



**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:

01.07.2020

deri:

31.12.2020

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%					Sherbim Direkt			
	95%					Sherbim Direkt			
	99%					Sherbim Direkt			
Tremujori II	50%					Sherbim Direkt			
	95%					Sherbim Direkt			
	99%					Sherbim Direkt			
Tremujori III	50%					2	1	1	Sherbim Direkt
	95%					2.5	2	2	Sherbim Direkt



		99%	3	2	2	Sherbim Direkt
	Tremujori IV	50%	2	1	1	Sherbim Direkt
		95%	2.5	2	2	Sherbim Direkt
		99%	3	2	2	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				Sherbim Direkt
	Tremujori II				Sherbim Direkt
	Tremujori III	1250	30	2.4	Sherbim Direkt
	Tremujori IV	1300	25	1.9	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%		Sherbim Direkt
		95%		
	Tremujori II	80%		Sherbim Direkt
		95%		
	Tremujori III	80%	8	Sherbim Direkt
		95%	24	
	Tremujori IV	80%	8	Sherbim Direkt
		95%	24	

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						Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt
Tremujori II						Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt
Tremujori III		50		1	2	Sherbim Direkt



						Sherbim Indirekt
	Tremujori IV	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					Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt
	Tremujori II					Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt
	Tremujori III	50		2	4	Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt
	Tremujori IV	50		1	2	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				Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
	Tremujori II				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
Tremujori I				Sherbim Direkt
				Sherbim Indirekt
Tremujori II				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 (I/H*100)%
					Te nevojshme	Te kryera			
		A	B	C	D	F	G	H	I
	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					Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt
	Tremujori II					Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt
	Tremujori III	1910	70	3.7		Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt
	Tremujori IV	1980	78	3.9		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 ankimuara per saktesine e faturimit	Perqindja e faturave te ankimuara per saktesine e faturimit (C/B*100)%	Lloji i Sherbimit
	A	B	C	D	F
Tremujori I					Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
Tremujori II					Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
Tremujori III		1910	1	0	Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
Tremujori IV		1980	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 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					Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
Tremujori II					Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
Tremujori III					Sherbim Direkt
		46	0	0	Sherbim Indirekt
Tremujori IV					Sherbim Direkt
		31	0	0	Sherbim Indirekt