



Republika e Kosovës - Republika Kosova - Republic of Kosovo

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



# **GODIŠNJI IZVEŠTAJ PERFORMANCE ZA PRUŽAOCI USLUGE VODE I OTPADA 2009**



## VIZIJA

Kvalitetne, sigurne i efikasne usluge vodovoda i otpada se sve korisnike na celom Kosovu.

## MISIJA

Da se vrši regulisanje javnih kompanija vodovoda, kanalizacije i otpada, u cilju pružanja kvalitetnih ,efikasnih i bezbednih usluga u skladu sa najboljim Evropskim praksama, posebno u fokusiranjem unapređenja efikasnosti, transparentnosti, usklađivanja usluga za sve građane, zaštite potrošača sa sve više pristupačnim cenama, i uvek pruženim uslugama uzimajući u obzir životnu sredinu i javno zdravlje.

## PREDGOVOR



Ovo je četvrti godišnji izveštaj objavljen od RUVO-a, za performansu kompanija pružaoih usluga vodovoda, kanalizacije i otpada za 2009 godinu.

Ovaj izveštaj pruža nezavisan i objektivan godišnji pregled za performansu kompanije vodovoda, kanalizacije i otpada na Kosovu, i pruža pouzdane informacije za sve zainteresovane stranke, vezane sa uslugama vodovoda, kanalizacije i otpada, i za koje verujemo da imaju veliku važnost za Skupštinu i Vladu Republike Kosova, Opštine, Donatora i Kompanije Voda i Otpada, i sa posebnim naglaskom na potrošače.

Procenjuje se da oko 66% stanovnika na Kosovu imaju pristup na snabdevanje pijaće vode, ponuđene od Regionalnih Kompanija, a oko 48% imaju pristup na usluge kanalizacije, dok razmatranje otpadnih voda još uvek nije počelo. Pokrivenost usluga za prikupljanja otpada je 42%. Održavanje održivosti postojećih usluga je ugrožena u odsustvu neophodnih investicija, i koje će se teško od tekućih poslovanja kompanija, i kao rezultat toga većina od pružaoih usluga vode nastavljaju da budu finansijski neodrživi (u granicama pokrivenosti operativnih troškova).

U 2009 godini, performansa u sektoru za usluge vode u ukupnom nivou, obeležio je negativan trend za većinu ključnih indikatora, a nivo naplate je pala sa 65% u 2008 na 63% u 2009 godini, gubici vode obeležili su povećanje od 56% u 2008 godini na 58% u 2009 godinu, stopa pokrivenosti rada takođe je u nivou 0,97, što znači da kompanije nisu u mogućnosti da pokriju operativne troškove.

Performansa u sektoru otpada je zabrinjavajuće, posebno negativan trend kod finansijskih pokazatelja, gde stopa naplate je pala sa 61% na 55% u 2009godini, i stopa pokrivenosti rada kao rezultat niskih prihoda ostao je na istom nivou na 0,87, odnosno u periodu 2008-2009 godine.

Razočaravajući je da u 2009 godini, nijedna od kompanija za prikupljanje otpada (osim, Higijena što je platila za dva meseca 2009 godine), nisu platili godišnju taksu licensiranja za RUVO. To je odraz lošeg finansijskog stanja ovih kompanija, ali i pokazuje nedostatak poštovanja prema Zakonu Br: 03/L-086, koji je na snazi.

U skladu sa pravnim okvirom, RUVO u 2009 godini icensirao je 15 javne kompanije, koje pružaju usluge vodovoda i kanalizacije, usluge za snabdevanje vodom na veliko, i usluge za prikupljanje otpada. Punovažnost licenca vode je važeća za tri godišnji

period, dok kod kompanije koje pružaju usluge otpada, licenca je važeća do novembra 2010 godine.

Od početka 2009 godine, počelo je primenjivanje novih tarifa, koje za usluge vode su punovažne za period od tri godine, dok kod usluge otpada su punovažne za period od godinu dana, odnosno koje su uticale sa povećanjem u odnosu sa prethodnim tarifama. Ovo povećanje tarifa je procenjena kao neophodna akcija, u cilju da se omogući kompanijama generisanje neophodnih prihoda za pokrivanje njihovih troškova, i poboljšanje kvaliteta usluga za potrošače, ali to ne znači da tokom ovog perioda neće biti revizija tarifa.

Moje imenovanje kao Direktor RUVO-a od Skupštine Republike Kosova u aprilu 2010 godine, čini me da odrazim iste komentare za performansu 2009 godine, kao i prethodnih godina.

Želim da naglasim da je razočaravajuće da izveštavanje performanse za većinu indikatora za kompanije vode i otpada se uopšte pogoršalo tokom 2009 godine u poređenju sa 2008 godinu. Razlozi za takvo stanje može biti složeni, i isti će se snažno razmatrati u narednim mesecima sa svim akterima koji su uključeni u sektoru vode i otpada.

To je moja odgovornost i odgovornost osoblja RUVO-a, kao i drugih institucija da u potpunosti implementiraju preporuke Skupštine Republike Kosova, povodom usvajanja izveštaja rada RUVO-a za 2009 godinu, na plenarnoj sednici u julu 2010 godine, preporuke koje su navedene i predstavljene u delu E ovog izveštaja. Ove preporuke predstavljaju jasan pregled prioriteta RUVO-a, Kompanija, i drugih institucija, u cilju da se pomogne pružaoci usluga vode i otpada za bolju performansu u narednom periodu.

Kao i u prethodnim izveštajima, kao i ovom prilikom, u odsustvu tržišne konkurencije za usluge vode i otpada, mi smo uporedili relativnu performansu kompanija na osnovu ključnih indikatora performanse, gde kao rezultat ovog poređenja je postavljeno i njihovo rangiranje.

Drago mi je da potvrdim da RKV 'Priština' se smatra kao kompanija sa najboljom performansom u 2009 godini, dok RKV 'Bifurkacioni' je otkrivena kao kompanija sa najvidljivijim poboljšanjima performanse tokom 2009 godine, u poređenju sa 2008 godinu. Što se tiče sektora za prikupljanje otpada, RKO 'Pastrimi' je ocenjena kao kompanija sa najboljom performansom za 2009 godinu, a RKO 'Uniteti' ocenjena je sa najvidljivijim poboljšanjima performanse tokom 2009 godine.

Ja čestitam ove kompanije za njihovu pokazanu performansu, i u isto vreme pozivam i druge kompanije da povećavaju njihovu operativnu efisanost kao i kvalitet usluga.

Ja se nadam se da će donatori kao i do sada pružati potrebnu pomoć u vezi sa poboljšanjem performanse kompanija. Takođe, cenim tekuću podršku od strane donatora, i uveren sam za kombinovane napore osoblja RUVO-a , MEF (Jedinice za Politiku i Nadgledavanje ), Task Forca Vode, osoblja RUVO-a, kao i konsultanta tehničke pomoći finansirano od strane donatora, sa kojim se nadam da će dovesti do poboljšanja problema prikupljanja i performanse Kompanije u narednom periodu.

Na kraju sam uveren da će godišnji izveštaj za nadgledavanje performanse biće jedno vrlo korisno sredstvo u cilju da se pomognu zainteresovane stranke u razumijevanju rada pružaoceih usluga za vodu i otpad, kao i da stimuliše konkurenciju vodeći u poboljšanju pruženih usluga.



Raif Preteni,

Direktor RUVO-a

## SADRŽAJ

|                                                                          |    |
|--------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Predgovor                                                             | 3  |
| 2. Uvod                                                                  | 7  |
| <b>Deo A</b>                                                             |    |
| Razvoji u Departamentu Vode i Otpada                                     | 10 |
| 3. Razvoji u Departamentu Vode i Otpada                                  |    |
| <b>Deo B</b>                                                             |    |
| Uporedne performanse u Departamentu Vode                                 |    |
| 4. Ukupna performansa u Departamentu Vodovoda i Kanalizacije             | 17 |
| 5. Komparativna Performansa u Regionalnim Kompanijama                    | 25 |
| 6. Odgovornosti RKV za RUVO                                              | 53 |
| 7. Realizacija Kapitalnih Investicija                                    | 54 |
| 8. Performansa za Snabdevanje Vodom                                      | 55 |
| 9. Komentari i Preporuke za Regionalne Kompanije Vodovoda i Kanalizacije | 56 |
| <b>Deo C</b>                                                             |    |
| Uporedna Performansa Otpadnih Sektora                                    |    |
| 10. Ukupna Performansa u Sektoru Otpada                                  | 60 |
| 11. Relativna Uporedna Performansa u Regionalnim Kompanijama Otpada      | 67 |
| 12. Usluge za Skladištenje Otpada                                        | 77 |
| <b>Deo D</b>                                                             |    |
| Aktivnosti Savetodavnih Komisija Potrošača                               |    |
| 13. Aktivnosti Savetodavnih Komisija Potrošača                           | 79 |
| <b>Deo E</b>                                                             |    |
| Preporuke                                                                |    |
| 14. Ukupne Preporuke                                                     | 83 |
| <b>Dodatak :</b>                                                         |    |
| Dodatak 1                                                                |    |
| Statistički podaci                                                       |    |
| Dodatak 2                                                                |    |
| Detalji za Kontakt                                                       |    |
| Dodatak 3                                                                |    |
| Zone Usluga                                                              |    |

## Akronime i Skraćenice

|        |                                                           |
|--------|-----------------------------------------------------------|
| SB     | Svetska Banka                                             |
| ZSK    | Zavod za Statistiku Kosova                                |
| NIJZK  | Nacionalni Institut Javnog Zdrastva na Kosovu             |
| NBR    | Nemačka Banka za Razvoj                                   |
| KKK    | Komisija za Korisničke Konsultacije                       |
| KUDK   | Kompanija za Upravljanje Deponija na Kosovu               |
| RKO    | Regionalna Kompanija Otpada                               |
| RKV    | Regionalna Kompanija Vode                                 |
| MPF    | Ministarsvo za Privredu i Finansije na Kosovu             |
| MSPP   | Ministarsvo Sredine i Prostornog Planiranja na Kosovu     |
| KV –IL | Kompania Vode - RKV Ibër-Lepenci                          |
| JPNJP  | Jedinica za Politike i Nadzoravanje Javnih Preduzeća      |
| UPS    | Učešće Privatnog Sektora                                  |
| FOUIP  | Finansijski, Operativni, i Uslužni Izveštaji za Potrošače |
| SCO    | Švajcarska Kancelarija za Saradnju                        |
| OGV    | Operativna Grupa Vode                                     |
| KPP    | Ključni Pokazatelji Performanse                           |
| NFV    | Ne-fakturisana Voda                                       |
| USAID  | U. S. Agencija za Međunarodni Razvoj                      |
| KVEK   | Kancelarija za Vezu Evropske Komisije na Kosovu           |
| RUVO   | Regulatorni Ured za Vodu i Otpad                          |

## UVOD

Izveštaj za nadgledavanje performanse za pružaoci usluga vode i otpada je pripremljen od strane RUVO-a, i ima za cilj da pruži informacije koje su potrebne za svakog dobavljača usluga posebno, i sektora u celini na Kosovu, sa ciljem da procenjuju performansu za snabdevanje vodom, performansu za usluge kanalizacije, kao i usluge za prikupljanje i upravljanje otpada. Takođe, u ovom izveštaju mogu se dobiti i druge važne informacije, u vezi dešavanja u sektoru vode i otpada na Kosovu.

Izveštaj se sastoji od pet delova, odnosno A B, C, D i E. U delu A, dostavljena je jedna informacija u vezi dešavanja, koja su se dogodila u ovim sektorima u 2009 godini. Deo B i C predstavljaju centralni delovi ovog izveštaja, u kojima se analizira performansa sektora vode i otpada, i koja su pod regulatornim mandatom RUVO-a, nastavljajući u tačku D sa aktivnostima Savetodavne Komisije Potrošača, dok u delu E, date su opšte preporuke za poboljšanje stanja u ovim sektorima sa određenim preporukama za Kompanije, Vlade i Opština. U posebnom deo, dati su neki aneksi koji sadrže osnovne statističke podatke, i kontakti detalji za sektor vode i otpada, koja služe za druge stranke u vezi sa ovim sektorima.

Ovaj izveštaj predstavlja jedan sveobuhvatan paket indikatora rada, i paket statističkih podataka za sve kompanije, pruža komparativne informacije o performansama tokom 2008/2009 godine, kao i prosek sektora u celini.

Ovaj izveštaj je važan izvor informacija za sve zainteresovane stranke uključujući: (i) potrošače, da bi se videlo nivo usluga koja se ponude, (ii) zaposlenika i menadžera kompanija, da bi se identifikovale oblasti za poboljšanje i postavljanje realnih ciljeva i uporeda trenutne performanse u vezi rada iz prethodnih godina, ili rada svojih kolega u tom sektoru, (iii) lokalne institucije (Parlament, Vlada, Lokalne Samouprave), koji će voditi i uticati u potrebnim politikama u cilju stvaranja održivog sektora, (iv) donatora za orijentisanje investicija u najpogodnije mesto (v) i medija, da bi imali tačniji i pouzdaniji podaci.

Štaviše, izveštavanje u javnosti doprinosi u povećavanju transparentnosti i odgovornosti, i predstavlja jedan mehanizam koji može promovisati konkurenciju na tržištu usluga, koji posluju na Kosovu u smislu potpunog monopola.

U skladu sa zahtevima izveštavanja, gde pružaoci usluga imaju za RUVO, stvarana je jedna baza podataka koja obuhvata različite aspekte njihovog rada, kao operativni, finansijski i usluge potrošača. Podaci su prijavljeni na mesečnom nivou pod finansijskom, operativnom izveštaju i usluga potrošača. (FOUIP)

Podaci, koji su se koristili za analizu kvaliteta vode, takođe su prijavljeni od NIJZK na mesečnom nivou, u skladu sa sporazumom o saradnji između RUVO-a i NIJZK - a, kao dve institucije sa posebnim odgovornostima u cilju snabdevanja bezbedne vode za sve potrošače na Kosovu

RUVO osigurava kvalitet podataka kroz reviziju, gde njegovo osoblje preduzima svake godine, koji je sveobuhvatan i sistematičan, uključujući operativni i finansijski podaci vezani sa uslugama potrošača, i koje se izveštavaju u RUVO, kao i drugi aspekti rada kompanija.

Konkretno sprovedena revizija od strane revizorskog tima je fokusirana na:

- Kontroliranje podataka u informacione sisteme kompanija, kako bi proverili kompatibilnost podataka prijavljene od strane FOUIP, u odnosu sa faktičkim podacim u oblasti informacionih sistema kompanija.
- Analiziranje za održavanje sistema, i izveštavanje podataka, kako bi se osiguralo da isti omogućava generisanje tačnih i proverljivih podataka;
- Analiziranje internih procedura kompanija, da bi se procenjivalo da su u skladu sa zakonskim obavezama ove kompanije, i koje su utvrđene sa pravilima RUVo-a i licenci usluga;
- Inspektiranje uslova prijema, pregleda i povrataka pritužbi potrošača, kao i druga pitanja.

Prikazani podaci se verifikuju/reviziju, kao i analiziraju, i kao takvi služe kao osnova za pripremu izveštaja o performansi u sektoru vode i otpada.

Finansijski podaci se smatraju potpuno tačni, dok operativni i uslužni podaci za potrošači još uvek nisu u potpunosti tačni. Iako ima poboljšanje iz godine u godinu, još uvek se izveštavaju procenjeni podaci, ali koji nisu vrlo precizni, naročito podaci o stanovništvu, određeni operativni podaci za potrošače itd. Iz tog razloga oni nisu uključeni u izračunavanje nekih važnih pokazatelja. Treba napomenuti da ove greške dolaze kao rezultat ne- korišćenja mogućnosti, koje pruža tehnologija vremena, ali neki su kao rezultat nezadovoljavajućeg nivoa odgovornosti nekih funkcionera, koji su uključeni u procesu izveštavanja podataka.

Izveštavani podaci služe kao osnova, za izračunavanje broja pokazatelja rada, koji se nadgledavaju redovno za svakog potrošača, a zatim se upoređuju međusobno. Procenjivanje se vrši na osnovu ključnih indikatora performanse (KIP), koji se smatraju pouzdanijim, važnijim, kao i da su pod uticajem menadžmenta kompanije. Slično kao i prošle godine, i ove godine je korišćena ista metodologija za procenjivanje, u pogledu broja KIP-a a, težina pokazatelja kao pouzdanost podataka koji se koriste za njihovo izračunavanje.

## DEO A

### Razvoji u Sektorima Vode i Otpada

### 3. RAZVOJI U SEKTORIMA VODE I OTPADA

#### 3.1 Opšti razvoji

Na Kosovu, sistem za snabdevanje pijače vode, usluga kanalizacije, vodosnabdevanje vodom na veliko je javni sistem.

Javne Kompanije koje posluju u ovom sektoru prošli su kroz unutrašnji reforma, kao (proces konsolidacije, dok proces restrukturiranja je završen u 2006 godini), u cilju topljenja i njihove bliske saradnje, gde od malih broja operativnih jedinica stvoreni su sedam regionalnih kompanija vodovoda i kanalizacije.

Regionalne Kompanije trenutno nude svoje usluge u 27 opštinama na Kosovu, na osnovu sporazuma za usluge potpisane od strane odgovarajuće opštine. Oni imaju status akcionarskog društva, čiji je vlasnik Republika Kosove<sup>1</sup>, osim RKV Bifurkacioni<sup>2</sup> (gde su vlasnici opština Uroševaca i Kačanika ), u skladu sa Zakonom br. 03/L-087 za Javna Preduzeća.

U kontekstu ranijih reforma u sektoru vode i otpada, je instaliran regulatorni okvir u skladu sa zakonom br. 03/L-86, usvojen od strane Skupštine Kosova, datum 13. Juna, 2008, RUVO je odgovoran za regulisanje Javnih Preduzeća, koji pružaju usluge vodovoda, kanalizacije, odnošenje smeća i odlaganje otpada, u kontestu određivanje uslužnih tarifa, izdavanje licenca za pružaoci usluga, određivanje i nadzoravanje uslužnih tarifa, nadgledavanje i izveštavanje performanse za pružaoci usluga, uspostavljanje i podrška CCC, i usvajanje uslova za oproštaj starih dugova.

Na Kosovu postoji veliki broj seoskih vodovoda izgrađene od donatorskih organizacija i zajednica ,koje nisu pod centralnom upravom kompanija, i koje u većini slučajeva održavaju se od zajednice. U cilju da se upravljaju u skladu sa minimalnim standardima usluga, trebalo bi da se uključuju u centralnim vodovodima.

Na Kosovu trenutno nema tretiranje otpadnih voda, one se samo prikupljaju kroz kanalizaciju, i bez ikakvog daljeg tretiranja se protiču u reklama.

Prema zakonu o Javnim Preduzećima, br. 03/L-087, formirala se Jedinica za Politiku i Nadgledavanje Javnih Preduzeća, u okviru MEF-a u cilju nadgledavanja poslovanja JP.

---

<sup>1</sup> Kosovska Vlada ima nadležnost da vrši prava akcionara Republike Kosova, za Centralne Regionalne Kompanije.

<sup>2</sup> Opštinski Odbor Akcionara vrši prava akcije Opština.

U 2009 godini, od strane Kosovske Vlade, konstituirani su Direktorski Odbori (DO) za sve RKV-a, u skladu sa zakonom o Javnim Preduzećima, i u isto vreme postavljene su odgovornosti za Javna Preduzeća.

Na inicijativu Kosovske Vlade, odnosno početkom 2009 godine, počeo je rad Task Force Vode, koji je podržan od Švajcarske Kancelarije za Saradnju, kao vodeći donator za sektor vode. TFV se upravlja od strane Potprednika Vlade Kosova, i sastoji se od četiri Ministarstva vezanim sa sektorom vode, odnosno (MSPP, MPF, i MSP MLU), predstavnici donatora (bez prava glasanja), a podržan je od strane političkih savetnika za vodu i preduzeća vode. Kosovska Vlada preko TFV, izrazila je svoju odlučnost za povećavanje odgovornosti u sektoru vode.

Pitanja koja su uglavnom adresirana kroz TFV u, vezane su sa izradom politike u sektoru vode, podrškom za strategiju vode, dopunjavanjem i usklađivanjem pravnog i institucionalnog okvira, pripremama investicionih planova za sektor vode, izradom politike za učešćivanje privatnog sektora u sektoru vode, izradom akademskih kapaciteta u sektoru vode, pokretanjem međunarodne saradnje u sektoru vode, i koordinacijom između institucija i donatora.

Druga pitanja adresirana kroz TFV u sektoru za usluge vode su:, izrada politike za korporativno upravljanje, izrada i implementacija sporazuma za performansu, razvoj politike za subvencioniranje RKV-a u ime plaćanja fakture za potrošenu vodu iz kategorije socialnog događaja, konsolidacija javnih preduzeća vodovoda u novoosnovanim opštinama, razvoj politika za ruralni sistemi vodosnabdevanja, i pronalaženje modaliteta za povećavanje stope naplate. Sa međusobnom saradnjom između NJPM-NP TFU, RUVO i RKV, završen je nacrt o sporazumom performanse, koja će se implementirati od početka 2011 godine u cilju postizanja ciljeva u ključnim pokazateljima za indikator performanse.

Donatorska zajednica aktivno podržava sektor za usluge vode na Kosovu, putem od nekih moćnih donatora kao što su EZ kroz Kancelarije za Evropsku Komisiju (KEK), Nemačke Banke za Razvoj (NBR), Švajcarske Kancelarije za Razvoj, Svetske Banke (SB), U. S. Agencije za međunarodnu razvou (USAID), itd. Donatori su podržali broj aktivnosti kroz ulaganja u vodovodnu infrastrukturu, investicija u distributivnim mrežama, pokrivenosti usluga, itd. Ovi programi su dopunjeni uz pomoć u izgradnji institucija za RKO, i drugih različitih institucija, koja su odgovorna za sektor vode.

RUVO je podržan od strane SCO, u programu za nadgledavanje i komparativnog procenjivanja za RKO, tokom 2008 godine do prve polovine 2010 godine.

Problemi političke prirode u opštinama u severnom deo (Leposavić, Zubin Potok i Zvečan), nisu se još savladali, reflektirajući probleme i kod kompanija, koje pružaju usluge vodosnabdevanja i otpada, i koja su ostala izvan procesa konsolidacije i regionalizacije. Ove kompanije takođe nisu se još podnosile pod ekonomskom regulativom, koje implementira RUVO.

Regionalna Kompanija Mitrovice se nalazi u teškom položaju, gde posle rata 20% proizvedene vode od RKO Mitrovice, poslato je na kompanijama u severnom delu, od

kojih do sada nisu dobili bilo kakvu nadoknadu. U cilju pokrivanja vodnih troškova za vodu poslato u severnom delu, kompanija se subvencionise delimično od strane Kosovske Vlade, koja prema kompanijama u pitanju ne pokrivaju troškove u potpunosti, što znači da troškovi su stvoreni za proizvodnju ove količine vode, i zbog toga, RKO Mitrovica rezultira u poslednjoj instanci, suočavajući se sa nedostatkom finansijske stabilnosti i redovnog vodosnabdevanja.

Na Kosovu, sistem za prikupljanje otpada i njihovo deponiranje, trenutno se obezbeđuje od Javnih Kompanija, i takođe je organizovano na regionalnoj osnovi.

Na osnovu zakona o Javnim Kompanijama, Br. 03/L-087, vlasnici kompanija za prikupljanje su Opštine. Proces prenosa ovlašćenja na opštine, pokrenut je na osnovu Zakona o Lokalnoj Samoupravi, a Zakon o Javnim Preduzećima se nastavlja, međutim, nije jasno u ovom trenutku kako će se primenjivati ova ovlašćenja u praksi u slučaju uslužnih otpada, gde dosadašnji pristup bio je regionalni, a ne lokalni.

Pritisak privatskog sektora i dalje raste, koje u potpunosti mogu da učestvuju u pružanju usluga za prikupljanje otpada u bliskoj budućnosti. Međutim, učešće privatnog sektora (UPS) je još uvek ograničena, zbog kašnjenja u implementaciji predloženih promena za jačanje zakonodavne i institucionalne mere.

### **3.2 Licensiranje za pružaoci usluga vode i otpada**

U skladu sa važećim pravnim okvirom, RUVO tokom kalendarske godine 2009, je razvio proces licenciranja za pružaoci usluga vode i kanalizacije, i pružaoci usluga za prikupljanje otpada, gde je licensirano do 15 (petnaest) pružaoci usluga u javnom vlasništvu od čega su:

- Regionalne Kompanije Vode i Kanalizacije, 7 (sedam ),
- Kompanija za snabdevanje netretirane vode na veliko Ibar Lepenac 1 (jedan),
- Regionalne Kompanije otpada, 7 (sedam).

U toku procesa licenciranja, RUVO utvrdio je da podnosioci zahteva za licencu usluga, su se suočavali sa brojnim problemima i teškoćama, kao što su; dekonsolidaciju od nekih operativnih Jedinica (Opština), kojim RUVO smatra jednostranim i nelegitimnim (opština Dečana, Vitina i Kačanik), problemi finansijske održivosti (ne-mogućnost naplata izdatih faktura), i nemogućnost spunjavanja kriterija za licenciranje sa trenutnim pravnim okvirom.

RUVO, imajući u obzir ove probleme, izdao je uslužne license za pružaoci usluga vode i kanalizacije u trogodišnjem<sup>3</sup> periodu, dok za pružaoci usluga za prikupljanje otpada u jednogodišnjem periodu .

U smislu promocije aktuelnog pravnog okvira, preduzete su aktivnosti za izmenjivanje primarnog i sekundarnog zakonodavstva, odnosno dopuna zakona

---

<sup>3</sup> Sa važećim zakonom, licence usluga mogu se izdati za period ne manje od 1 (jednu) godinu, i ne više od 5 (pet) godina, osim dozvole za odlaganje otpada, koji se može izdati za period ne više od 10 (deset) godina.

Br.03/L-086, za promenjivanje Uredbe UNMIK-a, o aktivnostima za pružaoce usluga vode, kanalizacije i otpada, koji još nisu uspjeli da se okončaju, kao i izmenjivanjem podzakonskih akata (pravilnika).

Počevši od osnovnih aktuelnih trendova u našem društvu, očekuje se da u ovim sektorima uključuju i privatni operatori, za kojima ima veliko interesovanje, dok RUVO smatra da ova institucija je kompetentna i odgovorna institucija (analogni Regulator u drugim zemljama), za regulisanje privatskog sektora.

### **3.3 Odobrenje tarifa za usluge vode i otpada**

Nakon procesa konsolidacije što se dogodilo u sektorima za usluge vode i otpada, uslugama za kanalizaciju i otpad, integrisani su u svaku oblast snabdevanja Regionalnih Kompanija.

Od početka 2009 godine, počelo je primenjivanje novih tarifa za usluge vode, koji su važeći za tri godišnji period, dok usvajanje novih tarifa od strane RUVO-a, rezultiralo je sa njihovim povećanjem u poređenju sa prethodnim tarifama.

U okviru vodovodnog i kanizacionog sektora, prosek volumetričnih tarifa u 2008 godini za domaće potrošače je 0,28 € /m<sup>3</sup>, dok za 2009 godinu je povećana na 0,31 € / m<sup>3</sup>, izražena u procenat, i u porastu je na 10.72%, dok za ne domaće potrošače vodna volumetrična tarifa bila je 0,59 €/m<sup>3</sup>, i ista je povećana na 0,68€/m<sup>3</sup>, ili 15,26% u 2009 godini.

Naplate u sektoru otpada odobreni su za jednogodišnji period. Za usluge sakupljanja otpada, prosečna tarifa za domaće potrošače u 2008 je bila 3.55€ mesečno, a ista je podignuta u 3.81€ mesečno za 2009 godinu, izražena kao procenat, to je povećanje od 7,32%.

Povećanje tarifa dogodilo se po prvi put, odnosno u tri poslednjih godina, i smatra se apsolutno neophodnim, da bi se omogućilo kompanijama da ostvare potrebne prihode za pokrivanje operativnih troškova i poboljšanje kvaliteta za usluge potrošača.

Važno je napomenuti da sa odobrenjem novih tarifa od finansijskih sredstava kompanija i donatora, predviđeno je da se preduzmu značajne investicije tokom 2009-2011 godine od svih kompanija vode u ukupnoj vrednosti od preko 140 miliona evra, investicije koje su bitne za vodovodni i kanizacioni sistem, i koja će omogućiti bolje usluge za potrošače. Na investicije od većine kapitalnih investicija, očekuju se finansiranje od donacija i garantova, a vrednost od 23 miliona evra pokrivena je sa tarifama ovog procesa, koji su planirani da se investiraju sa sopstvenim prihodima kompanija, što znači da je ovo veoma važan korak. Sprovođenje ovih investicija, RUVO pratio je tokom 2009 godine. U skladu sa napretkom ka ostvarenju, RUVO trebalo bi da razmatra pregledjivanje tarifa u narednim godinama.

### 3.4 Razvoji u tarifnom procesu od 1 januara 2009 godine

Od kraja 2007 godine, RUVO radio je sa pružiocima usluga vode i otpada, kako bi se postigla fundamentalna promena na osnovu određivanja tarifa. U prvim godinama ekonomskog regulisanja u sektoru vode, gde licencirane kompanije još uvek bile su u upoznavanje sa regulatornim konceptima, postavljene su tarife sa metodologijom pokrivanja troškova. Iako RUVO oduvek je nastojao da promoviše ulaganje u mrežu vodovoda i kanalizacije, u praksi, licencirane kompanije su generisali samo marginalni odliv gotovina za finaciranje investicija, gde većina uglavnom nije uspela da ispuni jednostavne ciljeve zē prikupljanje novca.

Stope pokrivenosti rada predstavljeni su u ovom izveštaju, blizu su ili ispod 1,0 za sve kompanije, što potvrđuje ovu analizu. Iz tog razloga, kompanije se oslanjaju uglavnom na grantove od donatora za svaku značajnu investiciju. Bez sumnje, postojeći nivo investicija u sektoru vode nisu dovoljni, čak i za ne-održavanje postojećeg stanja.

U cilju podsticanja investicija, srednjoročnog planiranja, i povećanja transparentnosti tarifa, RUVO konsultirajući se široko sa zainteresovanim strankama, predstavio je sledeće promene u tarifnoj metodologiji u sektoru vode na Kosovu, koji je stupio na snagu od 1. Januara 2009 godine:.

- Prelaz iz godišnjih tarifa u tro-godišnjem periodu za razmatranje tarifa (2009-2011godine). Ovo će značajno povećati bezbednost propisa, i stoga će podsticati na srednjoročnom planiranju. Omogućavanje da kompanije zadrže finansijsku korist u prevazilaženju obejktiva u svim periodima pregleda, takođe treba da se pomogne, i da se pruži značajan napredak u komercijalnu performansu.
- Prezentacija povrata na Regulatorne vrednosti kapitala. Ovo će omogućiti kompanijama da se postigne razuman nivo profita od troškova, i stoga će obezbediti dodatni protok novca za finansiranje programa za investicije, i podsticanje kompanija da se sačuva baza njihovog kapitala.
- Posebno beleženje i odvojeno određivanje tarifa između usluga vode i kanalizacije. Ovo će obezbediti veću transparentnost i pravičnost u tarifnim nivoima, i dovest će menadžment u oštrijem fokusiranjem.

U isto vreme tražeći da se poboljša performansa novčanog toka kompanija, RUVO štiti interese potrošača, postavljajući izazovne ciljeve performanse, posebno za fakturisanu vodu i efikasnost prikupljanja, insistirajući na tome da planirani tok dodatnog novca da se ponovo investira u mrežu.

Određivanje tarifa za 2009-2011 godinu, RUVO je po prvi put postavio jasne ciljeve za kompanije, i u skladu sa okolnostima, ovaj izveštaj je i dalje van analize istorijske uspešnosti, kao u prošlosti, i ispituje trenutnu performansu protiv ciljeva. Zato predstavljeni dijagrami u delu B, obuhvataju ne samo podatke za 2009 i 2008 godinu, ali i podatke o ciljevima u sledećim slučajevima pokazatelja:

- Ne-fakturisana voda (%)
- Ne-fakturisana voda (m<sup>3</sup>/potros/mesec )
- Stopa naplate (%)
- Stopa pokrivenosti rada
- Stopa rada

## Deo B

### Uporedna Performansa u Sektoru Vode

## 4.OPSTA PERFORMANSA U SEKTORU VODOVODA I KANALIZACIJE

### 4.1 Performansa u sektoru za usluge

Sektor za snabdevanje vode i kanalizaciju na Kosovu, organizovano je u regionalnom nivou. Od strane RUVO-a, licensirani su sedam Regionalne Kompanije, za pružanje usluga koje takođe pružaju usluge vode i kanalizacije, i jednu kompaniju koja pruža netretiranu vodu na veliko za dve Regionalne Kompanije.

U tabeli 1. prikazuje se kratak profil Regionalnih Kompanija sa skraćenicama u vezi sa njihovim imenima, koja se još uvek koriste u izveštaju.

**Tabela 1.** Profil Regionalnih Kompanija za vodovod i kanalizaciju

| Naziv Kompanije              | Opština u oblasti usluga | Ukupne populacije u oblasti usluga (x1000) | Stanovništvo poslužno sa vodom (x1000) | Stanovništvo poslužno sa kanalizacijom ( x1000) | Broj potrošača | Ukupna proizvodnja vode ml/m <sup>3</sup> | Broj zaposlenih | Korišćeno imenovanje |
|------------------------------|--------------------------|--------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------------|----------------|-------------------------------------------|-----------------|----------------------|
| RKV „Priština, d.d           | 7                        | 580                                        | 467                                    | 348                                             | 86,491         | 45.1                                      | 497             | Prishtina            |
| RKV Hidroregjioni Jugor, d.d | 4                        | 390                                        | 192                                    | 170                                             | 31,230         | 15.2                                      | 189             | Hidroregjioni Jugor  |
| RKV Hidrodrini, d.d          | 5                        | 244                                        | 185                                    | 96                                              | 30,896         | 28.2                                      | 176             | Hidrodrini           |
| RKV Mitrovica, d.d           | 3                        | 212                                        | 135                                    | 104                                             | 21,314         | 17.3                                      | 219             | Mitrovica            |
| RKV Radoniqi, d.d            | 2                        | 167                                        | 162                                    | 105                                             | 27,230         | 15.2                                      | 218             | Radoniqi             |
| RKV Hidromorava, d.d         | 3                        | 263                                        | 86                                     | 82                                              | 16,676         | 6.9                                       | 92              | Hidromorava          |
| RKV Bifurkacioni, d.d        | 2                        | 147                                        | 86                                     | 64                                              | 13,964         | 5.1                                       | 145             | Bifurkacioni         |
| Ukupno                       | 26                       | 2,002                                      | 1,312                                  | 969                                             | 227,801        | 133                                       | 1,536           |                      |

Opšte stanovništvo Kosova procenjuje se da je 2,104,540<sup>4</sup> od kojih 2.001.908 stanovnika ocenjuje se da žive u uslužnim zonama, gde deluju pružaoci usluga, i od kojih 1,311,648 stanovnika imaju pristup u vodnim uslugama, i 969,194 stanovnika u uslugama kanalizacije.

Proces nadgledavanja obuhvata 7 (sedam) RKV, koje nude usluge u 26 opštinama Kosova kroz operativne jedinice. Pokrivenost sa uslugama vode iz Regionalnih Kompanija je 66%, dok za usluge kanalizacije je oko 48%, međutim, 34% stanovništva još uvek nemaju pristup u usluge kanalizacije ponuđene od Javnih Preduzeća, i 52% nemaju pristup u uslugama kanalizacije. Niski pristup u kanalizaciju i tretman otpadnih voda, u odnosu na napredak u vodosnabdevanje, je područje od interesa za investiranje.

U 2009 godini su proizvedene 133,089,83m<sup>3</sup> pijaće vode, koji je distribuiran za potrošače, i od proizvedene vode, 77,192,101m<sup>3</sup> nedostaje i zloupotrebjeno je, što znači voda koja ne donosi korist za kompanije, dok preko 8,491,131€ su troškovi na ime nefakturisane vode.

