

Nr. Prot. 016/B/18

Nr. i Regjistrimit: 036

## RREGULLORE PËR KUALITETIN E SHËRBIMEVE TË KOMUNIKIMEVE ELEKTRONIKE

### KAPITULLI I Baza Ligjore, Qëllimi dhe Fushëveprimi, Përkufizimet

#### Neni 1 Baza Ligjore

- 1.1 Kjo rregullore është nxjerr në bazë të nenit 1, nenit 10, pika (4) dhe (7), neni 28, pika (2), (5) dhe pika (6); nenit 65 pika (1), nenit 69, pika (1) dhe pika (2) të Ligjit Për Komunikimet Elektronike Nr. 04/L-109 (*tutje i njohur si - Ligji*); Nenit 10, paragrafi 2.1) të Statutit të Autoritetit Rregullativ të Komunikimeve Elektronike dhe Postare; Dokumentet ETSI EG 202 057, ETSI EG 201 769 të Institutit Evropian për Standardet Telekomunikuese (ETSI); Rekomandimet E.800, P.862, Y.1540 dhe Y.1541 të Unionit ndërkombëtar të Telekomunikacionit (ITU-T); Direktivën 2002/22/EC të Parlamentit Evropian dhe Këshillit Evropian të datës 7 Marsit 2002 mbi Shërbimet Universale; Direktivën 2009/136/EC (*Aneksi III*) të Parlamentit Evropian dhe Këshillit Evropian të datës 25 Nëntor 2009; Rregullores Nr.2015/2120 të Parlamentit dhe Këshillit Evropian të datës 25 Nëntor 2015 për përcaktimin e masave lidhur me qasjen në internetin e hapur.

#### Neni 2 Qëllimi dhe fushëveprimi i kësaj Rregulloreje

- 2.1 Kjo rregullore përcakton; parametrat e kualitetit për shërbimet e komunikimeve elektronike të ofruara nga operatorët në tregun e shitjeve me pakicë, rregullat për vlerat e deklaruara të parametrave të kualitetit së shërbimit, raportet e dorëzuara dhe publikuara, kërkesat për matjet e parametrave dhe raportin vjetor të kualitetit të publikuar nga Autoriteti Rregullativ i Komunikimeve Elektronike dhe Postare (*tutje referuar si - ARKEP*).

### Neni 3 Përkufizimet

- 3.1 Kuptimi ose definicioni i cilësdo fjalë, frazë apo shprehje sipas ligjit gjithashtu do të jetë i zbatueshëm për atë fjalë, frazë apo shprehje në këtë rregullore.
- 3.2 Termat dhe shprehjet që pasojnë do të kenë këtë kuptim:

**Kualiteti e Shërbimit (QoS)** - Tërësia e efekteve të performancës së shërbimit që përcakton nivelin e kënaqshmërisë së një përdoruesi të shërbimit dhe tërësinë e karakteristikave të shërbimit të telekomunikacionit që kanë aftësinë për t'i përmbushur nevojat e deklaruara dhe të nënkuptuara të përdoruesit të shërbimit.

**Shërbimi i mesazheve të shkurtra (Short Message Service - SMS)** - shërbim i komunikimeve elektronike që përfshin transportin e një mesazhi të shkurtër alfanumerik ( $\leq 160$  karaktere alfanumerike) nëpërmjet rrjetit publik të komunikimit mobil të tillë që çdo përdorues mund të përdorë pajisje të lidhur në një pikë fundore të rrjetit për të shkëmbyer këto mesazhe me një përdorues tjetër të pajisjes së lidhur me një pikë fundore të rrjetit.

**Raporti i thirrjeve të pasuksesshme/dështuara** - Raporti në mes të thirrjeve të dështuara me numrin total të tentativave të thirrjeve brenda një periudhe të caktuar kohore. Thirrje e dështuar është një tentativë-thirrje drejt një numri valid, e realizuar duke pasuar tonin e numër-formimit, si rezultat i së cilës origjinuesi i thirrjes nuk dëgjon as tonin e zënë nga ana e thirrur, as tonin e ziles, as sinjalin e përgjigjes, brenda 30 sekondave nga momenti i zgjedhjes së shifrës së fundit të numrit të thirrur. Thirrja e ndërprerë/shkëputje gjatë intervalit kohor të matjes do të definohet po ashtu si thirrje e pasuksesshme. Periudha kohore e matjes nënkupton periudhën kohore kur do të matet kualiteti e transmetimit të bisedës.

**Koha e vendosjes së thirrjes** - është periudha kohore që fillon nga momenti kur informacioni i adresës së kërkuar për vendosjen e thirrjes është pranuar nga rrjeti ndërsa mbaron në momentin kur pala e thirrëse pranon tonin e zënë, ose tonin e ziles, ose sinjalin e përgjigjes nga ana e palës së thirrur. Në rastet kur përdoret sinjalizimi i mbivendosur (overlap) matja fillon nga momenti kur është marrë informacioni i mjaftueshëm për adresën që lejon rrjetin të fillojë rrugëtimin e thirrjes.

**Raporti i SMS të Dërguar Pa Sukses** - është raporti në mes të SMS-ve, të cilët janë dërguar, por nuk janë pranuar, ndaj numrit të përgjithshëm të SMS të dërguar brenda një periudhe të caktuar kohore. Një SMS do të cilësohet si i pasuksesshëm në qoftë se nuk pranohet brenda 300 sekondave.

**Koha e dërgimit të SMS** - përkufizohet si kohëzgjatja në sekonda, nga momenti kur SMS është dërguar deri në kohën kur SMS është pranuar.

**Kualiteti i transmetimit të zërit** – përkufizohet si një vlerë kuantitative e matur duke përdorur algoritmin për Vlerësimin e Perceptimit të Kualitetit të Zërit (PESQ) në përputhje me Rekomandimin ITU-T P.862.

**Koha e pranimit të përgjigjes në shërbimin e direktoriumit publik (numërorët) dhe shërbimin e operatorit** - përkufizohet si kohëzgjatja në sekonda nga momenti kur shifra e fundit e direktoriumit publik (numërorit) ose shërbimit të operatorit është zgjedhur deri në momentin kur stafi i operatorit përgjigjet.

**Shërbimi i Operatorit (Help Desk)** - përkufizohet si shërbim telefonik ku klientët paraqesin defektet në shërbimet e ofruara nga operatori.

**Shërbimi i kërkimit të informatave në numërorin telefonik** - përkufizohet si shërbim për sigurimin e informatave në numërorin telefonik, duke përdorur shërbime të komunikimeve elektronike. Ky shërbim publikisht ofron informacion në lidhje me përdoruesit, të cilët kanë dhënë pëlqimin e tyre që të dhënat e tyre të jenë të përfshira në numërorin telefonik të përdoruesve për qasje publike, gjithmonë duke marrë parasysh kufizimet e specifikuar nga ana e përdoruesit.

**Shpejtësia minimale (Shpejtësia e garantuar)** – është shpejtësia më e ulët, të cilën e ofron ofruesi i qasjes në internet për parapaguesin në përputhje me kontratën.

**Shpejtësia maksimale** – është shpejtësia që parapaguesi pret të pranoj së paku një pjesë të kohës (p.sh. së paku një herë në ditë).

**Shpejtësia e reklamuar** – është shpejtësia që një ofrues i shërbimit të qasjes në internet e përdor në komunikimet komerciale, përfshirë reklamimet dhe marketingun lidhur me promovimin e ofertave të qasjes në internet. Në rast se shpejtësitë janë të përfshira në një ofertë marketingu të ofruesit të qasjes në internet, shpejtësia e reklamuar duhet të specifikohet në informacionin e publikuar dhe në kontratë për secilën ofertë.

**Shpejtësia e zakonshme në dispozicion:** është shpejtësia ku një parapagues mund të arrij shumicën e kohës gjatë qasjes në shërbime.

**Shpejtësia e bartjes së të dhënave (Data transmission rate)** është shpejtësia (në kbps) që është arritur veçmas për ngarkim (upload) dhe shkarkim (download) të të dhënave. Kompjuteri i shfrytëzuesit duhet të përjashtohet nga testi, që do të thotë se testi realizohet deri te pika terminuese e rrjetit (Network Terminal Point – NTP).

**Vonesa (latenca)** është gjysma e kohës në mili sekonda që nevojitet për ICPM Kërkesë/Përgjigje e përsëritur (Ping) në adresë të vlefshme të IP-së. (ETSI EG 202 057-04 pika 5.5).

**Variacioni i vonesës (Jitter)** është koha në mili sekonda që tregon variacionin e vonesës ndërmjet paketave të dërguara dhe të pranuar (siç është definuar në Rekomandimin e ITU-T

Y.1540 pika 6.2.4 dhe e shpjeguar në mënyrë më të detajuar në Rekomandimin e ITU-T, Y.1541 Aneksi II).

**Shkalla e Humbjes se Paketës (Packet Loss Ratio)** është shkalla e humbjes së paketës IP që rezulton nga transmetimi i të gjitha paketave IP në një zonë të caktuar (Rekomandimi ITU-T Y.1540 pika 6.4).

**Dispozicioni i Shërbimit (Service Availability/shfrytëzuesit fundor mund të shfrytëzojnë shërbimin)** është mesatarja aritmetikore nga numri total i shërbimit në dispozicion i rezultateve të llogaritura gjatë një cikli te pagesës. Dispozicioni i shërbimit gjatë ciklit të pagesës është përcaktuar me formulën në vijim:

$$p = \frac{T}{t_k \cdot n} \cdot 100\%$$

ku  $p$  – Dispozicioni i Shërbimit si përqindje;  $T$  – Koha totale e shërbimit në dispozicion në orë;  $t_k$  – koha e matjes në ore;  $n$  – numri total i pikave të rrjetit fundor.

## KAPITULLI II

### Shërbimet e Telefonisë së zërit dhe SMS

#### Neni 4

#### Shërbimet që do të Kontrollohen

- 4.1 Shërbimi telefonik në dispozicion për publikun në rrjetet publike të komunikimit fiks.
- 4.2 Shërbimi telefonik në dispozicion për publikun në rrjetet publike të komunikimit mobil.
- 4.3 SMS në rrjetin publik të komunikimit mobil.
- 4.4 Shërbimi telefonik në dispozicion për publikun duke përdorur interkoneksionin.
- 4.5 SMS duke përdorur interkoneksionin.
- 4.6 Shërbimet telefonike në dispozicion për publikun në shërbimet shoqëruese të rrjeteve publike të komunikimit fiks si në shërbimin e direktoriumit publik (numërorët) dhe shërbimet e operatorit.

#### Neni 5

#### Kualiteti i Shërbimit (QoS) - Parametrat që do të maten

- 5.1 Çështjet e përgjithshme:

- 5.1.1 ARKEP përcakton parametrat e kualitetit për të gjitha shërbimet që do të kontrollohen.
- 5.1.2 ARKEP përcakton vlerat e parametrave të kualitetit të përfshira në obligimet për shërbimet universale.
- 5.1.3 Operatorët vendosin vlerat e parametrave të kualitetit, të cilat nuk janë të përfshira në obligimet për shërbimet universale, dhe pastaj bëjnë deklarinimin e këtyre vlerave sipas nenit 6 të kësaj rregulloreje.

5.2 Lista e parametrave që do të maten:

- 5.2.1 Lista e parametrave për shërbimin telefonik në dispozicion për publikun në rrjetin publik të komunikimit fiks

<b>Parametrat e Kualitetit të Shërbimit</b>	
1. Koha e ofrimit me linjë të rrjetit fiks për përdoruesin fundor ( <i>Realizimi i Qasjes</i> )	1.1 Numri minimal i ditëve kalendarike, të llogaritura nga momenti i dorëzimit të kërkesës tek operatori e deri në momentin e instalimit të linjës, për 95% e përdorueseve.
	1.2 Numri minimal i ditëve kalendarike, të llogaritura nga momenti i dorëzimit të kërkesës tek operatori e deri në momentin e instalimit të linjës, për 99% e përdorueseve.
	1.3 Përqindja e linjave të përdoruesve, të cilat janë instaluar brenda 10 ditëve kalendarike, në raport me të gjitha linjat e instaluara.
	1.4 Përqindja e linjave të përdoruesve në raport me numrin e përgjithshëm të linjave, të cilat janë të instaluara brenda afatit kohor që palët janë pajtuar.
2. Numri i defekteve	2.1 Numri i defekteve për një linjë të përdoruesit fundor
3. Kohëzgjatja për riparimin e defekteve	3.1 Koha minimale (e shprehur në orë) e llogaritur prej momentit të raportimit të defektit nga përdoruesit deri në momentin kur 80% e defekteve të linjave të përdoruesve janë riparuar.

<b>Parametrat e Kualitetit të Shërbimit</b>	
	3.2 Koha minimale (e shprehur në orë) e llogaritur prej momentit të raportimit të defektit nga përdoruesit deri në momentin kur 80% të defekteve në pajisjet e operatorit, përveç linjës së përdoruesit janë riparuar;
	3.3 Koha minimale (e shprehur në orë) e llogaritur prej momentit të raportimit të defektit nga përdoruesit deri në momentin kur 95% e defekteve në linjën e përdoruesit janë riparuar.
	3.4 Koha minimale (e shprehur në orë) e llogaritur prej momentit të raportimit të defektit nga përdoruesit deri në momentin kur 95% të defekteve në pajisjen e operatorit, përveç linjës së përdoruesit janë riparuar;
	3.5 Numri i defekteve, të shprehura në përqindje, në raport me numrin total të defekteve të raportuara nga përdoruesit, të cilat janë riparuar në afatin kohor prej tri (3) ditëve kalendarike.
	3.6 Numri i defekteve, të shprehura në përqindje, në raport me numrin total të defekteve të raportuara nga përdoruesit, të cilat janë riparuar në afatin kohor për të cilin palët kanë rënë dakord.
4. Raporti i thirrjeve të dështuara	4.1 Raporti në përqindje i thirrjeve të dështuara për thirrjet kombëtare
5. Koha e vendosjes së thirrjes	5.1 Vlera mesatare kohore e shprehur në sekonda për thirrjet kombëtare
	5.2 Intervali kohor në sekonda brenda se cilës vendosen 95% e thirrjeve më të shpejta kombëtare
6. Kualiteti e transmetimit të zërit	6.1 Shkalla mesatare e transmetimit të kualitetit të zërit, e cila matet duke përdorur algoritmin PESQ
7. Saktësia e faturave	7.1 Përqindja e faturave të ankimuara nga përdoruesit në raport me numrin total të faturave të dërguara tek përdoruesit.

#### 5.2.2 Lista e parametrave për shërbimin telefonik në dispozicion për publikun në rrjetin publik të komunikimit mobil

<b>Parametrat e Kualitetit së Shërbimit</b>	
1. Raporti i thirrjeve të dështuara	1.1 Raporti në përqindje i thirrjeve të dështuara për thirrjet kombëtare
2. Koha e vendosjes së thirrjes	2.1 Vlera mesatare kohore e shprehur në sekonda për thirrjet kombëtare
	2.2 Intervali kohor në sekonda brenda se cilës vendosen 95% e thirrjeve më të shpejta kombëtare
3. Kualiteti e transmetimit të zërit	3.1 Shkalla mesatare e transmetimit të kualitetit të zërit, e cila matet duke përdorur algoritmin PESQ
4. Saktësia e faturave	4.1 Përqindja e faturave të ankimuara nga përdoruesit në raport me numrin total të faturave të dërguara tek përdoruesit.

