

**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: **01.01.2019** deri: **31.12.2019**

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
	A	B	C	D	F
Tremujori I		2	0	0	Sherbim Direkt
Tremujori II		2	0	0	Sherbim Direkt
Tremujori III		10	0	0	Sherbim Direkt
Tremujori IV		10	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 ore	Sherbim Direkt
	95%		2 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	50	50	0	0	Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt
	Tremujori II	50	50	0	0	Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt
	Tremujori III	50	50	0	0	Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt
	Tremujori IV	50	50	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	50	50	0	0	Sherbim Direkt	
					Sherbim Indirekt	
Tremujori II	50	50	0	0	Sherbim Direkt	
					Sherbim Indirekt	
Tremujori III	50	50	0	0	Sherbim Direkt	
					Sherbim Indirekt	
Tremujori IV	50	50	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 shpejta (ne sek.)	Lloji i Sherbimit
	Tremujori I	50	3	2	Sherbim Direkt
				Sherbim Indirekt	

	Tremujori II	50	3	2	Sherbim Direkt	
					Sherbim Indirekt	
	Tremujori III	50	3	2	Sherbim Direkt	
					Sherbim Indirekt	
	Tremujori IV	50	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 vendosjes se thirrjes per 95% te thirrjeve me te shpejta (ne sek.)	Lloji i Sherbimit	
	Tremujori I	50	3	2	Sherbim Direkt	
					Sherbim Indirekt	
	Tremujori II	50	3	2	Sherbim Direkt	
					Sherbim Indirekt	
	Tremujori III	50	3	2	Sherbim Direkt	
					Sherbim Indirekt	
Tremujori IV	50	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	J
	Tremujori I	91	91	100	2	2	91	91	100
	Tremujori II	91	91	100	2	2	91	91	100
	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 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	2	0	0	Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt

	Tremujori II	2	0	0	Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt
	Tremujori III	10	0	0	Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt
	Tremujori IV	10	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 ankimuaara per saktesine e faturimit	Perqindja e faturave te ankimuaara per saktesine e faturimit (C/B*100)%	Lloji i Sherbimit
	A	B	C	D	F
	Tremujori I	2	0	0	Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
	Tremujori II	2	0	0	Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
	Tremujori III	10	0	0	Sherbim Direkt
				Sherbim Indirekt	
Tremujori IV	10	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
					Sherbim Indirekt
	Tremujori II	0	0	0	Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
	Tremujori III	0	0	0	Sherbim Direkt
				Sherbim Indirekt	
Tremujori IV	0	0	0	Sherbim Direkt	
				Sherbim Indirekt	