

**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:

01.07.2023

31.12.2023

| Q1-F<br>Koha<br>per realizimin<br>e aksesit ne<br>rrjetin fiks | Periudha<br>e mbledhjes<br>se te dhenave | Kerkesa<br>te realizuara | Koha e realizimit te kerkesave (ne dite kalendarike)                                 |                                         |                                                                   |                                                                                        | Lloji<br>i Sherbimit |
|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
|                                                                |                                          |                          | Per aksesin me bande te ngushte PSTN<br>ose ISDN BRI (basic rate)                    |                                         | Per aksesin xDSL<br>realizuar mbi linjen<br>egzistuese te aksesit | Per cdo lloj<br>teknologjie<br>tjeter per<br>sigurimin<br>e aksesit ne<br>rrjetin fiks |                      |
|                                                                |                                          |                          | Kur kerkohet<br>ndryshim fizik per<br>linjen e aksesit<br>ose pajisjen<br>shoqeruese | Kur nuk<br>kerkohen<br>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                                                                 | 0.002                                                                                  | Sherbim Direkt       |
|                                                                |                                          | 95%                      | 0                                                                                    | 0                                       | 0                                                                 | 0.015                                                                                  | Sherbim Direkt       |
|                                                                |                                          | 99%                      | 0                                                                                    | 0                                       | 0                                                                 | 0.016                                                                                  | Sherbim Direkt       |
|                                                                | Tremujori IV                             | 50%                      | 0                                                                                    | 0                                       | 0                                                                 | 0.002                                                                                  | Sherbim Direkt       |
|                                                                |                                          | 95%                      | 0                                                                                    | 0                                       | 0                                                                 | 0.014                                                                                  | Sherbim Direkt       |
|                                                                |                                          | 99%                      | 0                                                                                    | 0                                       | 0                                                                 | 0.015                                                                                  | Sherbim Direkt       |

| Q2-F<br>Raporti<br>i difekteve per<br>linjat e aksesit | Periudha<br>e mbledhjes<br>se te dhenave | Numri mesatar<br>i linjave fikse te<br>aksesit ne<br>gjendje pune | Numri<br>i raporteve<br>vlefshme te difekteve<br>per linjat fikse te<br>aksesit | Raporte-difektesh<br>per linja fikse<br>aksesi<br>(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<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>difekteve<br>(ne<br>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                                              |                   |

|                                                                           |                                           |                                        |                                                            |                                       |                                                 |                          |
|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------------|------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------|
| <b>Q4-F</b><br><b>Niveli</b><br><b>i thirrjeve</b><br><b>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 deshtuara (D/B*100)%</b> | <b>Lloji i Sherbimit</b> |
|                                                                           | A                                         | B                                      | C                                                          | D                                     | E                                               | G                        |
|                                                                           | <b>Tremujori I</b>                        |                                        |                                                            |                                       |                                                 | Sherbim Direkt           |
|                                                                           |                                           |                                        |                                                            |                                       |                                                 | Sherbim Indirekt         |
|                                                                           | <b>Tremujori II</b>                       |                                        |                                                            |                                       |                                                 | Sherbim Direkt           |
|                                                                           |                                           |                                        |                                                            |                                       |                                                 | Sherbim Indirekt         |
|                                                                           | <b>Tremujori III</b>                      | 820413                                 | n/a                                                        | 107474                                | 13.09%                                          | Sherbim Direkt           |
|                                                                           |                                           |                                        |                                                            |                                       |                                                 | Sherbim Indirekt         |
|                                                                           | <b>Tremujori IV</b>                       | 980036                                 | n/a                                                        | 134264                                | 13.69%                                          | 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 deshtuara (D/B*100)%</b> | <b>Lloji i Sherbimit</b> |
|                                                                           | A                                         | B                                      | C                                                          | D                                     | E                                               | G                        |
|                                                                           | <b>Tremujori I</b>                        |                                        |                                                            |                                       |                                                 | Sherbim Direkt           |
|                                                                           |                                           |                                        |                                                            |                                       |                                                 | Sherbim Indirekt         |
|                                                                           | <b>Tremujori II</b>                       |                                        |                                                            |                                       |                                                 | Sherbim Direkt           |
|                                                                           |                                           |                                        |                                                            |                                       |                                                 | Sherbim Indirekt         |
|                                                                           | <b>Tremujori III</b>                      | 31820                                  | n/a                                                        | 8750                                  | 27.49%                                          | Sherbim Direkt           |
|                                                                           |                                           |                                        |                                                            |                                       |                                                 | Sherbim Indirekt         |