### 5.2.3 Lista e parametrave për SMS në rrjetin publik të komunikimit mobil

<b>Parametrat e Kualitetit së Shërbimit</b>	
1. Kualiteti i dërgimit të SMS	1.1 Përqindja e pasuksesshme e SMS të dërguara
	1.2 Vlera mesatare e kohës së dërgimit të SMS

### 5.2.4 Lista e parametrave për shërbimin telefonik në dispozicion për publikun duke përdorur interkoneksionin.

<b>Parametrat e Kualitetit së Shërbimit</b>	
1. Raporti i thirrjeve të dështuara	1.1 Raporti në përqindje i thirrjeve të dështuara për thirrjet kombëtare
2. Koha e vendosjes së thirrjes	2.1 Vlera mesatare kohore e shprehur në sekonda për thirrjet kombëtare
3. Kualiteti e transmetimit të zërit	3.1 Shkalla mesatare e transmetimit të kualitetit të zërit e cila matet duke përdorur algoritmin PESQ

### 5.2.5 Lista e parametrave për SMS duke përdorur interkoneksionin

<b>Parametrat e Kualitetit së Shërbimit</b>	
1. Kualiteti i dërgimit të SMS	1.1 Përqindja e pasuksesshme e SMS të dërguara

5.2.6 Lista e parametrave të kualitetit dhe vlerat e parametrave për shërbimet universale janë të specifikuar në Rregulloren për Ofrimin e shërbimeve universale.

5.3 Kërkesa shtesë për Ofruesin e Shërbimeve Universale;

5.3.1 çdo parametër, i cili nuk është përfshirë në 5.2.6, duhet të deklarohet nga ofruesi i shërbimit universal sipas kërkesave të listuara në paragrafin 5.2.1.

## Neni 6

### Deklaratat e Kualitetit të Shërbimit

6.1 Operatorët janë të detyruar që jo më vonë se data 1 Shkurt të çdo viti, të dorëzojnë në ARKEP deklaratat e kualitetit për vitin aktual për shërbimet e ofruara sipas formularit të deklaratës së përfshirë në Aneksat 1 deri 5 të kësaj rregulloreje.

6.2 Nëse operatori fillon të ofrojë shërbimin relevant pas datës 1 Janar, ai është i detyruar të dorëzojë në ARKEP deklaratat e kualitetit për vitin aktual para se të ketë lidhur konsumatorin e parë në rrjet.

6.3 Ofruesi i shërbimit universal është i obliguar t'i dorëzojë në ARKEP, jo më vonë se data 1 shkurt të çdo viti, deklaratat e kualitetit për vitin aktual për shërbimet dhe parametrat e kualitetit, të cilat nuk janë përfshirë në Obligimin për Shërbimet Universale.

## Neni 7

### Publikimi Deklaratave të Kualitetit të Dorëzuara nga Operatorët

7.1 ARKEP publikon deklaratat e dorëzuara nga operatorët në ueb faqen e saj të internetit.

7.2 Operatorët janë të lirë të publikojnë deklaratat e tyre në faqen e tyre të internetit duke përdorur të njëjtët formularë të referuar në paragrafin 6.1 të kësaj rregulloreje.

## Neni 8

### Matjet e realizuara

8.1 Matjet e realizuara nga ARKEP;

8.1.1 ARKEP mund të kryej matje në baza të rregullta në përputhje me listën e parametrave të matur apo mund të bëjë matje në baza jo-të-rregullta ku parametrat e zgjedhur varen nga rrethanat;

8.1.2 Lista e parametrave që do të matet në baza të rregullta nga ARKEP;



- a) raporti i thirrjeve të dështuara për shërbimin telefonik në dispozicion për publikun në rrjetet publike të komunikimit fiks, në rrjetet publike të komunikimit mobil si dhe duke përdorur interkoneksionin;
  - b) Koha për vendosjen e thirrjes për shërbimin telefonik në dispozicion për publikun në rrjetet publike të komunikimit fiks, në rrjetet publike të komunikimit mobil dhe duke përdorur interkoneksionin.
  - c) Kualiteti i transmetimit të zërit për shërbimin telefonik në dispozicion për publikun në rrjetet publike të komunikimit fiks, në rrjetet publike të komunikimit mobil dhe duke përdorur interkoneksionin.
  - d) Raporti i SMS të dërguar pa sukses në rrjetet publike të komunikimit mobil dhe duke përdorur interkoneksionin.
  - e) Koha e dërgimit të SMS në rrjetet publike të komunikimit mobil dhe duke përdorur interkoneksionin.
  - f) Intervali kohor për përgjigje në shërbimin e direktoriumit (numërorit) dhe shërbimin e operatorit.
- 8.1.3 ARKEP do të kryejë të gjitha matjet duke përdorur pajisjet e veta.
- 8.1.4 ARKEP do të kryejë matje në baza të rregullta në të paktën 10 vende (Komuna) të ndryshme në Republikën e Kosovës.
- 8.1.5 Kërkesat për llogaritjen e numrit të thirrjeve për matjen e raportit të thirrjeve të dështuara.
- a) numri i thirrjeve për matjen e raportit të thirrjeve të dështuara për shërbimin telefonik në dispozicion për publikun në rrjetet publike të komunikimit fiks dhe në rrjetet publike të komunikimit mobil duhet të llogaritet ashtu që të arrijë intervalin e besueshmërisë prej 95% dhe normën e saktësisë relative prej 10%.
  - b) numri i thirrjeve për matjen raportit të thirrjeve të dështuara për shërbimin telefonik në dispozicion për publikun në rrjetet publike të komunikimit, duke përdorur interkoneksionin duhet të llogaritet ashtu që të arrijë intervalin e besueshmërisë prej 60% dhe normën e saktësisë relative prej 10%.
  - c) Metodologjia e llogaritjes e përdorur është bazuar në standardin ETSI EG 202 057-2 v.1.3.1 (2009), Aneksi D.
- 8.1.6 Numri i SMS të dërguar që do të përdoren për matjen e kualitetit të SMS-ve gjatë një (1) viti kalendarik është 1000 SMS në çdo rrjet publik të komunikimit mobil dhe 1000 SMS ndërmjet rrjeteve publike të komunikimit mobil duke përdorur interkoneksionit në çdo drejtim.

8.1.7 Numri i thirrjeve testuese dhe shpërndarja e tyre brenda një intervali kohor me qëllim të matjes së kualitetit të shërbimit të operatorit.

Shërbimi i operatorit		
Koha	Ditët e punës (85% nga shuma totale e thirrjeve)	E shtunë dhe e diel (15% nga shuma totale e thirrjeve)
	Thirrjet (%)	Thirrjet (%)
07.00-18.00	78	80
18.00-22.00	20	20
22.00-00.00	2	-

- a) Numri total i thirrjeve që do të realizohen me qëllim të matjes së kualitetit të shërbimit do të përcaktohet çdo vit para datës 1 shkurt dhe kjo informatë do të publikohet në faqen zyrtare të internetit të ARKEP.
- b) Numri total i realizimit të thirrjeve do të ndahet në mënyrë proporcionale gjatë periudhës kohore të vitit aktual.

8.1.8 Numri i thirrjeve testuese dhe shpërndarja e tyre brenda një intervali kohor me qëllim të matjes së kualitetit të shërbimit të direktoriumit publik (numërorit).

Shërbimin e Direktoriumit Publik (numërorët)		
Koha	Ditët e punës (85% nga shuma totale e thirrjeve)	E shtunë dhe e diel (15% nga shuma totale e thirrjeve)
	Thirrjet (%)	Thirrjet (%)
07.00-18.00	86	80
18.00-22.00	14	20

- a) Numri total i thirrjeve që do të realizohen me qëllim të matjes së kualitetit të shërbimit do të përcaktohet çdo vit para datës 1 shkurt dhe kjo informatë do të publikohet në faqen zyrtare të internetit të ARKEP.
- b) Numri total i realizimit të thirrjeve do të ndahet në mënyrë proporcionale gjatë periudhës kohore të vitit aktual.

