

**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:

01.07.2019

31.12.2019

| Q1-F<br>Koha realizimit per 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 Direkt    |
|                                                     |                                    | 95%                   |                                                                          |                                   |                                                             |                                                                         | Sherbim Direkt    |
|                                                     |                                    | 99%                   |                                                                          |                                   |                                                             |                                                                         | Sherbim Direkt    |
|                                                     | Tremujori II                       | 50%                   |                                                                          |                                   |                                                             |                                                                         | Sherbim Direkt    |
|                                                     |                                    | 95%                   |                                                                          |                                   |                                                             |                                                                         | Sherbim Direkt    |
|                                                     |                                    | 99%                   |                                                                          |                                   |                                                             |                                                                         | Sherbim Direkt    |
|                                                     | Tremujori III                      | 50%                   | 0                                                                        | 0                                 | 0                                                           | 7.09                                                                    | Sherbim Direkt    |
|                                                     |                                    | 95%                   | 0                                                                        | 0                                 | 0                                                           | 5.48                                                                    | Sherbim Direkt    |
|                                                     |                                    | 99%                   | 0                                                                        | 0                                 | 0                                                           | 5.61                                                                    | Sherbim Direkt    |
|                                                     | Tremujori IV                       | 50%                   | 0                                                                        | 0                                 | 0                                                           | 6.2                                                                     | Sherbim Direkt    |
|                                                     |                                    | 95%                   | 0                                                                        | 0                                 | 0                                                           | 6                                                                       | Sherbim Direkt    |
|                                                     |                                    | 99%                   | 0                                                                        | 0                                 | 0                                                           | 5.9                                                                     | Sherbim Direkt    |

| Q2-F<br>Raporti<br>i difekteve per<br>linjat e aksesit | Periudha<br>e mbledhjes<br>se te dhenave | Numri<br>mesatar i<br>linjave fikse te<br>aksesit ne<br>gjendje pune | Numri<br>i raporteve<br>te vlefshme te<br>difekteve per<br>linjat fikse te<br>aksesit | Raporte-<br>difektesh per<br>linja fikse aksesit<br>(C/B*100)% | Lloji i sherbimit |
|--------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-------------------|
|                                                        | A                                        | B                                                                    | C                                                                                     | D                                                              | F                 |
|                                                        | Tremujori I                              |                                                                      |                                                                                       |                                                                | Sherbim Direkt    |
|                                                        | Tremujori II                             |                                                                      |                                                                                       |                                                                | Sherbim Direkt    |
|                                                        | Tremujori III                            | 0                                                                    | 0                                                                                     | 0                                                              | Sherbim Direkt    |
|                                                        | Tremujori IV                             | 0                                                                    | 0                                                                                     | 0                                                              | Sherbim Direkt    |

| Q3-F<br>Kohezgjatja<br>per riparimin e<br>difekteve per<br>linjat e aksesit | Periudha<br>e mbledhjes<br>se te dhenave | Kerkesa<br>te realizuara | Koha per riparimin<br>e difekteve<br>(ne ore) | Lloji i sherbimit |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------------------|-------------------|
|                                                                             | Tremujori I                              | 80%                      |                                               | Sherbim Direkt    |
|                                                                             |                                          | 95%                      |                                               |                   |
|                                                                             | Tremujori II                             | 80%                      |                                               | Sherbim Direkt    |
|                                                                             |                                          | 95%                      |                                               |                   |
|                                                                             | Tremujori III                            | 80%                      | 0                                             | Sherbim Direkt    |
|                                                                             |                                          | 95%                      | 0                                             |                   |
|                                                                             | Tremujori IV                             | 80%                      | 0                                             | Sherbim Direkt    |
|                                                                             |                                          | 95%                      | 0                                             |                   |

| Q4-F<br>Niveli<br>i thirrjeve<br>te deshtuara | Thirrje Kombetare                        |                                       |                                                           |                                   |                                                      |                      |
|-----------------------------------------------|------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------|
|                                               | Periudha<br>e mbledhjes<br>se te dhenave | Numri<br>i veshgimeve<br>te perdorura | Kufiri i sigurise<br>absolute per 95%<br>te besueshmerise | Numri i thirrjeve<br>te deshtuara | Raporti<br>i thirrjeve<br>te deshtuara<br>(D/B*100)% | Lloji<br>i Sherbimit |
|                                               | A                                        | B                                     | C                                                         | D                                 | E                                                    | G                    |
|                                               | Tremujori I                              |                                       |                                                           |                                   |                                                      | Sherbim Direkt       |