|  |              |       |     |      |        |                  |
|--|--------------|-------|-----|------|--------|------------------|
|  | Tremujori IV | 36257 | n/a | 8984 | 24.77% | Sherbim Direkt   |
|  |              |       |     |      |        | Sherbim Indirekt |

|                                             |                                          |                                       |                                                           |                                                                                          |                    |
|---------------------------------------------|------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| Q5-F<br>Koha<br>per vendosjen<br>e thirrjes | Thirrje Kombetare                        |                                       |                                                           |                                                                                          |                    |
|                                             | Periudha<br>e mbledhjes<br>se te dhenave | Numri<br>i vezhgimeve<br>te perdorura | Vlera mesatare<br>e vendosjes<br>se thirrjes<br>(ne sek.) | Koha<br>e vendosjes se<br>thirrjes per 95%<br>te thirrjeve me<br>te shpejta (ne sek.)    | Lloji<br>Sherbimit |
|                                             | Tremujori I                              |                                       |                                                           |                                                                                          | Sherbim Direkt     |
|                                             |                                          |                                       |                                                           |                                                                                          | Sherbim Indirekt   |
|                                             | Tremujori II                             |                                       |                                                           |                                                                                          | Sherbim Direkt     |
|                                             |                                          |                                       |                                                           |                                                                                          | Sherbim Indirekt   |
|                                             | Tremujori III                            | 820413                                | 2.16                                                      | 1.22                                                                                     | Sherbim Direkt     |
|                                             |                                          |                                       |                                                           |                                                                                          | Sherbim Indirekt   |
|                                             | Tremujori IV                             | 980036                                | 1.42                                                      | 1.03                                                                                     | Sherbim Direkt     |
|                                             |                                          |                                       |                                                           |                                                                                          | Sherbim Indirekt   |
|                                             | Thirrje Nderkombetare                    |                                       |                                                           |                                                                                          |                    |
|                                             | Periudha<br>e mbledhjes<br>se te dhenave | Numri<br>i vezhgimeve<br>te perdorura | Vlera mesatare<br>e vendosjes<br>se thirrjes<br>(ne sek.) | Koha<br>e vendosjes se<br>thirrjes per 95%<br>te thirrjeve me<br>te shpejta<br>(ne sek.) | Lloji<br>Sherbimit |
|                                             | Tremujori I                              |                                       |                                                           |                                                                                          | Sherbim Direkt     |
|                                             |                                          |                                       |                                                           |                                                                                          | Sherbim Indirekt   |
|                                             | Tremujori II                             |                                       |                                                           |                                                                                          | Sherbim Direkt     |
|                                             |                                          |                                       |                                                           |                                                                                          | Sherbim Indirekt   |
|                                             | Tremujori III                            | 31820                                 | 2.1                                                       | 1.47                                                                                     | Sherbim Direkt     |
|                                             |                                          |                                       |                                                           |                                                                                          | Sherbim Indirekt   |
|                                             | Tremujori IV                             | 36257                                 | 2.3                                                       | 1.52                                                                                     | Sherbim Direkt     |
|                                             |                                          |                                       |                                                           |                                                                                          | Sherbim Indirekt   |