8.1.9 Kërkesat për matjen e kualitetit në Shërbimin e Direktoriumit Publik (numërorët) dhe shërbimin e operatorit si dhe llogaritja e rezultatit:

- a) Matjet kryhen në mënyrë manuale nga stafi (ekspertët) i autorizuar i ARKEP të cilët gjatë këtyre matjeve përdorin kronometër jo-të-dëmtuara, të verifikuar si dhe të kalibruar;

- b) Eksperti do të bëjë thirrje testuese nga telefonat të lidhur me rrjetin e ofruesit të shërbimeve universale.
  - c) Menjëherë pasi të jetë zgjedhur shifra e fundit e shërbimit të direktoriumit publik ose shërbimit të operatorit, eksperti fillon matjen me kronometër dhe në momentin kur dëgjon zërin e stafit, i cili lajmërohet në këto shërbime bënë ndaljen e matjes në kronometër.
  - d) Rezultatet e matjeve do të shënohen në formularin përkatës, i cili është në përputhje me Aneksin 9 ose Aneksin 10 të kësaj rregulloreje;
  - e) Pas përfundimit të të gjitha matjeve, eksperti llogaritë kohën mesatare të përgjigjes dhe numrin e thirrjeve që ka pasur përgjigje brenda 20 sekondave për të dy shërbimet ndaras: atë të direktoriumit publik (numërorit) dhe të shërbimit të operatorit.
- 8.1.10 Nëse ARKEP realizon matje të parametrave të kualitetit duke përdorur pajisjet automatike, atëherë rezultatet e matjes gjenerohen automatikisht në formularë, forma e të cilave nuk është përshkruar.
- 8.1.11 Operatorët kanë të drejta një (1) herë në muaj të kërkojnë dhe të pranojnë nga ARKEP informatat mbi rezultatet e matjes së parametrave të kualitetit në rrjetet e tyre.
- 8.2 Matjet e përmendura në listën relevante të parametrave sipas paragrafit 5.2 të kësaj rregulloreje, por që nuk ofrohen nga ARKEP sipas paragrafit 8.1.2 të kësaj Rregulloreje ofrohen nga operatorët duke përdorur të dhënat e tyre (bazën e të dhënave).
- 8.3 ARKEP ka të drejtë që të kontrollojë bazën e të dhënave të operatorit sa i përket kualitetit të shërbimeve.
- 8.4 Matjet e kryera nga ARKEP në baza të parregullta bëhen në përputhje me procedurat e përshkruara në Rregulloren e inspektimit të miratuar nga ARKEP. Me këtë rast, formularët e matjeve mund t'u bashkëngjiten nëse është e nevojshme.

## **Neni 9**

### **Raportet e Kualitetit të Shërbimeve**

- 9.1 Operatorët janë të detyruar t'i dorëzojnë në ARKEP jo më vonë se data 1 shkurt raportin e kualitetit të shërbimeve për vitin e kaluar në përputhje me formularin përkatës të përfshirë në Aneksin 6 dhe Aneksin 7 të kësaj rregulloreje.
- 9.2 Nëse operatori ka filluar të ofrojë shërbimin përkatës pas datës 1 Janar, atëherë raporti i tij i kualitetit duhet ta mbulojë periudhën e njëjtë siç është cekur në deklaratën e tij të kualitetit, e të cilën e ka dorëzuar ARKEP.

- 9.3 Ofruesi i shërbimit universal është i obliguar ta dorëzojë në ARKEP, jo më vonë se data 1 Shkurt, raportin e kualitetit për vitin paraprak për shërbimet dhe parametrat e kualitetit, të cilat nuk janë të përfshira në obligimet e shërbimeve universale.
- 9.4 Përveç kësaj, ofruesi i shërbimit universal është i obliguar ta dorëzojë në ARKEP, jo më vonë se data 1 Shkurt, raportin e kualitetit për Shërbimet Universale në përputhje me Aneksin 8 të kësaj rregulloreje.

#### **Neni 10**

##### **Publikimi i raporteve të kualitetit të dorëzuara nga operatorët**

- 10.1 ARKEP publikon raportet e kualitetit, të dorëzuara nga operatorët, në faqen e saj të internetit.
- 10.2 Operatorët janë të lirë për të publikuar raportin e tyre të kualitetit në faqen e tyre të internetit duke përdorur të njëjtën formular të referuar në paragrafit 9.1 dhe 9.4 të kësaj rregulloreje.

#### **Neni 11**

##### **Raporti vjetor mbi kualitetin e shërbimeve i publikuar nga ARKEP**

- 11.1 ARKEP një (1) herë në vit përgatit dhe publikon raportin vjetor mbi kualitetin e shërbimeve ku në mënyrë të krahasueshme janë të përfshira:
- 11.1.1 Deklaratat e operatorëve mbi kualitetin e shërbimeve;
  - 11.1.2 Obligimet mbi ofruesin e Shërbimeve Universale në lidhje me kualitetin e shërbimeve;
  - 11.1.3 Raportet e Operatorëve mbi kualitetin e shërbimeve;
  - 11.1.4 Matjet dhe llogaritjet e rezultateve të ofruara nga ARKEP;
  - 11.1.5 Komentet e ARKEP lidhur me nivelin e kualitetit të shërbimeve në Republikën e Kosovës.
- 11.2 ARKEP publikon raportin vjetor mbi kualitetin e shërbimeve jo më vonë se nëntëdhjetë (90) ditë pas përfundimit të vitit.

### **KAPITULLI III**

#### **Shërbimi i Qasjes në Internet**

#### **Neni 12**

##### **Shërbimi që do të kontrollohet**

12.1 Shërbimi i Qasjes në Internet në rrjetet publike të komunikimeve elektronike fikse dhe mobile do të kontrollohet në mënyrë të pavarur/neutral në teknologjinë e përdorur nga ofruesi i shërbimit.

### Neni 13

#### Kualiteti i Shërbimit – Parametrat që do të maten

13.1 ARKEP përcakton parametrat e Kualitetit të Shërbimit që do të maten për Shërbimet e Qasjes në Internet.

13.2 Lista e parametrave, të cilët do të maten/kontrollohen janë përcaktuar në tabelën në vijim:

Parametrat e kualitetit të shërbimit		
1.	<b>Numri i defekteve</b>	1.1. Numri i defekteve që kanë të bëjnë me një linjë të përdoruesit.
2.	<b>Kohëzgjatja për riparimin e defektit</b>	2.1. Numri i defekteve të shprehura në përqindje, në raport me numrin total të defekteve të pranuar nga përdoruesit, të cilat janë riparuar në afatin kohor prej tri (3) ditëve kalendarike.
		2.2. Numri i defekteve, të shprehura në përqindje, në raport me numrin total të pranuar nga përdoruesit, të cilat janë riparuar në datën e pajtuar me përdoruesin.
3.	<b>Saktësia e faturës</b>	3.1. Përqindja e faturave të ankmuara nga përdoruesit në raport me numrin total të faturave të dërguara tek përdoruesit.
4.	<b>Shpejtësia e bartjes së të dhënave</b>	4.1. Shpejtësia e bartjes së ngarkimit të të dhënave
		4.2. Shpejtësia e bartjes së shkarkimit të të dhënave
5.	<b>Vonesa</b>	Latency/Delay
6.	<b>Variacioni i vonesës</b>	Jitter
7.	<b>Shkalla e humbjes së paketës</b>	Packet Loss Ratio
8.	<b>Disponueshmëria e shërbimit</b>	8.1. Mesatarja aritmetikore nga numri i përgjithshëm i disponueshmërisë së shërbimit të rezultateve të llogaritura gjatë një cikli të pagesës. Koha e planifikuar e ndërprerjes së shërbimit nuk hynë në llogari.

13.3 Ofruesi i Shërbimit të Internetit vet përcakton vlerat e parametrave të Kualitetit të Shërbimit në pajtim me paragrafin 13.1 të kësaj rregulloreje.

13.4 Gjatë përcaktimit të vlerave të parametrave, Ofruesi i Shërbimit të Internetit, në pajtim me paragrafin 13.1 të kësaj rregulloreje, duhet të marrë parasysh që shpejtësia e bartjes së të

dhënave, variacioni i vonesës dhe shkalla e humbjes se pakos duhet të matet ndërmjet pikës fundore të rrjetit dhe Nyjës Shkëmbyese të Internetit (KOS-IX).

#### **Neni 14**

##### **Deklaratat e Kualitetit të Shërbimit**

- 14.1 Ofruesi i Shërbimit të Internetit është i obliguar t'i dorëzoj në ARKEP, jo me vonë se data 1 shkurt të çdo viti, deklaratën e Kualitetit të Shërbimit për shërbimet e ofruara për vitin vijues/aktual sipas formularit relevant të përfshirë në Aneksin XI të kësaj Rregulloreje.
- 14.2 Nëse Ofruesi i Shërbimit të Internetit fillon të ofrojë shërbim relevant pas datës 1 janar, ai është i detyruar të dorëzoj në ARKEP deklaratat e Kualitetit të Shërbimit për vitin aktual para se të ketë lidhur konsumatorin e parë në rrjet.

#### **Neni 15**

##### **Publikimi i Deklaratave të Shërbimit të Kualitetit të dorëzuara nga Ofruesi i Shërbimit të Internetit**

- 15.1 ARKEP publikon deklaratën e dorëzuar nga Ofruesi i Shërbimit të Internetit në ueb faqen e saj të internetit.
- 15.2 Ofruesi i Shërbimit të Internetit është i lirë të publikoj deklaratën e tyre në faqen e tyre të internetit duke përdorur të njëjtat forma/modele të referuar në paragrafin 14.1 të kësaj Rregulloreje.

#### **Neni 16**

##### **Matjet e realizuara**

- 16.1 Matjet realizohen nga ARKEP:

16.1.1 ARKEP mund të kryej matje në baza të rregullta për Ofruesit e Qasjes në Internet, duke ofruar shërbim në rrjetet publike të komunikimit elektronik mobil dhe fiks në pajtim me listën e parametrave në tabelën me poshtë:

1.	<b>Shpejtësia e bartjes së të dhënave</b>	Shpejtësia e bartjes së ngarkimit të të dhënave
		Shpejtësia e bartjes së shkarkimit të të dhënave
2.	<b>Vonesa</b>	Siç është definuar në nenin 3 të kësaj Rregulloreje
3.	<b>Variacioni i vonesës</b>	Siç është definuar në nenin 3 të kësaj Rregulloreje
4.	<b>Shkalla e humbjes së paketës</b>	Siç është definuar në nenin 3 të kësaj Rregulloreje

- 16.1.2 Varësisht nga rrethanat, në baza jo të rregullta ARKEP do të matë parametrat që janë të nevojshme për atë rast.

- 16.1.3 ARKEP do të kryej matje duke përdorur pajisjet e veta, të cilat do të jenë në dispozicion për të gjithë Ofruesit e Shërbimit të Internetit, të cilet janë të regjistruar, sipas kërkesës së tyre.
- 16.1.4 Pajisja fundore (modemi) i përdorur për matjet e bëra nga ARKEP duhet të merret në Qendrat e Shërbimit për Klientë të Ofrueseve të Shërbimit të Internetit. Pajisja fundore duhet të zëvendësohet me pajisje të re se paku një herë në vit para fillimit të matjeve vjetore.
- 16.1.5 Vlerat e deklaruara dhe të raportuara të Parametrave të kualitetit nga Ofruesi i Shërbimit të Internetit do të konsiderohen të vlefshme dhe merret parasysh vetëm nëse Ofruesi i Shërbimit të Internetit ka kryer matjet me pajisje plotësisht të njëjta si ARKEP.
- 16.1.6 ARKEP do të ofroj matjet në baza të rregullta për Ofruesit e Shërbimit të Internetit në rrjetet publike të komunikimeve elektronike mobile gjatë tërë vitit:
- 16.1.6.1. Bazuar në Planin e matjeve, ARKEP do të realizoj matje në lokacione të ndryshme në tërë Kosovën. Vlera mesatare e rezultateve të matjes do të llogaritet për çdo Ofrues të Shërbimit të Internetit.
- 16.1.6.2. Numri i matjeve do të jetë i njëjtë për të gjithë ofruesit.
- 16.1.7 ARKEP do të ofroj matjet në baza të rregullta për Ofruesit e Shërbimit të Internetit në rrjetet publike të komunikimeve elektronike fikse në rastet ku: numri i ankesave të pranuar nga ARKEP i ndarë (pjestuar) me numrin e shfrytëzuesve fundor të Shërbimeve të Qasjes së Internetit e tejkalon vlerën 0.1%.
- 16.1.8 Në lidhje me paragrafin 16.1.7, ofruesi i shërbimit të internetit, sipas kërkesës së ARKEP, është i obliguar t'i ofroj ARKEP adresat e shfrytëzuesve fundorë që janë ankuar në atë ofrues të shërbimit të internetit rreth kualitetit të shërbimit. ARKEP në mënyrë të rastësishme do të përzgjedh disa shfrytëzues fundorë, të kontaktoj ata dhe, me leje të tyre, t'u ofroj atyre matjet në pajtim me pikën 16.1.1. ARKEP do t'i kryej pesë (5) deri në dhjetë (10) matje për çdo adresë. Vlera mesatare e rezultateve të matjeve do të llogaritet për Ofruesin e Shërbimit të Internetit.
- 16.1.9 Matjet e rastit të kryera nga ARKEP bëhen në përputhje me procedurat e përkrahur në Rregulloren për procedurat e Inspektimit të miratuar nga ARKEP. Formularët e matjeve mund t'u bashkëngjiten nëse është e nevojshme.

## Neni 17

### Raportet e Kualitetit të Shërbimit

- 17.1 Ofruesit e Shërbimit të Internetit janë të obliguar të dorëzojnë në ARKEP jo më vonë se data 1 shkurt raportin e Kualitetit të Shërbimeve për vitin e kaluar në përputhje me formularin përkatës të përfshirë në Aneksin XII të kësaj Rregulloreje.

17.2 Nëse Ofruesi i Shërbimit të Internetit ka filluar të ofroj shërbimin përkatës pas datës 1 janar, atëherë raporti i tij i kualitetit të Shërbimit duhet të mbuloj periudhën e njëjtë siç është cekur në deklaratën e tij të Kualitetit të Shërbimit të cilën e ka dorëzuar në ARKEP.

### **Neni 18**

#### **Publikimi i Raporteve të Kualitetit të Shërbimeve të dorëzuara nga Operatorët**

18.1 ARKEP publikon raportin e Kualitetit të Shërbimit të Operatorëve të Shërbimit të Internetit në faqen e saj të internetit në atë mënyrë që të jetë e lehtë që shfrytëzuesit të krahasojnë ato me deklaratat Kualitetit të Shërbimeve dhe raportet e dorëzuara nga Ofruesit e Shërbimit të Internetit.

18.2 Ofruesit e Shërbimit të Internetit janë të lirë për të publikuar raportin e tyre të Kualitetit të Shërbimit në faqen e saj të internetit duke përdorur të njëjtin formë/model të referuar në paragrafin 17.1 të kësaj Rregulloreje.

### **Neni 19**

#### **Raporti vjetor mbi Kualitetin e Shërbimeve i publikuar nga ARKEP**

19.1 ARKEP një (1) herë në vit përgatit raportin vjetor mbi kualitetin e Shërbimeve ku në mënyrë të krahasueshme janë të përfshira:

19.1.1 Deklaratat e Ofrueseve të Shërbimit të Internetit mbi Kualitetin e Shërbimeve;

19.1.2 Raportet e Ofrueseve të Shërbimit të Internetit mbi Kualitetin e Shërbimeve;

19.1.3 Matjet dhe llogaritjet e rezultateve të ofruara nga ARKEP;

19.1.4 Analizat dhe Komentet e ARKEP lidhur me nivelin e Kualitetit të Shërbimeve në Republikën e Kosovës.

19.2 ARKEP publikon Raportin Vjetor mbi Kualitetin e Shërbimeve jo më vonë se 90 (nëntëdhjetë) ditë pas përfundimit të vitit.

## **KAPITULLI IV**

### **Shërbimi i Transmetimit Televiziv**

#### **Neni 20**

##### **Shërbimi që do të kontrollohet**

20.1 Transmetimi televiziv në rrjetet publike të komunikimeve elektronike do të kontrollohet



në mënyrë të pavarur/neutrale nga teknologjia e përdorur nga ofruesi i shërbimit. Në vijim janë dhënë platformat teknologjike për transmetim televiziv të përdorura në Kosovë:

- 20.1.1 Transmetim tokësor i programit të TV
- 20.1.2 Transmetim satelitor i programit të TV
- 20.1.3 Transmetim analog dhe digjital i programit të TV-së
- 20.1.4 Transmetim IPTV i programit

## **Neni 21**

### **Kualiteti i Shërbimit - Transmetimi Televiziv**

- 21.1 ARKEP përcakton parametrat e Kualitetit të Shërbimit, të cilët mund të kontrollohen/maten për Shërbim të Transmetimit Televiziv.
- 21.2 ARKEP mund të përcaktoj edhe parametra tjerë, të cilët mund të maten.

## **Neni 22**

### **Matjet e realizuara**

- 22.1 ARKEP do të kryej matjet mbi bazën e ankesave të pranuar për Operatorët e Shërbimit të Transmetimit Televiziv në rrjetet e komunikimeve elektronike. Në rast se numri i ankesave rritet dhe e tejkalon vlerën 0.1% të numrit të përgjithshëm të parapaguesve, atëherë matjet do të realizohen në baza të rregullta dhe operatorët do të obligohen që të dorëzojnë në ARKEP deklaratat dhe raportet e kualitetit për transmetimin televiziv.
- 22.2 Operatori i shërbimit transmetues televiziv, sipas kërkesës së ARKEP është i obliguar t'i ofroj ARKEP informatat në lidhje me adresat e shfrytëzuesve fundorë që kanë ankesa në atë Operator të Shërbimit të Transmetimit Televiziv rreth kualitetit të shërbimit.
- 22.3 Matjet e kryera nga ARKEP në baza jo të rregullta bëhen në bazë të procedurave të përshkruara në Rregulloren e Inspektimit të miratuar nga ARKEP. Rezultatet e matjeve mund të bashkëngjiten nëse është e nevojshme.

## **KAPITULLI V**

### **Dispozitat përfundimtare dhe Hyrja në fuqi**

## **Neni 23**

### **Dispozitat Kalimtare**

- 23.1 Të gjithë ofruesit e qasjes në internet janë të obliguar që deri më datë 1 Qershor 2018 të dërgojnë deklaratat e parametrave të shërbimit të qasjes në internet për vitin 2018.

- 23.2 Gjatë vitit 2018 Ofruesit e shërbimeve të qasjes në internet janë të obliguar që të masin parametrat e qasjes në internet duke përdorur speedtest nga Ookla, i cili vendoset në serverin e ndonjërit nga ISP që ka lidhje direkte me KOS-IX.
- 23.3 Deri më datë 01 Shkurt 2019 ISP janë të obliguar që të dërgojnë rezultatet e matjeve për vitin 2018 në përputhje me këtë rregullore. Informacioni lidhur me lokacionin e serverit i përdorur për matje duhet të specifikohet në Raport.

#### **Neni 24** **Dispozitat Përfundimtare**

- 24.1 Ndaj veprimit apo mosveprimit të ARKEP në lidhje me aplikimin dhe zbatimin e kësaj Rregulloreje mund të bëhet ankesë në procedurën e përcaktuar nga ligjet e Republikës së Kosovës.
- 24.2 Operatorët janë të obliguar që të vënë në funksion linjën telefonike në rastet kur kërkohet nga ARKEP për të mundësuar realizimin e matjeve.
- 24.3 Kur kërkohet nga ARKEP, Operatorët e Shërbimit të Internetit janë të obliguar të vejnë në funksion lidhjen në internet për qëllim të matjes.
- 24.4 Aneksët I deri XII janë pjesë përbërëse të kësaj Rregulloreje.

#### **Neni 25** **Hyrja në fuqi**

- 25.1 Kjo rregullore hyn në fuqi ditën e miratimit me vendim të Bordit të ARKEP.
- 25.2 Matja e parametrave të kualitetit të qasjes në internet nga ARKEP do të bëhet pas implementimit të platformës në përputhje me kërkesat e kësaj rregulloreje.
- 25.3 Kjo Rregullore e shfuqizon Rregulloren nr.20 për kualitetin e shërbimeve të komunikimeve elektronike (*Ref. Nr.Prot.043/B/13*).

**Prishtinë, 16/04/2018**

**Kreshnik Gashi**  
**Kryetari i Bordit të ARKEP**

---

**Deklarata e Kualitetit të Shërbimeve për shërbimin telefonik në dispozicion për publikun në rrjetin publik të komunikimit fiks**

Emri i Kompanisë: \_\_\_\_\_

Numri Fiskal: \_\_\_\_\_

Parametrat e Kualitetit të Shërbimit		Vlerat e deklaruara
<b>1. Koha e ofrimit me linjë të rrjetit fiks për përdoruesin</b>	1.1 Numri minimal i ditëve kalendarike, të llogaritura nga momenti i dorëzimit të kërkesës tek operatori e deri në momentin e instalimit të linjës, për 95% e përdorueseve.	≤
	1.2 Numri minimal i ditëve kalendarike, të llogaritura nga momenti i dorëzimit të kërkesës tek operatori e deri në momentin e instalimit të linjës, për 99% e përdorueseve.	≤
	1.3 Përqindja e linjave të përdoruesve në raport me numrin e përgjithshëm të linjave, të cilat janë të instaluar brenda 10 ditëve kalendarike.	≥
	1.3 Përqindja e linjave të përdoruesve në raport me numrin e përgjithshëm të linjave, të cilat janë të instaluar brenda afatit kohor që palët janë pajtuar.	≥
<b>2. Numri i defekteve</b>	2.1 Numri i defekteve për një linjë të përdoruesit	≥
<b>3. Kohëzgjatja për riparimin e defekteve</b>	3.1 Koha minimale (e shprehur në orë) e llogaritur prej momentit të raportimit të defektit nga përdoruesit deri në momentin kur 80% e defekteve janë riparuar.	≤
	3.2 Koha minimale (e shprehur në orë) e llogaritur prej momentit të raportimit të defektit nga përdoruesit deri në momentin kur 80% të defekteve në pajisjet e operatorit, përveç linjës së përdoruesit janë riparuar;	≤
	3.3 Koha minimale (e shprehur në orë) e llogaritur prej momentit të raportimit të defektit nga përdoruesit deri në	≤

Parametrat e Kualitetit të Shërbimit		Vlerat e deklaruar
	momentin kur 95% e defekteve janë riparuar.	
	3.4 Koha minimale (e shprehur në orë) e llogaritur prej momentit të raportimit të defektit nga përdoruesit deri në momentin kur 95% të defekteve në pajisjet e operatorit, përveç linjës së përdoruesit janë riparuar;	≤
	3.5 Numri i defekteve të shprehura, në përqindje, në raport me numrin total të defekteve të raportuara nga përdoruesit, defekt të cilat janë riparuar në afatin kohor prej tri ditëve kalendarike.	≥
	3.6 Numri i defekteve të shprehura, në përqindje, në raport me numrin total të defekteve të raportuara nga përdoruesit, defekt të cilat janë riparuar në afatin kohor për të cilin palët kanë rënë dakord.	≥
<b>13 Raporti i thirrjeve të dështuara</b>	13.1 Raporti në përqindje i thirrjeve të dështuara për thirrjet kombëtare	≤
<b>14 Koha e vendosjes së thirrjes</b>	14.1 Vlera mesatare kohore e shprehur në sekonda për thirrjet kombëtare	≤
	5.2 Intervali kohor në sekonda brenda se cilës vendosen 95% e thirrjeve më të shpejta kombëtare	≤
<b>6. Kualiteti e transmetimit të zërit</b>	6.1 Shkalla mesatare e transmetimit të kualitetit së zërit e cila matet duke përdorur algoritmin PESQ	≥
<b>7. Saktësia e faturave</b>	7.1 Përqindja e faturave të ankimuara nga përdoruesit në raport me numrin total të faturave të dërguara tek përdoruesit.	≤

Personi i autorizuar: \_\_\_\_\_

Personi që ka plotësuar të dhënat në deklaratë: \_\_\_\_\_

Të dhënat kontaktuese: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_

**Deklarata e Kualitetit të Shërbimeve për shërbimin telefonik në dispozicion për publikun në rrjetin publik të komunikimit mobil**

Emri i Kompanisë: \_\_\_\_\_

Numri Fiskal: \_\_\_\_\_

Parametrat e Kualitetit së Shërbimit		Vlerat e Deklaruara
<b>1. Raporti i thirrjeve të dështuara</b>	1.1 Raporti në përqindje i thirrjeve të dështuara për thirrjet kombëtare	≤
<b>2. Koha e vendosjes së thirrjes</b>	2.1 Vlera mesatare kohore e shprehur në sekonda për thirrjet kombëtare	≤
	14.2 Intervali kohor në sekonda brenda se cilës vendosen 95% e thirrjeve më të shpejta kombëtare	≤
<b>15 Kualiteti i transmetimit të zërit</b>	15.1 Shkalla mesatare e transmetimit të kualitetit së zërit e cila matet duke përdorur algoritmin PESQ	≥
<b>16 Saktësia e faturave</b>	16.1 Përqindja e faturave të ankimuara nga përdoruesit në raport me numrin total të faturave të dërguara tek përdoruesit.	≤

Personi i autorizuar:

\_\_\_\_\_

Personi që ka plotësuar të dhënat në deklaratë: \_\_\_\_\_

Të dhënat kontaktuese: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_

## Deklarata e Kualitetit të Shërbimeve për SMS në rrjetin publik të komunikimit mobil

Emri i Kompanisë: \_\_\_\_\_

Numri Fiskal: \_\_\_\_\_

Parametrat e Kualitetit të Shërbimit		Vlerat e deklaruar
1 Kualiteti i dërgimit të SMS	1.1 Përqindja e pasuksesshme e SMS të dërguara	≤
	1.1 Vlera mesatare e kohës së dërgimit të SMS	≤

Personi i autorizuar:

\_\_\_\_\_

Personi që ka plotësuar të dhënat në deklaratë: \_\_\_\_\_

Të dhënat kontaktuese: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_

**Deklarata e Kualitetit të Shërbimeve për shërbimin telefonik në dispozicion për publikun  
duke përdorur interkoneksionin**

Emri i Kompanisë: \_\_\_\_\_

Numri Fiskal: \_\_\_\_\_

Parametrat e Kualitetit të Shërbimit		Vlerat e deklaruar
1 Raporti i thirrjeve të dështuara	1.1 Raporti në përqindje i thirrjeve të dështuara për thirrjet kombëtare	≤
2 Koha e vendosjes së thirrjes	2.1 Vlera mesatare kohore e shprehur në sekonda për thirrjet kombëtare	≤
3. Kualiteti i transmetimit të zërit	3.1 Shkalla mesatare e transmetimit të kualitetit të zërit e cila matet duke përdorur algoritmin PESQ	≥

Personi i autorizuar:

\_\_\_\_\_

Personi që ka plotësuar të dhënat në deklaratë: \_\_\_\_\_

Të dhënat kontaktuese: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_

## Deklarata e Kualitetit të Shërbimeve për SMS të duke përdorur interkoneksionin

Emri i Kompanisë: \_\_\_\_\_

Numri Fiskal: \_\_\_\_\_

Parametrat e Kualitetit të Shërbimit		Vlerat e deklaruar
1. Kualiteti e dërgimit të SMS	1.1 Përqindja e pasuksesshme, SMS të dërguara	≤
	1.2 Vlera e kohës mesatare e dërgimit të SMS	≤

Personi i autorizuar:

\_\_\_\_\_

Personi që ka plotësuar të dhënat në deklaratë: \_\_\_\_\_

Të dhënat kontaktuese: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_



**Raporti i Kualitetit të Shërbimeve për shërbimin telefonik në dispozicion për publikun në rrjetin publik të komunikimit fiks**

Emri i Kompanisë: \_\_\_\_\_

Numri Fiskal: \_\_\_\_\_

Parametrat e Kualitetit të Shërbimit		Vlerat e deklaruar
<b>1 Koha e ofrimit me linjë të rrjetit fiks për përdoruesit</b>	1.1 Numri minimal i ditëve kalendarike, të llogaritura nga momenti i dorëzimit të kërkesës tek operatori e deri në momentin e instalimit të linjës, për 95% e përdorueseve.	≤
	1.2 Numri minimal i ditëve kalendarike, të llogaritura nga momenti i dorëzimit të kërkesës tek operatori e deri në momentin e instalimit të linjës, për 99% e përdorueseve.	≤
	1.3 Përqindja e linjave të përdoruesve në raport me numrin e përgjithshëm të linjave, të cilat janë të instaluara brenda 10 ditëve kalendarike.	≥
	1.4 Përqindja e linjave të përdoruesve në raport me numrin e përgjithshëm të linjave, të cilat janë të instaluara brenda afatit kohor që palët janë pajtuar.	≥
<b>2 Numri i defekteve</b>	2.1 Numri i defekteve për një linjë të përdoruesit	≥
<b>3 Kohëzgjatja për riparimin e defekteve</b>	3.1 Koha minimale (e shprehur në orë) e llogaritur prej momentit të raportimit të defektit nga përdoruesit deri në momentin kur 80% e defekteve janë riparuar.	≤
	3.2 Koha minimale (e shprehur në orë) e llogaritur prej momentit të raportimit të defektit nga përdoruesit deri në momentin kur 80% të defekteve në pajisjet e operatorit, përveç linjës së përdoruesit janë riparuar;	≤
	3.3 Koha minimale (e shprehur në orë) e	≤

