



**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: **01.01.2020** deri: **31.06.2020**

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 Sherbi mit
			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		Sherbi m Direkt	
	95%	2.5	2	2		Sherbi m Direkt	



		99%	3	2	2	Sherbi m Direkt
	Tremujori II	50%	2	1	1	Sherbi m Direkt
		95%	2.5	2	2	Sherbi m Direkt
		99%	3	2	2	Sherbi m Direkt
		50%				Sherbi m Direkt
	Tremujori III	95%				Sherbi m Direkt
		99%				Sherbi m Direkt
		50%				Sherbi m Direkt
	Tremujori IV	95%				Sherbi m Direkt



		99%				Sherbi m 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 aksesit (C/B*100)%	Lloji i sherbimit
	A	B	C	D	F
	Tremujori I	1550	30	1.952851862	Sherbim Direkt
	Tremujori II	1400	35	2.0	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 e difekteve (ne ore)	Lloji i sherbimit
	Tremujori I	85%		8



		95%	24	Sherbim Direkt
	Tremujori II	87%	8	Sherbim Direkt
		97%	24	Sherbim Direkt
	Tremujori III	85%		Sherbim Direkt
		95%		Sherbim Direkt
	Tremujori IV	87%		Sherbim Direkt
97%			Sherbim Direkt	

Q4-F Niveli i thirrjeve te deshtuara	Thirrje Kombetare					
	Periudha e mbledhjesse 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		2	4	Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt
Tremujori II		50		1	2	Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt
Tremujori III						Sherbim Direkt



						Sherbim Indirekt
	<b>Tremujori IV</b>					Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt
	<b>Thirrje Nderkombetare</b>					
	<b>Periudha e mbledhjes se te dhenave</b>	<b>Numri i vezhgimeve te perdorura</b>	<b>Kufiri i sigurise absolute per 95% te besueshmerise</b>	<b>Numri i thirrjeve te deshtuara</b>	<b>Raporti i thirrjeve te deshtuara (D/B*100)%</b>	<b>Lloji i Sherbimit</b>
	A	B	C	D	E	G
	<b>Tremujori I</b>	50		2	3	Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt
	<b>Tremujori II</b>	60		3	3	Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt
	<b>Tremujori III</b>					Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt
	<b>Tremujori IV</b>					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	25	1.6	1.6	Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
	Tremujori II	30	1.6	1.6	Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
	Tremujori III				Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
	Tremujori IV				Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt



<b>Thirrje Nderkombetare</b>				
<b>Periudha e mbledhjes se te dhenave</b>	<b>Numri i vezhgimeve te perdorura</b>	<b>Vlera mesatare e vendosjes se thirrjes (ne sek.)</b>	<b>Koha e vendosjes se thirrjes per 95% te thirrjeve me te shpejta (ne sek.)</b>	<b>Lloji i Sherbimit</b>
<b>Tremujori I</b>	25	2.5	2.5	Sherbim Direkt
				Sherbim Indirekt
<b>Tremujori II</b>	30	2.5	2.5	Sherbim Direkt
				Sherbim Indirekt
<b>Tremujori III</b>				Sherbim Direkt
				Sherbim Indirekt
<b>Tremujori IV</b>				Sherbim Direkt
				Sherbim Indirekt

<b>Q6-F Telefona</b>	<b>Sipas regjistrimit te te gjitha rasteve te ndodhura</b>	<b>Sipas shablloeneve perfaqesuese</b>
----------------------	--	--



publike me pagese ne gjendje pune	Periudha e mbledhjes se te dhenave	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			
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 i ankesave per perdorues (C/B*100)%	Lloji i Sherbimit
	A	B	C	D	F
	Tremujori I	1870	63	3.3	Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt





	<b>Tremujori II</b>	2075	74	3.7	Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt
	<b>Tremujori III</b>				Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt
	<b>Tremujori IV</b>				Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt

<b>Q8-F</b> Ankesa per saktesine e faturave te pageses	<b>Periudha e mbledhjes se te dhenave</b>	<b>Numri i perdoruesve</b>	<b>Numri i faturave te ankimuara per saktesine e faturimit</b>	<b>Perqindja e faturave te ankimuara per saktesine e faturimit (C/B*100)%</b>	<b>Lloji i Sherbimit</b>
	A	B	C	D	F
	<b>Tremujori I</b>	1870	1	0	Sherbim Direkt
<b>Tremujori II</b>	2075	1	0	Sherbim Indirekt	
					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				
		25	0	0	Sherbim Indirekt
Tremujori II					Sherbim Direkt



		31	0	0	Sherbim Indirekt
	<b>Tremujori III</b>				Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
	<b>Tremujori IV</b>				Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt