

**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:

01.07.2014

deri:

31.12.2014

Q1-F Koha per realizimin e aksesit ne rrjetin fiks	Periudha mbledhjes se te dhenave	Kerkesa 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 fiks	
			Kur kerkohet ndryshim fizik per linjen e aksesit ose pajisjen shoqeruese	Kur nuk kerkohen ndryshime fizike			
Tremujori I	50%					Sherbim Direkt	
	95%					Sherbim Direkt	
	99%					Sherbim Direkt	
Tremujori II	50%					Sherbim Direkt	
	95%					Sherbim Direkt	
	99%					Sherbim Direkt	
Tremujori III	50%	3.9	2.2	2.1		Sherbim Direkt	
	95%	4.2	2.4	2.6		Sherbim Direkt	
	99%	4.4	2.5	2.5		Sherbim Direkt	
Tremujori IV	50%	4.0	2.1	2.2		Sherbim Direkt	
	95%	4.1	2.3	2.7		Sherbim Direkt	
	99%	4.3	2.4	2.8		Sherbim Direkt	

Q2-F Raporti i difekteve per linjat e aksesit	Periudha mbledhjes se te dhenave	Numri mesatar i linjave fikse te aksesit ne gjendje pune	Numri i raporteve 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				Sherbim Direkt
	Tremujori II				Sherbim Direkt
	Tremujori III	20	0	0	Sherbim Direkt
	Tremujori IV	20	0	0	Sherbim Direkt

Q3-F Kohezgjatja per riparimin e difekteve per linjat e aksesit	Periudha mbledhjes se te dhenave	Kerkesa realizuara	Koha per riparimin e difekteve (ne ore)	Lloji i sherbimit
	Tremujori I	80%		Sherbim Direkt
		95%		
	Tremujori II	80%		Sherbim Direkt
		95%		
	Tremujori III	80%	0	Sherbim Direkt
		95%	0	
Tremujori IV	80%	0	Sherbim Direkt	
	95%	0		

Q4-F Niveli i thirrjeve te deshtuara	Thirrje Kombetare					
	Periudha mbledhjes se te dhenave	Numri vezhgimeve te perdorura	Kufiri i sigurise absolute per 95% te besueshmerise	Numri i thirrjeve te deshtuara	Raporti thirrjeve te deshtuara (D/B*100)%	Lloji Sherbimit
	A	B	C	D	E	G
	Tremujori I					Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt
	Tremujori II					Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt
	Tremujori III	63124	72.50%	20514	32.50%	Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt
	Tremujori IV	62456	72.80%	19895	31.85%	Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt
	Thirrje Nderkombetare					
	Periudha mbledhjes se te dhenave	Numri vezhgimeve te perdorura	Kufiri i sigurise absolute per 95% te besueshmerise	Numri i thirrjeve te deshtuara	Raporti thirrjeve te deshtuara (D/B*100)%	Lloji Sherbimit
	A	B	C	D	E	G
	Tremujori I					Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt
	Tremujori II					Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt	
Tremujori III	5145841	72.10%	2133254	41.46%	Sherbim Direkt	
					Sherbim Indirekt	
Tremujori IV	5031596	72.90%	2065671	41.05%	Sherbim Direkt	
					Sherbim Indirekt	

Thirrje Kombetare

Q5-F Koha per vendosjen e thirrjes	Periudha mbledhjes se te dhenave	Numri vezhgimeve te perdorura	Vlera mesatare e vendosjes thirrjes (ne sek.)	Koha e vendosjes se thirrjes per 95% te thirrjeve me te shpejta (ne sek.)	Lloji Sherbimit
	Tremujori I				Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
	Tremujori II				Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
	Tremujori III	79221	2.07	1.97	Sherbim Direkt
		3246	2.91	2.46	Sherbim Indirekt
	Tremujori IV	75489	2.09	1.97	Sherbim Direkt
		3943	2.92	2.46	Sherbim Indirekt
	Thirrje Nderkombetare				
Periudha mbledhjes se te dhenave	Numri vezhgimeve te perdorura	Vlera mesatare e vendosjes thirrjes (ne sek.)	Koha e vendosjes se thirrjes per 95% te thirrjeve me te shpejta (ne sek.)	Lloji Sherbimit	
Tremujori I				Sherbim Direkt	
				Sherbim Indirekt	
Tremujori II				Sherbim Direkt	
				Sherbim Indirekt	
Tremujori III	70149238	3.62	3.31	Sherbim Direkt	
	65423	4.19	3.81	Sherbim Indirekt	
Tremujori IV	71189258	3.61	3.29	Sherbim Direkt	
	70257	4.15	3.77	Sherbim Indirekt	

Q6-F Telefona publike me pagese ne gjendje pune	Periudha mbledhjes se te dhenave	Sipas regjistrimit te te gjitha rasteve te ndodhura			Sipas shablloneve perfaqsuere				
		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	0	0	0	0	0	0	0	0
	Tremujori IV	0	0	0	0	0	0	0	0

Q7-F Niveli i ankesave per perdorues	Periudha mbledhjes se te dhenave	Numri mesatar perdoruesve	Numri ankesave te perdoruesve	Numri ankesave per perdorues (C/B*100)%	Lloji Sherbimit
--------------------------------------	----------------------------------	---------------------------	-------------------------------	---	-----------------

	A	B	C	D	F
Tremujori I					Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt
Tremujori II					Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt
Tremujori III	44	0.082	0.186%		Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt
Tremujori IV	44	0.084	0.191%		Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt

Q8-F Ankesa per saktesine e faturave te pageses	Periudha mbledhjes se te dhenave	Numri i perdoruesve	Numri i faturave te ankimuara per saktesine e faturimit	Perqindja e faturave te ankimuara per saktesine e faturimit (C/B*100)%	Lloji Sherbimit
	A	B	C	D	F
Tremujori I	48	0	0%	Sherbim Direkt	
				Sherbim Indirekt	
Tremujori II	48	0	0%	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 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 Sherbimit
	A	B	C	D	F
Tremujori I					Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
Tremujori II					Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
Tremujori III	0	0	0%	Sherbim Direkt	
					Sherbim Indirekt
Tremujori IV	0	0	0%	Sherbim Direkt	
					Sherbim Indirekt