

**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:

1.01.2014

deri:

31.12.2014

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%	2	1	1		Sherbim Direkt	
	95%	2.5	2	2		Sherbim Direkt	
	99%	3	2	2		Sherbim Direkt	
Tremujori II	50%	2	1	1		Sherbim Direkt	
	95%	2.5	2	2		Sherbim Direkt	
	99%	4	2	2		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 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	980	29	3.3	Sherbim Direkt
	Tremujori II	1080	36	3.6	Sherbim Direkt
	Tremujori III				Sherbim Direkt
	Tremujori IV				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%	8	Sherbim Direkt
		95%	24	
	Tremujori II	80%	8	Sherbim Direkt
		95%	24	
	Tremujori III	80%		Sherbim Direkt
95%				
Tremujori IV	80%		Sherbim Direkt	
	95%			

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		1	2	Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt
	Tremujori II	50		1	2	Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt
	Tremujori III	50		0	0	Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt
	Tremujori IV	50		1	2	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		3	6	Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt
	Tremujori II	50		2	4	Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt

	Tremujori III	50		1	2	Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt
	Tremujori IV	50		2	4	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	20		1.6	1.6	Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt
	Tremujori II	20		1.6	1.6	Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt
	Tremujori III	20		1.6	1.6	Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt
	Tremujori IV	20		1.6	1.6	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		
	20		2.6	2.6	Sherbim Direkt	

	Tremujori I				Sherbim Indirekt
	Tremujori II	20	2.5	2.5	Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
	Tremujori III	20	2.5	2.5	Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
	Tremujori IV	20	2.5	2.5	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 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	J	
Tremujori I	0								
Tremujori II	0								
Tremujori III	0								
Tremujori IV	0								

Q7-F Niveli i ankesave per perdorues	Periudha e mbledhjes se te dhenave	Numri mesatar i perdoruesve	Numri i ankesave te perdoruesve	Numri ankesave per perdorues (C/B*100)%	Lloji i Sherbimit
A	B	C	D	F	

	Tremujori I	1260	67	5.3	Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt
	Tremujori II	1595	88	5.5	Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt
	Tremujori III	1670	95	5.6	Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt
	Tremujori IV	1800	99	5.5	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 i Sherbimit
	A	B	C	D	F
Tremujori I		1200	1	0	Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
Tremujori II		1500	2	0	Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
Tremujori III		1670	2	0	Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
Tremujori IV		1800	1	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 kerkeseve per bartje te numrit	Numri i kerkeseve per bartje te numrit me shmangie nga procedura normale	Perqindja e kerkeseve per bartje te numrit me shmangie nga procedura normale (C/B*100)%	Lloji i Sherbimit
	A	B	C	D	F
	Tremujori I	92	0	0	Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
	Tremujori II	132	0	0	Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
	Tremujori III	115	0	0	Sherbim Direkt
				Sherbim Indirekt	
Tremujori IV	126	0	0	Sherbim Direkt	
				Sherbim Indirekt	