

Kvalitatívne ukazovatele služieb  
pri poskytovaní verejne dostupných interpersonálnych komunikačných služieb

Tabuľka č. P2.1

Kvalitatívny ukazovateľ služby	Čas zostavenia volania
Technická norma	EG 202 057-2 V1.3.2 kapitola 5.2
Definícia	Časový interval začínajúci v okamihu, keď sieť prijala informáciu o adrese vyžadovanej na zostavenie spojenia, a končiaci v okamihu, keď volajúca strana prijala kontrolný vyzváňací tón alebo signál prihlásenia volanej strany alebo tón oznamujúci obsadenú volanú linku; pri použití signalizácie s postupným vysielaním voľby sa časový interval začína, keď bola prijatá dostatočná informácia o adrese umožňujúca sieti začať smerovanie volania.
Aplikovateľnosť	Hlasová komunikačná služba v pevnej sieti a v mobilnej sieti
Metóda merania	Meranie prebieha v reálnej prevádzke. Kontinuálne sa meria a vyhodnocuje <ul style="list-style-type: none"> <li>a) stredná hodnota času zostavenia volania pre národné volania v sekundách,</li> <li>b) čas v sekundách, v rámci ktorého je zostavených 95 % národných volaní,</li> <li>c) stredná hodnota času zostavenia volania pre medzinárodné volania v sekundách,</li> <li>d) čas v sekundách, v rámci ktorého je zostavených 95 % medzinárodných volaní,</li> <li>e) počet meraní uskutočnených pre národné volania a medzinárodné volania.</li> </ul>

Tabuľka č. P2.2

Kvalitatívny ukazovateľ služby	Percento reklamácií na správnosť faktúry
Technická norma	ES 202 057-1 V2.1.1 kapitola 5.11
Definícia	Percentuálne vyjadrenie počtu opodstatnených reklamácií na správnosť faktúry v súvislosti s poskytnutím služieb podľa § 2 ods. 19 zákona podnikom.
Aplikovateľnosť	Služby v pevnej sieti a v mobilnej sieti
Metóda merania	Kontinuálne sa meria a vyhodnocuje počet nesprávne vystavených faktúr podnikom v súvislosti s poskytnutím služieb podľa § 2 ods. 19 zákona za účtovné obdobie podniku. Vyjadruje sa v percentách, ako pomer počtu opodstatnených reklamácií na nesprávne vyúčtované faktúry k celkovému počtu odoslaných faktúr podnikom. $PR [\%] = \frac{\sum Nr}{\sum Nc} \times 100\%$ <p>kde  PR je percento reklamácií na správnosť faktúry  Nr je počet opodstatnených reklamácií na správnosť faktúry  Nc je celkový počet odoslaných faktúr podnikom</p>

Tabuľka č. P2.3

Kvalitatívny ukazovateľ služby	Podiel neúspešných volaní
Technická norma	EG 202 057-2 V1.3.2 kapitola 5.1
Definícia	Pomer neúspešných volaní k celkovému počtu pokusov o volanie v určitom časovom období.
Aplikovateľnosť	Hlasová komunikačná služba v pevnej sieti a v mobilnej sieti
Metóda merania	Meranie prebieha v reálnej prevádzke. Kontinuálne sa meria a vyhodnocuje a) podiel neúspešných národných volaní v percentách, b) podiel neúspešných medzinárodných volaní v percentách, c) počet meraní uskutočnených pre národné volania a medzinárodné volania spoločne.