

**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: 31-12-21

<b>Q1-F Koha per realizimin e aksesit ne rrjetin fiks</b>	<b>Periudha e mbledhjes se te dhenave</b>	<b>Kerkesa te realizuara</b>	<b>Koha e realizimit te kerkesave (ne dite kalendarike)</b>				<b>Lloji i Sherbimit</b>			
			<b>Per aksesin me bande te ngushte PSTN ose ISDN BRI (basic rate)</b>		<b>Per aksesin xDSL realizuar mbi linjen egzistuese te aksesit</b>	<b>Per cdo lloj teknologj ie tjeter per sigurimin e aksesit ne rrjetin fiks</b>				
			<b>Kur kerkohet ndryshim fizik per linjen e aksesit ose pajisjen shoqeruese</b>	<b>Kur nuk kerkohen ndryshime fizike</b>						
<b>Tremujori I</b>		<b>50%</b>	1	1	1	1	Sherbim			
		<b>95%</b>	2	1	2	2	Sherbim			
		<b>99%</b>	2	1	2	3	Sherbim Direkt			
<b>Tremujori II</b>		<b>50%</b>	1	1	1	1	Sherbim Direkt			
		<b>95%</b>	2	1	2	2	Sherbim Direkt			
		<b>99%</b>	2	1	2	3	Sherbim Direkt			

	Tremujori III	50%	1	1	1	1	Sherbim Direkt
		95%	2	1	2	2	Sherbim Direkt
		99%	2	1	2	3	Sherbim Direkt
	Tremujori IV	50%	1	1	1	1	Sherbim Direkt
		95%	2	1	2	2	Sherbim Direkt
		99%	2	1	2	3	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 nune	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	8528	75	0.879	Sherbim Direkt
	Tremujori II	8883	79	0.889	Sherbim Direkt
	Tremujori III	8414	74	0.879	Sherbim Direkt
	Tremujori IV	8355	73	0.873	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

	Tremujori I	95%	3	Direkt
	Tremujori II	80%	2	Sherbim
		95%	3	Direkt
	Tremujori III	80%	2	Sherbim
		95%	3	Direkt
	Tremujori IV	80%	2	Sherbim
		95%	3	Direkt

Q4-F Niveli i thirrjeve te deshtuara	Thirrje Kombetare					
	Periudha e mbledhjes se te dhenave	Numri i vezhgimeve e te nerdorura	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	2000	1900	1	0.05	Sherbim Direkt	
					Sherbim Indirekt	
Tremujori IV	2000	1900	1	0.05	Sherbim Direkt	
					Sherbim Indirekt	
Thirrje Nderkombetare						

	Periudha e mbledhjes se te dhenave	Numri i vezhgimeve e 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		2000	1900	2	0.1	Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt
Tremujori IV		2000	1900	2	0.1	Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt

Q5-F Koha per vendosjen e thirrjes	Thirrje Kombetare				
	Periudha e mbledhjes se te dhenave	Numri i vezhgimeve 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

<b>Tremujori II</b>	50	3	3	Sherbim Direkt
	50	6	6.5	Sherbim Indirekt
<b>Tremujori III</b>	50	3	3	Sherbim Direkt
	50	6	6.5	Sherbim Indirekt
<b>Tremujori IV</b>	50	3	3	Sherbim Direkt
	50	6	6.5	Sherbim Indirekt
<b>Thirrje Nderkombetare</b>				
<b>Periudha e mbledhjes se te dhenave</b>	<b>Numri i vezhgimeve te perdorura</b>	<b>Vlera mesatare e vendosjes se thirrjes (ne sek.)</b>	<b>Koha e vendosjes se thirrjes per 95% te thirrjeve me te shpejta (ne sek.)</b>	<b>Lloji i Sherbimit</b>
<b>Tremujori I</b>	50	8	8	Sherbim Direkt
				Sherbim Indirekt
<b>Tremujori II</b>	50	8	8	Sherbim Direkt
				Sherbim Indirekt
<b>Tremujori III</b>	50	8	8	Sherbim Direkt
				Sherbim Indirekt
<b>Tremujori IV</b>	50	8	8	Sherbim Direkt

	Tremujori IV				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 shablloeneve 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	n/a
Tremujori II	n/a	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	n/a
Tremujori IV	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a

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	8528	89	1.043	Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt	
Tremujori II	8883	93	1.058	Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt	
Tremujori III	8414	90	1.069	Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt	

	<b>Tremujori IV</b>	8355	88	1.053	Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt
--	---------------------	------	----	-------	--

<b>Q8-F Ankesa per saktesine e faturave te pageses</b>	<b>Periudha e mbledhjes se te dhenave</b>	<b>Numri i perdorues ve</b>	<b>Numri i faturave te ankimuar per saktesine e faturimit</b>	<b>Perqindja e faturave te ankimuar per saktesine e faturimit (C/B*100)%</b>	<b>Lloji i Sherbimit</b>
	A	B	C	D	F
<b>Tremujori I</b>		8528	0	0	Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
<b>Tremujori II</b>		8883	0	0	Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
<b>Tremujori III</b>		8414	0	0	Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
<b>Tremujori IV</b>		8355	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	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	199	0	0	Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
	Tremujori II	274	0	0	Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
	Tremujori III	350	0	0	Sherbim Direkt
				Sherbim Indirekt	
Tremujori IV	104	0	0	Sherbim Direkt	
				Sherbim Indirekt	