Još uvek 20% potrošača nisu opremljeni sa vodomernom, dok njihovo fakturisanje se vrši na paušallan način, i ako se uzme u obzir da određeni broj vodomera je nefunkcionalan, odnosno (činjenica koja je preduzeta od inspekcije<sup>5</sup> koja je vršena od strane RUVO-a), ukazuje da je procenat potrošača koji nisu opremljeni sa funkcionalnim vodomernom je veći od 20%.

Stopa naplate od 63%, uslovlja je da stopa pokrivenja rada bude 0,97, ostavljajući kompanije pod granice pokrivenja operativnih troškova, i ostavljajući kompanije finansijski nesposobne, za donošenje investicionih sredstava u zamenu ili rast.

Prosečni iznos akumuliran od strane potrošača, za pružene usluge za kompanije u 2009 godini su 10.235.076€, a dok akumulirane obaveze prema poveriocima iznosi 2.377.104€.

Broj radnika zaposlenih u Regionalnim Kompanijama je 1.536, i ima tendenciju rasta na 2008 godinu za 0,7%, iako efikasnost zaposlenih ima mali pozitivan trend, a i dalje stopa ostaje visoka za 6.7.

---

<sup>4</sup> Ova cifra preuzeta je iz analize ZSK –a-Analiza vitalnih statistika na Kosovu za najnoviju periodu.

<sup>5</sup> Inspekcija čitanja vodomera u zonu usluga RKV, Bifurkacioni, Hidromorava, Prishtina i Mitrovica.

## 4.2 Performansa i rangiranje regionalnih kompanija vodovoda

Ključni indikatori performanse (KIP) u sektoru vode i otpada, kroz kojih nisu se vršili procenjivanje i rangiranje RKV-a za najbolju performansu 2009 godine, kao i za najveći napredak zabeležen u 2009 godini u odnosu sa 2008 godinu su:

- Stopa naplate
- Ne-fakturisana voda
- Stopa pokrivenosti rada
- Žalbe potrošača
- Kvalitet vode
- Efikasnost osoblja
- Merena potrošnja
- Cena po jedinici
- Povećanje broja potrošača

**Tabela 2.** Nivo TKP –ja po kompanijama i prosek sektora u 2009

| Regionalne<br>Kompanije Vodovoda | Stopa naplate (%) | Ne-fakturisana voda (%) | Stopa pokrivenosti rada | Žalbe potrošača<br>(nr./1000 Kon) | Kvalitet vode (%) | Efikasnost osoblja<br>(osoblja /1000 potrošači) | Merena potrošnja<br>(%) | Cena po jedinici (€/m <sup>3</sup> ) |
|----------------------------------|-------------------|-------------------------|-------------------------|-----------------------------------|-------------------|-------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------------------|
| Priština                         | 65%               | 54%                     | 1.06                    | 32.0                              | 2.0%              | 5.75                                            | 90%                     | 0.14                                 |
| Hidroregjioni Jugor              | 60%               | 55%                     | 0.88                    | 25.1                              | 3.9%              | 6.05                                            | 87%                     | 0.12                                 |
| Hidrodrini                       | 60%               | 74%                     | 1.03                    | 58.2                              | 8.3%              | 5.70                                            | 93%                     | 0.05                                 |
| Mitrovica                        | 51%               | 51%                     | 0.67                    | -                                 | 2.4%              | 10.27                                           | 71%                     | 0.10                                 |
| Radoniqi                         | 69%               | 55%                     | 1.02                    | 59.2                              | 0.7%              | 8.01                                            | 79%                     | 0.12                                 |
| Hidromorava                      | 63%               | 57%                     | 0.90                    | 122.2                             | 0.5%              | 8.70                                            | 78%                     | 0.15                                 |
| Bifurkacioni                     | 61%               | 57%                     | 1.24                    | 32.8                              | 10.3%             | 6.59                                            | 65%                     | 0.10                                 |
| Prosek sektora                   | 63%               | 58%                     | 0.97                    | 41.5                              | 3.6%              | 6.7                                             | 84%                     | 0.11                                 |

**Tabela 3.** Performansa sektora (2008-2009)

| Regionalne<br>Kompanije<br>kanalizacije | Stopa naplate (%) | Ne-fakturisana voda (%) | Stopa pokrivenosti rada | Žalbe potrošača<br>(br./1000potr) | Kvalitet vode (%) | Efikasnost osoblja (osoblje<br>/1000potros) | Merena potrošnja<br>(%) | Cena po jedinici (€/m3) |
|-----------------------------------------|-------------------|-------------------------|-------------------------|-----------------------------------|-------------------|---------------------------------------------|-------------------------|-------------------------|
| Sektor u<br>2008                        | 65%               | 56%                     | 1.04                    | 62.4                              | 3.0%              | 7.0                                         | 86%                     | 0.11                    |
| Sektor u<br>2009                        | 63%               | 58%                     | 0.97                    | 41.5                              | 3.6%              | 6.7                                         | 84%                     | 0.11                    |
| Trend                                   | negativan         | negativan               | negativan               | pozitivan                         | negativan         | pozitivan                                   | negativan               | Isti                    |

Iz tabele 3 se jasno vidi da sektor u celini je performisao lošije u 5 najvažnijih finansijskih i operativnih pokazatelja, uključujući stopu naplate, ne-fakturisanu vodu i stopu pokrivenosti rada, ostavljajući sektor za usluge vode ispod nivoa finansijske održivosti. Kvalitet vode koji je jedan od najvažnijih pokazatelja za kvalitet usluga, zabeležio je najveći procenat uzoraka za analizu kvarova. Od 8 TKP-a, odnosno u dva indikatora za žalbe potrošača i efikasnosti osoblja, trend je bio pozitivan, dok cena po jedinici proizvedene vode ostao je stabilna tokom perioda 2008-2009

**Tabela 4.** Težina pokazatelja

| Pokazatelj | Stopa naplate | Ne-fakturisana voda (%) | Stopa pokrivenosti rada | Žalbe potrošača | Kvalitet vode | Efikasnost osoblja | Merena potrošnja | Cena po jedinici | Povećanje broja potrošača |
|------------|---------------|-------------------------|-------------------------|-----------------|---------------|--------------------|------------------|------------------|---------------------------|
| Značajnost | 1.0           | 1.0                     | 1.0                     | 1.0             | 0.8           | 0.8                | 0.8              | 0.8              | 0.2                       |

U skladu sa odobrenom metodologijom za procenjivanje performanse, TKP-u je dato veliki značaj, koji je podeljen u tri kategorije **(i)** sa 1,0 bodova su ponderisani dva najvažnija finansijska pokazatelja, jedan operativni i drugi u nivou usluga **(ii)** za 0,8 bodova su ponderisani tri operativni i finansijski pokazatelji i **(iii)** sa 0,2 bodova je ocenjeno napredak u povećanju broja potrošača iz godine u godinu (iako to nije pravi pokazatelj, dato je simbolična težina u cilju podsticanja kompanija da ulažu napore zē registrovanje novih potrošača, i identifikovanje ilegalnih veza), gde se koristilo samo za napredak koji je postignut tokom 2009 godine u poređenju sa 2008 godinom.

**Tabela 5.** Broj bodova na osnovu pokazatelja (godina 2009)

| Regionalne Kompanije<br>kanalizacija | Stopa naplate (%) | Ne-fakturisana voda (%) | Stopa pokrivenosti rada | Žalbe potrošača<br>(000 potrošača ) | Kvalitet vode (%) | Efikasnost osoblja (osoblja<br>/1000potos) | Merena potrošnja (%) | Cena po jedinici (€/m <sup>3</sup> ) | Ukupni bodovi |
|--------------------------------------|-------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------------------|-------------------|--------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------|---------------|
| Priština                             | 0.78              | 0.67                    | 0.67                    | 0.93                                | 0.68              | 0.79                                       | 0.72                 | 0.09                                 | 5.33          |
| Hidroregjioni Jugor                  | 0.51              | 0.21                    | 0.37                    | 0.50                                | 0.53              | 0.74                                       | 0.64                 | -0.02                                | 3.48          |
| Hidrodrini                           | 0.52              | 0.00                    | 0.62                    | 0.66                                | 0.17              | 0.80                                       | 0.80                 | 1.00                                 | 4.57          |
| Mitrovica                            | 0.00              | 0.75                    | 0.00                    | 0.00                                | 0.64              | 0.00                                       | 0.16                 | 0.16                                 | 1.71          |
| Radoniqi                             | 1.00              | 0.62                    | 0.61                    | 0.49                                | 0.79              | 0.40                                       | 0.41                 | -0.06                                | 4.26          |
| Hidromorava                          | 0.69              | 0.56                    | 0.39                    | 0.00                                | 0.80              | 0.28                                       | 0.36                 | 0.00                                 | 3.08          |
| Bifurkacioni                         | 0.53              | 0.74                    | 1.00                    | 0.46                                | 0.00              | 0.64                                       | 0.00                 | 0.28                                 | 3.65          |

Ukupni akumulirani bodovi za jednu kompaniju, predstavlja iznos prikupljenih bodova za svaki pokazatelj. Razdvajanje bodova za najbolju performansu za 2009 godinu, kao i za napredak koji je postignut u poboljšanju performanse za period 2008-2009, zasnovan je pod istom metodom, koja se koristila tokom kalkulisania bodova u toku poslednjih godina, koji je zasnovan na proporcionalnom raspodelu bodova u zavisnosti od ostvarenog nivoa u indikatoru. Dakle, kompanija koja je dostigla najviši nivo u jednom indikatoru, dato je maksimum od 1,0 bodova, dok za

kompaniju koja je imala najniži nivo u tom indikatoru, dodeljen je minimum bodova 0.0, dok druge kompanije su dobili proporcionalne bodove između 0.0 i 1.0 u zavisnosti od nivoa postignut u indikatoru.

