

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:

1/7/2020

deri:

1/10/2020

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%	1.2	1.1	1.3		Sherbim Direkt	
	95%	1.5	1.4	1.5		Sherbim Direkt	
	99%	1.2	1.5	1.4		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					Sherbim Direkt
Tremujori II					Sherbim Direkt
Tremujori III		4125	280	6.78	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 difekteve (ore)	Shërbimet (ne Lloji i shërbimit
	Tremujori I	80%		Sherbim Direkt
		95%		
	Tremujori II	80%		Sherbim Direkt
		95%		
	Tremujori III	80%	10.4	Sherbim Direkt
		95%	13.5	
	Tremujori IV	80%		Sherbim Direkt
		95%		

Q4-F Niveli i thirrjeve te deshtuara	Thirrje Kombetare					
	Periudha e mbledhjes se te dhenave	Numri i vëzhgimeve 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	1500		3	0.20%	Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt
	Tremujori IV					Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt	
Thirrje Nderkombetare						
Periudha e mbledhjes se te dhenave	Numri i vëzhgimeve 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	1000		1	0.10%	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 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				Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
	Tremujori III	1000	2	2	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				Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
	Tremujori III	1500	2	2	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 shablloneve perfaqesues				
		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									
Tremujori II									
Tremujori III	92	92	100						
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	4125	280	6.78		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
					Sherbim Direkt	

	Tremujori II				Sherbim Indirekt
	Tremujori III	4125	2	0.04	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					Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt
	Tremujori II					Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt
	Tremujori III				nuk ka patur raste	Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt
	Tremujori IV					Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt