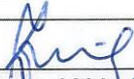

		<b>DT-KO-003</b>
	ver. 1.0	faqe 1 nga 11
Zyra e Kryeshefit Ekzekutiv	Sektori:	

**KOSTT**


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

Nr. 472 Dt. 30.03.2020  
 PRISHTINË-A


## Raport mbi kënaqësinë e konsumatorëve për vitin 2019

	Përgatiti	Kontrolloi	Aprovoi
Emri Mbiemri	Sabri Musiqi, Drejtor i Departamentit të OS	Ilir M. Shala, MSc Kryeshef Ekzekutiv	Bordi i Drejtorëve
Nënshkrimi			
Data	Mars 2020	Mars 2020	



		<b>DT-KO-003</b>
	<i>ver. 1.0</i>	<i>fajqe 2 nga 11</i>
<i>Zyra e Kryeshefit Ekzekutiv</i>		<i>Sektori:</i>

<b>1</b>	<b>Titulli i Dokumentit</b>	<b>Raport mbi Përbushjen e Nevojave të Konsumatorëve për vitin 2019</b>
<b>2</b>	<b>Dërguesi i dokumentit</b>	<b>Ilir Shala, Kryeshef Ekzekutiv, KOSTT</b>
<b>3</b>	<b>Përmbajtja e Raportit</b>	<b>1. Hyrje</b> <b>2. Indikatorët Kyç të Performancës -Përshkrimi</b> <b>3. Indikatorër Kyç e Përbushjës së Nevojave të Klientëve - Operimi i Sistemit</b> <b>4. Konkluzionet</b>
<b>4</b>	<b>Data e Raportimit</b>	<b>Mars 2019</b>

		<b>DT-KO-003</b>
	<i>ver. 1.0</i>	<i>faqe 3 nga 11</i>
<i>Zyra e Kryeshefit 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 përbushjes së nevojave të Klientëve.

KOSTT për qëllime të implelementimit 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 kriteret 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 përbushjen e nevojave të konsumatorëve bazohet në stanadardet ndërkombëtare. Bazur në procedurën “Indikatorët e performancës teknike” dhe Kodin e Rrjetit, KOSTT bën matjen e performacën ndaj konsumatorit (klientit) duke i përdorur Indikatorët e performancës T9, T10, T11, T12 dhe T13. Në vijim gjeni përshkrimin e Inidikatorëve kyç të performancës (pika 2) kurse në pikën 3 janë përfshirë IKP-të kyç e përbushjes së nevojave të klientëve të cilët gjithnjë përfshihen në raportet tremujore të KOSTT- it.

Raporti paraqet rezultatet kryesore të aktiviteteve të KOSTT-it në përbushjën 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 pergatiten 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	fajqe 4 nga 11
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	<b>Koha Mesatare e Ndërprerjes (AIT)</b>
<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 VENDOSET KUR DIHET HISTORIKU I DISA PREJ TYRE.	

#### 2.1.2. Cilësi Komerciale: 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	<b>Numri i Ankesave për Tension</b>
<b>Definicioni</b>	

		<b>DT-KO-003</b>
	ver. 1.0	faqe 5 nga 11
Zyra e Kryeshefit Ekzekutiv	Sektori:	

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.

#### Formula/ Matja e të Dhënave


Numri i ankesave për tension nga baza e të dhënave të ankesave duhet të llogaritet për periudhën raportuese.

#### Caku


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

### 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>	

		<b>DT-KO-003</b>
	<i>ver. 1.0</i>	<i>faqe 6 nga 11</i>
<i>Zyra e Kryeshefit Ekzekutiv</i>	<i>Sektori:</i>	

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.


		<b>DT-KO-003</b>
	ver. 1.0	faqe 7 nga 11
Zyra e Kryeshefit Ekzekutiv	Sektori:	

#### 2.4. Numri i Ankesave për Njehsor

<b>N° T12</b>	<b>Numri i Ankesave për Njehsor</b>
<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

<b>N° T13</b>	<b>Numri i Ankesave për Njehsor të zgjidhura brenda numrit të ditëve specifike</b>
<b>Definicioni</b>	

		<b>DT-KO-003</b>
	ver. 1.0	faqe 8 nga 11
Zyra e Kryeshefit Ekzekutiv	Sektori:	

Nga ankesat për Njehsor të llogaritur në Numrin e ankesave për njehsor (pika 2.4 )koha për zgjidhjen e ankesave është matur dhe kategorizuar. Tri kategori janë përdorur:

- Të zgjidhura brenda një jave;
- Të zgjidhura brenda një muaji;
- Të pa zgjidhura brenda një muaji.

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.

#### Formula/Matja e të Dhënave

Numri i ankesave për shkak të Njehsorëve të zgjidhura për numrin e ditëve specifike duhet të adresohet në bazën e të dhënave dhe llogaritet për periudhën raportuese.

#### Caku

Caku për zgjidhjen e ankesave për njehsor duhet të jetë sa më i shkurtë 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 Përbushjën e Nevojave të Konsumatorëve për vitin 2019 përfshinë periudhën Janar – Dhjetor 2019 krahasuar me periudhën Janar-Dhjetor 2018.

Në vazhdim, është paraqitur tabela e IKP-ve për periudhën Janar-Dhjetor 2019:





Zyra e Kryesbëfiti Ekzekutiv


ver. 1.0

Sektor:

DT-KO-003

faqe 9 nga 11

Nr	Indikatori	2018		2019		2019/2018*100
		Janar-Dhjetor	Janar-Dhjetor	Janar-Dhjetor	Janar-Dhjetor	
T1	Energjia e transmetuar (GWh)	8062	8267	8267	102.54	
T2	Piku koincident (MW)	1203	1253	1253	104.15	
T3	Gjatësia totale e linjave (km)	pa tranzit me tranzit	0.00	0.00	0.00	
		400 kV	279.50	279.50	279.50	100.00
		220 kV	231.83	240.50	240.50	103.74
		110 kV	856.70	893.60	893.60	104.31
T4	MVA-km	400 kV	367504	367504	100.00	
		220 kV	77506	79863	79863	103.04
		110 kV	94120	96350	96350	102.37
T5	Kapaciteti i transformatorëve	400/220 kV:400/110 kV	2400	2400	100.00	
		220-110 kV	1350	1350	1350	100.00
		220/35/10 (20) kV	400	480	480	120.00
T6	Kapaciteti i disponueshëm mesatar import/eksport (AATC)	110/35/10(20) kV	2000	2080	2080	104.00
		I paaplikueshëm	0.00	0.00	0.00	
T7	Kapaciteti i disponueshëm maksimal import/eksport (MATC)	0.00	0.00	0.00		
T8	Pagesa për kongestion	0.00	0.00	0.00		
T9	Koha mesatare e ndërprerjes (AIT minuta/vit)	172.15	134.83	134.83	78.32	
T10	Numri i ankesave për tension	11.00	2.00	2.00	18.18	
T11	Ankesat e zgjidhura për tension	Më pak se një javë	1.00	2.00	2.00	
		Më pak se një muaj	0.00	0.00	0.00	
		Më shumë se një muaj	0.00	0.00	0.00	
T12	Numri i ankesave për matje	0.00	0.00	0.00		
T13	Ankesat e zgjidhura për matje	Më pak se një javë	0.00	0.00	0.00	
		Më pak se një muaj	0.00	0.00	0.00	
		Më shumë se një muaj	0.00	0.00	0.00	
T14	Vlera mesatare absolute e devijimeve orare Programi (MWh/hour)	Import	38.74	35.72	35.72	92.21
		Eksport	14.11	5.97	5.97	42.32
T14*	Vlera mesatare absolute e devijimeve të sistemit në baza orare (MWh/hour)	152.69	312.19	312.19	204.46	
T15	Humbjet në transminion (GWh)	Eksport	3.94	0.01	0.01	0.29
		Import	114.11	108.77	108.77	95.32

		<b>DT-KO-003</b>
	ver. 1.0	faqe 10 nga 11
Zyra e Kryeshefit Ekzekutiv	Sektori:	

**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 2,54% më e lartë që do të thotë se prodhimi dhe hyrjet nga interkoneksioni kanë qenë më të larta.

**T2:** Piku koincident ka qenë për 4,15% më i lartë krahasuar me vitin 2018, gjë që tregon rritjen e nevojës së konsumatorëve për ngarkesë më të lartë.

**T3, T4, T5:** Performancat teknike të zhvillimit të rrjetit të transmisionit dhe mundësitë për operim janë rritur dukshëm krahasuar me vitin 2018. Vlenë të theksohet lëshimi në punë i dy NS të reja NS Drenasi dhe NS Ilirida.

**T6, T7, T8:** Do të aplikohet, kur KOSTT të filloj së funksionuari si zonë/bllok rregullues.

**T9:** Nga rezultatet e fituara shihet se koha mesatare e mosfurnizimit të konsumatorëve ka qenë më e ultë gjatë periudhës Janar-Dhjetor 2019, krahasuar me periudhën e njëjtë të vitit 2018. Koha mesatare e mosfurnizimit të konsumatorëve ku shkaktar ka qenë KOSTT, ka qenë më e ultë për 21,68% gjatë vitit 2019, krahasuar me periudhën e njëjtë të vitit 2018.

**T10:** Kanë qenë vetëm 2 ankesa për tension gjatë vitit 2019, krahasuar me 11 që kanë qenë në vitin 2018.

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


**T14:** Stafi i Qendrës së Kontrollit ka për qëllim që devijimet mesatare absolute në orë të programeve të importeve/eksporteve të jenë sa më të vogla. Vlera mesatare e devijimeve ka qenë në import (tërheqje nga sistemi) 7,79% më e ultë se në periudhën e njëjtë 2018, ndërsa eksport (shtyerje në sistem) 57,68% më e ultë se sa periudhën e njëjtë të vitit të kaluar.

**T14\*:** Duke pasur parasysh devijimet e sistemit, për shkak të rritjes së vlerave të kompensimit të sistemit, për arsye të furnizimit të pjesës veriore të Kosovës, kjo vlerë e devijimeve të sistemit në import (tërheqje nga sistemi), arrinë në vlerë mesatare në 104,46 MWh/h dhe shtyerje në sistem në 0,29 MWh/h.

**T15:** Humbjet në transmetim kanë qenë më të ulta për 4,68% krahasuar me vitin 2018.

#### 4. KONKLuzionet

KOSTT është ndërmarrje publike e cila bënë:

		<b>DT-KO-003</b>
	<i>ver. 1.0</i>	<i>faqe 11 nga 11</i>
<i>Zyra e Kryeshefit Ekzekutiv</i>		<i>Sektori:</i>

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 2018 ka treguar një performancë pozitive në transmetimin e energjisë elektrike, posaqërisht në zhvillimin e projekteve për përmirësimin e rrjetit transmetues.