|  |                                    |                                 |                                                     |                                |                                          |                   |
|--|------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------------|------------------------------------------|-------------------|
|  | Tremujori I                        |                                 |                                                     |                                |                                          | Sherbim Indirekt  |
|  | Tremujori II                       |                                 |                                                     |                                |                                          | Sherbim Direkt    |
|  |                                    |                                 |                                                     |                                |                                          | Sherbim Indirekt  |
|  | Tremujori III                      | 401999                          | n/a                                                 | 171914                         | 42.70%                                   | Sherbim Direkt    |
|  |                                    |                                 |                                                     |                                |                                          | Sherbim Indirekt  |
|  | Tremujori IV                       | 759020                          | n/a                                                 | 366111                         | 48.20%                                   | Sherbim Direkt    |
|  |                                    |                                 |                                                     |                                |                                          | Sherbim Indirekt  |
|  | Thirrje Nderkombetare              |                                 |                                                     |                                |                                          |                   |
|  | Periudha e mbledhjes se te dhenave | Numri i vëzhgimeve te perdorura | Kufiri i sigurise absolute per 95% te besueshmerise | Numri i thirrjeve te deshtuara | Raporti i thirrjeve 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                      | 171914                          | n/a                                                 | 12312                          | 7.10%                                    | Sherbim Direkt    |
|  |                                    |                                 |                                                     |                                |                                          | Sherbim Indirekt  |
|  | Tremujori IV                       | 639545                          | n/a                                                 | 7982                           | 1.20%                                    | Sherbim Direkt    |
|  |                                    |                                 |                                                     |                                |                                          | Sherbim Indirekt  |

|                                       |                                    |                                 |                                                  |                                                                           |                   |
|---------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Q5-F<br>Koha per vendosjen e thirrjes | Thirrje Kombetare                  |                                 |                                                  |                                                                           |                   |
|                                       | Periudha e mbledhjes se te dhenave | Numri i vëzhgimeve 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                      | 401999                          | 2.1                                              | 1.99                                                                      | Sherbim Direkt    |
|                                       |                                    |                                 |                                                  |                                                                           |                   |

|  |                                    |                                 |                                                  |                                                                           |                   |
|--|------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-------------------|
|  | Tremujori III                      |                                 |                                                  |                                                                           | Sherbim Indirekt  |
|  | Tremujori IV                       | 759020                          | 2.1                                              | 1.99                                                                      | 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                      | 171914                          | 2.5                                              | 2.50                                                                      | Sherbim Direkt    |
|  |                                    |                                 |                                                  |                                                                           | Sherbim Indirekt  |
|  | Tremujori IV                       | 759020                          | 2.5                                              | 2.50                                                                      | Sherbim Direkt    |
|  |                                    |                                 |                                                  |                                                                           | Sherbim Indirekt  |

|                                                    |                                    |                                                     |                                                               |                                                               |                               |           |                                        |                                                        |                                                    |
|----------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------|----------------------------------------|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| Q6-F<br>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 |
|                                                    |                                    |                                                     |                                                               |                                                               | Te nevojshme                  | Te kryera |                                        |                                                        |                                                    |
|                                                    | A                                  | B                                                   | C                                                             | D                                                             | F                             | G         | H                                      | I                                                      | J                                                  |
|                                                    | Tremujori I                        |                                                     |                                                               |                                                               |                               |           |                                        |                                                        |                                                    |
|                                                    | Tremujori II                       |                                                     |                                                               |                                                               |                               |           |                                        |                                                        |                                                    |
|                                                    | Tremujori III                      | 0                                                   | 0                                                             | 0                                                             | 0                             | 0         | 0                                      | 0                                                      | 0                                                  |
|                                                    | Tremujori IV                       | 0                                                   | 0                                                             | 0                                                             | 0                             | 0         | 0                                      | 0                                                      | 0                                                  |

