

**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:  deri:

Q1-F Koha per realizimin e aksesit ne rrjetin fikse	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 fikse	
			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%					Sherbim Direkt
		95%					Sherbim Direkt
		99%					Sherbim Direkt
Tremujori IV		50%					Sherbim Direkt
		95%					Sherbim Direkt
		99%					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
	Tremujori I					Sherbim Direkt
	Tremujori II					Sherbim Direkt
	Tremujori III					Sherbim Direkt
	Tremujori IV					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%		Sherbim Direkt
		95%		
Tremujori IV		80%		Sherbim Direkt
		95%		

<b>Q4-F</b> Niveli i thirrjeve te deshtuara	<b>Thirrje Kombetare</b>					
	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					Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt
	Tremujori IV					Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt
	<b>Thirrje Nderkombetare</b>					
	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					Sherbim Direkt
						Sherbim Indirekt
Tremujori IV					Sherbim Direkt	
					Sherbim Indirekt	

<b>Q5-F</b> Koha per vendosjen e thirrjes	<b>Thirrje Kombetare</b>				
	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				Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
	Tremujori IV				Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
<b>Thirrje Nderkombetare</b>					

	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				Sherbim Direkt Sherbim Indirekt
	Tremujori IV				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 shabloneve 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
	Tremujori I								
	Tremujori II								
	Tremujori III								
	Tremujori IV								

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					Sherbim Direkt dhe Sherbim Indirekt
	Tremujori IV					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 ankimuarua per saktesine e faturimit	Perqindja e faturave te ankimuarua per saktesine e faturimit (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					Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
Tremujori IV					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
					Sherbim Indirekt
Tremujori II					Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
Tremujori III					Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt
Tremujori IV					Sherbim Direkt
					Sherbim Indirekt