

**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:

01.01.2023

deri:

31.06.2023

Q1-F Koha per realizimin e aksesit ne rrjetin fikse	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 fikse
			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%	3	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	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		990	15	1.515151515%	Sherbim Direkt
Tremujori II		999	14	1.401401401%	Sherbim Direkt
Tremujori III					Sherbim Direkt
Tremujori IV					Sherbim Direkt

Q3-F 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
	A	B	C	F
Tremujori I		20	15	Sherbim Direkt
Tremujori II		16	14	Sherbim Direkt
Tremujori III				Sherbim Direkt
Tremujori IV				Sherbim Direkt

Q4-F	Thirrje Kombetare
------	-------------------

Niveli i thirrjeve te deshtuara	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			0	0	Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt
Tremujori III						Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt
Tremujori IV						Sherbim Indirekt
						Sherbim Direkt
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	G
Tremujori I	50		2	4	Sherbim Direkt	
					Sherbim Indirekt	
Tremujori II	50		1	2	Sherbim Direkt	
					Sherbim Indirekt	
Tremujori III					Sherbim Direkt	
					Sherbim Indirekt	
Tremujori IV					Sherbim Direkt	
					Sherbim Indirekt	
Tremujori IV					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					Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt

	Tremujori IV				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	20	2.5	2.5	Sherbim Direkt	Sherbim Indirekt
Tremujori II	20	2.5	2.5	Sherbim Direkt	Sherbim Indirekt
Tremujori III				Sherbim Direkt	Sherbim Indirekt
Tremujori IV				Sherbim Direkt	Sherbim Indirekt

Q6-F Telefona publike me pagese ne jendje pune	Periudha e mbledhjes se te dhenave	Sipas regjistrimit te te gjitha rasteve te ndodhura										Sipas shabloneve perfaqesuese														
		Shum a totale "Telef on publik e-me pages Raport i Telefo na publik e-me					Shum a totale "Telef on publik e-me pages Raport i Telefo na publik e-me					Numri i vezhgimeve					Shum a "Telef on publik e-me pages Shum a "Telef on publik e-me pages Raport i Telefo									
		Shum a		"Telef on publik e-me pages			Shum a		"Telef on publik e-me pages			Te nevojshme		Te kryera			Shum a		"Telef on publik e-me pages			Shum a		"Telef on publik e-me pages		
		A	B	C			D		F		G			H		I		J								
Tremujori I	0																									
Tremujori II	0																									
Tremujori III																										
Tremujori IV																										

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	1960	76	3.9	Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt	
Tremujori II	1990	79	4.0	Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt	
Tremujori III				Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt	
Tremujori IV				Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt	

Q8-F Ankesa per sakesine e faturave te pageses	Periudha e mbledhjes se te dhenave	Numri i perdoruesve	Numri i faturave te ankimuar per sakesine e faturimit	Perqindja e faturave te ankimuar per sakesine e faturimit (C/B*100)%	Lloji i Sherbimit
	A	B	C	D	F
	Tremujori I	1930	1	0	Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
	Tremujori II	1980	1	0	Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
Tremujori III				Sherbim Direkt	
				Sherbim Indirekt	
Tremujori IV				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	54	0	0	Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
	Tremujori II	59	0	0	Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
Tremujori III				Sherbim Direkt	
				Sherbim Indirekt	
Tremujori IV				Sherbim Direkt	
				Sherbim Indirekt	