		DT-KO-003
	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.G
 OPERATOR SISTEMA PRENOSA I TRZIŠTA KOSTT d.d

Nr. 313 Dt. 31/03/2017
 PRISHTINË-A

Raport mbi kënaqësinë e konsumatorëve për vitin 2016


Bordi i Drejtorëve në mbledhjen e 83/17 të datës 14 mars 2017 njëzëri miratoi Raport mbi kënaqësinë e konsumatorëve për vitin 2016:

Vendimi – 170314//II-7


Bordi i Drejtorëve njëzëri miratoi Raportin për kënaqësinë e konsumatorit për vitin 2016.

	Përgatiti	Kontrolloi	Aprovoi
Emri Mbiemri	Sabri Musiqi, Drejtor i Departamentit të OS	Mustafë Hasani, Kryeshef Ekzekutiv	Dr. Konxheli-Radoniqi, Kryesuese e BD
Nënshkrimi			
Data	Mars 2017	Mars 2017	Mars 2017



		DT-KO-003
	<i>ver. 1.0</i>	<i>faqe 2 nga 10</i>
<i>Zyra e Kryeshefit Ekzekutiv</i>	<i>Sektori:</i>	

1	Titulli i Dokumentit	Raport mbi Përbushjen e Nevojave të Konsumatorëve për vitin 2016
2	Dërguesi i dokumentit	Mustafë Hasani, Kryeshef Ekzekutiv, KOSTT
3	Përmbajtja e Raportit	1. Hyrje 2. Indikatorët Kyç të Performancës -Përshkrimi 3. Indikatorët Kyç e Përbushjës së Nevojave të Klientëve - Operimi i Sistemit 4. Konkluzionet
4	Data e Raportimit	Mars 2017

		DT-KO-003
	<i>ver. 1.0</i>	<i>faqe 3 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 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 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 standardet 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 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.

	ver. 1.0	DT-KO-003
		faqe 4 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


N° T9	Koha Mesatare e Ndërprerjes (AIT)
Definicioni	
Koha Mesatare e Ndërprerjes (AIT) është e krahasuar me SAIDI (Indeksi i kohëzgjatjes 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	
$Koha_Mesatare_Ndrprerjes = \frac{8760.60 \cdot Energjia_Pa_Furnizuar}{Energjia_Transmetuar}$	
Ku Energjia_Pa_Furnizuar definohet si:	
$Energjia_Pa_Furnizuar = \sum_{i=\text{te gjitha_nderprerje}} koha_restaurimit_i \cdot Fuqia_nderprere_i$	
Caku	
NJË ÇAK 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	

		DT-KO-003
	ver. 1.0	faqe 5 nga 10
Zyra e Kryeshefit Ekzekutiv	Sektori:	

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
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 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>	
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 6 nga 10
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 ndërlihet 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
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</i> të zgjidhura për numrin e ditëve specifike duhet të</p>	

		DT-KO-003
	<i>ver. 1.0</i>	<i>faqe 7 nga 10</i>
Zyra e Kryeshefit Ekzekutiv	Sektori:	

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 2016 përfshinë periudhën Janar – Dhjetor 2016 krahasuar me periudhën Janar-Dhjetor 2015.

Në vazhdim, është paraqitur tabela e IKP-ve për periudhën Janar-Dhjetor 2016:



ver. 1.0


DT-KO-003

fajë 8 nga 10

Zyra e Kryeshtetit Ekzekutiv

Sektori:

Nr	Indikatori	2015												2016												2016/2015(%)					
		Janar	Shkurt	Mars	Prill	Maj	Qershor	Korrik	Gusht	Shtator	Tetor	Nëntor	Dhjetor	Janar-Dhjetor	Janar	Shkurt	Mars	Prill	Maj	Qershor	Korrik	Gusht	Shtator	Tetor	Nëntor		Dhjetor	Janar-Dhjetor			
T1	Energjia e transmetuar (GWh)	810.65	717.96	775.97	656.68	710.45	689.43	698.55	600.84	617.02	692.78	732.57	825.79	8528.68	714.56	726.96	840.46	550.51	709.48	647.67	563.67	572.10	655.26	698.62	694.40	833.47	8207.16	96.23			
T2	Piku koincident (MW)	1083	1013	971	943	740	718	774	726	806	906	947	1129	1129	1121	927	893	763	752	675	725	655	756	829	985	1,160	1160	102.75			
T3	Gjatësia totale e linjave (km)	me tranzit pa tranzit																													
		400 kV													188.49														279.5	148.28	
		220 kV													231.83														231.83	100.00	
T4	MVA-km	110 kV												811.7														841.8	103.71		
		400 kV													302849														302849	100.00	
		220 kV													77506														77506	100.00	
T5	Kapaciteti i transformatorëve	110 kV												86592														94120	108.69		
		400/220 kV; 400/110 kV													1800														2400	133.33	
		220-110 kV													1350														1350	100.00	
T6	Kapaciteti i disponueshëm mesatar import/eksport (AATC)													1788.5														1788.5	100.00		
T7	Kapaciteti i disponueshëm maksimal import/eksport (MATC)																														
T8	Pagesa për kongestion																														
T9	Koha mesatare e rënjes (AIT minuta/vit)	13.2	11.7	2.4	26.3	3.1	3.2	17.0	21.6	15.2	21.2	38.3	5.7	178.9	8.4	4.7	3.0	32.7	28.9	7.7	5.2	23.6	9.3	13.0	23.3	21.5	181.2	101.27			
T10	Numri i ankesave për tension			0		0	0	0	0	0	0	0	0	0.0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1			
T11	Ankesat e zgjidhura për tension	Më pak se një javë			0		0	0	0	0	0	0	0	0.0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1			
		Më pak se një muaj																													
		Më shumë se një muaj																													
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																													
		Më shumë se një muaj																													
T14	Vlera mesatare absolute e devijimeve orare Programi (MWh/hour)	Import	14.53	23.86	21.55	11.27	29.94	45.02	25.57	10.90	11.28	17.28	12.48	18.50	20.18	28.34	25.70	21.71	27.88	16.71	32.79	20.07	11.11	20.60	16.60	18.30	19.49	21.61	107.07		
		Eksport	33.73	18.53	16.09	31.42	35.83	21.19	24.29	18.70	19.32	27.52	20.12	8.74	22.96	33.98	28.82	19.72	24.21	32.34	10.86	22.24	25.61	13.81	16.08	24.10	11.81	21.97	95.68		
T15	Humbjet në transimision (GWh)	12.01	10.374	10.640	8.414	7.663	7.869	7.601	6.900	6.686	8.610	9.957	13.290	110.02	11.83	9.880	11.216	6.404	9.359	8.233	8.625	8.613	8.209	10.196	11.741	16.151	120.46	109.49			

		DT-KO-003
	ver. 1.0	faqe 9 nga 10
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 3,77% më e ultë që do të thotë se prodhimi dhe hyrjet nga interkoneksioni kanë qenë më të ulta, pra ka patur tranzitim më të ultë të energjisë nëpër rrjetin e transmisionit.

T2: Piku koincident ka qenë për 2,75% më i lartë krahasuar me vitin 2015, gjë që tregon se temperaturat kanë qenë shumë të ulta për ç'arsye nevoja e konsumatorëve për ngarkesë më të lartë është rritur.

T3, T4, T5: Performancat teknike të zhvillimit të rrjetit të transmisionit dhe mundësitë për operim janë rritur dukshëm krahasuar me vitin 2015. Vlenë të theksohet ndërtimi i linjës 400kV NS Kosova B-NS Tirana 2, e cila aktualisht është në punë pa ngarkesë, linja e dyfishtë e tensionit të lartë 110 kV që lidhë Nënstacionet Peja 1 me Peja 3, është instaluar dhe energjizuar transformatori i dytë me fuqi 300 MVA në Nënstacionin 400/110 kV Peja 3, është instaluar dhe energjizuar transformatori i dytë me fuqi 300 MVA në Nënstacionin 400/110 kV Ferizaj 2 dhe projekte tjera të cilat janë në vazhdimësi.

T6, T7, T8: Do të aplikohet, kur KOSTT të filloj së funksionuari si zonë rregulluese.

T9: AIT ka qenë më e lartë gjatë periudhes Janar-Dhjetor 2016, krahasuar me periudhen e njëjtë të vitit 2015 për 1,27%, për shkak të shkyçjeve të shumta dhe konfigurimit të rrjetit gjatë implementimit të projekteve.

T10: Kemi një ankesë për tension (Ferronikeli në muajin Prill) gjatë vitit 2016, e cila është zgjidhur 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.

T15: Humbjet e energjisë në transmision kanë qenë për 9.49 % më të larta, për shkak të shkyçjeve dhe konfigurimit të rrjetit gjatë implementimit të projekteve, si dhe ngarkesës më të lartë të sistemit.

4. KONKLuzionET

KOSTT është ndërmarrje publike e cila bënë:

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;

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

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 2016 ka treguar një performancë pozitive në transmetimin e energjisë elektrike, posaqërisht në zhvillimin e projekteve për përmirësimin e rrjetit transmetues.