

**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:

01.01.2021

30.06.2021

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	0.33	Sherbim Direkt	
	95%	0	0	0	1	Sherbim Direkt	
	99%	0	0	0	0.96	Sherbim Direkt	
Tremujori II	50%	0	0	0	0.25	Sherbim Direkt	
	95%	0	0	0	0.26	Sherbim Direkt	
	99%	0	0	0	0.25	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 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	0	0	0	Sherbim Direkt
	Tremujori II	0	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</b> Niveli i thirrjeve te deshtuara	<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 thirrjeve deshtuara (D/B*100)%</b>	<b>Lloji i Sherbimit</b>
	A	B	C	D	E	G
	<b>Tremujori I</b>	908495	n/a	132189	14.55%	Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt
	<b>Tremujori II</b>	660638	n/a	135311	20.48%	Sherbim Direkt
						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 thirrjeve deshtuara (D/B*100)%</b>	<b>Lloji i Sherbimit</b>
	A	B	C	D	E	G
	<b>Tremujori I</b>	52069	n/a	13150	25.25%	Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt
	<b>Tremujori II</b>	7337	n/a	1556	21.20%	Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt
	<b>Tremujori III</b>					Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt

	Tremujori IV					Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt

<b>Q5-F</b> Koha per vendosjen e thirrjes	<b>Thirrje Kombetare</b>				
	<b>Periudha e mbledhjes se te dhenave</b>	<b>Numri i vezhgimeve te perdorura</b>	<b>Vlera mesatare e vendosjes se thirrjes (ne sek.)</b>	<b>Koha e vendosjes se thirrjes per 95% te thirrjeve me te shpejta (ne sek.)</b>	<b>Lloji i Sherbimit</b>
	Tremujori I	908495	2.34	1.99	Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
	Tremujori II	660638	2.34	1.99	Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
	Tremujori III				Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
	Tremujori IV				Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
	<b>Thirrje Nderkombetare</b>				
	<b>Periudha e mbledhjes se te dhenave</b>	<b>Numri i vezhgimeve te perdorura</b>	<b>Vlera mesatare e vendosjes se thirrjes (ne sek.)</b>	<b>Koha e vendosjes se thirrjes per 95% te thirrjeve me te shpejta (ne sek.)</b>	<b>Lloji i Sherbimit</b>
	Tremujori I	52069	2.5	2.50	Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
	Tremujori II	7337	2.5	2.50	Sherbim Direkt
					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 perfaqesese				
		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	31	11	35.40%	Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt
	Tremujori II	39	2	5.10%	Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt
	Tremujori III				Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt
	Tremujori IV				Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt

Q8-F Ankesa per saktesine e faturave te pageses	Periudha e mbledhjes se te dhenave	Numri i perdoruesve	Numri faturave te ankimuar per saktesine e faturimit	Perqindja e faturave te ankimuar per saktesine e faturimit (C/B*100)%	Lloji Sherbimit	
	A	B	C	D	F	
	Tremujori I		31	0	0%	Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt
	Tremujori II		39	0	0%	Sherbim Direkt
						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 kerkesave per bartje te numrit	Numri i kerkesave per bartje te numrit me shmangie nga procedura normale	Perqindja e kerkesave per bartje te numrit me shmangie nga procedura normale (C/B*100)%	Lloji Sherbimit	
	A	B	C	D	F	
	Tremujori I		17	0	0%	Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt
	Tremujori II					Sherbim Direkt
			27	0	0%	Sherbim Indirekt
Tremujori III					Sherbim Direkt	
					Sherbim Indirekt	
Tremujori IV					Sherbim Direkt	
					Sherbim Indirekt	