		<b>DT-KO-003</b>
	ver. 1.0	faqe 1 nga 10
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. 584 Dt. 11-03-2024  
 PRISHTINË-A

### Raport mbi kënaqësinë e konsumatorëve për vitin 2023


Bordi i Drejtorëve në mbledhjen 151/24 të datës 7 mars 2024 miratoi Raportin mbi Kënaqësinë e konsumatorëve për vitin 2023

**Vendim240307-II/7**

Bordi i Drejtorëve në bazë të Nenit 29 të Ligjit 03/L-087 për Ndërmarrjet Publike njëzëri miratoi Raportin mbi Kënaqësinë e Konsumatorëve për vitin 2023.

	Përgatiti	Kontrolloi	Aprovoi
Emri Mbiemri	Sabri Musiqi, Drejtor i Departamentit të OS	Evetar Zeqiri, Kryeshef Ekzekutiv	Bordi i Drejtorëve Jeton Mehmeti, Kryesues i Bordit të Drejtorëve
Nënshkrimi			
Data	Shkurt 2024	Shkurt 2024	Mars 2024



		<b>DT-KO-003</b>
	<i>ver. 1.0</i>	<i>faqe 2 nga 10</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 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 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 kritere të 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 stanadardet 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 Inidikatorëve kyç të performancës (pika 2) kurse në pikën 3 janë përfshirë IKP-të kyç te 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 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	faqe 3 nga 10
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

<b>N° T9</b>	<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 ÇAK 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

<b>N° T10</b>	<b>Numri i Ankesave për Tension</b>
<b>Definicioni</b>	



		<b>DT-KO-003</b>
	ver. 1.0	faqe 4 nga 10
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	<b>Numri i Ankesave për Tension të zgjidhura brenda numrit të ditëve të specifikuara</b>
<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 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>	
<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 5 nga 10</i>
<i>Zyra e Kryeshefit Ekzekutiv</i>	<i>Sektor:</i>	

Caku për zgjidhjen e ankesave për tension duhet të jetë sa më i shkurtë 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 6 nga 10
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>Numri i ankesave për njehsor 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 7 nga 10
Zyra e Kryeshefit Ekzekutiv	Sektor:	

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 2023 përfshinë periudhën Janar – Dhjetor 2023 krahasuar me periudhën Janar-Dhjetor 2022.


Në vazhdim, është paraqitur tabela e IKP-ve për periudhën Janar-Dhjetor 2023:



		<b>DT-KO-003</b>
	ver. 1.0	faqe 8 nga 10
Zyra e Kryeshefit Ekzekutiv	Sektori:	

Nr	Indikatori		2022	2023	2023/2022*100
			Janar-Dhjetor	Janar-Dhjetor	
T1	Energjia e transmetuar (GWh)		9648	9122	94.55
T2	Piku koincident (MW)	pa tranzit	1429	1413	98.88
		me tranzit	0	0	
T3	Gjatësia totale e linjave (km)	400 kV	280	280	100.00
		220 kV	239	239	100.00
		110 kV	919	919	100.00
T4	MVA-km	400 kV	367504	367504	100.00
		220 kV	79863	79863	100.00
		110 kV	96350	96350	100.00
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) [MW]	Import	867	911	105.07
		Eksport	990	1057	106.77
T7	Kapaciteti i disponueshëm maksimal import/eksport (MATC) [MW]	Import	1000	1000	100.00
		Eksport	1100	1100	100.00
T8	Pagesa për kongjestion (M€)	Kostt ka startuar me 14.12.2020 te operoj si LFC Area			
T9	Koha mesatare e ndërprerjes (AIT minuta/vit)		35.51	79.49	223.86
T10	Numri i ankesave për tension		1	2	200.00
T11	Ankesat e zgjidhura për tension	Më pak se një javë	1	2	200.00
		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	26.29	16.92	64.35
		Eksport	5.02	6.93	137.95
T15	Humbjet në transmetim (GWh)		124.83	114.43	91.66



		<b>DT-KO-003</b>
	<i>ver. 1.0</i>	<i>fajqe 9 nga 10</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 5,45 % më e ultë, që do të thotë se prodhimi dhe hyrjet nga interkoneksioni kanë qenë më të ulta krahasuar me vitin 2022.

**T2:** Piku koincident (ngarkesa maksimale-konsumi gjatë një ore) ka qenë për 1,12 % më i ultë krahasuar me vitin 2022. Kjo ngarkesë ka qenë me datë 08 Shkurt 2023 në ora 23:00. Që të jetë ngarkesa më e ultë kanë ndikuar edhe kushtet klimatike. Gjatë vitit 2023, 1665 orë kanë qenë me ngarkesë mbi 1000 MW ose 19% e orëve të vitit.

**T3, T4, T5:** Performancat teknike të zhvillimit të rrjetit të transmetimit dhe mundësitë për operim krahasuar me vitin 2022 kanë qenë të njëjta.

**T6, T7, T8:** Që nga 14.12.2020, KOSTT ka filluar të operoj si zonë rregulluese në bllok me Shqipërinë, ku nga viti 2021 ka filluar llogaritja e indikatorëve AATC (Average Available Transmitted Capacity) dhe MATC (Maximal Available Transmitted Capacity). Në baza vjetore, mujore dhe javore llogariten dhe dakordohen vlerat e NTC (Net Transfer Capacity) në tre kufijtë: Shqipëri, Mali i Zi dhe Maqedoni e Veriut. Vlerat me Serbi janë 0, për shkak të mospërgjigjes së OST të Serbisë (EMS) në kërkesën e KOSTT për nënshkrimin e marrëveshjes mbi vlerësimin e NTC në kufirin elektrik Kosovë – Serbi, për realizim të transaksioneve komerciale.


**T6:** Kapaciteti i disponueshëm mesatar Import/Eksport (për kufij) paraqet se sa energji mund të eksportohet ose importohet gjatë periudhës raportuese. Kapaciteti i disponueshëm mesatar Import/Eksport definohet si vlera në orë e NTC për këtë kufi gjatë periudhës raportuese.

**T7:** Kapaciteti Disponueshëm Maksimal Import/Eksport tregon se sa energji mund të transmetohet gjatë periudhës raportuese. Kapaciteti i Disponueshëm Maksimal Import/Eksport definohet si maksimum i të gjitha vlerave NTC në orë për këtë kufij gjatë periudhës raportuese.

**T8:** Pagesa për kongestion. Pagesa për kongestion definohet si total i të hyrave nga mekanizmat e tregut të import/eksporteve në këtë kufij. Llogaritjet bëhen nga SEE CAO (South East Europe Coordination Auction Office).

**T9:** Nga rezultatet e fituara shihet se koha mesatare e mosfurnizimit të konsumatorëve ka qenë më e lartë për 123.86% gjatë periudhës Janar-Dhjetor 2023, krahasuar me periudhën e njëjtë të vitit 2022. Kjo ka qenë kryesisht për shkak të implementimit të projektit të AAC (Autoriteti i Aviacionit Civil të Kosovës) për ngjyrosjen e shtyllave dhe vendosjen e sferave sinjalizuese.



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

**T10:** Kanë qenë dy ankesa për tension gjatë vitit 2023. Ankesa ka qenë nga SharrCem, për të cilat KOSTT ka përpiluar Raport në kohë brenda javës.

**T11:** Ankesa për tension të palëve të kyçura në rrjetin e transmetimit, është shqyrtuar dhe përgatitur raporti me të dhëna i cili i është dërguar palës, në afatin e paraparë brenda javës.

**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) 35.65% më e ultë se në periudhën e njëjtë 2022, pas ndërmarrjes së të gjithë hapave për zvogëlimin e jobalanceve të palëve, ndërsa eksport (shtyerje në sistem) 37,95% më e lartë se sa periudhën e njëjtë të vitit të kaluar.

**T15:** Humbjet në transmetim kanë qenë më të ulta për 8,34% krahasuar me vitin 2022. 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 transmetimit; 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 2023 ka treguar një performancë të mirë në transmetimin e energjisë elektrike, përfshirë edhe sigurimin e të hyrave nga alokimi i kapaciteteve.