

**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** deri: **31.12.2019**

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	Per cdo lloj teknologjie tjeter per sigurimin e aksesit ne rrjetin fikse	
			Kur kerkohet ndryshim fizik per linjen e aksesit ose pajisjen shoqeruese	Kur nuk kerkohe ndryshime fizike			
Tremujori I	50%	2	2	2		Sherbim Direkt	
	95%	2	2	2		Sherbim Direkt	
	99%	2	3	3		Sherbim Direkt	
Tremujori II	50%	2	2	2		Sherbim Direkt	
	95%	2	3	2		Sherbim Direkt	
	99%	3	2	3		Sherbim Direkt	
Tremujori III	50%	1	2	2		Sherbim Direkt	
	95%	2	2	2		Sherbim Direkt	
	99%	2	2	2		Sherbim Direkt	
Tremujori IV	50%	2	1	2		Sherbim Direkt	
	95%	3	3	3		Sherbim Direkt	
	99%	2	3	2		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	70	1	1.42%	Sherbim Direkt	
Tremujori II	70	2	2.85%	Sherbim Direkt	
Tremujori III	70	1	1.42%	Sherbim Direkt	
Tremujori IV	70	1	1.42%	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%	2		Sherbim Direkt
	95%	1		
Tremujori II	87%	2		Sherbim Direkt
	97%	3		
Tremujori III	85%	1		Sherbim Direkt
	95%	1		
Tremujori IV	87%	2		Sherbim Direkt
	97%	2		

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 besuesmerise	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	50			1	2%	Sherbim Direkt
							Sherbim Indirekt
	Tremujori IV	50			2	4%	Sherbim Direkt
							Sherbim Indirekt
	Thirrje Nderkombetare						
	Periudha e mbledhjes se te dhenave	Numri i veshgimeve te perdorura	Kufiri i sigurise absolute per 95% te besuesmerise	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			1	2%	Sherbim Direkt	
						Sherbim Indirekt	
Tremujori III	50			2	4%	Sherbim Direkt	
						Sherbim Indirekt	
Tremujori IV	50			1	2%	Sherbim Direkt	
						Sherbim Indirekt	

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	20	1.8	1.8	Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
	Tremujori IV	20	1.8	1.8	Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
	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
	Tremujori I	20	3	3	Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
Tremujori II	20	2	2	Sherbim Direkt	
				Sherbim Indirekt	
Tremujori III	20	2	2	Sherbim Direkt	
				Sherbim Indirekt	
Tremujori IV	20	3	2	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 "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 (D/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	11	1	9.1%	Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt	
Tremujori II	9	1	11.1%	Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt	
Tremujori III	9	1	11.1%	Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt	
Tremujori IV	8	1	12.5%	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 ankumuara per saktesine e faturimit	Perqindja e faturave te ankumuara per saktesine e faturimit (C/B*100)%	Lloji i Sherbimit
	A	B	C	D	F
Tremujori I	11	0	0%	Sherbim Direkt	
					Sherbim Indirekt
Tremujori II	9	0	0%	Sherbim Direkt	
					Sherbim Indirekt
Tremujori III	9	0	0%	Sherbim Direkt	
					Sherbim Indirekt
Tremujori IV	8	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 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	3	0	0%	Sherbim Direkt	
					Sherbim Indirekt
Tremujori II	3	0	0%	Sherbim Direkt	
					Sherbim Indirekt
Tremujori III	1	0	0%	Sherbim Direkt	
					Sherbim Indirekt
Tremujori IV	2	0	0%	Sherbim Direkt	
					Sherbim Indirekt