An EU funded project managed by the European Commission Liaison Office to Kosovo

PROJEKT I ZNKE 2010/235-011
PROJEKTI PËR MBËSHTETJE TË MËTEJSHME PËR FORCIMIN INSTITUCIONAL TË ZRRUM
EU-WATREG

Proceset Komerciale

Leximi i Ujëmatësve, Faturimi & Arkëtimi i të Ardhurave

John Waldron
Specialist Komercial

3 Mars

Nr 7

Përmbajtja e Prezantimit

1. Proceset Komerciale – Të përgjithshme
2. Kujdesi për Konsumatorë & Komunikimi
3. Leximi i Ujëmatësve
4. Faturimi
5. Arkëtimi i të Ardhurave

Proceset Komerciale – 1.3

- Uji është monopol natyror pa konkurencë në shitjen e shërbimeve.

- Biznesi i ujit, megjithatë, duhet të garojë për mbledhjen e të ardhurave nga konsumatorët kur është në pyetje pagesa e faturave!

Proceset Komerciale – 1.4

Kujdesi për Konsumatorë & Komunikimi

- Karta e Konsumatorit
- Komunikimi me Konsumatorët & Akterët tjerë
  - Përcjellë Imazhin Publik të Kompanisë dhe përcakton Brendin e saj
  - Metodat e saj të Komunikimit, në formë të shkruar, audio-visuale, etj.
  - Përvojën e Kompanisë me Konsumatorë
- Ankesat e Konsumatorëve
- Pyetjet e Konsumatorëve

Krahasimi i Faturave - 1

KEK
KORPORATA ENERGJETIKE E KOSOVËS Sh.A.
KOSOVO ENERGY CORPORATION J.S.C.
ENERGETSKA KORPORACIJA KOSOVA D.D.

DIVIZIONI I FURNIZIMIT
SUPPLY DIVISION
DIVIZIJA ZA SNABDEVANJE
Prishtinë

NF/FB 600282597

DPR - 2005035
Bekim Zeka
25.Rr.U.Ç.K.-14 Hyr-I-Nr.6 - 1.Prishtinë

Fatura - Bill - Račun
12/2010/R 9412685 08.01.2011

Afati i pagesës / Due date / Rok plačanja
23.01.2011

		Gjendja e tanishme Current reading Sadašnje stanje	Gjendja paraprake Previous reading Prethodno stanje	Diferenca Difference Razlika	Konstanta e ni. Meter constant Konstanta brojila	Harxhimi Consumption Potrošnja	Çmimi Price (€ cent) Cena	Vlera Amount (€) Iznos
A1	M	2,345	2,345	0	1			
A2	M	14,837	14,491	346	1	346		
A1B1		A1:	0.00 %			0	4.14	0.00
A2B1		A2:	100.00 %			200	4.14	8.28
A1B2						0	5.73	0.00
A2B2						146	5.73	8.37
A1B3						0	8.31	0.00
A2B3						0	8.31	0.00

Pa matje / Unmetered / Nemereni	
Tarifa fikse / Standing Charge / Fiksna naknada	2.08
Neto / Nett / Neto	18.73
TVSH / VAT / PDV	3.00
Taksa për emituesin publik / Public broadcasting fee / Taksa za javno emitovanje	0.00
Totali i Faturës / Bill Amount / Ukupno Račun	21.73
Këstë Mujor / Monthly Installment / Mesečna Rata	0.00
Vlera për pagesë / Payment amount / Vrednost za plačanje	21.73
Borgji i përgjithshëm / Total debt / Ukupan dug 09.01.2011	127.93

Detajet tjera / Other details / Ostali detalji
Muaji / Month / Mesec 12 / 2010
Sezoni / Season / Sezona 1 Dimër/Winter/Zima
Njehsorët / Meters / Brojila
Akt 4695556 / 5
Reak / 5
Mxg
Grupi tarifor / Tariff group / Tarifna grupa 4/02 5
Kategoria/Category 121376 / 5
1200002013200
Detajet shikoni prapa
For details see overleaf
Upustva na poledjini
Dt. Leximit / Reading dt. / Dt Očitavanje 31.12.2010
6 / 39

Konsumatore të nderuar, Pagesën e Faturës tani mund ta bëni edhe përmes Debitimit Direkt nga llogaria juaj bankare. Për informata kontaktoni: 038 501 701 332.

Kos-GIRO
Shuma / Iznos / Amount
€ 21 Euro 73 Ct
Prej xhirollogarisë / Od žiro računa / From bank account
Nënshkrimi i Pëlqyi / Signature
Prej / Od / From Bekim Zeka
Emri / Ime / Name 25.Rr.U.Ç.K.-14 Hyr-I-Nr.6
Adresa / Adresa / Address 1.Prishtinë
Vendi / Mesto / Place 000116
Për / Za / To 000116 KEK Prishtinë
Për / Za / To KEK Prishtinë
1501001000877554 DPR002005035012T 08.01.2011
© CBAK

DPR002005035012T+000000000000098<00021739+ 000116+15>

KOMPANIA E UJESJELLESIT RAJONAL "PRISHTINA" Sh.a

FATURA - FAKTURA - INVOICE Nr.0927100

Perudha e faturimit:12.2010 - 31.12.2010
Nr Fiskal : 600269016
NLB-1701001010393730
Data e faturimit: 01.01.2011
SABEDIN HOTI
UM \WM\VM : 79120
U Ç K , 6, , Prishtina , PRISHTINE
Kodi / Kod / Code A 79134

Sherbimi Servis Service	T	Leximi1 Stanje1 State1	Leximi2 Stanje2 State2	Sasia Razlika Quantity	Cmimi Cena Price	Vlera Iznos Amount
1.Uji	1	10720,00	11000,00	7,57	0,32	2,42
2.Tarifa fikse	1			1	1,00	1,00
3.Kanalizimi	1			7,57	0,04	0,30

Historia/ Istorija/History	TVSH - DDV - VAT	0,60
	(1) Gjithsej vlera - Ukupan iznos - Bill total (EUR)	4,32

Borxhi i perparshëm Predhodni dug	Pagesa paraprake Predhodno uplaćeno	Borxhi i tanishëm Ukupan Dug
19,55	0,00	23,87
Borxhi i riprogramuar		0,00

European Union
European Commission Liaison Office

An EU funded project managed by the European Commission Liaison Office to Kosovo

Implemented by: RODECO Consulting GmbH, IPA Energy + Water Economics, Edinburgh Economics

Krahasimi i Faturave - 2

Nëse në afat prej 15 ditëve nuk bëhet pagesa, pasojë shkyçja / Due payment of debt is 15 days, otherwise you will be disconnected / Ako u roku od 15 dana ne uplatite dug, sledi iskljucenje

UDHËZIM - INSTRUCTION - UPUSTVO

A1*	kWh	TL-HT-VT**		Energjia Aktive	Active Energy	Aktivna Energija
A2	kWh	TU-LT-NT		Energjia Aktive	Active Energy	Aktivna Energija
A1B1*	kWh	0 - 200	Bilok 1	Energjia Aktive	Active Energy	Aktivna Energija
A2B1	kWh	0 - 200	Bilok 1	Energjia Aktive	Active Energy	Aktivna Energija
A1B2*	kWh	200 - 600	Bilok 2	Energjia Aktive	Active Energy	Aktivna Energija
A2B2	kWh	200 - 600	Bilok 2	Energjia Aktive	Active Energy	Aktivna Energija
A1B3*	kWh	> 600	Bilok 3	Energjia Aktive	Active Energy	Aktivna Energija
A2B3	kWh	> 600	Bilok 3	Energjia Aktive	Active Energy	Aktivna Energija
A1L***	kWh	> 800		Energjia Aktive	Active Energy	Aktivna Energija
A2L***	kWh	> 800		Energjia Aktive	Active Energy	Aktivna Energija
R1	kVArh	TL-HT-VS		Energjia Reaktive	Reactive Energy	Reaktivna Energija
R2	kVArh	TU-LT-NT		Energjia Reaktive	Reactive Energy	Reaktivna Energija
R1D	kVArh	TL-HT-VS		Energjia Reaktive	Reactive Energy	Reaktivna Energija
R2D	kVArh	TU-LT-NT		Energjia Reaktive	Reactive Energy	Reaktivna Energija
P	kW			Fuqia e Angazhuar	Demand Power	Angažovana Snaga
PL***	kW	> 800		Fuqia e Angazhuar	Demand Power	Angažovana Snaga
M				Me leximi	Metered	Očitano
E				Harxhimi i vlerësuar	Estimated Consumption	Procenjena potrošnja
		Sezona / Season 1		Dimër/Winter/Zima	01.10. - 31.03.	
		Sezona / Season 2		Vera/Summer/Leto	01.04. - 30.09.	

* Për njehsorë një tarifor energjia paraqitet si A1 / For single rate meter energy shown as A1 / Za jednotarifna brojila energija je prikazana kao A1

** Për sezonën 1 tarifa e larte aplikohet në kohën 07:00 - 22:00; për sezonën 2 tarifa e larte aplikohet në kohën 08:00 - 23:00
For season 1 high tariff 07:00 - 22:00; for season 2 high tariff 08:00 - 23:00
Tokom sezone 1 više tarife se primenjuje u periodu 07:00 - 22:00; tokom sezone 2 više tarife se primenjuje u periodu 08:00 - 23:00

*** Peraqitje e mbi limitit (800) për faturat para 01.05.2007 / Over limit (800) for invoices before 01.05.2007 / Iznad limita (800) za fakture prije 01.05.2007

E aplikueshme prej 01.05.2007 — Applicable from 01.05.2007 — Primenjuje se od 01.05.2007

Zyrat kontaktuese të shërbimit ndaj konsumatorëve në distribucione - rajone
Contact office of customer care in districts - area
Kontaktne kancelarije za odnose sa potrošačima u distribucijama - područje

Ferizaj	Komunat: Ferizaj, Lipjan, Shtime, Shërpcë, Kaçanik
Gjakovë	Komunat: Gjakovë
Gjilan	Komunat: Gjilan, Kamenicë, Viti
Mitrovicë	Komunat: Mitrovicë, Skenderaj, Vushtri, Leposaviq, Zubin Potok
Pejë	Komunat: Pejë, Deçan, Klinë, Istog
Prishtinë	Komunat: Prishtinë, Podujeva, Obiliq, Fushë - Kosovë, Gllogovc, Novobërdë
Prizren	Komunat: Prizren, Rahovec, Suharekë, Dragash, Malishevë

Numri kontaktues për gjithë Kosovën
Contact number for all Kosovo
Kontaktni broj za celo Kosovo
Tel: **038/551-100; 038-551-111**
Numri kontaktues pa pagesë tel. fix
Toll free no. for land line
Besplatni broj za fiksnih telefona
Tel: **038/542-467**
E-mail: **ContactCenter@kek-energy.com**
E-mail: **kekantikorrupcion@kek-energy.com**
Tel: **038/55-66-22**

Reklamimi eventual i paraqitet me shkrim zyrës për përkujdesje ndaj konsumatorëve në afat prej 15 ditësh nga data e pranimit të faturës.
Reklamimi i faturës nuk nënkupton të drejtën e konsumatorit për mospagesë të saj.
Eventual reclamation should be submitted in written to Customer Care Office within 15 days from the date of the bill receipt.
Bill reclamation does not imply the right of Customer for its non-payment.
Eventualna reklamacija se vrši pismeno kancelariji za odnose sa potrošačima u roku od 15 dana od prijema računa.
Reklamacija računa ne podrazumeva pravo potrošača za neplaćanje iste.

Ju lutemi mos shkruani në hapësirën më poshtë.
Molimo vas nemojte pisati u niže navedenom prostoru.
Please do not write in the space below.

Udhëzime për përdorim: Me këtë formular ju mund të paguani shumën permes transferimit ne para te gatshme.
Transferi: Gjithmonë e nënshkruani dhe nëse keni e nevojshme shënoni shënojmin tuaj, shumën, emrin dhe adresën tuaj. Dorëzojeni këtë formular në bankën tuaj pagesën e shënjojuar.
Para te gatshme: Ju mund te paguani ne para te gatshme ne cdo banke.
Kupona e bashkangjitur ne fund nese e shënjojnë, ju do ta jepet si dëshmi për pagesë.

Upute za korišćenje: Ovim obrascem u možete platiti iznos putem transfera iz u gotovini.
Transfer: Uvek potpišite i unesite neophodne napomene broj računa, iznos, ime i vašu adresu. Korisnik obrasca predaje uvek svoj banci (bez izuzetaka ceka).
Kad V možete platiti u gotovini u svakoj banci. Ukoliko želite obrazac, u dna ćete biti sačuvati deo nazad kao potvrdu da ste platili.

Instructions for use: With this form you can pay the amount by transfer or in cash.
Transfer: Always put your signature and if necessary your bank A/C number, the amount, your name and address. Submit the form without the stub to your bank.
Cash: You can pay at any bank in cash. Leave the stub attached to the form, you will get the stub back as proof of payment.

KUR "PRISHTINA" Sh.a.
Kushtet e pagesës:

- Afati - pagesës është brenda 8 ditëve nga data e faturës, pas kësaj afati llogaritjes kamatën
- Pagesa mund të bëhet te inkasantët, në Ndërmarrjen Publike ose në Bankë në llog.
BE: 1401000000587708
Bpë: 1300001001505494
NLB: 1201001010255576
PCB: 1110247440000174
RBKO: 1501890000329582
BKT: 1902337870041156
NFIS: 7043738
TVSH: 3006046
- Është e obligueshme shënohet kodi
- Është e mundur pagesa parapaj e dhe ajo mbi vlerën e faturës (paushall)
- Para pagesës, Konsumatori e mban faturën e nënshkruar (Dëftesën), Kartën inkasantit / Bankës / Ndërmarrjes mbajn faturën e shënojtur të pagesës
- Informatat detaleë mbi tarifat e shërbimeve mund të merren në Ndërmarrjen publike.
- Ju lutemi kontaktoni Ndërmarrjen Publike për çdo pyetje, vërejtje apo shpjegim detaj.

Për të gjitha informacionet, konsumatorët mund të parëqitëm me telefonin nr.
038/603-621, 038/603-010
Fax: 038/603-437
www.kur-prishtina.com

R.K.V "Prishtina" s.d.
Uslovi plaćanja:

- Rok uplate je do 8 dana a računa na datum fakture
- Uplate se mogu izvršiti kod inkasanta, u ulaznim prodajnim u u banci
BE: 1401000000587708
Bpë: 1300001001505494
NLB: 1201001010255576
PCB: 1110247440000174
RBKO: 1501890000329582
BKT: 1902337870041156
NFIS: 7043738
TVSH: 3006046
- Obavezano je upisati kod
- Na zahtev Potrošača dati potpisanu fakturu (kao priznanicu) u ulaznim / Banca / Prodajnice sa kupon uplate

Tarifa informacije

- Detaljne informacije za tarife usluge se mogu dobiti kod glavnog prodajnica
- Molimo vas da kontaktirate javno preduzeće za bilo kakvo pitanje, nepovolje i detaljije informacija.

Za svaku informaciju potrošači mogu se javiti na br 038/603-621, 038/603-010
Fax: 038/603-437
www.kur-prishtina.com

R.W.C "Prishtina" J.S.C
Payment conditions:

- Invoice to be paid within 8 days from bill date to the collector, the bank or at the Public Utility (PU) after which interest will be included
BE: 1401000000587708
Bpë: 1300001001505494
NLB: 1201001010255576
PCB: 1110247440000174
RBKO: 1501890000329582
BKT: 1902337870041156
NFIS: 7043738
TVSH: 3006046
- It is obligation to write the code
- Partial payment or over payment is possible
- After payment the customer keeps the signed invoice(receipt) and the collector / PU (Bank) gets the signed detachable Payment Record

Tariff information
A detailed tariff schedule can be obtained from the PU
For questions, objections and further information please contact your PU Company

For all information customers could call in tel. 038/603-621, 038/603-010
Fax. 038/603-437
www.kur-prishtina.com

kerkesat.ankesat@kur-prishtina.com

European Union
European Commission Liaison Office
An EU funded project managed by the European Commission Liaison Office to Kosovo
Implemented by: RODECO Consulting GmbH, IPA Energy + Water Economics, Edinburgh Economics

Praktika më e Mirë - 3.3

Leximi i Ujëmatësve – 1

- Leximi i Ujëmatësve është një aktivitet i pavarur
- Leximi i Ujëmatësve menaxhohet dhe kontrollohet me përdorim të planifikuar të itinerarit dhe ndoshta është sistem i cili duhet të përdorë paisje dore të leximit si dhe 'ujëmatës smart'
- Në rastet kur leximi përfshinë edhe kontaktin me konsumatorë atëherë ky kontakt bëhet një pjesë shumë e rëndësishme e marrëdhënieve të kompanisë me konsumatorë
- Marrja dhe regjistrimi i të dhënave duhet të automatizohet sa më shumë që të jetë e mundur e kjo për të minimizuar gabimet dhe për të mundësuar përdorimin e futjes së të dhënave vetëm nga një pikë.
- Leximi i ujëmatësve duhet të përfshijë edhe raportimin mbi gjendjen e ujëmatësit si dhe kycjen.

Proceset Komerciale – 3.4

Leximi i Ujëmatësve – 2

Kërkesat Mbështetëse të Sistemeve

- databazë e fuqishme dhe e saktë që siguron krijimin dhe mirëmbajtjen e mirë të të dhënave
- sistem i duhur i faturimit, i cili kontrollon kohën dhe rregullin e leximit të ujëmatësve, dhe
- sistemet duhet të mundësojnë futjen në përdorim të ujëmatësve 'smart', leximin nga distanca të ujëmatësve, dhe ndoshta edhe kontrollin nga distanca të ujëmatësve.

Praktika më e Mirë – 4.2

- Pamja e Faturave
  - Faturat e Shërbimeve për Ujë duhet të përdoren për të treguar imazhin e kompanisë të cilin kompania do që ta paraqes.
  - është mjeti i vetëm i shkruar i komunikimit që kompania ka me të gjithë konsumatorët e vet.
  - duhet të paraqes llogaritje të pastra dhe kompletuara të ngarkesave si dhe sqarim për të njejtat.
  - Duhet të përdoret për t'i përkujtuar konsumatorët detyrimin që ata kanë për të paguar dhe/ose t'i njoftojë ata për masat tjera që do të ndërmirrën nëse nuk paguajnë.
  - porositë e printuara në fatura mund të jenë individuale e po ashtu edhe gjithëpërfshirëse.
  - Një mundësi për të paraqitur mesazhe, lajme ose shpallje për të gjithë konsumatorët.

Praktika më e Mirë – 4.3

Faturimi

1. Shpërndarja e Faturave

- Shpërndarja efektive dhe e besueshme e faturave është thelbësore nëse duam që të arrihet nivel i mirë i arkëtimit.
- Kjo është e vështirë në Kosovë ku nuk ekziston një sistem i besueshëm i dergesave postare për të gjitha shtëpitë.
- Dërgesat lokale ose kompanitë postare mund të ofrojnë këtë shërbim, por nga eksperienca kuptohet që për këtë duhet menaxhim i kujdesshëm.
- Disa fatura mund të lexohen përmes internetit e me marrëveshje me konsumatorët.
- Për momentin, personeli i kompanisë mund të shfrytëzohet për të shpërndarë faturat por ata duhet të jenë persona tjera nga Lexuesit e Ujëmatësve.

Proceset Komerciale – 5.1

Arkëtimi i të Ardhurave - 1

- Kërkohet një sistem kontabiliteti i besueshëm për konsumatorë për të siguruar informata të sakta bazike për kontrollimin e borxheve të konsumatorëve
- Nivel i lartë i monitorimit të llogarive të konsumatorëve në mënyrë që problemet të identifikohen shpejt
- Procedura të fuqishme dhe praktike për të mbuluar të gjitha nivelet e problemit dhe të cilat drejtojnë deri në pikën e shkycjes.
- Këmbëngulja, respektimi i rregullave dhe zbatimi rigoroz i rregullave.

Proceset Komerciale – 5.2

Arkëtimi i të Ardhurave - 2

- Preferohet që Pagesa e Faturave të bëhet nga ana e konsumatorit:
  - Në zyrat e kompanisë , ose
  - Nëpërmjet sistemit bankar duke përdorur, debitin e drejtëpërdrejtë, pagesat përmes transfereve bankare, ATM, Giro, ose shërbimeve bankare nëpërmjet internetit.
- Në rast të mos pagesës së borxhit, kontakti me konsumatorin duhet të jetë i menjëhershëm e kjo për të minimizuar rritjen e borxhit të konsumatorëve dhe për të inicuar planet e pagesës së borxhit.
- Dështimi i planeve për pagim të borxhit (një pagesë e humbur) duhet të inicojë fazën e ardhshme të përdorimit të procedurave për arkëtimin e të ardhurave.