

**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:

01.01.2018

deri:

30.06.2018

| 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 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 | |
| | 95% | | | | | Sherbim | |
| | 99% | | | | | Sherbim Direkt | |
| Tremujori II | 50% | | | | | Sherbim Direkt | |
| | 95% | | | | | Sherbim Direkt | |
| | 99% | | | | | 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 | |
|--|--|---|---|--|-------------------|----------------|
| | A | B | C | D | F | |
| | Tremujori I | | | | | Sherbim Direkt |
| | Tremujori II | | | | | 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% | | | Sherbim Direkt |
| | | 95% | | | |
| | Tremujori II | 80% | | | Sherbim Direkt |
| | | 95% | | | |
| | 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 | | | | | Sherbim Direkt |
| | | | | | | Sherbim Indirekt |
| | Tremujori II | | | | | 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 | | | | | Sherbim Direkt |
| | | | | | | Sherbim Indirekt |

| | | | | | | |
|--|---------------|--|--|--|--|------------------|
| | Tremujori II | | | | | 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 | | | | | Sherbim Direkt |
| | | | | | | Sherbim Indirekt |
| | Tremujori II | | | | | Sherbim Direkt |
| | | | | | | Sherbim Indirekt |
| | Tremujori III | | | | | Sherbim Direkt |
| | | | | | | Sherbim Indirekt |
| | Tremujori IV | | | | | Sherbim Direkt |
| | | | | | | Sherbim Indirekt |
| Thirrje Nderkombetare | | | | | | |

| 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 | 597 | 12 | 2.01% | Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt |
| | Tremujori II | 520 | 5 | 0.96% | 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 | 597 | 11 | 1.84% | Sherbim Direkt |
| | | | | | Sherbim Indirekt |
| | Tremujori II | 520 | 5 | 0.96% | Sherbim Direkt |
| | | | | | Sherbim Indirekt |
| | | | | Sherbim Direkt | |

| | | | | | |
|--|---------------|--|--|--|------------------|
| | Tremujori III | | | | 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 kerkeseve per bartje te numrit | Numri i kerkeseve per bartje te numrit me shmangie nga procedura normale | Perqindja e kerkeseve per bartje te numrit me shmangie nga procedura normale (C/B*100)% | Lloji i Sherbimit |
|--|--|--|---|---|----------------------|
| | A | B | C | D | F |
| Tremujori I | | 33 | 0 | 0.000% | Sherbim Direkt |
| | | | | | Sherbim Indirekt |
| Tremujori II | | 7 | 0 | 0.000% | Sherbim Direkt |
| | | | | | Sherbim Indirekt |
| Tremujori III | | | | | Sherbim Direkt |
| | | | | | Sherbim Indirekt |
| Tremujori IV | | | | | Sherbim Direkt |
| | | | | | Sherbim Indirekt |