

**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:

01.07.2018

31.12.2018

Q1-F Koha per realizimi n e aksesit ne rrjetin fiks	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 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%	0	0	0	2.1	Sherbim Direkt	
	95%	0	0	0	2.4	Sherbim Direkt	
	99%	0	0	0	2.3	Sherbim Direkt	
Tremujori IV	50%	0	0	0	2.1	Sherbim Direkt	
	95%	0	0	0	2.5	Sherbim Direkt	
	99%	0	0	0	2.6	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					Sherbim Direkt
	Tremujori II					Sherbim Direkt
	Tremujori III	86	0	0	0	Sherbim Direkt
	Tremujori IV	89	0	0	0	Sherbim Direkt

Q3-F Kohezgja tja per riparimin e difekteve per linjat	Periudha e mbledhjes se te dhenave	Kerkesa te realizuara	Koha per riparimin 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 deshtuar	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 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	1000	78.00%	118	11.80%	Sherbim Direkt
		500	72.00%	219	43.80%	Sherbim Indirekt
	Tremujori IV	500	74.00%	200	40.00%	Sherbim Direkt
0		0.00%	0	0.00%	Sherbim Indirekt	
Thirrje Nderkombetare						
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 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	200	68.00%	62	31.00%	Sherbim Direkt	
	100	63.00%	41	41.00%	Sherbim Indirekt	

	Tremujori IV	100	80.00%	28	28.00%	Sherbim Direkt
		0	0	0	0	Sherbim Indirekt

Q5-F Koha per vendosje n e thirrjes	<b>Thirrje Kombetare</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 Sherbimit</b>
	Tremujori I				Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
	Tremujori II				Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
	Tremujori III	100	2.1	1.99	Sherbim Direkt
		500	3.2	2.86	Sherbim Indirekt
	Tremujori IV	300	2	1.9	Sherbim Direkt
		0	0	0	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 Sherbimit</b>
	Tremujori I				Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
	Tremujori II				Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
	Tremujori III	200	3.71	3.4	Sherbim Direkt
		100	4.21	3.9	Sherbim Indirekt
	Tremujori IV	500	4.5	3.35	Sherbim Direkt
0		0	0	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 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
					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	0
Tremujori IV	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Q7-F Niveli i ankesave per	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				Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt
	Tremujori II				Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt
	Tremujori III	89	15	16.85%	Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt
	Tremujori IV	93	15	16.13%	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 ankimuar per saktesine e faturimit	Perqindja e faturave te ankimuar per saktesine e faturimit (C/B*100)%	Lloji Sherbimit
	A	B	C	D	F
Tremujori I					Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
Tremujori II					Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
Tremujori III		95	0	0%	Sherbim Direkt
		0	0	0%	Sherbim Indirekt
Tremujori IV		93	2	0%	Sherbim Direkt
		0	0	0.00%	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 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
		0	0	0%	Sherbim Indirekt
Tremujori IV		0	0	0%	Sherbim Direkt
		0	0	0%	Sherbim Indirekt