

**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

deri:

30.06.2021

Q1-F Koha per realizimin e aksesit ne rrjetin fiks	Periudha e mbledhjes se te dhenave	Kerkesa realizuara te	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 Indirekt	
	95%					Sherbim Indirekt	
	99%					Sherbim Direkt	
Tremujori II	50%					Sherbim Direkt	
	95%					Sherbim Direkt	
	99%					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 aksesit (C/B*100)%	Lloji i sherbimit
	A	B	C	D	F
	Tremujori I				Sherbim Direkt
	Tremujori II				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 realizuara te	Koha per riparimin difekteve (ne ore)	e (ne)	Lloji i sherbimit
	Tremujori I	80%			Sherbim Direkt
		95%			
	Tremujori II	80%			Sherbim Direkt
		95%			
	Tremujori III	80%			Sherbim Direkt
		95%			
	Tremujori IV	80%			Sherbim Direkt
		95%			

Thirrje Kombetare

Q4-F Niveli
i thirrjeve te
deshtuara

Periudha e mbledhjes se te dhenave	Numri vezhgimeve perdorura	Kufiri i sigurise absolute per 95% te besueshmerise	Numri i thirrjeve te deshtuara	Raporti i thirrjeve deshtuara (D/B*100)%	Lloji i Sherbimit
A	B	C	D	E	G
Tremujori I					Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
Tremujori II					Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
Tremujori III					Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
Tremujori IV					Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
Thirrje Nderkombetare					
Periudha e mbledhjes se te dhenave	Numri vezhgimeve perdorura	Kufiri i sigurise absolute per 95% te besueshmerise	Numri i thirrjeve te deshtuara	Raporti i thirrjeve deshtuara (D/B*100)%	Lloji i Sherbimit
A	B	C	D	E	G
Tremujori I					Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
Tremujori II					Sherbim Direkt

	Tremujori II					Sherbim Indirekt
	Tremujori III					Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt
	Tremujori IV					Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt

Q5-F Koha e vendosjes se 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				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 i Sherbimit
	Tremujori I				Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt

	Tremujori II				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 shabllojeve perfaqesuese				
		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 (I/H*100)%
					Te nevojshme	Te kryera			
		A	B	C	D	F	G	H	I
	Tremujori I								
	Tremujori II								
	Tremujori III								
	Tremujori IV								

Q7-F Niveli i ankesave per perdorues	Periudha e mbledhjes se te dhenave	Numri mesatar i perdoruesve	Numri ankesave te perdoruesve	Numri ankesave i per perdorues (C/B*100)%	Lloji i Sherbimit
	A	B	C	D	F
	Tremujori I	205	1	0.49%	Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt
Tremujori II	380	1	0.26%	Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt	

	Tremujori III				Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt
	Tremujori IV				Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt

Q8-F Ankesa per sakesine e faturave te pageses	Periudha e mbledhjes se te dhenave	Numri perdoruesve	Numri faturave te ankimuar per sakesine e faturimit	Perqindja faturave te ankimuar per sakesine e faturimit (C/B*100)%	Lloji i Sherbimit
	A	B	C	D	F
Tremujori I		205	0	0.00%	Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
Tremujori II		380	0	0.00%	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 kerkesave per bartje te numrit me shmangie nga procedura normale (C/B*100)%	Lloji i Sherbimit
	A	B	C	D	F
Tremujori I		8	0	0.00%	Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
Tremujori II		5	0	0.00%	Sherbim Direkt

	Tremujori II				Sherbim Indirekt
	Tremujori III				Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
	Tremujori IV				Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt