

Назив оператора: Предузеће за телекомуникације "Телеком Србија" а.д.

Подаци за период: од 01.01.2018. до 31.12.2018.

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	<u>2,00</u> (дана)
2.	Укупан број приговора на 100 корисника	Број свих приговора на 100 корисника на годишњем нивоу	8,00 (број)
3.	Приговори корисника на исправност рачуна	% рачуна који имају приговор корисника	0,14 %
4.	Време решавања приговора корисника	Време за које се реши 80% и 95% приговора, од тренутка пријаве.	<u>0,94</u> , <u>1,37</u> (дана)
5.	Однос са корисником	Оцена од 5 до 1 (одличан, врло добар, добар, осредњи, лош) на узорку од најмање 100 корисника	<u>3,88</u> (просечна оцена)
6.	Услужност call центра	Оцена од 5 до 1 (одличан, врло добар, добар, осредњи, лош) на узорку од најмање 100 корисника	<u>4,15</u> (просечна оцена)
7.	Време одзива за услуге оператора	- просечно време одзива у години - % одговорених позива у раздобљу од 20s	<u>82,00</u> s 61,14 %

Напомена:

Место, датум

Београд, 12.03..2019.

Потпис овлашћеног лица оператора

