

**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)**

Periodha e raportimit nga: **01.01.2021** deri: **30.06.2021**

| Q1-F<br>Koha per realizimin e aksesit ne rrjetin fiks | Periodha 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%                                | 1                     | 1  | 1                                 | 1   | Sherbim Direkt  |                   |
|   | 99%                                | 1                     | 1  | 1                                 | 1   | Sherbim Direkt  |                   |
| Tremujori II  | 50%                                | 1                     | 1  | 1                                 | 1   | Sherbim Direkt  |                   |
|   | 95%                                | 1                     | 1  | 1                                 | 1   | Sherbim Direkt  |                   |
|   | 99%                                | 1                     | 1  | 1                                 | 1   | Sherbim Direkt  |                   |
| Tremujori III   | 50%                                |                       |  |                                   |   | Sherbim Direkt  |                   |
|   | 95%                                |                       |  |                                   |   | Sherbim Direkt  |                   |
|   | 99%                                |                       |  |                                   |   | Sherbim Direkt  |                   |
| Tremujori IV  | 50%                                |                       |  |                                   |   | Sherbim Direkt  |                   |
|   | 95%                                |                       |  |                                   |   | Sherbim Direkt  |                   |
|   | 99%                                |                       |  |                                   |   | Sherbim Direkt  |                   |

| Q2-F<br>Raporti i difekteve per linjat e aksesit | Periodha 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 aksesit (C/B*100)% | Lloji i sherbimit |
|--|------------------------------------|--|--|--|-------------------|
|  | A                                  | B  | C  | D  | F                 |
| Tremujori I                                      |                                    | 70   | 0  | 0  | Sherbim Direkt    |
| Tremujori II                                     |                                    | 60   | 0  | 0  | Sherbim Direkt    |
| Tremujori III                                    |                                    |  |  |  | Sherbim Direkt    |
| Tremujori IV                                     |                                    |  |  |  | Sherbim Direkt    |

| Q3-F<br>Kohezgjatja per riparimin e difekteve per linjat e aksesit | Periodha 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%                                |                       |   | Sherbim Direkt    |
|  | 95%                                |                       |   |                   |
| Tremujori IV   | 80%                                |                       |   | Sherbim Direkt    |
|  | 95%                                |                       |   |                   |

| Q4-F<br>Niveli<br>i thirrjeve<br>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                        | 30  | 30  | 0   | 0   | Sherbim Direkt    |
|   |                                    |   |   |   |   | Sherbim Indirekt  |
|   | Tremujori II                       | 30  | 30  | 0   | 0   | 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 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                                   | 30                                 | 30  | 0   | 0   | Sherbim Direkt                              |                   |
|   |                                    |   |   |   | Sherbim Indirekt                            |                   |
| Tremujori II                                  | 30                                 | 30  | 0   | 0   | Sherbim Direkt                              |                   |
|   |                                    |   |   |   | Sherbim Indirekt                            |                   |
| Tremujori III                                 |                                    |   |   |   | Sherbim Direkt                              |                   |
|   |                                    |   |   |   | Sherbim Indirekt                            |                   |
| Tremujori IV                                  |                                    |   |   |   | Sherbim Direkt                              |                   |
|   |                                    |   |   |   | Sherbim Indirekt                            |                   |

| Q5-F<br>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 vendosjes se thirrjes per 95% te thirrjeve me te shpejta (ne sek.) | Lloji i Sherbimit |
|                                       | Tremujori I                        | 30                              | 3  | 2   | Sherbim Direkt    |
|                                       |                                    |                                 |  |   | Sherbim Indirekt  |
|                                       | Tremujori II                       | 30                              | 3  | 2   | 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 veshgimeve te perdorura | Vlera mesatare e vendosjes se thirrjes (ne sek.) | Koha 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                      |                                 |  |   | Sherbim Direkt    |
|                                    |                                 |  |   | Sherbim Indirekt  |
| Tremujori IV                       |                                 |  |   | Sherbim Direkt    |
|                                    |                                 |  |   | Sherbim Indirekt  |

| Q6-F<br>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 veshgimeve            |           | 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  | 91                                 | 91  | 100   | 1   | 1                             | 91        | 91                                     | 100  |   |
| Tremujori II                                       | 91                                 | 91  | 100   | 1   | 1                             | 91        | 91                                     | 100  |   |
| Tremujori III                                      |                                    |   |   |   |                               |           |  |  |   |
| Tremujori IV                                       |                                    |   |   |   |                               |           |  |  |   |

| Q7-F<br>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                        | 70                          | 0                               | 0   |                   | Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt |
|   | Tremujori II                       | 60                          | 0                               | 0   |                   | Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt |
|   | Tremujori III                      |                             |                                 |   |                   | Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt |
|   | Tremujori IV                       |                             |                                 |   |                   | Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt |

| Q8-F<br>Ankesa<br>per saktesine<br>e faturave<br>te pageses | Periudha<br>e mbledhjes<br>se te dhenave | Numri<br>perdoruesve | Numri<br>i faturave<br>te ankimuaara<br>per saktesine e<br>faturimit | Perqindja<br>e faturave te<br>ankimuaara per<br>saktesine e<br>faturimit<br>(C/B*100)% | Lloji<br>i Sherbimit |                  |
|---|--|----------------------|--|--|----------------------|------------------|
|   | A  | B                    | C  | D  | F                    |                  |
|   | Tremujori I                              | 70                   | 0  | 0  | 0                    | Sherbim Direkt   |
|   |  |                      |  |  |                      | Sherbim Indirekt |
|   | Tremujori II                             | 60                   | 0  | 0  | 0                    | Sherbim Direkt   |
|   |  |                      |  |  |                      | Sherbim Indirekt |
|   | Tremujori III                            |                      |  |  |                      | Sherbim Direkt   |
|   |  |                      |  |  | Sherbim Indirekt     |                  |
| Tremujori IV  |  |                      |  |  | Sherbim Direkt       |                  |
|   |  |                      |  |  | Sherbim Indirekt     |                  |

| Q9-F<br>Raporti<br>i procedurave<br>te bartjes se<br>numrit me<br>probleme | Periudha<br>e mbledhjes<br>se te dhenave | Numri total<br>i kerkesave per<br>bartje te numrit | Numri<br>i kerkesave per<br>bartje te numrit<br>me shmangie nga<br>procedura normale | Perqindja<br>e kerkesave per<br>bartje te numrit<br>me shmangie nga<br>procedura<br>normale<br>(C/B*100)% | Lloji<br>i Sherbimit |                  |
|--|--|--|--|---|----------------------|------------------|
|  | A  | B  | C  | D   | F                    |                  |
|  | Tremujori I                              | 0  | 0  | 0   | 0                    | Sherbim Direkt   |
|  |  | 0  | 0  | 0   | 0                    | Sherbim Indirekt |
|  | Tremujori II                             | 0  | 0  | 0   | 0                    | Sherbim Direkt   |
|  |  | 0  | 0  | 0   | 0                    | Sherbim Indirekt |
|  | Tremujori III                            |  |  |   |                      | Sherbim Direkt   |
|  |  |  |  |   | Sherbim Indirekt     |                  |
| Tremujori IV   |  |  |  |   | Sherbim Direkt       |                  |
|  |  |  |  |   | Sherbim Indirekt     |                  |