		<b>DT-KO-003</b>
	ver. 1.0	faqe 1 nga 8
Zyra e Kryeshefit Ekzekutiv	Sektori:	

OPERATOR SISTEMI TRANSMISIONI DHE TREGU KOSTT sh.a  
 TRANSMISSION SYSTEM AND MARKET OPERATOR KOSTT J.S.C  
 OPERATOR SISTEMA PRENOSA I TRZIŠTA KOSTT d.d

**KOSTT**

Nr. 651 Dt. 29 03 2021  
 PRISHTINË - A


## Raport mbi kënaqësinë e konsumatorëve për vitin 2020

Bordi i Drejtorëve sh.a. në mbledhjen nr.120/21 e datës 12 mars 2021, me vendimin vijues miratoi Raportin për Kënaqësin e Konsumatorëve

### Vendimi 210312-II/5

Në bazë të Nenit 29 të Ligjit 03/L-087 për Ndërmarrje Publike, Bordi i Drejtorëve njëzëri miratoi Raportin për Kënaqësinë e Konsumatorëve për vitin 2020

	Përgatiti	Kontrolloi	Aprovoi
Emri Mbiemri	Sabri Musiqi, Drejtor i Departamentit të OS	Mustafë Hasani, Kryeshef Ekzekutiv	Jeton Mehmeti, Kryesues i Bodit të Drejtorëve
Nënshkrimi			
Data	Mars 2021	Mars 2021	Mars 2021

		<b>DT-KO-003</b>
	<i>ver. 1.0</i>	<i>faqe 2 nga 8</i>
<i>Zyra e Kryeshefrit Ekzekutiv</i>	<i>Sektori:</i>	

## 1. HYRJE


Neni 29 i Ligjit Për Ndërmarrjet Publike Nr. 03/L-087, dhe Ligjit Nr. 04/L-111 për plotësimin dhe ndryshimin e ligjit për NP kërkon nga KOSTT-i dhe ndërmarrjet të tjera publike që rregullisht të testojnë kënaqësinë e konsumatorëve me shërbimet të cilat i ofrojnë. Neni 29 gjithashtu kërkon nga ndërmarrjet publike që të kenë Procedurën adekuate për matjen e përmbushjes së nevojave të Klientëve.

KOSTT për qëllime të implemmentimit të nenit 29 të Ligjit e përmendur më lartë përdorë procedurën e përcaktuar në politikën e vetë “Indikatorët e performancës teknike” i cili është përpiluar nga KOSTT-i dhe aprovuar nga Zyra e Rregullatorit të Energjisë në Shator të vitit 2007. Kjo politikë i shërben KOSTT-it për të matur besueshmërinë e shërbimit të sistemit energjetik dhe reflekton probleme operative. Si kriter për matjen e performancën përpos atyre të paraqitur në “Indikatorët e performancës teknike” shërbejnë edhe kritere të parashtruar në Kodin e Rrjetit, raportet si dhe karahasimet e performances me performancën në vitin paraprak.

Indikatorët e Performancës Teknike sigurojnë informacione në standardet e performancës që i ofrohet konsumatorëve, përfshirë kualitetin e shërbimeve dhe sigurinë e furnizimit. Mënyra e matjes së performancës në përmbushjen e nevojave të konsumatorëve bazohet në standartet ndërkombëtare. Bazur në procedurën “Indikatorët e performancës teknike” dhe Kodin e Rrjetit, KOSTT bën matjen e performancën ndaj konsumatorit (klientit) duke i përdorur Indikatorët e performancës T9, T10, T11, T12 dhe T13. Në vijim gjeni përshkrimin e Indikatorëve kyç të performancës (pika 2) kurse në pikën 3 janë përfshirë IKP-të kyç e përmbushjes së nevojave të klientëve të cilët gjithnjë përfshihen në raportet tremujore të KOSTT- it.

Raporti paraqet rezultatet kryesore të aktiviteteve të KOSTT-it në përmbushjen e detyrave dhe obligimeve e shprehur me Indikatorët Kyç të Performancës(IKP) që në mënyrë direkte tregojnë kënaqësinë e klientëve tanë ndaj shërbimeve të operimit të sistemit.

Indikatorët e performances që janë përfshirë në këtë raport rregullisht janë përfshirë në të gjitha Raportet tremujore të cilët përgatiten nga KOSTT-i dhe aprovohen nga Bordi i Drejtorëve sipas nenit 31.1 të Ligjit për Ndermarrje Publike. Ky raport pas miratimit nga Bordi i Drejtorëve publikohet në ueb faqen e KOSTT.

		<b>DT-KO-003</b>
	ver. 1.0	faqe 3 nga 8
Zyra e Kryeshefit Ekzekutiv	Sektori:	

## 2. INDIKATORËT KYÇ TË PERFORMANCËS- PËRSHKRIMI

### 2.1. Cilësia e Funkcionit të Transmisionit të një OST- Besueshmëria e Rrjetit

Si një indikator për kualitetin e rrjetit transmetues të KOSTT-it, ne zgjedhim *Kohën Mesatare të Ndërprerjes (AIT)* (pika 2.1.1) pasi që ky parametër definohet qartë dhe përdoret shumë nga OST-të Evropiane.

#### 2.1.1. Koha Mesatare e Ndërprerjes


N° T9	Koha Mesatare e Ndërprerjes (AIT)
<b>Definicioni</b>	
Koha Mesatare e Ndërprerjes (AIT) është e krahasuar me SAIDI (Indeksi i kohëzgjatjës Mesatare të ndërprerjës së Sistemit). Megjithatë, kohëzgjatja mesatare e një ndërprerje nuk matet për numrin e konsumatorëve, por për sasinë e pafurnizuar të energjisë për shkak të ndërprerjeve. AIT definohet si sasia totale e energjisë e cila nuk është furnizuar për shkak të ndërprerjeve në Sistemin e Transmisionit, e ndarë për energjinë e transmetuar në sistem, normalisht në minuta për vit.	
<b>Formula/ Matja e të Dhënave</b>	
$Koha\_Mesatare\_Ndrprerjes = \frac{8760.60 \cdot Energjia\_Pa\_Furnizuar}{Energjia\_Transmetuar}$	
Ku Energjia_Pa_Furnizuar definohet si:	
$Energjia\_Pa\_Furnizuar = \sum_{i=\text{te gjitha\_nderprerjet}} koha\_restaurimit_i \cdot Fuqia\_nderprere_i$	
<b>Caku</b>	
NJË CAK REAL MUND TË VENDOSSET KUR DIHET HISTORIKU I DISA PREJ TYRE.	

#### 2.1.2. Cilësi Komerçiale: Ankesat për Tensionin dhe për Matjen

Ankesat dhe zgjidhjet e ankesave duhet të jenë në vëmendjen e parë të menaxhmentit të KOSTT-it. Prandaj numri i ankesave për tensionin dhe matjet është në të njëjtin nivel si në Shpërndarje, ne mendojmë se këto vlera janë esenciale për gjykimin e kualitetit të shërbimit nga KOSTT.

## 2. 2. Ankesat për Tensionin


N° T10	Numri i Ankesave për Tension
<b>Definicioni</b>	
Numri i Ankesave për Tension llogaritet si numri i të gjithë ankesave për kualitetin e tensionit (p.sh. tensioni shumë i lartë, shumë lëkundje harmonike) të lëshuara nga konsumatorët përmes postës, dhe /ose telefonit gjatë një periudhe raportuese. Ankesa e cila është lëshuar disa herë llogaritet si një herë. Megjithatë, çdo ankesë e një klienti të vetëm llogaritet, p.sh. një klient mund të lëshoj më shumë se një ankesë në ngjarje të veçanta.	
<b>Formula/ Matja e të Dhënave</b>	
Numri i ankesave për tension nga baza e të dhënave të ankesave duhet të llogaritet për periudhën raportuese.	
<b>Caku</b>	

		<b>DT-KO-003</b>
	<i>ver. 1.0</i>	<i>faqe 4 nga 8</i>
Zyra e Kryeshefit Ekzekutiv	Sektori:	

Caku për ankesa të tensionit duhet të ndërlidhet me numrin e ankesave në vitin (et) paraparak.

### 2.3. Numri i Ankesave për Tension të zgjidhura brenda numrit të ditëve të specifikuara

N° T11	Numri i Ankesave për Tension të zgjidhura brenda numrit të ditëve të specifikuara
<b>Definicioni</b>	
<p>Nga Ankesat për Tension të llogaritur në numrin e ankesave për tension (pika 2.2.) koha për zgjidhjen e ankesave është e matur dhe kategorizuar. Tri kategori janë përdorur:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Të zgjidhura brenda një jave;</li> <li>• Të zgjidhura brenda një muaji;</li> <li>• Të pa zgjidhura brenda një muaji.</li> </ul> <p>E gjidhur nënkuptohet që ose është konkluduar që tensioni i klientit nuk i ka tejkaluar standardet e Kodit të Rrjetit ose që klienti është shkaktar i problemeve të tensionit ose KOSTT ka marrë masa me qëllim që ankesat e klientëve për shkak të Tensionit të jenë prapë brenda standardeve.</p>	
<b>Formula/Matja e të Dhënave</b>	
<p>Numri i ankesave për tension të zgjidhura mbrenda numrit të ditëve specifike duhet të adresohet në bazën e të dhënave të ankesave dhe llogaritet për periudhën raportuese.</p>	
<b>Caku</b>	
<p>Caku për zgjidhjen e ankesave për tension duhet të jetë sa më i shkurtër që të jetë e mundur. Kjo nënkupton që përqindja më e lartë në kategorinë e parë, është më mirë.</p>	


		<b>DT-KO-003</b>
	ver. 1.0	faqe 5 nga 8
Zyra e Kryeshefit Ekzekutiv	Sektori:	

#### 2.4. Numri i Ankesave për Njehsor

N° T12	Numri i Ankesave për Njehsor
<b>Definicioni</b>	
<p><i>Numri i ankesave për njehsor</i> llogaritet si numri i tërë ankesave në çështjet e njehsorëve (p.sh.vlerat matëse të gabuara të përdorura në fatura), të lëshuara nga klientët me postë, e-mail dhe/ose telefon gjatë periudhës raportuese. Ankesa që është e lëshuar disa herë llogaritet vetëm një herë. Megjithatë, çdo ankesë e një klienti të vetëm llogaritet individualisht, p.sh. një klient mund të lëshoj më shumë se një ankesë në ngjarje të ndryshme.</p>	
<b>Formula/Matja e të Dhënave</b>	
<p>Numri i ankesave për njehsor nga baza e të dhënave të ankesave duhet të llogaritet për periudhën raportuese.</p>	
<b>Caku</b>	
<p>Caku për ankesa të njehsorëve duhet të ndërlidhet me numrin e ankesave për vitin(et) paraprak.</p>	

#### 2.5. Ankesat për Njehsor të zgjidhura brenda numrit të ditëve specifike

N° T13	Numri i Ankesave për Njehsor të zgjidhura brenda numrit të ditëve specifike
<b>Definicioni</b>	
<p>Nga ankesat për Njehsor të llogaritur në <i>Numrin e ankesave për njehsor</i> (pika 2.4 )koha për zgjidhjen e ankesave është matur dhe kategorizuar. Tri kategori janë përdorur:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Të zgjidhura brenda një jave;</li> <li>• Të zgjidhura brenda një muaji;</li> <li>• Të pa zgjidhura brenda një muaji.</li> </ul> <p>Të zgjidhura nënkuptohet ose konkludohet që Njehsorët e klientëve nuk i tejkalojnë standardet e Kodit të Rrjetit, ose që klienti është shkaktar i problemeve të njehsorëve, ose që KOSTT ka ndërmarr masat me qëllim që ankesat e klientëve për shkak të Njehsorëve të jenë prapë brenda standardeve.</p>	
<b>Formula/Matja e të Dhënave</b>	
<p><i>Numri i ankesave për shkak të Njehsorëve</i> të zgjidhura për numrin e ditëve specifike duhet të adresohet në bazën e të dhënave dhe llogaritet për periudhën raportuese.</p>	

		<b>DT-KO-003</b>
	<i>ver. 1.0</i>	<i>fajqe 6 nga 8</i>
<i>Zyra e Kryeshefit Ekzekutiv</i>	<i>Sektori:</i>	

#### **Caku**

Caku për zgjidhjen e ankesave për njehsor duhet të jetë sa më i shkurtër që të jetë e mundur. Kjo nënkupton që sa më e lartë të jetë përqindja në kategorinë e parë, aq më mirë.

### **3. IKP-të KYÇ E PËRMBUSHJËS SË NEVOJAVE TË KLIENTVE- OPERIMI I SISTEMIT**

Raporti për IKP-të kyç mbi Përbushjen e Nevojave të Konsumatorëve për vitin 2020 përfshinë periudhën Janar – Dhjetor 2020 krahasuar me periudhën Janar-Dhjetor 2019.

Në vazhdim, është paraqitur tabela e IKP-ve për periudhën Janar-Dhjetor 2020:



Zyra e Kryeshtetit Elektroenergjetik

ver. 1.0


Sektorit:

DT-KO-003

faze 7 nga 8

Nr	Indikator	2019 Janar-Dhjetor	2020 Janar-Dhjetor	2020/2019 (%)		Komente
				2019	2020	
T1	Energjia e transmetuar (GWh)	8267	8920	107.90		
T2	Piku koincident (MW)	1253	1249	99.69		
		0	0			
		280	280	100.00		
T3	Gjatësia totale e linjave (km)	239	239	100.00		
		876	893	101.88		
		367504	367504	100.00		
T4	MVA-km	79863	79863	100.00		
		96350	96350	100.00		
		2400	2400	100.00		
		1350	1350	100.00		
T5	Kapaciteti i transformatorëve	480	480	100.00		
		2080	2329	111.97		
T6	Kapaciteti i disponueshëm mesatar import/eksport (AATC)	0	0			
T7	Kapaciteti i disponueshëm maksimal import/eksport (MATC)	0	0			
T8	Pagesa për kongjestion	0	0			
T9	Koha mesatare e rënjes (AIT minuta/tremujor)	134.8	79.2	58.7		
T10	Numri i ankesave për tension	2	2			
T11	Ankesat e zgjidhura për tension	0	0			
T12	Numri i ankesave për matje	0	0			
T13	Ankesat e zgjidhura për matje	0	0			
T14	Vlera mesatare absolute e devijimeve orare Programi (MWh/hour) (duke mos përfshirë furnizimin e Veriut)	35.72	40.88	114.45		
T15	Humbjet në transmision (GWh)	5.97	5.17	86.49		
		108.77	113.27	104.14		

Humbjet janë më të larta për 4,14% krahasuar me vitin paraprak, për shkak të rritjes për 7,9% të energjisë së transmetuar.

		<b>DT-KO-003</b>
	<i>ver. 1.0</i>	<i>fajqe 8 nga 8</i>
<i>Zyra e Kryeshefit Ekzekutiv</i>	<i>Sektori:</i>	

**AIT=(8760\*60\*ENS)/TE**

**ENS-Energy not supply (Energjia e pafurnizuar)**

**TE-Transmitted energy (Energjia e transmetuar)**

**AIT- Average interruption time (Koha mesatare e ndërprerjes)**

**T1:** Energjia e transmetuar ka qenë për 7,90% më e lartë që do të thotë se prodhimi dhe hyrjet nga interkoneksioni kanë qenë më të larta.

**T2:** Piku koincident ka qenë për 0,31% më i ultë krahasuar me vitin 2019, Gjatë vitit 2020, 1080 orë kanë qenë me ngarkesë maksimale mbi 1000 MW, ndërsa mbi 1200 MW kanë qenë 49 orë.

**T3, T4, T5:** Performancat teknike të zhvillimit të rrjetit të transmisionit dhe mundësitë për operim janë rritur krahasuar me vitin 2019. Vlenë të theksohet lëshimi në punë i linjes 110kV Rahovec-Therandë.

**T6, T7, T8:** Do të aplikohet, por KOSTT ka filluar të operoj si LFC Control Area kah fundi i vitit 2020, pra me 14.12.2020.

**T9:** Nga rezultatet e fituara shihet se koha mesatare e mosfurnizimit të konsumatorëve ka qenë më e ultë gjatë periudhës Janar-Dhjetor 2020, krahasuar me periudhën e njëjtë të vitit 2019. Koha mesatare e mosfurnizimit të konsumatorëve ku shkaktar ka qenë KOSTT, ka qenë më e ultë për 41,27% gjatë vitit 2020, krahasuar me periudhën e njëjtë të vitit 2019.

**T10:** Kanë qenë vetëm 2 ankesa për tension gjatë vitit 2020, aq sa kan qenë edhe gjatë vitit 2019. Ankesat kanë qenë nga SharrCem, për të cilat KOSTT ka përpiluar Raport me kohë.

**T12:** Nuk kemi asnjë ankesë për matje.

**T14:** Staf i Qendrës së Kontrollit ka për qëllim që devijimet mesatare absolute në orë të programeve të impoerteve/eksporteve të jenë sa më të vogla. Vlera mesatare e devijimeve ka qenë në import (tërheqje nga sistemi) 14,45% më e lartë se në periudhën e njëjtë 2019, ndërsa eksport (shtyerje në sistem) 13,51% më e ultë se sa periudhën e njëjtë të vitit të kaluar.

**T15:** Humbjet në transmetim kanë qenë më të larta për 4,14% krahasuar me vitin 2019. Në këtë vlerë të humbjeve përfshihen edhe humbjet në transmetim për furnizim të pjesës veriore.

#### 4. KONKLuzionET

KOSTT është ndërmarrje publike e cila mundëson:

- Shërbime kualitative, duke implementuar arritjet tekniko teknologjike në zhvillimin e sistemit të transmisionit; transparencë dhe jodiskriminim për shfrytëzuesit e sistemit të transmisionit në tregun konkurrues të energjisë elektrike;
- Avansim të pozitës së kompanisë në nivel ndërkombëtar përmes aktiviteteve të shtuara në këtë drejtim.

Siç shihet nga indikatorët e lartpërmendur, mund të konkludojmë se KOSTT gjatë vitit 2020 ka treguar një performancë pozitive në transmetimin e energjisë elektrike, posaqërisht në zhvillimin e projekteve për përmirësimin e rrjetit transmetues.