

**Извештај о вредностима параметара квалитета јавне  
говорне услуге у јавној телефонској мрежи на фиксној  
локацији**

Назив оператора: \_\_\_\_\_

Подаци за период: од \_\_\_\_\_ до \_\_\_\_\_

Бр.	Параметар	Мера	Вредност
1.	Време успостављања услуге, уколико постоје технички услови	за 50 % нових прикључака у једној години (просечно време по прикључку)	$\overline{\hspace{1cm}}$ (дани)
		за 90 % нових прикључака у једној години (просечно време по прикључку)	$\overline{\hspace{1cm}}$ (дани)
		за 95 % нових прикључака у једној години (просечно време по прикључку)	$\overline{\hspace{1cm}}$ (дани)
		% успостављених услуга до термина сагласно уговору	$\overline{\hspace{1cm}}$ (%)
		Просечан број дана кашњења при успостављању услуге	$\overline{\hspace{1cm}}$ (дани)
		време пријема захтева	од _____ до _____ радним даном од _____ до _____ суботом од _____ до _____ недељом
2.	Број кварова по приступном воду	за 100 линија по години	$\overline{\hspace{1cm}}$ (број)
3.	Просечно време отклањања квара	за 80% најбрже отклоњених кварова на приступном воду у једној години	$\overline{\hspace{1cm}}$ (сати)
		за 95% најбрже отклоњених кварова на приступном воду у једној години	$\overline{\hspace{1cm}}$ (сати)
		% отклоњених кварова током периода од 24 сата од пријаве	$\overline{\hspace{1cm}}$ (%)

		време пријаве кварова	од _____ до _____ радним даном од _____ до _____ суботом од _____ до _____ недељом
4.	Процент неуспешних позива	свих позива	_____ (%)
		националних позива унутар фиксне мреже у оквиру локалне централе	_____ (%)
		националних позива унутар фиксне мреже ван локалне централе	_____ (%)
		националних позива из фиксне мреже према мобилним операторима	_____ (%)
		националних позива из фиксне према другим фиксним операторима	_____ (%)
		међународних позива	_____ (%)
5.	Процент успешних позива	свих позива	_____ (%)
		националних позива унутар фиксне мреже у оквиру локалне централе	_____ (%)
		националних позива унутар фиксне мреже ван локалне централе	_____ (%)
		националних позива из фиксне мреже према мобилним операторима	_____ (%)
		националних позива из фиксне према другим фиксним операторима	_____ (%)
		међународних позива	_____ (%)
6.	Време успостављања позива	просечно време за националне позиве	_____ (секунде)
		просечно време за националне позиве унутар фиксне мреже	_____ (секунде)
		време за које је успостављено 95 % националних позива унутар фиксне мреже	_____ (секунде)

		просечно време за националне позиве из фиксне према мобилним мрежама	$\overline{\quad}$ (секунде)
		време за које је успостављено 95 % националних позива из фиксне према мобилним мрежама	$\overline{\quad}$ (секунде)
		просечно време за међународне позиве	$\overline{\quad}$ (секунде)
		време за које је успостављено 95 % међународних позива	$\overline{\quad}$ (секунде)
7.	Време одзива за услуге оператера	просечно време одзива у једној години	$\overline{\quad}$ (секунде)
		% одговорених позива у раздобљу до 20 секунди	$\overline{\quad}$ (%)
8.	Време одзива за приступ попису корисника јавне говорне услуге	просечно време одзива у једној години	$\overline{\quad}$ (секунде)
		% одговорених позива у раздобљу до 20 секунди	$\overline{\quad}$ (%)
9.	Приговор на исправност рачуна	% приговора које резултују исправком рачуна	$\overline{\quad}$ (%)
10.	Квалитет приказа рачуна	MOS (на основу спроведене анкете на 1% корисника, а максимални узорак 1000 корисника)	$\overline{\quad}$ (1 – 5)
11.	Учесталост приговора корисника	Број приговора по кориснику	$\overline{\quad}$ (%)
12.	Време решавања приговора корисника	за 80% најбрже решених приговора у једној години	$\overline{\quad}$ (дани)
		за 95% најбрже решених приговора у једној години	$\overline{\quad}$ (дани)
13.	Однос са корисницима	MOS (на основу спроведене анкете на 1% корисника, а максимални узорак 1000 корисника)	$\overline{\quad}$ (1 – 5)

14.	Професионализам службе за помоћ корисницима	MOS (на основу спроведене анкете на 1% корисника, а максимални узорак 1000 корисника)	(1 – 5)
15.	Процент броја јавних телефонских говорница у исправном стању	% у једној години	____ (%)

Напомена:

**Место, датум**

**Потпис овлашћеног лица оператора**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_