

**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: 01.01.2018 deri: 30.06.2018

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)			Per cdo lloj teknologjie tjeter per sigurimin e aksesit ne rrjetin fiks	Lloji i Sherbimit
			Per aksesin me bande te ngushte PSTN ose ISDN BRI (basic rate)		Per aksesin xDSL realizuar mbi linjen egzistuese te aksesit		
			Kur kerkohet ndryshim fizik per linjen e aksesit ose pajisjen shoqeruese	Kur nuk kerkohen ndryshime fizike			
Tremujori I	50%				0.57	Sherbim Direkt	
	95%				1	Sherbim Direkt	
	99%				0.96	Sherbim Direkt	
Tremujori II	50%				0.2	Sherbim Direkt	
	95%				0.44	Sherbim Direkt	
	99%				0.41	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	0	0	0%	Sherbim Direkt
	Tremujori II	0	0	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	80%	0	Sherbim Direkt
		95%	0	
	Tremujori II	80%	0	Sherbim Direkt
		95%	0	
	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	113082	n/a	13811	12.21%	Sherbim Direkt Sherbim Indirekt
	Tremujori II	108722	n/a	6857	6.30%	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	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	37525	n/a	2616	6.97%	Sherbim Direkt Sherbim Indirekt
	Tremujori II	14705	n/a	2744	18.60%	Sherbim Direkt Sherbim Indirekt
	Tremujori III					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 vzhgimeve 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	113082	2.5	2.5	Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
	Tremujori II	108722	2.2	2.2	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 vzhgimeve te perdorura	Vlera mesatare e vendosjes se thirrjes (ne sek.)	Koha e vendosjes se thirrjes per 95% te thirrjeve me te shpejta	Lloji i Sherbimit
	Tremujori I	37525	3	3	Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
Tremujori II	14705	2.5	2.5	Sherbim Direkt	
				Sherbim Indirekt	
Tremujori III				Sherbim Direkt	
				Sherbim Indirekt	
Tremujori IV				Sherbim Direkt	
				Sherbim Indirekt	

Q6-F Telefona	Periudha	Sipas regjistrimit te te gjitha rasteve te ndodhura			Sipas shablloneve perfaqesuese			
		te xe-me e	telefon ese ne -dite	lefona me e pune e %	Numri i vzhgimeve	telefon ese"- "	telefon ese ne -dite	lefona ese ne e %

publike me pagese ne gjendje pune	e mbledhjes se te dhenave	Shuma tota "Telefon publik pagese" -dit	Shuma totale "T publike- me pag gjendje pune"	Raporti Te publike- pagese ne gjendj (C/B*100)%	Te nevojshme	Te kryera	Shuma "T publike- me pag dite	Shuma "T publike- me pag gjendje pune"	Raporti Te publike- me pag gjendje pun (I/H*100)%	
	A	B	C	D	F	G	H	I	J	
	Tremujori I	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Tremujori II	0	0	0	0	0	0	0	0	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	1965	28	1%	Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt
	Tremujori II	2035	94	5%	Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt
	Tremujori III				Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt
	Tremujori IV				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	1965	0	0	Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
	Tremujori II	2035	0	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	16	0	0%	Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
	Tremujori II	88	0	0%	Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
	Tremujori III				Sherbim Direkt
				Sherbim Indirekt	
Tremujori IV				Sherbim Direkt	
				Sherbim Indirekt	

