

**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	2	1	1	Sherbim Direkt	
	99%	2	2	1	1	Sherbim Direkt	
Tremujori II	50%	1	1	1	1	Sherbim Direkt	
	95%	2	2	1	1	Sherbim Direkt	
	99%	2	2	1	1	Sherbim Direkt	
Tremujori III	50%	1	1	1	1	Sherbim Direkt	
	95%	2	2	1	1	Sherbim Direkt	
	99%	2	2	1	1	Sherbim Direkt	
Tremujori IV	50%	1	1	1	1	Sherbim Direkt	
	95%	2	2	1	1	Sherbim Direkt	
	99%	2	2	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		3	0	0	Sherbim Direkt
Tremujori II		3	0	0	Sherbim Direkt
Tremujori III		3	0	0	Sherbim Direkt
Tremujori IV		3	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 difekteve (ne ore)	Lloji i sherbimit
Tremujori I	80%		1 ore	Sherbim Direkt
	95%		3 ore	
Tremujori II	80%		1 ore	Sherbim Direkt
	95%		2 ore	
Tremujori III	80%		1 ore	Sherbim Direkt
	95%		2 ore	
Tremujori IV	80%		1 ore	Sherbim Direkt
	95%		2 ore	

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	10	10	0	0	Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt
	Tremujori II	10	10	0	0	Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt
	Tremujori III	10	10	0	0	Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt
	Tremujori IV	10	10	0	0	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	10	10	0	0	Sherbim Direkt	
					Sherbim Indirekt	
Tremujori II	10	10	0	0	Sherbim Direkt	
					Sherbim Indirekt	
Tremujori III	10	10	0	0	Sherbim Direkt	
					Sherbim Indirekt	
Tremujori IV	10	10	0	0	Sherbim Direkt	
					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	10	3	2	Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
	Tremujori II	10	3	2	Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
	Tremujori III	10	3	2	Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
	Tremujori IV	10	3	2	Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
Thirrje Nderkombetare					

	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	10	3	2	Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
	Tremujori II	10	3	2	Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
	Tremujori III	10	3	2	Sherbim Direkt
				Sherbim Indirekt	
Tremujori IV	10	3	2	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 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		91	91	100	10	10	91	91	100
Tremujori II		91	91	100	10	10	91	91	100
Tremujori III		92	92	100	10	10	92	92	100
Tremujori IV		92	92	100	10	10	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	3	0	0	Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt
	Tremujori II	3	0	0	Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt
	Tremujori III	3	0	0	Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt
Tremujori IV	3	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	3	0	0	Sherbim Direkt	
				Sherbim Indirekt	
Tremujori II	3	0	0	Sherbim Direkt	
				Sherbim Indirekt	
Tremujori III	3	0	0	Sherbim Direkt	
				Sherbim Indirekt	
Tremujori IV	3	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	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	0	0	0	0	Sherbim Direkt
	0	0	0	0	Sherbim Indirekt
Tremujori IV	0	0	0	0	Sherbim Direkt
	0	0	0	0	Sherbim Indirekt