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:

Shtator 2023

Janar 2023

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **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&** | 2 | 2 | 2 |  | Sherbim Direkt |
| **95%** | 2 | 2 | 2 |  | Sherbim Direkt |
| **99%** | 2 | 3 | 2 |  | Sherbim Direkt |
| **Tremujori II** | **50%** | 2 | 2 | 2 |  | Sherbim Direkt |
| **95%** | 1 | 1 | 3 |  | Sherbim Direkt |
| **99%** | 2 | 2 | 2 |  | Sherbim Direkt |
| **Tremujori III** | **50%** | 1 | 1 | 1 |  | Sherbim Direkt |
| **99%** | 2 | 2 | 1 |  | Sherbim Direkt |
| **99%** | 1 | 2 | 1 |  | Sherbim Direkt |
| **Tremujori IV** |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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** | 12 | 1 | 8% | Sherbim Direkt |
| **Tremujori II** | 12 | 1 | 8% | Sherbim Direkt |
| **Tremujori III** | 12 | 1 | 8% | Sherbim Direkt |
| **Tremujori IV** |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Q3-F** |  |  |  |  |  |
| **Kohezgjatja per riparimin e****difekteve per** | **Periudha e mbledhjes****se te dhenave** | **Kerkesa te realizuara** | **Koha per riparimin difekteve****ore)** | **e (ne** | **Lloji i sherbimit** |
| **linjat e aksesit** |  |  |  |  |  |
|  | **Tremujori I** | **90%** | 1 | Sherbim Direkt |
|  | **80%** | 1 |
| **Tremujori II** | **90%** | 1 | Sherbim Direkt |
|  | **90%** | 2 |
| **Tremujori III** | **80%** | 1 | Sherbim Direkt |
|  | **85%** | 2 |
| **Tremujori IV** |  |  |  |
|  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **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 |
|  |  | 30 | 1 | 1 | 3% | Sherbim Direkt |
|  | **Tremujori I** |  |  |  |  | Sherbim Indirekt |
|  |  | 30 |  | 1 | 3% | Sherbim Direkt |
|  | **Tremujori II** |  |  |  |  | Sherbim Indirekt |
|  |  | 30 |  | 1 | 3% | Sherbim Direkt |
|  | **Tremujori III** |  |  |  |  | Sherbim Indirekt |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Tremujori IV** |  |  |  |  |  |
|  | **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 |
|  |  | 30 |  | 1 | 3% | Sherbim Direkt |
|  | **Tremujori I** |  |  |  |  | Sherbim Indirekt |
|  |  | 30 |  | 1 | 3% | Sherbim Direkt |
|  | **Tremujori II** |  |  |  |  | Sherbim Indirekt |
|  |  | 30 |  | 1 | 3% | Sherbim Direkt |
|  | **Tremujori III** |  |  |  |  | Sherbim Indirekt |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Tremujori IV** |  |  |  |  |  |
|  |
|  | **Thirrrje Kombetare** |  |
| **Q5-F****Koha****per vendosjen e thirrjes** | **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** | **Lloji****i Sherbimit** |
|  |  |  | **sek.)** |  |
|  |  | 20 | 2 | 2 | Sherbim Direkt |
|  | **Tremujori I** |  |  |  | Sherbim Indirekt |
|  |  | 20 | 2 | 2 | Sherbim Direkt |
|  | **Tremujori II** |  |  |  | Sherbim Indirekt |
|  |  | 20 | 2 | 2 | Sherbim Direkt |
|  | **Tremujori III** |  |  |  | Sherbim Indirekt |
|  |  |  |  |  |  |
|  | **Tremujori IV** |  |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **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** | 10 | 3 | 3 | Sherbim Direkt |
|  |  |  | Sherbim Indirekt |
| **Tremujori II** | 10 | 3 | 3 | Sherbim Direkt |
|  |  |  | Sherbim Indirekt |
| **Tremujori III** | 10 | 3 | 3 | Sherbim Direkt |
|  |  |  | Sherbim Indirekt |
| **Tremujori IV** |  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |
| **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 |  |  |  |  |  |  |  |
| **Tremujori II** | 0 |  |  |  |  |  |  |  |
| **Tremujori III** | 0 |  |  |  |  |  |  |  |
| **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** | 12 | 1 | 8% | Sherbim Direkt dhe SherbimIndirekt |
| **Tremujori II** | 12 | 1 | 8% | Sherbim Direktdhe Sherbim Indirekt |
| **Tremujori III** | 12 | 1 | 8% | Sherbim Direkt dhe SherbimIndirekt |
| **Tremujori IV** |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Q8-F****Ankesa per saktesine****e faturave te pageses** | **Periudha e mbledhjes****se te dhenave** | **Numri****perdoruesve** | **i** | **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 |
|  |  | 12 | 0 | 0% | Sherbim Direkt |
|  | **Tremujori I** |  |  |  | Sherbim Indirekt |
|  |  | 12 | 0 | 0% | Sherbim Direkt |
|  | **Tremujori II** |  |  |  | Sherbim Indirekt |
|  |  | 12 | 0 | 0% | Sherbim Direkt |
|  | **Tremujori III** |  |  |  | Sherbim Indirekt |
|  |  | 12 | 0 | 0% | Sherbim Direkt |
|  | **Tremujori IV** |  |  |  | Sherbim Indirekt |
|  |
| **Q9-F** | **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)%** |  |
| **Raporti** |  |
| **i procedurave** | **Lloji** |
| **te bartjes se** | **i Sherbimit** |
| **numrit me** |  |
| **probleme** |  |
|  | A | B | C | D | F |
|  |  | 0 | 0 | 0% | Sherbim Direkt |
|  | **Tremujori I** |  |  |  | Sherbim Indirekt |
|  |  | 0 | 0 | 0% | Sherbim Direkt |
|  | **Tremujori II** |  |  |  | Sherbim Indirekt |
|  |  | 0 | 0 | 0% | Sherbim Direkt |
|  | **Tremujori III** |  |  |  | Sherbim Indirekt |
|  |  | 0 | 0 | 0% | Sherbim Direkt |
|  | **Tremujori IV** |  |  |  | Sherbim Indirekt |