		DT-KO-003
	ver. 1.0	faqe 1 nga 9
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

Nr. 694 Dt. 08 04 2022
 PRISHTINË- A

KOSTT

Raport mbi kënaqësinë e konsumatorëve për vitin 2021


Bordi i Drejtorëve sh.a. në mbledhjen e 131/22 të datës 28 mars 2022 me vendimin vijues miratoi Raportin mbi Kënaqësinë e Konsumatorëve për vitin 2021

Vendim 220328-II/5

Bordi i Drejtorëve bazuar në nenin 29 të Ligjit nr.03/L-087 për Ndërmarrjet Publike njëzëri miratoi Raportin mbi Kënaqësinë e Konsumatorëve për vitin 2021.

	Përgatiti	Kontrolloi	Aprovoi
Emri Mbiemri	Sabri Musiqi, Drejtor i Departamentit të OS	Kadri Kadriu, U.d. Kryeshef Ekzekutiv	Bordi i Drejtorëve Jeton Mehmeti, Kryesues i BD
Nënshkrimi			
Data	Mars 2022	Mars 2022	Mars 2022



		DT-KO-003
	<i>ver. 1.0</i>	<i>faqe 2 nga 9</i>
Zyra e Kryeshefit Ekzekutiv	Sektori:	

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 implemtimit 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 Shtator 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 e parashtruara 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 standardet ndërkombëtare. Bazur në procedurën “Indikatorët e performancës teknike” dhe Kodin e Rrjetit, KOSTT bën matjen e performancës 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 të 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.

		DT-KO-003
	ver. 1.0	fajqe 3 nga 9
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)
Definicioni	
Koha Mesatare e Ndërprerjes (AIT) është e krahasuar me SAIDI (Indeksi i kohëzgjatjës Mesatare të ndërprerjes 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.	
Formula/ Matja e të Dhënave	
$\text{Koha_Mesatare_Ndrprerjes} = \frac{8760.60 \cdot \text{Energjia_Pa_Furnizuar}}{\text{Energjia_Transmetuar}}$	
Ku Energjia_Pa_Furnizuar definohet si:	
$\text{Energjia_Pa_Furnizuar} = \sum_{i=\text{te gjitha_nderprerjet}} \text{koha_restaurimit}_i \cdot \text{Fuqia_nderprere}_i$	
Caku	
NJË CAK REAL MUND TË VENDOSËT 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	Numri i Ankesave për Tension
Definicioni	
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.	

		DT-KO-003
	ver. 1.0	faqe 4 nga 9
Zyra e Kryeshefit Ekzekutiv	Sektori:	

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

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

N° T11	Numri i Ankesave për Tension të zgjidhura brenda numrit të ditëve të specifikuar
Definicioni	
<p>Nga <i>Ankesat për Tension</i> të llogaritur në <i>numrin e ankesave për tension</i> (pika 2.2.) koha për zgjidhjen e ankesave është e matur dhe kategorizuar. Tri kategori janë përdorur:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Të zgjidhura brenda një jave; • Të zgjidhura brenda një muaji; • Të pa zgjidhura brenda një muaji. <p>E zgjidhur 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>	
Formula/Matja e të Dhënave	
<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>	
Caku	
<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>	


		DT-KO-003
	ver. 1.0	faqe 5 nga 9
Zyra e Kryeshefit Ekzekutiv	Sektori:	

2.4. Numri i Ankesave për Njehsor

N° T12	Numri i Ankesave për Njehsor
Definicioni	
<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>	
Formula/Matja e të Dhënave	
<p>Numri i ankesave për njehsor nga baza e të dhënave të ankesave duhet të llogaritet për periudhën raportuese.</p>	
Caku	
<p>Caku për ankesa të njehsorëve duhet të ndërlidhet me numrin e ankesave për vitin(et) paraparak.</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
Definicioni	
<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"> • Të zgjidhura brenda një jave; • Të zgjidhura brenda një muaji; • Të pa zgjidhura brenda një muaji. <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>	
Formula/Matja e të Dhënave	
<p><i>Numri i ankesave për shkak të Njehsorëve të zgjidhura</i> për numrin e ditëve specifike duhet të</p>	

		DT-KO-003
	<i>ver. 1.0</i>	<i>faqe 6 nga 9</i>
<i>Zyra e Kryeshefit Ekzekutiv</i>	<i>Sektor:</i>	

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 2021 përfshinë periudhën Janar – Dhjetor 2021 krahasuar me periudhën Janar-Dhjetor 2020.

Në vazhdim, është paraqitur tabela e IKP-ve për periudhën Janar-Dhjetor 2021:

		DT-KO-003
	rev. 1.0	faqe 7 nga 9
Zyra e Kryeshefit Ekzekutiv	Sektori:	

Nr	Indikatori		2020	2021	2021/2020*100
			Janar-Dhjetor	Janar-Dhjetor	
T1	Energjia e transmetuar (GWh)		8920	9541	106.96
T2	Piku koincident (MW)	pa tranzit	1249	1398	111.93
		me tranzit	0	0	
T3	Gjatësia totale e linjave (km)	400 kV	280	280	100.00
		220 kV	239	239	100.00
		110 kV	893	919	102.99
T4	MVA-km	400 kV	367504	367504	100.00
		220 kV	79863	79863	100.00
		110 kV	96350	98223	101.94
T5	Kapaciteti i transformatorëve	400/220 kV;400/110 kV	2400	2400	100.00
		220-110 kV	1350	1350	100.00
		220/35/10 (20) kV	480	480	100.00
		110/35/10(20) kV	2080	2080	100.00
T6	Kapaciteti i disponueshëm mesatar import/eksport (AATC)	Kostt ka startuar me 14.12.2020 te operoj si LFC Area	0	336 (import), 282(eksport)	
T7	Kapaciteti i disponueshëm maksimal import/eksport (MATC)	Kostt ka startuar me 14.12.2020 te operoj si LFC Area	0	962 (import), 823 (eksport)	
T8	Pagesa për kongjestion	Kostt ka startuar me 14.12.2020 te operoj si LFC Area	0	0	
T9	Koha mesatare e rënjes (AIT minuta/vit)		79	62	78.43
T10	Numri i ankesave për tension		2	1	
T11	Ankesat e zgjidhura për tension	Më pak se një javë	2	1	
		Më pak se një muaj	0	0	
		Më shumë se një muaj	0	0	
T12	Numri i ankesave për matje		0	0	
T13	Ankesat e zgjidhura për matje	Më pak se një javë	0	0	
		Më pak se një muaj	0	0	
		Më shumë se një muaj	0	0	
T14	Vlera mesatare absolute e devijimeve orare Programi (MWh/hour)	Import	41	24	58.95
		Eksport	5	9	176.20
T15	Humbjet në transmision (GWh)		113	127	112.06

		DT-KO-003
	<i>ver. 1.0</i>	<i>fajqe 8 nga 9</i>
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 6.96% më e lartë që do të thotë se prodhimi dhe hyrjet nga interkoneksioni kanë qenë më të larta.

T2: Piku koincident ka qenë për 11.93% më i lartë krahasuar me vitin 2020, Gjatë vitit 2021 1837 orë kanë qenë me ngarkesë mbi 1000 MW ose 20.97% e orëve të vitit, ndërsa mbi 1200 MW kanë qenë 293 orë ose 3.3% e orëve të vitit.

T3, T4, T5: Performancat teknike të zhvillimit të rrjetit të transmisionit dhe mundësitë për operim janë rritur krahasuar me vitin 2020. Vlenë të theksohet lëshimi në punë i linjes 110kV Rahovec-Therandë, linja 110kV NS Vushtrri 1-NS Selaci (gjeneratorët me erë)

T6, T7, T8: Që nga 14.12.2020, KOSTT ka filluar të operoj si zonë rregulluese në bllok me Shqipërinë, ku për vitin 2021 ka filluar llogaritja e indikatorëve AATC (Average Available Transmitted Capacity) dhe MATC (Maximal Available Transmitted Capacity). Nuk ka ende vlera referente për vitet paraprake. Vlera mesatare dhe maksimale e import/eksporteve tek indikatorët T6 dhe T7 është llogaritur duke marrë në konsiderim edhe tranzitin.

Indikatorit T8 ka të bëjë me pagesë për kongestion e që nuk është raportuar për ndonjë rast të mundshëm.


T9: Nga rezultatet e fituara shihet se koha mesatare e mosfurnizimit të konsumatorëve ka qenë më e ultë gjatë periudhës Janar-Dhjetor 2021, krahasuar me periudhën e njëjtë të vitit 2020. Koha mesatare e mosfurnizimit të konsumatorëve ku shkaktar ka qenë KOSTT, ka qenë më e ultë për 21,57% gjatë vitit 2021, krahasuar me periudhën e njëjtë të vitit 2020.

T10: Ka qenë vetëm një ankesë për tension gjatë vitit 2021, pra më pak se sa në vitin 2020, ku është raportuar për dy ankesa. Ankesa ka qenë nga SharrCem, për të cilat KOSTT ka përpiluar Raport me kohë.

T12: Nuk kemi asnjë ankesë për matje.

T14: Stafit 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) 41,05% më e ultë se në periudhën e njëjtë 2020, ndërsa eksport (shtyerje në sistem) 76,20% më e lartë se sa periudhën e njëjtë të vitit të kaluar.

T15: Humbjet në transmetim kanë qenë më të larta për 12,06% krahasuar me vitin 2020. Në këtë vlerë të humbjeve përfshihen edhe humbjet në transmetim për furnizim të pjesës veriore. Humbjet në transmetim kanë qenë më të larta si pasojë e rritjes së hyrjeve në rrjetin e transmetimit për 6,96% dhe rritjes së konsumit për 11,06%.

		DT-KO-003
	<i>ver. 1.0</i>	<i>faqe 9 nga 9</i>
Zyra e Kryeshefit Ekzekutiv	Sektori:	

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 të sistemit të transmetimit 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 2021 ka treguar një performancë pozitive në transmetimin e energjisë elektrike, posaqërisht në zhvillimin e projekteve për përmirësimin e rrjetit transmetues.