

ИЗВЕШТАЈ 4. Извештај о вредностима параметара квалитета услуге приступа интернету и интернет услуге у фиксној електронској комуникационој мрежи на фиксној локацији

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.	Процент приговора корисника	Средња вредност броја приговора у односу на број корисника, на годишњем нивоу, изражена у процентима	(%)
3.	Процент рачуна који су исправљени	Процент приговора на рачун који резултирају исправком рачуна, у односу на број издатих рачуна	(%)
4.	Време решавања приговора корисника	Време за које се реши 80% приговора, од тренутка подношења приговора	(дана)
5.	Задовољство корисника односом са оператором	Оцена од 5 до 1 (одличан, врло добар, добар, осредњи, лош) на узорку од најмање 100 корисника	(просечна оцена)
6.	Услужност <i>call</i> 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 - % одговорених позива у раздобљу од 20s	(s) (%)

Напомена:

Место, датум	Потпис овлашћеног лица оператора
--------------	----------------------------------