
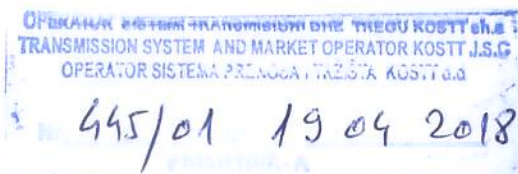


|   |          |                  |
|---|----------|------------------|
|  |          | <b>DT-KO-003</b> |
|   | ver. 1.0 | faqe 1 nga 9     |
| Zyra e Kryeshefit Ekzekutiv   | Sektori: |                  |



**KOSTT**


## Raport mbi Përmbushjën e Nevojave të Konsumatorëve për vitin 2017

Bordi i Drejtorëve në mbledhjen e 101/18 të datës 12 Prill 2018 njëzëri miratoi Raportin mbi Përmbushjen e Nevojave të Konsumatorëve për vitin 2017


### Vendimi 180412 - II/11

Bordi i Drejtorëve njëzëri miratoi Raportin mbi Përmbushjen e Nevojave të Konsumatorëve për vitin 2017

|              | Përgatiti   | Kontrolloi   | Aprovoi   |
|--------------|---|--|---|
| Emri Mbiemri | Drejtor i Departamentit për Operim të Sistemit Sabri Musiqi                         | Kryeshefi Ekzekutiv Ilir M. Shala  | Bordi i Drejtorëve Kryesuesi i mbledhjes Gani Jashari                                 |
| Nënshkrimi   |  |  |  |
| Data         | Mars 2018   | Mars 2018  | Prill 2018  |

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

|   |                              |  |
|---|------------------------------|--|
| 1 | <b>Titulli i Dokumentit</b>  | <b>Raport mbi Përbushjen e Nevojave të Konsumatorëve për vitin 2017</b>  |
| 2 | <b>Dërguesi i dokumentit</b> | <b>Ilir Shala, Kryeshef Ekzekutiv, KOSTT</b>   |
| 3 | <b>Përmbajtja e Raportit</b> | <b>1. Hyrje</b><br><b>2. Indikatorët Kyç të Performancës -Përshkrimi</b><br><b>3. Indikatorët Kyç e Përbushjës së Nevojave të Klientëve - Operimi i Sistemit</b><br><b>4. Konkluzionet</b> |
| 4 | <b>Data e Raportimit</b>     | <b>Prill 2018</b>  |

|   |                 |                      |
|---|-----------------|----------------------|
|  |                 | <b>DT-KO-003</b>     |
|   | <i>nr. 1.0</i>  | <i>fajle 3 nga 9</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 përmbushjes së nevojave të Klientëve.

KOSTT-i 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 standardet ndërkombëtare. Bazur në procedurën “Indikatorët e performancës teknike” dhe Kodin e Rrjetit, KOSTT-i 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 Ndërmarrje Publike. Raporte të tilla pas aprovimit dërgohen tek Njësia për Politikën dhe Monitorim të NP-ve (“NJPMNP”) pranë Ministrisë së Zhvillimit Ekonomik.. Ky raport i dorëzohet NJPMNP-së në baza vjetore.

|   |          |                  |
|---|----------|------------------|
|  |          | <b>DT-KO-003</b> |
|   | rev. 1.0 | faqe 4 nga 9     |
| Zyra e Kryeshefit Ekzekutiv   | Sektori: |                  |

## 2. INDIKATORËT KYÇ TË PERFORMANCËS- PËRSHKRIMI

### 2.1. Cilësia e Funksonit 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 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. |  |
| <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:   |  |
| $Energjia\_Pa\_Furnizuar = \sum_{i=legjitha\_nderprerjet} koha\_restaurimit_i \cdot Fuqia\_nderprere_i$  |  |
| <b>Caku</b>  |  |
| 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  | <b>Numri i Ankesave për Tension</b> |
| <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>DT-KO-003</b>    |
|   | <i>nr. 1.0</i> | <i>pika 5 nga 9</i> |
| Zyra e Kryeshefit Ekzekutiv   | Sektori:       |                     |

|   |
|---|
| <b>Caku</b>   |
| 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 specifikuara

| N° T11  | Numri i Ankesave për Tension të zgjidhura brenda numrit të ditëve të specifikuara |
|---|---|
| <b>Definicioni</b>  |   |
| <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"> <li>• Të zgjidhura brenda një jave;</li> <li>• Të zgjidhura brenda një muaji;</li> <li>• Të pa zgjidhura brenda një muaji.</li> </ul> <p>Ë 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 shkurtë 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 | fajqe 6 nga 9    |
| 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) paraparak.</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>  |  |
| <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 shkakuar i problemeve të njehsorëve, ose që KOSTI 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 të zgjidhura</i> për numrin e ditëve specifike duhet të</p>  |  |

|   |                 |                      |
|---|-----------------|----------------------|
|  |                 | <b>DT-KO-003</b>     |
|   | <i>rev. 1.0</i> | <i>Janar - 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 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 2017 përfshinë periudhën Janar – Dhjetor 2017 krahasuar me periudhën Janar-Dhjetor 2016.

Në vazhdim, është paraqitur tabela e IKP-ve për periudhën Janar-Dhjetor 2017:



Zyra e Kryeshtetit Ekzekutiv

ver. 1.0


Sektor:

DT-KO-003

fajqe 8 nga 9

| Nr  | Indikator   | 2016   |        |        |        |        |         |        |        |        |        |        |         | 2017          |        |        |        |        |        |         |        |        |        |        |        | 2017(95%) |         |               |  |
|-----|---|--------|--------|--------|--------|--------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|---------------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|-----------|---------|---------------|--|
|     |   | Janar  | Shkurt | Mars   | Priill | Maj    | Qershor | Korrik | Gusht  | Shator | Tetor  | Nëntor | Dhjetor | Janar-Dhjetor | Janar  | Shkurt | Mars   | Priill | Maj    | Qershor | Korrik | Gusht  | Shator | Tetor  | Nëntor |           | Dhjetor | Janar-Dhjetor |  |
| T1  | Energjia e transmetuar (GWh)                                  | 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       | 604.06 | 646.03 | 724.92 | 635.22 | 674.95 | 633.02  | 659.34 | 644.67 | 622.59 | 681.82 | 622.70 | 680.13    | 6036.46 | 97.80         |  |
| T2  | Pika koncident (MW)   | 1121   | 927    | 893    | 763    | 752    | 675     | 725    | 655    | 756    | 829    | 985    | 1160    | 1160          | 1161   | 1001   | 924    | 864    | 756    | 718     | 717    | 757    | 793    | 885    | 969    | 1122      | 1161    | 100.09        |  |
| T3  | Gjatesia totale e linjave (km)                                |        |        |        |        |        |         |        |        |        |        |        |         |               |        |        |        |        |        |         |        |        |        |        |        |           |         |               |  |
| T4  | MVA-km  |        |        |        |        |        |         |        |        |        |        |        |         |               |        |        |        |        |        |         |        |        |        |        |        |           |         |               |  |
| T5  | Kapaciteti i transformatorëve                                 |        |        |        |        |        |         |        |        |        |        |        |         |               |        |        |        |        |        |         |        |        |        |        |        |           |         |               |  |
| T6  | Kapaciteti i disponueshëm mesatar import/eksport (AATC)       |        |        |        |        |        |         |        |        |        |        |        |         |               |        |        |        |        |        |         |        |        |        |        |        |           |         |               |  |
| T7  | Kapaciteti i disponueshëm maksimal import/eksport (MATC)      |        |        |        |        |        |         |        |        |        |        |        |         |               |        |        |        |        |        |         |        |        |        |        |        |           |         |               |  |
| T8  | Pagesa për kongestion   |        |        |        |        |        |         |        |        |        |        |        |         |               |        |        |        |        |        |         |        |        |        |        |        |           |         |               |  |
| T9  | Koha mesatare e rënies (AT minuta/vit)                        |        |        |        |        |        |         |        |        |        |        |        |         |               |        |        |        |        |        |         |        |        |        |        |        |           |         |               |  |
| T10 | Numri i ankesave për tension                                  | 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         | 8.5    | 12.0   | 31.2   | 21.4   | 30.7   | 8.0     | 39.5   | 46.2   | 12.8   | 34.4   | 44.0   | 65.7      | 356.5   | 196.80        |  |
| T11 | Ankesat e zgjidhura për tension                               | 0      | 0      | 0      | 1      | 0      | 0       | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0       | 0             | 1      | 0      | 0      | 1      | 0      | 1       | 1      | 1      | 0      | 0      | 0      | 0         | 0       | 4             |  |
| T12 | Numri i ankesave për matje                                    |        |        |        |        |        |         |        |        |        |        |        |         |               |        |        |        |        |        |         |        |        |        |        |        |           |         |               |  |
| T13 | Ankesat e zgjidhura për matje                                 |        |        |        |        |        |         |        |        |        |        |        |         |               |        |        |        |        |        |         |        |        |        |        |        |           |         |               |  |
| T14 | Vlera mesatare absolute e devijimeve orare Programi (MWh/orë) | 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         | 26.63  | 16.86  | 16.10  | 23.57  | 22.30  | 14.59   | 17.06  | 17.06  | 30.78  | 36.62  | 24.04  | 41.26     | 23.70   | 109.66        |  |
| T15 | Humbjet në transmetim (GWh)                                   | 33.99  | 28.82  | 19.72  | 24.21  | 32.34  | 10.86   | 22.24  | 25.61  | 13.81  | 16.08  | 24.10  | 11.81   | 21.97         | 21.77  | 23.87  | 24.15  | 24.36  | 16.81  | 23.12   | 17.93  | 20.73  | 20.24  | 32.88  | 8.88   | 10.78     | 20.89   | 95.08         |  |
| T16 | Humbjet në transmetim (GWh)                                   | 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        | 16.91  | 11.659 | 8.952  | 7.339  | 7.866  | 6.474   | 8.512  | 9.318  | 8.063  | 9.007  | 11.113 | 12.649    | 117.89  | 97.87         |  |



|   |          |                  |
|---|----------|------------------|
|  |          | <b>DT-KO-003</b> |
|   | ver. 1.0 | faqe 9 nga 9     |
| 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 2,20% 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 0,09% më i lartë krahasuar me vitin 2016, gjë që tregon se temperaturat kanë qenë shumë të ulta për ç'arsye nevojja 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 2016. Për këtë rritje ka mundur projektin "Përmirësimi i rrjetit transmetues-Rehabilitimi i NS 110/35/10".

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

**T9:** AIT ka qenë më e lartë gjatë periudhës Janar-Dhjetor 2017, krahasuar me periudhën e njëjtë të vitit 2016, për shkak të shkyçjeve të shumta dhe konfigurimit të rrjetit gjatë implementimit të projekteve për revitalizim dhe rehabilitim të rrjetit transmetues, projektin për instalimin e grupeve matëse nëpër NS, integrimi i SCADA/HMS dhe RTU nëpër NS, etj .

**T10:** Numri i ankesave për tension është më i lartë (ankesa nga SharrCem), për të cilat janë bërë raportet nga KOSTT për vlerësimin e gjendjes dhe shkaktarit.

**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.

**T15:** Humbjet e energjisë në transmision kanë qenë për 2.13 % më të ulta se sa në periudhën e njëjtë të vitit 2016.

#### 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; 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 2017 ka treguar një performancë pozitive në transmetimin e energjisë elektrike, posaçërisht në zhvillimin e projekteve për përmirësimin e rrjetit transmetues.