_____ (%)
7.	Време успостављања позива	просечно време за националне позиве	_____ (секунде)
		просечно време за националне позиве унутар фиксне мреже	_____ (секунде)
		време за које је успостављено 95 % националних позива 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)
8.	Време одзива за услуге оператера (9813, 977)	просечно време одзива у једној години	_____ (секунде)
		% одговорених позива у раздобљу до 20 секунди	____ (%)
9.	Време одзива за приступ попису корисника јавне говорне услуге (988)	просечно време одзива у једној години	_____ (секунде)
		% одговорених позива у раздобљу до 20 секунди	____ (%)
10.	Време одзива оператера за приговоре на рачун	просечно време одзива у једној години	_____ (секунде)
		% одговорених позива у раздобљу до 20 секунди	____ (%)
11.	Приговор на исправност рачуна	% приговора које резултују исправком рачуна	____ (%)
12.	Квалитет приказа рачуна	MOS (на основу спроведене анкете на 1% корисника, а максимални узорак 1000 корисника)	_____ (1 – 5)
13.	Учесталост приговора корисника	Број приговора по кориснику	_____ (број)
14.	Време решавања приговора корисника	за 80% најбрже решених приговора у једној години	_____ (дани)
		за 95% најбрже решених приговора у једној години	_____ (дани)
15.	Однос са корисницима	MOS (на основу спроведене анкете на 1% корисника, а максимални узорак 1000 корисника)	_____ (1 – 5)

		корисника)	
16.	Професионализам службе за помоћ корисницима	MOS (на основу спроведене анкете на 1% корисника, а максимални узорак 1000 корисника)	— (1 – 5)
17.	Процент броја јавних телефонских говорница у исправном стању	% у једној години	_____ (%)

Место, датум

Потпис овлашћеног лица оператора
