



Republika e Kosovës - Republika Kosova - Republic of Kosovo

ZYRA RREGULLATORE PËR UJËSJELLËS DHE KANALIZIM
REGULATORNI URED ZA VODU I KANALIZACIJU
WATER AND WASTEWATER REGULATORY OFFICE



RAPORTI VJETOR

2014

Përmbajtja

AKRONIMET DHE SHKURTESAT.....	4
1. PËRMBLEDHJE EKZEKUTIVE	5
2. KORNIZA LIGJORE.....	7
2.1. Baza ekzistuese ligjore e cila rregullon funksionimin e ZRRUK:.....	7
2.2. Përmirësimi i bazës ligjore:	8
2.2.1. Amandamentimet:	8
2.2.2. Vendimet:.....	8
3. PËRSHKRIMI I INSTITUCIONIT	9
3.1. Vizioni/Misioni	9
3.2. Kompetencat e Zyrës Rregullore për Ujësjellës dhe Kanalizim sipas Ligjit.....	10
3.3. Organizimi i brendshëm i Zyrës Rregullore për Ujësjellës dhe Kanalizim.....	10
3.3.1. Departamenti për Ligj dhe Licenca	10
3.3.2. Departamenti i financave dhe tarifave rregullore	11
3.3.3. Departamenti i performancës.....	11
3.3.4. Departamenti i administratës dhe financave.....	11
4. FUSHËVEPRIMI I ZYRËS RREGULLTORE PËR UJËSJELLËS DHE KANALIZIM	12
4.1 Organizimi i brendshëm i Zyrës Rregullore për Ujësjellës dhe Kanalizim.....	14
4.2. Ekzekutivi	15
4.3. Burimet Njerëzore	15
4.4. Asetet	15
5. AKTIVITETET PËR PERIUDHËN RAPORTUESE.....	17
5.1. Monitorimi i përmbushjes së caqeve (objektivave).....	17
5.1.1 Përmbushja e caqeve operative - prodhimi I ujit, uji I pa-faturuar, uji dhe ujërat e zeza të faturuara, numri i konsumatorëve.....	17
5.1.2. Përmbushja e caqeve për shpenzimet operative për ujë dhe ujëra të zeza.....	18
5.1.3. Përmbushja e caqeve të Faturimit dhe Arkëtimit.....	19
5.2. Përcaktimi I tarifave për shërbimet e ujit dhe kanalizimit për vitet 2015-2017	19
5.3. Monitorimi i performancës së ofruesve të shërbimit të ujit dhe kanalizimit	21
5.3.1. Mbulueshmëria me shërbime të ujësjellësit	22
5.3.2. Mbulueshmëria me shërbime të Kanalizimit.....	22

5.3.3. Uji i Pa- faturuar (UPF)	23
5.3.4. Efiçenca e Faturimit(Qarkullimi)	25
5.3.5. Efiçenca e Arkëtimit(Keshit).....	25
5.3.6. Proporcioni i konsumatorëve me ujëmatës.....	26
5.3.7. Performanca e NHE “Iber Lepenci”	27
5.4. Inspektimi I zbatimit të standardeve të shërbimit.....	28
5.4.1. Shpërndarja e ngarkesave të ndërtesat e banimeve kolektive me ujëmatës të përbashkët ..	28
5.4.2. Inspektimi për ngarkesën e konsumatorëve për dërgimin e njoftimit për shkyçje	29
5.4.3. Mënyra e faturimit për vendbanimet pa sisteme të kanalizimit	29
5.5. Roli dhe aktivitetet e Komisioneve Këshilluese të Konsumatorëve(KKK)	30
5.5.1 Shqyrtimi i ankesave:	31
5.6. Aktivitetet në konsolidimin institucional	32
5.6.1. Hartimi i Planit Strategjik 2015 – 2017	32
5.6.2. Aktivitetet në planin legjislativ.....	32
5.7. BASHKËPUNIMI ME INSTITUCIONET TJERA	33
5.8. RELACIONET ME PUBLIKUN	35
5.8.1. Bashkëpunimi me media.....	35
5.8.2. Publikimi i Broshurës “Mbrojtja e Interesave të Konsumatorëve”	35
6. REKOMANDIMET.....	36
7. RAPORTI FINANCIAR	38
8. RAPORTIMI RRETH ADRESIMIT TË ZYRËS SË AUDITORIT TË PËRGJITHSHËM	39

AKRONIMET DHE SHKURTESAT

ZRRUK – Zyra Rregullatore për Ujësjetllës dhe Kanalizim

KBPMPh – Komisioni për Bujqësi, Pylltari, Mjedis e Planifikim Hapësinor

MZHE – Ministria e Zhvillimit Ekonomik

MMPh – Ministria e Mjedisit dhe Planifikimit Hapësinor

MIE – Ministria e Integrimeve Evropiane

IKSHPK – Instituti Kombëtar I Shëndetit Publik të Kosovës

NJPM – Njësia për Politika e Monitorim

TFU – Task Forca e Ujit

KRU – Kompania rajonale e Ujësjetllësit

Nj.O. – Njësia Operative

KKK – Komisionet Këshilluese të Konsumatorëve

TKP – treguesit Kyç të Performancës

KK – Kuvendi Komunal

AKMM – Agjencia Kosovare për Mbrojtjen e Mjedisit

ESK – Enti I Statistikave të Kosovës

ERRU – Enti Rregullator i Ujit (Shqipëri)

SHUKOS – Shoqata e Ujësjetllësve të Kosovës

SHUKALB – Shoqata e Ujësjetllës Kanalizimeve Shqipëri

IBNET – International Benchmarking Network (Rrjeti Ndërkombëtar I Benchmarkingut)

DWP – Danube Water Program (Programi I Ujërave të Danubit)

BB – Banka Botërore

BWA – Bulgarian Water Association (Shoqata e Ujërave të Bullgarisë)

PVPE – Plani I Veprimit të Partneritetit Evropian

DSPA – Dialogu I Stabilizim Asocimit

NHE – Ndërmarrje Hidro Ekonomike

NPK – Ndërmarrja Publike Komunale

1. PËRMBLEDHJE EKZEKUTIVE

Të nderuar/a,

Kam kënaqësinë që përmes këtij Raporti të paraqes para jush aktivitetet e zhvilluara dhe arritjet e Zyrës Rregullatore për Ujësjellës dhe Kanalizim (ZRRUK) në përmbushjen e obligimeve të përcaktuara me Ligj për vitin 2014. Përveç aktiviteteve të ZRRUK, përmes këtij raporti kemi synuar edhe paraqitjen e zhvillimeve kryesore dhe gjendjen aktuale të sektorit të shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit në Republikën e Kosovës. Ky është raporti i tetë me radhë i ZRRUK i cili përgatitet për informim, shqyrtim e miratim nga deputetët e Kuvendit të Republikës së Kosovës.

Viti që lamë pas ka shënuar 10 vjetorin e themelimit të Zyrës Rregullatore për Ujësjellës dhe Kanalizim. Krahësuar me një dekadë më parë, zhvillimet pozitive si në Rregullator po ashtu edhe në sektor në përgjithësi janë të dukshme, megjithatë ka nevojë për zhvillime të mëtejshme me qëllim të përmirësimit të shërbimeve të cilat u ofrohen konsumatorëve.

Shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit janë shërbime jetike për qytetarët dhe e ardhmja e ofruesve të këtyre shërbimeve varet nga krijimi i besimit tek konsumatorët.

Rregullimi i pavarur dhe stabil ekonomik ndikon drejtpërdrejt në përmirësimin e shërbimeve të ofruara dhe krijimin e besueshmërisë te konsumatorët, që do të thotë se edhe ne si institucion duhet përshtur të zhvillohemi me qëllim që të jemi në hap me kohën për përcaktimin dhe zbatimin e sistemit rregullator i cili mbron interesat e konsumatorëve, ndikon në nxitjen e përmirësimit të shërbimeve dhe njëkohësisht krijon lehtësimin e këtij procesi duke siguruar qëndrueshmëri financiare për ofruesit e këtyre shërbimeve.

Duke pasur parasysh se konsumatorët nuk e kanë mundësinë e zgjedhjes së ofruesit nga i cili do të marrin shërbime të ujit dhe kanalizimit për shkak të monopolit të cilin ofruesit e këtyre shërbimeve në Kosovë e kanë, ne si Rregullator, meqenëse bëjmë licencimin e këtyre ofruesve të shërbimeve, ndihemi përgjegjës për zgjedhjen të cilën e bëjmë në emër të konsumatorit.

Për këtë arsye ashtu si edhe në vitet e mëhershme, gjatë përpilimit të Planit Vjetor të punës 2015 dhe Planit Strategjik 2015 -2017, aktivitet të cilat kanë të bëjnë me monitorimin e ofruesve të shërbimit në aspektin e zbatimit të Ligjit dhe të Rregullave në fuqi, përmbushjen e standardeve minimale të shërbimit dhe mbrojtjen e interesave të konsumatorëve paraqesin aktivitetet kryesore të ZRRUK. Monitorimi i Ofruesve të shërbimeve të ujit dhe kanalizimit bëhet në dy aspekte: (i) në aspektin e përmbushjes së caqeve (objektivave) të aprovuara nga ZRRUK përmes procesit tarifar dhe (ii) në aspektin e performancës së Kompanive.

Viti 2014 ka shënuar vitin përmbyllës të periudhës së rregullt tarifore tri (3) vjeçare 2012-2014. Ndër aktivitetet e ZRRUK ka qenë implementimi i planifikimeve të vitit 2014, si dhe përcaktimi i tarifave për periudhën tarifore 2015-2017.

Shkalla e përmbushjes së caqeve (objektivave) të përcaktuara me procesin rregullator të tarifave, shkalla e realizimit të investimeve kapitale gjatë periudhës së shikuar për çdo kompani veç e veç dhe për

sektorin si tërësi, si dhe lëvizjet inflatore, kanë qenë faktor determinues gjatë procesit të përcaktimit të tarifave për periudhën tarifore 2015 - 2017.

Gjatë këtij procesi gjithashtu rëndësi e veçantë i është kushtuar krijimit të parakushteve për qëndrueshmëri financiare të KRU've dhe mundësinë e pagesës së faturave nga të gjitha kategoritë e konsumatorëve.

Është ky vit i tetë me radhë që ZRRUK vlerëson ecurinë dhe ngecjet e ofruesve të shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit dhe shpall performancën e Kompanive të Licencuara përmes publikimit të Raportit të Performancës. Informatat, analizat dhe të dhënat e këtij raporti pasqyrojnë gjendjen e këtij sektori dhe nivelin e shërbimeve që ofrohen. Ky raport mund ti ndihmojë ofruesit e shërbimeve, politikë-bërësit e sektorit por edhe vet konsumatorët për të pasur një pasqyrë reale të gjendjes së sektorit dhe nivelit të shërbimeve që ofrohen.

Përmbushja e Standardeve Minimale të Shërbimit nga ana e ofruesve të shërbimeve është obligative dhe njëkohësisht është edhe mjeti më efikas i cili siguron promovimin dhe mbrojtjen e interesave të konsumatorëve. Prandaj edhe përcjellja e përmbushjes së këtyre Standardeve përmes inspektimeve të vazhdueshme në terren dhe monitorimit të raporteve të cilat ofruesit e shërbimeve i paraqesin në ZRRUK, sikurse në vitet paraprake edhe gjatë vitit 2014 ka qenë ndër aktivitetet kryesore të punës së ZRRUK.

Si rezultat i inspektimeve për parregullsitë e identifikuara, janë kompensuar mbi 3100 konsumatorë të dëmtuar në Rajonin e Prishtinës (konsumatorët e dëmtuar me rastin e dërgimit të njoftimeve për shqyçje dhe konsumatorët e mbingarkuar në ndërtesat kolektive të cilët faturohen përmes ujëmatësit të përbashkët).

Me qëllim të nxitjes së konsumatorëve për vendosjen e ujëmatësve edhe gjatë vitit 2014 ka vazhduar të jetë në fuqi Vendimi për faturim paushall sipas procedurave Interne të aprovuara nga ZRRUK.

Pjesë përbërëse e këtij Raporti është edhe Raporti Financiar përmes të cilit janë dhënë sqarime lidhur me të hyrat, shpenzimet dhe asetet e ZRRUK.

Sikur gjatë vitit 2014 edhe në të ardhmen, ZRRUK me të njëjtin përkushtim do të kontribuojë në rritjen e profesionalizmit, transparencës, bashkëpunimit ndërinstitutional brenda dhe jashtë vendit në mënyrë që me autoritetin e tij rregullator të krijojë ekuilibrin e duhur mes ofruesve të shërbimit, politikë-bërësve dhe konsumatorit.

Shpresoj se informacionet dhe rekomandimet e këtij Raporti do të jenë të dobishme për të gjitha palët e interesit të cilët janë të përfshirë në zhvillimin e politikave të sektorit të ujit në Kosovë.

Në fund dua të falënderoj stafin e ZRRUK dhe të gjithë bashkëpunëtorët e këtij sektori për kontributin e dhënë gjatë vitit të kaluar. Progresi dhe arritjet në të ardhmen janë më të lehta kur ekziston bazë paraprake – arritjet e vitit 2014 janë bazë e qëndrueshme për të vazhduar edhe më tej përmirësimin e këtij sektori.



Raif Preteni

Drejtor i ZRRUK

2. KORNIZA LIGJORE

Zyra Rregullatore për Ujësjellës dhe Kanalizim (ZRRUK) është organ i pavarur rregullator i cili bën licencimin dhe rregullimin ekonomik të ofruesve të shërbimeve të Ujësjellësit, Kanalizimit dhe të furnizimit të ujit të përpunuar dhe të papërpunuar me shumicë në Kosovë.

ZRRUK është themeluar më 26 nëntor të vitit 2004 me Rregulloren e UNMIK-ut 2004/49 në pajtim me Kornizën Kushtetuese të Kosovës. Rregullorja 2004/49 është amandamentuar me Ligjin Nr. 03/L-086 “Ligji për Ndryshimin e Rregullores 2004/49 mbi Aktivitetet e Ofruesve të Shërbimeve të Ujësjellësit, Kanalizimit dhe Mbeturinave”, të aprovuar nga Kuvendi i Republikës së Kosovës më datë 13 qershor 2008, me ç’rast raportimi i ZRRUK nga UNMIK-u ka kaluar te Kuvendi i Republikës së Kosovës.

