

ИЗВЕШТАЈ 1. Извештај о вредностима параметара квалитета јавне говорне услуге у фиксној мрежи

Назив оператора: _____

Подаци за период: од _____ до _____

Бр.	Параметар	Мера	Вредност
1.	Време успостављања услуге, уколико постоје технички услови	За 95% нових прикључака у једној години (просечно време по прикључку)	(дани)
		% успостављених услуга до термина сагласно уговору	(%)
		Време пријема захтева	Од ___ до ___ радним даном Од ___ до ___ суботом Од ___ до ___ недељом
2.	Процент кварова на приступним линијама		(%)
3.	Просечно време отклањања квара	За 95% најбрже отклоњених кварова на приступној линији у једној години	(сати)
		% отклоњених кварова током периода од 24 сата од пријаве	(%)
		Време рада службе за пријаву кварова	Од ___ до ___ радним даном Од ___ до ___ суботом Од ___ до ___ недељом
4.	Процент неуспешних позива	Свих позива	(%)
		Националних позива унутар фиксне мреже	(%)
		Националних позива из фиксне мреже према мобилним операторима	(%)
		Националних позива из фиксне према другим фиксним операторима	(%)
		Међународних позива	(%)
5.	Време успостављања позива	Просечно време за националне позиве	(s)
		Просечно време за националне позиве унутар фиксне мреже	(s)
		Просечно време за националне позиве из фиксне према мобилним мрежама	(s)
		Просечно време за међународне позиве	(s)
6.	Време одзива за услуге оператора	Просечно време одзива у једној години за 60% позива	(s)
		Процент одговорених позива у раздобљу до 20 секунди	(%)
7.	Процент рачуна који су исправљени	Процент приговора које резултирају исправком рачуна	(%)
8.	Процент приговора корисника	Средња вредност броја приговора у односу на број корисника, на годишњем нивоу, изражена у процентима	%
9.	Време решавања приговора корисника	За 80% најбрже решених приговора у једној години	(дани)
10.	Задовољство корисника односом са оператором	MOS (на основу спроведене анкете на 5% корисника, а максимални узорак 1000 корисника)	(1–5)
11.	Услужност call центра	MOS (на основу спроведене анкете на 5% корисника, а максимални узорак 1000 корисника)	(1–5)
12.	Процент приговора на поступак преносивости броја	Укупан број приговора у току године на поступак преносивости броја у односу на број поднетих захтева за пренос бројева, изражен у процентима	%

Напомена:

Место, датум	Потпис овлашћеног лица оператора