

Образац ШПК-3

РАТЕЛ, ЈБРО: 743011626

Извештај о вредностима параметара квалитета јавне говорне услуге која се пружа коришћењем Интернета

Назив оператора: SBB Srpske kablovske mrežeПодаци за период: од 01.01.2017 до 31.12.2017

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	<u>1,78</u> (дана)
2.	Укупан број приговора на 100 корисника	Број свих приговора на 100 корисника на годишњем нивоу	<u>24,85</u> (број)
3.	Приговори корисника на исправност рачуна	% рачуна који имају приговор корисника	<u>0,16</u> %
4.	Време решавања приговора корисника	Време за које се реши 80% и 95% приговора, од тренутка пријаве.	<u>0,61</u> , <u>0,84</u> (дана)
5.	Однос са корисником	Оцена од 5 до 1 (одличан, врло добар, добар, осредњи, лош) на узорку од најмање 100 корисника	<u>5</u> (просечна оцена)
6.	Услужност call центра	Оцена од 5 до 1 (одличан, врло добар, добар, осредњи, лош) на узорку од најмање 100 корисника	<u>5</u> (просечна оцена)
7.	Време одзива за услуге оператора	- просечно време одзива у години - % одговорених позива у раздобљу од 20s	<u>39,00</u> s <u>64,86</u> %

Напомена:

Место, датум

Београд 12.3.2018.

Потпис овлашћеног лица оператора

