Образац **ППК-4**

РАТЕЛ, ЈБРО:

Извештај о вредностима параметара квалитета услуге широкопојасног приступа

Назив оператора: ______________________________

Подаци за период: од ______________ до ______________

Бр.	Параметар	Опис параметра	Резултат
1.	Време успостављања услуге	Просечно време од тренутка пријема захтева до тренутка активирања услуге за 95% захтева	____ (дана)
2.	Приговори корисника на исправност рачуна	Проценат рачуна који имају приговор корисника	____ %
3.	Време решавања приговора корисника	Време за које се реши 80% и 95% приговора, од тренутка пријаве.	____, ____ (дана)
4.	Однос са корисником	Оцена од 5 до 1 ([illegible]) на узорку од најмање 100 корисника	_ (просечна оцена)
5.	Услужност call центра	Оцена од 5 до 1 ([illegible]) на узорку од најмање 100 корисника	_ (просечна оцена)
6.	Време одзива оператера за приговоре на рачун	- просечно време одзива у години - проценат одговорених позива у раздобљу од 20s	________ s ____ %
7.	Време одзива за услуге оператера	- просечно време одзива у години - проценат одговорених позива у раздобљу од 20s	_________ s ____ %

Место, датум **Потпис овлашћеног лица оператора**

____________________, ______________ ________________________________