

**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:

1/1/2020

deri:

1/4/2020

| Q1-F<br>Koha e realizimit per 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%                                | 1.2                   | 1.1  | 1.3                               |   | Sherbim Direkt  |                   |
|   | 95%                                | 1.5                   | 1.4  | 1.5                               |   | Sherbim Direkt  |                   |
|   | 99%                                | 1.4                   | 1.6  | 1.5                               |   | Sherbim Direkt  |                   |
| Tremujori II  | 50%                                |                       |  |                                   |   | Sherbim Direkt  |                   |
|   | 95%                                |                       |  |                                   |   | Sherbim Direkt  |                   |
|   | 99%                                |                       |  |                                   |   | 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<br>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                                      |                                    | 4327   | 356  | 8.22  | Sherbim Direkt    |
| Tremujori II                                     |                                    |  |  |   | Sherbim Direkt    |
| Tremujori III                                    |                                    |  |  |   | Sherbim Direkt    |
| Tremujori IV                                     |                                    |  |  |   | Sherbim Direkt    |

|  |  |                          |  |          |                   |
|--|--|--------------------------|--|----------|-------------------|
| <b>Q3-F</b><br>Kohezgjatja<br>per riparimin e<br>difekteve per<br>linjat e aksesit | Periudha<br>e mbledhjes<br>se te dhenave | Kerkesa<br>te realizuara | Koha per riparimin<br>difekteve<br>(ore) | e<br>(ne | Lloji i sherbimit |
|  | Tremujori I                              | 80%                      | 14.3                                     |          | Sherbim Direkt    |
|  |  | 95%                      | 17.5                                     |          |                   |
|  | Tremujori II                             | 80%                      |  |          | Sherbim Direkt    |
|  |  | 95%                      |  |          |                   |
|  | Tremujori III                            | 80%                      |  |          | Sherbim Direkt    |
|  |  | 95%                      |  |          |                   |
|  | Tremujori IV                             | 80%                      |  |          | Sherbim Direkt    |
|  |  | 95%                      |  |          |                   |

|  |  |                                       |   |                                   |  |                      |
|--|--|---------------------------------------|---|-----------------------------------|--|----------------------|
| <b>Q4-F</b><br>Niveli<br>i thirrjeve<br>te deshtuara | <b>Thirrje Kombetare</b>                 |                                       |   |                                   |  |                      |
|  | Periudha<br>e mbledhjes<br>se te dhenave | Numri<br>i vezhgimeve<br>te perdorura | Kufiri i sigurise<br>absolute per 95%<br>te besueshmerise | Numri i thirrjeve<br>te deshtuara | Raporti<br>i thirrjeve<br>te deshtuara<br>(D/B*100)% | Lloji<br>i Sherbimit |
|  | A  | B                                     | C   | D                                 | E  | G                    |
|  | Tremujori I                              | 1500                                  |   | 8                                 | 0.53   | Sherbim Direkt       |
|  |  |                                       |   |                                   |  | Sherbim Indirekt     |
|  | Tremujori II                             |                                       |   |                                   |  | Sherbim Direkt       |
|  |  |                                       |   |                                   |  | Sherbim Indirekt     |
|  | Tremujori III                            |                                       |   |                                   |  | Sherbim Direkt       |
|  |  |                                       |   |                                   |  | Sherbim Indirekt     |
|  | Tremujori IV                             |                                       |   |                                   |  | Sherbim Direkt       |
|  |  |                                       |   |                                   |  | Sherbim Indirekt     |
|  | <b>Thirrje Nderkombetare</b>             |                                       |   |                                   |  |                      |
|  | Periudha<br>e mbledhjes<br>se te dhenave | Numri<br>i vezhgimeve<br>te perdorura | Kufiri i sigurise<br>absolute per 95%<br>te besueshmerise | Numri i thirrjeve<br>te deshtuara | Raporti<br>i thirrjeve<br>te deshtuara<br>(D/B*100)% | Lloji<br>i Sherbimit |
|  | A  | B                                     | C   | D                                 | E  | G                    |
|  | Tremujori I                              | 1500                                  |   | 3                                 | 0.2  | Sherbim Direkt       |
|  |  |                                       |   |                                   |  | Sherbim Indirekt     |
|  | Tremujori II                             |                                       |   |                                   |  | Sherbim Direkt       |
|  |  |                                       |   |                                   |  | Sherbim Indirekt     |
|  | Tremujori III                            |                                       |   |                                   |  | Sherbim Direkt       |
|  |  |                                       |   |                                   |  | Sherbim Indirekt     |
|  |  |                                       |   |                                   | Sherbim Direkt                                       |                      |

|  |              |  |  |  |  |                  |
|--|--------------|--|--|--|--|------------------|
|  | Tremujori IV |  |  |  |  | Sherbim Indirekt |
|--|--------------|--|--|--|--|------------------|

|  |                                    |                                 |  |   |                   |
|--|------------------------------------|---------------------------------|--|---|-------------------|
| <b>Q5-F</b><br>Koha per vendosjen e thirrjes | <b>Thirrje Kombetare</b>           |                                 |  |   |                   |
|  | 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                        | 1500                            | 3  | 3   | Sherbim Direkt    |
|  |                                    |                                 |  |   | Sherbim Indirekt  |
|  | Tremujori II                       |                                 |  |   | Sherbim Direkt    |
|  |                                    |                                 |  |   | Sherbim Indirekt  |
|  | Tremujori III                      |                                 |  |   | Sherbim Direkt    |
|  |                                    |                                 |  |   | Sherbim Indirekt  |
|  | Tremujori IV                       |                                 |  |   | Sherbim Direkt    |
|  |                                    |                                 |  |   | Sherbim Indirekt  |
|  | <b>Thirrje Nderkombetare</b>       |                                 |  |   |                   |
|  | 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                        | 1500                            | 3  | 3   | Sherbim Direkt    |
|  |                                    |                                 |  |   | Sherbim Indirekt  |
| Tremujori II                                 |                                    |                                 |  | Sherbim Direkt  |                   |
|  |                                    |                                 |  | Sherbim Indirekt  |                   |
| Tremujori III                                |                                    |                                 |  | Sherbim Direkt  |                   |
|  |                                    |                                 |  | Sherbim Indirekt  |                   |
| Tremujori IV                                 |                                    |                                 |  | Sherbim Direkt  |                   |
|  |                                    |                                 |  | Sherbim Indirekt  |                   |

|                         |   |                      |                           |                               |                    |               |                    |
|-------------------------|---|----------------------|---------------------------|-------------------------------|--------------------|---------------|--------------------|
| <b>Q6-F</b><br>Telefona | Sipas regjistrimit te te gjitha rasteve te ndodhura |                      |                           | Sipas shablloneve perfaqesues |                    |               |                    |
|                         | Periudha  | ale<br>like-<br>dite | ale<br>like-<br>ne<br>te" | like-<br>ne<br>ne %           | Numri i vezhgimeve | like-<br>dite | like-<br>ne<br>te" |

| publike me pagese ne gjendje pune | e mbledhjes se te dhenave | Shuma tot "Telefon pub me pagese". | Shuma tot "Telefon pub me pagese gjendje pun dite | Raporti Telefona pub me pagese gjendje pu (C/B*100) | Te nevojshme | Te kryera | Shuma "Telefon pub me pagese". | Shuma "Telefon pub me pagese gjendje pun dite | Raporti Telefona pub me pagese gjendje pu (I/H*100) |  |
|-----------------------------------|---------------------------|------------------------------------|---|---|--------------|-----------|--------------------------------|---|---|--|
|                                   | A                         | B                                  | C   | D   | F            | G         | H                              | I   | J   |  |
|                                   | Tremujori I               | 92                                 | 92  | 100   |              |           |                                |   |   |  |
|                                   | Tremujori II              |                                    |   |   |              |           |                                |   |   |  |
|                                   | Tremujori III             |                                    |   |   |              |           |                                |   |   |  |
| Tremujori IV                      |                           |                                    |   |   |              |           |                                |   |   |  |

| Q7-F<br>Niveli i ankesave per perdorues | Periudha e mbledhjes se te dhenave | Numri mesatar i perdoruesve | Numri i ankesave te perdoruesve | Numri ankesave per i per (C/B*100)% | Lloji i Sherbimit                   |
|---|------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
|   | A                                  | B                           | C                               | D                                   | F                                   |
|   | Tremujori I                        | 4327                        | 435                             | 10                                  | Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt |
|   | Tremujori II                       |                             |                                 |                                     | Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt |
|   | Tremujori III                      |                             |                                 |                                     | Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt |
| Tremujori IV                            |                                    |                             |                                 | Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt |                                     |

| Q8-F<br>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                        | 4327                | 3  | 0.06  | Sherbim Direkt    |
|  | Tremujori II                       |                     |  |   | Sherbim Indirekt  |
|  | Tremujori III                      |                     |  |   | Sherbim Direkt    |
| Tremujori IV                                       |                                    |                     |  | Sherbim Indirekt  |                   |

| Q9-F<br>Raporti<br>i procedurave<br>te bartjes se<br>numrit me<br>probleme | Periudha<br>e mbledhjes<br>se te dhenave | Numri total<br>i kerkeseve per<br>bartje te numrit | Numri<br>i kerkeseve per<br>bartje te numrit<br>me shmangie nga<br>procedura normale | Perqindja<br>e kerkeseve per<br>bartje te numrit<br>me shmangie nga<br>procedura<br>normale<br>(C/B*100)% | Lloji<br>i Sherbimit |                  |
|--|--|--|--|---|----------------------|------------------|
|  | A  | B  | C  | D   | F                    |                  |
|  | Tremujori I                              |  |  |   |                      | Sherbim Direkt   |
|  |  |  |  |   |                      | Sherbim Indirekt |
|  | Tremujori II                             |  |  |   |                      | Sherbim Direkt   |
|  |  |  |  |   |                      | Sherbim Indirekt |
|  | Tremujori III                            |  |  |   |                      | Sherbim Direkt   |
|  |  |  |  |   | Sherbim Indirekt     |                  |
| Tremujori IV   |  |  |  | nuk ka patur raste  | Sherbim Direkt       |                  |
|  |  |  |  |   | Sherbim Indirekt     |                  |