Republika e Kosovës - Republika Kosova - Republic of Kosova

ZYRA RREGULLATORE PËR UJË DHE MBETURINA
REGULATORNI URED ZA VODU I OTPAD
WATER AND WASTE REGULATORY OFFICE

ZRRUM

RAPORT VJETOR

PERFORMANCA E KOMPANIVE PUBLIKE TË UJIT DHE MBETURINAVE NË 2008

Përgatitur dhe publikuar nga:
ZYRA RREGULLATORE PËR UJË DHE MBETURINA

Dizajni:
ZRRUM

Print:
PROGRAF

Prishtinë, korrik 2009

VIZIONI

“Shërbime cilësore, të sigurta, dhe efiçente të ujit dhe mbeturinave për të gjithë konsumatorët në tërë Kosovën.”

MISIONI

“Rregullimi i shërbimeve të ujit dhe të mbeturinave të ngurta në mënyrë efektive dhe transparente në pajtim me praktikat e mira Evropiane të cilat sigurojnë që ofruesit e shërbimeve të ujit dhe të mbeturinave japin shërbime kualitative, të qëndrueshme dhe me çmime të përballueshme në tërë Kosovën, duke pasur parasysh ruajtjen e mjedisit dhe mbrotjen e shëndetit publik.”

PARATHËNIE

Edhe ky raport, i treti me radhë që e publikon ZRRUM për performancën e kompanive publike të ujit dhe mbeturinave në Kosovë, vë në pah një përmirësim të performancës së kompanive të ujësjellësit dhe kanalizimit në Kosovë, duke vazhduar kështu trendin pozitiv të përmirësimit të performancës të evidentuar gjatë tri viteve të fundit.

Fatkeqësisht, një përmirësim i ngjajshëm nuk është konstatuar tek kompanitë e mbeturinave të cilat edhe në vitin 2008 janë ballafaquar me probleme serioze financiare si pasojë, para së gjithash, e shkallës së ulët të arkëtimit. Kjo imponon nevojën e ngutshme të gjetjes së mekanizmave efikas për arkëtimin e faturave për shërbimet e mbeturinave. ZRRUM konsideron se është e domosdoshme të rishikohet modeli aktual i arkëtimit të faturave për shërbimet e mbeturinave dhe transferimi eventual i kësaj përgjegjësie nga kompanitë e mbeturinave tek komunat. Duke pasur parasysh peshën e këtij problemi dhe pasojat që ka për menaxhimin e mbeturinave në Kosovë, ZRRUM edhe gjatë vitit 2008 është angazhuar që të zgjidhet problemi i pagesave për shërbimet e mbeturinave, por pa ndonjë sukses.

Te sektori i shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit, shkalla e lartë e humbjeve të ujit si dhe shkalla e ulët e arkëtimit të faturave vazhdojnë të jenë pikat më të dobëta të performancës së këtij sektori dhe njëkohësisht pengesa kryesore për qëndrueshmërinë financiare të kompanive të ujit. Edhepse në vitin 2008 është shënuar një përmirësim i mëtutjeshëm krahasuar me vitin 2007 (humbjet e ujit janë zvogëluar në 56% nga 58%, dhe shkalla e arkëtimit është ngritur në 65% nga 61%) performanca e kompanive të ujit në këta dy tregues mbetet ende në nivel mjaft të ulët. Për pasojë, vetëm katër prej shtatë kompanive të ujit kanë qenë në gjendje të financojnë kostot e tyre të operimit dhe mirëmbajtjes, ndërkaq kapacitetet e tyre për investime kapitale mbesin shumë të kufizuara dhe të varura nga donacionet dhe grantet.

Nuk ka dyshim se reduktimi i humbjeve të ujit dhe ngritja e shkallës së arkëtimit janë sfidat kryesore dhe si të tilla duhet të trajtohen si prioritete kryesore nga menaxhmenti i të gjitha kompanive të ujit! Përpos kësaj, adoptimi i qasjes që ka në fokus konsumatorin si dhe ngritja e efiçencës janë fushat ku ZRRUM pret përmirësime të mëtutjeshme nga kompanitë e ujit.

Në anën tjetër, edhe institucionet qeveritare do të duhej të ofronin mbështetje më të madhe kompanive të ujit dhe mbeturinave për arkëtimin e faturave për shërbimet e ofruara. Kjo sepse, pa u adresuar dhe zgjidhur në

mënyrë të duhur dhe të plotë ky problem, është praktikisht i pamundur konsolidimi i këtyre sektorëve. Në këtë plan, është shpresëdhënës krijimi i Task Forcës së Ujit (‘TFU’) në kuadër të projektit të financuar nga Zyra Zvicrane për Bashkëpunim (SCO), që përbëhet nga përfaqësuesit e kabinetit qeveritar kryesuar nga Kryeministri i Kosovës. TFU parashihet të krijojë mekanizma efikas për zhvillimin e politikave në sektorin e ujit dhe në veçanti për adresimin e problemit të arkëtimit (adresimin e problemit të pagesës së faturave për rastet sociale, ofrimin e mbështetjes nga policia dhe gjykatat për arkëtimin e borxheve etj.).

Në sektorin e mbeturinave, çështje kyçe është evitimi i paqartësive sa i përket përgjegjësive institucionale të cilat janë aktualisht prezente. Në këtë kuptim, ZRRUM ka propozuar që komunat dhe MMPH të kenë rol kryesor në menaxhimin e mbeturinave (ashtu siq është përcaktuar në Ligjin për Mbeturinat) ndërkaq ZRRUM të lirohet nga përgjegjësia për rregullimin e këtij sektori (përmes ndryshimit të Ligjit Nr.03/L-086), dhe në këtë mënyrë të krijohen kushtet për futjen e konkurrencës së tregut në shërbimet e mbeturinave.

Në mungesë të konkurrencës së tregut në shërbimet e ujit dhe mbeturinave, edhe në këtë raport ne kemi krahasuar perfomancën relative të kompanive duke u bazuar në treguesit kyç të performancës, dhe si rezultat i këtij krahasimi kemi bërë rangimin e tyre. KRU ‘Prishtina’ është shpallur kompania me performancën më të mirë në vitin 2008, ndërkaq KRU ‘Hidrodrini’ Pejë është shpallur kompania që ka shënuar përmirësimin më të madh të performancës në 2008 krahasuar me 2007. Unë i përgëzoj këto kompani për performancën e mirë të demonstruar dhe i inkurajoj menaxhmentin e tyre dhe të kompanive tjera që të angazhohen edhe më tepër për ngritjen e mëtutjeshme të efiçencës dhe cilësisë së shërbimit.

Dëshiroj të theksoj se në vitin 2008, është përmirësuar edhe niveli i përgjegjshmërisë së kompanive të ujit në kuptim të dorëzimit me kohë të raporteve si dhe në kuptim të cilësisë së të dhënave të raportuara. Të dhënat financiare dhe shumica e të dhënave operative janë plotësisht të sakta dhe të besueshme. Në anën tjetër, kualiteti i të dhënave që kanë të bëjnë me shërbimet ndaj konsumatorëve është ende i nivelit të ulët, dhe duhet që kompanitë ta adresojnë këtë si çështje me prioritet të lartë.

Në fund, dëshiroj të falenderoj Zyrën Zvicërane për Bashkëpunim (SCO) për mbështetjen e çmueshme që i ka dhënë ZRRUM në përgatitjen e këtij Raporti përmes angazhimit të konsultantes Vera Muhaxhiri.

Afrim Lajçi
Drejtor i ZRRUM

AKRONIMET DHE SHKURTESAT

AKMM	•	Agjencia Kosovare e Mbrojtjes së Mjedisit
ESK	•	Enti i Statistikave të Kosovës
IKSHP	•	Instituti Kombëtar i Shëndetësisë Publike i Kosovës
KKK	•	Komisionet Këshilluese të Konsumatorëve
KMDK	•	Kompania për Menaxhimin e Deponive në Kosovë
KRU	•	Kompanitë Regjionale të Ujit
KRM	•	Kompanitë Regjionale të Mbeturinave
KU	•	Kompanitë e Ujit (KRU-të + Ibër-Lepenci)
MMPH	•	Ministria e Mjedisit dhe Planifikimit Hapsinor e Kosovës
MEF	•	Ministria e Ekonomisë dhe Financave e Kosovës
OFMP	•	Projekti për Monitorim Operativ dhe Financiar
ROFK	•	Raportimi i të dhënave operative, financiare dhe të konsumatorëve nga kompanitë e licencuara nga ZRRUM
SCO	•	Zyra Zvicërane për Bashkëpunim
TKP	•	Treguesit Kyç të Performancës
ZNKE	•	Zyra Ndërlidhëse e Komisionit Europian
ZRRUM	•	Zyra Rregullatore për Ujë dhe Mbeturina

PËRMBAJTJA

P A R A T H Ë N I E 5

1 HYRJE 11

1.1. Sfondi 11

1.2. Përmbajtja e Raportit 11

1.3. Besueshmëria e të Dhënave të Raportit 12

1.4. Vlerësimi i Performancës 13

2 SEKTORËT E UJIT DHE MBETURINAVE 14

2.1. Rolet dhe Përgjegjësitë Institucionale 14

2.2. Struktura Aktuale e Sektorëve të Ujit dhe Mbeturinave 16

PJESA E PARË: PERFORMANCA E KOMPANIVE TË UJIT 19

3 PËRMBLEDHJE E PERFORMANCËS SË KOMPANIVE TË UJIT 20

3.1. Shërbimet e Ujësjellësit dhe Kanalizimit 20

3.1.1 Performanca e KRU-ve 22

3.1.2 Rangimi i Performancës së KRU-ve 23

3.2. Furnizimi i Ujit me Shumicë 25

4 PERFORMANCA KRAHASUESE E KRU-VE 27

4.1. Mbulueshmëria me Shërbimet e Ujësjellësit dhe Ujërave të Zeza 27

4.2. Kualiteti i Ujit 30

4.3. Vazhdimësia e Furnizimit me Ujë 33

4.4. Humbjet e Ujit 35

4.5. Matja e Konsumit të Ujit 38

4.6. Efikasiteti i Arkëtimit të të Ardhurave 40

4.7. Mbulimi i Shpenzimeve Operative 42

4.8. Shpenzimet Operative për Njësi 44

4.9. Efiçenca e Stafit 46

4.10. Ankesat e Konsumatorëve 48

4.11. Përgjegjshmëria e KRU-ve ndaj ZRRUM 50

PJESA E DYTË: PERFORMANCA E KOMPANIVE TË MBETURINAVE 51

5 PËRMBLEDHJE E PERFORMANCËS SË KOMPANIVE TË MBETURINAVE 52

5.1. Shërbimet e Grumbullimit të Mbeturinave 52

5.1.1 Performanca e KRM-ve 53

5.1.2 Rangimi i Performancës së KRM-ve 54
5.2. Shërbimet e Deponimit të Mbeturinave 56
6 PERFORMANCA KRAHASUESE E KRM-VE 57
6.1. Mbulueshmëria me Shërbimet e Grumbullimit të Mbeturinave 57
6.2. Grumbullimi i Mbeturinave për Punëtorë 59
6.3. Përqindja e Deponimit të Mbeturinave në Deponitë Sanitare 60
6.4. Efikasiteti i Arkëtimit të të Ardhurave 61
6.5. Mbulimi i Shpenzimeve Operative 62
6.6. Shpenzimet Operative për Njësi 64
6.7. Efiçenca e Stafit 65
6.8. Ankesat e Konsumatorëve 66
PJESA E TRETË: SHTOJCAT 67
SHTOJCA A VLERËSIMI I PERFORMANCËS - RANGIMI I KOMPANIVE 68
A.1 Rangimi i KRU-ve sipas Performancës në 2008 68
A.2. Rangimi i KRU-ve sipas Përmirësimit të Perform. në 2007-2008 68
A.3 Rangimi i KRM-ve sipas Performancës në 2008 69
A.4. Rangimi i KRM-ve sipas Përmirësimit të Perform. në 2007-2008 69
SHTOJCA B TË DHËNAT KRYESORE STATISTIKORE 70
B.1 Kompanitë Regjionale të Ujësjellësit 70
B.2 Kompanitë Regjionale tëGrumbullimit të Mbeturinave 71
B.3 Kompania për Menaxhimin e Deponive në Kosovë (KMDK) 72
B.4 Ofruesi i Ujit me Shumicë (Ibër –Lepenci) 72
SHTOJCA C DETAJET KONTAKTUESE 73
C.1 Kompanitë Regjionale të Ujësjellësit 73
C.2 Kompanitë Regjionale të Mbeturinave 73
C.3 Kompania për Menaxhimin e Deponive në Kosovë (KMDK) 74
C.4 Kompania për Furnizim të Ujit me Shumicë (HS Ibër-Lepenci) 74
C.5 Zyra Rregullatore për Ujë dhe Mbeturina (ZRRUM) 74
C.6 Komisionet Regjionale Këshilluese të Konsumatorëve (ZRRUM) 74
SHTOJCA D ZONAT E SHËRBIMIT 75
D.1 Zonat e Shërbimit të KRU-ve 75
D.2 Zonat e Shërbimit të KRM-ve 76

1 HYRJE

1.1. Sfondi

Zyra Rregullatore për Ujë dhe Mbeturina (ZRRUM) është rregullator ekonomik i sektorëve të shërbimeve të ujit dhe mbeturinave në Kosovë. Një prej funksioneve të saj të rëndësishme është që të monitorojë dhe raportojë për performancën e kompanive publike të cilat ofrojnë këto shërbime.

Monitorimi dhe raportimi i performancës së kompanive të ujit dhe mbeturinave është i rëndësishëm për faktin se para së gjithash i kontribuon ngritjes së transparencës dhe llogaridhënies në lidhje me shërbimet e ujësjellësit, kanalizimit, dhe mbeturinave në Kosovë, duke dhënë një pasqyrë të plotë dhe objektive për treguesit operativ, financiar dhe të cilësisë së këtyre shërbimeve.

Përpos ngritjes së transparencës dhe llogaridhënies, ky raport poashtu ka për qëllim që të nxitë kompanitë publike të ujit dhe mbeturinave të përmirësojnë performancën e tyre, duke shfrytëzuar performancën krahasuese si teknikë që stimulon konkurrencën. Rrjedhimisht, në bazë të rezultateve të krahasimit të performancës, në Raport është bërë rangimi i kompanive sipas: (i) perfomancës së treguar në vitin 2008, si dhe (ii) progresit të arritur në përmirësimin e performancës gjatë periudhës 2007/2008. Përvojat në sektorët publik tregojnë se krahasimi i performancës dhe raportimi publik parimisht është një stimulus për përmirësim të performancës.

Jo më pak i rëndësishëm është edhe fakti se të dhënat e prezantuara në këtë raport mund të shërbejnë si informacion me interes për konsumatorët për të parë se si ka performuar kompania e tyre në krahasim me kompanitë tjera, dhe gjithashtu si informacion i rëndësishëm për Qeverinë, kompanitë, donatorët, dhe agjencitë e ndryshme.

1.2. Përmbajtja e Raportit

Raporti përmban dy pjesë kryesore në të cilat analizohen performanca e dy sektorëve të shërbimeve publike të cilët janë nën autoritetin rregullator të ZRRUM:

- **Shërbimet e Ujit** – (i) Shërbimet e furnizimit me ujë të pijes dhe shërbimet e kanalizimit të ujërave të zeza, si dhe (ii) furnizimi i ujit me shumicë; dhe
- **Shërbimet e mbeturinave** – (i) shërbimet e grumbullimit dhe transportimit të mbeturinave, dhe (ii) shërbimet e deponimit të mbeturinave.

Për të gjitha këto shërbime ZRRUM në bashkëpunim me kompanitë përkatëse ka zhvilluar treguesit e performancës në bazë të cilëve është analizuar dhe vlerësuar performanca e përgjithshme e sektorit përkatës si dhe performanca e e kompanive veç e veç.

Për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit si dhe për shërbimet e grumbullimit të mbeturinave në Raport është dhënë pasqyra e performancës relative të kompanive në krahasim me kompanitë tjera të sektorit të njëjtë. Ndërkaq për shërbimet e furnizimit të ujit me shumicë dhe shërbimet e deponimit të mbeturinave është dhënë një pasqyrë e performancës së kompanive publike që ofrojnë këto shërbime ('Ibër-Lepenci' dhe 'KMDK') pa pasur mundësi krahasimi.

Duhet theksuar se, në këtë raport nuk janë përfshi informatat lidhur me shërbimet e ujit dhe mbeturinave që aktualisht janë jashtë regjimit rregullator të ZRRUM si: (i) sistemet rurale të ujësjellësit të cilat nuk janë nën autoritetin menaxherial të kompanive publike të licencuara, dhe (ii) shërbimet e ujit dhe mbeturinave të cilat ofrohen në komunat me shumicë serbe të cilat nuk janë të licencuara dhe të rregulluara nga ZRRUM. Kjo për faktin e thjeshtë se ZRRUM nuk posedon të dhëna për këto shërbime. Gjithashtu, edhe shërbimet e grumbullimit dhe shkarkimit të ujërave të shiut si dhe shërbimet e furnizimit me ujë për nevoja të ujitjes nuk janë përfshi me këtë raport meqenëse nuk janë nën mandatin rregullator të ZRRUM.

1.3. Besueshmëria e të Dhënave të Raportit

Ky Raport është hartuar duke i shfrytëzuar të dhënat të cilat i kanë raportuar kompanitë publike të licencuara të ujit dhe mbeturinave në pajtim me obligimet e tyre raportuese të përcaktuara me kuadrin ligjor dhe me licencat e shërbimit. Të dhënat për kualitetin e ujit ndërkaq ZRRUM i ka marrë nga Instituti Kombëtar i Shëndetësisë Publike (IKSHPK) me të cilin ZRRUM ka Marrëveshje të Bashkëpunimit.

Të dhënat e raportuara nga kompanitë konform sistemit të raportimit të cilin e ka zhvilluar ZRRUM (sistemi ROFK) i janë nënshtruar auditimit të cilin e ka ndërmarrë ZRRUM gjatë periudhës janar-prill 2009. Qëllimi i auditimit ka qenë që të verifikohet kualiteti i të dhënave, respektivisht saktësia dhe besueshmëria e tyre. Auditimi ka konsistuar në krahasimin e të dhënave të raportuara me të dhënat faktike në sistemin informativ të kompanive si dhe në vlerësimin e besueshmërisë së tyre. Në përgjithësi, ZRRUM i konsideron të dhënat e shfrytëzuara në këtë raport (përpos të dhënave që kanë të bëjnë me nivelin e shërbimeve ndaj konsumatorëve) si të besueshme dhe korrekte.

1.4. Vlerësimi i Performancës

Vlerësimi i performancës së përgjithshme si dhe rangimi i kompanive si rezultat i këtij vlerësimi, është bërë duke u bazuar në treguesit kyç të performancës (TKP) të cilët ZRRUM i ka përzgjedhur nga një numër më i madh i treguesve të performancës të analizuar në këtë Raport. Me rastin e përzgjedhjes së TKP, ZRRUM është udhëhequr nga kriteret vijuese:

- TKP të jenë të bazuar në të dhënat e besueshme;
- TKP të jenë relevant; dhe
- TKP të jenë nën kontrollin e menaxhmentit të kompanive.

Me qëllim që vlerësimi i performancës të jetë sa më objektiv, ZRRUM në këtë Raport ka bërë disa ndryshime në metodologjinë e rangimit të kompanive krahasuar me raportet paraprake, të cilat mund të përmblidhen në sa vijon:

- Numri i TKP është rritur nga 5 në 9;
- Pesha e TKP është kategorizuar varësishit prej rëndësisë së tyre;
- Besueshmëria e të dhënave është kategorizuar duke u bazuar në procesin e auditimit.

Poashtu, sivjet për herë të parë ZRRUM ka vlerësuar edhe performancën e kompanive në lidhje me përgjegjshmërinë e tyre në përmbushjen e obligimeve ndaj ZRRUM që dalin nga korniza rregullatore.

2 SEKTORËT E UJIT DHE MBETURINAVE

2.1. Rolet dhe Përgjegjësitë Institucionale

Sektori i ujërave në Kosovë, parimisht përfshinë 2 nën-sektorë: (i) sektorin e resurseve ujore, dhe (ii) sektorin e shërbimeve të ujit.

Autoritet përgjegjës për menaxhimin e resurseve ujore si dhe për hartimin e politikave dhe strategjisë për administrimin e ujërave në Kosovë është Ministria e Mjedisit dhe Planifikimit Hapsinor (MMPH). Sektori i shërbimeve të ujit (ujësjellësi dhe kanalizimi) ndërkaq përfshinë shërbimet e furnizimit me ujë si dhe shërbimet e kanalizimit të cilat ofrohen nga kompanitë publike regjionale të ujit të licencuara dhe të rregulluara nga ZRRUM.

Sektori i mbeturinave, në anën tjetër, përfshinë dy komponente: (i) shërbimet e grumbullimit të mbeturinave, dhe (ii) shërbimet e deponimit të mbeturinave. Shërbimet e grumbullimit të mbeturinave ofrohen nga kompanitë regjionale të mbeturinave, ndërsa shërbimet e deponimit të mbeturinave ofrohen nga Kompania për Menaxhimin e Deponive në Kosovë (KMDK).

Institucionet kryesore dhe përgjegjësitë e tyre respektive në sektorin e ujërave dhe të mbeturinave janë si vijon:

(i) Ministria e Mjedisit dhe Planifikimit Hapsinor (MMPH)

MMPH është institucion udhëheqës në sektorin e ujërave dhe mbeturinave në Kosovë që ka përgjegjësi të hartojë politikat sektorale dhe strategjitë. Me *Ligjin për Ujërat (nr. 2004/24)* rregullohen çështjet që kanë të bëjnë me administrimin, planifikimin, mbrojtjen dhe përgjegjësinë e institucioneve në fushën e ujërave dhe resurseve ujore si dhe përcaktohen detyrat dhe përgjegjësitë e MMPH dhe institucioneve tjera në fushën e ujërave. Sipas këtij ligji MMPH është përgjegjëse për hartimin e politikave për sektorin e ujërave si dhe për hartimin e planit strategjik për menaxhimin e resurseve ujore në Kosovë. Poashtu sipas këtij ligji MMPH është autoritet kompetent për lëshimin e lejeve për shfrytëzimin e ujërave si dhe për shkarkimin e ujërave të zeza.

Në sektorin e mbeturinave roli dhe përgjegjësitë e MMPH janë përcaktuar me Ligjin për Mbeturinat (*nr: 02/L-30, Rreg. 2006/31*).

(ii) Zyra Rregullatore për Ujë dhe Mbeturina (ZRRUM)

ZRRUM është themeluar me *Ligjin për Rregullimin e Veprimtarisë së Ofruesve të Shërbimeve të Ujësjellësit, Kanalizimit dhe Mbeturinave (nr. 03/L-086)* i cili ligj përcakton kornizën ligjore për rregullimin ekonomik të kompanive publike që ofrojnë shërbimet e ujësjellësit, kanalizimit dhe mbeturinave në Kosovë si dhe përcakton përgjegjësitë dhe autorizimet e ZRRUM si rregullator i pavarur që i përgjigjet Kuvendit të Kosovës. ZRRUM, sipas këtij ligji, është autoritet përgjegjës për: (i) licencimin e ofruesve të shërbimeve të ujit dhe mbeturinave, (ii) përcaktimin (aprovimin) e tarifave për shërbimet e ujit dhe mbeturinave, (iii) përcaktimin dhe mbikqyrjen e standardeve të shërbimit, (iv) monitorimin e performancës së ofruesve të shërbimeve, dhe (v) rregullimin e raporteve ndërmjet ofruesve të shërbimeve dhe konsumatorëve.

(iii) Ministria e Ekonomisë dhe Financave (MEF)

MEF në bazë të *Ligjit për Ndërmarrjet Publike (nr. 03/L-087)* përmes Njësisë për Politika dhe Monitorim mbikqyrë afarizmin e ndërmarrjeve publike të cilat janë pronësi e Republikës së Kosovës si dhe përkujdeset për operimin e përgjegjshëm dhe transparent të tyre. Ky ligj themelon kornizën për ushtrimin e të drejtës pronësore në ndërmarrjet publike dhe rregullon qeverisjen korporative të këtyre ndërmarrjeve.

(iv) Instituti Kombëtar i Shëndetësisë Publike (IKSHP)

IKSHP është autoritet përgjegjës për përcaktimin e standardeve të cilat duhet t'i plotësojë uji i pijes që distribuohet nga ofruesit e shërbimeve të ujësjellësit dhe poashtu monitoron zbatimin e këtyre standardeve. Baza ligjore për autoritetin dhe përgjegjësitë e IKSHP mbëshetet në *Udhëzimin Administrativ (nr. 2/99)* me të cilin rregullohet problematika e cilësisë së ujit të pijes.

(v) Komunat

Sipas *Ligjit për Vetqeverisjen Lokale në Kosovë (nr. 03/L-040),* komunat janë kompetente për ofrimin e shërbimeve publike të furnzimit me ujë dhe të mbeturinave. Kjo kompetencë e tyre në rastin e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit duhet të realizohet përmes Marrëveshjeve të Shërbimit që nënshkruajnë komunat me kompanitë përkatëse regjionale që ofrojnë shërbimet e veta në komunën respektive.

2.2. Struktura Aktuale e Sektorëve të Ujit dhe Mbeturinave

Në Kosovë, në vitin 2003 ka filluar reformimi i sektorit të ujit që fillimisht ka përfshirë procesin e ristrukturimit (konsolidimit) të ndërmarrjeve publike komunale të ujit dhe mbeturinave. Me këtë proces, i cili është finalizuar në fund të vitit 2006, nga 35 ndërmarrje komunale (shumica prej të cilave kanë ofruar praktikisht të gjitha shërbimet komunale) janë krijuar 7 ndërmarrje publike regjionale të ujësjellësit dhe kanalizimit si dhe 7 ndërmarrje regjionale të mbeturinave. Ndërmarrjet komunale në komunat me shumicë serbe, (Shtërpcë, Novobërdë, Mitrovicë e Veriut, Leposaviq, Zubin Potok dhe Zveçan) për shkaqe politike, nuk kanë participuar dhe nuk janë përfshirë me këtë proces.

Motivi kryesor për regjionalizimin e ndërmarrjeve komunale ka qenë krijimi i ndërmarrjeve të qëndrueshme financiarisht përmes:

- Shfrytëzimit të potencialit që ofron ekonomia e shkallës,
- Zbatimit efektiv të mbikqyrjes rregullatore dhe menaxheriale,
- Përgatitjes për reformim të mëtejmë me Participimin e Sektorit Privat (PSP),
- Parandalimit të ndërhyrjes politike në menaxhmentin e ndërmarrjeve publike.

Përkundër rezistencave që ka pasur për procesin e konsolidimit nga disa prej komunave, procesi është përmbyllur në fund të vitit 2006. Efektet pozitive të këtij procesi janë evidente, dhe ato kryesisht konsistojnë në: eliminimin e strukturës së fragmentarizuar, ngritjen e llogaridhënies dhe transperencës, dhe ngritjen e efiçencës.

Hapi i dytë i reformave, ka qenë krijimi i kornizës ligjore për rregullimin ekonomik të ndërmarrjeve publike të ujit dhe mbeturinave, në nëntor të vitit 2004 (përmes Rregullores 2004/49) dhe themelimi i Zyrës Rregullatore për Ujë dhe Mbeturina (ZRRUM) si autoritet përgjegjës për rregullimin ekonomik të ndërmarrjeve publike të ujit dhe mbeturinave.

Dhe hapi i tretë i reformave ka konsistuar në korporatizimin e ndërmarrjeve publike të ujit dhe mbeturinave, proces ky i përfunduar në vitin 2007, përmes të cilit, këto kompani janë shndërruar në korporata (procesi i korporatizimit) që si rezultat ka pasur transformimin e ndërmarrjeve publike në shoqëri aksionare (Sh. A.) të cilat kanë një identitet të qartë ligjor dhe financiar dhe të cilat administrohen sipas parimeve të qeverisjes korporative. Çështja e pronësisë së këtyre ndërmarrjeve është rregulluar me Ligjin për Ndërmarrjet Publike (i miratuar me 13 qershor 2008).

Në pajtim me kornizën ligjore, ZRRUM ka licencuar 16 kompani publike prej të cilave: (i) 7 ofrojnë shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit, (ii) 1 ofron shërbimet e furnizimit të ujit me shumicë , (iii) 7

ofrojnë shërbimet e grumbullimit të mbeturinave, dhe (iv) 3 ofrojnë shërbimet e deponimit të mbeturinave.

(i) Shërbimet e Ujit (Ujësjellësit dhe Kanalizimit)

Aktualisht, shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit në Kosovë, ofrohen nga 7 kompani publike regjionale të licencuara nga ZRRUM:

1. **KRU 'Prishtina' Sh. A.**, që ofron shërbimet në komunat: Prishtinë, Fushë Kosovë, Obiliqi, Podujevë, Lipjan, Shtimje, dhe Drenas;
2. **KRU 'Hidroregjioni Jugor' Sh.A**, që ofron shërbimet në komunat: Prizren, Malishevë, Suharekë, dhe Dragash;
3. **KRU 'Hidrodrini' Sh.A.**, që ofron shërbimet në komunat: Pejë, Istog, Klinë, Junik dhe Deçan[1];
4. **KRU 'Mitrovica' Sh.A**., që ofron shërbimet në komunat: Mitrovicë, Skënderaj dhe Vushtri;
5. **KRU 'Hidrosistemi Radoniqi' Sh.A**., që ofron shërbimet në komunat: Gjakovë dhe Rahovec;
6. **KRU 'Hidromorava' Sh.A.**, që ofron shërbimet në komunat: Gjilan, Kamenicë, dhe Viti;
7. **KRU 'Bifurkacioni' Sh.A**., që ofron shërbimet në komunat: Ferizaj dhe Kaçanik [2]**.**

(ii) Furnizimi i Ujit me Shumicë

Furnizimi i ujit me shumicë është përkufizuar si furnizimi i ujit të papërpunuar për ofruesit e shërbimeve të ujit dhe ujërave të zeza.

Kompania e vetme e licencuar që ofron ujë me shumicë është: **NPH** '**Ibër-Lepenci' Sh.A.** e cila furnizon ujë me shumicë për KRU 'Mitrovica' Sh.A. dhe për KRU 'Prishtina' Sh.A.

(iii) Shërbimet e Grumbullimit të Mbeturinave

Shërbimet e grumbullimit dhe transportimit të mbeturinave në Kosovë ofrohen nga 7 kompani publike regjionale të licencuara nga ZRRUM:

1. **KRM 'Pastrimi' Sh.A.** që ofron shërbimet për komunat: Prishtinë, Fushë Kosovë, Obiliq, Drenas, Lipjan, Podujevë, ..
2. **KRM 'Ekoregjioni' Sh.A.** që ofron shërbimet në komunat: Prizren, Rahovec, Suharekë, Malishevë, dhe Dragash;

---

[1] *Komuna e Deçanit ka qenë pjesë e zonës së shërbimit të KRU 'Hidrodrini', derisa me një vendim të Kuvendit Komunal i Deçanit të vitit 2007 ka vendosur të mos jetë pjesë e kompanisë regjionale "Hidrodrini" dhe ka themeluar ndërmarrjen komunale të ujësjellësit. ZRRUM konsideron se ky vendim i KK Deçan është në kundërshtim me Ligjin për Ndërmarrjet Publike.*

[2] *Komuna e Kaçanikut poashtu, me një vendim të Kuvendit Komunal në muajin shkurt 2009, ka vendosur të mos jetë pjesë e KRU 'Bifurkacion'" Sh.A., dhe ka themeluar ndërmarrjen e veçantë komunale të ujit, gjë që nga ZRRUM dhe MAPL konsiderohet si vendim joligjor dhe në kundërshtim me Ligjin për Ndërmarrjet Publike.*

3. **KRM 'Ambienti' Sh.A.** që ofron shërbimet në komunat: Pejë, Istog, Klinë, dhe Deçan[3];
4. **KRM 'Uniteti' Sh.A.** që ofron shërbimet e veta në komunat: Mitrovicë, Skënderaj dhe Vushtri;
5. **KRM 'Çabrati' Sh.A.** që ofron shërbimet në komunën e Gjakovës;
6. **KRM 'Higjiena' Sh.A.** që ofron shërbimet në komunat: Gjilan, Kamenicë, dhe Viti[4];
7. **KRM 'Pastërtia' Sh.A.** që ofron shërbimet në komunat: Ferizaj, Shtime dhe Kaçanik.

Licencat e kompanive regjionale të mbeturinave janë valide deri më 31 nëntor 2009.

(iv) Shërbimet e Deponimit të Mbeturinave

Shërbimet e deponimit të mbeturinave në Kosovë ofrohen nga 3 kompani publike regjionale të licencuara nga ZRRUM:

1. **Kompania për Menaxhimin e Deponive në Kosovë – KMDK Sh.A.** që menaxhon deponitë: në Prishtinë, Podujevë, Gjilan, Prizren, dhe Stacionin e Transferit në Ferizaj;
2. **KRM 'Ambienti' Sh.A.** që menaxhon deponinë regjionale të Pejës; dhe
3. **KRM 'Uniteti' Sh.A.** që menaxhon deponinë regjionale të Mitrovicës.

[3] *Situata e njëjtë sikurse tek shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit është edhe tek shërbimet e grumbullimit të mbeturinave sa i përket komunës së Deçanit.*

[4] *Kuvendi Komunal i Vitisë ka marrë poashtu vendim (në vitin 2008) që mos të jetë pjesë e KRM 'Higjiena' dhe ka krijuar ndërmarrjen e veçantë për shërbimet e mbeturinave, që poashtu bie në kundërshtim me Ligjin për Ndërmarrjet Publike. ZRRUM në mungesë të infomacioneve për Njësinë Operative të Vitisë analizimin e performancës së KRM 'Higjiena' në 2008 e ka bërë vetëm për Njësitë Operative në Gjilan dhe Kamenicë.*

PJESA E PARË: **PERFORMANCA E KOMPANIVE TË UJIT**

3 PËRMBLEDHJE E PERFORMANCËS SË KOMPANIVE TË UJIT

3.1. Shërbimet e Ujësjellësit dhe Kanalizimit

Shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit në Kosovë ofrohen nga 7 kompani regjionale të ujit të licencuara (KRU). Përpos zonave urbane këto kompani ofrojnë shërbimet e veta edhe në disa prej fshatrave të cilat gjinden në kuadër të zonave të tyre të shërbimit.

Tabela 1: Profili i KRU-ve në 2008

Kompania Regjionale e Ujit	Komunat e Shërbyera (Nr)	Konsumatorë (Nr)	Popullata e Shërbyer[5] (Nr)	Prodhimi Vjetor i Ujit (miliom m3)	Faturimi Vjetor ('000 EUR)	Personeli (Nr)
Prishtina	7	82,443	445,432	40.8	9,147	494
Hidroregjioni Jugor	4	28,464	189,069	12.6	2,382	181
Hidrodrini	4	28,996	157,120	30.3	2,275	178
Mitrovica	3	20,780	116,440	16.8	1,933	216
Radoniqi	2	26,667	158,394	17.0	2,462	215
Hidromorava	3	15,901	86,413	5.8	1,114	139
Bifurkacioni	2	14,947	79,816	3.9	901	102
Total	**25**	**219,198**	**1,232,683**	**127.3**	**20,214**	**1,525**

Komunat e shërbyera: Shtatë KRU-të e licencuara i ofrojnë shërbimet e veta në 25 komuna të Kosovës. Komunat me shumicë serbe (Shtërpcë, Novobërdë, Leposaviq, Zubin Potok, Zveçan, si dhe pjesa veriore e Mitrovicës) nuk janë nën autoritetin menaxhues të KRU-ve.

Numri i konsumatorëve dhe popullata e shërbyer: Në bazë të numrit të konsumatorëve shtëpiak të cilët faturohen nga KRU-të, ZRRUM ka vlerësuar numrin e popullatës të cilëve iu ofrohen shërbimet e ujësjellësit të jetë 1,232,683 banorë (ose 60% e popullatës së përgjithshme), ndërkaq për shërbimet e kanalizimit 987,130 banorë

[5] *Popullata e shërbyer me shërbime është përllogaritur duke shumëzuar numrin e konsumatorëve shtëpiak me numrin mesatar të anëtarëve të familjes për komunën përkatëse (në bazë të të dhënave të Entit Statistikor të Kosovës).*

(ose 48% e popullatës së përgjishme). Ky është vlerësimi më i mirë që ka mundur ta bëjë ZRRUM në bazë të dhënave që ka poseduar për t`iu shmangur vlerësimit arbitrar të raportuar nga kompanitë e ujit.

Ky vlerësim i ZRRUM për mbulueshmërinë me shërbime duhet të mirret me rezervë për faktin se në të nuk janë përfshi konsumatorët që mund të jenë ilegalisht të kyçur në shërbime dhe të cilët nuk janë të regjistruar nga kompanitë e ujit.

Poashtu, ekziston një numër i konsiderueshëm (196) i sistemeve rurale[6] të ujësjellësit që nuk operohen nga KRU-të por nga komunitetet e fshatrave, dhe si të tilla nuk janë të përfshira me këtë vlerësim. Kësaj duhet t'i shtohen edhe sistemet e ujësjellësit në komunat me shumicë serbe të cilat nuk menaxhohen nga KRU-të. Si konkluzion, në mungesë të statistikave të sakta, çdo analizë serioze e cila pretendon të vlerësojë mbulueshmërinë e përgjithshme me shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit duhet t'i merr parasysh të gjithë këta faktorë. Kur të mirren parasysh të gjithë faktorët e sipërpërmendur, ZRRUM konsideron se vlerësimi më i përafët sa i përket mbulueshmërisë me shërbimet e ujësjellësit në Kosovë sillet në kufijtë: 70%-75%, ndërkaq me shërbimet e kanalizimit: 50%-55%.

Personeli: Numri i përgjithshëm i personelit të punësuar në 7 KRU-të në vitin 2008 ka qenë 1,525. Krahasuar me vitin 2007, numri i personelit është zvogëluar për 11 persona (1%).

Uji i prodhuar dhe i distribuuar: Prodhimi total i ujit i distribuar nga 7 kompanitë e ujit në vitin 2008 ka qenë 127.3 milion m3. Më tepër se gjysma e këtij uji (55%), mirret nga burimet sipërfaqësore (akumulacionet) ndërkaq pjesa tjetër (45 %) nga burimet nëntokësore.

Prej kësaj sasie, 55.7 million m3 u janë faturuar konsumatorëve ndërkaq sasia tjetër prej 71.6 milion m3 (ose 56%!) është ujë i cili nuk është faturuar d.m.th. 'ujë i humbur'.

Gjatësia e përgjithshme e rrjetit të ujësjellësit që operohet dhe mirëmbahet nga 7 KRU-të është 3,357 km, ndërkaq e rrjetit të kanalizimit të ujërave të zeza 938 km.

Të ardhurat vjetore: Faturimi total i 7 KRU-ve për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit në vitin 2008 ka qenë në vlerë 20,214,398 EUR, që është 2% më shumë se në vitin 2007. Shitjet në 2008 kanë shënuar rënie nga 23 m3/kons. sa ishin në 2007 në 21 m3/kons. Arkëtimi total në vitin 2008 ka qenë 14,697,875 EUR, ndërkaq shpenzimet totale

[6] *Sipas të dhënave të një hulumtimi të bërë nga CDI (OJQ e cila punon në ndërtimin e sistemeve rurale të ujësjellësit) në Kosovë ekzistojnë gjithsejt 533 sisteme individuale të ujësjellësit në zonat rurale prej të cilave 337 (64%) janë nën menaxhimin e Kompanive Publike të licencuara.*

operative kanë qenë 14,199,539 EUR. Nga kjo rezulton se potenciali investues i sektorit ka qenë mjaft modest (rreth 0.5 milion EUR).

3.1.1 Performanca e KRU-ve

Performanca e sektorit të shërbimeve të ujit përmes TKP është paraqitur në tabelën 2, ndërkaq zhvillimet e performancës për sektorin gjatë periudhës 2007-2008 janë paraqitur në tabelën 3.

Tabela 2: Pasqyra e TKP të KRU-ve 2008

Kompania Regjionale e Ujit	Uji i Pafaturuar (%)	Shkalla e Arkëtimit (%)	Kualiteti i Ujit (% dështimeve)	Konsumi i matur (%)	Efiçenca e Stafit (staf/1000 kons)	Mbulimi i Kost. Operative (koef)	Kostot Njësi (EUR/m3)	Ankesat e Kons. (Nr/`000 kons.)
Prishtina	46	66	1.2	89	5.99	1.09	0.14	8.04
Hidroregjioni Jugor	44	64	4.8	92	6.36	0.86	0.15	-
Hidrodrini	75	66	6.8	93	6.14	1.27	0.04	5.25
Mitrovica	54	53	2.6	66	10.39	0.95	0.11	-
Radoniqi	62	71	0.3	87	8.06	1.07	0.10	5.09
Hidromorava	50	77	1.2	90	8.74	0.94	0.18	11.56
Bifurkacioni	48	57	8.3	65	6.82	0.89	0.18	-
Sektori	**56**	**65**	**3.0**	**86**	**6.99**	**1.04**	**0.11**	**5**

Tabela 3: Krahasimi i Performancës së Sektorit: 2007-2008

Kompania Regjionale e Ujit	Uji i Pafaturuar (%)	Shkalla e Arkëtimit (%)	Kualiteti i Ujit (% dështimeve)	Kons. e Matur (Nr)	Efiçenca e Stafit (staf/1000 kons.)	Mbulimi i Kostove (koef)	Kostot Njësi ('000 EUR)	Ankesat e Kons. (Nr)
Sektori 2007	58	61	3.2	81	7.35	1.03	0.10	3
Sektori 2008	56	65	3.0	86	6.99	1.04	0.11	5
Trendi[7]	↗	↗	↗	↗	↗	↗	↘	↘

[7] *Zhvillimet e trendit janë paraqitur me shenjat: (↗) trend pozitiv, (↘) trend negativ dhe (→) pa ndryshime.*

Siç mund të shihet në tabelën e mësipërme, perfomanca e KRU-ve në vitin 2008 krahasuar me vitin 2007 ka shënuar përmirësim. Edhepse mjaft modest, ky përmirësim është evident në shumicën (6 prej 8) TKP, dhe demonstron një trend pozitiv të zhvillimit të sektorit.

Të vetmit TKP ku ka pasur trend negativ janë: (i) kostoja për njësi dhe (ii) numri i ankesave. Ngritja e kostos për njësi mund ti atribuohet kryesisht ngritjes së shpenzimeve për energji elektrike; ndërsa numri i rritur i ankesave mund të jetë rezultat i ngritjes së kualitetit të raportimit të kësaj të dhëne nga ana e KRU-ve si dhe ndërgjegjësimit të konsumatorëve se ankesat e tyre do të mirren parasysh nga KRU-të.

3.1.2 Rangimi i Performancës së KRU-ve

Duke u bazuar në rezultatet e performancës së demonstruar në vitin 2008, ZRRUM ka bërë rangimin e KRU-ve. Për vlerësim të performancës dhe rangim të KRU-ve, ZRRUM ka shfrytëzuar TKP të cilët i ka konsideruar se janë nën kontrollin e menaxhmentit të KRU-ve dhe më së miri pasqyrojnë performancën e përgjithshme të tyre. Këtyre TKP-ve ZRRUM u ka përcaktuar peshën përkatëse (e shprehur në formë të koeficientit).

TKP në bazë të cilëve është bërë poentimi dhe rangimi i KRU-ve si dhe pesha e tyre janë dhënë në tabelën 4.

Tabela 4: TKP dhe Pesha Tyre

	Treguesit Kyç të Performancës	Pesha
1	Konsumi i Matur	0.8
2	Kualiteti i Ujit	0.8
3	Uji i Pa-Faturuar	1.0
4	Shkalla e Arkëtimit	1.0
5	Efiçenca e Stafit	0.8
6	Kostot Njësi	0.8
7	Norma e Mbulimit të Punës	1.0
8	Ankesat e Konsumatorëve	1.0
9	Rritja e Numrit të Konsumatorëve[8]	0.2

[8] Ky tregues është shfrytëzuar vetëm për vlerësimin e 'Përmirësimit të Performancës gjatë 2007-2008'. Ky tregues është i rëndësishëm për 2 arësye: (i) demonstron angazhimin e KRU për rritjen e mbulueshmërisë me shërbime, dhe (ii) tregon përkushtimin e KRU për identifikimin dhe regjistrimin e konsumatorëve ilegal.

Rangimi është bërë duke i poentuar KRU-të sipas metodologjisë vijuese: Për secilin TKP, KRU-së që ka pasur performancën më të mirë i është dhënë 1.0 poen ndërsa KRU-së që ka pasur performancën më të keqe 0.0 poena. KRU-të tjera janë poentuar me poena ndërmjet 1.0 dhe 0.0 në mënyrë proporcionale. Duhet theksuar këtu se poentimi i KRU-ve bazohet në performancën e tyre relative dhe, rrjedhimisht, poentimi i lartë nuk nënkupton gjithmonë performancë të kënaqshme por para së gjithash tregon që performanca është më e mirë se sa e KRU-ve tjera.

ZRRUM ka ranguar KRU-të sipas:

- **Performancës së përgjithëshme në vitin 2008, dhe**
- **Përmirësimit të performancës gjatë viteve 2007-2008**

Tabela 5: Rangimi i KRU-ve sipas Performancës në 2008

Pozita	KRU	Poenat
1	Prishtina	4.96
2	Hidrodrini	4.83
3	Radoniqi	4.63
4	Hidromorava	4.07
5	Hidroregjioni Jugor	2.74
6	Mitrovica	1.93
7	Bifurkacioni	1.30

Siç shihet nga tabela e mësipërme, KRU 'Prishtina' ka demonstruar performancën më të mirë të përgjithshme në vitin 2008 me 4.96 poena prej 7.20 sa është maksimumi i mundshëm. Në anën tjetër, performancën më të dobët e ka pasur KUR 'Bifurkacioni' 1.30 poena.

Tabela 6: Rangimi i KRU-ve sipas progresit në: 2007-2008

Pozita	KRU	Poenat
1	Hidrodrini	5.10
2	Prishtina	4.12
3	Hidromorava	3.83
4	Mitrovica	2.80
5	Radoniqi	2.57
6	Bifurkacioni	2.09
7	Hidroregjioni Jugor	1.61

Në tabelën e mësipërme shihet se përmirësimin më të madh në vitin 2008 krahasuar me vitin 2007 e ka pasur KUR 'Hidrodrini' me 5.10 poena, ndërkaq KRU 'Hidroregjioni Jugor' është ranguar si e fundit me përmirësimin më të vogël gjatë 2 viteve të fundit me gjithsejt 1.61 poena nga maksimumi prej 7.40 poena.

ZRRUM i përgëzon KRU-të që janë ranguar si më të mirat dhe inkurajon ato dhe të gjitha tjerat që të angazhohen për përmirësim të mëtutjeshëm të performancës.

3.2. Furnizimi i Ujit me Shumicë

Furnizuesi i ujit me shumicë është i përkufizuar si *'personi që ofron ujë me shumicë (uji me shumicë është uji që nuk është i trajtuar për të qenë i përshtatshëm për konsum njerëzor) një ofruesi të shërbimeve të ujit'* (Rregullorja e UNMIK 2004/49).

Kompania e vetme publike e cila ofron shërbimet e furnizimit të ujit me shumicë në Kosovë është 'Ibër-Lepenci'. Kjo kompani ofron ujë me shumicë për KUR 'Prishtina' dhe KUR 'Mitrovica'.

Duke qenë kompania e vetme në Kosovë që ofron këtë lloj shërbimi, nuk ka mundësi që të krahasohet performanca e NPH 'Ibër-Lepenci' me kompanitë tjera. Për më tepër, duke pasur parasysh natyrën specifike të veprimtarisë së NPH 'Ibër-Lepencit', që dallon dukshëm nga ajo e KRU-ve, numri i treguesve të performancës për vlerësim është mjaft i kufizuar.

Në tabelën 7 është paraqitur performanca e NPH 'Ibër-Lepenci' në vitin 2008 si dhe krahasimi i performancës së vitit 2008 me atë të vitit 2007.

Tabela 7: Performanca e NPH 'Ibër-Lepenci' Sh.A.

	Treguesit e Performancës	2008	2007	Trendi
1	Norma e Punës	1.4	1.4	→
2	Norma e Mbulimit të Punës	1.54	0.2	↗
3	Shkalla e Arkëtimit (%)	114	15	↗
4	Kostoja e Operimit për Njësi (EUR/m3)	0.013	0.013	→

Siç shihet nga nga tabela e mësipërme, NPH 'Ibër-Lepenci' ka shënuar progres sa i përket shkallës së arkëtimit dhe si rrjedhojë është ngritur norma e mbulimit të punës. Norma e punës dhe kostoja për njësi kanë mbetur të pandryshuara gjatë periudhës 2007-2008.

4 PERFORMANCA KRAHASUESE E KRU-ve

Kjo pjesë e raportit përshkruan analizën krahasuese, d.m.th. krahasimin e treguesve relativë që paraqesin efikasitetin operativ, financiar dhe të shërbimit me konsumatorë të shtatë KRU-ve.

Në vitin 2008 ZRRUM ka vazhduar implementimin e analizave krahasuese në sektorin e ujit përmes analizimit të punës së shtatë KRU-ve në mënyrë që të identifikoj problemet më të mëdha me të cilat ato ballafaqohen dhe të identifikoj kompanitë të cilat mund të jenë një model i mirë për kompanitë tjera për të arritur rezultatet më të mira. Krahasimi i rezultateve të aktiviteteve i inkurajon kompanitë që ti shfrytëzojnë më mirë resurset e brendshme për përmirësim të performancës së tyre. Analizat përfshijnë po ashtu edhe krahasimin e performancës së kompanive prej vitit në vit.

Analizat janë paraqitur përmes dhjetë treguesve kryesor:

- Mbulueshmëria me shërbimet e ujësjellësit dhe ujërave të zeza
- Kualiteti i ujit
- Vazhdimësia e furnizimit me ujë
- Humbjet e ujit
- Konsumi i ujit të matur
- Efikasiteti i arkëtimit të të ardhurave
- Mbulimi i shpenzimeve operative
- Shpenzimet operative për njësi
- Efiçenca e stafit
- Ankesat e konsumatorëve

4.1. Mbulueshmëria me Shërbimet e Ujësjellësit dhe Ujërave të Zeza

Për këtë tregues të përformancës janë të dëshirueshme vlerat më të larta. Duhet të përmendet se të dhënat për popullatën që jetojnë në zonën e shërbimit të KRU-ve janë marrë nga Enti i Statistikave të Kosovës (ESK), ndërsa për popullatën e shërbyer të dhënat janë përfituar përmes shumëzimit të faturave të lëshuara për kategorinë e amvisërisë me koeficientin e banorëve për familje. Koeficientët për secilin regjion janë marrë nga ESK-ja.

Pasi që të dhënat e marra nga ESK-ja janë të bazuara në vlerësime, që d.m.th. se statistikat në nivel kombëtar

nuk janë të bazuara në regjistrim të popullatës, ZRRUM ka rezerva për saktësinë e këtitj treguesi.

Mbulueshmëria me shërbime në 2008 është analizuar përmes treguesve në vijim:

4.1.1. Shkalla e Mbulimit me Shërbimet e Ujësjellësit (%)

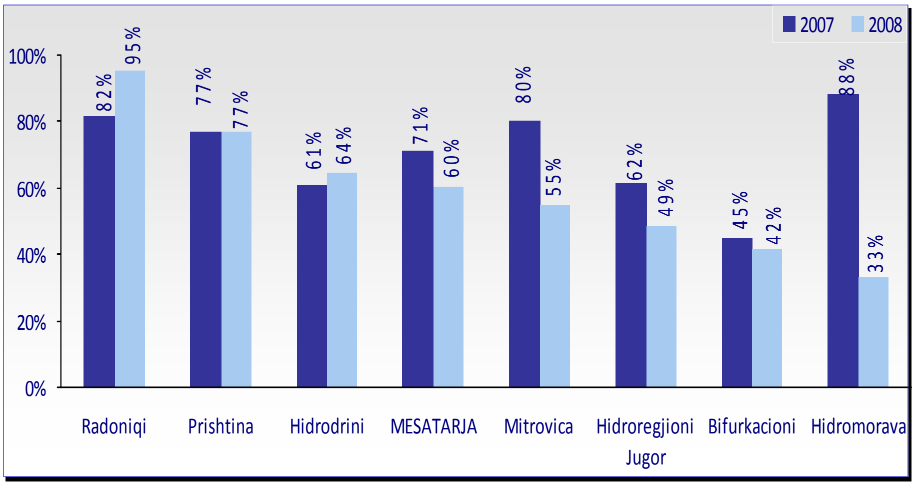
Përkufizimi:

Popullsia e furnizuar me ujë nga KRU-të ndarë për popullsinë e regjistruar në zonën e shërbimit, shprehur si përqindje.

Duke u bazuar në të dhënat e marrura nga ESK-ja, në shifra absolute, popullata që jeton në tërë territorin e operimit të shtatë kompanive regjionale të ujit është 2,046,263, nga të cilët vetëm 1,232,684 (60%) kanë qasje në shërbimet e ujit që sigurohen nga KRU-të.

Përqindja e shtrirjes së shërbimit me ujësjellës nga secila kompani është dhënë në diagramin vijues.

Diagrami 1: Përqindja e mbulimit me shërbimet e ujësjellësit



Diagrami tregon se KRU 'HS Radoniqi' e ka nivelin më të lartë të shtrirjes me shërbime me 95% ndërsa KRU 'Hidromorava' ka nivelin më të ulët të shtrirjes me 33%.

Në përgjithësi situata e keqe me mbulueshmëri të ujësjellësit paraqet faktin se aftësia e KRU-ve për të investuar dhe zgjeruar zonën e shërbimit është mjaft e kufizuar.

Përkundër shkallës së ulët të shtrirjes në 2008 krahasuar me 2007 numri i konsumatorëve të rinj është rritur tek gjashtë nga KRU-të me një mesatare prej 4%.

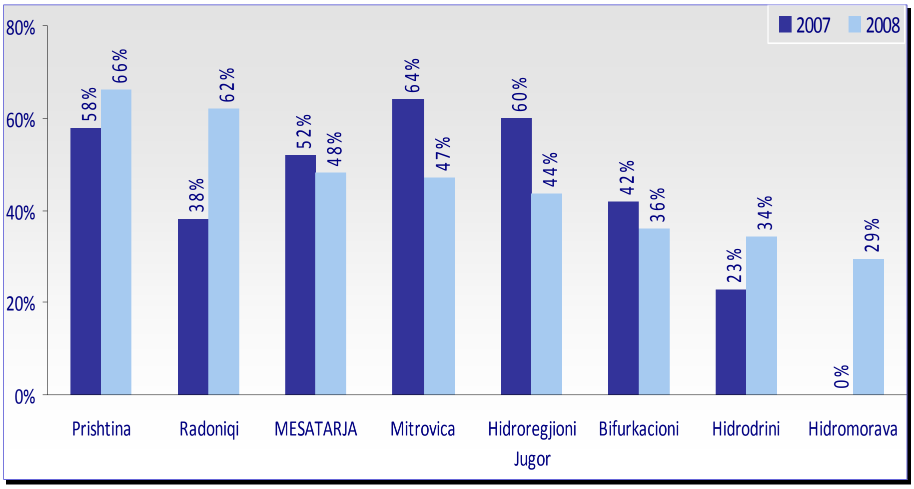
Përmirësimet nga viti në vit prej 1% në mesatare janë vërejtur tek faturat e lëshuara në relacion me konsumatorët e regjistruar.

4.1.2. *Shkalla e Mbulimit me Shërbimet e Ujërave të Zeza (%)*

Përkufizimi:

Popullsia që i ofrohen shërbimet e kanalizimit nga KRU-të ndarë për popullsinë e regjistruar në zonën e shërbimit, shprehur si përqindje.

Diagrami 2: Përqindja e mbulimit me shërbimet e kanalizimit



Krahasuar me shërbimet e ujësjellësit shtrirja me shërbimet e kanalizimit të ujërave të zeza është shumë e ulët. Kjo pasqyron faktin e njohur se në shumicën e zonave rurale në mungesë të rrjetit të kanalizmit popullata ka prirje t'i kryej këto shërbime vetë, në shumicën e rasteve duke i derdhur ujërat e zeza në lumin më të afërt.

Siq shihet nga diagramet e mësipërme, shkalla e mbulimit me shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit në vitin 2008 rezulton më e ulët se sa në vitin 2007. Kjo ndodhë për shkak të metodologjisë së aplikuar të përllogaritjes së mbulueshmërisë që ka aplikuar ZRRUM për vitin 2008 për dallim prej vitit 2007 kur ky tregues është raportuar në bazë të të dhënave nga KRU.

Megjithatë, ZRRUM konsideron se vlerësimi më i përafët sa i përket mbulueshmërisë me shërbimet e ujësjellësit në Kosovë sillet në kufijtë: 70%-75%, ndërkaq me shërbimet e kanalizimit: 50%-55%, nëse mirren parasysh faktorët si: kyçjet ilegale, sistemet rurale të ujësjellësit që nuk janë nën autoritetin menaxhues të KRU-ve, dhe sistemet e ujësjellësit në komunat me shumicë serbe të cilat poashtu nuk janë nën autoritetin menaxhues të KRU-ve.

4.2. Kualiteti i Ujit

Është e njohur se Instituti Kombëtar i Shëndetësisë Publike të Kosovës (IKSHP), me Udhëzimin Administrativ 2/1999 (UA 2/99) është konfirmuar si autoritet përgjegjës për monitorimin dhe zbatimin e standardeve të ujit të pijshëm. Poashtu, IKSHP-së i është dhënë e drejta që të testojë kualitetin e ujit të pijes dhe ti faturojë KRU-të me koston e këtij shërbimi.

Sipas UA 2/99, IKSHP ka të drejtë të imponojë instrukcione rekuperuese obligative për KRU-të dhe të aplikojë gjoba financiare. Në këtë kontekst, Rregullorja 2004/49 (e zëvendësuar me ligjin Nr. 03/L-086 në vitin 2008) i jep mandat ZRRUM të vendos gjoba deri në 50.000 euro për Ndërmarrjet Publike të cilat bëjnë furnizimin me ujë '*të papërshtatshëm për konsum njerëzor*'. Këto përgjegjësi të përbashkëta rregullatore janë formalizuar përmes Protokollit ndërmjet IKSHP-së dhe ZRRUM të nënshkruar me 2007.

Frekuenca e marrjes së mostrave të ujit është përcaktuar në bazë të numrit Ekuivalent të Banorëve (që paraqet konsumin prej 100 litra në ditë).

ZRRUM konsideron se kualiteti i ujit që iu ofrohet konsumatorëve është element kyç i këtij shërbimi duke pasur parasysh rëndësinë që ka për shëndetin publik. Rrjedhimisht, ZRRUM e monitoron performancën e shtatë KRU-ve kundrejt standardeve në fuqi të kualitetit të ujit, përmes të dhënave të siguruara nga IKSHP-ja çdo muaj.

Në këtë raport ZRRUM ka dhënë një pasyrë të kualitetit të ujit të patrajtuar dhe të ujit të trajtuar që distribuohet nga KRU-të. Për më tepër, në raport është dhënë pasyra e veçantë e kualitetit të ujit në pikëpamje kimike dhe në pikëpamje bakteriologjike.

4.2.1. Shkalla e Mospërmbushjes së Kualitetit të Ujit të Patrajtuar (%)

Përkufizimi:

Numri total i testeve të kryera për ujin e patrajtuar që nuk janë në përputhje me standardet, pjesëtuar me numrin total të testeve të kryera për ujin e patrajtuar, shprehur si përqindje.

Në vitin 2008 krahasuar me atë 2007 kualiteti bakteriologjik i ujit të patrajtuar ka qenë më i mirë.

Kualiteti i ujit të patrajtuar ndryshon mjaft ndërmjet kompanive, dhe kjo më së miri tregon për kushtet lokale të mjedisit për ujin e shfrytëzuar. Në vitin 2008 gjendja e keqe në KRU 'Bifurkacioni' me 72% të testeve që kanë dështuar në përmbushjen e standardeve të ujit, dhe KRU 'Mitrovica', me 71%, imponon domosdoshmërinë e ndërmarrjes së një numri më të madh të veprimeve gjatë

procesit të trajtimit të ujit. Kualiteti më i mirë i ujit është treguar në KRU 'HS Radoniqi' me 0% të testeve që kanë dështuar në përmbushjen e standardeve të ujit.

4.2.2. Shkalla e Mospërmbushjes së Kualitetit të Ujit të Trajtuar (%)

Përkufizim:

Numri total i testeve të kryera për ujin e trajtuar që nuk janë në pajtim me standardet pjesëtuar me numrin total të testeve të kryera për ujë të trajtuar, shprehur si përqindje.

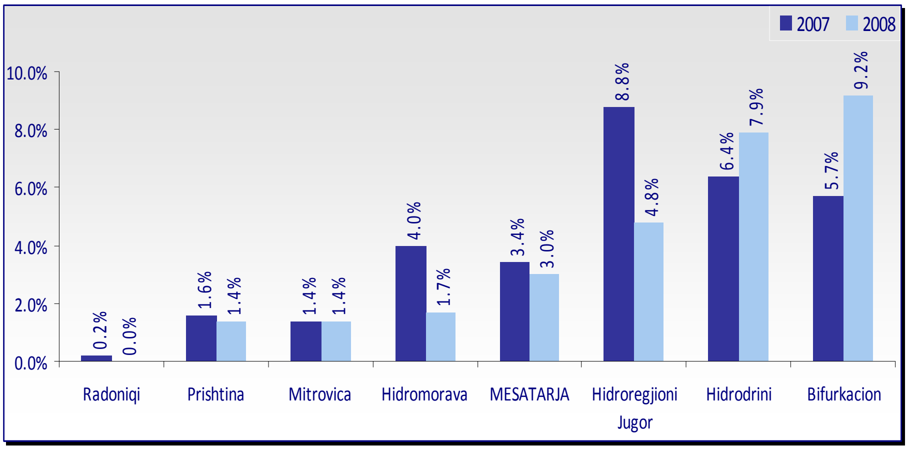
Ne vitin 2008 krahasuar me 2007, në mesatare të sektorit, shkalla e mospërmbushjes së kualitetit të ujit të trajtuar të përcaktuar me standarde (kimike dhe bakteriologjike) mbetet stabile me 3%.

Përqindja më e lartë e **testeve të dështuara bakteriologjike** është shënuar nga KRU 'Bifurkacioni' (9%) përcjellur nga KRU 'Hidrodrini' (8%) ndërsa më e ulëta është shënuar nga KRU 'HS Radoniqi' (0%).

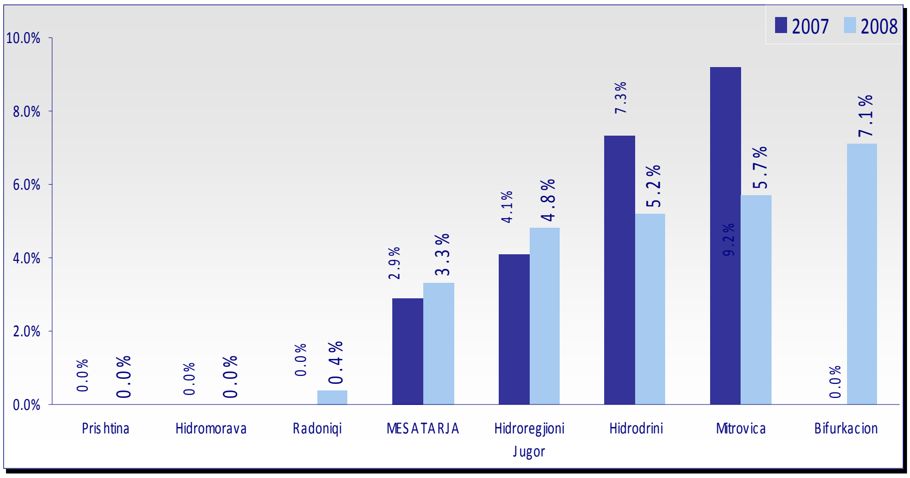
Edhe sa i përket **testeve kimike**, përqindja më e lartë e testeve të dështuara është shënuar te KRU 'Bifurkacioni' (7%), ndërkaq më e ulëta është shënuar nga tri kompanitë të ujit: KRU 'Prishtina', KRU 'Radoniqi', dhe KRU 'Hidromorava'.

Diagramët në vijim paraqesin përqindjet e testeve bakteriologjike dhe kimike që kanë dështuar për secilën KRU dhe në mesatare të sektorit.

Diagrami 3: Përqindja e testeve bakteriologjike të dështuara



Diagrami 4: Përqindja e testeve kimike të dështuara



Pesë fusha specifike ku ZRRUM beson se KRU-të mund të bëjnë përmirësime të konsiderueshme në përmbushjen e standardeve bakteriologjike dhe kimike të ujit i cili iu ofrohet konsumatorëve janë:

(i) *Përmes krijimit dhe mirëmbajtjes efektive të Zonave të Mbrojtjes për ujin sipërfaqësor dhe nëntokësor.*

(ii) *Përmes instalimit të pajisjeve sekondare për klorinim në rezervuarët kryesor të shërbimit. Gjithashtu trajnimin e stafit që merret me trajtimin e ujit gjatë proceseve të trajtimit (p.sh. zvogëlimi i dozës së klorinimit për të zvogëluar rrezikun e ngritjes së THM-së në të ardhmen dhe zhvillimin e alternativave për riciklimin e filtrave për pastrimin e ujit), që do të zvogëlonte rrezikun e mos-përmbushjes së standardeve bakteriologjike dhe kimike në të ardhmen.*

(iii) *Përmes zvogëlimit/eliminimit të ndërprerjeve të planifikuara të furnizimit me ujë.*

(iv) *Përmes zvogëlimit të humbjeve fizike të ujit dhe rrezikun e ndotjes përmes kontrolleve aktive të rrjedhave të ujit në rrjet.*

(v) *Përmes zgjerimit të vazhdueshëm dhe të planifikuar për rrjetin gypor të KRU-ve (palët tjera të interesit) në çdo vend ku është e mundshme.*

4.3. Vazhdimësia e Furnizimit me Ujë

Vazhdimësia e furnizimit me ujë është një ndër treguesit kyç të kualitetit të shërbimit. Edhe pse furnizimi me presion për 24 orë në ditë është vlera optimale, ky tregues merr parasysh vetëm numrin e orëve kur uji furnizohet nëpër sistemet shpërndarëse, pa i llogaritur nivelet e ndryshme të presionit.

Gjatë nëntë viteve të kaluara ka pasur investime të konsiderueshme në infrastrukturën ujore d.m.th. në rritjen e kapaciteteve të prodhimit të ujit të realizuara kryesisht nga donatorët. Edhe pse kjo ka ndikuar në përmirësimin e furnizimit me ujë, gjendja ende nuk është e kënaqshme dhe mbetet mjaft për tu bërë në këtë plan.

ZRRUM në vitin 2008 ka kërkuar nga shtatë KRU-të që të përgatisin informacionet e detajuara për regjimin aktual dhe të planifikuar të furnizimit me ujë duke përfshirë edhe restrikcionet e planifikuara.

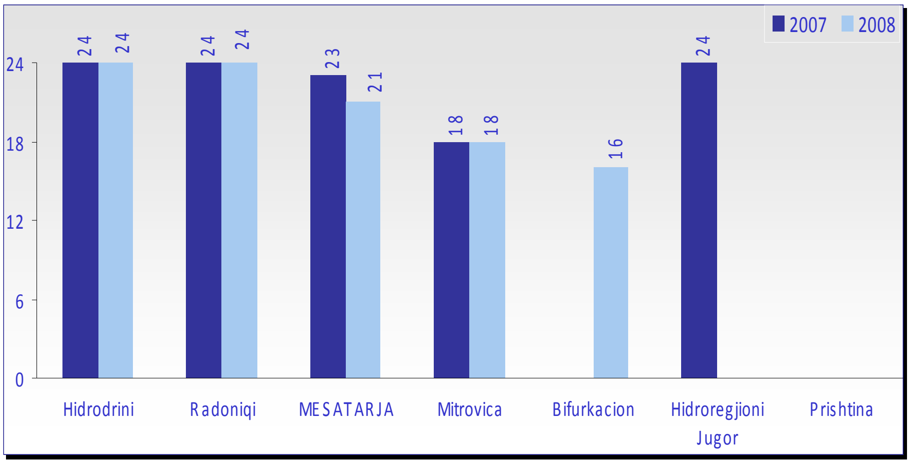
Vazhdimësia e furnizimit me ujë në 2008 për kompanitë e ujit paraqitet përmes treguesit në vijim.

4.3.1. *Furnizimi me Ujë (orë në ditë)*

Përkufizimi:

Mesatarja e furnizimit me ujë në ditë që i ofrohet konsumatorëve në zonën e shërbimit, shprehur në orë.

Diagrami 5: Kohëzgjatja në orë e furnizimit me ujë



Në bazë të të dhënave të raportuara nga KRU-të, KRU HS 'Radoniqi', KRU 'Hidrodrini', dhe KRU 'Hidroregjioni Jugor' kryesisht mund t'i furnizojnë konsumatorët e tyre me ujë gjatë 24 orëve. Ky informacion duhet të mirret me rezervë, sidomos në rastin e KRU 'Hidroregjioni Jugor' ku sipas njoftimeve të ZRRUM ka pasur ndërprerje në furnizim në vitin 2008 në veçanti gjatë muajve të verës. Në anën tjetër, ZRRUM nuk

ka pranuar të dhëna të besueshme nga KRU 'Prishtina' dhe KRU 'Hidromorava' në lidhje me ndërprerjet e realizuara prandaj edhe nuk mund të bëjë komente. Kohëzgjatja e ndërprerjeve që kanë ndodhur në regjionin e Mitrovicës (Mitrovicë, Vushtri, Skenderaj) në vitin 2008 ka mbetur e njëjtë si në vitin 2007.

Vlen të theksohet se gjatë vitit 2008 kapacitetet e prodhimit të ujit janë ngritur në Gjilan dhe Ferizaj përmes mbështetjes së donatorëve Zviceran. Si rezultat i këtyre investimeve vazhdimësia e furnizimit me ujë ka pasur rritje përafërsisht për 30 min në Gjilan dhe 2 orë në Ferizaj.

Në përgjithësi, besueshmëria e të dhënave duhet të merret me rezervë, duke marrë parasysh se regjistrimi i këtyre të dhënave kërkon praktika të mira të menaxhimit, e cila ende nuk praktikohet tek kompanitë e ujit.

ZRRUM i mirëpret përmirësimet e planifikuara për furnizim me ujë nga KRU-të dhe shpreson se Qeveria dhe donatorët do të investojnë në rritjen e kapaciteteve të prodhimit të ujit në regjionet ku është e nevojshme. Kjo për faktin se KRU-të aktualisht nuk kanë kapacitet financiar për investimet e larta që kërkon ngritja e kapaciteteve të prodhimit. Në këtë kontekst, ZRRUM është informuar se ZNKE ka alokuar fonde për investim në regjionin e Mitrovicës në ngritjen e kapaciteteve për trajtimin e ujit përmes ndërtimit të dy impianteve për trajtim të ujit- një në Mitrovicë dhe tjetrën në Vushtrri.

4.4. Humbjet e Ujit

Jo i gjithë uji i prodhuar arrinë tek konsumatori ose mund të konsiderohet se kontribuon në të hyrat e kompanisë. Dallimi ndërmjet ujit të prodhuar dhe ujit të shitur paraqet vëllimin e ujit të humbur përmes humbjeve fizike dhe administrative.

Humbjet e ujit në një sistem shumë efikas arrijnë rreth 15%. Si shembull i mirë në regjion në këtë drejtim mund të mirret Kompania e Ujit në Korçë (Shqipëri) e cila është ndërmarrje publike, ku uji i pa-faturuar është 27%. Ky mund të jetë një shembull për KRU-të në Kosovë që me një përkushtim të menaxhmentit të reduktojnë humbjet në një shkallë të arësyeshme.

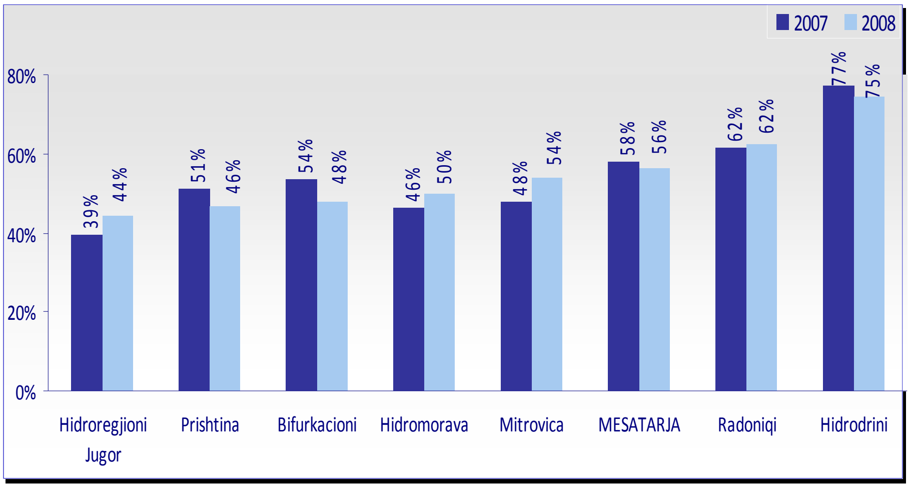
Dallimi ndërmjet ujit të prodhuar dhe ujit të shitur shprehur në m^3 në vlera vjetore do të paraqitet përmes treguesve në vijim.

4.4.1. Uji i Pa-faturuar (%)

Përkufizimi:

Ndryshimi ndërmjet ujit të prodhuar dhe ujit të faturuar pjestuar për ujin e prodhuar, shprehur në përqindje.

Diagrami 6: Përqindja e UPF



Uji i Pafaturuar (UPF) në fakt paraqet sasinë e ujit të prodhuar i cili nuk iu është faturuar konsumatorëve. Duke iu referuar grafikut më lartë niveli i UPF-së në mesatare të sektorit në vitin 2008 ka qenë 56%, që me fjalë të tjera do të thotë se 44% e ujit të prodhuar nuk faturohet. Edhepse në vitin 2008 krahasuar me vitin 2007 kemi një **përmirësim të performancës prej 2%**, reduktimi i UPF mbetet si një prej sfidave kryesore për KRU-të.

Përqindja dukshëm e ulët e UPF-së tek **KRU 'Hidroregjioni Jugor' është rezultat i mosmatjes së së prodhimit të ujit** nga kjo kompani dhe

raportimit të kësaj të dhëne 'si e vlerësuar'. Kjo është identifikuar gjatë verifikimit të të dhënave të raportuara të vitit 2008 nga KRU-të.

Prandaj ZRRUM në vitin 2008 ka bërë poentimin e besueshmërisë së të dhënave për ujin e prodhuar që vlerësimin (rangimin) e performancës në lidhje me këtë tregues e bën të duket më keq sesa që është prezantuar në grafik. Në vlerësimin e kaluar të performancës, mungesa e poentimit të besueshmërisë për kualitetin e të dhënave ka paraqitur një hendikep serioz gjatë fazës së analizimit. Në këto rrethana konkludimet e analizave përfundimtare ishin të diskutueshme.

Në vitin 2008, Hidrodrini mbetet me shkallën më të lartë të UPF-së edhe pse ka arritur t'a zvogëloj për 2% krahasuar me 2007.

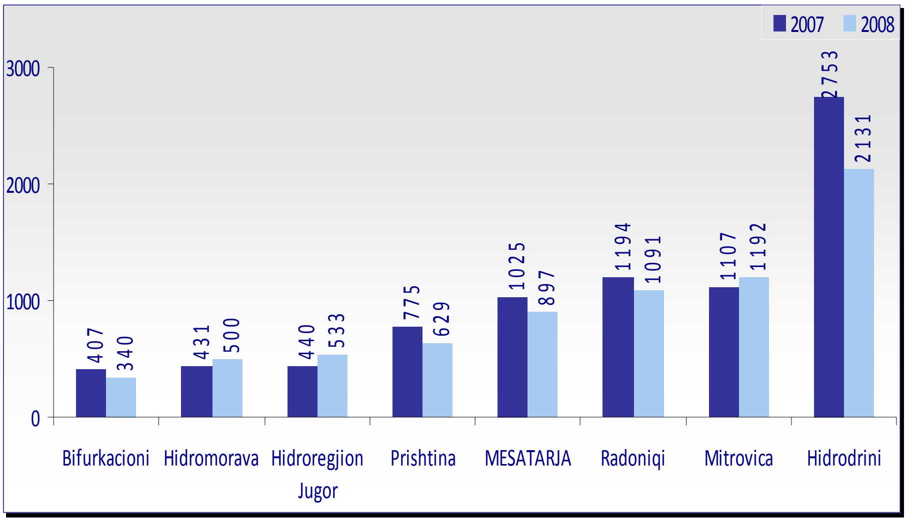
Gjatë vitit 2008 kompanitë si KRU 'Hidrodrini', KRU 'Hidromorava' dhe KRU 'Bifurkacioni' mbështetur nga konsulent të ndryshëm kanë filluar të punojnë në zvogëlimin e ujit të pa-faturuar së pari duke krijuar zonat matëse. Ky është një mjet menaxherial që përdoret për të përcaktuar se me sa efikasitet funksionon sistemi dhe ku mund të identifikohen humbjet. Kjo i ndihmon kompanitë që të identifikojnë se a janë problemet nga rrjedhjet fizike, të dhënat e pasakta, apo konsumi i palexuar. Fatkeqësisht, asnjëra nga kompanitë nuk ka qenë në gjendje të ofrojë informata të sakta të matshme në lidhje me përfitimet nga ky aktivitet.

4.4.2. Uji i Pa-faturuar (litër/konsumatorë/ditë)

Përkufizimi:

Ndryshimi ndërmjet ujit të prodhuar dhe ujit të faturuar, shprehur në litra për konsumatorë në ditë.

Diagrami 7: UPF për konsumatorë në ditë



Në përgjithësi UPF-ja e shprehur në litra për konsumatorë në ditë ka pasur një përmirësim prej 1,025 litrave për konsumatorë në ditë në vitin 2007 në 897 litra për konsumatorë në ditë në vitin 2008.

Shprehur në EUR, vlera e UPF për vitin 2008 në nivel të sektorit është **€7,878,793**!

Nga zvogëlimi i UPF-së d.m.th. humbjeve fizike dhe administrative të ujit përfitojnë jo vetëm kompanitë e ujit por edhe konsumatorët dhe si rezultat bëhet i mundur shfrytëzimi më i mirë i burimeve ujore në dispozicion.

Kompanitë duhet ta konsiderojnë si prioritet të parë zvogëlimin e UPF-së. Kjo nënkupton zvogëlimin e: (i) humbjeve fizike nga rrjeti i ujit (rrjedhjet); (ii) identifikimin dhe eliminimin e kyçjeve ilegale; (iii) humbjeve nga mos matja e ujit (nga konsumi i pamatur) etj.

Përderisa zvogëlimi i humbjeve fizike përmes masave të zbulimit të rrjedhjevesi dhe riparimit dhe zëvendësimit të gypave konsiderohet të jetë me kosto të lartë, zvogëlimi i humbjeve administrative është një aktivitet të cilin kompanitë mund ta përballojnë me resurset e tyre.

4.5. Matja e Konsumit të Ujit

Matja e konsumit të ujit dhe rrjedhimisht faturimi i konsumatorëve në bazë të konsumit të matur është një praktikë mirë e pranuar përgjithësisht. Ky është një instrument i rëndësishëm për kontrollimin dhe menaxhimin e kërkesave për ujë si dhe humbjeve të ujit.

Nga matja nuk përfitojnë vetëm kompanitë por edhe konsumatorët gjithashtu, sepse sigurohen se janë duke paguar vetëm për sasinë e ujit që e shfrytëzojnë. Praktika ka dëshmuar se kur ka ujëmatës të instaluar konsumi bie. Kjo sjellë përfitime të drejtpërdrejta në kursimin e ujit si një aspekt i rëndësishëm menaxhimit të resurseve ujore.

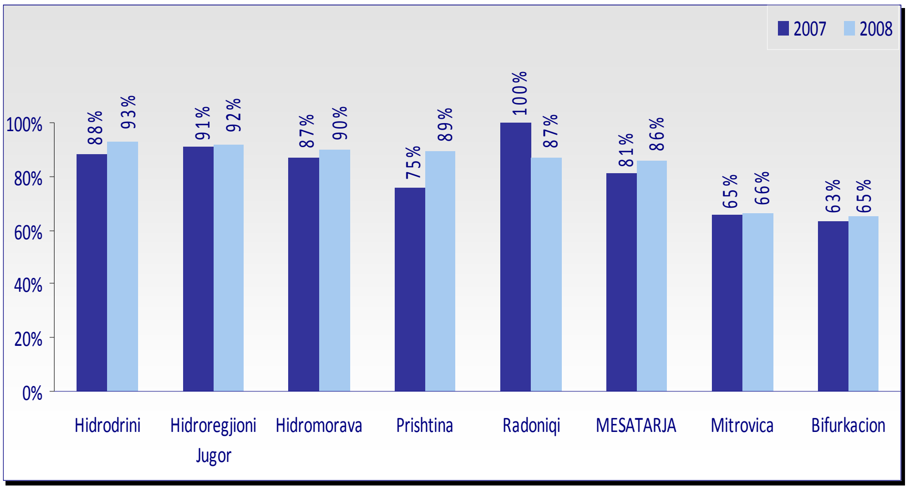
Konsumimi i ujit në vitin 2008 për kompanitë e ujit do të paraqitet përmes treguesve në vijim.

4.5.1. Shkalla e Matjes së Konsumit të Ujit (%)

Përkufizimi:

Vëllimi i ujit të faturuar në bazë të matjes, ndarë për vëllimin total (paushall plus sasinë e matur) të ujit të faturuar, shprehur në përqindje.

Diagrami 8: Përqindja e konsumimit të matur për KRU-të



Matja e ujit të konsumuar ka pasur një ngritje të dukshme prej 81% në 2007 në **86% në vitin 2008**. Edhepse të dhënat e raportuara nuk mund të jenë plotësisht të besueshme, trendi sugjeron se ka një progres të dukshëm në drejtim të matjes së ujit prej 100%.

Gati të gjitha kompanitë kanë arritur të rrisin përqindjen e konsumit të matur krahasuar me vitin 2007. Rënie është raportuar vetëm nga KRU 'HS Radoniqi', që më shumë se sa përkeqësim, mund të reflektojë një vlerësim më real të situatës aktuale.

4.5.2. Proporcioni i Konsumatorëve me Ujëmatës (%)

Përkufizimi:

Konsumatorët me ujëmatës ndarë për konsumatorët e regjistruar, shprehur në përqindje.

Tabela 8: Përqindja e konsumatorëve me ujëmatësa

	Emërtimi i KRU-ve	2008	2007
1	Prishtina	80 %	69 %
2	Hidroregjioni Jugor	90 %	86 %
3	Hidrodrini	88 %	87 %
4	Mitrovica	47 %	45 %
5	Radoniqi	94 %	94 %
6	Hidromorava	81 %	80 %
7	Bifurkacioni	60 %	58 %
	Sektori	80 %	75 %

p

Për sektorin, propocioni i konsumatorëve me ujëmatësa ka pasur një ngritje prej 75% në 2007 në **80% në vitin 2008**. Pasi që KRU 'Bifurkacioni' dhe KRU 'Mitrovica' kanë kapacitet të kufizuar financiar të instalojnë ujëmatës në shkallën e kërkuar për të ofruar matje prej 100% ZRRUM konsideron se është e nevojshme mbështetja e donatorëve për këto dy KRU.

ZRRUM konsideron se të shtatë KRU-të duhet të jenë më shumë aktive në instalimin e ujëmatësve në mënyrë që të kontrollojnë shfrytëzimin e ujit dhe të zvogëlojnë shkallën e UPF-së. Edhe pse përqindja e konsumatorëve me ujëmatës është duke u rritur çdo vit (referuar nga 2006), ZRRUM planifikon që në vitin e ardhshëm të bëjë një verifikim të leximit të ujëmatësve individual në terren, me qëllim që të fitojë një pasqyrë reale se në çfarë mase lexohen ujëmatësat nga KRU-të.

Në mënyrë që të përmirësohet fusha e leximit të ujëmatësve dhe arkëtimit, ZRRUM iu rekomandon KRU-ve të ndajnë këto dy funksione si dhe të krijojnë grupe interne kontrolluese për të kryer inspektime që do të ndalonin praktikat e mundshme të regjistrimit fiktiv të ujit.

4.6. Efikasiteti i Arkëtimit të të Ardhurave

Në përgjithësi në Kosovë, gati të gjitha kompanitë publike ballafaqohen me probleme të vazhdueshme në arkëtimin e të ardhurave nga konsumatorët për shërbimet e ofruara.

Në parim, shkalla e ulët e arkëtimit mund të jetë tregues se: (i) kompania nuk ka sistem efikas të arkëtimit, (ii) konsumatorët nuk janë të kënaqur me nivelin e shërbimit dhe refuzojnë të paguajnë, ose se (iii) konsumatorët kanë vështirësi reale për të paguar faturat duke qenë ato të papërballueshme. Në rastin e Kosovës, shkalla e ulët e arkëtimit është sigurisht rezultat i këtyre tre faktorëve. ZRRUM konsideron se për arritjen e një përmirësimi më domethënës në këtë fushë, KRU-të duhet të krijojnë sistem më efikas të arkëtimit dhe të ngrisin nivelin e shërbimeve, ndërkaq Qeveria e Kosovës duhet të adresojë problemin e pagesës së konsumatorëve që nuk kanë mundësi të paguajnë faturat e tyre.

Është e rëndësishme të theksohet se shkalla më e lartë e arkëtimit nuk e përcakton në mënyrë definitive se kompanitë janë financiarisht të qëndrueshme.

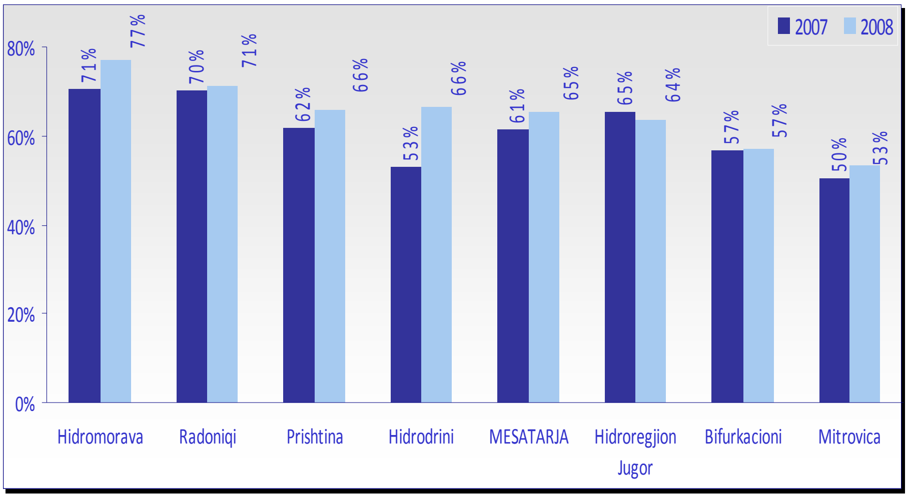
Në vijim është analizuar përqindja e të hyrave të arkëtuara nga të ardhurat e faturuara gjatë vitit 2008 për KRU-të.

4.6.1. Shkalla e Arkëtimit (%)

Përkufizimi:

Shuma në Euro e të hyrave të arkëtuara për periudhën e caktuar (pa TVSH), pjesëtuar me shumën në Euro të të ardhurave të faturuara për të njëjtën periudhë (pa TVSH).

Diagrami 9: Përqindja e arkëtimit për KRU-të



Në vitin 2008 në shifra relative shuma e të hyrave të arkëtuara në nivel sektori është 65% e cila korrespondon me **një rritje prej 4%** krahasuar me 2007. Sidoqoftë, ky nivel i shkallës së arkëtimit është ende larg nga niveli i dëshirueshëm si pasojë e një numri faktorësh, shumë nga të cilët janë jashtë kontrollit të KRU-ve.

Një rritje e dukshme prej vitit në vit e shkallës së arkëtimit ka ndodhur tek KRU 'Hidrodrini' dhe KRU 'Hidromorava'. Masat e ndërmarra nga këto dy kompani si: (i) shkyqja individuale dhe kolektive e konsumatorëve që nuk paguajnë, (ii) paditja në gjykatë dhe (iii) vetëdijësimi i konsumatorëve përmes fushatave publike, qartazi kanë dhënë efekt pozitiv në përmirësimin e gjendjes së të hyrave.

Gjatë vitit 2008, shkalla e arkëtimit për KRU 'HS Radoniqi' dhe KRU 'Hidromorava' ka arritur deri në 71% respektivisht 77%. Në KRU 'Mitrovica' dhe KRU 'Bifurkacioni' kualiteti jo edhe aq i kënaqshëm i shërbimit, shkalla e lartë e konsumimit të pamatur dhe ndërprerjet e gjata të ujit mund të kenë ulur gatishmërinë e konsumatorëve për të paguar.

Në vitin 2008 shkalla e arkëtimit për kategorinë e amvisërisë në nivel të sektorit ka arritur në 53%.

ZRRUM rekomandon KRU-të që të zhvillojnë më tutje sisteme efikase të arkëtimit të hyrave. Përveç përdorimit të mjeteve tjera ato duhet të jenë më këmbëngulëse në aplikimin e shkyqjes në rast të mos pagesës. Një opcion tjetër që duhet të shqyrtohet seriozisht nga KRU-të është kontraktimi i aktivitetit të arkëtimit.

Padyshim që mbështetja nga institucionet relevante është e domosdoshme në këtë fushë, veçanërisht në (i) sigurimin se sistemi gjyqësorë është duke u marrë me rastet e mos pagesave dhe kyçjeve ilegale, (ii) sigurimin e pagesave nga rastet sociale, (iii) sigurimin se institucionet qeveritare (shkollat, spitalet, etj.) i paguajnë faturat rregullisht, (iv) sigurimin se minoritetet etnike i paguajnë faturat e tyre bazuar në ujin e konsumuar.

4.7. Mbulimi i Shpenzimeve Operative

Synim përfundimtar i kompanive të ujit është që të arrijnë t'i mbulojnë plotësisht shpenzimet d.m.th. shpenzimet operative dhe shpenzimet e nevojshme kapitale përmes të hyrave të faturuara dhe të arkëtuara.

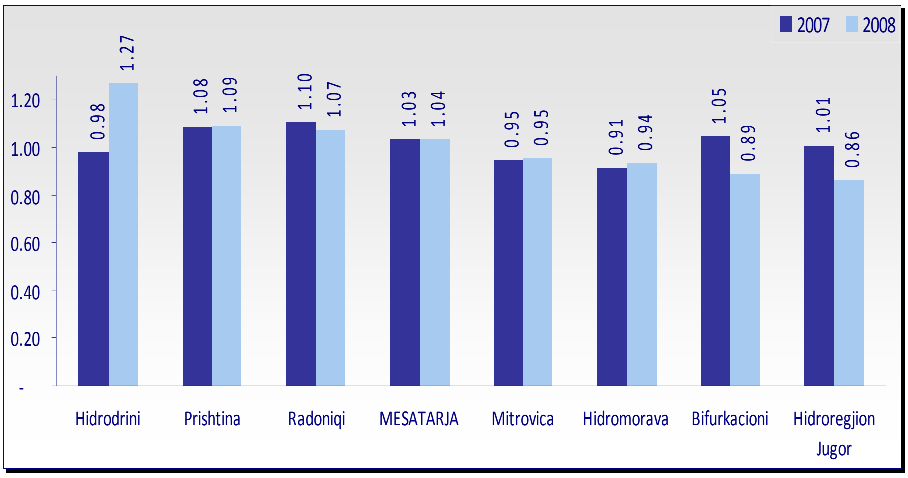
Mbulimi i shpenzimeve nga KRU-të gjatë vitit 2008 është përshkruar përmes treguesve në vijim.

4.7.1. Norma e Mbulimit të Punës

Përkufizimi:

Të hyrat operative të arkëtuara nga faturat e lëshuara dhe nga të ardhurat tjera operative ndarë për koston totale operative pa amortizim.

Diagrami 10: Norma e mbulimit të punës



Norma e mbulimit të punës është treguesi kryesor i gjendjes së kënaqshme financiare dhe performancës financiare të KRU-ve. Përmes këtij treguesi shihet se sa kanë qenë KRU-të në gjendje ti mbulojnë shpenzimet operative **me të hyrat e arkëtuara**.

Në vitin 2008 KRU 'Hidroregjioni Jugor', KRU 'Hidromorava', KRU 'Mitrovica' dhe KRU 'Bifurkacioni' mund të identifikohen si kompanitë me performancë të paqëndrueshme financiare. Ndërmarrjet e lartpërmendura duhet të jenë të vetëdijshme se ky mos efikasitet në periudhë afatgjate mund të shpie në ofrimin e shërbimeve të dobëta. Për dallim, kompanitë financiarisht të qëndrueshme mund të mbështesin funksionimin efikas dhe të ofrojnë shërbime sipas standardeve të përcaktuara nga ZRRUM.

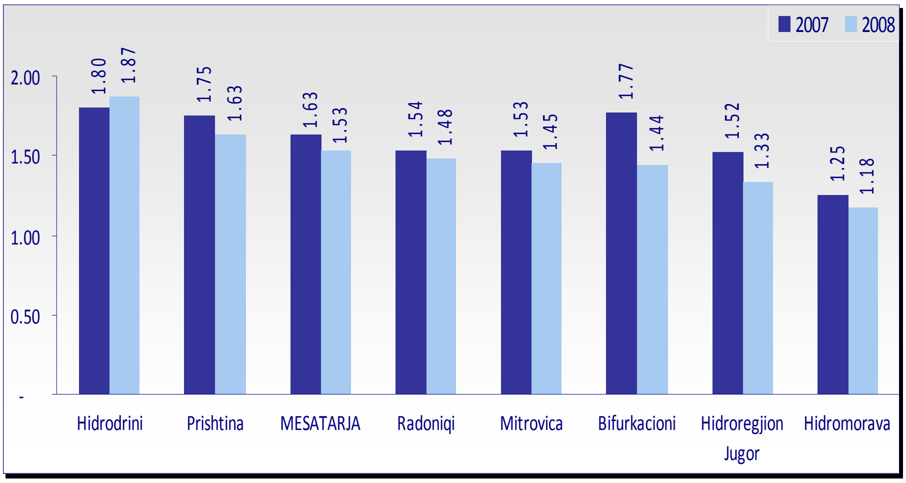
Në nivel të sektorit rritja më e lartë e të hyrave përkundër rritjes së shpenzimeve operative e kanë bërë këtë tregues të duket më mirë në vitin 2008 (1.04) krahasuar me vitin 2007 (1.03).

4.7.2. Norma e Punës

Përkufizimi:

Të ardhurat operative nga faturat e lëshuara dhe nga të ardhurat tjera operative ndarë për shpenzimet totale operative pa amortizim.

Diagrami 11: Norma e punës për KRU-të



Në vitin 2008 norma e punës në nivel të sektorit **është 1.53** që do të thotë se të ardhurat nga shitja e ujit (para së gjithash përmes tarifave) dhe nga të ardhurat tjera operative janë gati një e gjysmë e vlerës së kërkuar për mbulimin e shpenzimeve operative pa amortizim.

Në vitin 2008 krahasuar me 2007 normën më të lartë të punës e ka shënuar KRU 'Hidrodrini', dhe kjo si rezultat i zvogëlimit të shpenzimeve operative; ndërsa për gjashtë KRU tjera norma e ulët e punës ka qenë rezultat i rritjes më të madhe të shpenzimeve operative kundrejt rritjeve jo aq të dukshme në të ardhura.

ZRRUM konsideron që KRU-të duhet të demonstrojnë angazhim më të madh në rritjen e të hyrave të faturuara dhe sidomos në arkëtimin e të hyrave, dhe poashtu në zvogëlimin e shpenzimeve (duke mos e cënuar mirëmbajtjen cilësore dhe funksionimin optimal të sistemeve).

4.8. Shpenzimet Operative për Njësi

Padyshim se kompanitë më të vogla të ujit duhet të kenë koston më të lartë për njësi. Prandaj prania e ekonomisë së shkallës në këto kompani është esenciale për adresimin e këtij problemi. Shumë nga kompanitë me kosto të lartë gjenden në regjione të vogla me të ardhura mesatare të ulëta, ku mundësia për pagesë është një shqetësim serioz.

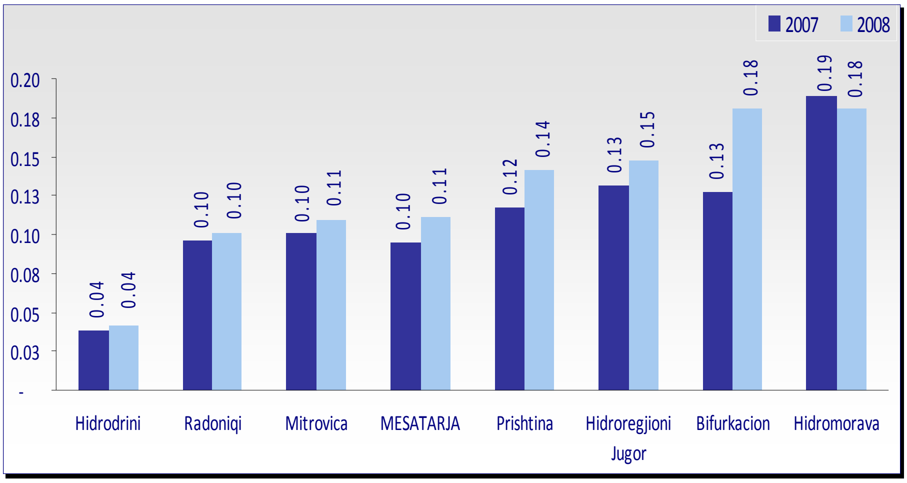
Shpenzimet operative për njësi në 2008 janë paraqitur përmes treguesve në vijim.

4.8.1. Shpenzimet Operative për m³ të Ujit të Prodhuar

Përkufizimi:

Kostoja në EUR për prodhimin e një m³ të ujit të trajtuar.

Diagrami 12: Shpenzimet operative (€/m3) për KRU-të



Në vitin 2008 në nivel të sektorit shpenzimet operative për ujin e prodhuar kanë qenë **0.11EUR/m³**. Kjo tregon përkeqësim të performancës sa i përket këtij treguesi krahasuar me 2007 për 0.1 EUR/m³.

Në vitin 2008 krahasuar me 2007 tek katër nga shtatë KRU-të është shfaqur ngritje e kostos së operimit për njësi. Kjo rritje mund t'i atribuohet rritjeve të dukshme në kostot direkte edhe pse vëllimi i ujit të prodhuar ka qenë më i ulët në vitin 2008 krahasuar me atë 2007! Në KRU 'Hidromorava' rritja e lartë e sasisë së ujit të prodhuar kundrejt rritjes modeste të shpenzimeve operative ka ndikuar në zvogëlimin e shpenzimeve operative për njësi.

Duhet të theksohet se shpenzimet operative për njësi ndikohen dukshëm nga lloji sistemit të furnizimit me ujë.

4.8.2. Proporcioni i Kategorive të Shpenzimeve Operative (%)

Përkufizimi:

Pjesëmarrja në përqindje e secilës kategori të shpenzimeve në shumën totale të shpenzimeve operative.

Diagrami 13: Propocioni i kategorive të shpenzimeve operative për sektorin

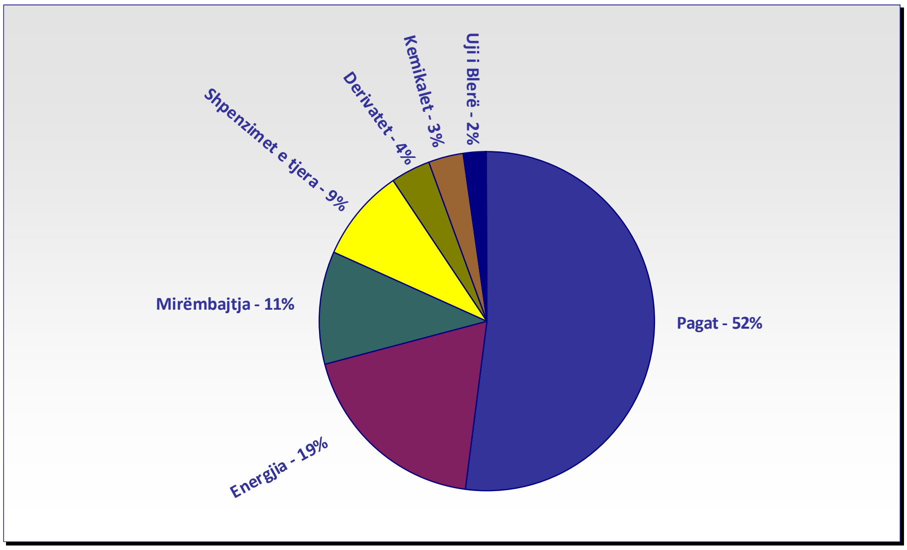


Tabela 9: Propocioni i kategorive të shpenzimeve operative për KRU

Kompania Regjionale e Ujit	Uji i blerë me shumicë	Pagat	Energjia	Derivatet	Mirëmbajtja	Kemikalet	Shpenzimet tjera
Prishtina	1.5%	47%	26%	3.4%	13.6%	3.4%	4.9%
Hidroregjioni Jugor	0.0%	49%	22%	3.1%	12.1%	0.4%	12.8%
Hidrodrini	0.0%	58%	17%	5.1%	11.7%	1.2%	7.6%
Mitrovica	12.5%	49%	15%	3.4%	7.5%	4.4%	8.2%
Radoniqi	0.0%	67%	8%	3.5%	3.7%	4.9%	12.9%
Hidromorava	0.0%	54%	5%	5.8%	9.6%	3.9%	22.0%
Bifurkacioni	0.0%	54%	10%	5.8%	11.8%	7.2%	10.9%

Sipas tabelës së mësipërme struktura e shpenzimeve të shërbimeve të ujit, e dhënë nga kompanitë e vogla dhe të mëdha për furnizim me ujë, nuk mund të sqarohet lehtë. Zakonisht, proporcioni krahasues i kostos

së stafit varet drejtpërdrejtë nga shitjet e shërbimeve të ofruara të ujit. Sa më e vogël të jetë kompania, aq më e vogël është ofrueshmëria me shërbime të ujit, ndërsa propocioni i kostos së stafit është më i madh, mirëpo ky fenomen nuk duket se është prezent te ndonjëra prej shtatë KRU-ve. Në këtë rast përqindja e ulët e kostos së stafit në dy kompanitë më të mëdha (KRU 'Prishtina', dhe KRU 'Hidroregjioni Jugor') do të mund të sqarohej vetëm përmes pranisë së ekonomisë së shkallës.

Sipas të dhënave, shpenzimet tjera, janë më të larta tek kompanitë më të vogla.

Menaxhimi i kompanive të ujit është shumë sfidues dhe kërkon vazhdimisht aplikim të metodave të reja në zvogëlimin e kostos operative. Në të njëjtën kohë kompanitë e ujit duhet patjetër të kërkojnë burime shtesë të financimit për zëvendësimin dhe zgjerimin e infrastrukturës së gypsjellësit dhe të bëjnë përmirësimet e nevojshme teknologjike për ofrimin e shërbimeve efikase gjithnjë për zbatimin e standardeve të përcaktuara nga ZRRUM. Kompanitë e ujit do të duhej secilën herë e më shumë të sfidoheshin që në mënyrë efektive t'i përdorin konceptet ekonomike në zhvillimin e qasjes praktike të menaxhimit të kostos e jo vetëm të punohet në baza ad-hoc!

4.9. Efiçenca e Stafit

Është shumë e rëndësishme të dihet se me çfarë efikasiteti i përdorin burimet njerëzore secila kompani. Sa për të bërë të qartë vlerat më të ulta tregojnë efiçencë më të madhe të stafit në KRU.

Efiçenca e stafit në KRU-të gjatë vitit 2008 është pasqyruar përmes treguesit në vijim.

4.9.1. Efiçenca e Stafit për '000 Konsumatorë

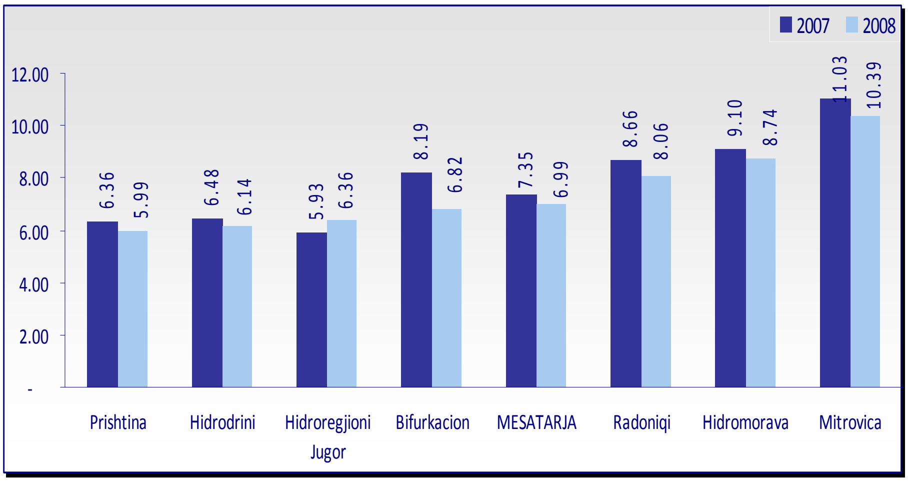
Përkufizimi:

Numri total i stafit ndarë për njëmijë konsumatorë (pika faturuese).

Rezultatet e të dhënave të bazuara në vitin 2008 tregojnë se numri i stafit për 1000 konsumator (pika faturuese) **është 6.99** që tregon një përmirësim krahasuar me 2007 kur rezultati i këtij treguesi ishte 7.35. Ky trend pozitiv në efiçencën e stafit në nivel sektori është si rezultat i

rritjes së konsiderueshme të numrit të konsumatorëve derisa numri i të punësuarve është zvogëluar për 1%.

Diagrami 14: Efiçenca e stafit për KRU-të



KRU 'Prishtina' është kompania me përformancën më të mirë në këtë tregues me 5.99 ndërsa më e dobëta është KRU 'Mitrovica' me 10.39. Efikasiteti i ulët i stafit në KRU 'Mitrovica' kryesisht është për shkak të pjesës veriore të Mitrovicës që konsiderohet si një pikë faturuese (si konsumator i ujit me shumicë).

Edhe pse ka përmirësime nga viti në vit në lidhje me këtë tregues, ZRRUM ende konsideron se ky tregues demonstron numër të tepërt të stafit në kompanitë e ujit në Kosovë krahasuar me shumë vende tjera Europiane. Prandaj, ZRRUM rekomandon implementimin e inovacioneve teknologjike dhe trajnimeve që do të drejtonte në rritje të efiçencës e me këtë edhe zvogëlim të shpenzimeve.

Mbështetja dhe investimi aktiv në teknologji nga Qeveria dhe komuniteti i donatorëve do t'iu mundësonte KRU-ve të përfitojnë nga kursimet në koston e stafit.

4.10. Ankesat e Konsumatorëve

Për qëllime të këtij raporti është bërë matja e performancës së nivelit të shërbimit ndaj konsumatorëve përmes ankesave të adresuara tek KRU-të. Çdo konsumator i cili nuk është i kënaqur me përgjigjen e kompanisë për procedurat e ankesës mund t'a drejtoj rastin tek KKK. Ekziston një proces formal, të cilën KKK duhet ta përcjell dhe të tentoj të arrijë zgjidhjen.

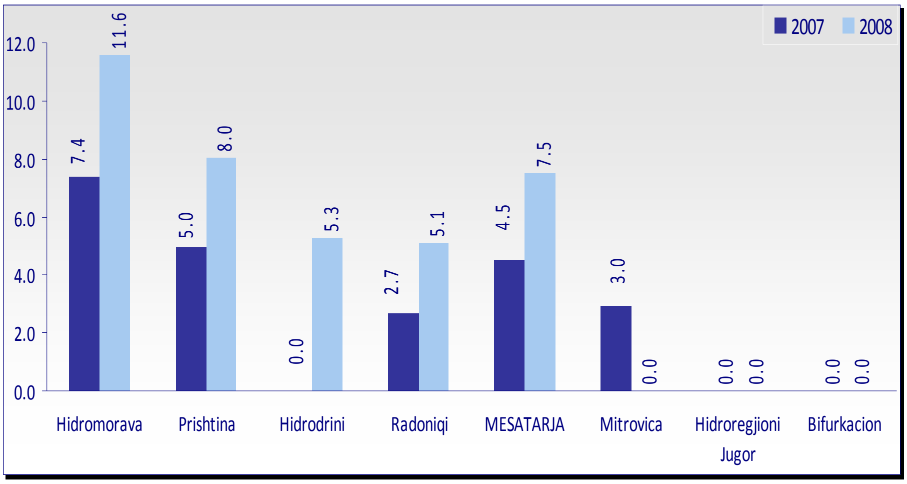
Performanca e kompanive në shërbimin ndaj konsumatorëve është paraqitur përmes treguesit në vijim.

4.10.1. Ankesat e Konsumatorëve Shprehur për '000 Konsumatorë

Përkufizimi:

Numri total i ankesave teknike dhe komerciale pjesëtuar me '000 konsumatorë të regjistruar (pika faturuese).

Diagrami 15: Ankesat për '000 konsumatorë për KRU-të



Në vitin 2008 në mesatare (për katër nga shtatë KRU-të), numri i ankesave për 1000 konsumator **është 7.5,** ndërsa vetëm 89% e ankesave të konsumatorëve janë shqyrtuar dhe zgjidhur.

Sipas informacioneve të marra, më së shpeshti konsumatorët i kanë kontaktuar kompanitë e ujit në lidhje me plasaritjet e gypsjellësit dhe për verifikimin e aplikimit korrekt të tarifave dhe përllogaritjen e çmimeve për ujë dhe ujëra të zeza në faturat e tyre.

Nga të dhënat e raportuara, ZRRUM ka vërejtur se konsumatorët janë duke u bërë më aktiv nga viti në vit. Në vitin 2008 numri më i madh i ankesave të adresuara prej 11.6 ka qenë për KRU 'Hidromorava'.

ZRRUM beson se i tërë procesi i regjistrimit të ankesave të konsumatorëve dhe arritja e rezultateve të kënaqshme nga KRU-të krijon hapësirë për përmirësime, prandaj ZRRUM në vitin e ardhshëm do të vazhdojë të adresojë të metat dhe të monitorojë kompanitë në lidhje me performancën e shqyrtimit të ankesave. Në këtë kontekst ZRRUM do të tentojë të sigurojë informata më të sakta për numrin total të ankesave të pranuara dhe të shqyrtuara, duke kosideruar se kjo do të ofrojë një pasqyrë më domethënëse dhe gjithëpërfshirëse në lidhje me nivelin e (pa)kënaqësisë së konsumatorëve me shërbimet e ujësjellësit dhe ujërave të zeza.

4.11. Përgjegjshmëria e KRU-ve ndaj ZRRUM

ZRRUM e vlerëson si mjaft të rëndësishme matjen e performancës së KRU-ve në përmbushjen e kërkesave ndaj procesit rregullator. Për vlerësim dhe rangim të KRU-ve në këtë tregues, ZRRUM ka shfrytëzuar kriteret e poshtë shënuara të cilat janë tërësisht nën kontrollin e menaxhmentit:

- dorëzimi me kohë i raporteve mujore dhe vjetore
- respektimi i afateve kohore për dorëzimin e aplikacioneve për procesin tarifor
- pagesa e taksës vjetore të licencimit si dhe
- përgjigja në obligimet dhe kërkesat e kohëpaskohshme të ZRRUM.

Në vijim është paraqitur rangimi i KRU-ve në këtë tregues, në 2008, sipas poentimit.

Tabela 10: Rangimi i KRU-ve sipas përgjegjshmërisë ndaj ZRRUM

Pozita	KRU	Poenët
1	Bifurkacioni	3.17
2	Radoniqi	3.00
3	Prishtina	2.67
4	Hidrodrini	1.67
5	Hidroregjioni Jugor	1.50
6	Hidromorava	1.33
7	Mitrovica	0.83

Nga 4.0 pikët e mundshme KRU ‘Bifurkacioni’ ka marrë 3.17 dhe është ranguar si kompania më e përgjegjshme ndaj ZRRUM në vitin 2008, përderisa KRU ‘Mitrovica’ është ranguar si më pak e përgjegjshme nga të gjitha kompanitë e tjera me vetëm 0.83 pikë.

PJESA E DYTË: PERFORMANCA E KOMPANIVE TË MBETURINAVE

5 PËRMBLEDHJE E PERFORMANCËS SË KOMPANIVE TË MBETURINAVE

5.1. Shërbimet e Grumbullimit të Mbeturinave

Shërbimet e grumbullimit dhe transportimit të mbeturinave në Kosovë ofrohen nga 7 kompani regjionale të mbeturinave, të licencuara (KRM). Këto kompani ofrojnë shërbimet kryesisht në zonat urbane.

Tabela 11: Profili i KRM-ve në 2008

Kompania Regjionale e Mbeturinave	Komunat e Shërbyera (Nr)	Konsumatorë (Nr)	Popullata e Shërbyer[9] (Nr)	Personeli (Nr)	Mbeturinat e Grumbulluara (m3/vjet)	Faturimi Vjetor ('000 EUR)
Pastrimi	6	48,070	286,502	436	81,365	2,792
Ekoregjioni	5	26,524	178,509	236	40,292	1,615
Ambienti	4	20,033	70,682	152	21,675	1,020
Uniteti	3	11,390	61,747	174	31,727	986
Çabrati	1	10,772	52,003	109	16,923	540
Higjiena	3	14,191	67,277	114	23,675	695
Pastërtia	3	17,255	77,361	155	18,178	896
Total	**25**	**150,391**	**794,081**	**1,376**	**236,274**	**8,623**

Komunat e shërbyera: Shtatë KRM-të e licencuara i ofrojnë shërbimet e veta në 25 komuna të Kosovës. Sikurse edhe në rastin e shërbimeve të ujit, komunat me shumicë serbe (Shtërpcë, Novobërdë, Leposaviq, Zubin Potok, Zveçan, si dhe pjesa veriore e Mitrovicës) nuk janë nën autoritetin menaxhues të KRM-ve.

Numri i Konsumatorëve dhe popullata e shërbyer: Në bazë të numrit të konsumatorëve shtëpiak të cilët faturohen nga KRM-të e licencuara, ZRRUM ka vlerësuar numrin e popullatës të cilëve iu ofrohen shërbimet e grumbullimit të mbeturinave të jetë 794,081 banorë ose 39.%.

[9] *Edhe këtu, popullata e shërbyer me shërbime është përllogaritur duke shumëzuar numrin e konsumatorëve shtëpiak me numrin mesatar të anëtarëve të familjes për komunën përkatëse (në bazë të të dhënave të Entit Statistikor të Kosovës).*

Personeli: Numri i përgjithshëm i personelit të punësuar në 7 KRM në vitin 2008 ka qenë 1,376. Krahasuar me vitin 2007, numri i personelit është zvogëluar për 52 (4%). Ky zvogëlim i numrit të personelit në masë të madhe është pasojë e largimit të njësisë së Vitisë nga KRM 'Higjiena' dhe mospërfshirjes së stafit të kësaj njësie (28) në numrin total të stafit. Efiçenca e stafit në nivel të sektorit pë vitin 2008 ka qenë për 19% më e lartë se në vitin 2007.

Mbeturinat e grumbulluara: Totali i mbeturinave të grumbulluara nga 7 KRM-të në vitin 2008 është 233,835 ton. Prej kësaj sasie 194,497 ton janë deponuar në deponitë sanitare, ndërkaq sasia tjetër e mbeturinave (39,338 ton) në deponitë e vjetra komunale. Kjo para së gjithash ka të bëjë me KRM 'Çabrati' që edhe në vitin 2008 ka vazhduar t'i deponojë mbeturinat në deponinë e vjetër të Gjakovës.

Të ardhurat vjetore: Faturimi total i 7 KRM-ve për shërbimet e grumbullimit të mbeturinave në vitin 2008 ka qenë 8,544,190 EUR, që është për 11% më pak se në vitin 2007. Me të hyrat e arkëtuara (61% nga faturimi), KRM-të nuk kanë qenë në gjendje t'i mbulojnë kostot e tyre operative.

5.1.1 Performanca e KRM-ve

Performanca e KRM-ve kundrejt Treguesve Kyç të Performancës (TKP) është paraqitur në tabelën 12, ndërkaq zhvillimet e performancës për sektorin gjatë periudhës 2007-2008 janë paraqitur në tabelën 13.

Tabela 12: Pasqyra e TKP të KRM-ve 2008

Kompania Regjionale e Mbeturinave	Shkalla e Arkëtimit (%)	Kostoja për Njësi (EUR/t)	Efiçenca e stafit (staff/kons)	Ankesat e Kons. (Nr/`000 kons)	Mbulimi i Kostove Operative (koef)
Pastrimi	69	31.73	9.07	9.99	1.00
Ekoregjioni	60	37.57	8.90	6.86	0.74
Ambienti	61	33.26	7.59	-	1.00
Uniteti	57	26.41	15.28	0.97	0.77
Çabrati	62	33.07	10.12	1.86	0.91
Higjiena	63	38.65	7.04	-	0.70
Pastërtia	69	43.90	8.03	-	0.88
Sektori	**61**	**33.90**	**9.28**	**7.16**	**0.86**

Tabela 13: Krahasimi i Performancës së Sektorit: 2007-2008

Kompania Regjionale të Mbeturinave	Shkalla e Arkëtimit (%)	Kostoja për njësi (EUR/t)	Efiçenca e stafit (staff/kons)	Ankesat (`000/Kon)	Mbulimi i Kostos Operative (koef)
Sektori 2007	71	36.24	9.57	5.24	0.96
Sektori 2008	61	33.90	9.28	7.16	0.87
Trendi	↘	↗	↗	↘	↘

Siç mund të shihet në tabelën e mësipërme, perfomanca e KRM-ve në vitin 2008 krahasuar me vitin 2007 për 3 prej 5 TKP-ve ka shënuar rënie. Përkeqësimi i treguesve është rezultat para së gjithash i rënies së shkallës së arkëtimit që ka pasur ndikim negativ në aftësinë e KRM-ve për të mbuluar kostot operative.

5.1.2 Rangimi i Performancës së KRM-ve

Duke u bazuar në rezultatet e performancës së demonstruar në vitin 2008, ZRRUM ka bërë rangimin e KRM-ve. Për vlerësim të performancës dhe rangim të KRU-ve, ZRRUM ka zbatuar metodologjinë e njëjtë sikurse edhe në rastin e KRU-ve.

TKP në bazë të cilëve është bërë poentimi dhe rangimi i KRM-ve si dhe pesha e tyre janë dhënë në tabelën 11.

Tabela 14: TKP dhe Pesha e tyre

	Treguesit Kyç të Performancës	Pesha
1	Rritja e Bazës së Konsumatorëve	0.2[10]
2	Shkalla e Arkëtimit	1.0
3	Efiçenca e Stafit	0.8
4	Kostot Njësi	0.8
5	Norma e Mbulimit të Punës	1.0
6	Ankesat e Konsumatorëve	1.0

[10] *Ky tregues është shfrytëzuar vetëm për vlerësimin e 'Përmirësimit të Performancës: 2007-2008.*

Tabela 15: Rangimi i KRM-ve sipas Performancës në 2008

Pozita	Kompania Regjionale e Mbeturinave	Poenat
1	Pastrimi	2.88
2	Çabrati	2.70
3	Ambienti	2.65
4	Pastërtia	2.29
5	Ekoregjioni	1.92
6	Higjiena	1.54
7	Uniteti	1.54

Siq shihet në tabelën 15, performancën më të mirë të përgjithshme në vitin 2008 e ka pasur KRM 'Pastrimi' me 2.88 poena nga 4.60 të mundshëm, ndërsa performancën më të dobët KRM 'Uniteti' me vetëm 1.54 poena.

Tabela 16: Rangimi i KRM-ve sipas progresit në: 2007-2008

Pozita	Kompania Regjionale e Mbeturinave	Poenat
1	Pastrimi	2.70
2	Higjiena	2.50
3	Ambienti	2.20
4	Pastërtia	1.88
5	Uniteti	1.66
6	Ekoregjioni	1.64
7	Çabrati	0.52

KRM 'Pastrimi' ka shënuar prgresin më të madh gjatë dy viteve të fundit dhe është ranguar e para me 2.70 poena. Në anën tjetër KRM 'Çabrati' është ranguar e fundit sa i përket progresit të arritur me vetëm 0.52 poena.

5.2. Shërbimet e Deponimit të Mbeturinave

Në këtë pjesë të raportit është vlerësuar vetëm performanca e Kompanisë për Menaxhimin e Deponive në Kosovë – KMDK SH.A, meqenëse për KRM 'Ambienti' (që operon deponinë regjionale të Pejës) dhe KRM 'Uniteti' (që operon deponinë regjionale të Mitrovicës) nuk kanë ofruar të dhëna të ndara për shërbimet e deponimit të mbeturinave (sipas kosto qendrave).

KMDK Sh.A.[11] menaxhon deponitë sanitare në: Prishtinë, Podujevë, Gjilan, Prizren, dhe Stacionin e Transferit në Ferizaj;

Në tabelën 17 është paraqitur performanca e KMDK në vitin 2008 si dhe krahasimi i performancës së vitit 2008 me atë të vitit 2007.

Tabela 17: Performanca e Kompanisë për Menaxhimin e Deponive (KMDK)

	Treguesit e Performancës	2008	2007	Trendi
1	Norma e Punës	2.46	1.68	↗
2	Norma e Mbulimit të Punës	2.05	1.15	↗
3	Shkalla e Arkëtimit (%)	83	68	↗
4	Kostoja e Operimit për Njësi (EUR/ton)	2.07	3.69	↗

Përkundër faktit se perfomanca e KMDK në vitin 2008 është përmirësuar në krahasim me vitin 2007 në të gjithë treguesit e performancës, pamundësia e kësaj kompanie për ti arkëtuar 100% borxhet ndaj KRM-ve për shërbimet e ofruara ka shkaktuar probleme të mëdha financiare për KMDK. Këto probleme janë manifestuar me vështirësi të KMDK për t'i paguar operatorët privat të deponive si dhe me pamundësinë për të ndërmarrë investimet e nevojshme në deponitë sanitare.

Si pasojë e problemeve financiare të KMDK, operimi i deponive në vitin 2008 ka qenë në një nivel jashtëzakonisht të ulët të cilësisë, gjë që përpos kërcënimit potencial për shëndetin publik dhe mjedisin, rrezikon të shkaktojë dëmtime të pariparueshme të këtyre deponive. Prandaj, është e domosdoshme që urgjentisht të gjindet një zgjidhje për tejkalimin e problemit të arkëtimeve për KMDK në mënyrë që të mundësohet instalimi i operimit adekuat të deponive sanitare në pajtim me standardet e kërkuara.

[11] KMDK ka qenë e paraparë të menaxhojë të gjitha deponitë sanitare regjionale në Kosovë. Megjithatë duke pasur parasysh se deponitë regjionale në Pejë dhe Mitrovicë janë ndërtuar para se të promovohet koncepti i menaxhimit të të gjitha deponive sanitare në Kosovë nga KMDK dhe poashtu faktin se deponitë regjionale të Pejës dhe Mitrovicës janë pronë e komunave përkatëse, çështja e transferit të këtyre dy deponive tek KMDK nuk është zgjidhur ende dhe për rrjedhojë këto dy deponi aktualisht menaxhohen nga ndërmarrjet regjionale të mbeturinave të regjionit të Pejës, respektivisht Mitrovicës.

6 PERFORMANCA KRAHASUESE E KRM-ve

Kjo pjesë e raportit përshkruan analizën krahasuese, d.m.th. krahasimin e treguesve relativë që paraqesin efikasitetin operativ, financiar dhe të shërbimit me konsumatorë të shtatë KRM-ve.

Në vitin 2008 ZRRUM ka vazhduar implementimin e analizave krahasuese në sektorin e grumbullimit të mbeturinave përmes analizimit të punës së shtatë kompanive regjionale të mbeturinave në mënyrë që të identifikoj problemet më të mëdha me të cilat ato ballafaqohen dhe të identifikoj kompanitë të cilat mund të jenë një model i mirë për kompanitë tjera për të arritur rezultatet më të mira. Krahasimi i rezultateve të aktiviteteve i inkurajon kompanitë që ti shfrytëzojnë më mirë resurset e brendshme për përmirësim të performancës së tyre. Analizat përfshijnë po ashtu edhe krahasimin e performancës së kompanive prej vitit në vit.

Analizat janë paraqitur përmes tetë treguesve kryesor:

- Mbulueshmëria me shërbimet e grumbullimit të mbeturinave
- Grumbullimi i mbeturinave për punëtorë
- Përqindja e deponimit te mbeturinave në deponitë sanitare
- Efikasiteti i arkëtimit të të ardhurave
- Mbulimi i shpenzimeve operative
- Shpenzimet operative për njësi
- Efikasiteti i stafit
- Ankesat e konsumatorëve

6.1. Mbulueshmëria me Shërbimet e Grumbullimit të Mbeturinave

Siç është shpjeguar në Pjesën e Parë të këtij Raporti, të dhënat për popullatën që jetojnë në zonën e shërbimit të kompanive regjionale të grumbullimit të mbeturinave janë marrë nga Enti i Statistikave të Kosovës (ESK), ndërsa për popullatën e shërbyer të dhënat janë përfituar përmes shumëzimit të faturave të lëshuara për kategorinë e amvisërisë me koeficientin e banorëve për familje. Koeficientët për secilin regjion janë marrë nga ESK-ja.

Pasi që të dhënat e marra nga ESK-ja janë të bazuara në vlerësime, që d.m.th. se statistikat në nivel kombëtar nuk janë të bazuara në regjistrim të popullatës, ZRRUM e ka të vështirë t'a konsiderojë këtë tregues si të saktë.

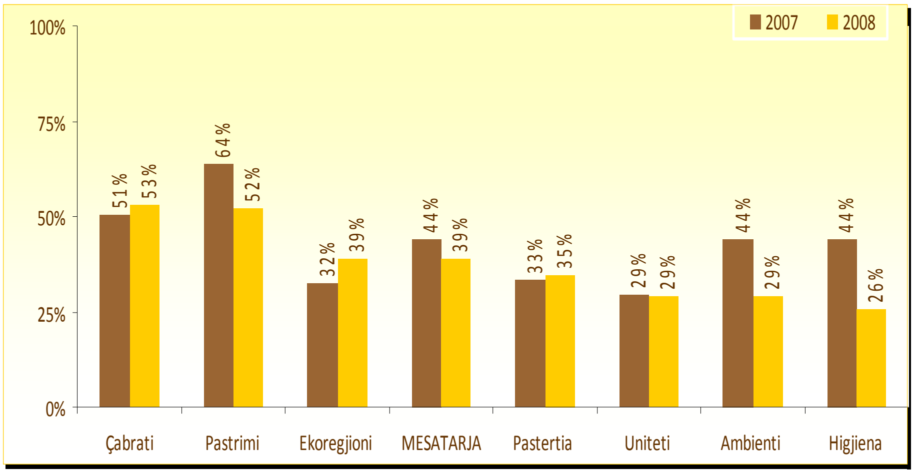
Mbulueshmëria me shërbime në 2008 paraqitet përmes treguesit në vijim.

6.1.1. *Shkalla e Mbulimit me Shërbimet e Grumbullimit të Mbeturinave (%)*

Përkufizimi:

Popullsia që ka qasje në shërbimet e mbeturinave në raport me popullsinë e regjistruar në regjionin e mbuluar, shprehur si përqindje.

Diagrami 16: Përqindja e mbulimit me shërbimet e grumbullimit të mbeturinave



Mesatarja e mbulimit me shërbime në nivel të sektorit për vitin 2008 **prej 39%** konsiderohet ende shumë e ulët. Pothuajse pjesa më e madhe e këtyre shërbimeve kryhen vetëm në zonat urbane. Sipas informacioneve të pranuara nga kompanitë vetëm 15% e fshatrave në nivel të Kosovës kanë qasje në shërbimet e grumbullimit të mbeturinave.

Diagrami paraqet se KRM 'Çabrati' e ka nivelin më të lartë të shtrirjes me shërbime me 53% ndërsa KRM 'Higjiena' ka nivelin më të ulët të shtrirjes me 26%.

ZRRUM në vazhdimësi sugjeron që rritja e shkallës së mbulimit me shërbime të grumbullimit të mbeturinave të mbetet objektiv për të gjitha KRM-të.

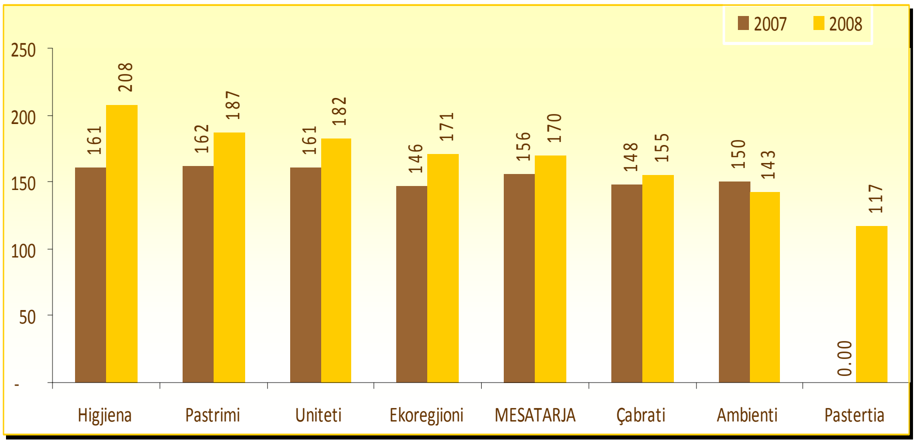
6.2. Grumbullimi i Mbeturinave për Punëtorë

Efikasiteti i grumbullimit të mbeturinave është një tregues i rëndësishëm për matjen e performancës së kompanive, të cilës ZRRUM i kushton vëmendje të veçantë.

Përkufizimi:

Totali i mbeturinave të grumbulluara në raport me numrin total të punëtorëve.

Diagrami 17: Sasia e mbeturinave të grumbulluara për punëtor



Shifrat tregojnë se prej vitit në vit është rritur efikasiteti i grumbullimit të mbeturinave për pesë nga shtatë KRM-të dhe kjo kryesisht është si rezultat i rritjes së sasisë së mbeturiave të grumbulluara si dhe zvogëlimit modest të numrit të punëtorëve.

Efikasiteti i ulët tek disa nga KRM-të nuk mund të shpjegohet lehtë. Ky fenomen mund të jetë më tepër i lidhur me karakteristikat e regjionit se sa me numrin e lartë të të punësuarve.

ZRRUM rekomandon menaxhmentin e gjashtë prej shtatë KRM-të që në periudhë afatshkurtër të arrijnë së paku efikasitetin e grumbullimit të mbeturinave të arritur nga KRM 'Pastrimi', përafërsisht prej 190 ton në muaj për një punëtor(t/m/p).

6.3. Përqindja e Deponimit të Mbeturinave në Deponitë Sanitare

Në Kosovë funksionojnë gjashtë deponi sanitare dhe një stacion i transferimit, të ndërtuara sipas standardeve. Përpos deponive sanitare, një sasi e mbeturinave deponohen edhe në deponitë 'e egra' (vendhudhjet) poashtu. Ky është rasti kryesisht me KRM 'Çabrati' që në mungesë të deponisë sanitare (apo stacionit të transferit) vazhdon ti deponojë mbeturinat në deponinë e vjetër të qytetit.

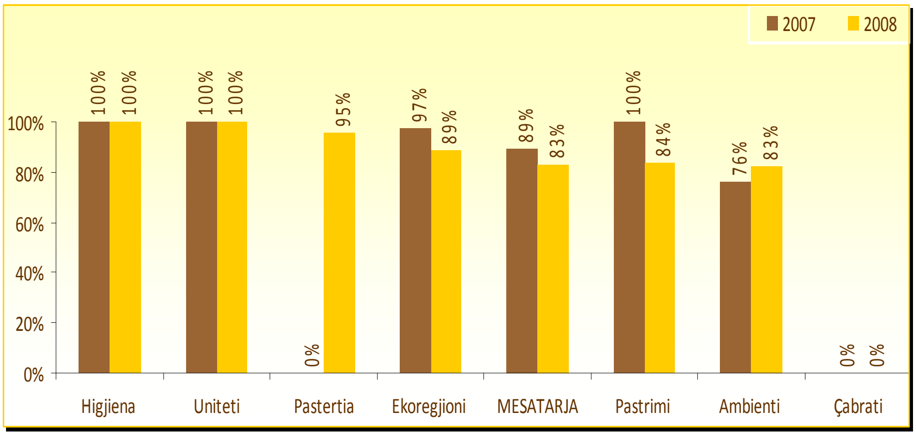
Propocioni i deponimit të mbeturinave në deponitë sanitare kundrejt atyre 'të egra' nga shtatë KRM-të paraqitet sipas treguesit në vijim.

6.3.1. Përqindja e Deponimit të Mbeturinave në Deponitë Sanitare

Përkufizimi:

Sasia e mbeturinave të deponuara në deponitë sanitare të licensuara, në raport me tërë sasinë e mbeturinave të grumbulluara.

Diagrami 18: Përqindja e deponimit të mbeturinave



Në vitin 2008 në mesatare për tërë sektorin **rreth 92%** e mbeturinave të grumbulluara janë deponuar në deponitë sanitare, ndërkaq sasia tjetër e mbeturinave prej 39,338 ton, kryesisht nga KRM 'Çabrati', është deponuar në deponinë e vjetër të Gjakovës.

6.4. Efikasiteti i Arkëtimit të të Ardhurave

Duket qartazi se përkundër përpjekjeve të menaxhmentit për ngritjen e shkallës së arkëtimit të të ardhurave, KRM-të e kanë të vështirë ta zgjidhin problemin e arkëtimit vetëm, pa ndihmën e institucioneve Komunale ose Qeveritare.

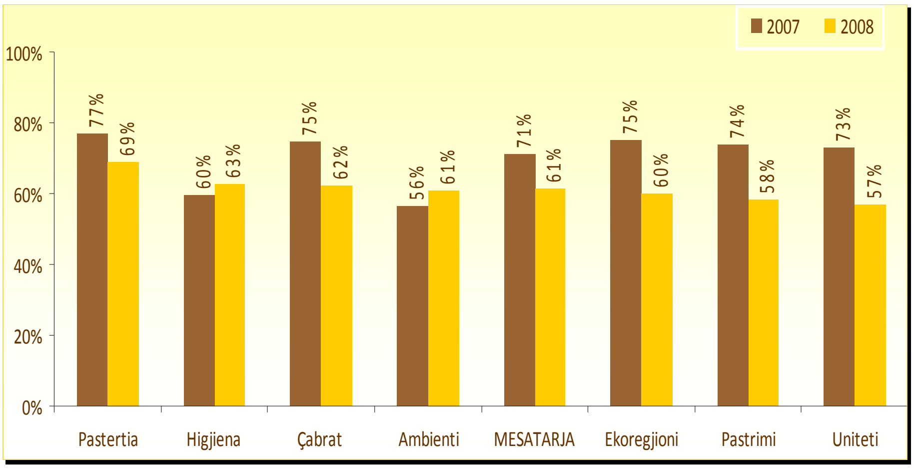
Efikasiteti i arkëtimit të të ardhurave për KRM-të është paraqitur përmes treguesit në vijim.

6.4.1. Shkalla e Arkëtimit

Përkufizimi:

Shuma në Euro e të hyrave të arkëtuara për periudhën e caktuar (pa TVSH), pjesëtuar me shumën në Euro të të ardhurave të faturuara për të njëjtën periudhë (pa TVSH).

Diagrami 19: Përqindja e arkëtimit për KRM-të



Trendi i përgjithshëm në nivel të sektorit në vitin 2008 krahasuar me 2007 është negativ. Rënia prej 10% prej vitit në vit mund të sqarohet me zvogëlimin e të ardhurave të faturuara (në terma absolute) për 11% dhe atyre të arkëtuara për 24%. ZRRUM dyshon se të dhënat për faturim dhe arkëtim për vitin 2007 janë raportuar duke përfshirë edhe të ardhurat tjera opeartive dhe në disa raste duke përfshirë TVSH-në, gjë që nuk është evidentuar në 2008.

ZRRUM rekomandon KRM-të që të zhvillojnë më tutje sisteme efikase të arkëtimit të hyrave, por njëherit beson se mbështetja nga institucionet relevante është me se e domosdoshme në këtë fushë, veçanërisht në (i) sigurimin se sistemi gjyqësorë është duke u marrë me rastet e mos pagesave, (ii) sigurimin e pagesave nga rastet sociale, dhe (iii) sigurimin se institucionet qeveritare (shkollat, spitalet, etj.) i paguajnë faturat rregullisht.

6.5. Mbulimi i Shpenzimeve Operative

KRM-të pothuajse çdo vit, që prej ZRRUM monitoron performancën e KRM-ve, ballafaqohen me problemin e mbulimit te shpenzimeve operative me të hyrat e arkëtuara.

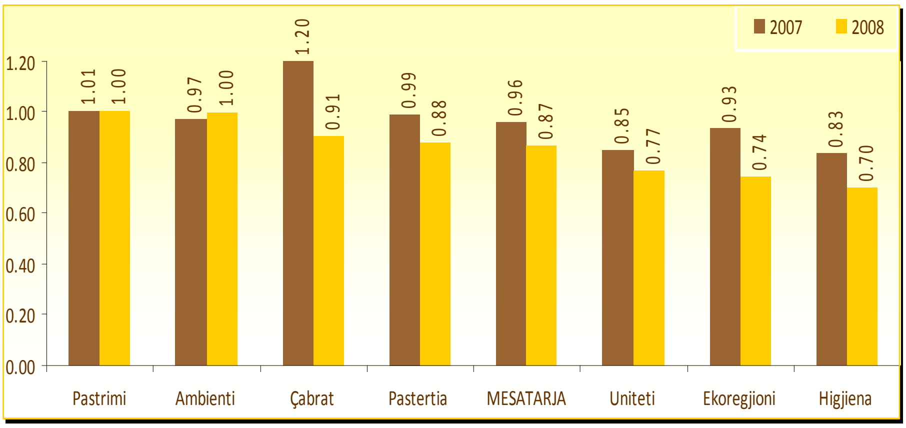
Mbulimi i shpenzimeve operative nga KRM-të gjatë vitit 2008 është përshkruar përmes treguesve në vijim.

6.5.1. *Norma e Mbulimit të Punës*

Përkufizimi:

Të hyrat operative të arkëtuara nga faturat e lëshuara dhe nga të ardhurat tjera operative ndarë për koston totale operative pa amortizim.

Diagrami 20: Norma e mbulimit të punës



Në vitin 2008 norma e mbulimit të punës **prej 0.87** tregon se vetëm 87% e shpenzimeve operative kanë mundur të mbulohen nga të hyrat në të gatshme. Rënia e normës për 9% krahasuar me 2007 ka të bëjë me shumën më të vogël të parave të gatshme të pranuara (-€1,656,843) gjatë vitit 2008.

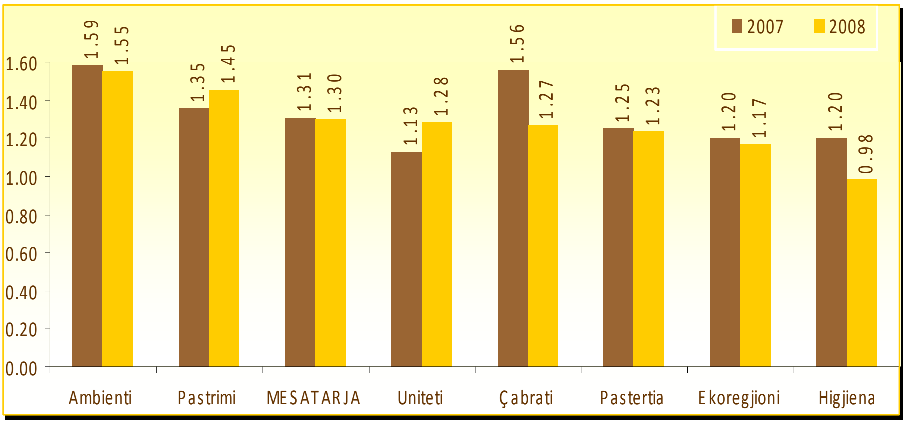
Sipas të dhënave pesë prej shtatë KRM-ve kanë dështuar që të mbulojnë shpenzimet operative nga të hyrat në të gatshme, dhe kjo ka shans t'i shpie këto kompani drejt një rrethi vicioz, përfundimisht deri tek rënia e nivelit të shërbimeve.

6.5.2. *Norma e Punës*

Përkufizimi:

Të ardhurat operative nga faturat e lëshuara dhe nga të ardhurat tjera operative ndarë për shpenzimet totale operative pa amortizim.

Diagrami 21: Norma e punës



Norma e punës prej 1.31 në 2007 ka pësuar rënie të lehtë në **1.30 në 2008** si rezultat i rënies së vlerës së faturimit.

Norma e ulët e punës prej vetëm 0.98 në KRM 'Higjiena' kërkon shqyrtim të shpenzimeve operative për vitin 2008 ose rishqyrtim të tarifës.

Kompanitë duhet të gjejnë mënyra për rritjen e të hyrave të faturuara dhe të arkëtuara dhe për zvogëlimin e shpenzimeve, gjithnjë duke i mbajtur shërbimet në nivel të duhur.

6.6. Shpenzimet Operative për Njësi

Kostoja operative për njësi tek KRM-të varet prej disa faktorëve duke përfshirë këtu si më kryesorët: gjerësinë e ofrimit të shërbimeve dhe largësinë e transportimit të mbeturinave deri te deponitë.

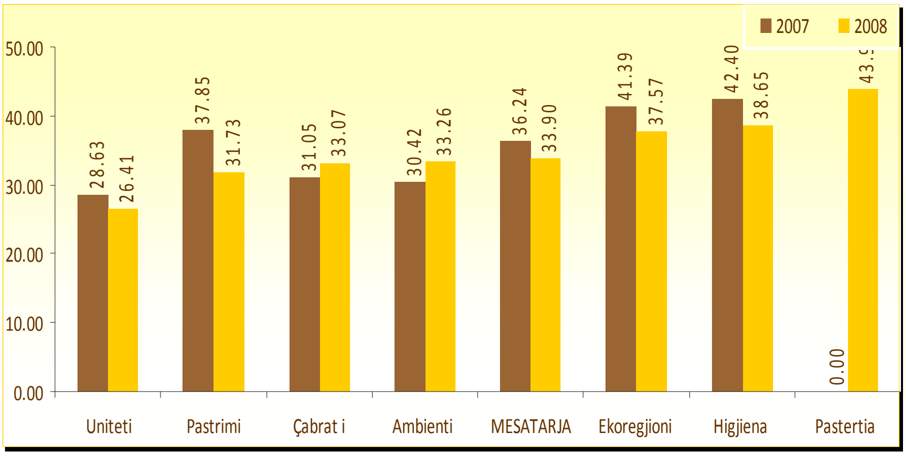
Shpenzimet operative për njësi në 2008 paraqiten përmes treguesit në vijim.

6.6.1. Shpenzimet Operative për ton të Mbeturinave të Grumbulluara

Përkufizimi:

Kostoja e KRM-së për të grumbulluar një ton mbeturina.

Diagrami 22: Shpenzimet operative (€/t)



Në vitin 2008 në nivel të sektorit shpenzimet operative për një ton të mbeturinave të grumbulluara kanë qenë **33.90 EUR/t**. Edhe pse vlera e ketij treguesi është ende e lartë, trendi i zhvillimit prej vitit në vit tregon përmirësim të performancës për 6.60 EUR/t.

Në vitin 2008 krahasuar me 2007 katër nga shtatë KRM-të kanë treguar trend pozitiv të kostos së operimit për njësi dhe kjo kryesisht si rezultat i sasisë më të madhe së mbeturinave të grumbulluara në 2008.

Në KRM 'Pastërtia' vlera e lartë e këtij treguesi prej 43.90 EUR/ton tregon për nevojën e menaxhimit më të mirë të shpenzimeve operative.

6.7. Efiçenca e Stafit

Menaxhimi i burimeve njerëzore është pjesë e rëndësishme e menaxhimit të përgjithshëm në kompanitë e çfarëdo natyre. Kjo pjesë e menaxhmentit permanent kujdeset për kompletimin e personelit të nevojshëm në bazë të identifikimit të kërkesës për forca pune, trajnimin e punëtorëve, vlerësimin e punës dhe rishqyrtimin e pozitave të tyre.

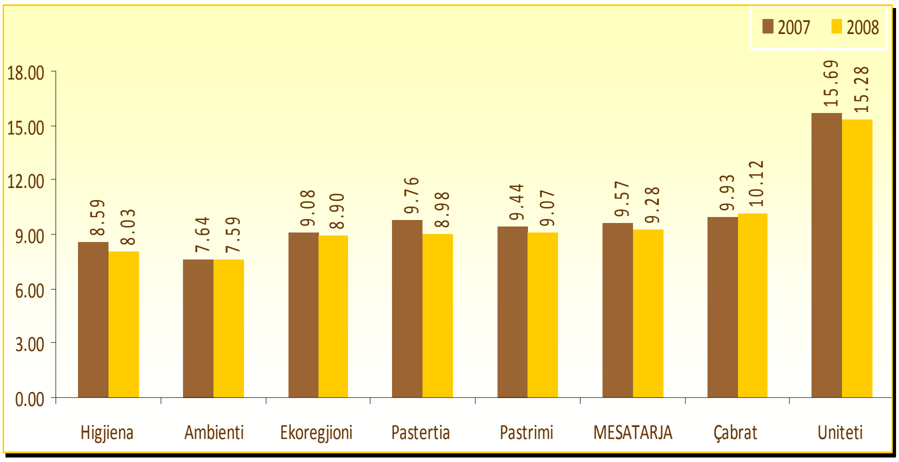
Efiçenca e stafit në KRM-të gjatë vitit 2008 paraqitet përmes treguesit në vijim.

6.7.1. Efiçenca e Stafit për '000 Konsumatorë

Përkufizimi:

Numri total i stafit ndarë për njëmijë konsumatorë (pika faturuese).

Diagrami 23: Efikasiteti i stafit për KRM-të



Stafi për 1000 konsumatorë, në nivel të sektorit, është përmirësuar nga 9.57 në 2007 në **9.28 në 2008**. Analiza e të dhënave konfirmon një gjë të përbashkët: kompanitë më të mëdha janë më efiçente në shfrytëzimin e stafit se sa kompanitë më të vogla. Kjo kryesisht mund të shpjegohet me ekonominë e shkallës.

Vlera shumë e lartë (trend negativ) e këtij treguesi në KRM 'Uniteti' prej 15.28 pasqyron nevojën imediate të rishqyrtimit të numrit të punëtorëve.

Performanca më e mirë në këtë tregues prej 7.59 i takon KRM 'Ambienti'. Arritja e vlerës së këtij treguesi do të duhej të ishte synim i gjashtë KRM-ve tjera në periudhën afatshkurtër.

6.8. Ankesat e Konsumatorëve

Për qëllime të këtij raporti është bërë matja e performancës së shërbimit me konsumatorë përmes ankesave të adresuara tek kompanitë e grumbullimit të mbeturinave. Treguesi është përllogaritur vetëm për ato kompani ku të dhënat e raportuara janë vlerësuar si të besueshme.

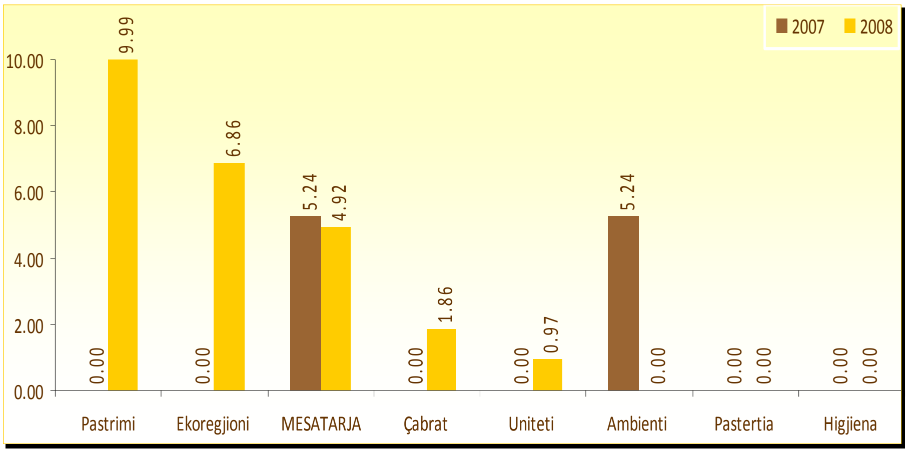
Performanca e kompanive në shërbimin ndaj konsumatorëve është paraqitur përmes treguesit në vijim.

6.8.1. Ankesat e Konsumatorëve Shprehur për '000 Konsumatorë

Përkufizimi:

Numri total i ankesave teknike dhe komerciale pjesëtuar me '000 konsumatorë të regjistruar (pika faturuese).

Diagrami 24: Ankesat për '000 konsumatorë për KRM-të



Në vitin 2008, mesatarisht për katër nga shtatë KRM-të, ankesat ndaj shërbimeve për 1,000 konsumatorë kanë qenë **7.16**. Numri më i lartë i ankesave është regjistruar në KRM 'Pastrimi' me 9.99.

Vlerat zero për të tri KRM-të e paraqitura në diagram janë si rezultat i mos regjistrimit si duhet të ankesave të konsumatorëve nga ana e kompanisë.

Duke pasur parasysh rëndësinë e përgjigjes ndaj ankesave të konsumatorëve në kohën e duhur, ZRRUM sugjeronë menaxhmentin e lartë të shtatë KRM-ve që të zhvillojnë më tutje sistemin e tërë të relacioneve me konsumatorë. Shembull i mirë për t'u ndjekur në këtë drejtim do të ishin kompanitë regjionale të furnizimit me ujë (të shqyrtuara tashmë në pjesën e parë të këtij Raporti).

PJESA E TRETË: **SHTOJCAT**

SHTOJCA A | VLERËSIMI I PERFORMANCËS – RANGIMI I KOMPANIVE

A.1 Rangimi i KRU-ve sipas Performancës në 2008

Kompania Regjionale e Ujit	Uji i Pafaturuar	Përqindja e Konsumit të Matur	Shkalla e Arkëtimit	Norma e Mbulesës së Punës	Kostoja Operative €/m³	Efiçenca e Stafit	Kualiteti i Ujit	Ankesat për '000 Konsumator	Totali
Prishtina	0.69	0.70	0.53	0.55	0.23	0.80	0.71	0.75	**4.96**
Hidroregjioni Jugor	0.00	0.80	0.55	1.00	0.80	0.77	0.16	0.75	**4.83**
Hidrodrini	0.30	0.63	0.75	0.51	0.46	0.42	0.80	0.75	**4.63**
Mitrovica	0.41	0.72	1.00	0.18	0.00	0.30	0.71	0.75	**4.07**
Radoniqi	0.25	0.77	0.43	0.00	0.20	0.73	0.35	0.00	**2.74**
Hidromorava	0.68	0.04	0.00	0.22	0.41	0.00	0.57	0.00	**1.93**
Bifurkacioni	0.44	0.00	0.15	0.06	0.00	0.65	0.00	0.00	**1.30**

A.2. Rangimi i KRU-ve sipas Përmirësimit të Perform. në 2007-2008

Kompania Regjionale e Ujit	Përqindja e Rritjes së Numrit të Kons.	Uji i Pafaturuar	Përqindja e Konsumit të Matur	Shkalla e Arkëtimit	Norma e Mbulesës së Punës	Kostoja Operative €/m³	Efiçenca e Stafit	Kualiteti i Ujit	Ankesat për '000 Konsumator	Totali
Prishtina	0.06	0.35	0.47	1.00	1.00	0.59	0.42	0.46	0.75	**5.10**
Hidroregjioni Jugor	0.08	0.71	0.80	0.32	0.34	0.37	0.43	0.58	0.47	**4.12**
Hidrodrini	0.08	0.11	0.43	0.42	0.39	0.80	0.37	0.80	0.43	**3.83**
Mitrovica	0.12	0.00	0.37	0.29	0.35	0.59	0.44	0.64	0.00	**2.80**
Radoniqi	0.00	0.37	0.00	0.14	0.27	0.64	0.47	0.00	0.67	**2.57**
Hidromorava	0.20	0.50	0.39	0.10	0.00	0.00	0.80	0.10	0.00	**2.09**
Bifurkacioni	0.02	0.01	0.36	0.00	0.02	0.52	0.00	0.69	0.00	**1.61**

A.3 Rangimi i KRM-ve sipas Performancës në 2008

Kompania Regjionale e Mbeturinave	Shpenzimet Operative	Shkalla e Arkëtimit	Efiçenca e Stafit (staff/kons)	Ankesat për (`000 Kons)	Norma e Mbulesës së Punës	Totali
Pastrimi	0.56	0.14	0.69	0.50	1.00	**2.88**
Çabrati	0.50	0.45	0.57	0.50	0.68	**2.70**
Ambienti	0.49	0.34	0.85	0.00	0.98	**2.65**
Pastërtia	0.00	1.00	0.69	0.00	0.60	**2.29**
Ekoregjioni	0.29	0.28	0.70	0.50	0.15	**1.92**
Higjiena	0.24	0.50	0.80	0.00	0.00	**1.54**
Uniteti	0.80	0.00	0.00	0.50	0.24	**1.54**

A.4. Rangimi i KRM-ve sipas Përmirësimit të Perform. në 2007-2008

Kompania Regjionale e Mbeturinave	Shpenzimet operative	Shkalla e Arkëtimit	Efiçenca e Stafit (staff/kons)	Ankesat për`000 Kons)	Norma e Mbulesës së Punës	Përgjindja e Rritjes së Numrit të Kons.	Totali
Pastrimi	0.80	0.03	0.47	0.50	0.89	0.01	**2.70**
Higjiena	0.57	0.91	0.68	0.00	0.31	0.03	**2.50**
Ambienti	0.00	1.00	0.20	0.00	1.00	0.00	**2.20**
Pastërtia	-	0.38	0.80	0.00	0.50	0.20	**1.88**
Uniteti	0.54	0.00	0.37	0.13	0.56	0.07	**1.66**
Ekoregjioni	0.58	0.07	0.31	0.38	0.15	0.15	**1.64**
Çabrati	0.09	0.18	0.00	0.25	0.00	0.00	**0.52**

B.1 Kompanitë Regjionale të Ujësjellësit

Të dhënat statistikore	KRU							Gjithsej për sektor
	Prishtina	Hidroregjioni Jugor	Hidrodrini	Mitrovica	Radoniqi	Bifurkacioni	Hidromorava	
Popullata në Zonën e Shërbimit (nr)	579,812	389,586	243,841	211,897	166,629	191,634	262,864	**2,046,263**
Popullata e Shërbyer me Ujë (nr)	445,432	189,069	157,120	116,440	158,394	79,816	86,413	**1,232,683**
Popullata e Shërbyer me Kanalizim (nr)	383,925	170,159	83,936	99,944	103,250	68,901	77,016	**987,130**
Konsumatorët e Regjistruar (nr)	82,443	28,446	28,996	20,780	26,677	14,947	15,901	**218,190**
Uji i Prodhuar (m3)	40,832,446	12,558,975	30,351,552	16,806,031	17,047,774	3,873,580	5,847,896	**127,318,254**
Uji i Faturuar (m3)	21,853,888	7,013,136	7,737,336	7,739,707	6,396,719	2,014,800	2,937,277	**55,692,863**
Konsumatorët e Faturuar në bazë Ujëmatësve (nr)	66,028	25,496	25,533	9,830	24,957	8,979	12,843	**173,666**
Uji i Faturuar që Matet (m3)	19,510,158	6,452,048	7,187,200	5,140,291	5,557,552	1,308,631	2,650,223	**47,806,103**
Vlera e Faturimit (euro)	€9,147,772	€2,382,250	€2,275,047	€1,933,103	€2,461,809	€900,592	€1,113,825	**€20,214,398**
Vlera e Arkëtimit (euro)	€6,029,848	€1,517,229	€1,511,953	€1,030,791	€1,756,631	€512,822	€859,968	**€13,219,242**
Të Hyrat tjera Operative (euro)	€253,902	€78,226	€99,770	€716,322	€87,044	€110,539	€132,830	**€1,478,633**
Kostoja e Operimit pa Amortizim (euro)	€5,775,071	€1,847,009	€1,268,907	€1,829,977	€1,718,264	€701,192	€1,059,119	**€14,199,539**
Numri i Stafit (nr)	494	181	178	216	215	102	139	**1,525**
Gjatësia e Rrjetit të Ujësjellësit (km)	1,073	225	474	767	511	147	-	**3,197**
Numri Mesatar i Ankesave/ në muaj	8.04	-	5.25	-	5.09	-	11.56	**7.50**

B.2 Kompanitë Regjionale tëGrumbullimit të Mbeturinave

Të Dhënat Statistikore	KRM							Gjithsej për sektor
	Pastrimi	Ekoregjioni	Ambienti	Uniteti	Çabrati	Higjiena	Pastërtia	
Popullata në Zonën e Shërbimit (nr.)	548,370	458,284	243,841	211,897	97,931	262,864	223,076	**2046,263**
Popullata e Shërbyer (nr)	286,502	178,509	70,682	61,747	52,007	67,277	77,361	**794,081**
Numri i Konsumatorëve të Regjistruar (nr)	48,070	26,524	20,033	11,390	10,772	14,191	17,255	**148,235**
Mbeturinat e Grumbulluara (ton/vjet)	81,365	40,292	21,675	31,727	16,923	23,675	18,178	**233,835**
Mbeturinat e Deponuar ne Deponitë e Licencuara (ton/vjet)	67,984	35,842	17,922	31,727	-	23,675	17,347	**194,497**
Mbeturinat e Deponuar ne Deponit e Pa licencuara (ton/vjet)	13,381	4,450	3,751	-	16,923	-	831	**39,336**
Vlera e Faturimit (euro)	€2,792,078	€1,614,733	€1,019,531	€985,787	€540,030	€695,524	€896,507	**€8,544,190**
Vlera e Arkëtimit (euro)	€1,630,691	€971,290	€619,837	€559,511	€335,960	€439,063	€616,854	**€5,173,206**
Të Hyrat Tjera Operative (euro)	€953,545	€155,413	€98,012	€87,229	€171,121	€203,489	€86,527	**€1,755,336**
Kostoja e Operimit pa Amortizim (euro)	€2,581,768	€1,513,665	€720,928	€837,983	€559,726	€914,926	€798,056	**€7,927,052**
Numri i Stafit	436	236	152	174	109	114	155	**1376**
Numri Mesatar i Ankesave/ në muaj	9.99	6.86	0.00	0.97	1.86	0,00	0,00	**4.92**

B.3 *Kompania për Menaxhimin e Deponive në Kosovë (KMDK)*

Të Dhënat Statistikore	Gjithsejt
Mbeturinat e Deponuara (ton)	196,693
Faturimi (Euro)	923,674
Arkëtim (Euro)	771,387
Kostoja e Operimit pa Amortizim (Euro)	472,382
Shkalla e Arkëtimi (gjithsejtë)	83 (%)

B.4 *Ofruesi i Ujit me Shumicë (Ibër –Lepenci)*

Të Dhënat Statistikore	Gjithsejt
Vëllimi i Ujit me Shumicë të Faturuar (m3)	17853.26
Faturim për Ujin me Shumicë (Euro)	306.249
Arkëtimi për Ujin me Shumice (Euro)	350.896
Kostoja e Operimit për Furnizimin e Ujit me Shumice (Euro)	227,258
Numri i Punëtorëve të Angazhuar në Furnizimin e Ujit me Shumicë	19
Shkalla e Arkëtimit	114(%)

SHTOJCA **C** DETAJET KONTAKTUESE

C.1 Kompanitë Regjionale të Ujësjellësit

Kompania Regjionale e Ujit	Emri i Drejtorit	Numri i Telefonit	E-mail adresa	Adresa e Kompanisë
Prishtina	Skender Bublaku	038/540 749, lok.128	skender.bublaku@kur-prishtina.com	Rr. Tahir Zajmi p.n, Prishtine 10000
Hidroregjioni Jugor	Hanefi Muharremi	029/244 150	sh.a-hidroregjionijugor-prizren@hotmail.com	Rr.Vatra Shqiptare p.n, Prizren, 20000
Hidrodrini	Agron Tigani	039/432 355	a.tigani@hidrodrini.com	Rr.Gazmend Zajmi nr.5, Pejë 30000,
Mitrovica	Abdylhalim Nesimi	028/533 707	abdylhalim49@hotmail.com	Rr.Bislim Bajgora p.n, Mitrovicë 40000
Radoniqi	Albert Zajmi	0390/320 503	albert_zajmi@yahoo.com	Rr.UÇK, nr.07, Gjakovë 50000
Hidromorava	Flamur Zeqiri	0280/321 104	flamurzeqiri@hotmail.com	Rr.UÇK p.n, Gjilan 60000
Bifurkacioni	Faton Frangu	0290/320 650	faton_frangu@yahoo.com	Rr. Enver Topalli nr.42/A, Ferizaj, 70000

C.2 Kompanitë Regjionale të Mbeturinave

Kompania Regjionale e Mbeturinave	Emri i Drejtorit	Numri i Telefonit	E-mail adresa	Adresa e Kompanisë
Pastrimi	Kadri Ratkoceri	038/525 191	krm_pastrimi@yahoo.com	Rr. Bill Klinton p.n, Prishtinë 10000
Ekoregjioni	Xhemaili Haxhimustafa	029/244 753	krm_ecoregjioni@yahoo.com	Rr. Tahir Sinani nr.59, Prizren 20000
Ambienti	Nexhat Abdullahu	039/434 729	krm_ambienti@yahoo.com	Rr. Fatmir Uka nr.24, Pejë 30000
Uniteti	Refki Aliu	028/533 211	krm_uniteti@yahoo.com	Rr. Vllëzrit Dragaj p.n, Mitrovicë 40000
Çabrati	Përparim Radoniqi	0390/321 588	krm_cabrati@yahoo.com	Rr. Mazllom Lakuci p.n, Gjakovë 50000
Higjiena	Bajram Isufi	0280 / 324 040	krm_higjiena@yahoo.com	Rr. Adem Jashari nr.111, Gjilan 60000
Pastërtia	u.d. Agim Rexhepi	0290 / 327 501	krm_pastertia@yahoo.com	Rr. Enver Topalli nr. 44, Ferizaj 70000

C.3 Kompania për Menaxhimin e Deponive në Kosovë (KMDK)

Kompania për Menagjimin e Deponive në Kosovë	Emri i Drejtorit	Numri i Telefonit	E-mail adresa	Adresa e Kompanisë
KMDK	Avni Ramadani	038/544 552	klmcavniramadani@gmail.com	Rr. Zija Shemsiu nr.23, Prishtinë 10000

C.4 Kompania për Furnizim të Ujit me Shumicë (HS Ibër-Lepenci)

Kompania	Emri i Drejtorit	Numri i Telefonit	E-mail adresa	Adresa e Kompanisë
NPH Iber Lepenci	Abdulla Nishori	038/225 007	nishori@hotmail.com	Rr. Bill Klinton nr.13 Prishtine, 10000

C.5 Zyra Rregullatore për Ujë dhe Mbeturina (ZRRUM)

ZRRUM	Emri	Numri i Telefonit	E-mail adresa	Adresa e Kompanisë
Drejtori	Afrim Lajçi	038/249 165/ 111	afrim.lajci@wwro-ks.org	Rr. Ferat Dragaj nr.68 Prishtine, 10000
Kontakti për Konsumator	Sylë Syla	038/249 165/ 124	syle.syla@wwro-ks.org	Rr. Ferat Dragaj nr.68 Prishtine, 10000

C.6 Komisionet Regjionale Këshilluese të Konsumatorëve (ZRRUM)

Komisioni Regjional	Kryesuesi i Komisionit	Numri i Telefonit
KKK Prishtinë	Mehdi Aliu	038/582 717
KKK Prizren	Zenel Ahmetaj	044/153-295
KKK Pejë	Ylfete Blakaj	044/276 538
Mitrovicë	Tahir Islami	028/532 104
Gjakovë	Flamur Vula	044/270 755
Gjilan	Hevzi Matoshi	044/308 077
Ferizaj	Bashkim Ferati	0290/321 297

SHTOJCA D | ZONAT E SHËRBIMIT

D.1 Zonat e Shërbimit të KRU-ve

KRU Prishtina	KRU Hidroregjioni Jugor	KRU Hidrodrini	KRU Ujësjellësi Regjional	KRU Radoniqi	KRU Bifurkacioni	KRU Hidromorava	Komunat jashtë shërbimeve nga KRU-të
-Prishtina -Podujeva -Fushë Kosova -Obiliçi -Lipjani -Shtimja -Gllogovci	-Prizreni -Suhareka -Malisheva -Dragashi	-Peja -Istogu -Klina -Juniku	-Mitrovica -Skenderaj -Vushtria	-Gjakova -Rahoveci	-Ferizaj -Kaçaniku	-Gjilani -Kamenica -Vitia	-Novoberda -Zubin Potoku -Leposaviqi -Shtërpca -Deqani

D.2 Zonat e Shërbimit të KRM-ve

KRM Pastrimi	**KRM** Ekoregjioni	**KRM** Ambienti	**KRM** Uniteti	**KRM** Çabrati	**KRM** Pastërtia	**KRM** Higjiena	Komunat jashtë shërbimeve nga **KRM**-të
-Prishtina -Podujeva -Fushë Kosova -Obiliçi -Lipjani -Gllogovci	-Prizreni -Suhareka -Malisheva -Dragashi -Rahoveci	-Peja -Klina -Deqani -Istogu	-Mitrovica -Skenderaj -Vushtria	-Gjakova	-Ferizaj -Kaçaniku -Shtimja	-Gjilani -Kamenica -Vitia	-Novoberda -Zubin Potoku -Leposaviqi -Shtërpca

Zyra Rregullatore për Ujë dhe Mbeturina
Rr. Ferat Dragaj, 68
Prishtinë, Kosovë
www.wwro-ks.org