

**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: **01/01/2019** deri: **30/06/2019**

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		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	Sherbim Direkt
	95%				3	6	Sherbim Direkt
	99%				3	6	Sherbim Direkt
Tremujori II	50%				4	5	Sherbim Direkt
	95%				7	10	Sherbim Direkt
	99%				7	10	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 aksesit (C/B*100)%	Lloji i sherbimit
Tremujori I		30000	62	0.21	Sherbim Direkt
Tremujori II		30000	127	0.42	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%		47	Sherbim Direkt
	95%		76	
Tremujori II	80%		52	Sherbim Direkt
	95%		100	
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	565,264			29,263	5.18%	Sherbim Direkt
							Sherbim Indirekt
	Tremujori II	1,179,626			100,551	8.52%	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	5,627			304	5.40%	Sherbim Direkt	
						Sherbim Indirekt	
Tremujori II	5,075			336	6.62%	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 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	565,264	12.63	31		Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt
	Tremujori II	1,179,626	13.93	34		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 e vendosjes se thirrjes per 95% te thirrjeve me te shpejta (ne sek.)	Lloji i Sherbimit		
Tremujori I	5,627	13.31	34		Sherbim Direkt	
					Sherbim Indirekt	
Tremujori II	5,075	16.22	35		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 shablloneve perfaqesuese				
		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 veshgimeve		Shuma "Telefon publike me pagese"-dite	Shuma "Telefon publike me pagese ne	Raporti Telefona publike me pagese ne
					Te nevojshme	Te kryera			
		A	B	C	D	F	G	H	I
Tremujori I									
Tremujori II									
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	1079	3	0.28	Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt
	Tremujori II	988	4	0.4	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	1079	0	0	Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
	Tremujori II	988	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	7	0	0.00%	Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
	Tremujori II	7	0	0.00%	Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
Tremujori III				Sherbim Direkt	
				Sherbim Indirekt	
Tremujori IV				Sherbim Direkt	
				Sherbim Indirekt	