

**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:

1/4/2022

deri:

1/7/2022

Q1-F Koha per realizimin e aksesit ne rrjetin fiks	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	
			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%	1.1	1.1	1.2	Sherbim Direkt	
	95%	1.5	1.4	1.6	Sherbim Direkt	
	99%	1.2	1.7	1.5	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 aksesi (C/B*100)%	Lloji i sherbimit
	A	B	C	D	F
Tremujori I					Sherbim Direkt
Tremujori II		4160	20	0,48	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

Tremujori I	80%		9.5	Sherbim Direkt
	95%			
Tremujori II	80%		10.2	Sherbim Direkt
	95%			
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						Sherbim Direkt
							Sherbim Indirekt
	Tremujori II	1000			2	0.2	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 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	1000			1	0.1	Sherbim Direkt	
						Sherbim Indirekt	
Tremujori III						Sherbim Direkt	
						Sherbim Indirekt	
Tremujori IV						Sherbim Direkt	
						Sherbim Indirekt	

Thirrje Kombetare

Q5-F Koha per vendosjen e thirrjes	Periudha e mbledhjes se te dhenave	Numri i vezhgimeve te perdorura	Vlera mesatare e vendosjes se thirrjes (ne sek.)	Koha vendosjes se thirrjes per 95% te thirrjeve me te shpejta (ne sek.)	Lloji i Sherbimit	
	Tremujori I					Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt
	Tremujori II	1500	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 vezhgimeve te perdorura	Vlera mesatare e vendosjes se thirrjes (ne sek.)	Koha vendosjes se thirrjes per 95% te thirrjeve me te shpejta (ne sek.)	Lloji i Sherbimit	
Tremujori I					Sherbim Direkt	
					Sherbim Indirekt	
Tremujori II	1500	2	2		Sherbim Direkt	
					Sherbim Indirekt	
Tremujori III					Sherbim Direkt	
					Sherbim Indirekt	
Tremujori IV					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 shabloneve perfaqsuese				
		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	92	92	100					
	Tremujori II	92	92	100					

	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 ankesave per perdorues (C/B*100)%	Lloji i Sherbimit	
	A	B	C	D	F	
	Tremujori I					Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt
	Tremujori II	4160	20	0.48		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 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					Sherbim Direkt Sherbim Indirekt
	Tremujori II	4160	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				nuk ka patur raste	Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
Tremujori II				nuk ka patur raste	Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
Tremujori III					Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
Tremujori IV					Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt