

**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: **01.01.2018** deri: **30.06.2018**

Q1-F Koha per realizimin e aksesit ne rrjetin fikse	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	
			Kur kerkohet ndryshim fizik per linjen e aksesit ose pajisjen shoqeruese	Kur nuk kerkohet ndryshime fizike		
Tremujori I	50%	2	2	1	Sherbim Direkt	
	95%	3	2	2	Sherbim Direkt	
	99%	3	1	2	Sherbim Direkt	
Tremujori II	50%	2	1	2	Sherbim Direkt	
	95%	3	3	2	Sherbim Direkt	
	99%	3	2	2	Sherbim Direkt	
Tremujori III					Sherbim Direkt	
Tremujori IV					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 aksesit (C/B*100)%	Lloji i sherbimit
	A	B	C	D	F
Tremujori I	70	2	2.857142857	Sherbim Direkt	
Tremujori II	70	1	1.4	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 e difekteve (ne ore)	Lloji i sherbimit
Tremujori I	85%	1		Sherbim Direkt
	95%	3		
Tremujori II	87%	3		Sherbim Direkt
	97%	4		
Tremujori III				Sherbim Direkt
Tremujori IV				Sherbim Direkt

Q4-F Niveli i thirrjeve te deshtuara	Thirrje Kombetare						
	Periudha e mbledhjes se te dhenave	Numri i veshgimeve te perdorura	Kufiri i sigurise absolute per 95% te besueshmerise	Numri i thirrjeve te deshtuara	Raporti i thirrjeve te deshtuara (D/B*100)%	Lloji i Sherbimit	
	A	B	C	D	E	G	
	Tremujori I	50			2	4%	Sherbim Direkt
							Sherbim Indirekt
	Tremujori II	50			1	2%	Sherbim Direkt
							Sherbim Indirekt
	Tremujori III						Sherbim Direkt
	Tremujori IV						Sherbim Indirekt
							Sherbim Direkt
	Thirrje Nderkombetare						
	Periudha e mbledhjes se te dhenave	Numri i veshgimeve te perdorura	Kufiri i sigurise absolute per 95% te besueshmerise	Numri i thirrjeve te deshtuara	Raporti i thirrjeve te deshtuara (D/B*100)%	Lloji i Sherbimit	
	A	B	C	D	E	G	
	Tremujori I	50		1	2%	Sherbim Direkt	
							Sherbim Indirekt
Tremujori II	50		2	4%	Sherbim Direkt		
						Sherbim Indirekt	
Tremujori III					Sherbim Direkt		
Tremujori IV						Sherbim Indirekt	
						Sherbim Direkt	

Q5-F Koha per vendosjen e thirrjes	Thirrje Kombetare				
	Periudha e mbledhjes se te dhenave	Numri i veshgimeve 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	20	1.8	1.8	Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
	Tremujori II	20	1.8	1.8	Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
	Tremujori III				Sherbim Direkt
	Tremujori IV				Sherbim Indirekt
					Sherbim Direkt
	Thirrje Nderkombetare				
	Periudha e mbledhjes se te dhenave	Numri i veshgimeve 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
	A	B	C	D	E
	Tremujori I	20	3	3	Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
	Tremujori II	20	3	3	Sherbim Direkt
				Sherbim Indirekt	
Tremujori III				Sherbim Direkt	
Tremujori IV				Sherbim Indirekt	
				Sherbim Direkt	

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 "Telefon publike me pagese ne gjendje pune" (C/B*100)%	Numri i veshgimeve		Shuma "Telefon publike me pagese"-dite	Shuma "Telefon publike me pagese ne gjendje pune"-dite	Raporti "Telefon publike me pagese ne gjendje pune" (I/H*100)%
					Te nevojshme	Te kryera			
A	B	C	D	F	G	H	I	J	
Tremujori I	0								
Tremujori II	0								
Tremujori III	0								
Tremujori IV	0								

Q7-F Niveli i ankesave per perdorues	Periudha e mbledhjes se te dhenave	Numri mesatar i perdoruesve	Numri i ankesave te perdoruesve	Numri i ankesave per perdorues (C/B*100)%	Lloji i Sherbimit
	A	B	C	D	F
Tremujori I	78	1	1.3	Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt	
Tremujori II	72	2	2.8	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 i faturave te ankimuarua per saktesine e faturimit	Perqindja e faturave te ankimuarua per saktesine e faturimit (C/B*100)%	Lloji i Sherbimit
	A	B	C	D	F
Tremujori I	78	1	1.28%	Sherbim Direkt	
				Sherbim Indirekt	
Tremujori II	72	1	1.38%	Sherbim Direkt	
				Sherbim Indirekt	
Tremujori III				Sherbim Direkt	
Tremujori IV				Sherbim Indirekt	
				Sherbim Direkt	

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 i Sherbimit
	A	B	C	D	F
Tremujori I	1	0	0%	Sherbim Direkt	
				Sherbim Indirekt	
Tremujori II	2	0	0%	Sherbim Direkt	
				Sherbim Indirekt	
Tremujori III				Sherbim Direkt	
Tremujori IV				Sherbim Indirekt	
				Sherbim Direkt	