| Q7-F<br>Niveli<br>i ankesave<br>per perdorues | Periudha<br>e mbledhjes<br>se te dhenave | Numri<br>mesatar i<br>perdoruesve | Numri<br>i ankesave<br>te perdoruesve | Numri<br>i ankesave<br>per perdorues<br>(C/B*100)% | Lloji<br>i Sherbimit                      |
|-----------------------------------------------|------------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------------------------|-------------------------------------------|
|                                               | A                                        | B                                 | C                                     | D                                                  | F                                         |
|                                               | Tremujori I                              |                                   |                                       |                                                    | Sherbim Direkt<br>dhe Sherbim<br>Indirekt |
|                                               | Tremujori II                             |                                   |                                       |                                                    | Sherbim Direkt<br>dhe Sherbim<br>Indirekt |
|                                               | Tremujori III                            | 55                                | 31                                    | 53.30%                                             | Sherbim Direkt<br>dhe Sherbim<br>Indirekt |
|                                               | Tremujori IV                             | 48                                | 20                                    | 41.60%                                             | Sherbim Direkt<br>dhe Sherbim<br>Indirekt |

| Q8-F<br>Ankesa<br>per saktesine<br>e faturave<br>te pageses | Periudha<br>e mbledhjes<br>se te dhenave | Numri<br>i<br>perdoruesve | Numri<br>i faturave<br>te ankimuara<br>per saktesine e<br>faturimit | Perqindja<br>e faturave te<br>ankimuara per<br>saktesine e<br>faturimit<br>(C/B*100)% | Lloji<br>i Sherbimit |
|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------|---------------------------|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
|                                                             | A                                        | B                         | C                                                                   | D                                                                                     | F                    |
|                                                             | Tremujori I                              |                           |                                                                     |                                                                                       | Sherbim Direkt       |
|                                                             |                                          |                           |                                                                     |                                                                                       | Sherbim Indirekt     |
|                                                             | Tremujori II                             |                           |                                                                     |                                                                                       | Sherbim Direkt       |
|                                                             |                                          |                           |                                                                     |                                                                                       | Sherbim Indirekt     |
|                                                             | Tremujori III                            | 55                        | 0                                                                   | 0%                                                                                    | Sherbim Direkt       |
|                                                             |                                          |                           |                                                                     |                                                                                       | Sherbim Indirekt     |
|                                                             | Tremujori IV                             |                           |                                                                     |                                                                                       | Sherbim Direkt       |
|                                                             |                                          |                           |                                                                     |                                                                                       |                      |

|  |              |    |   |    |                  |
|--|--------------|----|---|----|------------------|
|  | Tremujori IV | 48 | 0 | 0% | Sherbim Indirekt |
|--|--------------|----|---|----|------------------|

| Q9-F<br>Raporti<br>i procedurave<br>te bartjes se<br>numrit me<br>probleme | Periudha<br>e mbledhjes<br>se te dhenave | Numri total<br>i kerkeseve<br>per bartje te<br>numrit | Numri<br>i kerkeseve per<br>bartje te numrit<br>me shmangie nga<br>procedura<br>normale | Perqindja<br>e kerkeseve per<br>bartje te numrit<br>me shmangie nga<br>procedura<br>normale<br>(C/B*100)% | Lloji<br>i Sherbimit |
|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
|                                                                            | A                                        | B                                                     | C                                                                                       | D                                                                                                         | F                    |
|                                                                            | Tremujori I                              |                                                       |                                                                                         |                                                                                                           | Sherbim Direkt       |
|                                                                            |                                          |                                                       |                                                                                         |                                                                                                           | Sherbim Indirekt     |
|                                                                            | Tremujori II                             |                                                       |                                                                                         |                                                                                                           | Sherbim Direkt       |
|                                                                            |                                          |                                                       |                                                                                         |                                                                                                           | Sherbim Indirekt     |
|                                                                            | Tremujori III                            | 25                                                    | 0                                                                                       | 0%                                                                                                        | Sherbim Direkt       |
|                                                                            |                                          |                                                       |                                                                                         |                                                                                                           | Sherbim Indirekt     |
|                                                                            | Tremujori IV                             |                                                       |                                                                                         |                                                                                                           | Sherbim Direkt       |
|                                                                            |                                          | 200                                                   | 0                                                                                       | 0%                                                                                                        | Sherbim Indirekt     |