

**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: 01.07.2024 deri: 31.12.2024

| 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 Direkt | |
| | 95% | | | | | Sherbim Direkt | |
| | 99% | | | | | Sherbim Direkt | |
| Tremujori II | 50% | | | | | Sherbim Direkt | |
| | 95% | | | | | Sherbim Direkt | |
| | 99% | | | | | Sherbim Direkt | |
| Tremujori III | 50% | 1 | 1 | 1 | 1 | Sherbim Direkt | |
| | 95% | 1 | 1 | 1 | 1 | Sherbim Direkt | |
| | 99% | 1 | 1 | 1 | 1 | Sherbim Direkt | |
| Tremujori IV | 50% | 1 | 1 | 1 | 1 | Sherbim Direkt | |
| | 95% | 1 | 1 | 1 | 1 | Sherbim Direkt | |
| | 99% | 1 | 1 | 1 | 1 | 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 | | 18 | 0 | 0 | Sherbim Direkt |
| Tremujori IV | | 18 | 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% | | |
| 95% | | | | |
| Tremujori II | 80% | | | Sherbim Direkt |
| | 95% | | | |

| | | | | |
|--|---------------|-----|-------|----------------|
| | Tremujori III | 80% | 1 ore | Sherbim Direkt |
| | | 95% | 2 ore | |
| | Tremujori IV | 80% | 1 ore | Sherbim Direkt |
| | | 95% | 2 ore | |

| 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 | 18 | 18 | 0 | 0 | Sherbim Direkt |
| | | | | | | Sherbim Indirekt |
| | Tremujori IV | 18 | 18 | 0 | 0 | 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 | 18 | 18 | 0 | 0 | Sherbim Direkt | |
| | | | | | Sherbim Indirekt | |
| Tremujori IV | 18 | 18 | 0 | 0 | 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 Indirekt |

| | | | | | | |
|--------------|------------------------------------|---------------------------------|--|---|-------------------|--|
| | Tremujori II | | | | Sherbim Direkt | |
| | | | | | Sherbim Indirekt | |
| | Tremujori III | 18 | 3 | 2 | Sherbim Direkt | |
| | | | | | Sherbim Indirekt | |
| | Tremujori IV | 18 | 3 | 2 | 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 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 | 18 | 3 | 2 | Sherbim Direkt | |
| | | | | | Sherbim Indirekt | |
| Tremujori IV | 18 | 3 | 2 | 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 perfaqesues | | | | |
| | | 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 | | | | | | | | |
| | Tremujori II | | | | | | | | |
| | 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 | | | | Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt |

| | | | | | |
|--|---------------|----|---|---|-------------------------------------|
| | Tremujori II | | | | Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt |
| | Tremujori III | 18 | 0 | 0 | Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt |
| | Tremujori IV | 18 | 0 | 0 | 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 ankimuaara per saktesine e faturimit | Perqindja e faturave te ankimuaara per saktesine e faturimit (C/B*100)% | Lloji i Sherbimit |
| | A | B | C | D | F |
| | Tremujori I | | | | Sherbim Direkt |
| | Tremujori II | | | | Sherbim Indirekt |
| | Tremujori III | 18 | 0 | 0 | Sherbim Direkt |
| | Tremujori IV | 18 | 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 | | | | Sherbim Direkt |
| | Tremujori II | | | | Sherbim Indirekt |
| | Tremujori III | 0 | 0 | 0 | Sherbim Direkt |
| | Tremujori IV | 0 | 0 | 0 | Sherbim Direkt |
| | | | | | Sherbim Indirekt |