**Tabela 6.** Broj bodova prema poboljšanju indikatora 2008-2009

| Regionalne<br>Kompanije<br>kanalizacija | Stopa naplate (%) | Ne-fakturisana voda (%) | Norma e mbulimit të punës | Stopa pokrivenosti rada (000 potros.) | Kvalitet vode (%) | Efikasnost osoblja (osoblje /1000potros) | Merena potrošnja (%) | Cena po jedinici (€/m <sup>3</sup> ) | Povećanje broja potrošača (%) | Ukupni bodovi |
|-----------------------------------------|-------------------|-------------------------|---------------------------|---------------------------------------|-------------------|------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------|-------------------------------|---------------|
| Priština                                | 0.67              | 0.20                    | 0.38                      | 1.00                                  | 0.26              | 0.39                                     | 0.57                 | 0.50                                 | 0.14                          | 4.11          |
| Hidroregjioni Jugor                     | 0.52              | 0.00                    | 0.46                      | 0.00                                  | 0.63              | 0.49                                     | 0.34                 | 0.14                                 | 0.20                          | 2.78          |
| Hidrodrini                              | 0.36              | 0.69                    | 0.15                      | 0.65                                  | 0.45              | 0.80                                     | 0.53                 | 0.08                                 | 0.16                          | 3.87          |
| Mitrovica                               | 0.58              | 0.61                    | 0.00                      | 0.00                                  | 0.57              | 0.00                                     | 0.80                 | 0.30                                 | 0.11                          | 2.97          |
| Radoniqi                                | 0.59              | 0.75                    | 0.35                      | 0.46                                  | 0.00              | 0.06                                     | 0.21                 | 0.00                                 | 0.11                          | 2.53          |
| Hidromorava                             | 0.00              | 0.22                    | 0.36                      | 0.67                                  | 0.80              | 0.08                                     | 0.00                 | 0.63                                 | 0.14                          | 2.90          |
| Bifurkacioni                            | 1.00              | 0.16                    | 1.00                      | 0.00                                  | 0.45              | 0.49                                     | 0.57                 | 1.00                                 | 0.00                          | 4.67          |

**Tabela 7.** Rangiranje kompanija prema najboljoj performansi u 2009 godini.

| Pozicija | RKV                 | Prikupljeni bodovi |
|----------|---------------------|--------------------|
| 1        | Priština            | 5.33               |
| 2        | Hidrodrini          | 4.57               |
| 3        | Radonqi             | 4.26               |
| 4        | Bifurkacioni        | 3.65               |
| 5        | Hidroregjioni Jugor | 3.48               |
| 6        | Hidromorava         | 3.08               |
| 7        | Mitrovica           | 1.71               |

**Tabela 8.** Rangiranje kompanija po poboljšanje performanse u 2008-2009

| Pozicija | RKV                 | Prikupljeni bodovi |
|----------|---------------------|--------------------|
| 1        | Bifurkacioni        | 4.67               |
| 2        | Priština            | 4.11               |
| 3        | Hidrodrini          | 3.87               |
| 4        | Mitrovica           | 2.97               |
| 5        | Hidromorava         | 2.90               |
| 6        | Hidroregjioni Jugor | 2.78               |
| 7        | Radonqi             | 2.53               |

**Tabela 9.** Rangiranje kompanija tokom 2006-2009 godine

| Regionalne Kompanije<br>kanalizacija | Rangiranje<br>2006 | Rangiranje<br>2007 | Rangiranje<br>2008 | Rangiranje<br>2009 |
|--------------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Priština                             | 3                  | 2                  | 1                  | 1                  |
| Hidrodrini                           | 5                  | 6                  | 2                  | 2                  |
| Radonqi                              | 1                  | 1                  | 3                  | 3                  |
| Bifurkacioni                         | 7                  | 5                  | 7                  | 4                  |
| Hidroregjioni Jugor                  | 4                  | 3                  | 5                  | 5                  |
| Hidromorava                          | 2                  | 4                  | 4                  | 6                  |
| Mitrovica                            | 6                  | 7                  | 6                  | 7                  |

Kompanija Prištine, zadržala je prvo mesto od prošle godine, iako je imala mali trend pada u nekim od ključnih indikatora performanse. Hidrodrini takođe je ostao stabilan u 2008 i 2009 godini, nakon napredaka postignut u toku 2008 godine, dok Radonqi tokom godina je pokazao negativan trend od pozicije prvog mesta (2006 i 2007godine), dok u 2008 i 2009 godini rangiran je na trećoj poziciji. Ovo pitanje je uznemirujuće, zato što se i dalje primećuje pad. Ovo se primećuje od rangiranja u poslednju poziciju za napredak koji je postignut u 2008 i 2009 godini.

Bifurkacioni je kompanija koja je napravila najveći napredak u 2009 godini u poređenju sa 2008 godinom, rangirajući se na prvom mestu. Bifurkacioni je jedina kompanija koja je napravila napredak u većini ključnih indikatora za 2009 godinu, pojačavajući svoju poziciju u rangiranju performanse za 2009 godinu (i rangirana je na četvrtoj poziciji). Tri kompanije sa najboljim performansama imaju malu diferenciju u ukupnim poenima, što čini konkurentnije takmičenje kroz uporedno procenjivanje.

## **5. UPOREDNA PERFORMANSA ZA REGIONALNE KOMPANIJE VODOVODA**

Da bi se prikazalazo jasnija slika za usluge vodovoda i kanalizacije iz Javnih Preduzeća (RKV), predstavljeni su podaci i (u uporednim tabelima i grafikonima ), u vezi sa tekstualnom analizom 18 indikatora, od kojih 9 predstavljaju glavne indikatore performanse.

Opis indikatora su grupisani u četiri kategorije:

- Operativni indikatori,
- Indikatori nivoa usluga,
- Fiansijski indikatori,
- Indikatori efikasnosti osoblja.

### **5.1 Operativni Indikatori**

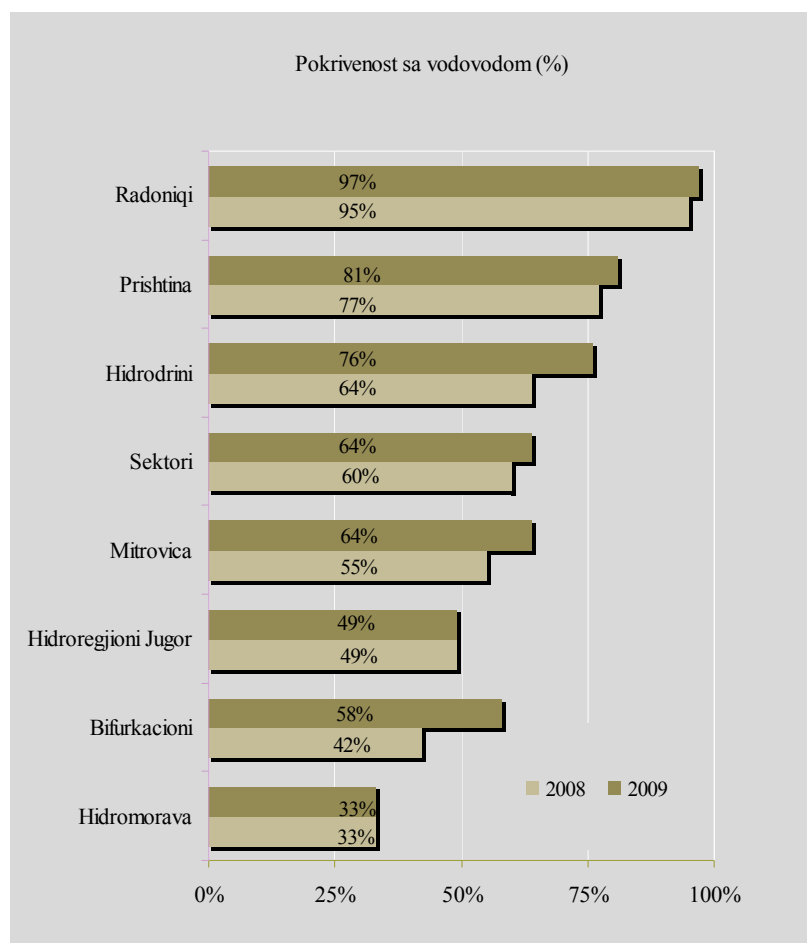
#### **5.1.1 Pokrivenost vodnih usluga**

*Definicija: Stanovništvo sa pristupom u uslugama kanalizacije, dodeljena je sa registrovanim stanovništvom u regionu pokriveno od RKV, je izražena u procentima.*

Više od 10 godina nakon rata, stanovništvo Kosova još uvek nije potpuno prekrivena sa uslugama vode i kanalizacije iz Regionalnih Kompanija vodovoda.

Ranije, Sektor vodovoda podržan je od strane međunarodnih donatora, dok u poslednjim godinama podržan je na lokalnom nivou uz pomoć zajednice, povećavajući napore za poboljšanje pokrivenosti vodosnabdevanja.

Čak i ove godine u odsustvu tačnih statističkih podataka, koji će izaći iz procesa registracije stanovništva na Kosovu, bili smo primorani da koristimo podaci iz testova sprovedjeni iz Zavoda za Statistiku Kosova (ZSK), i indirektno da dodemo do nekih procenjenih podataka, kako bi imali približniju percepciju za ovaj važan pokazatelj. Podaci o populaciji su preuzeti direktno iz ovog projekta, dok podaci za populaciju koja se služila od strane RKV-ja, umnožena je sa brojem izdatih faktura za kategoriju domaćih potrošača, sa koeficijentom preuzet iz ZSK, sa brojem članova u ekonomiji porodice za odgovarajuće oblasti.



**Grafikon 1.** Pokrivenost za snabdevanje vodom

U 2009 godini, Radoniqi je pokazao najviši nivo pokrivenosti sa vodom, odnosno sa 97%, dok Hidromorava sa najnižim nivoom sa 33%.

Tokom 2009 godine, u poređenju sa 2008 godinom, proširenje usluga u nivou sektora je podignut do 6%. To je kao rezultat donacija i investicija iz sopstvenih sredstava, u proširenju usluga sa vodosnabdevanjem.

Hidrodrini u 2009 godini u poređenju sa 2008 godinom pokazao je porast na 12% u pokrivenosti sa uslugama vodovoda<sup>6</sup>, ovo povećanje desilo se zbog ulaganja u proširenje pokrivenosti u nekim selima.

Ulaganje u širenju usluga, imali smo i u Kompaniju Prištine, Bifurkacioni i Mitrovice iz sopstvenih izvora, ali i od različitih donacija.

Proširenje pokrivenosti sa uslugama, kao jedna od najvažnijih aspekata koja utiču na kvalitet života, blagostanje stanovništva, ekonomski i socialni razvoj je praćena sa

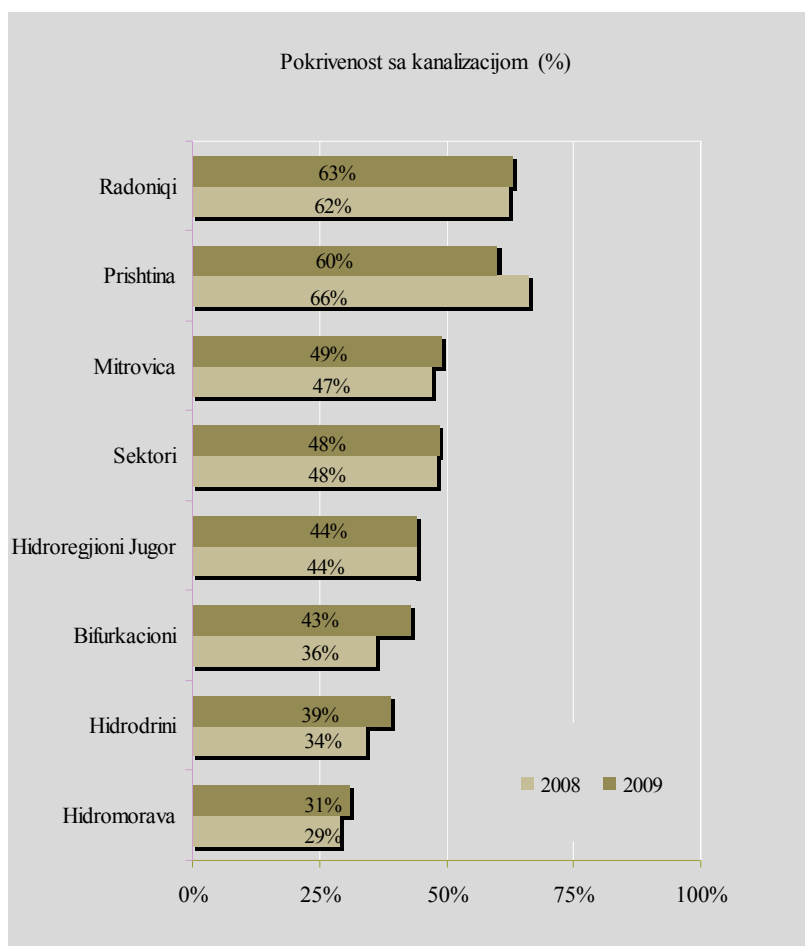
<sup>6</sup> Opština Peći je dizajnirala razvojni plan za Infrastrukturu vode i kanalizacije -2008

visokim troškom gde se teško može izdržati od strane RUVO-a. Stoga je neophodno da Vlada i Opštine upravljaju sa svojim investicijama i potencijalnim donatorima, u cilju poboljšanja trenutne situacije.

### 5.1.2 Pokrivenost sa kanalizacijom

*Definicija: Stanovništvo sa pristupom u kanalizacionu mrežu održane od strane kompanije, dodeljena je sa registrovanim stanovništvom u zonama usluga od RKV, odnosno izraženom u procentima.*

Pokrivenost sa uslugama kanalizacije od RKV-a, uglavnom je manji nego pokrivenost sa snabdevanje vodom.



**Grafikon 2. Pokrivenost sa uslugama kanalizacije**

U 2009 godini, najviši nivo pokrivenosti kanalizacionih usluga je Radoniqi sa (63%), dok najmanji nivo ima Hidromorava sa (31%).

Tokom 2009 godini, u poređenju sa 2008 godinom, proširenje kanalizacionih usluga u nivou sektora opao je za 2%. To se dogodilo zbog toga što kompanija Prištine je eliminisala nekoliko korisnika, koji su fakturisani do 2009 godine sa uslugama kanalizacije, iako nemaju pristup u mreži kanalizacije, dok kod kompanije Bifurkacioni uticalo je podela operativnih jedinica u Kačaniku.

Niska pokrivenost kanalizacione usluge, nudi potencijalne sposobnosti za ulaganje, kao i u razvoj kanalizacione mreže, kao i tretman otpadnih voda, poboljšavajući kvalitet vode za piće iz bunara<sup>7</sup>.

### 5.1.3 Proizvodnja vode

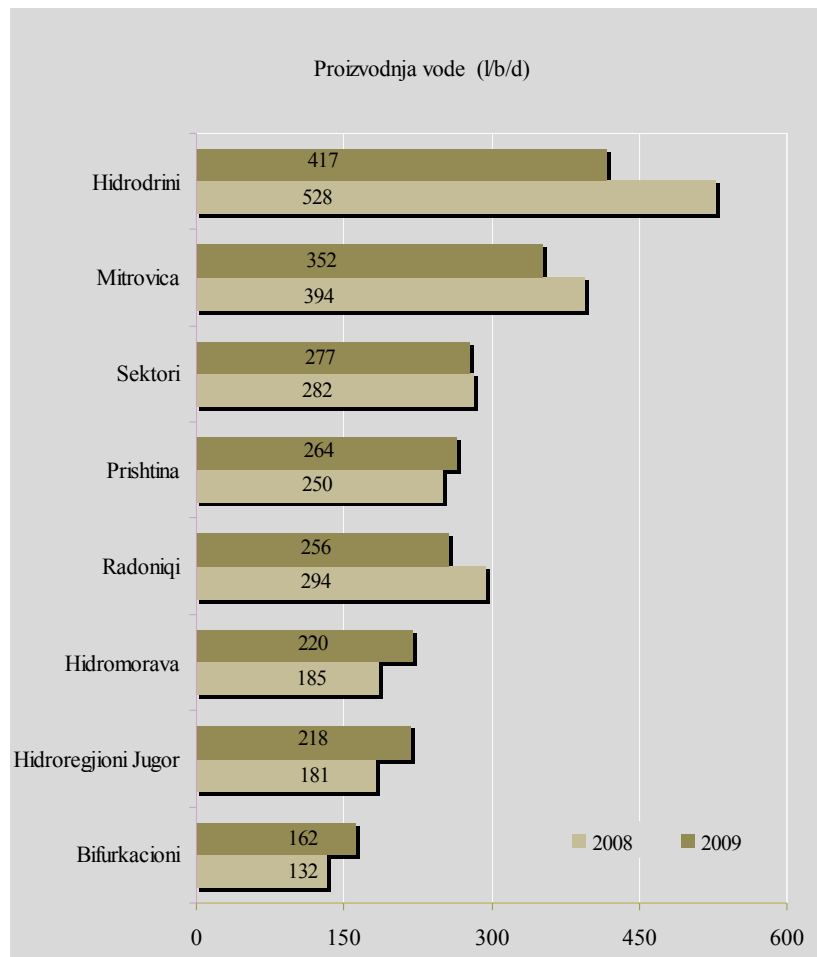
U 2009 godini, sve kompanije vode zajedno su proizveli ukupno 133,089,83 miliona m<sup>3</sup> vode za piće, što znači povećanje od 4,34% u odnosu sa 2008 godinu. Sve kompanije imale su povećanu količinu proizvedene vode osim kompanija Hidromorava i Bifurkacioni, koje su imale povećanje proizvodnih kapaciteta, od preko milion m<sup>3</sup>, što znači više nego prethodne godine.

---

<sup>7</sup> U Zoni usluga Bifurkacije, i u nekim naseljima zone Prištine, zbog velikog reduktiranja vode, potrošači koriste alternativnu ponudu (bunara), gde kvalitet vode u većini slučajeva ne ispunjava sanitarne standarde.

