

**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: 1/7/2024 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				
			Kur kerkohet ndryshim fizik per linjen e aksesit ose pajisjen shoqeruese	Kur nuk kerkohen ndryshime fizike	Per aksesin xDSL realizuar mbi linjen egzistuese te aksesit	Per cdo lloj teknologjie tjeter per sigurimin e aksesit ne rrjetin fiks	
	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%	0.5	0	0.5	0.5	Sherbim Direkt
		95%	1	0	1	1	Sherbim Direkt
		99%	1.5	0	1.5	1.5	Sherbim Direkt
	Tremujori IV	50%	0.5	0	0.5	0.5	Sherbim Direkt
		95%	1	0	1	1	Sherbim Direkt
		99%	1.5	0	1.5	1.5	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	Raportet-difektesh per linja fikse aksesit (C/B*100)%	Lloji i sherbimit
	A	B	C	D	F
	Tremujori I				Sherbim Direkt
	Tremujori II				Sherbim Direkt
	Tremujori III	30000	105	0.35	Sherbim Direkt
	Tremujori IV	30000	92	0.31	Sherbim Direkt

Q3-F Kohezgjatja per riparimin e difekteve per linjat e aksesit	Periudha e mbledhjes se te dhenave	Kerkesa te realizuara	Koha per riparimin e difekteve (ne ore)	Lloji i sherbimit	
	Tremujori I	80%		Sherbim Direkt	
		95%			
	Tremujori II	80%		Sherbim Direkt	
		95%			
	Tremujori III	80%		10	Sherbim Direkt
		95%		22	
	Tremujori IV	80%		10	Sherbim Direkt
		95%		21	

Q4-F Niveli i thirrjeve deshtuara	Thirrje Kombetare						
	Periudha e mbledhjes se te dhenave	Numri i veshgimeve 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		518,720		22,468	4.33%	Sherbim Direkt
							Sherbim Indirekt
	Tremujori IV		611,206		26,850	4.39%	Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt	
Thirrje Nderkombetare							
Periudha e mbledhjes se te dhenave	Numri i veshgimeve 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		6,995		506	7.23%	Sherbim Direkt	
						Sherbim Indirekt	

	Tremujori IV	4,282	376	8.78%	Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt

Q5-F Koha per vendosjen e thirrjes	Thirrje Kombetare				
	Periudha e mbledhjes se te dhenave	Numri i vezhgimeve te perdorura	Vlera mesatare e vendosjes se thirrjes (ne sek.)	Koha e vendosjes se thirrjes per 95% te thirrjeve me te shpejta (ne sek.)	Lloji i Sherbimit
	Tremujori I				Sherbim Direkt
	Tremujori II				Sherbim Indirekt
	Tremujori III	518,720		11.37	Sherbim Direkt
	Tremujori IV	611,206		9.50	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
	Tremujori II				Sherbim Indirekt
	Tremujori III	6,995		7.35	Sherbim Direkt
	Tremujori IV	4,282		9.39	Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt

Q6-F Telefona publike me pagese gjendje pune	Periudha e mbledhjes se te dhenave	Sipas regjistrimit te te gjitha rasteve te				Sipas shablloneve perfaqesues					
		Shuma totale "Telefonon publik"		Rapor ti Telefona publi		Numri i vezhgimeve		Shuma "Telefonon publik"		Shuma "Telefonon publik me pagese"	
		A	B	C	D	F	G	H	I	J	
		Tremujori I									
Tremujori II											
Tremujori III	0	0	0.00%								
Tremujori IV	0	0	0.00%								

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	546	2	0.37%		Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt
Tremujori IV	304	4	1.32%		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					Sherbim Direkt
	Tremujori II					Sherbim Indirekt
	Tremujori III	546	0	0.00%		Sherbim Direkt
Tremujori IV	304	0	0.00%		Sherbim Direkt	

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
					Sherbim Indirekt
	Tremujori II				Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
	Tremujori III	0	0	0.00%	Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
	Tremujori IV	0	0	0.00%	Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt