

**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)  
(QIF – Q9F)**

Periudha e raportimit nga: **01/07/2018** deri: **31/12/2018**

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)			Lloji i Sherbimit
			Per aksesin me bande te ngushte		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%			3	6	Sherbim Direkt
	95%			11	66	Sherbim Direkt
	99%			11	66	Sherbim Direkt
Tremujori IV	50%			1	1	Sherbim Direkt
	95%			4	11	Sherbim Direkt
	99%			4	11	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	Raportet-difektesh per linja fikse aksesit (C/B*100)%	Lloji i sherbimit
Tremujori I					Sherbim Direkt
					Sherbim Direkt
Tremujori II					Sherbim Direkt
Tremujori III		30000	147	0.49	Sherbim Direkt
Tremujori IV		30000	79	0.26	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%			Sherbim Direkt
	95%			Sherbim Direkt
Tremujori II	80%			Sherbim Direkt
	95%			Sherbim Direkt
Tremujori III	80%		71	Sherbim Direkt
	95%		119	Sherbim Direkt
Tremujori IV	80%		56	Sherbim Direkt
	95%		99	Sherbim Direkt

Q4-F Niveli i thirrjeve te deshtuara	Thirrje Kombetare					
	Periudha e mbledhjes se te dhenave	Numri i veshgimeve 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		629,603		57,334	9.11%	Sherbim Direkt
Tremujori IV		515,972		33,911	6.57%	Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt
Thirrje Nderkombetare						
	Periudha e mbledhjes se te dhenave	Numri i veshgimeve 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		5,300		86	1.62%	Sherbim Direkt
Tremujori IV		2,468		188	7.62%	Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt

Q5-F Koha e vendosjes se 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				Sherbim Direkt Sherbim Indirekt
	Tremujori II				Sherbim Direkt Sherbim Indirekt
	Tremujori III	629,603	9,301	27	Sherbim Direkt Sherbim Indirekt
	Tremujori IV	515,972	10.94	30	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				Sherbim Direkt Sherbim Indirekt
	Tremujori II				Sherbim Direkt Sherbim Indirekt
Tremujori III	5,300	14.26	35	Sherbim Direkt Sherbim Indirekt	
Tremujori IV	2,468	12.25	30	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 perfaqesues			
		Shuma totale "Telefon publike me pagese"-dite	Shuma totale "Telefon publike me pagese ne gjendje pune"-dite	Raporti "Telefon 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 "Telefon publike me pagese ne gjendje pune"
					Te nevojshme	Te kryera			
A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
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					Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt
	Tremujori II					Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt
	Tremujori III	2590	15	0.58		Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt
Tremujori IV	2420	4	0.17		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					Sherbim Direkt Sherbim Indirekt
	Tremujori II					Sherbim Direkt Sherbim Indirekt
	Tremujori III	2590	0	0		Sherbim Direkt Sherbim Indirekt
	Tremujori IV	2420	0	0		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	7	1	14.29%		Sherbim Direkt Sherbim Indirekt
	Tremujori IV	7	0	0.00%		Sherbim Direkt Sherbim Indirekt