

Назив оператора: Orion telekom doo

Подаци за период: од 01.01.2015 до 31.12.2015

Бр.	Параметар	Резултат мерења
1.	Покривеност сигналом CDMA мреже	Процент насељених места по свим окрузима Пчињски <u>42,86</u> % , Јабланички <u>40,93</u> % , Рашки <u>44,85</u> % , Пиротски <u>40,64</u> % , Златиборски <u>51,87</u> % .

Напомена:

Место, датум

Beograd, 10.03.2016

Потпис овлашћеног лица оператора

\_\_\_\_\_

Назив оператора: Orion telekomПодаци за период: од 01.10.2015. до 31.12.2015.

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>27,00</u> (дана)
2.	Приговори корисника на квалитет услуге	Број приговора корисника према укупном броју корисника	<u>12,00</u> %
3.	Број решених приговора корисника	Број решених приговора од укупног броја приговора	<u>100,00</u> %
4.	Број кварова на месечном нивоу	Укупан број кварова пријављених у току 30 дана	<u>577</u> (број)
5.	Време потребно за отклањање кварова	Просечно време од тренутка пријема приговора на квалитет услуге до тренутка отклањања квара	<u>48,00</u> Сати
6.	Приговори корисника на исправност рачуна	Процент рачуна који имају приговор корисника	<u>1,10</u> %
7.	Време решавања приговора корисника на исправност рачуна	Време за које се реши више од 95% приговора	<u>3,00</u> (дана)
8.	Однос са корисником	Оцена од 5 до 1 (одличан, врло добар, добар, осредњи, лош) на узорку од најмање 100 корисника	<u>4</u> (просечна оцена)
9.	Услужност call центра	Оцена од 5 до 1 (одличан, врло добар, добар, осредњи, лош) на узорку од најмање 100 корисника	<u>3</u> (просечна оцена)
10.	Време одзива за услуге оператора	- просечно време одзива у години - % одговорених позива у раздобљу од 20s	<u>149,00</u> s <u>59,00</u> %

Напомена:

**Место, датум**

\_\_\_\_\_

**Потпис овлашћеног лица оператора**

\_\_\_\_\_

## Извештај о вредностима параметара квалитета услуге широкопојасног приступа

Назив оператора: Orion telekom timПодаци за период: од 01.10.2015 до 31.12.2015

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	13,00 (дана)
2.	Укупан број приговора на 100 корисника	Средња вредност броја свих приговора на 100 корисника на годишњем нивоу	30,00 (број)
3.	Приговори корисника на исправност рачуна	Процент рачуна који имају приговор корисника	0,37 %
4.	Време решавања приговора корисника	Време за које се реши 80% и 95% приговора, од тренутка пријаве.	6,00 , 6,00 (дана)
5.	Однос са корисником	Оцена од 5 до 1 (одличан, врло добар, добар, осредњи, лош) на узорку од најмање 100 корисника	4 (просечна оцена)
6.	Услужност call центра	Оцена од 5 до 1 (одличан, врло добар, добар, осредњи, лош) на узорку од најмање 100 корисника	3 (просечна оцена)
7.	Време одзива за услуге оператора	- просечно време одзива у години - проценат одговорених позива у раздобљу од 20s	149,00 s 59,00 %

Напомена:

**Место, датум**

\_\_\_\_\_

**Потпис овлашћеног лица оператора**

\_\_\_\_\_

## Извештај о вредностима параметара квалитета услуге широкопојасног приступа

Назив оператора: Orion telekomПодаци за период: од 01.10.2015. до 31.12.2015.

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	13,00 (дана)
2.	Укупан број приговора на 100 корисника	Средња вредност броја свих приговора на 100 корисника на годишњем нивоу	30,00 (број)
3.	Приговори корисника на исправност рачуна	Процент рачуна који имају приговор корисника	0,37 %
4.	Време решавања приговора корисника	Време за које се реши 80% и 95% приговора, од тренутка пријаве.	6,00 , 6,00 (дана)
5.	Однос са корисником	Оцена од 5 до 1 (одличан, врло добар, добар, осредњи, лош) на узорку од најмање 100 корисника	4 (просечна оцена)
6.	Услужност call центра	Оцена од 5 до 1 (одличан, врло добар, добар, осредњи, лош) на узорку од најмање 100 корисника	3 (просечна оцена)
7.	Време одзива за услуге оператора	- просечно време одзива у години - проценат одговорених позива у раздобљу од 20s	149,00 s 59,00 %

Напомена:

**Место, датум**

\_\_\_\_\_

**Потпис овлашћеног лица оператора**

\_\_\_\_\_

Назив оператора: Orion telekom dooПодаци за период: од 01.10.2015. до 31.12.2015.

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>1,00</u> (дана)
2.	Укупан број приговора на 100 корисника	Број свих приговора на 100 корисника на годишњем нивоу	<u>0,10</u> (број)
3.	Приговори корисника на исправност рачуна	% рачуна који имају приговор корисника	<u>0,00</u> %
4.	Време решавања приговора корисника	Време за које се реши 80% и 95% приговора, од тренутка пријаве.	<u>1,00</u> , <u>1,00</u> (дана)
5.	Однос са корисником	Оцена од 5 до 1 (одличан, врло добар, добар, осредњи, лош) на узорку од најмање 100 корисника	<u>4</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>4</u> (просечна оцена)
7.	Време одзива за услуге оператера	- просечно време одзива у години - % одговорених позива у раздобљу од 20s	<u>149,00</u> s <u>59,00</u> %



Напомена:

**Место, датум**

\_\_\_\_\_

**Потпис овлашћеног лица оператора**

\_\_\_\_\_

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

Назив оператора: Orion telekomПодаци за период: од 01.10.2015. до 31.12.2015.

Бр.	Параметар	Мера	Вредност
1.	Време успостављања услуге, уколико постоје технички услови	за 50 % нових прикључака у једној години (просечно време по прикључку)	<u>13,47</u> (дани)
		за 90 % нових прикључака у једној години (просечно време по прикључку)	<u>19,60</u> (дани)
		за 95 % нових прикључака у једној години (просечно време по прикључку)	<u>24,59</u> (дани)
		% успостављених услуга до термина сагласно уговору	<u>96,00</u> (%)
		Просечан број дана кашњења при успостављању услуге	<u>4,00</u> (дани)
		време пријема захтева	од <u>08:00</u> до <u>22:00</u> радним даном од <u>09:00</u> до <u>21:00</u> суботом од <u>10:00</u> до <u>20:00</u> недељом
2.	Број кварова по приступном воду	за 100 линија по години	<u>10,00</u> (број)
3.	Просечно време отклањања квара	за 80% најбрже отклоњених кварова на приступном воду у једној години	<u>24,00</u> (сати)
		за 95% најбрже отклоњених кварова на приступном воду у једној години	<u>48,00</u> (сати)
		% отклоњених кварова током периода од 24 сата од пријаве	<u>68,00</u> (%)

		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	____ (%)
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	____ (%)
9.	Приговор на исправност рачуна	% приговора које резултују исправком рачуна	____ (%)
10.	Квалитет приказа рачуна	MOS (на основу спроведене анкете на 1% корисника, а максимални узорак 1000 корисника)	(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)	(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**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_