Me hyrjen në fuqi të Ligjit për Mbeturina (Nr. 04/L-060) më 08 qershor 2012, përgjegjësitë dhe kompetencat e sektorit të mbeturinave janë bartur te Qeveria e Kosovës dhe Pushteti Lokal, pra që nga miratimi i këtij Ligji ZRRUK nuk është përgjegjës për rregullimin e veprimtarive të Ofruesve të shërbimeve të grumbullimit të mbeturinave.

Duke u nisur nga ky fakt ZRRUK ka marrë iniciativë për të propozuar iniciimin e procedurave për amandamentimin e Ligjit Nr. 03/L-086. Projektligji në fjalë është në fazën e amandamentimit në Komisionin për Bujqësi, Pylltari, Mjedis dhe Planifikim Hapësinor të Kuvendit të Republikës së Kosovës.

2.1. Baza ekzistuese ligjore e cila rregullon funksionimin e ZRRUK:

- Rregullorja e UNMIK-ut 2004/49
- Ligji për ndryshimin e Rregullores së UNMIK-ut 2004/49 për veprimtaritë e ofruesve të shërbimeve të ujësjellësit kanalizimit dhe mbeturinave

Sipas autorizimeve të dhëna nga kjo bazë ligjore dhe legjislacionit tjetër që ka të bëjë me sektorin e ujit, ZRRUK përmes akteve nënligjore – 8 Rregullave të nxjerra në Janar të vitit 2005 ka përcaktuar në mënyrë të hollësishme rregullimin e fushave të veçanta për të cilat ky institucion është përgjegjës.

Në vijim janë listuar Rregullat e ZRRUK për shërbimet e ujësjellësit, kanalizimit dhe furnizimit të ujit me shumicë:

- Rregulla për Licencimin e Ofruesve të Shërbimeve të Ujësjellësit, Kanalizimit dhe Furnizimit të Ujit me Shumicë në Kosovë
- Rregulla për Përcaktim të Tarifave të Shërbimit për Shërbimet e Ujësjellësit, Kanalizimit dhe të Furnizimit të Ujit me Shumicë në Kosovë
- Rregulla për Standardet Minimale të Shërbimit të Ofruesve të Shërbimeve të Ujit në Kosovë
- Rregulla për Kartën e Konsumatorëve për Ofruesit e Shërbimeve të Ujit në Kosovë
- Rregulla për Shkycje e Shërbimeve të Ujit nga Ofruesit e Shërbimeve të Ujit në Kosovë
- Rregulla për Faljen dhe Rregullimin e Borxheve të Vjetra nga Ofruesit e Shërbimeve të Ujit dhe Kanalizimit në Kosovë

- Rregulla për Amnistinë për Kyçjeve të Paligjshme në Shërbimet Publike të Ujit nga Ofruesit e Shërbimeve të Ujit dhe Kanalizimit në Kosovë
- Rregulla për Komisionet Këshilluese të Konsumatorëve për Shërbimet e Ujit dhe Kanalizimit në Kosovë

2.2. Përmirësimi i bazës ligjore:

Varësisht nga vlerësimet dhe nevojat e paraqitura nga palët e interesit (ZRRUK, ofruesit e shërbimeve, konsumatorët etj.), baza ligjore rishqyrtohet dhe mund të pësojë edhe ndryshime. Gjatë vitit raportues ndryshimet e bëra janë:

2.2.1. Amandamentimet:

Gjatë periudhës raportuese (vitit 2014) janë amandamentuar Rregullat në vijim:

- Rregulla për Licencimin e Ofruesve të Shërbimit të Ujësjellësit, Kanalizimit dhe të Furnizuesve të Ujit me Shumicë në Kosovë (R01);
- Rregulla për Faljen dhe Rregullimin e Borxheve të Vjetra nga Ofruesit e Shërbimeve të Ujit dhe të Kanalizimit në Kosovë (R06);
- Rregulla për Amnistinë e Kyçjeve të Paligjshme në Shërbimet Publike të Ujit nga Ofruesit e Shërbimit të Ujit dhe Kanalizimit në Kosovë (R07);

Ndryshimet e bëra gjatë amandamentimit të këtyre Rregullave janë ndryshime formale-juridike të nevojshme me rastin e largimit të sektorit të mbeturinave nga përgjegjësitë e ZRRUK. Në këto ndryshime kryesisht bëjnë pjesë largimi i pjesës tekstuale të sektorit të mbeturinave nga përmbajtja dhe teksti i Rregullave dhe ndryshimi i logos së zyrës.

2.2.2. Vendimet:

- Vendimi për Ndryshimin e Shtojcës Nr. 1 - Njoftimet-Vërejtjet për Shkycje të Rregullës për Shkycjen e Shërbimeve të Ujit nga Ofruesit e Shërbimeve të Ujit në Kosovë (R05)

Ndryshimet janë bërë pas analizimit të kostos për këtë shërbim, si dhe duke marrë parasysh ankesat e konsumatorëve lidhur me shumën e lartë për dërgimin e vërejtjeve për shkycje për mospagesë. Sipas këtij vendimi shuma e kostos për dërgimin e vërejtjeve për shkycje mospagesë nga 10 (dhjetë) euro sa ka qenë është zvogëluar në 3(tri) euro.

3. PËRSHKRIMI I INSTITUCIONIT

Zyra Rregullatore për Ujësjellës dhe Kanalizim (ZRRUK) është rregullator i pavarur ekonomik për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit në Kosovë dhe i përgjigjet Kuvendit të Republikës së Kosovës. Roli i ZRRUK është që të sigurojë ofrimin e shërbimeve cilësore, efikente, të sigurta dhe në baza jo-diskriminuese për të gjithë konsumatorët në Kosovë, duke pasur parasysh mbrojtjen e mjedisit dhe të shëndetit publik.

3.1. Vizioni/Misioni

Vizioni:

“Shërbime cilësore, të sigurta dhe efikente të ujësjellësit dhe ujërave të zeza për të gjithë konsumatorët në Kosovë”

Vizion i cili nënkupton se përveç sigurimit të cilësisë së shërbimeve të cilat konsumatorët aktual i marrin nga ofruesit e shërbimeve, ZRRUK përmes aktiviteteve të veta ka synim edhe përfshirjen e të gjithë qytetarëve të Kosovës në rrjetin e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit.

Misioni:

“Rregullimi i shërbimeve të ujit në mënyrë efektive dhe transparente në pajtim me praktikën e mira Evropiane të cilat sigurojnë që ofruesit e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit të japin shërbime kualitative, të qëndrueshme dhe me çmime të përballueshme në tërë Kosovën, duke pasur parasysh ruajtjen e mjedisit dhe mbrojtjen e shëndetit Publik”.

Me aktivitetet e veta të përditshme, përmes bashkëpunimeve me Rregullatorët e rajonit dhe institucioneve tjera relevante, si dhe përmes projekteve mbështetëse, ZRRUK angazhohet të adaptojë praktikën më të mira Evropiane për rregullimin ekonomik të ofruesve të shërbimeve. Përveç sigurimit të shërbimeve kualitative, ZRRUK ka parasysh gjithmonë që çmimet e këtyre shërbimeve të jenë të përballueshme për konsumatorët, duke mos lënë pas edhe qëndrueshmërinë financiare të ofruesve të shërbimeve.

Përmes legjislacionit ekzistues dhe duke përditësuar e përmirësuar sipas nevojës këtë legjislacion përmes amandamentimeve, ZRRUK vazhdimisht tenton të krijojë infrastrukturë ligjore për plotësimin e parametrave të nevojshëm për ruajtjen e mjedisit dhe mbrojtjen e shëndetit publik në mënyrë që të jemi në hap me standardeve evropiane, duke pasur parasysh se Kosova ka synim integrimin në strukturat Evropiane.

3.2. Kompetencat e Zyrës Rregullatore për Ujësjellës dhe Kanalizim sipas Ligjit

Bazuar në kornizën ligjore aktuale, kompetencat dhe përgjegjësitë kryesore të Zyrës Rregullatore për Ujësjellës dhe Kanalizim janë:

- Licencimi i ndërmarrjeve publike të cilat ofrojnë shërbime të ujësjellësit e kanalizimit dhe furnizimin e ujit me shumicë në Kosovë,
- Përcaktimi i tarifave të cilat krijojnë parakushte për qëndrueshmëri financiare të ofruesve të shërbimeve të ujit dhe mundësinë e pagesës së faturave nga të gjitha grupimet për shërbimet e marra, duke pasur parasysh rrethanat socio-ekonomike në Kosovë,
- Përcaktimi i standardeve të shërbimeve të ofruara dhe monitorimi i zbatueshmërisë së tyre,
- Mbrojtja e interesave të konsumatorëve - duke pasur parasysh se ofruesit e shërbimeve nuk i nënshtrohen kushteve të tregut, ZRRUK përmes aktiviteteve të veta siguron që ofruesit e shërbimeve mos ta keqpërdorin monopolin të cilin e kanë në këtë lloj të shërbimit, duke garantuar se shërbimet e ofruara janë në pajtim me standardet e përcaktuara të shërbimit,
- Monitorimi dhe raportimi i performancës së ofruesve të shërbimeve me qëllim të nxitjes së konkurrencës përmes krahasimit ("benchmarking"), duke synuar përmirësimin e performancës së tyre,
- Monitorimi i përmbushjes së caceve të cilat përcaktohen dhe aprovohen nga ZRRUK përmes procesit tarifor,
- Përcaktimi i obligimeve dhe të drejtave të ndërsjella për ofruesit e shërbimeve dhe konsumatorëve si dhe monitorimi i zbatueshmërisë së tyre,
- Themelimi dhe përkrahja e Komisioneve Këshilluese të Konsumatorëve si një mekanizëm për të hulumtuar dhe zgjidhur ankesat e Konsumatorëve, drejtuar analiza për shërbimet e ofruara, për të këshilluar, rekomanduar Rregullatorin dhe për të marrë Vendime,
- Miratimi i kushteve për falje dhe shlyerje të borxheve, nga e kaluara.

3.3. Organizimi i brendshëm i Zyrës Rregullatore për Ujësjellës dhe Kanalizim

Përmbushja e kompetencave të cekura më lart dhe detyrave tjera të përcaktuara me Ligj bëhet përmes departamenteve të ZRRUK. Secili nga departamentet ka obligimet e veta specifike dhe në këtë mënyrë mundësohet që ZRRUK si institucion të sigurojë zbatimin e akteve rregullative. Në vijim janë paraqitur departamentet dhe përgjegjësitë e tyre kryesore:

3.3.1. Departamenti për Ligj dhe Licenca

- Amendamenti dhe mbikëqyrja e zbatimit të legjislacionit primar dhe sekondar,
- Licencimi i Kompanive Publike që ofrojnë shërbime të ujësjellësit e kanalizimit dhe të furnizimit të ujit me shumicë,
- Mbikëqyrja e zbatimit të kushteve të përcaktuara me licencë të shërbimit,
- Inspektimi i plotësimit të standardeve të shërbimit,

- Inicimi i procedurave për sanksione dhe masa ndëshkuese administrative në rast të mospërbushjes së standardeve,
- Mbrojtja e interesave të konsumatorëve përmes implementimit të Rregullës për Kartën e Konsumatorëve dhe Komisioneve Këshilluese të Konsumatorëve të themeluara në 7 regjionet në të cilat veprojnë ofruesit e shërbimeve të ujit,
- Mbështetje ligjore për të gjithë stafin e ZRRUK në lidhje me aktivitetet e përditshme rregullatore.

3.3.2. Departamenti i financave dhe tarifave rregullatore

- Përcaktimi i tarifave për ofruesit e licencuar për shërbimet e furnizimit me ujë me pakicë dhe shumicë, trajtimin dhe shkarkimin e ujërave të zeza,
- Përpilimi dhe nxjerrja e Urdhëresave Tarifore të Shërbimit për ofruesit e licencuar të shërbimeve,
- Monitorimi i përmbushjes së e caqeve të cilat përcaktohen dhe aprovohen nga ZRRUK përmes procesit tarifar,
- Mbledhja e të dhënave, përpunimi, analiza, vlerësimi i tyre dhe përpilimi i Raporteve periodike dhe vjetore në të cilat pasqyrohen trendët e nivelit të shërbimeve dhe efektet ndikuese të tarifave të kompanitë dhe konsumatorët dhe pasqyrave të ndryshme për fushë veprimin tonë,
- Draftimin, asistimin dhe nxjerrjen e akteve të ndryshme legjislative për rregullativën ekonomike të shërbimeve publike të ujit.

3.3.3. Departamenti i performancës

- Organizimi i sistemit të raportimit të ofruesve të licencuar të shërbimeve,
- Analizimin dhe vlerësimin e të dhënave të raportuara dhe përgatitjen e raporteve periodike dhe vjetore lidhur me performancën operative dhe financiare të ofruesve të licencuar të shërbimeve,
- Monitorimi dhe vlerësimi i përmbushjes së standardeve të shërbimit.

3.3.4. Departamenti i administratës dhe financave

- Organizimi i funksionimit të administratës dhe financave të brendshme të ZRRUK,
- Hartimi dhe zbatimi i politikave zhvillimore në fushën e administratës,
- Planifikimi, hartimi, raportimi, mbikëqyrja dhe menaxhimi i buxhetit, financave dhe prokurimeve të ZRRUK,
- Zbatimi i ligjeve dhe rregulloreve në aspektin e administrimit të buxhetit, financave, dhe prokurimit,
- Zbatimi i ligjeve, rregulloreve dhe urdhëresave administrative për shërbyesit civil,
- Planifikimi, mbikëqyrja dhe administrimi i pajisjeve teknologjike dhe pasurisë së ZRRUK,
- Ofrimi i shërbimeve logjistike.

4. FUSHËVEPRIMI I ZYRËS RREGULLATORE PËR UJËSJELLËS DHE KANALIZIM

Fushëveprimi i Zyrës Rregullatore për Ujësjellës dhe Kanalizim përfshin ndërmarrjet publike të cilat ofrojnë shërbime të ujësjellësit, kanalizimit dhe furnizimit të ujit me shumicë.

Në vijim janë paraqitur ndërmarrjet e Licencuara nga ZRRUK të cilat ofrojnë shërbime të ujësjellësit, kanalizimit dhe furnizimit të ujit me shumicë të cilat veprojnë në Kosovë, rregullimin ekonomik të të cilave e bën ZRRUK.

Ripërtëritja e Licencave për këto Kompani është bërë nga ZRRUK me datën 01.11.2012 në pajtim me kornizën ligjore të përcaktuar me Ligjin Nr. 03/L-086, si dhe me procedurat dhe rregullat e përcaktuara me legjislacionin sekondar në kohëzgjatje prej 3 (tri) vitesh.

Aktualisht të gjitha kompanitë në vijim janë të licencuara deri me 31.10.2015.

(i) Kompanitë e Licencuara për Shërbimet e Ujësjellësit dhe Kanalizimit

1. **KRU “Prishtina” Sh. A.**, që ofron shërbimet në komunat: Prishtinë, Fushë Kosovë, Obiliq, Podujevë, Lipjan, Shtime dhe Drenas
2. **KRU “Hidroregjioni Jugor” Sh.A**, që ofron shërbimet në komunat: Prizren, Malishevë, Suharekë Dragash dhe Mamushë;
3. **KRU “Hidrodrini” Sh.A.**, që ofron shërbimet në komunat: Pejë, Istog, Klinë, Junik dhe Deçan
4. **KRU “Mitrovica” Sh.A.**, që ofron shërbimet në komunat: Mitrovicë, Skenderaj dhe Vushtrri
5. **KRU “Radoniqi” Sh.A.**, që ofron shërbimet në komunat: Gjakovë, Rahovec dhe Prizren
6. **KRU “Hidromorava” Sh.A.**, që ofron shërbimet në komunat: Gjiilan, Kamenicë dhe Viti
7. **KRU “Bifurkacioni” Sh.A.**, që ofron shërbimet në komunën: Ferizaj.

Ndërmarrjet publike të ujësjellësit dhe kanalizimit që kanë ekzistuar në komunat me popullatë shumicë serbe (Shtërpçë, Novobërdë, Mitrovicë e Veriut, Leposaviq, Zubin Potok dhe Zveçan), kanë mbetur jashtë proceseve të ristrukturimit dhe korporatizimit dhe rrjedhimisht kanë mbetur jashtë procesit rregullator të cilin aktualisht e zbaton ZRRUK.

Duke u bazuar në Ligjin nr. 03/L-086 dhe në Vendimin e Qeverisë së Republikës së Kosovës Nr. 06/18, të datës 08.06.2011, edhe gjatë vitit 2014 ZRRUK ka vazhduar të angazhohet së bashku me të gjitha palët tjera për kthimin në menaxhimin e KRU “Bifurkacioni” të Njësisë Operative të Kaçanikut.

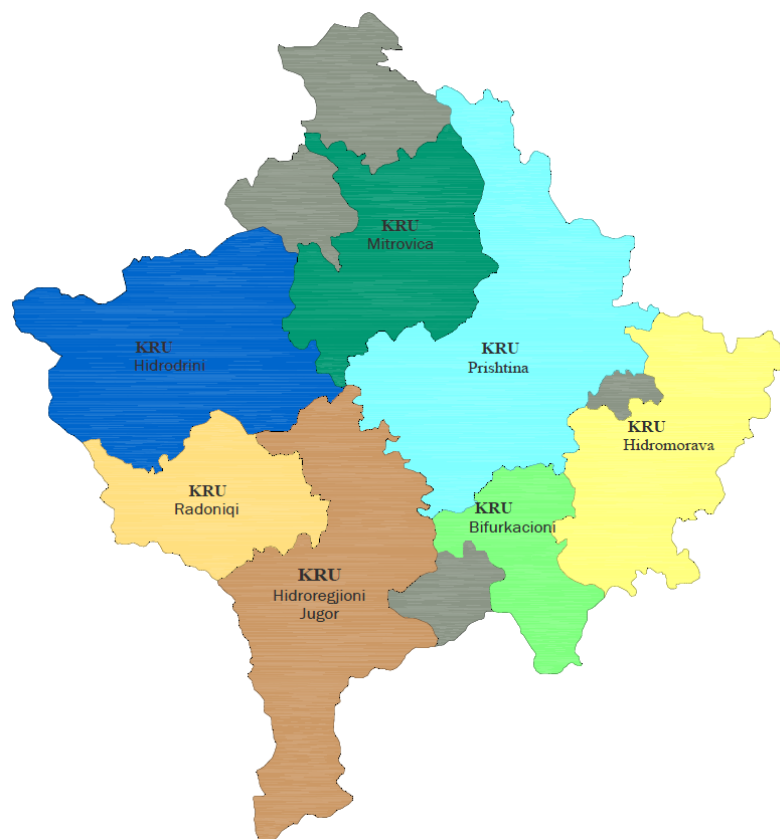
(ii) Kompania e Licencuar për Furnizim të Ujit me Shumicë

Kompania e vetme e licencuar që ofron ujë me shumicë është:

1. **“Ibër-Lepenci” Sh.A.** e cila furnizon ujë me shumicë për KRU “Mitrovica” Sh.A. dhe KRU “Prishtina” Sh.A.

Furnizimi i ujit me shumicë me Rregulloren 2004/49 është përkufizuar si furnizimi i ujit të papërpunuar për ofruesit e shërbimeve të ujit dhe ujërave të zeza.

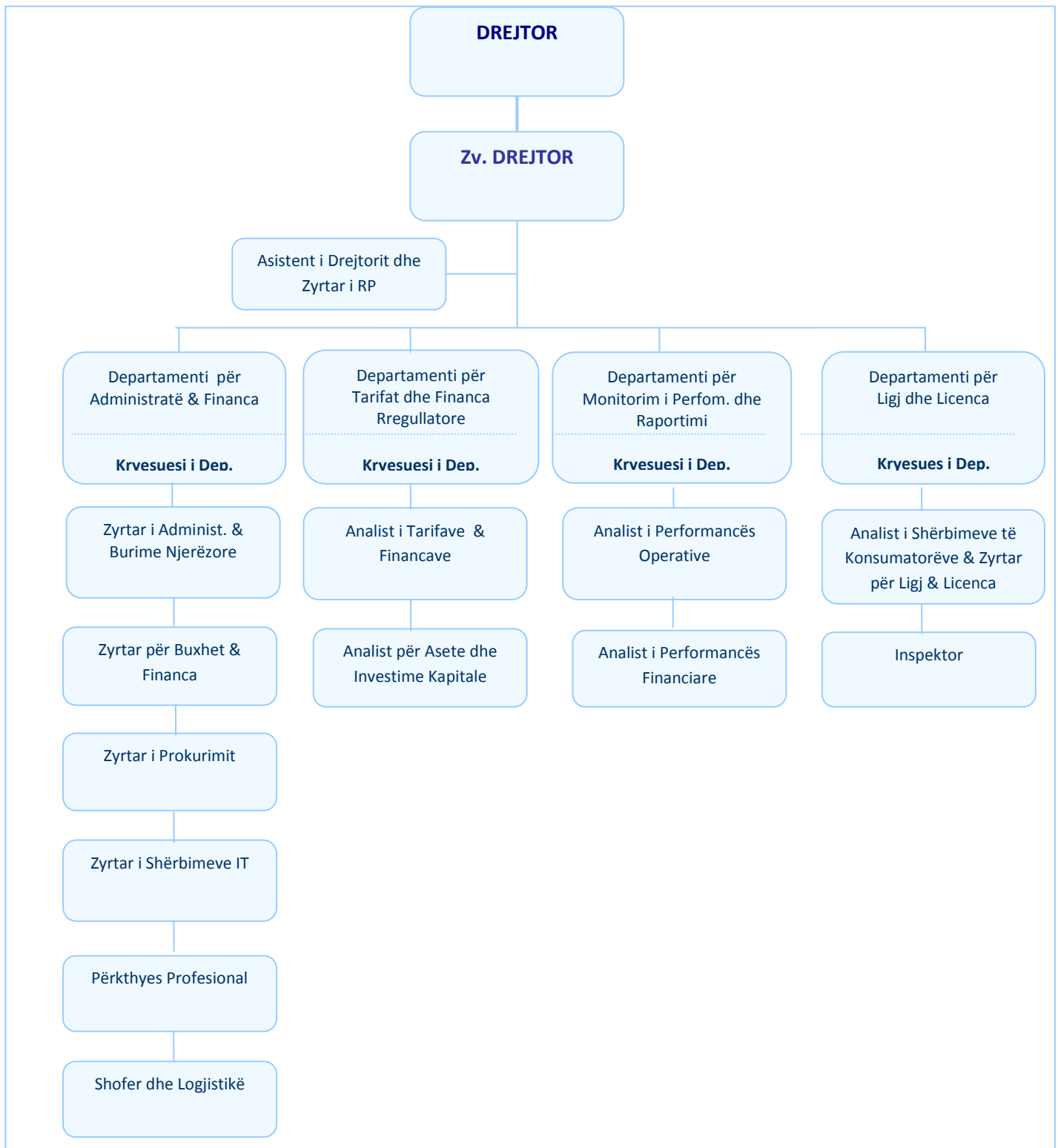
Zonat e Shërbimeve të Kompanive të Ujësjellësit dhe Kanalizimit



KRU Prishtina	KRU Hidroregjioni Jugor	KRU Hidrodrini	KRU Mitrovica	KRU Radoniqi	KRU Bifurkacioni	KRU Hidromorava	Komunat jashtë shërbimeve nga KRU-të
							
Prishtina Podujeva Fushë Kosova Obiliqi Lipjani Drenasi Shtime Graçanica	Prizreni Suhareka Malisheva Dragashi Mamusha	Peja Istogu Klina Juniku Deçani	Mitrovica Skenderaj Vushtrria	Gjakova Rahoveci	Ferizaj	Gjilani Kamenica Vitia	Novobërda Zubin Potoku Leposaviqi Shtërpca Kaçaniku Zveçani

4.1 Organizimi i brendshëm i Zyrës Rregullatore për Ujësjellës dhe Kanalizim

ZRRUK aktivitetet e veta i përmbush sipas organizimit të paraqitur në organogram:



Siç edhe është paraqitur në organogram ZRRUK nuk ka Bord.

4.2. Ekzekutivi

Në bazë të Ligjit 03/L086 dhe në bazë të organizimit të brendshëm, ekzekutivi i ZRRUK përbëhet nga Drejtori, Zëvendës Drejtori dhe Kryesuesit e Departamenteve

4.2.a) Drejtori dhe Zëvendës Drejtori emërohen nga Kuvendi i Republikës së Kosovës me mandat pesë vjeçar.

4.2.b) Kryesuesit e Departamenteve zgjidhen me konkurs.

4.2.c) Drejtori dhe Zv. Drejtori aktual kanë mandat deri më 15 Prill 2015 (janë emëruar me 15 Prill 2010).
Kryesuesit e Departamenteve kanë mandat të përhershëm.

4.3. Burimet Njerëzore

4.3.a) Numri i përgjithshëm i punëtorëve në ZRRUK është nëntëmbëdhjetë (19)

4.3.b) Për vitin 2015 nuk është planifikuar të rritet numri i punëtorëve

4.3.c) Me qëllim të ngritjes profesionale, si çdo vit edhe për vitin 2014 është përgatitur plani vjetor i trajnimeve për periudhën Janar 2014 – Dhjetor 2014 për të punësuarit e ZRRUK. Trajnimet e planifikuara janë paraqitur në tabelën e mëposhtme Nr. 1.

Nr	Nevojat për trajnim	Numri i të punësuarve që duhen trajnuar
1	Word dhe Excel ECDL	15
2	Administrim i dokumenteve	17
3	Gjuhe angleze	17
4	Hartim i dokumenteve zyrtare (vendime, kontrata, raporte etj)	17
5	Menaxhim i burimeve njerëzore	2
6	Menaxhim i Aseteve	1
7	Prokurim	1

Tabela Nr. 1. Trajnimet e planifikuara

Për shkak të shkurtimeve buxhetore planifikimi i trajnimeve për vitin 2014 nuk ka arritur të realizohet, prandaj të njëjtat janë planifikuar të realizohen gjatë vitit 2015.

4.4. Asetet

Duke pasur parasysh ligjet e zbatueshme në Kosovë mbi themelimin e institucioneve të Kosovës, Buxhetin e Konsoliduar të Kosovës, si dhe Rregulloret e Thesarit, institucionet buxhetore vetë e bëjnë regjistrimin e asetëve ndërsa amortizimin e tyre mbi vlerën 1000€ e bën departamenti i Thesarit.

Vlera e asetëve të përgjithshme pas regjistrimit dhe vlerësimit për vitin 2014 në ZRRUK është 21,237.55€

4.4.a) Asetet e ZRRUK janë mjetet e punës përmes të cilave i përmbushim obligimet tona. Në këto mjete bëjnë pjesë: vetura (5), kompjuterë, laptopë, printerë, fotokopje, server, tavolina, karrige.

4.4.b) Sipas planifikimeve për dy vitet e ardhshme nuk kemi nevojë për asete të reja, mjafton mirëmbajtja e tyre.

ZRRUK është me seli në Bregun e Diellit, Rr. “Ferat Dragaj”, nr. 68 – Prishtinë. Hapësira fizike në të cilën jemi të vendosur përfshin gjithsej 518 m²:

- hapësira e objektit (zyre) - 428m²
- parking - 60m²
- garazhe - 30m²

Për hapësirë të cilën e shfrytëzon ZRRUK paguan qera.

5. AKTIVITETET PËR PERIUDHËN RAPORTUESE

ZRRUK ka obligim ligjor dhe detyrë që përmes aktiviteteve të veta dhe autoritetit të dhënë me ligj, të sigurojë se ofruesit e licencuar të shërbimeve zbatojnë Ligjin dhe Rregullat në fuqi me qëllim të sigurimit të mbrojtjes së konsumatorëve, transparencës në punë dhe stimulimin e konkurrencës mes tyre. Përmeshja e këtyre obligimeve edhe gjatë vitit 2014 është arritur përmes aktiviteteve dhe detyrave të parapara në Planin Strategjik dhe në Planin Vjetor të Punës.

Për t'i pasur më të qarta aktivitetet, hapat, masat dhe veprimet e Institucionit tonë, si dhe për ti dhënë lexuesit të këtij Raporti një pasqym të përgjithshëm të gjendjes së sektorit të ujit në Kosovë, në vijim janë paraqitur arsyet, llojet, procedurat dhe rezultatet e aktiviteteve kryesore të përvitshme të institucionit tonë.

5.1. Monitorimi i përmeshjes së caqeve (objektivave)

Përmes këtij aktiviteti monitorohet përmeshja e caqeve të cilat përcaktohen dhe aprovohen nga ZRRUK përmes procesit tarifar. Përmeshja apo mospërmeshja e këtyre caqeve është një ndër faktorët determinues për përcaktimin e tarifave të vitit pasues.

Procedurat e monitorimit kryhen nga analizimi i të dhënave për përmeshje apo mospërmeshje të caqeve të aprovuara të disa prej treguesve kryesor – tregues të cilët janë të njëjtë për analizimin e të gjitha kompanive.

Të dhënat sigurohen nga raportimet në baza mujore dhe raportet vjetore të KRU-ve, të cilat si plotësisht të vlefshme llogariten pasi të ketë përfunduar procesi i analizimit dhe auditimit nga stafi profesional i ZRRUK.

Të dhënat e shfrytëzuara për analizën e përmeshjes së caqeve dhe analizën e performancës për vitin 2014 janë të dhëna të pa audituara (meqenëse pasqyrat financiare ende nuk janë përmbyllur) ndërsa të dhënat e vitit 2013 janë të verifikuara me procesin e auditimit të vitit 2013. Të dhënat e vitit 2014 do të saktësohen pas përmbylljes së fazës së auditimit.

Në vijim përmes tabelave dhe shpjegimeve është paraqitur shkalla e përmeshjes së caqeve të aprovuara nga ZRRUK të disa prej treguesve kryesor në nivel të sektorit nga ofruesit e shërbimeve gjatë vitit 2014.

Ndër treguesit kryesor të cilët përcaktojnë dhe japin një pasqyrë më të qartë janë të dhënat operative dhe financiare.

Në tabelat e mëposhtme janë paraqitur të dhënat për këta tregues dhe shkalla (përqindja) e përmeshjes/mos-përmeshjes së caqeve të këtyre treguesve në nivel të sektorit

5.1.1 Përmeshja e caqeve operative - prodhimi i ujit, uji i pa-faturuar, uji dhe ujërat e zeza të faturuara, numri i konsumatorëve

Për analizë të të dhënave operative janë marrë parasysh të dhënat sasiore për metër kub (m³): (I) uji i prodhuar, (II) uji i humbur apo i pa faturuar, (III) uji i faturuar, (IV) ujërat e zeza të faturuara; (V) numri i konsumatorëve.

Të dhënat janë paraqitur në formë tabelore të sistemuara në tri kolona ku janë pasqyruar të dhënat e vitit 2013 për krahasim me të dhënat e aprovuara nga ZRRUK për vitin 2014 dhe të dhënat e realizuara të së njëjtës periudhë kohore, ndërsa në dy kolona tjera është paraqitur përqindja e përmbushjes/mospërmbushjes së caqeve dhe vlerësimi përfundimtar për vitin 2014.

Sqarimi i shkurtesave për vlerësimin: Jo e R = Jo e realizuar- vlerësim negativ, R = Realizuar-vlerësim pozitiv

Te dhënat për shërbimet e sektorit të ujit	Njësia matëse	Realizuar për 2013	Aprovuar për vitin 2014	Realizuar për vitin 2014	Ndryshimi ne %	Vlerësimi
Uji i prodhuar	m ³	134,459,244	146,734,192	131,817,167	89.83	Jo e R
Uji i humbur	m ³	76,377,955	80,154,548	75,953,401	94.76	R
Uji i faturuar	m ³	58,081,289	66,573,644	55,863,766	83.91	Jo e R
Konsumatorët	Nr	277,583	274,105	280,371	102.29	R

Tabela Nr. 2. Pasqyra e të dhënave sasiore për ujin e prodhuar, ujin e humbur, ujin e faturuar dhe numrin e konsumatorëve të shërbyer gjatë vitit 2013, krahasuar me të dhënat e vitit 2014, caqet e përcaktuara dhe aprovuara të vitit 2014 me % krahasuese 2014/ 2014 si dhe me vlerësimin e ZRRUK-ut

Siç edhe është paraqitur në tabelën Nr. 2, sasia e ujit të prodhuar dhe ajo e faturuar nuk janë realizuar dhe performanca e tyre vlerësohet negativisht, ndërsa sasia e ujit të humbur dhe numri i konsumatorëve kanë trend pozitiv të realizimit dhe si të tilla vlerësohen pozitivisht.

5.1.2. Përmbushja e caqeve për shpenzimet operative për ujë dhe ujëra të zeza

Në këtë grup në formë tabelore (tabela Nr. 3) janë paraqitur të dhënat për shpenzimet operative, duke paraqitur kostot paraprake të shërbimeve të ujit për vitin 2013 dhe ato të aprovuara dhe realizuar gjatë të njëjtës periudhë kohore të vitit 2014, të cilat na mundësojnë krahasimin e këtyre të dhënave dhe vlerësimin e shkallës së përmbushjes së objektivave të përcaktuara për vitin 2014.

Te dhënat për shërbimet e sektorit të ujit	Njësia moneta.	Σ e shpenzimeve për vitin 2013	Σ e aprovuar nga ZRRUK 2014	Σ e realizuar nga KRU-të 2014	% e realizim. të cakt. për vitin 2014	Vlerësimi
Shuma e Shpenzimeve operative sektoriale	€	19,384,524	15,158,391	20,945,827	138.18	(N) Negativ

Tabela Nr. 3. Pasqyra e të dhënave të shpenzimeve operative gjatë vitit 2013 për tu krahasuar me të dhënat e vitit 2014, me caqet e aprovuara dhe realizuara të vitit 2014, me % krahasimin e të dhënave të aprovuara dhe realizuara për këtë vit dhe me vlerësimin e ZRRUK-ut

5.1.3. Përbushja e caqeve të Faturimit dhe Arkëtimit

Në tabelën e më poshtme (tabela Nr. 4) janë pasqyruar të dhënat sektoriale për faturim dhe arkëtim për vitin paraprak 2013, të aprovuara dhe realizuara nga sektori për periudhën e shikuar të vitit 2014, përqindja (%) dhe vlerësimin për përbushje të objektivave.

<i>Te dhënat për shërbimet e sektorit të ujit</i>	Njësia monet.	Σ e faturimit dhe arkëtimit për vitin 2013	Σ e faturimit dhe arkëtimit të aprovuar për vitin 2014	Σ e faturimit dhe arkëtimit të realizuar për vitin 2014	% e faturimit dhe arkëtimit. për vitin 2014	Vlerësimi
Shuma e faturimit	€	28,868,524	37,241,550	28,466,761	76.44	Jo e R (Negativ)
Shuma e arkëtimit	€	20,414,734	28,442,758	21,290,547	74.85	Jo e R Negative

Tabela Nr. 4. Pasqyra e të dhënave të faturimit dhe arkëtimit gjatë vitit 2013 për tu krahasuar me të dhënat e vitit 2014, me caqet e aprovuara dhe të realizuara të vitit 2014, me % krahasuese të dhënave të aprovuara dhe realizuara për këtë vit me vlerësimin e ZRRUK-ut

Duke pasur parasysh se asnjëra nga KRU-të në Kosovë nuk kanë arritur përbushjen e caqeve të përcaktuara për faturim dhe arkëtim për vitin 2014 sipas procesit rregullator të tarifave 2012-2014, performanca e sektorit në përgjithësi vlerësohet negative dhe jo efiçente për vitin 2014.

5.2. Përcaktimi i tarifave për shërbimet e ujit dhe kanalizimit për vitet 2015-2017

Në vitin raportues, sipas obligimeve rregullatore të procesit rregullator të tarifave të periudhës tarifore 2015-2017 fillimisht është përcaktuar tarifa për aplikim për vitin 2015.

Bazat e rishikimit të tarifave për faturim të konsumatorëve janë lëvizjet inflatore në vend, shkalla e përbushjes së caqeve të përcaktuara me proces rregullator të tarifave, shkalla e realizimit të investimeve kapitale gjatë periudhës së shikuar për çdo kompani veç e veç dhe për sektorin si tërësi.

Lëvizjet inflatore do të monitorohen nga publikimet e bëra të Agjencisë së Statistikave të Kosovës për periudha të caktuara të lëvizjes së Indeksit të Konsumit të Çmimeve në Kosovë.

Tarifat volumetrike të shërbimeve të furnizimit me ujë në nivel të sektorit janë ngrit për nga 0.01 €/m³ për të dy grupimet e konsumatorëve (shtëpiakë dhe jo-shtëpiakë) për 5 ofrues të shërbimeve, nga 7 ofrues sa kanë aplikuar për rishikim të tarifave të periudhës tarifore 2015-2017. Konsumatorët që do të paguajnë tarifa më të larta gjatë vitit 2015 janë ata të regjionit të Prishtinës, Pejës, Gjakovës, Prizrenit dhe Ferizajt, ndërsa tarifën e regjioneve të Mitrovicës dhe të Gjilanit kanë mbet të njëjta me tarifën e vitit 2014 edhe për vitin 2015. Në përqindje (%) mesatarja e ngritjes së tarifave në nivel sektori për konsumatorët shtëpiakë është 1.74% dhe për konsumatorët jo-shtëpiakë 1.48%.

Tarifat për periudhën 2015 - 2017 janë përcaktuar nga të dhënat e Biznes Planeve Rregullatore të deklaruar nga ofruesit e shërbimeve, të cilave i janë bërë analiza dhe vlerësime edhe përmes konsultave reciproke, përfundimisht të aprovuara nga ZRRUK.

Në tabelën e mëposhtme janë paraqitur tarifat volumetrike të shërbimeve publike për furnizim me ujë dhe ato të shërbimeve të ujërave të zeza të aplikuara gjatë periudhës së përmbyllur tarifore 2012-2014, ato për aplikim gjatë vitit 2015 me tarifat e planifikuara me mundësi rishikimi për periudhën rregullatore të tarifave të viteve 2016-2017, për çdo ofrues të shërbimeve veç e heq dhe tarifat mesatare të sektorit në nivel të vendit.

Kompania	Grupimi i konsumatorëve	Njësi a matëse	Tarif at final e 2012	Tarif at final e 2013	Tarif at final e 2014	Tarif at 2015	Tarif at 2016	Tarif at 2017	Ndryshimi ne valutë €/m ³ për vitet 2015-2017 në krahasim me vitin 2014		
KRU Prishtina	Shtëpiak	€/m ³	0.42	0.43	0.43	0.44	0.44	0.45	0.01	0.01	0.02
	Jo-shtëpiak	€/m ³	0.98	0.98	0.98	0.99	0.99	0.99	0.01	0.01	0.01
KRU Hidroregjioni	Shtëpiak	€/m ³	0.36	0.40	0.41	0.42	0.42	0.42	0.01	0.01	0.01
	Jo-shtëpiak	€/m ³	0.70	0.78	0.79	0.80	0.80	0.80	0.01	0.01	0.01
KRU Hidrodri ni	Shtëpiak	€/m ³	0.28	0.29	0.29	0.30	0.30	0.30	0.01	0.01	0.01
	Jo-shtëpiak	€/m ³	0.55	0.60	0.60	0.61	0.61	0.61	0.01	0.01	0.01
KRU Mitrovica	Shtëpiak	€/m ³	0.41	0.45	0.45	0.45	0.45	0.45	0.00	0.00	0.00
	Jo-shtëpiak	€/m ³	0.93	0.96	0.96	0.96	0.96	0.96	0.00	0.00	0.00
KRU Radoniqi	Shtëpiak	€/m ³	0.40	0.43	0.44	0.45	0.45	0.45	0.01	0.01	0.01
	Jo-shtëpiak	€/m ³	0.88	0.91	0.92	0.93	0.93	0.93	0.01	0.01	0.01
KRU Bifurkacioni	Shtëpiak	€/m ³	0.44	0.45	0.45	0.46	0.46	0.46	0.01	0.01	0.01
	Jo-shtëpiak	€/m ³	0.98	0.97	0.97	0.98	0.98	0.98	0.01	0.01	0.01
KRU Hidromorava	Shtëpiak	€/m ³	0.40	0.41	0.41	0.41	0.41	0.41	0.00	0.00	0.00
	Jo-shtëpiak	€/m ³	0.90	0.85	0.85	0.85	0.85	0.85	0.00	0.00	0.00
SEKTORI	Shtëpiak	€/m ³	0.39	0.41	0.41	0.42	0.42	0.42	0.01	0.01	0.01
	Jo-shtëpiak	€/m ³	0.85	0.86	0.87	0.88	0.88	0.88	0.01	0.01	0.01

Tarifat e kësaj pasqyre tarifore janë pa TVSH.

Tabela Nr. 5. Tarifat komulative volumetrike për shërbimet e ujit për të dy grupimet e konsumatorëve

Në tabelën Nr. 6 për ilustrim dhe krahasim janë paraqitur tarifat volumetrike të disa vendeve të Rajonit

Nr	Shteti	Qyteti	Konsumatorët	Tarifa volumetrike për ujë dhe kanalizim €/m3
1	Kosovë	Mesatarja	Shtëpiak	0.42
			Jo shtëpiak	0.88
2	Shqipëri	Tiranë	Shtëpiak	0.40
			Jo shtëpiak	1.07
2	Shqipëri	Durrës	Shtëpiak	0.66
			Jo shtëpiak	1.18
3	Maqedoni	Shkup	Shtëpiak	0.48
			Jo shtëpiak	1.07
4	Mali i Zi	Herceg Novi	Shtëpiak	1.05
			Jo shtëpiak	2.16
5	Serbi	Novi Sad	Shtëpiak	0.67
			Jo shtëpiak	1.58
6	Bosnja dhe Hercegovina	Sarajevë	Shtëpiak	0.51
			Jo shtëpiak	1.59
7	Kroacia	Osijek	Shtëpiak	1.47
			Jo shtëpiak	2.11

Tabela Nr. 6. Tarifat volumetrike të vendeve të Rajonit

5.3. Monitorimi i performancës së ofruesve të shërbimit të ujit dhe kanalizimit

Përmes këtij aktiviteti monitorohet performanca e ofruesve të shërbimeve në përmbushjen e përgjegjësiave të tyre dhe përcillet progresi nga viti në vit i përmirësimit të shërbimeve.

Arritjet maten në bazë të Treguesve Kyç të Performancës të cilët janë të njëjtë për të gjithë sektorin.

Performanca matet kundrejt mesatares së sektorit, si dhe performancës vetanake në vitin 2014 në raport me vitin 2013.

Monitorimi i performancës bëhet në bazë të raporteve të cilat ofruesit e shërbimeve i paraqesin në ZRRUK në baza mujore dhe Raportimin vjetor, në pajtim me obligimet raportuese që kanë ndaj ZRRUK.

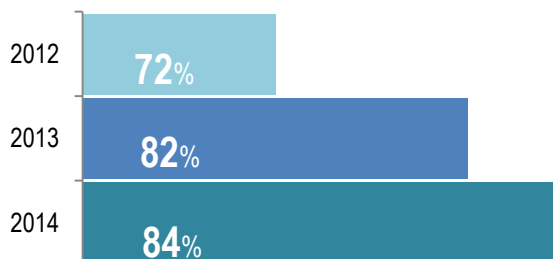
Bazuar në këto të dhëna, pas analizave si dhe verifikimit të tyre përmes procesit të auditimit, si çdo vit edhe në vitin 2014 ZRRUK ka publikuar Raportin Vjetor të Performancës (për vitin 2013), në të cilin pasqyrohet performanca e sektorit në përgjithësi dhe e ofruesve të shërbimeve (kompanive) veç e veç.

Në këtë kapitull, përmes disa prej Treguesve Kyç të Performancës (TKP) është paraqitur performanca e përgjithshme e sektorit dhe performanca individuale për shtatë ofruesit e shërbimeve të cilët janë të licencuar nga ZRRUK. Me qëllim të paraqitjes së krahasimit të zhvillimit, në nivel të sektorit janë paraqitur të dhënat e këtyre treguesve për 3 vitet e fundit (2012/2013/2014).

5.3.1. Mbulueshmëria me shërbime të ujësjellësit

Mbulueshmëria me shërbime të ujësjellësit nënkupton përqindjen e popullatës brenda zonës së shërbimit të shtatë Kompanive Rajonale të Ujësjellësit të cilët kanë shërbim të furnizimit me ujë.

Siç shihet edhe nga Diagrami Nr. 1, mbulueshmëria me shërbime të ujësjellësit për popullsinë e cila ka qasje në sistemin publik të furnizimit me ujë ka pasur rritje prej 12% në periudhën e paraqitur tre vjeçare.

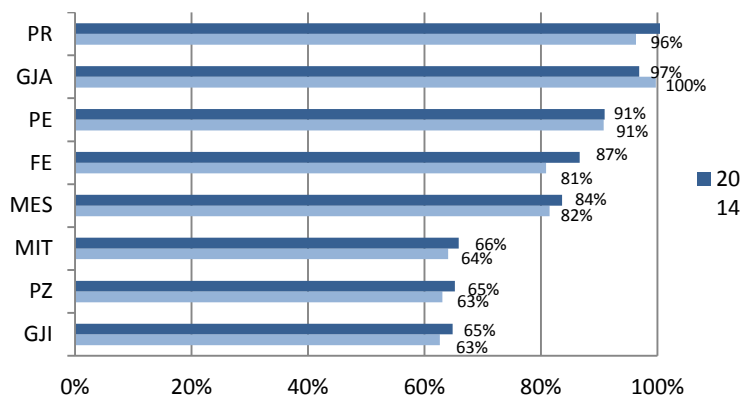


Diagrami. Nr.1, Mbulueshmëria me shërbime të Ujësjellësit

Mbulueshmëria me shërbime të furnizimit me ujë është e plotë në zonat urbane, ndërsa për një përqindje të popullatës e cila

jeton në zona rurale akoma nuk ekziston mundësia e lidhjes në sistemet publike të furnizimit me ujë. Kjo pjesë e popullatës furnizohet nga sistemet e veçanta të ujësjellësve (ujësjellësve rural) të cilat menaxhohen prej vet komuniteteve, ndërsa një përqindje (kryesisht në zona të thella rurale të Kosovës) akoma furnizohen nga burime të pasigurta (puse). Qeveria e Kosovës ka hartuar një strategji për integrimin e ujësjellësve rural në kuadër të KRU përkatëse dhe shumë investime përfshirë edhe ato të donatorëve viteve të fundit janë orientuar në shtrirjen e rrjetit të ri të ujësjellësit publik në fshatra të cilat ende nuk e kanë këtë shërbim.

Në diagramin e mëposhtëm Nr. 2 është paraqitur performanca individuale e secilës KRU për vitin 2014 (e krahasuar me vitin 2013)



Diag Nr. 2 Mbulueshmëria me shërbime të ujësjellësit (%) për secilën KRU

5.3.2. Mbulueshmëria me shërbime të Kanalizimit

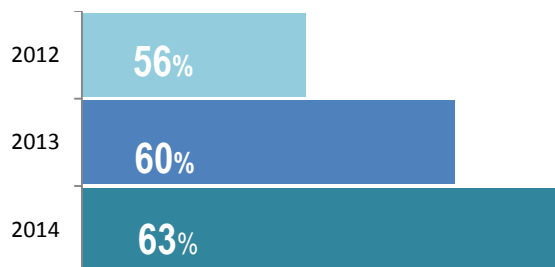
Mbulueshmëria me shërbime të kanalizimit nënkupton përqindjen e popullatës brenda zonës së shërbimit të shtatë Kompanive Rajonale të Ujësjellësit, të cilët kanë qasje në sistemin e kanalizimit.

Siç shihet edhe nga Diagrami Nr. 3, mbulueshmëria me shërbime të kanalizimit për popullsinë e cila ka qasje në sistemin publik të kanalizimit ka pasur rritje prej 7% në periudhën e paraqitur tre vjeçare.

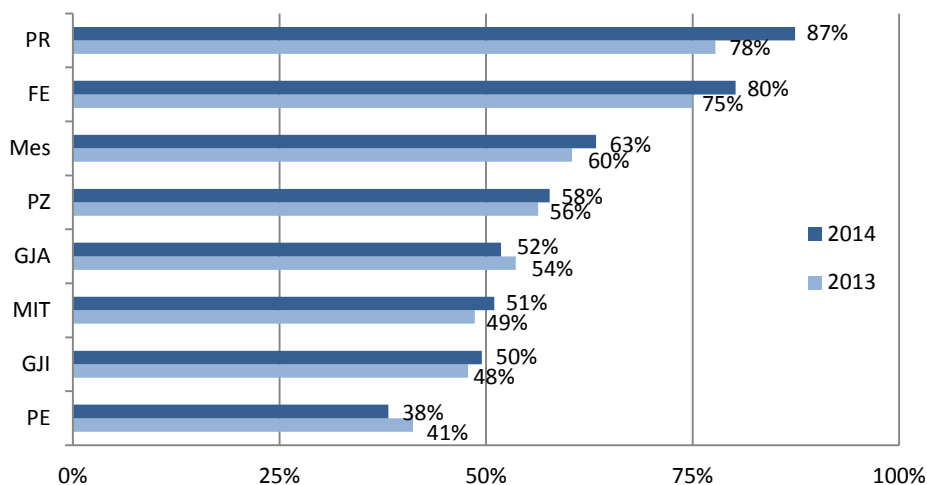
Megjithëse ka një përmirësim prej 7% gjatë kësaj periudhe 3 vjeçare, ky tregues është akoma në nivel të ulët. Niveli i ulët i mbulueshmërisë me sistem të

kanalizimit dhe mungesa pothuajse totale e trajtimit të ujërave të zeza ka ndikim negativ në aspektin e shëndetit publik, në ndotjen e burimeve ujore dhe si rrjedhojë ndikon edhe në cilësinë e ujit të distribuuar. Këto të dhëna tregojnë domosdoshmërinë e investimeve më të mëdha në sistemin e kanalizimeve.

Në diagramin e mëposhtëm Nr. 4 është paraqitur performanca individuale e secilës KRU për vitin 2014 (e krahasuar me vitin 2013).



Diagrami Nr.3, Mbulueshmëria me shërbime të Kanalizimit



Diag Nr. 4 Mbulueshmëria me shërbime të kanalizimit (%) për secilën KRU

5.3.3. Uji i Pa-faturuar (UPF)

Uji i pa-faturuar (UPF) paraqet ujin i cili është prodhuar, është shpërndarë por nuk është faturuar (nuk ka arritur të regjistrohet) – ndryshe i quajtur si “humbje e ujit”.

UPF paraqet humbjet teknike (rrjedhjet) dhe humbjet komerciale (lidhjet ilegale, pasaktësitë gjatë leximit të ujëmatësve, faturimi pa ujëmatës, etj).

Niveli i lartë i UPF ndikon negativisht në qëndrueshmërinë financiare të ofruesve të shërbimeve të ujit dhe vazhdon të jetë ndër shqetësimet kryesore të sektorit.

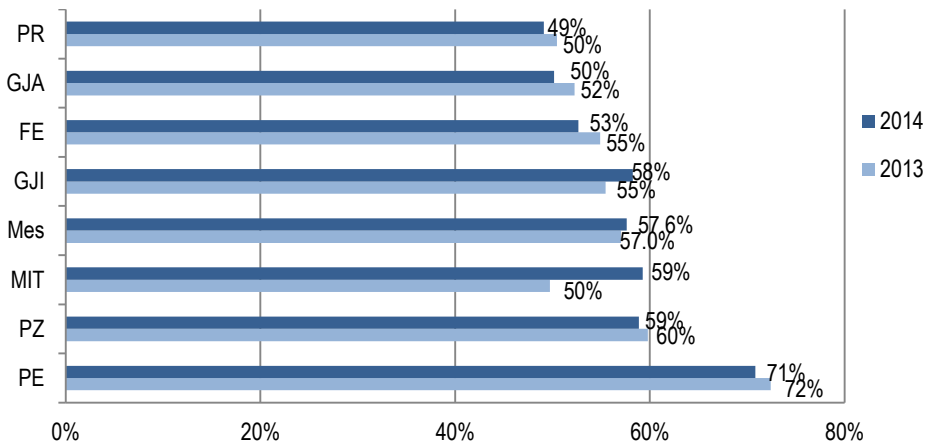


Diao 5, Sasia e Ujit i pa Faturuar

Në vitin 2014 sasia e ujit të pa-faturuar është rreth 76.0 mil. m3. Uji i pa-faturuar nënkupton ujin i cili nuk sjell të ardhura për kompanitë përderisa prodhimi dhe shpërndarja e tij krijojnë shpenzime.

Vlen të theksohet se reduktimi i UPF është përcaktuar si prioritet nga të gjitha KRU.

Në diagramin e mëposhtëm Nr. 6 është paraqitur performanca individuale e secilës KRU për vitin 2014 (e krahasuar me vitin 2013)



Diag Nr. 6 Uji i pa-faturuar (%) për secilën KRU

Për ilustrim dhe për të pasur një ide së ku qëndron Kosova me vendet tjera në tabelën e mëposhtme Nr. 7 është paraqitur niveli i ujit të pa-faturuar për disa shtete. Të dhënat e kësaj table janë marrë nga databazë e IBNET.

Nr	Shteti	Viti	Humbjet (%)
1	Kosovë	2014	57,6
2	Shqipëri	2013	67
3	Bullgari	2012	61
4	Maqedoni	2013	63
5	Mali i Zi	2013	74
6	Sllovaki	2013	32
7	Norvegji	2013	44

Tabela nr. 7. Niveli i ujit të pa-faturuar për vendet e rajonit

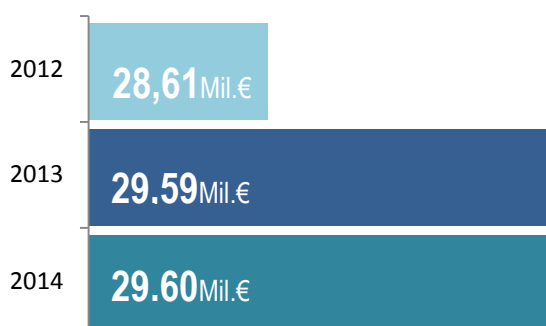
5.3.4. Efienca e Faturimit(Qarkullimi)¹

Në diagramin Nr. 7 është paraqitur performanca e shitjeve në vlerë monetare në nivel të sektorit, gjatë 3 viteve të fundit (2012-2014).

Në përgjithësi KRU janë duke përmirësuar efiençën e faturimit. Vlen të përmendet se përmirësimi është gradual mirëpo është i qëndrueshëm.

Efienca e Qarkullimit në vlerë monetare në nivel sektori gjatë vitit 2014 ka shënuar një përmirësim të lehtë për 9,178.64€ në raport me vitin 2013.

Qarkullimi në vitin 2014/2012 në vlerë monetare është përmirësuar për 989,814.36€ apo shprehur në përqindje për 3%.



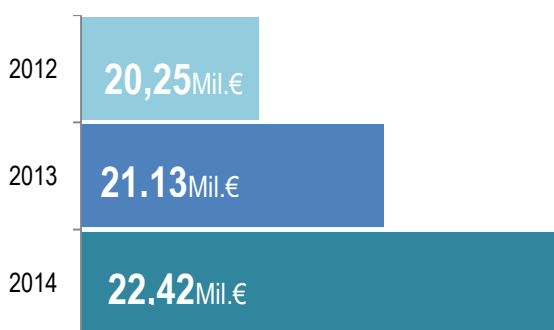
Diag Nr.7, Qarkullimi(€)

5.3.5. Efienca e Arkëtimit(Keshit)²

Arkëtimi në raport me faturimin në 3 vitet e fundit ka një rritje të lehtë.

Siç shihet edhe nga diagrami Nr. 8 efienca e arkëtimit për vitin 2014 krahasuar me vitin 2013 ka shënuar një rritje prej 5% apo shprehur në vlerë monetare dhe është për 1,286,572.07€ më e lartë.

Edhe pse efienca e arkëtimit në raport me Qarkullimin në vitin 2014 ka arritur nivelin 76% akoma ¼ e borxheve nga Konsumatorët mbetet pa u inkasuar. Të gjitha KRU-të kanë rritur përpjekjet e tyre përmes aplikimit të shkyçjeve dhe adresimit të mbledhjes së borxheve përmes përmbaruesit privat të cilët kanë filluar aktivitetin e tyre në vitin 2014.

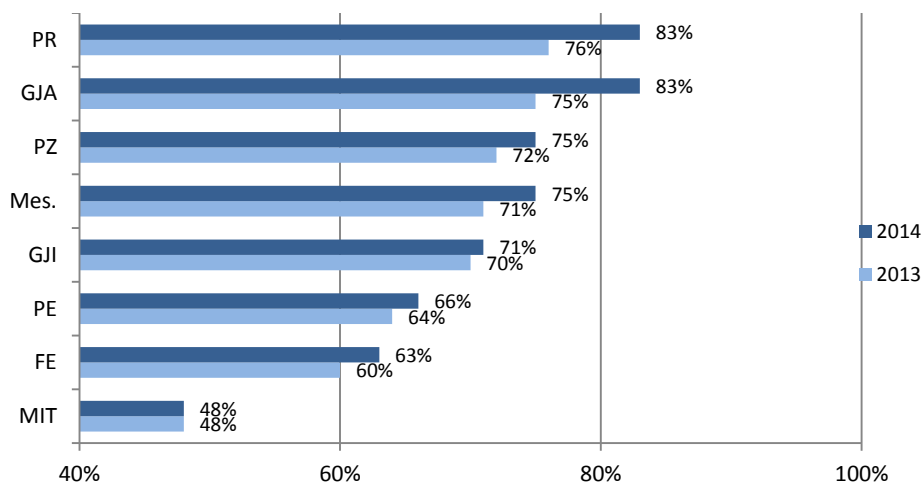


Diag Nr.8 Keshi(€)

Në diagramin e mëposhtëm Nr. 9 është paraqitur performanca individuale e secilës KRU për vitin 2014 (e krahasuar me vitin 2013)

¹ Qarkullimi ka përfshirë të hyrat nga faturimi i rregullt për shërbimet e ujit dhe të kanalizimit, si dhe të hyrat nga aktivitete të tjera operative,

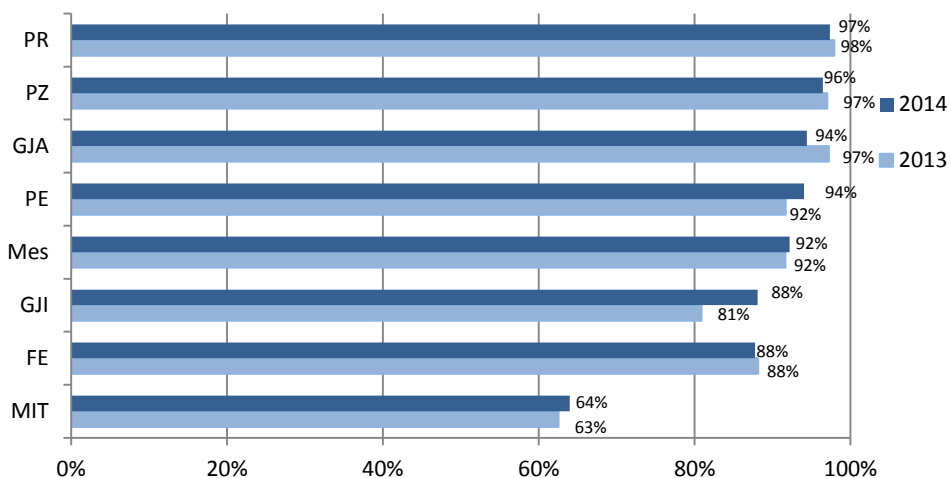
² Keshi, përfshinë arkëtimin nga faturimi i rregullt për shërbimet e ujit dhe të kanalizimit si dhe të hyrat nga aktivitete të tjera operative.



Diag Nr. 9 Arkëtimi (%) për secilën KRU

5.3.6. Proporcioni i konsumatorëve me ujëmatës

Ky tregues paraqet proporcionin e konsumatorëve të pajisur me ujëmatës funksional të ndarë me numrin e përgjithshme të konsumatorëve të kompanisë për periudhën e shqyrtimit 2014.



Diag Nr. 10 Proporcioni i konsumatorëve me ujëmatës (%) për secilën KRU

Në vitin 2014 proporcioni i përgjithshëm (për sektor) i konsumatorëve me ujëmatës ka mbetur i njëjtë në nivelin 92%.

Për ilustrim dhe për të pasur një ide se ku qëndron Kosova me vendet tjera në tabelën Nr. 8 është paraqitur proporcioni i konsumatorëve me ujëmatës për disa shtete. Të dhënat e kësaj table janë marrë nga Databaza e IBNET

Nr	Shteti	Viti	Me ujëmatës (%)
1	Kosove	2014	92
2	Shqipëri	2013	54
4	Maqedoni	2013	92
5	Rep. Ceke	2013	99
6	Sllovaki	2013	100
7	Serbi	2013	97

Tabela Nr. 8. Proporcioni i konsumatorëve me ujëmatës për disa shtete

5.3.7. Performanca e NHE “Iber Lepenci”

ZRRUK është përgjegjës për rregullimin e pjesës së afarizmit të NHE “Iber Lepenci” e cila e cila furnizon me ujë me shumicë KRU “Mitrovica” dhe KRU “Prishtina”.

Të dhënat statistikore për 2013 / 2014	2013	2014
Vëllimi i ujit me shumicë të faturuar (m3)	17,817,840	19,288,948
Faturimi për ujin me shumicë (€)	383,399	547,657
Arkëtimi për ujin me shumicë (€)	100,934	817,770
Kostoja e operimit për furnizimin e ujit me shumicë (€)	358,495	466,258
Numri i punëtorëve të angazhuar në furnizimin e ujit me shumicë	27	33

Tabela Nr 9, Të dhënat statistikore për NHE 'Ibër-Lepenci'

Meqenëse natyra e shërbimeve të ujit me shumicë është me ndryshe nga aktivitetet e furnizimit me ujë të pijshëm mundësia e vlerësimit të performancës është e kufizuar vetëm në disa tregues financiar.

Treguesi i performancës	2013	2014
Shkalla e arkëtimit	26%	149%
Norma e punës	1.07	1.17
Norma e mbulimit të punës	0.28	1.75
Kostoja e operimit për njësi (€/m3)	0.02	0.02

Tabela Nr 10, Treguesit e Performancës së NHE 'Ibër-Lepenci'

Të gjithë treguesit financiar të kësaj kompanie, kanë shënuar progres në vitin 2014 në raport me vitin 2013, në përjashtim të shpenzimeve për njësi e cila ka mbet në nivel të njëjtë.

Shkalla e arkëtimit në vitin 2014 është rritur në nivelin 149%, por duhet cekur se ky rezultat është arritur nga arkëtimi i borxheve nga vitet paraprake 2012, 2013 dhe një pjesë e arkëtimit i takon vitit aktual 2014.

Ngritje mjaft e lartë vërehet edhe tek norma e mbulimit të punës e cila krahasuar me vitin paraprak ka pasur rritje prej 1.47, e cila ngritje është ndikuar kryesisht nga norma e lartë e të hyrave të arkëtuara përkundër ngritjes së shpenzimeve operative.

5.4. Inspektimi i zbatimit të standardeve të shërbimit

Edhe gjatë vitit 2014 vëmendje dhe fokus të veçantë i është kushtuar zbatimit të standardeve të shërbimit.

Përmes aktiviteteve të inspektimit është përcjellë përmbushja e disa prej standardeve të shërbimit siç janë: mënyra e faturimit me theks të veçantë në ndërtesat kolektive, ngarkesa e zbatuar në rastin e dërgimit të njoftimit për shkyçje, mënyra e faturimit për vendbanimet pa sisteme të kanalizimit, zbatimi i orarit të kufizuar të shërbimeve të ujit, inspektimet për rastet e ankesave të konsumatorëve të parashtruara në Komisionet këshilluese të konsumatorëve, etj.

Në vazhdim të këtij kapitulli janë të paraqitur më detaisht disa prej standardeve të shërbimit të cilat janë përcjellë gjatë vitit 2014, veprimet e ndërmarra nga ZRRUK dhe rezultatet e këtyre aktiviteteve.

5.4.1. Shpërndarja e ngarkesave të ndërtesat e banimeve kolektive me ujëmatës të përbashkët

Gjatë verifikimit të shpërndarjes së ngarkesave përmes ujëmatësit të përbashkët për rastet kur në kuadër të ndërtesës ka edhe ujëmatës individual, janë evidentuar parregullsi në Nj. O. Prishtinë. Parregullsitë konsistojnë në faktin se sasia e ujit e cila i faturohet konsumatorit me ujëmatës individual nuk është zbritur nga sasia e ujit në ujëmatësin e përbashkët dhe i njëjti ujë është faturuar 2 herë (i është faturuar konsumatorëve me ujëmatës individual dhe i njëjti u është shpërndarë dhe faturuar edhe konsumatorëve tjerë të cilët faturohet përmes ujëmatësit të përbashkët).

ZRRUK ka kërkuar nga KRU “Prishtina” përmirësimin e këtyre rasteve dhe kompensimin e konsumatorëve të dëmtuar nga kjo dukuri. Ky aktivitet ka filluar në vitin 2013 dhe ka vazhduar edhe gjatë vitit 2014. Gjatë këtij procesi në vitin 2014 janë korrigjuar faturat e mbi 100 konsumatorëve në të cilat janë gjetur gabime, me ç’rast konsumatorët e dëmtuar janë kompensuar.

I gjithë procesi është zhvilluar nën monitorimin dhe inspektimin e ZRRUK.

ZRRUK i ka dhënë afat KRU “Prishtina” deri në Qershor 2015 për korrigjimin e të gjitha gabimeve të kësaj kategorie për konsumatorët në ndërtesat e banimit kolektiv. Ky proces është duke u monitoruar nga ZRRUK në vazhdimësi përmes inspektimeve.

5.4.2. Inspektimi për ngarkesën e konsumatorëve për dërgimin e njoftimit për shkyçje

Bazuar në ankesat e konsumatorëve është ndërmarrë inspektim lidhur me aplikimin e ngarkesave me rastin e dërgimit të njoftimit për shkyçje në të gjitha KRU-të.

Gjatë këtij inspektimi është hasur në parregullsi gjatë aplikimit të Urdhëresës Tarifore me rastin e ngarkesës së konsumatorit të cilët i dërgohet njoftimi për shkyçje nga KRU “Prishtina”.

Sipas Rregullave të ZRRUK dhe Urdhëresës Tarifore, KRU ka të drejtë ta ngarkojë konsumatorin me rastin e dërgimit të njoftimit për ç’kyçje me 3 € gjatë një viti.

KRU “Prishtina” i ka ngarkuar konsumatorët me nga 3€ me rastin e dërgimit të çdo njoftimi.

Parregullsitë e hasura gjatë inspektimit kanë dëmtuar mbi 3000 konsumatorë.

ZRRUK ka kërkuar nga KRU “Prishtina” përmirësimin e këtyre rasteve dhe kompensimin e konsumatorëve të dëmtuar nga kjo dukuri. Gjatë këtij procesi janë korrigjuar faturat e mbi 3000 konsumatorëve të cilët janë ngarkuar padrejtësisht, me ç’rast konsumatorët e dëmtuar janë kompensuar varësisht nga dëmi i shkaktuar.

Vlera e përgjithshme e korrigjuar për 3017 konsumatorë ka arritur në mbi 9500€.

I gjithë procesi është përcjellë nga ZRRUK përmes inspektimeve dhe takimeve me përfaqësuesit e KRU “Prishtina”.

KRU-të tjera (përveç KRU “Prishtina”) nuk e aplikojnë fare mundësinë e ngarkimit me 3€ me rastin e dërgimit të njoftimit për shkyçje.

5.4.3. Mënyra e faturimit për vendbanimet pa sisteme të kanalizimit

Për të gjitha KRU-të gjatë vitit 2014 është inspektuar mënyra e faturimit të konsumatorëve të cilët nga KRU-të marrin vetëm shërbime të ujësjellësit (pra nuk kanë qasje në sistemin e kanalizimit). Arsyeja e inspektimit ka qenë kontrollimi i faturave me qëllim të verifikimit se në këto raste a janë ngarkuar konsumatorët vetëm me tarifën për shërbime të ujit apo edhe me tarifën e shërbimeve të kanalizimit.

Gjatë këtij inspektimi janë verifikuar faturat e 136 konsumatorëve në gjithsej 71 vendbanime.

Bazuar në të gjeturat e këtij inspektimi është vërtetuar se KRU-të bëjnë faturim korrekt në bazë të shërbimeve të cilat edhe i ofrojnë.

Si rezultat i këtij inspektimi janë ndërmarrë hapa për ti përditësuar hartat dhe listat e vendbanimeve dhe specifikimin e llojit të shërbimeve të cilat këto vendbanime i marrin.

5.5. Roli dhe aktivitetet e Komisioneve Këshilluese të Konsumatorëve(KKK)

Në funksion të mbrojtjes së interesave të konsumatorëve konform nenit 17 të Ligjit L-086, si dhe konform Nenit 7 pika 7.1 të Rregullës për Komisionet Këshilluese të Konsumatorëve për Shërbimet e Ujit dhe Mbeturinave në Kosovë (ZRRUM-R-08/U&M), është paraparë Themelimi i Komisioneve Këshilluese të Konsumatorëve (KKK) dhe janë përcaktuar modalitetet dhe funksionimi i këtyre Komisioneve.

Në kuadër të ZRRUK këto komisione janë të themeluara dhe funksionojnë në shtatë Rajonet e Kosovës.

Gjatë vitit raportues është bërë zgjedhja e anëtarëve të ri të Komisioneve Këshilluese të Konsumatorëve në shtatë rajonet e Kosovës në pajtim me Rregullën (R-8/U&M).

Anëtarët e këtyre komisioneve janë zgjedhur në bazë të intervistimit të kandidatëve të propozuar nga Kryetarët e Komunave.

Komisionet Këshilluese të Konsumatorëve numërojnë gjithsej 32 anëtarë, janë të themeluara në shtatë (7) Rajone të Kosovës dhe me nga një anëtar janë të përfaqësuara të gjitha komunat e Republikës së Kosovës, përveç veriut të Kosovës.

Komisionet Këshilluese të Konsumatorëve mbajnë takime në baza mujore në të cilat përveç të tjerave shqyrtohen ankesat e konsumatorëve të cilët kanë parashtruar ankesë pranë KKK regjionale pasi nuk kanë qenë të kënaqur me përgjigjen e marrë nga kompania përkatëse.

Orari i takimeve të KKK publikohet në media dhe në ueb faqe të ZRRUK, këto takime janë të hapura për publikun.

Gjatë vitit 2014 janë mbajtur 77 takime të rregullta të KKK, takime në të cilat përveç shqyrtimit të ankesave të konsumatorëve janë shqyrtuar edhe shumë çështje me rëndësi të cilat drejtpërdrejtë ndikojnë në interesin e konsumatorëve siç janë :

- a. Shqyrtimi i informacionit dhe analizimi i procedurave lidhur me shqyrtimin e ankesave të konsumatorëve,
- b. Shqyrtimi i raportit lidhur me hulumtimin e opinionit të konsumatorëve për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit në Kosovë,
- c. Informacion lidhur me lidhjen e Kontratave të Shërbimit ,
- d. Informacion lidhur me leximin e ujëmatësve ,
- e. Shqyrtimi i raportit të performancës ,
- f. Shqyrtimi i situatës lidhur me furnizimin me ujë të konsumatorëve,
- g. Shqyrtimi i raportit lidhur me zbatimin e Rregullës për Standardet Minimale të Shërbimit,
- h. Informacion lidhur me zbatimin e Rregullës për Kartën e Konsumatorëve ,
- i. Shqyrtimi i çështjeve tjera të cilat janë në interes të konsumatorëve .

Në shumë raste gjatë vitit 2014 në këto takime kanë marrë pjesë edhe konsumatorët, OJQ dhe mediet.

5.5.1 Shqyrtimi i ankesave:

Në vijim është dhënë në formë tabelore (tabela Nr. 11) numri i ankesave të parashtruara dhe të shqyrtuara nga KKK-të rajonale.

RAJONI	Janar	Shkurt	Mars	Prill	Maj	Qersh	Korrik	Gusht	Shtato	Tetor	Nëntor	Dhjetor	Gjith.
Prishtinë	4	4	4	5	6	7	5	7	13	25	23	27	130
Mitrovicë	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Pejë	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Gjakovë	-	4	1	1	1	-	-	4	-	3	3	1	18
Prizren	-	1	-	2	2	-	1	-	1	1	-	3	11
Ferizaj	-	2	-	1	1	-	-	1	-	3	-	5	13
Gjilan	-	-	-	-	-	-	-	-	2	3	-	-	5
Gjithsej	4	11	5	9	10	7	6	12	16	35	26	36	177

Tabela Nr. 11, numri i ankesave të parashtruara dhe të shqyrtuara nga KKK-të rajonale.

Rezultati i shqyrtimit të ankesave të parashtruara është :

Nga 177 ankesa të parashtruara në KKK 156 janë zgjidhur, 2 janë pezulluar, 2 janë të palejuara (çështje të cilat nuk janë në kompetencë të KKK për tu zgjidhur) dhe 17 nuk janë shqyrtuar për shkak të kalimit të afatit për ankesë.

Bazuar në analizimin më të hollësishëm të ankesave në vijim është paraqitur një përmbledhje e kategorizuar e ankesave:

a) Shpërndarja e ankesave sipas KKK regjionale:

Siç shihet edhe nga tabela Nr. 9. numri më i madh i ankesave është evidentuar në KKK Prishtinë, me 130 ankesa.

b) Natyra e ankesave:

- Ankesat lidhur me faturimin paushall – 36 ankesa
- Kontestim i borxhit – 46 ankesa
- Mbi-faturim – 43 ankesa
- Ankesat lidhur me shlyerjen (fshirjen) e borxhit – janë 52 ankesa

c) Kategoritë e konsumatorëve:

- Nga të gjitha ankesat e marra 158 ankesa janë nga konsumatorët shtëpiak
- Nga të gjitha ankesat e marra 18 ankesa janë nga konsumatorët jo-shtëpiak

5.6. Aktivitetet në konsolidimin institucional

Në këtë kapitull janë paraqitur aktivitetet në fushën e legjislativit, të cilat ZRRUK i ka ndërmarrë gjatë vitit 2014 në pajtim me Planin Strategjik 2012-2014 dhe në bazë të obligimeve dhe kompetencave të cilat i ka.

5.6.1. Hartimi i Planit Strategjik 2015 – 2017

Me qëllim të përcaktimit të synimeve, veprimeve për arritjen e këtyre synimeve dhe përcaktimin e angazhimeve dhe detyrave të kapaciteteve njerëzore për të ekzekutuar veprimet, gjatë vitit 2014 ZRRUK ka përpiluar Planin Strategjik 2015-2017.

Ky plan strategjik përmban planifikimet për zhvillimin institucional dhe profesional të institucionit tonë dhe të ndërmarrjeve të rregulluara nga ZRRUK. Për realizimin e objektivave të këtij plani strategjik përveç kapaciteteve njerëzore të ZRRUK kemi edhe mbështetjen e projektit “Skat Consulting Ltd” financuar nga Qeveria Zvicerane (SCO) – i paraparë për mbështetje 4 vjeçare.

5.6.2. Aktivitetet në planin legjislativ

Gjatë vitit 2014 përveç inicimit të procedurave për amandamentimin e Ligjit Nr. 03/L-086, ZRRUK ka hartuar edhe dokumente tjera siç janë:

5.6.2.1. Hartimi i procedurave, udhëzuesve dhe dokumenteve tjera relevante për aktivitetet e ZRRUK

- **“Udhëzues për parashtrimin e ankesave/kërkesave të Konsumatorëve në ZRRUK”** - me qëllim lehtësimin të procedurës për konsumatorët të cilët të pakënaqur me përgjigjen e marrë nga KRU parashtrojnë ankesë në KKK, është punuar Udhëzuesi për parashtrimin e ankesave të konsumatorëve në Komisionin Këshillues të Konsumatorëve.
- **“Udhëzuesi për ankesat e konsumatorëve në ZRRUK në lidhje me borxhet e bartura ndërmjet konsumatorëve”** – nevoja e përpilimit të këtij udhëzuesi ka ardhur si rezultat i kërkesave të konsumatorëve dhe ofruesve të shërbimeve me qëllim të qartësimit dhe interpretimin ligjor për definimin e përgjegjësisë për borxhet e vjetra.

5.6.2.2. Shqyrtimet:

Shqyrtimi i *“Rregullës për Standarde Minimale të Shërbimit të ofruesve të shërbimit të ujit në Kosovë (R03)”* është aktivitet rutinor vjetor i cili inicohet nga ZRRUK ndërsa propozimet për ndryshime kryesisht vijnë si rezultat i kërkesave dhe propozimeve të paraqitura nga ofruesit e shërbimeve të ujit. Pas analizimit të këtyre propozimeve ZRRUK ka vlerësuar se propozimet e dhëna nga ofruesit e shërbimeve për periudhën raportuese nuk kanë arsyeshmëri të mjaftueshme për ndryshime.

5.6.2.3. Paralajmërimet

Gjatë viti 2014 janë proceduar dy (2) Paralajmërimet për KRU “Mitrovica” për mos pagesën e taksës Vjetore të Licencimit (TVL).

5.6.2.4. Procedurat Gjyqësore

Gjatë vitit 2014 nga ZRRUK janë proceduar tri (3) kërkesë padi ndaj ndërmarrjeve komunale të ujësjellësit në Shtërpce, Kaçanik dhe Mitrovicën e Veriut. Kërkesë paditë janë ngritur për arsye të mospagesës së gjobës së shqiptuar për operim pa licencë të shërbimit në bazë të vendimeve të ZRRUK (vendimet me nr. 556/3; 569/2; 568/2). Paditë janë proceduar në gjykatën me juridiksion kompetent

dhe nuk kemi marrë akoma përgjigje.

Gjatë vitit raportues i jemi përgjigjur thirrjeve në seancat gjyqësore për tetë (8) Përmbartime (ndaj Ofruesve të Shërbimit për Grumbullimin dhe Deponimin e Mbeturinave) pranë Gjykatës së Apelit në Prishtinë (të proceduara në vitin 2012). Nga tetë (8) propozime për shtatë (7) janë hapë procedurat gjyqësore ndërsa një (1) ende nuk është aktivizuar.

Nga shtatë (7) raste në shqyrtim një (1) ka përfunduar me arritje të marrëveshjes për programim të borxhit e cila është duke u zhvilluar me vështirësi (mos pagesës së rregullt).

Për shkak të reformave në gjyqësor, lëndët e shtatë (7) rasteve tjera janë bartë nga një departament në tjetrin dhe janë në procedurë e sipër - vendim përfundimtar nuk ka.

5.6.2.5. Shqyrtimi i Kërkesave për Shkycje

Në pajtim me Ligjin, rregullat dhe procedurat e brendshme, ZRRUK ka obligim edhe shqyrtimin e kërkesave për shkycje kolektive të cilat parashtrohen nga Ofruesit e Shërbimeve të Ujësjellësit dhe Kanalizimit.

Gjatë vitit 2014 pranë ZRRUK janë parashtuar 3 kërkesa (aplikacione) për shkycje kolektive.

Në tabelën e mëposhtme Nr. 12 janë paraqitur rastet e shqyrtuara të kërkesave për shkycje kolektive gjatë vitit 2014.

Nr	KRU	Aplikacioni	Vendimi
01	"Prishtina"Sh.A. Prishtinë	317	Aprovohet
02	"Prishtina"Sh.A. Prishtinë	263/3	Aprovohet
03	"Mitrovica"Sh.A. Mitrovicë	01-119	Nuk Aprovohet

Tabela 12. Aplikacionet e shqyrtuara për shkycje

Gjithsej janë parashtuar tri (3) aplikacione për Shkycje; dy (2) janë aprovuar, një (1) nuk është aprovuar.

5.7. BASHKËPUNIMI ME INSTITUCIONET TJERA

Bashkëpunimi i hapur i ZRRUK me të gjitha palët e interesit (si Kosovare ashtu edhe Ndërkombëtare) përmes koordinimit të aktiviteteve, shkëmbimit të informatave, përvojave etj, me qëllim të arritjes së rezultateve pozitive në sektorin e ujit ka qenë aktivitet i vazhdueshëm edhe gjatë vitit 2014.

a) Bashkëpunimi me Institutin Kombëtar të Shëndetësisë Publike të Kosovës (IKSHPK)

Në bazë të Memorandumit të Bashkëpunimit që kemi nënshkruar me IKSHPK në vitin 2007, edhe gjatë këtij viti ZRRUK ka vazhduar bashkëpunimin në fushën e monitorimit të përmbushjes së parametrave të cilët përcaktojnë standardet e kualitetit të ujit të pijes që ofrojnë kompanitë publike të licencuara.

b) Bashkëpunimi me Njësinë për Politika dhe Monitorim (NJPM) të MZHE

ZRRUK ka vazhduar bashkëpunimin me këtë subjekt në të cilat janë diskutuar problemet e shfaqura në operimin e ndërmarrje publike qendrore. Gjatë vitit 2014 kemi zhvilluar shumë takime të përbashkëta me qëllim të zhvillimit të sektorit.

c) Bashkëpunimi me Ministrinë për Integritet Evropian

Raportimet e rregullta për Planin e Veprimit të Partneritetit Evropian (PVPE), raportimi për Dialogun e Procesit të Stabilizim Asocimit (DPSA) dhe raportimi për Komisionin Ekzekutiv "Infrastruktura" është përmbushur nga ZRRUK sipas kërkesave të MIE.

d) Bashkëpunimi me përfaqësuesit e donatorëve (ZNKE, SDC, USAID, KFË, SCO, GTZ etj.) dhe konsulentëve që kanë qenë aktiv në sektorin e ujërave në Kosovë.**e) Bashkëpunimi me Zyrën e Këshillit Ndër- Ministror të Ujit (ZKNMU), e cila zyre funksionon në kuadër të Kryeministrit.****f) Bashkëpunimi me SHUKOS (Shoqata e Ujësjellësve të Kosovës) – përveç bashkëpunimit të rregullt të cilin e kemi me këtë Shoqatë, ZRRUK ka marrë pjesë me prezantime në punëtoritë e organizuara të kësaj Shoqate si në Kosovë ashtu edhe në punëtoritë dhe seminarët të cilat kjo shoqatë I ka organizuar në bashkëpunim me SHUKALB (Shoqata e ujësjellës kanalizimeve të Shqipërisë)****g) Bashkëpunimi me Rregullatorin Ekonomik të Shërbimeve të Ujit të Shqipërisë (ERRU), bashkëpunim i rregullt i formalizuar me një Marrëveshje Bashkëpunimi në vitin 2009.****h) Bashkëpunimi shoqatën ndërkombëtare të ujit IWA (anëtare e së cilës është edhe ZRRUK)****i) Bashkëpunimi me DANUBIS (Programi i Benchmarkingut të Vendeve të Regjionit të Danubit), ZRRUK vazhdon të jetë pjesë e rrjetit ndërkombëtar për të dhëna operative, financiare dhe shërbimeve me konsumatorë, program ky i Bankës Botërore i njohur me emrin IBNET.**

Me të gjitha palët (Kosovare dhe ato jashtë vendit) përmes takimeve të drejtpërdrejta, punëtorive dhe prezantimeve, ZRRUK ka dhënë kontribut duke paraqitur qëndrimin e vet lidhur me arritjet dhe ngecjet e sektorit. Bashkëpunimi me të gjitha palët gjithashtu na ka ndihmuar të informohemi me zhvillimin e sektorit dhe përvojat e vendeve tjera .

Nënshkrimi i Memorandumit të Bashkëpunimit:

Pas takimeve dhe korrespondencës në vitet paraprake me qëllim të shkëmbimit të eksperiencave dhe adaptimit të praktikave më të mira, në vitin 2014 në takimin e mbajtur në Sofje/Bullgari me përfaqësuesit e Komisionit të Rregullatorit Shtetëror për Energji dhe Ujë të Sofjes (SEWRC) është nënshkruar Marrëveshja e Bashkëpunimit në mes dy Rregullatorëve.