Parametrat e Kualitetit të Shërbimit		Vlerat e deklaruar
	llogaritur prej momentit të raportimit të defektit nga përdoruesit deri në momentin kur 95% e defekteve janë riparuar.	
	3.4 Koha minimale (e shprehur në orë) e llogaritur prej momentit të raportimit të defektit nga përdoruesit deri në momentin kur 95% të defekteve në pajisjet e operatorit, përveç linjës së përdoruesit janë riparuar;	≤
	3.5 Numri i defekteve të shprehura, në përqindje, në raport me numrin total të defekteve të raportuara nga përdoruesit, defekt të cilat janë riparuar në afatin kohor prej tri ditëve kalendarike.	≥
	3.6 Numri i defekteve të shprehura, në përqindje, në raport me numrin total të defekteve të raportuara nga përdoruesit, defekt të cilat janë riparuar në afatin kohor për të cilin palët kanë rënë dakord.	≥
<b>4 Raporti i thirrjeve të dështuara</b>	4.1 Raporti në përqindje i thirrjeve të dështuara për thirrjet kombëtare	≤
<b>5 Koha e vendosjes së thirrjes</b>	5.1 Vlera mesatare kohore e shprehur në sekonda për thirrjet kombëtare	≤
	5.2 Intervali kohor në sekonda brenda së cilës vendosen 95% e thirrjeve më të shpejta kombëtare	≤
<b>6 Kualiteti i transmetimit të zërit</b>	6.1 Shkalla mesatare e transmetimit të kualitetit të zërit e cila matet duke përdorur algoritmin PESQ	≥
<b>7 Saktësia e faturave</b>	7.1 Përqindja e faturave të ankimuara nga përdoruesit në raport me numrin total të faturave të dërguara tek përdoruesit.	≤

Personi i autorizuar:

\_\_\_\_\_

Personi që ka plotësuar të dhënat në deklaratë: \_\_\_\_\_

Të dhënat kontaktuese: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_

**Raporti i kualitetit të shërbimeve për shërbimin telefonik në dispozicion për publikun në rrjetin publik të komunikimit mobil**

Emri i Kompanisë: \_\_\_\_\_

Numri Fiskal: \_\_\_\_\_

Parametrat e Kualitetit të Shërbimit		Vlerat e matura të parametrave të kualitetit të shërbimit
1. Saktësia e faturave	1.1 Përqindja e faturave të ankimuar nga përdoruesit në raport me numrin total të faturave të dërguara tek përdoruesit.	≤

Personi i autorizuar:

\_\_\_\_\_

Personi që ka plotësuar të dhënat në deklaratë: \_\_\_\_\_

Të dhënat kontaktuese: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_

## Raporti i kualitetit të shërbimeve për Ofruesin e Shërbimeve Universale

Emri i Kompanisë: \_\_\_\_\_

Numri Fiskal: \_\_\_\_\_

Parametrat e Kualitetit të Shërbimit		Vlerat e matura të parametrave të kualitetit të shërbimit
1. Numri i defekteve	1.1 Numri i defekteve për një linjë të përdoruesit	≤
2. Kohëzgjatja për riparimin e defekteve	2.1 Numri i defekteve të shprehura, në përqindje, në raport me numrin total të defekteve të raportuara nga përdoruesit, defekt të cilat janë riparuar në afatin kohor prej tri ditëve kalendarike.	≥
	2.2 Numri i defekteve të shprehura, në përqindje, në raport me numrin total të defekteve të raportuara nga përdoruesit, defekt të cilat janë riparuar në afatin kohor për të cilin palët kanë rënë dakord.	≥

Personi i autorizuar:

\_\_\_\_\_

Personi që ka plotësuar të dhënat në deklaratë: \_\_\_\_\_

Të dhënat kontaktuese: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_

## Formulari për shërbimin e numrit të operatorit \_\_\_\_\_

Ofruesi i shërbimeve universale (emri i kompanisë):

Numri kontaktues i operatorit:

Ditët kur janë bërë matjet:    Ditët e Punës             E Shtunë     E Dielë 

Data kur janë bërë matjet:

Nr	Koha e përgjigjes (në sekonda)	Koha (hh:mm)	Shënime

Emri i ekspertit që ka bërë matjet:

---

 Nënshkrimi

Formulari për numrin e shërbimit të direktoriumit publik të operatorit \_\_\_\_\_

Ofruesi i shërbimeve universale (emri i kompanisë):

Numri kontaktues i operatorit:

Ditët kur janë bërë matjet:    Ditët e Punës                E Shtunë        E Dielë   

Data kur janë bërë matjet:

Nr	Koha e përgjigjes (në sekonda)	Koha (hh:mm)	Shënime

Emri i ekspertit që ka bërë matjet:

\_\_\_\_\_

Nënshkrimi

## Deklarata e Kualitetit të Shërbimit për Operatorin e Shërbimit të Internetit

Emri i Kompanisë: \_\_\_\_\_

Numri Fiskal: \_\_\_\_\_

Parametrat		
1	Numri i defekteve brenda një viti që kanë të bëjnë me një linjë të përdoruesit	
2	Numri i defekteve të shprehura, në përqindje, në raport me numrin total të defekteve të pranuar nga përdoruesit, defekt të cilat janë riparuar në afatin kohor prej tri ditëve kalendarike	
3	Numri i defekteve të shprehura, në përqindje, në raport me numrin total të defekteve të pranuar nga përdoruesit, defekte të cilat janë riparuar në datën e pajtuar me përdoruesin.	
4	Përqindja e faturave të ankimuar nga përdoruesit në raport me numrin total të faturave të dërguara tek përdoruesit.	
5	Shpejtësia minimale e shkarkimit*	
6	Shpejtësia minimale e ngarkimit*	
7	Shpejtësia maksimale e shkarkimit	
8	Shpejtësia maksimale e ngarkimit	
9	Shpejtësia zakonisht në dispozicion e shkarkimit	
10	Shpejtësia zakonisht në dispozicion e ngarkimit	
11	Vonesa mesatare	
12	Variacioni mesatar i vonës	
13	Shkalla mesatare e Humbjes së Pakos	
14	Mesatarja aritmetikore nga numri i përgjithshëm i disponueshmërisë së shërbimit të rezultateve të llogaritura gjatë një cikli të pagesës	

Personi i autorizuar: \_\_\_\_\_

Personi që ka plotësuar të dhënat në deklaratë: \_\_\_\_\_

Të dhënat kontaktuese: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_

*\*Shpejtësia e garantuar (Shkarkimit/ngarkimit) në rastin e rrjeteve fikse nuk duhet të jetë më e vogël se 20% e shpejtësisë maksimale.*



## Raporti i Kualitetit te Shërbimeve për Operatorin e Shërbimit te Internetit

Emri i Kompanisë: \_\_\_\_\_

Numri Fiskal: \_\_\_\_\_

Parametrat		
1	Numri i defekteve brenda një viti që kanë të bëjnë me një linjë të përdoruesit	
2	Numri i defekteve të shprehura, në përqindje, në raport me numrin total të defekteve të pranuar nga përdoruesit, defekt të cilat janë riparuar në afatin kohor prej tri ditëve kalendarike	
3	Numri i defekteve të shprehura, në përqindje, në raport me numrin total të defekteve të pranuar nga përdoruesit, defekte të cilat janë riparuar në datën e pajtuar me përdoruesin.	
4	Përqindja e faturave te ankimuar nga përdoruesit në raport me numrin total të faturave të dërguara tek përdoruesit.	
5	Shpejtësia minimale e shkarkimit*	
6	Shpejtësia minimale e ngarkimit*	
7	Shpejtësia maksimale e shkarkimit	
8	Shpejtësia maksimale e ngarkimit	
9	Shpejtësia zakonisht në dispozicion e shkarkimit	
10	Shpejtësia zakonisht në dispozicion e ngarkimit	
11	Vonesa mesatare	
12	Variacioni mesatar i vonesës	
13	Shkalla mesatare e Humbjes së Pakos	
14	Mesatarja aritmetikore nga numri i përgjithshëm i disponueshmërisë së shërbimit të rezultateve të llogaritura gjatë një cikli të pagesës	

Personi i autorizuar: \_\_\_\_\_

Personi që ka plotësuar të dhënat në formular: \_\_\_\_\_

Të dhënat kontaktuese: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_

*\*Shpejtësia e garantuar (Shkarkimit/ngarkimit) në rastin e rrjeteve fikse nuk duhet të jetë më e vogël se 20% e shpejtësisë maksimale.*