

**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:

01.07.2023

31.12.2023

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%					Sherbim Direkt	
	95%					Sherbim Direkt	
	99%					Sherbim Direkt	
Tremujori II	50%					Sherbim Direkt	
	95%					Sherbim Direkt	
	99%					Sherbim Direkt	
Tremujori III	50%	0	0	0	0.002	Sherbim Direkt	
	95%	0	0	0	0.015	Sherbim Direkt	
	99%	0	0	0	0.016	Sherbim Direkt	
Tremujori IV	50%	0	0	0	0.002	Sherbim Direkt	
	95%	0	0	0	0.014	Sherbim Direkt	
	99%	0	0	0	0.015	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	0	0	0	0	Sherbim Direkt
	Tremujori II	0	0	0	0	Sherbim Direkt
	Tremujori III	0	0	0	0	Sherbim Direkt
Tremujori IV	0	0	0	0	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%	0	Sherbim Direkt	
	95%	0		
Tremujori IV	80%	0	Sherbim Direkt	
	95%	0		

<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>					Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt
	<b>Tremujori II</b>					Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt
	<b>Tremujori III</b>	820413	n/a	107474	13.09%	Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt
	<b>Tremujori IV</b>	980036	n/a	134264	13.69%	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>					Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt
	<b>Tremujori II</b>					Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt
	<b>Tremujori III</b>	31820	n/a	8750	27.49%	Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt

	Tremujori IV	36257	n/a	8984	24.77%	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 i Sherbimit
	Tremujori I				Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
	Tremujori II				Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
	Tremujori III	820413	2.16	1.22	Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
	Tremujori IV	980036	1.42	1.03	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 i Sherbimit	
Tremujori I				Sherbim Direkt	
				Sherbim Indirekt	
Tremujori II				Sherbim Direkt	
				Sherbim Indirekt	
Tremujori III	31820	2.1	1.47	Sherbim Direkt	
				Sherbim Indirekt	
Tremujori IV	36257	2.3	1.52	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 shabllojeve 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									
Tremujori II									
Tremujori III	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tremujori IV	0	0	0	0	0	0	0	0	0

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 i Sherbimit
A	B	C	D	F	
Tremujori I					Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt
Tremujori II					Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt
Tremujori III	87	3	3.44%		Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt
Tremujori IV	94	2	2.12%		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 ankimuara per saktesine e faturimit	Perqindja e faturave te ankimuara per saktesine e faturimit (C/B*100)%	Lloji Sherbimit	
	A	B	C	D	F	
	Tremujori I					Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt
	Tremujori II					Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt
	Tremujori III		87	0	0%	Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt	
Tremujori IV		94	0	0%	Sherbim Direkt	
					Sherbim Indirekt	

Q9-F Raporti i procedurave te bartjes se numrit me probleme	Periudha e mbledhjes se te dhenave	Numri total i kerkeseve per bartje te numrit	Numri i kerkeseve per bartje te numrit me shmangie nga procedura normale	Perqindja e kerkeseve per bartje te numrit me shmangie nga procedura normale (C/B*100)%	Lloji Sherbimit	
	A	B	C	D	F	
	Tremujori I					Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt
	Tremujori II					Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt
	Tremujori III		24	0	0%	Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt	
Tremujori IV		29	0	0%	Sherbim Direkt	
					Sherbim Indirekt	