

Назив оператора: Предузеће за телекомуникације "Телеком Србија" а.д.Подаци за период: од 01.01.2018. до 31.12.2018.

Бр.	Параметар	Опис параметра	Вредност
1.	Време успостављања услуге, уколико постоје технички услови	Просечно време од тренутка пријема захтева до тренутка активирања услуге за 95% захтева	$\frac{2,00}{\text{(дана)}}$
2.	Приговори корисника на квалитет услуге	Број приговора корисника према укупном броју корисника	$\frac{8,25}{\text{\%}}$
3.	Број решених приговора корисника	Број решених приговора од укупног броја приговора	$\frac{100,00}{\text{\%}}$
4.	Број кварова на месечном нивоу	Укупан број кварова пријављених у току 30 дана	$\frac{26026}{\text{(број)}}$
5.	Време потребно за отклањање кварова	Просечно време од тренутка пријема приговора на квалитет услуге до тренутка отклањања квара	$\frac{47,00}{\text{Сати}}$
6.	Приговори корисника на исправност рачуна	Процент рачуна који имају приговор корисника	$\frac{0,24}{\text{\%}}$
7.	Време решавања приговора корисника на исправност рачуна	Време за које се реши више од 95% приговора	$\frac{1,95}{\text{(дана)}}$
8.	Однос са корисником	Оцена од 5 до 1 (одличан, врло добар, добар, осредњи, лош) на узорку од најмање 100 корисника	$\frac{4}{\text{(просечна оцена)}}$
9.	Услужност call центра	Оцена од 5 до 1 (одличан, врло добар, добар, осредњи, лош) на узорку од најмање 100 корисника	$\frac{4}{\text{(просечна оцена)}}$
10.	Време одзива за услуге оператора	- просечно време одзива у години - % одговорених позива у раздобљу од 20s	$\frac{82,00}{\text{s}}$ $\frac{62,50}{\text{\%}}$

Напомена:

Параметри број 4 и 5 рачунати су за сервисе: ИПТВ, Клик Спорт и мтс ТВГО.

Место, датум

Београд, 12.03.2019.

Потпис овлашћеног лица оператора

