

**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: 01-01-21 deri: 30-06-21

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)			Per aksesi n xDSL realizuar mbi linjen egzistuese te aksesit	Per cdo lloj teknologj ie tjeter per sigurimin e aksesit ne rrjetin fiks	Lloji i Sherbimit	
			Per aksesin me bande te ngushte PSTN ose ISDN BRI (basic rate)		Per aksesi n xDSL realizuar mbi linjen egzistuese te aksesit				Per cdo lloj teknologj ie 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%	1	1	1	1	Sherbim		
		95%	2	1	2	2	Sherbim		
		99%	2	1	2	3	Shërbim		
	Tremujori II	50%	1	1	1	1	Shërbim		
		95%	2	1	2	2	Shërbim		
		99%	2	1	2	3	Shërbim		
	Tremujori III	50%					Shërbim		
		95%					Shërbim		
		99%					Shërbim		
Tremujori IV	50%					Shërbim			
	95%					Shërbim 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	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	8528	75	0.879	Sherbim Direkt
	Tremujori II	8883	79	0.889	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	80%	2	Sherbim Direkt
		95%	3	
	Tremujori II	80%	2	Sherbim Direkt
		95%	3	
	Tremujori III	80%		Sherbim Direkt
95%				
Tremujori IV	80%		Sherbim Direkt	
	95%			

Q4-F Niveli i thirrjeve te deshtuara	Thirrje Kombetare					
	Periudha e mbledhjes se te dhenave	Numri i vezhgimeve 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	2000	1900	1	0.05	Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
Tremujori II	2000	1900	1	0.05	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 vezhimeve 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	2000	1900	2	0.1	Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
Tremujori II	2000	1900	2	0.1	Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
Tremujori III					Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
Tremujori IV					Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt

Thirrje Kombetare

Q5-F Koha per vendosjen e thirrjes	Periudha e mbledhjes se te dhenave	Numri i vezhgimev e 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	50	3	3	Sherbim Direkt
		50	6	6.5	Sherbim Indirekt
	Tremujori II	50	3	3	Sherbim Direkt
		50	6	6.5	Sherbim Indirekt
	Tremujori III				Sherbim Indirekt
					Sherbim Indirekt
	Tremujori IV				Sherbim Indirekt
					Sherbim Indirekt
	Thirrje Nderkombetare				
Periudha e mbledhjes se te dhenave	Numri i vezhgimev e 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	50	8	8	Sherbim Direkt	
				Sherbim Indirekt	
Tremujori II	50	8	8	Sherbim Direkt	
				Sherbim Indirekt	
Tremujori III				Sherbim Indirekt	
				Sherbim Indirekt	

	Tremujori IV				Sherbimi Direkt
					Sherbimi 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 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	J	
Tremujori I	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	
Tremujori II	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	
Tremujori III	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	
Tremujori IV	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	

Q7-F Niveli i ankesave per nerdorues	Periudha e mbledhjes se te dhenave	Numri mesatar i perdorues ve	Numri i ankesave te perdoruesve	Numri i ankesave per perdorues (C/B*100)%	Lloji i Sherbimit
A	B	C	D	F	
Tremujori I	8528	89	1.043	Sherbimi Direkt dhe Sherbimi Indirekt	
Tremujori II	8883	93	1.058	Sherbimi Direkt dhe Sherbimi Indirekt	
Tremujori III				Sherbimi Direkt dhe Sherbimi	

	Tremujori IV				Snerom Direkt dhe Sherbim Indirekt
--	--------------	--	--	--	---

Q8-F Ankesa per sakesine e faturave te pageses	Periudha e mbledhjes se te dhenave	Numri i perdorues ve	Numri i faturave te ankimuar per sakesine e faturimit	Perqindja e faturave te ankimuar per sakesine e faturimit (C/B*100)%	Lloji i Sherbimit
	A	B	C	D	F
	Tremujori I	8528	0	0	Snerom Direkt Sherbim Indirekt
	Tremujori II	8883	0	0	Snerom Direkt Sherbim Indirekt
	Tremujori III				Snerom Direkt Sherbim Indirekt
Tremujori IV				Snerom 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 i Sherbimit
	A	B	C	D	F
		199	0	0	Snerom Direkt

	Tremujori I				Sherbim Indirekt
	Tremujori II	274	0	0	Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
	Tremujori III				Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
	Tremujori IV				Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt