

**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: **Janar 2021** deri: **Qershor 2021**

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 aksesi xDSL realizuar mbi linjen egzistuese te aksesit	
			Kur kerkohet ndryshim fizik per linjen e aksesit ose pajisjen shoqeruese	Kur nuk kerkohen ndryshime fizike		
Tremujori I	50%	0.63		0.49	0.56	Sherbim Direkt
	95%	0.66		0.51	0.66	Sherbim Direkt
	99%	1.08		0.77	1.07	Sherbim Direkt
Tremujori II	50%	0.65		0.41	0.44	Sherbim Direkt
	95%	0.74		0.45	0.47	Sherbim Direkt
	99%	1.02		0.47	0.49	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 aksesi (C/B*100)%	Lloji i sherbimit
Tremujori I		661252	5832	0.881963306	Sherbim Direkt
Tremujori II		667116	4256	0.637970008	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%		14.61	Sherbim Direkt
	95%		15.33	
Tremujori II	80%		12.57	Sherbim Direkt
	95%		12.87	
Tremujori III	80%			Sherbim Direkt

	Tremujori III	95%		Sherbim Direkt
	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					Sherbim Direkt
		58413	55493	96	0.16	Sherbim Indirekt
	Tremujori II					Sherbim Direkt
		63010	59860	116	0.18	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					Sherbim Direkt	
	56001	53201	288	0.51	Sherbim Indirekt	
Tremujori II					Sherbim Direkt	
	51998	49398	251	0.48	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				
58413		1.09	1.04		Sherbim Indirekt
					Sherbim Direkt

	Tremujori II	63010	1.1	1.05	Sherbim Indirekt
	Tremujori III				Sherbim Direkt
	Tremujori IV				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	56001	3.04	2.9	Sherbim Direkt
	Tremujori II	51998	2.79	2.7	Sherbim Indirekt
	Tremujori III				Sherbim Direkt
	Tremujori IV				Sherbim Indirekt
					Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
					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 perfaqsuere				
		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	J
	Tremujori I	149	110	73.82550336	ditore	ditore			
	Tremujori II	146	107	73.28767123	ditore	ditore			
	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	165725	8321	5.020968472	Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt
Tremujori II	161167	6400	3.971036254	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 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
		165725	1256	0.757882033		Sherbim Indirekt
	Tremujori II					Sherbim Direkt
		161167	766	0.475283402		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					Sherbim Direkt
		7	0	0%		Sherbim Indirekt
	Tremujori II					Sherbim Direkt
		11	0	0%		Sherbim Indirekt
	Tremujori III					Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt	
Tremujori IV					Sherbim Direkt	
					Sherbim Indirekt	