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:** **01.07.2020** **31.12.2020**

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 teknollogjie 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%	0	0	0	6.09	Sherbim Direkt
		95%	0	0	0	6.7	Sherbim Direkt
		99%	0	0	0	9.3	Sherbim Direkt
	Tremujori II	50%	0	0	0	2.08	Sherbim Direkt
		95%	0	0	0	1.97	Sherbim Direkt
		99%	0	0	0	2.08	Sherbim Direkt
	Tremujori III	50%	0	0	0	13.8	Sherbim Direkt
		95%	0	0	0	12.09	Sherbim Direkt
		99%	0	0	0	12.9	Sherbim Direkt
	Tremujori IV	50%				5.67	Sherbim Direkt
		95%	0	0	0	3.77	Sherbim Direkt
		99%	0	0	0	3.46	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	0	0	0	Sherbim Direkt
	Tremujori II	0	0	0	Sherbim Direkt
	Tremujori III	0	0	0	Sherbim Direkt
	Tremujori IV	0	0	0	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%**	0	Sherbim Direkt
		95%	0	
	Tremujori II	**80%**	0	Sherbim Direkt
		95%	0	
	Tremujori III	**80%**	0	Sherbim Direkt
		95%	0	
	Tremujori IV	**80%**	0	Sherbim Direkt
		95%	0	

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	114094	n/a	30256	26.52%	Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt
	Tremujori II	108700	n/a	20200	18.58%	Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt
	Tremujori III	391801	n/a	145476	37.00%	Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt
	Tremujori IV	814848	n/a	257961	31.65%	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	8555	n/a	1914	22.30%	Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt
	Tremujori II	10267	n/a	825	8.00%	Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt
	Tremujori III	33248	n/a	9033	27.10%	Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt
	Tremujori IV	52545	n/a	9458	17.90%	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	475778	2.1	1.99	Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
	Tremujori II	114094	2.1	1.99	Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
	Tremujori III	391801	2.1	1.99	Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
	Tremujori IV	814848	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	10267	2.5	2.50	Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
	Tremujori II	105300	2.4	2.40	Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
	Tremujori III	33248	2.5	2.50	Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
	Tremujori IV	52545	2.5	2.50	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 perfaqsuese				
		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	0	0	0	0	0	0	0	0
	Tremujori II	0	0	0	0	0	0	0	0
	Tremujori III	0	0	0	0	0	0	0	0
	Tremujori IV	0	0	0	0	0	0	0	0

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	25	15	60.00%	Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt
	Tremujori II	45	13	28.80%	Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt
	Tremujori III	36	22	61.00%	Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt
	Tremujori IV	39	12	30.76%	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	25	0	0%	Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
	Tremujori II	45	0	0%	Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
	Tremujori III	36	0	0%	Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
	Tremujori IV	39	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	33	0	0%	Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
	Tremujori II	25	0	0%	Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
	Tremujori III	20	0	0%	Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
	Tremujori IV	18	0	0%	Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt