

## ИЗВЕШТАЈ 5. Извештај о вредностима параметара квалитета услуге дистрибуције медијских садржаја

Назив оператора: \_\_\_\_\_

Подаци за период: Од \_\_\_\_\_ до \_\_\_\_\_

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	(дана)
2.	Број кварова на месечном нивоу	Укупан број кварова пријављених у току 30 дана	(број)
3.	Просечно време отклањања квара	Просечно време од тренутка пријема приговора на квалитет услуге до тренутка отклањања квара	Сати/дана
		Време рада службе за пријаву кварова	Од ___ до ___ радним даном Од ___ до ___ суботом Од ___ до ___ недељом
4.	Процент приговора корисника	Средња вредност броја приговора у односу на број корисника, на годишњем нивоу, изражена у процентима	(%)
5.	Процент рачуна који су исправљени	Процент приговора на рачун који резултирају исправком рачуна, у односу на број издатих рачуна	(%)
6.	Време решавања приговора корисника	Време за које се реши више од 95% приговора	(дана)
7.	Задовољство корисника односом са оператором	Оцена од 5 до 1 (одличан, врло добар, добар, осредњи, лош) на узорку од најмање 100 корисника	(просечна оцена)
8.	Услужност <i>call</i> центра	Оцена од 5 до 1 (одличан, врло добар, добар, осредњи, лош) на узорку од најмање 100 корисника	(просечна оцена)
9.	Време одзива за услуге оператора	– Просечно време одзива у години	(s)
		– % одговорених позива у раздобљу од 20s	(%)

### Напомена:

<b>Место, датум</b>	<b>Потпис овлашћеног лица оператора</b>