

**RAPORTIMI I TREGUESVE TE CILESISE SE SHERBIMIT (QOS)  
PER AKSESIN NE RRJETIN TELEFONIK PUBLIK TE QENDRUESHEM (PSTN) DHE  
SHERBIMET TELEFONIKE TE QENDRUESHEM TE VLEFSHME PER PUBLIKUN (PATS)  
(Q1F – Q9F)**

Periudha e raportimit

nga:

01.01.2019

30.06.2019

Q1-F Koha per realizimin e aksesit ne rrjetin fiks	Periudha e mbledhjes se te dhenave	Kerkesa te realizuara	Koha e realizimit te kerkesave (ne dite kalendarike)				Lloji i Sherbimit
			Per aksesin me bande te ngushte PSTN ose ISDN BRI (basic rate)		Per aksesin xDSL realizuar mbi linjen egzistuese te aksesit	Per cdo lloj teknologjie tjeter per sigurimin e aksesit ne rrjetin fiks	
			Kur kerkohet ndryshim fizik per linjen e aksesit ose pajisjen shoqeruese	Kur nuk kerkohen ndryshime fizike			
Tremujori I	50%	0	0	0	0	Sherbim Direkt	
	95%	0	0	0	0	Sherbim Direkt	
	99%	0	0	0	0	Sherbim Direkt	
Tremujori II	50%	0	0	0	0	Sherbim Direkt	
	95%	0	0	0	0	Sherbim Direkt	
	99%	0	0	0	0	Sherbim Direkt	
Tremujori III	50%					Sherbim Direkt	
	95%					Sherbim Direkt	
	99%					Sherbim Direkt	
Tremujori IV	50%					Sherbim Direkt	
	95%					Sherbim Direkt	
	99%					Sherbim Direkt	

Q2-F Raporti i difekteve per linjat e aksesit	Periudha e mbledhjes se te dhenave	Numri mesatar i linjave fikse te aksesit ne gjendje pune	Numri i raporteve te vlefshme te difekteve per linjat fikse te aksesit	Raporte-difektesh per linja fikse aksesi (C/B*100)%	Lloji i sherbimit
	A	B	C	D	F
	Tremujori I	90	0	0	Sherbim Direkt
	Tremujori II	90	0	0	Sherbim Direkt
	Tremujori III				Sherbim Direkt
	Tremujori IV				Sherbim Direkt

Q3-F Kohezgjatja per riparimin e difekteve per linjat e aksesit	Periudha e mbledhjes se te dhenave	Kerkesa te realizuara	Koha per riparimin difekteve (ne ore)	Lloji i sherbimit
	Tremujori I	80%	0	Sherbim Direkt
		95%	0	
	Tremujori II	80%	0	Sherbim Direkt
		95%	0	
	Tremujori III	80%		Sherbim Direkt
95%				
Tremujori IV	80%		Sherbim Direkt	
	95%			

<b>Q4-F Niveli i thirrjeve te deshtuara</b>	<b>Thirrje Kombetare</b>					
	<b>Periudha e mbledhjes se te dhenave</b>	<b>Numri i vezhgimeve te perdorura</b>	<b>Kufiri i sigurise absolute per 95% te besueshmerise</b>	<b>Numri i thirrjeve te deshtuara</b>	<b>Raporti i thirrjeve te deshtuara (D/B*100)%</b>	<b>Lloji i Sherbimit</b>
	A	B	C	D	E	G
	<b>Tremujori I</b>	100	80.00%	2	2.00%	Sherbim Direkt
		0	0.00%	0	0	Sherbim Indirekt
	<b>Tremujori II</b>	100	80.00%	2	2.00%	Sherbim Direkt
		0	0.00%	0	0	Sherbim Indirekt
	<b>Tremujori III</b>					Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt
	<b>Tremujori IV</b>					Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt
	<b>Thirrje Nderkombetare</b>					
	<b>Periudha e mbledhjes se te dhenave</b>	<b>Numri i vezhgimeve te perdorura</b>	<b>Kufiri i sigurise absolute per 95% te besueshmerise</b>	<b>Numri i thirrjeve te deshtuara</b>	<b>Raporti i thirrjeve te deshtuara (D/B*100)%</b>	<b>Lloji i Sherbimit</b>
	A	B	C	D	E	G
	<b>Tremujori I</b>	100	80.00%	2	2.00%	Sherbim Direkt
		0	0.00%	0	0	Sherbim Indirekt
	<b>Tremujori II</b>	100	80.00%	2	2.00%	Sherbim Direkt
		0	0	0	0	Sherbim Indirekt
	<b>Tremujori III</b>					Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt
	<b>Tremujori IV</b>					Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt

Q5-F Koha per vendosjen e thirrjes	Thirrje Kombetare				
	Periudha e mbledhjes se te dhenave	Numri i vezhgimeve te perdorura	Vlera mesatare e vendosjes se thirrjes (ne sek.)	Koha e vendosjes se thirrjes per 95% te thirrjeve me te shpejta (ne sek.)	Lloji Sherbimit
	Tremujori I	100	2.1	1.99	Sherbim Direkt
		0	0	0	Sherbim Indirekt
	Tremujori II	100	2	1.9	Sherbim Direkt
		0	0	0	Sherbim Indirekt
	Tremujori III				Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
	Tremujori IV				Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
Thirrje Nderkombetare					
Periudha e mbledhjes se te dhenave	Numri i vezhgimeve te perdorura	Vlera mesatare e vendosjes se thirrjes (ne sek.)	Koha e vendosjes se thirrjes per 95% te thirrjeve me te shpejta (ne sek.)	Lloji Sherbimit	
Tremujori I	100	3.71	3.4	Sherbim Direkt	
	0	0	3.9	Sherbim Indirekt	
Tremujori II	100	4.5	3.35	Sherbim Direkt	
	0	0	0	Sherbim Indirekt	
Tremujori III				Sherbim Direkt	
				Sherbim Indirekt	
Tremujori IV				Sherbim Direkt	
				Sherbim Indirekt	

Q6-F Telefona publike me pagese ne gjendje pune	Periudha e mbledhjes se te dhenave	Sipas regjistrimit te te gjitha rasteve te ndodhura			Sipas shablloneve perfaqesues				
		Shuma totale "Telefon publike-me pagese"-dite	Shuma totale "Telefon publike- me pagese ne gjendje pune"-dite	Raporti Telefona publike- me pagese ne gjendje pune (C/B*100)%	Numri i vezhgimeve		Shuma "Telefon publike- me pagese"-dite	Shuma "Telefon publike- me pagese ne gjendje pune"-dite	Raporti Telefona publike- me pagese ne gjendje pune
					Te nevojshme	Te kryera			
		A	B	C	D	F	G	H	I
Tremujori I	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tremujori II	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tremujori III									
Tremujori IV									

Q7-F Niveli i ankesave per perdorues	Periudha e mbledhjes se te dhenave	Numri mesatar i perdoruesve	Numri ankesave perdoruesve i te	Numri ankesave per perdorues (C/B*100)%	Lloji Sherbimit i
	A	B	C	D	F
	Tremujori I	90	0	0.00%	Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt
	Tremujori II	90	0	0.00%	Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt
	Tremujori III				Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt
	Tremujori IV				Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt

Q8-F Ankesa per saktësinë e faturave te pageses	Periudha e mbledhjes se te dhenave	Numri i perdoruesve	Numri i faturave te ankimuar per saktësinë e faturimit	Perqindja e faturave te ankimuar per saktësinë e faturimit (C/B*100)%	Lloji Sherbimit	
	A	B	C	D	F	
	Tremujori I	90	0	0	0%	Sherbim Direkt
		0	0	0	0%	Sherbim Indirekt
	Tremujori II	90	0	0	0%	Sherbim Direkt
		0	0	0	0.00%	Sherbim Indirekt
	Tremujori III					Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt	
Tremujori IV					Sherbim Direkt	
					Sherbim Indirekt	

Q9-F Raporti i procedurave te bartjes se numrit me probleme	Periudha e mbledhjes se te dhenave	Numri total i kërkesave per bartje te numrit	Numri i kërkesave per bartje te numrit me shmangie nga procedura normale	Perqindja e kërkesave per bartje te numrit me shmangie nga procedura normale (C/B*100)%	Lloji Sherbimit	
	A	B	C	D	F	
	Tremujori I	0	0	0	0%	Sherbim Direkt
		0	0	0	0%	Sherbim Indirekt
	Tremujori II	0	0	0	0%	Sherbim Direkt
		0	0	0	0%	Sherbim Indirekt
	Tremujori III					Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt	
Tremujori IV					Sherbim Direkt	
					Sherbim Indirekt	