5.8. RELACIONET ME PUBLIKUN

5.8.1. Bashkëpunimi me media

Gjatë vitit 2014 përmes pjesëmarrjes në emisione televizive dhe deklaratave për shtyp, opinioni është informuar për rolin dhe aktivitetet e Zyrës Rregullatore për Ujësjellës dhe Kanalizim në përgjithësi, përcaktimin e tarifave dhe ndikimin e tyre në ekonominë familjare, etj.

Me qëllim të informimit të konsumatorëve, sensibilizimin e opinionit për rolin e KKK-ve, si dhe për të inkurajuar konsumatorët për pjesëmarrje në takime të KKK, ZRRUK përmes gazetave ditore çdo muaj ka publikuar Orarin e takimeve mujore të KKK në shtyp dhe në ueb-faqen e ZRRUK.

Përmes ueb faqes www.wwro-ks.org konsumatorët kanë mundësi të informohen detajshet lidhur me të gjitha aktivitetet e ZRRUK.

5.8.2. Publikimi i Broshurës “Mbrotjtja e Interesave të Konsumatorëve”

Në bashkëpunim me kompaninë “KIWER Consulting” - implementues i Projektit të financuar nga SDC (Zyra Zvicerane për Zhvillim) janë përgatitë dhe botuar 2000 copë broshura “Mbrotjtja e Interesave të Konsumatorëve”

Broshura është përgatitur me qëllim të informimit të konsumatorëve për Zyrën Rregullatore të Ujësjellësit dhe Kanalizimit, rolin dhe detyrat e Komisioneve Këshilluese të Konsumatorëve, mënyrën e parashtrimit të ankesave nga konsumatorët në rastin e pakënaqësive ndaj KRU-ve, procedurat ankimore, mënyrat e trajtimit të ankesave nga Komisionet Këshilluese të Konsumatorëve si dhe të gjitha mënyrat përmes të cilave konsumatori mund të kontaktojë me KKK.

Këto broshura janë shpërndarë nëpër sportelet e Kompanive Rajonale të Ujësjellësit, dhe përmes anëtarëve të Komisioneve Këshilluese të Konsumatorëve janë shpërndarë edhe në të gjitha objektet e Komunave në gjithë Rajonin e Kosovës.

6. REKOMANDIMET

Me qëllim të avancimit dhe përmirësimit të këtij sektori jetik për qytetarët, të gjitha institucionet përgjegjëse duhet të angazhohen maksimalisht në përputhje me përgjegjësitë e tyre institucionale dhe ligjore.

➤ **Në aspektin Legjislativ (Ligjor):**

- Bashkëpunim mes palëve në sektor – Qeverisë, Kuvendeve Komunale, ZRRUK, IKSHPK, Kompanive Rajonale të Ujësjellësit dhe Donatorëve,
- Kuvendi i Republikës së Kosovës të shpejtojë procedurat për amandamentimin e Ligjit për Zyrën Rregullatore me qëllim të përshtatjes dhe definimit të saktë të detyrave të Rregullatorit,
- IKSHPK të angazhohet në zbatueshmërinë e Udhëzimit administrativ Nr. 16/2012 për përmbushjen e standardeve të kualitetit të ujit,
- Qeveria të ndërmerr masat e duhura për Integrimin e Kompanive lokale në kuadër të Kompanive rajonale (në përputhje me Planin e Konsolidimit të ujit dhe Vendimit të Kryeministrit për integrimin e Njësi Operative në kuadër të KRU-ve),
- Qeveria së bashku me Kuvendet Komunale dhe KRU-të të vazhdojë angazhimin për integrimin e sistemeve rurale në kuadër të Kompanive Rajonale (sistemet të cilat nuk menaxhohen nga KRU-të),
- MMPH të angazhohet në sigurimin e lejeve për nxjerrjen e ujit dhe lejeve për shkarkimin e ujërave të zeza për KRU-të (të cilat janë edhe ndër kushtet e Licencës së kompanive), duke pasur parasysh se të gjitha KRU-të gjatë vitit 2015 do të aplikojnë për ri-përtrirjen e Licencave të shërbimit,
- ZRRUK përmes autoritetit të dhënë me ligj dhe aktiviteteve të sigurojë implementimin e kornizës ligjore të sektorit,
- ZRRUK të angazhohet edhe më tej që përmes bashkëpunimit, rekomandimeve, organizimit të punëtorive dhe sugjerimeve të ndihmojë KRU-të në përmbushjen e caqeve të përcaktuara përmes procesit tarifor,
- ZRRUK të angazhohet në rregullimin e marrëdhënieve konsumator – ofrues i shërbimeve (përmes përgatitjes së draft kartës së konsumatorëve dhe draft kontratës).

➤ **Në aspektin Administrativ:**

- ZRRUK të mbështesë KRU-të në zbatimin e të gjitha aktiviteteve të cilat kanë qëllim përmbushjen e Standardeve Minimale të Shërbimit,
- ZRRUK të rrisë burimet e veta njerëzore përmes rekrutimit të stafit të ri me qëllim të përmbushjes së obligimeve të veta,
- ZRRUK të zhvillojë burimet njerëzore përmes trajnimeve adekuatë të stafit,

- ZRRUK të vazhdojë promovimin dhe mbrojtjen e interesave të konsumatorëve,
- Bordet e Drejtorëve të jenë më llogari-kërkues ndaj KRU-ve, sa i përket përmirësimit të performancës,
- Kuvendet Komunale të mbështesin Qeverinë lidhur me çështjet pronësore në aspektin e integritetit të sistemeve rurale,
- Kuvendet Komunale të mbështesin KRU-të në ndalimin e keqpërdorimeve të ujit,
- KRU-të të caktojnë prioritetet dhe objektivat për përmirësimin e performancës me theks të veçantë në:
 - a) Reduktimin e ujit të pa faturuar,
 - b) Ngritjen e nivelit të arkëtimit dhe faturimit,
 - c) Ngritjen e kapaciteteve të ujit – zhvillimin e burimeve të reja,
 - d) Rritjen e nivelit të faturimit sipas leximit të ujëmatësve,
 - e) Nënshkrimin e kontratave të shërbimit,
 - f) Sensibilizimin e opinionit përmes medieve, broshurave, punëtorive nëpër shkolla, etj. për kursimin dhe mos-keqpërdorimin e ujit,
- KRU-të të zhvillojnë stafin përmes trajnimeve adekuate.

➤ **Në aspektin Financiar:**

Të gjitha palët e interesit në sektor (Qeveria, Kuvendet Komunale, KRU-të, Donatorët, etj.) të kenë bashkëpunim dhe koordinim më të ngushtë gjatë planifikimit të mjeteve për investime dhe gjatë caktimit të prioritetëve të investimeve.

- ZRRUK të ketë parasysh ruajtjen e qëndrueshmërisë financiare dhe operative të ofruesve të shërbimeve përmes procesit tarifar,
- Qeveria, KRU –të dhe Komunitet të planifikojnë dhe realizojnë investime të nevojshme për ngritjen e kapaciteteve të prodhimit të ujit, zhvillimin e infrastrukturës së ujësjellësit dhe kanalizimit si dhe zhvillimin e burimeve të reja të ujit. Koordinimi mes të gjitha palëve në këtë aspekt është i domosdoshëm,
- Qeveria të sigurojë subvencionimin e faturave për shërbimet e ujit për konsumatorët të cilët janë në gjendje të mendë sociale.

Aprovimi i këtyre rekomandimeve nga Kuvendi i Republikës së Kosovës, si dhe zbatimi i tyre nga të gjitha palët do të ndikojë në ngritjen e nivelit të shërbimeve me ujë dhe kanalizim.

7. RAPORTI FINANCIAR

Në bazë të Ligjit Nr. 03/L-086 (neni 8.4) ZRRUK financohet nga taksat vjetore të licencimit të ofruesve të shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit. Lartësia e taksave të licencimit caktohet në bazë vjetore sipas kritereve vijuese:

- Të hyrat nga këto taksa korrespondojnë me shpenzimet e planifikuara të ZRRUK për vitin aktual,
- Lartësia e taksës mos të tejkalojë 1.5% të qarkullimit bruto vjetor të ofruesve të shërbimeve.

Lartësia e Taksës vjetore të Licencimit për vitin 2014 ka qenë 1.28%

Buxheti vjetor i ZRRUK aprovet nga Kuvendi i Kosovës. Me rastin e planifikimit të shpenzimeve vjetore ZRRUK udhëhiqet nga parimet e operimit eficient financiar me qëllim që rregullimi ekonomik i shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit të mos ketë kosto të lartë për konsumatorët.

Kostoja vjetore e Taksës Vjetore të Licencimit për vitin 2014 për një konsumator ka qenë 1,18 cent apo mujore 0.10 cent.

Shpenzimet e ZRRUK

Edhe pse të gjitha transaksionet financiare kryhen përmes barazimeve mujore të sistemit të Thesarit, ZRRUK mban kontabilitetin e vet financiar dhe material.

Për vitin fiskal 2014 ZRRUK ka pasur në dispozicion mjete financiare në lartësi 334,318.00 Euro.

Në tabelën më poshtë (Tabela nr. 12.) është dhënë pasqyra e mjeteve financiare të cilat kanë qenë në dispozicion të ZRRUK për vitin fiskal 2014 dhe shpenzimet e realizuara.

Kategoria e Shpenzimeve	Të buxhetuara (EUR)	Të realizuara (EUR)
Paga dhe Mëditje	194,450.00	188,455.00
Mallra dhe shërbime	133,365.00	130,391.00
Shpenzime Kapitale	-	-
Shërbimet Komunale/Publike	6,503.00	5,626.00
Total Buxheti	334,318.00	324,106.00

Tabela Nr. 12. Buxheti i ZRRUK për 2014

Buxheti i shpenzuar i vitit 2014 shprehur në përqindje është 96,95%

Formatin e Raportit të detajuar financiar të aprovuar nga Komisioni Parlamentar për Buxhet dhe Financa të Kuvendit të Republikës së Kosovës e keni të bashkangjitur (aneksi 1)

8. RAPORTIMI RRETH ADRESIMIT TË ZYRËS SË AUDITORIT TË PËRGJITHSHËM

Zyra e Auditorit të përgjithshëm ka audituar ZRRUK-un për periudhën 1 Janar -31 Dhjetor 2013, dhe gjithashtu edhe vitin raportues 1 Janar -31 Dhjetor 2014.

Meqenëse akoma nuk e kemi pranuar Raportin e Auditimit për vitin 2014, po i paraqesim komentet dhe rekomandimet e Raportit të Auditimit të vitit 2013 në bazë të të cilit edhe është përpiluar Plani i Veprimit sipas Rekomandimeve të Auditorit të Përgjithshëm.

Për vitin 2013 kemi pasur katër(4) rekomandime me opinion të pakualifikuar. Rekomandimet e dala nga ky Raport janë përmbushur.

Rekomandimet nga Raporti i auditimit të ZAP janë paraqitur në tabelën në vijim.

Nr	Rekomandimet	Veprimi i menaxhmentit	Data e planifikuar e përfundimit	Personi përgjegjës
1	<u>Rekomandimi nr . 1</u> Drejtori i ZRRUK-ut duhet të siguroj se Zyrtari i certifikimit të pagesave do të verifikojë të gjitha kushtet e kontratës dhe vetëm pas plotësimit të të gjitha kushteve të certifikohen pagesat.	ZRRUK ka ndërmarre të gjitha masat që asnjë pagesë të mos certifikohet pa u kontrolluar edhe nga Kryesuesi i Administratës dhe Financave.	Është i përfunduar	Kryesuesi i Dep. të Adm. Dhe Financave
2	<u>Rekomandimi nr.2</u> Drejtori i ZRRUK-ut duhet të rishikoj mundësinë e ndarjes së detyrave dhe përgjegjësi në mes të financave dhe menaxhimit të personelit në mënyrë që të mos krijohet mundësi për konflikte të mundshme të interesit.	Duke pasur parasysh numrin e vogël të personelit si dhe ngarkesën me detyra shtesë të personelit , ZRRUK nuk ka të planifikuar pozitë për menaxher të personelit. Me krijimin e kushteve do të hapim edhe pozitën e menaxherit të personelit.	Me krijimin e kushteve dhe lejimin e hapjes të kësaj pozite (shtimin e numrit të pozitave) nga Kuvendi i Republikës së Kosovës dhe Ministrisë së Financave.	Drejtori i ZRRUK-ut
3	<u>Rekomandimi nr.3</u> Drejtori i ZRRUK-ut në koordinim me zyrtarët e ZRRUK-ut duhet të siguroj azhurnimin e vazhdueshëm të regjistrimit kontabël të pasurisë si dhe prezantimit të plotë të tyre në Raportet Financiare.	ZRRUK ka caktuar një zyrtar të pasurisë i cili do të kujdeset që me kohë të bëjë regjistrimin e të gjitha aseteve, i cili është në pritje për trajnim nga Departamenti i Thesarit sipas kërkesës sonë.	E përfunduar	Zyrtari i Aseteve
4	<u>Rekomandimi nr.4</u> Drejtori i ZRRUK-ut duhet të shqyrtoj mundësinë që në bashkëpunim me MAP të vejë në funksion softuerin E- Pasuria në të cilin duhet të regjistrohen stoqet dhe të gjitha pasuritë nën 1000euro	ZRRUK tani veç ka bërë kërkesën në MAP për tu pajisur me softuerin për menaxhimin e stoqeve dhe pasurisë nën 1000 euro. Kemi marrë përgjigje nga MAP se janë duke u përpjekur që të na pajisin me softuer	Jemi në pritje nga MAP për instalimin e softuerit	Kryesuesi i Departamentit për Administratë dhe Financa

Shtojca 1: Raporti Financiar për vitin 2014 sipas formatit të aprovuar nga Kuvendi i Republikës së Kosovës

Adresa e ZRRUK

Zyra Rregullatore për Ujësjellës dhe Kanalizim

Rruga: Ferat Dragaj, Nr. 68

E-mail: info@wwro-ks.org

Web: www.wwro-ks.org