

**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: **01/01/2020** deri: **30/06/2020**

<b>Q1-F Koha per realizimin e aksesit ne rrjetin fiks</b>	<b>Periudha e mbledhjes se te dhenave</b>	<b>Kerkesa te realizuara</b>	<b>Koha e realizimit te kerkesave (ne dite kalendarike)</b>				<b>Lloji i Sherbimit</b>
			<b>Per aksesin me bande te</b>		<b>Per aksesin xDSL realizuar mbi linjen egzistuese te aksesit</b>	<b>Per cdo lloj teknollogjie tjeter per sigurimin e aksesit ne rrjetin</b>	
			<b>Kur kerkohet ndryshim fizik per linjen e aksesit ose pajisjen shoqeruese</b>	<b>Kur nuk kerkohen ndryshime fizike</b>			
	<b>Tremujori I</b>	<b>50%</b>			3	3	Sherbim Direkt
		<b>95%</b>			2	32	Sherbim Direkt
		<b>99%</b>			2	32	Sherbim Direkt
	<b>Tremujori II</b>	<b>50%</b>			1	1	Sherbim Direkt
		<b>95%</b>			2	9	Sherbim Direkt
		<b>99%</b>			2	9	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
	A	B	C	D	F
	Tremujori I	30000	94	0.31	Sherbim
	Tremujori II	30000	110	0.37	Sherbim
	Tremujori III	30000			Sherbim
Tremujori IV	30000			Sherbim	

<b>Q3-F Kohezgjatja per riparimin e difekteve per linjat e aksesit</b>	<b>Periudha e mbledhjes se te dhenave</b>	<b>Kerkesa te realizuara</b>	<b>Koha per riparimin e difekteve (ne ore)</b>	<b>Lloji i sherbimit</b>
	<b>Tremujori I</b>	<b>80%</b>	67	Sherbim Direkt
		<b>95%</b>	95	
	<b>Tremujori II</b>	<b>80%</b>	55	Sherbim Direkt
		<b>95%</b>	115	
	<b>Tremujori III</b>	<b>80%</b>		Sherbim Direkt
		<b>95%</b>		
	<b>Tremujori IV</b>	<b>80%</b>		Sherbim Direkt
		<b>95%</b>		

<b>Q4-F Niveli i thirrjeve te deshtuara</b>	<b>Thirrje Kombetare</b>					
	<b>Periudha e mbledhjes se te dhenave</b>	<b>Numri i vezhgimeve te perdorura</b>	<b>Kufiri i sigurise absolute per 95% te besueshmerise</b>	<b>Numri i thirrjeve te deshtuara</b>	<b>Raporti i thirrjeve te deshtuara (D/B*100)%</b>	<b>Lloji i Sherbimit</b>
	A	B	C	D	E	G
	<b>Tremujori I</b>	516,957		70,053	11.93%	Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt
	<b>Tremujori II</b>	660,717		90,059	13.63%	Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt

	Tremujori III				Sherbim Direkt	
					Sherbim Indirekt	
	Tremujori IV				Sherbim Direkt	
					Sherbim Indirekt	
	<b>Thirrje Nderkombetare</b>					
	<b>Periudha e mbledhjes se te dhenave</b>	<b>Numri i vezhgimeve te perdorura</b>	<b>Kufiri i sigurise absolute per 95% te besueshmerise</b>	<b>Numri i thirrjeve te deshtuara</b>	<b>Raporti i thirrjeve te deshtuara (D/B*100)%</b>	<b>Lloji i Sherbimit</b>
	A	B	C	D	E	G
	Tremujori I	10,473		676	6.06%	Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt
	Tremujori II	4,210		87	2.07%	Sherbim Direkt

	Tremujori II					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 vezhimeve 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	516,957	8.77	26	Sherbim Direkt
				Sherbim Indirekt	

	<b>Tremujori II</b>	660,717	8.7	26	Sherbim Direkt	
					Sherbim Indirekt	
	<b>Tremujori III</b>				Sherbim Direkt	
					Sherbim Indirekt	
	<b>Tremujori IV</b>				Sherbim Direkt	
					Sherbim Indirekt	
	<b>Thirrje Nderkombetare</b>					
		<b>Periudha e mbledhjes se te dhenave</b>	<b>Numri i vezhgimeve te perdorura</b>	<b>Vlera mesatare e vendosjes se thirrjes (ne sek.)</b>	<b>Koha e vendosjes se thirrjes per 95% te thirrjeve me te shpejta (ne sek.)</b>	<b>Lloji i Sherbimit</b>
	<b>Tremujori I</b>	10,473	16.02	35	Sherbim Direkt	
					Sherbim Indirekt	
	<b>Tremujori II</b>	4,210	15.4	34	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			Sipas shabllojeve 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 gjendje pune" - Raporti	Telefona publike me pagese ne
					Te nevojshme	Te kryera			
	A	B	C	D	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	970	1	0.1%	Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt

	<b>Tremujori II</b>	500	0	0%	Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt
	<b>Tremujori III</b>				Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt
	<b>Tremujori IV</b>				Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt

<b>Q8-F Ankesa per saktesine e faturave te pageses</b>	<b>Periudha e mbledhjes se te dhenave</b>	<b>Numri i perdoruesve</b>	<b>Numri i faturave te ankimuara per saktesine e faturimit</b>	<b>Perqindja e faturave te ankimuara per saktesine e faturimit (C/B*100)%</b>	<b>Lloji i Sherbimit</b>
	A	B	C	D	F
	<b>Tremujori I</b>	970	0	0	Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
	<b>Tremujori II</b>	500	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	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		11	0	0.00%
					Sherbim Indirekt
Tremujori II		8	0	0.00%	Sherbim Direkt

	<b>Tremujori I</b>				Sherbim Indirekt
	<b>Tremujori III</b>				Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
	<b>Tremujori IV</b>				Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt