

Priština 9. Marta 2006.

Od: **Dr. Nick Frydas**
Šef Regulatornog Ureda za Energiju

Za: **g. John Ashley**
Direktor Uprave KEK-a

g. Agron Dida
Zamenik Ministra MEM

Kopija: **Dr. Joachim Ruecker**
ZSPGS – EU Stub

g. Ekrem Belegu
Stalni Sekretar, Ministarstvo Energetike i Rudarstva

gdja. Lejla Uzičanin
Savetnik za Ekonomska Pravila, /KAP

g. Ilir Salihu
Izvršni sluzbenik POE, KAP

g. Sean Mc Goldrick
Izvršni Direktor, KEK

g. Francois Pienaar
Direktor Zastite Finansija

Dr. Ali Hamiti
Regulativna Divizija, KEK

gdja. Sherife Avdyli
Regulativna Divizija, KEK

g. Ognjen Marković
Šef Energetskog Ureda, /KAP

Bcc: **Članovima ERO Borda**

Subjekat: **Konačni Izveštaj o Pravilima Nadgledanja Isključivanja iz KEK-a**

Dana 10.04.2005 Regulatorni Ured za Energiju ("ERO") je objavio odluku D_02_2005 za odobrenje "Procedura isključivanja" KEK-a i Odluku D_03_2005 za odobrenje "Procedure Usluga Priključivanja i Cene"

U skladu sa članom 54 c) zakona o Regulisanju Energije, **Regulatorni Ured za Energiju ima pravo supervizije nad implementacijom dokumenata, odluka i instrukcija.**

Zbog toga, Department za Zaštitu Potrošača (CPD) unutar ERO je uradio sledeće aktivnosti: U pismu dana 21.12.2005 KEK-u, (kopija za akcionare: MEM, UNMIK) ERO je zatražio informacije i podatke o superviziji Pravila o Isključenju

Dana 12.01.2006, ERO je održao sastanak sa upravnim osobljem KEK-a odgovornim za Pravila Isključenja

ERO je analizirao dobijene podatke od KEK-a, i predao je prvi izveštaj Bordu ERO-a ERO je analizirao komentare dobijene od Šefa ERO i članova Borda, i na kraju Februara drugo pismo je poslato KEK-u tražeći dodatne podatke i objašnjenja o nekim već primljenim podacima.

Na osnovu podataka i informacija ERO predaje finalni izveštaj u nastavku:

1. Broj ekipa za Isključenje u rejonima i pod-rejonima

KEK je predstavio podatke o isključenjima za period Jun-Decembar 2005, uključujući i broj timova za isključenje u rajonima (Decembar 2005), podatci su predstavljeni u Tab.1.

Priština	Prizren	Uroševac	Gnjilane	Peč	Mitrovica	Djakovica	Total
19	11	10	8	8	8	3	67

Tab.1 (Br. Timova za isključenje po rajonima, Decembar 2005)

1.1 Analize predstavljenih podataka i razgovor sa osobljem KEK-a je pokazao da je KEK **već osnovao** sistem za isključenje potrošača.

1.2 Sistem predočen u članu 1.1. je upravljani od strane centralnog nivoa pa sve do rejonu, svaki rejon ima zaposljene upravne odgovorne za proces isključenja. Direktor Kontrole Plaćanja i Isključivanja Divizije Nabavke KEK-a je objasnio procedure i korake procesa isključivanja, i problemi implementacije takve procedure su kao što sledi:

- Broj timova za isključenje nije dovoljan da pokrije potrebu za isključenjem
 - Ciljevi su: 7 dana za isključenje u urbanim, i 5 ruralnim delovima. Ukoliko ciljevi nisu dostignuti tim za isključenje će izgubiti bonus, ili ako su rezultati veoma slabi mogu biti suspendovani (samo dva tima nisu ispunjavala mesečne ciljeve)
 - U 90% slučajeva ciljevi su postignuti od strane timova za isključenje (KEK izjava);
 - Svi timovi imaju digitalne kamere, ali imaju problema sa logistikom (nemaju dovoljan broj vozila)
 - Za Prizrenski rejon postoji potreba za još 8 dodatnih timova
-
- Postojeće još 4 dodatna tima za isključenje komercijalnih potrošača (veliki potrošači, sa instaliranim maxi grafom); ovi timovi će biti odgovorni za isključivanja na celom Kosovu.

Zaključak od strane ERO predstavljenih rezultata ne pokazuje da timovi za isključenje ispunjavaju ciljeve, vidi Tab.2

Priština	Prizren	Uroševac	Gnjilane	Peč	Mitrovica	Djakovica	Prošečno
4.3	3.9	4.0	4.5	3.4	3.6	3.2	3.8

Tab.2 (prošćna dnevna iskljućenja od strane timova za iskljućenje, Jun – Decembar 2005)

2. Broj obaveštenja o iskljućenju izdatih od KEK-a

Tab.3 predstavlja ukupan broj obaveštenja izdatih od KEK-a tokom perioda (Jun – Decembar 2005)

Priština	Prizren	Uroševac	Gnjilane	Peč	Mitrovića	Djakovića	Total
27,596	20,597	14,293	9,350	11,023	10,782	6,046	109,687

Tab.3 (Ukupan br. Obaveštenja o iskljućenju izdatih od KEK-a: Jun – Dec. 2005)

Obaveštenja o iskljućenju su data potrošaćima od strane KEK osoblja koje je odgovorno za ćitanje brojila, svaki potrošać treba da potpiše obaveštenje. Zbog poteškoća direktne predaje obaveštenja o iskljućenju, ponekad ćitaoći brojila ostavljaju takva obaveštenja u prebivalištima potrošaća i potpisuju za potrošaće.

Dug u totalu je bio oko **137 Miliona EURA** za potrošaće koji su obavešteni da će biti iskljućeni.

3. Broj potrošaća koji su platili dug ili potpisali Ugovor o Otplati Duga (DSC) sa KEK, unutar rokova dobijenih u obaveštenju o iskljućenju.

Ukupan broj potrošaća koji su izbegli iskljućenje jer su platili dug ili potpisali Ugovor o Otplati Duga DSC je predstavljen u Tab.4.

Priština	Prizren	Uroševac	Gnjilane	Peč	Mitrovica	Djakovica	Total
5.822	10.573	1.090	1.629	2.741	1.539	1.791	25.185

Tab.4 (Ukupan br. Potrošaća koji su izbegli iskljućenje u datom roku)

Samo **22.9 %** potrošaća je izbeglo iskljućenju u datom roku.

Ukupna suma plaćena od strane potrošaća KEK-u je bila € **6,266,386**

Ovo znaći da Milion € 51.4 je slozeno da se plati, ali je samo 12 % ove sume prikupljeno. ERO nije dobio informacije o sumi duga koji je podmiren pomoću DSC! KEK je objasnio da ova informacija moze biti data, ali da im je potrebno vremena da prikupe sve informacije iz rejona.

*** U nekim slućajevima; potrošaći (Institucije, kompanije, itd.) plaćaju svoje dugove preko bankarskih raćuna. Ova plaćanja se vrše unutar roka za iskljućenje, ali zbog slabe razmene informacija izmedju finansijskih i Divizija Nabavke ova plaćanja nisu registrovana na raćun potrošaća (ID) u KEK, i divizija nabavke (koja nije primila izveštaj da je potrošać platio svoj dug) preuzima akciju i iskljućuje potrošaća.

Potrošaću se trazi posle naknada za iskljućenje, koja se kasnije ne vraća od KEK-a, iako potrošać ima dokaz da je uplata izvršena unutar roka.

KEK treba izbegavati takve slućajeve, ali ako se dogodi; KEK treba vratiti potrošaću naknadu za iskljućenje.

4. Broj potrošaća koji su bili protiv obaveštenja o iskljućenju pružajući dokaze o da je obaveštenje pogrešno.

Bilo je 82 žalbe potrošaća o dobijenim obaveštenjima o iskljućenju, i 350 žalbi o obaveštenjima o iskljućenju koja nisu primljena. ERO nema nikakvu informaciju o rešenim žalbama potrošaća.

5. Broj potrošača isključenih od strane KEK-a, u skladu sa odlukom o Proceduri Isključenja

Ukupan broj potrošača isključenih od strane KEK-a je predstavljen u Tab. 5 za period Jun – Dec. 2005.

Priština	Prizren	Uroševac	Gnjilane	Peč	Mitroviča	Djakoviča	Total
9.696	6.823	5.955	4.196	3.849	3.957	1.790	36.266

Tab.5 (Ukupan br. Potrošača isključenih od strane KEK-a; Jun-Dec. 2005)

KEK je isključio **33.063 %** od ukupnog broja potrošača koji su obavešteni o isključenju (Jun – Dec. 2005)

KEK je naveo razloge zašto nisu svi obavešteni potrošači isključeni:

- Godišnji odmori osoblja, i nedovoljan broj vozila;
- Obaveštenja o isključenju su izdata u skladu sa brojem timova za isključenje, i bazirana su na prognozi broja potrošača od kojih se očekivalo da plate dug naznačen u obaveštenju o isključenju. Prognoza je bila niza nego očekivano i to je bio razlog zbog kojeg nisu bili u stanju da isključe sve obaveštene potrošače.

KEK nije bio u stanju da da informaciju o ukupnoj sumi duga potrošača koji su isključeni od KEK-a;

KEK je obrazložio ovo tim da im je potrebno više vremena da prikupe ovu informaciju.

6. Kategorije isključenih potrošača u % - po rejonima i ukupno

	Priština	Prizren	Uroševac	Gnjilane	Peč	Mitrovica	Djakovica	Total
Domaćinstva (%)	67.41	61.87	28.71	51.24	49.29	70.08	39.57	52.59
Komerčijalni (%)	32.59	38.13	71.29	48.76	50.71	29.92	60.43	47.41

Tab.6 (Kategorije isključenih potrošača u %)

7. Broj potrošača koji je ponovno uključen nakon rešavanja problema zbog kojeg su bili isključeni

Ukupan broj potrošača koji je ponovno uključen nakon rešavanja problema zbog kojeg su bili isključeni je predstavljen u Tab. 7

Priština	Prizren	Uroševac	Gnjilane	Peč	Mitrovica	Djakovica	Total
4,087	2,642	1,355	1,667	1,300	1,320	494	12,865

Tab.7 (Ukupan br. Potrošača koji su ponovno priključeni na KEK nakon rešavanja problema zbog kojeg su bili isključeni; Jun-Dec. 2005)

Nakon isključenja od KEK-a, samo **35.47 %** potrošača je legalno bilo opet priključeno od strane KEK-a.

Drugi su ilegalno priključeni ili su i dalje bez struje?

KEK je izvestio da su ilegalno povezani potrošači isključeni i po drugi put, i ukoliko bi se opet povezali; kontrolori KEK-a su pripremali slučaj za sud.

KEK nije bio u stanju da da informaciju o ukupnoj sumi duga potrošača koji su ponovno uključeni; KEK je obrazložio ovo tim da im je potrebno više vremena da prikupe ovu informaciju.

8. Broj potrošača koji su povezani ili ponovno povezani bez autorizacije od KEK-a,

Ukupan broj potrošača koji su povezani ili ponovno povezani bez pismene autorizacije od KEK-a je predstavljen u Tab. 8

Priština	Prizren	Uroševac	Gnjilane	Peč	Mitrovica	Djakovica	Total
1,552	995	1,077	901	230	193	46	5,040

Tab.8 (Ukupan br.potrošača ilegalno povezanih/priključenih ; Jun-Dec. 2005)

KEK timovi za isključenje/kontrolori su otkrili da je samo **13.89%** potrošača ilegalno povezano nakon isključenja. KEK nema informaciju o **17.193** potrošača koji se mogu smatrati kao ilegalno priključeni.

9. Broj potrošača koji su i dalje isključeni

Ukupan broj potrošača koji su i dalje isključeni (Decembar 2005) je predstavljen u Tab. 9.

Priština	Prizren	Uroševac	Gnjilane	Peč	Mitrovica	Djakovica	Total
142		72	278	440		245	1,177

Tab.9 (broj potrošača koji su i dalje isključeni (Decembar 2005))

KEK nema podatke o broju potrošača koji su bez struje zbog isključenja od strane KEK-a.

10. Broj kazni plaćenih KEK-u u skladu sa Poglavljem2 odluke D_02_2005 za ilegalno priključivanje ili ponovno uključivanje

KEK je podneo u ERO sumu naplaćenih obaveštenja o isključenju i sumu naplaćenih kazni, kao što je predstavljeno u Tab. 10.

	Priština	Prizren	Uroševac	Gnjilane	Peč	Mitroviča	Djakoviča	Total
Obaveštenje o isključenju(€)	265,604	191,084	139,290	107,524	126,794	105,133	56,879	992,308
Globa(€)	848,987	509,795	372,152	274,082	239,572	170,335	113,218	2,528,101

Tab. 10 (Naplaćene kazne i obaveštenja o isključenju)

KEK je naplatio € **3.5 Miliona** (Jun-Dec.2005) potrošačima od izdavanja obaveštenja o isključenju, i od naknada za isključenje i ponovno uključivanje.

KEK nije bio u stanju da nas informiše o:

Kolika je bila ukupna suma prikupljenog novča? ili
Kolika je duga izmireno od ovih naplata?

11. Registar naplaćenih kazni i globa na KEK računima.

Trenutno KEK nema mogućnosti da odvoji naplate za potrošenu energiju od naplate kazni i globa; svakom potrošaču se naplaćuje račun za: Potrošnju, TV takse, obaveštenja o isključenju, naknada za isključenje/ponovno uključivanje itd., i kada potrošač plaća sumu koju duguje, ili potpisujeDSC, nije predviđeno koji deo duga on/ona plaća ili izmiruje.

U svojoj objavi KEK nije predstavio nikakvo objašnjenje ovog slučaja.

12. Broj slučajeva kada se KEK poziva na član 10.2 odluke D_02_2005 (odstranjenje opreme za pružanje energije potrošačima, zbog ponovljenih prekršaja od potrošača)

Ukupan broj slučajeva kada se primenio/implementirao od strane KEK-a član 10.2 odluke D_02_2005, je predstavljen u Tab.11.

Priština	Prizren	Uroševac	Gnjilane	Peč	Mitroviča	Djakoviča	Total
1.304	886	0	0	230	315	46	2,781

Tab.11 (ukupan br. Potrošača kojima je uklonjena oprema za dobijanje energije; Jun-Dec.2005)

13. Kakve vrste isključenja su korišćene (uklanjanje spojnice, isključivanje brojila, uklanjanje vazdušnih spojnice; uklanjanje povezanih kablova; ili drugo)

Sledeće metode su korišćene za isključivanje potrošača:

- Isključivanje brojila
- Isključivanje sa Električnog stuba
- Odstranjivanje kabla za dovod

14. Broj slučajeva koji su otišli na sud, i broj rešenih slučajeva od strane suda.

Ukupan broj slučajeva koji su otišli na sud i broj rešenih slučajeva je predstavljen u Tab.12

	Priština	Prizren	Uroševac	Gnjilane	Peč	Mitrovica	Djakovica	Total
Poslati	492	241	158	150	111	193	16	1,361
Rešeni	0	0	7	0	0	0	0	7

Tab.12 (ukupan broj poslatih i rešenih slučajeva na sudu; Jun-Dec.2005)

Od **1,361** slučaja poslatih na sud samo je 7 njih rešeno na sudu (u Uroševačkom rejonu)

Rezultati sudski rešenih slučajeva trebaju biti podneti od KEK-a u skorju budućnosti

Gore napisan izveštaj je baziran na podnesenim podacima divizije Nabavke KEK-a.

Dole je izveštaj baziran na podacima Mrezne divizije KEK-a.

15. Datum i vreme čitanja (snimanja) brojila u podstanicama 110/10 kV, 110/35kV i 35/10 kV za svaki period obračuna

U podstanicama 110/10 kV, 110/35kV i podstancama 35/10 kV čitanje se vrši 1. dana u mesecu u 8:00 pre podne.

16. Broj brojioca u podstanicama sa mogućnošću automatskog snimanja (memorisanja) vrenosti energije/datuma.

Postoje **137** Digitalnih brojioca u podstanicama

17. vremenska šema čitanja brojioca potrošača;

Čitači u Distributivnoj mrezi čitaju brojiocce od **01 do 05** svakog meseca;

Tačnost ove informacije, partikularno u vezi sa domaćinstvima treba biti verifikovana.

18. Broj napajalica u podstanicama bez brojioca – po rejonu i ukupno

	Priština	Prizren	Uroševac	Gnjilane	Peč	Mitrovica	Djakovica	110/10 KV	Total
Br. napajalica (10 kV) bez brojioca	96	21	8	6	14	0	23	23	191

Broj napajalica bez brojioca (Tab. 13)

19. broj podstanica sa alternativnim napajalicama u sloznoj mrezi

531 podstanica (10/04 kV) ima mogućnost alternativne nabavke.

20. Broj potrošača koji imaju tehničku mogućnost da promene napajalicu

Postoje **72,364** potrošača koji imaju tehničku mogućnost promene napajalica.

21. Kopije sve dokumentacije uključujući izveštaje, papire, memorandume i podatke koji objašnjavaju procese uskladjivanja.

Divizija Nabavke KEK-a je predstavila ERO sve dokumente povezane sa procedurom isključenja, pokazujući popunjenu dokumentaciju svakog isključenog potrošača. Podatci su elektronski registrovani i svaki slučaj je arhivisan, sve preduzete mere KEK-a su zabeležene i arhivisane.

Zaključak

Radi poboljšanja pravilnika o isključenjima KEK bi trebao preduzeti sledeće mere:

- Podneti Akcioni Plan ERO-u sa prioriternim aktivnostima povezanim sa pravilnikom o isključenju.

Akcioni plan treba biti predat ERO najkasnije mesec dana nakon prijema ovog izveštaja. Svaki zadatak u akcionom planu treba biti razmotren sa ERO i trebaju se postaviti ostvarljiva postignuća i raspored implementacije.

- Pokušati i informisati ERO o aktivnostima i planovima za postavkom brojila u podstanicama/svim dalekovodima i potrošačima.
- Napraviti jasnu razliku prihoda od taksi, naknada, kazni i globa, od prihoda naplate potrošene energije. Oni trebaju biti registrovani u različite kategorije prihoda. KEK treba dati ERO, plan za rešenje ovog problema najkasnije mesec dana od dana primanja ovog izveštaja.

• Preuzimanje mera za poboljšanje pravilnika o isključenju je u skladu sa pravilom o Isključivanju i ponovnom uključivanju potrošača koje zamenjuje odluku D_02_2005. Kao dodatak gore napomenutim aktivnostima, KEK treba da nastavi implementaciju pravilnika o isključivanju sa glavnim fokusom na:

- Osiguranju da su potrošači primili obaveštenje o isključenju, pre početka procedure isključenja
- Poboljšaju svesnost kampanje o njihovom (KEK) pravilu o isključenju
- Informišu potrošače o njihovim pravima i dužnostima
- Informišu potrošače o posledicama i kaznama koje moraju oni platiti ukoliko se desi da budu isključeni.
- Poboljšaju efikasnost osnovanih timova za isključivanje
- Povećanje broja osoblja radi rešavanja žalbi potrošača
- Kooperacija sa opštinama i lokalnom vladom, traženje njihove podrške.
- Kontrola i monitoring timova za isključenje; preduzimanje disciplinskih mera za timove koji ne uspeju da implementiraju pravilnik (razmeštaj timova koji su podmitljivi)
- Povećanje broja tima za isključivanje u svim rejonima
- Obezbedi logističku podršku timovima za isključenje (vozila, opremu za isključenje, vozila sa podizačem)

KEK pravilnik za isključenje treba dobiti podršku od:

- Potrošača
- PISG (sudstvo, policija, ministarstva, ERO, opštine)
- Donatora, UNMIK-a