| Q6-F<br>Telefona<br>publike me<br>pagese ne<br>gjendje pune | Periudha<br>e mbledhjes<br>se te dhenave | Sipas regjistrimit te te gjitha rasteve te ndodhura  |                                                                         |                                                                            | Sipas shabllojeve perfaqesues |           |                                               |                                                                  |                                                              |
|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
|                                                             |                                          | Shuma totale<br>"Telefon publike-<br>me pagese"-dite | Shuma totale<br>"Telefon publike-<br>me pagese ne<br>gjendje pune"-dite | Raporti<br>Telefona publike-<br>me pagese ne<br>gjendje pune<br>(C/B*100)% | Numri i veshgimeve            |           | Shuma<br>"Telefon publike-<br>me pagese"-dite | Shuma<br>"Telefon publike-<br>me pagese ne<br>gjendje pune"-dite | Raporti<br>Telefona publike-<br>me pagese ne<br>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 mesatar<br>i perdoruesve | Numri<br>ankesave<br>perdoruesve | Numri<br>ankesave<br>per<br>perdorues<br>(C/B*100)% | Lloji<br>Sherbimit                     |
|-----------------------------------------------|------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------------------|
|                                               | A                                        | B                              | C                                | D                                                   | F                                      |
|                                               | Tremujori I                              |                                |                                  |                                                     | Sherbim Direkt dhe<br>Sherbim Indirekt |
|                                               | Tremujori II                             |                                |                                  |                                                     | Sherbim Direkt dhe<br>Sherbim Indirekt |
|                                               | Tremujori III                            | 87                             | 3                                | 3.44%                                               | Sherbim Direkt dhe<br>Sherbim Indirekt |
|                                               | Tremujori IV                             | 94                             | 2                                | 2.12%                                               | Sherbim Direkt dhe<br>Sherbim Indirekt |

| Q8-F<br>Ankesa<br>per sakesine<br>e faturave<br>te pageses | Periudha<br>e mbledhjes<br>se te dhenave | Numri<br>i<br>perdoruesve | Numri<br>i<br>faturave<br>te ankimuara<br>per sakesine e<br>faturimit | Perqindja<br>e faturave te<br>ankimuara per<br>sakesine e<br>faturimit<br>(C/B*100)% | Lloji<br>i<br>Sherbimit |
|------------------------------------------------------------|------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|                                                            | A                                        | B                         | C                                                                     | D                                                                                    | F                       |
|                                                            | Tremujori I                              |                           |                                                                       |                                                                                      | Sherbim Direkt          |
|                                                            |                                          |                           |                                                                       |                                                                                      | Sherbim Indirekt        |
|                                                            | Tremujori II                             |                           |                                                                       |                                                                                      | Sherbim Direkt          |
|                                                            |                                          |                           |                                                                       |                                                                                      | Sherbim Indirekt        |
|                                                            | Tremujori III                            | 87                        | 0                                                                     | 0%                                                                                   | Sherbim Direkt          |
|                                                            |                                          |                           |                                                                       |                                                                                      | Sherbim Indirekt        |
|                                                            | Tremujori IV                             | 94                        | 0                                                                     | 0%                                                                                   | Sherbim Direkt          |
|                                                            |                                          |                           |                                                                       |                                                                                      | 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 kerkesave per<br>bartje te numrit | Numri<br>i kerkesave per<br>bartje te numrit<br>me shmangie nga<br>procedura normale | Perqindja<br>e kerkesave per<br>bartje te numrit<br>me shmangie nga<br>procedura<br>normale<br>(C/B*100)% | Lloji<br>i<br>Sherbimit |
|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|                                                                            | A                                        | B                                                  | C                                                                                    | D                                                                                                         | F                       |
|                                                                            | Tremujori I                              |                                                    |                                                                                      |                                                                                                           | Sherbim Direkt          |
|                                                                            |                                          |                                                    |                                                                                      |                                                                                                           | Sherbim Indirekt        |
|                                                                            | Tremujori II                             |                                                    |                                                                                      |                                                                                                           | Sherbim Direkt          |
|                                                                            |                                          |                                                    |                                                                                      |                                                                                                           | Sherbim Indirekt        |
|                                                                            | Tremujori III                            | 24                                                 | 0                                                                                    | 0%                                                                                                        | Sherbim Direkt          |
|                                                                            |                                          |                                                    |                                                                                      |                                                                                                           | Sherbim Indirekt        |
|                                                                            | Tremujori IV                             | 29                                                 | 0                                                                                    | 0%                                                                                                        | Sherbim Direkt          |
|                                                                            |                                          |                                                    |                                                                                      |                                                                                                           | Sherbim Indirekt        |