

# Извештај о вредностима параметара квалитета услуге широкопојасног приступа

Назив оператора: \_\_\_\_\_

Подаци за период: од \_\_\_\_\_ до \_\_\_\_\_

| Бр. | Параметар                                                 | Опис параметра                                                                                | Резултат                     |
|-----|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| 1.  | Време успостављања услуге уколико постоје технички услови | Просечно време од тренутка пријема захтева до тренутка активирања услуге за 95% захтева       | (_____ дана)                 |
| 2.  | Укупан број приговора на 100 корисника                    | Средња вредност броја свих приговора на 100 корисника на годишњем нивоу                       | _____ (број)                 |
| 3.  | Приговори корисника на исправност рачуна                  | Проценат рачуна који имају приговор корисника                                                 | _____ %                      |
| 4.  | Време решавања приговора корисника                        | Време за које се реши 80% и 95% приговора, од тренутка пријаве.                               | _____, _____<br>(_____ дана) |
| 5.  | Однос са корисником                                       | Оцена од 5 до 1 (одличан, врло добар, добар, осредњи, лош) на узорку од најмање 100 корисника | _____<br>(просечна оцена)    |
| 6.  | Услужност call центра                                     | Оцена од 5 до 1 (одличан, врло добар, добар, осредњи, лош) на узорку од најмање 100 корисника | _____<br>(просечна оцена)    |
| 7.  | Време одзива за услуге оператора                          | - просечно време одзива у години<br>- проценат одговорених позива у раздобљу од 20s           | _____ s<br>_____ %           |

Напомена:

**Место, датум**

\_\_\_\_\_

**Потпис овлашћеног лица оператора**

\_\_\_\_\_