

**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: **01.01.2018** deri: **31.12.2018**

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)				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%	1	1	1	1	Sherbim Direkt	
	95%	2	1	1	1	Sherbim Direkt	
	99%	2	1	1	1	Sherbim Direkt	
Tremujori II	50%	1	1	1	1	Sherbim Direkt	
	95%	2	1	1	1	Sherbim Direkt	
	99%	2	1	1	1	Sherbim Direkt	
Tremujori III	50%	1	1	1	1	Sherbim Direkt	
	95%	2	1	1	1	Sherbim Direkt	
	99%	2	1	1	1	Sherbim Direkt	
Tremujori IV	50%	1	1	1	1	Sherbim Direkt	
	95%	2	1	1	1	Sherbim Direkt	
	99%	2	1	1	1	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
Tremujori I		65	0	0	Sherbim Direkt
Tremujori II		70	0	0	Sherbim Direkt
Tremujori III		70	0	0	Sherbim Direkt
Tremujori IV		70	0	0	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%	1		Sherbim Direkt
	95%	2		
Tremujori II	80%	1		Sherbim Direkt
	95%	2		
Tremujori III	80%	1		Sherbim Direkt
	95%	2		
Tremujori IV	80%	1		Sherbim Direkt
	95%	2		

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					Sherbim Direkt
		30	30	0	0	Sherbim Indirekt
	Tremujori II					Sherbim Direkt
		30	30	0	0	Sherbim Indirekt
	Tremujori III					Sherbim Direkt
		30	30	0	0	Sherbim Indirekt
	Tremujori IV					Sherbim Direkt
30		30	0	0	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 te deshtuara (D/B*100)%	Lloji i Sherbimit	
A	B	C	D	E	G	
Tremujori I					Sherbim Direkt	
	30	30	0	0	Sherbim Indirekt	
Tremujori II					Sherbim Direkt	
	30	30	0	0	Sherbim Indirekt	
Tremujori III					Sherbim Direkt	
	30	30	0	0	Sherbim Indirekt	
Tremujori IV					Sherbim Direkt	
	30	30	0	0	Sherbim Indirekt	

Q5-F Koha per vendosjen e 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
		30	3	2		Sherbim Indirekt
	Tremujori II					Sherbim Direkt
		30	3	2		Sherbim Indirekt
	Tremujori III					Sherbim Direkt
		30	3	2		Sherbim Indirekt
	Tremujori IV					Sherbim Direkt
		30	3	2		Sherbim Indirekt
Thirrje Nderkombetare						

Periudha e mbledhjes se te dhenave	Numri i vzhgimeve 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	30	4	3	Sherbim Direkt Sherbim Indirekt
Tremujori II	30	4	3	Sherbim Direkt Sherbim Indirekt
Tremujori III	30	4	3	Sherbim Direkt Sherbim Indirekt
Tremujori IV	30	4	3	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 shablloneve perfaqesues				
		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 vzhgimeve		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	91	91	100	2	2	91	91	100	
Tremujori II	91	91	100	2	2	91	91	100	
Tremujori III	92	92	100	2	2	92	92	100	
Tremujori IV	92	92	100	2	2	92	92	100	

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	65	0	0	Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt	
Tremujori II	70	0	0	Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt	
Tremujori III	70	0	0	Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt	
Tremujori IV	70	0	0	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 ankimuarua per saktesine e faturimit	Perqindja e faturave te ankimuarua per saktesine e faturimit (C/B*100)%	Lloji i Sherbimit
--	------------------------------------	---------------------	--	---	-------------------

	A	B	C	D	F
Tremujori I		65	0	0	Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
Tremujori II		70	0	0	Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
Tremujori III		70	0	0	Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
Tremujori IV		70	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		0	0	0	Sherbim Direkt
		0	0	0	Sherbim Indirekt
Tremujori II		0	0	0	Sherbim Direkt
		0	0	0	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