

**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	Процент рачуна који имају приговор корисника	_____ %
4.	Време решавања приговора корисника	Време за које се реши 80% и 95% приговора, од тренутка пријаве.	_____, _____ (дана)
5.	Однос са корисником	Оцена од 5 до 1 (одличан, врло добар, добар, осредњи, лош) на узорку од најмање 100 корисника	_____ (просечна оцена)
6.	Услужност call центра	Оцена од 5 до 1 (одличан, врло добар, добар, осредњи, лош) на узорку од најмање 100 корисника	_____ (просечна оцена)
7.	Време одзива за услуге оператора	- просечно време одзива у години - проценат одговорених позива у раздобљу од 20s	_____ s _____ %

Напомена:

Место, датум

Потпис овлашћеног лица оператора