### Proizvodnja vode (l/b/d)

*Definicija: Ukupna mesečna proizvodnja izražena u litre dnevno, i po glavi stanovnika snabdevanja.*



**Grafikon 3.** Proizvodnja vode (l/b/d)

Količina snabdevane vode od RKV varira široko, gde najveći iznos po glavi stanovnika dnevno ima Hidrodrini od 417 (l / b/ d), dok najmanji iznos obezbedio je Bifurkacioni sa 162(l/b/d).

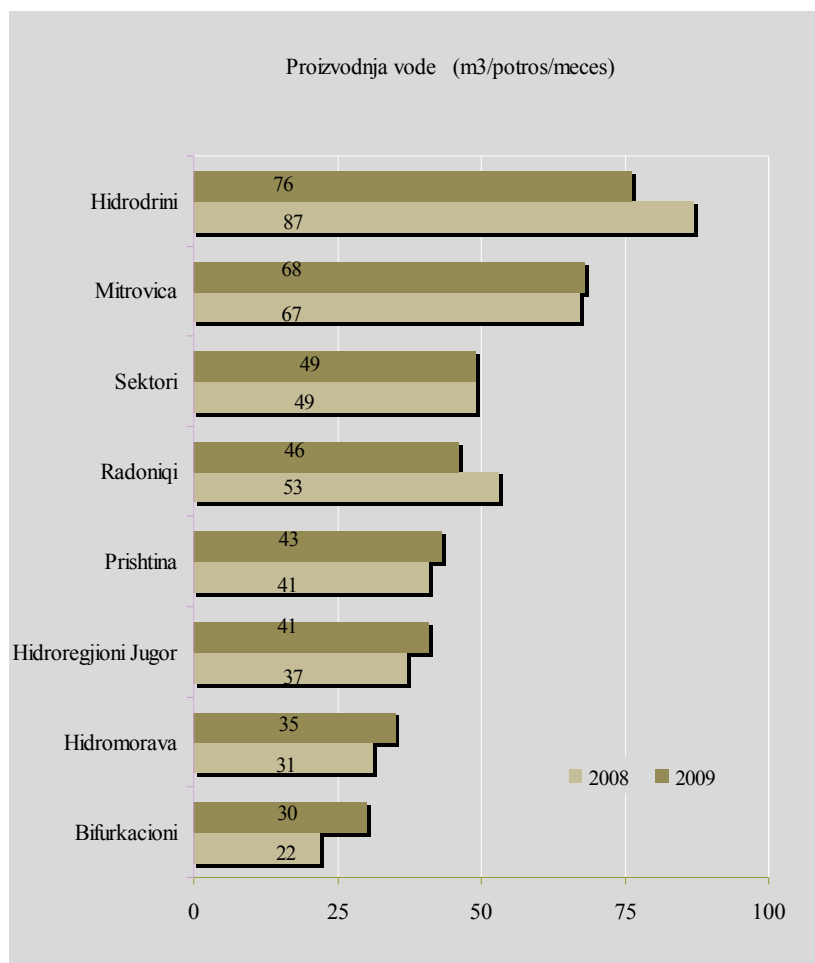
Mitrovica je rangirana na drugom mestu po količini vode od 352 (l/b/d), međutim primenjuje reduktiranje snabdevanja vodom, zato što najveći deo svoje proizvodnje, oko 30% šalje na severnom delu Mitrovice.

U 2009 godini, imamo manji proizvod vode po glavi stanovnika u poređenju sa 2008 godinu, uprkos ukupnog rasta količine proizvedene vode, koji je kao rezultat jednogodišnje kišovine, što znači, uticalo je da neke kompanije nemaju ograničenje u proizvodnji. S druge strane, povećanje proizvodnih kapaciteta u Hidromoravi i

Bifurkacion uticalo je na ovom parametru. Prosečna proizvodnja vode na Kosovu u 2009 godini je 277(l/b/d).

### Proizvodnja vode ( $\text{m}^3/\text{potroš}/\text{m}$ )

*Definicija: Ukupna mesečna proizvodnja vode izražena u  $\text{m}^3$  mesečno za registrovane potrošače.*



**Grafikon 4.** Proizvodnja vode u  $\text{m}^3$  po potrošaču mesečno.

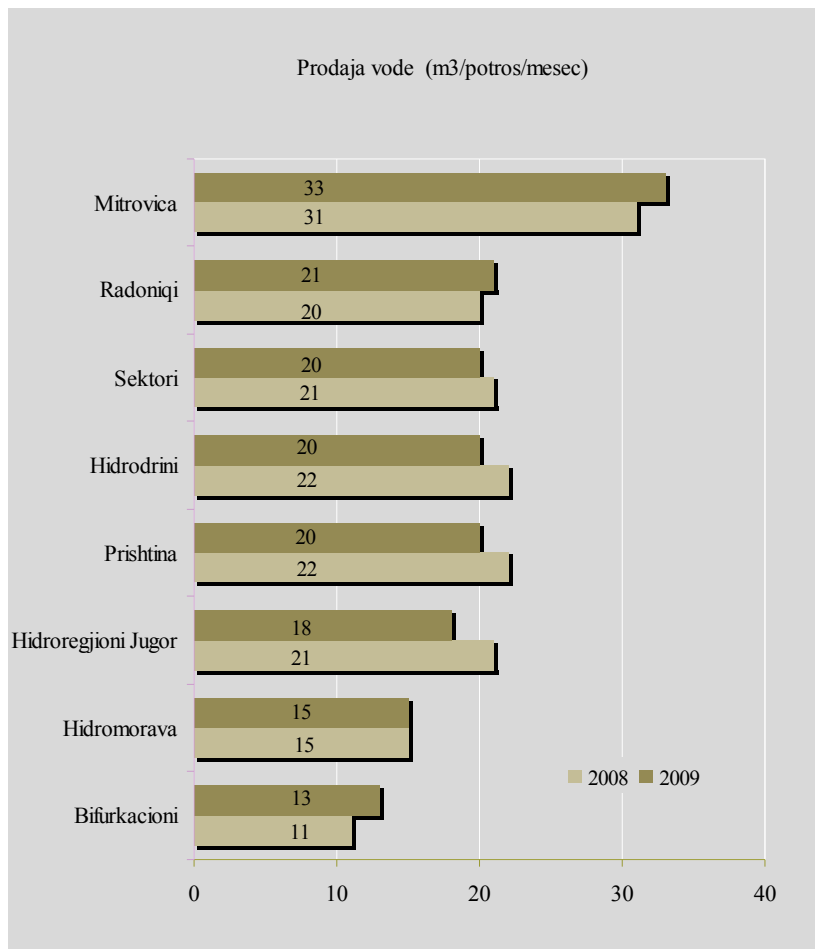
U 2009 godini, Hidrodrini imao je najveću količinu proizvedene vode  $76(\text{m}^3/\text{potroš}/\text{m})$ , dok Bifurkacioni imao najnižu količinu proizvedene vode  $30(\text{m}^3/\text{potroš}/\text{m})$ .

Tokom 2009 godine u odnosu na 2008 godinu, proizvedena voda ( $\text{m}^3/\text{potroš}/\text{m}$ ) u ukupnom nivou je ostala ista, sa  $49(\text{m}^3/\text{potroš}/\text{m})$ .

U svakom slučaju, ova dva analizirani indikatori (l/b/d) i (m<sup>3</sup>/potroš/m) za proizvodnju vode, ne pokazuju jasnu sliku za porast količine vode, zato što statistički podaci nisu vrlo objektivni<sup>8</sup>, ali se jos uvek mogu uzeti kao vrednost orijentacije.

#### 5.1.4 Prodaja vode

*Definicija: Ukupna mesečna prodaja vode izražena u m<sup>3</sup> mesečno za registrovane potrošače.*



**Grafikon 5.** Prodaja vode (m<sup>3</sup>/potros/mesec)

Ovaj indikator, predstavlja prodaju vode, koja je izražena u m<sup>3</sup> mesečno za potrošače, uključujući sve kategorije potrošača.

<sup>8</sup> Broj stanovnika je i dalje ocenjena zbog nedostatka preciznih podataka koji će izaći iz popisa stanovništva.

U 2009 godini, u Mitrovici<sup>9</sup> imamo najveću količinu fakturisane vode. To je zato što severni deo Mitrovice fakturiše se kao jedan jedini potrošač vode, dok Bifurkacioni ima manji iznos fakturisanja.

Tokom 2009 godine, u odnosu na 2008 godinu, konstatirano je mali pad, odnosno (oko 1%) u fakturisanu vodu na sektorskom nivou, ova količina prodane vode je ostala manje-više na istom nivou u protekle dve godine.

U poređenju sa 2008 godinu, Bifurkacioni u 2009 godini obeležio je jedan mali rast, koji se reflektuje sa stvaranjem kavlitetnijih mogućnosti potrošača, nakon povećanja proizvodnih kapaciteta, gde se može reći da ovaj slučaj se ne reflektuje kod Hidromorave, i nakon povećanja proizvodnih kapaciteta koji imaju istu količinu fakturisane vode potroš/m.

Hidrodrini je rangiran ispod proseka sektora sa 20 m<sup>3</sup>, iako ima najveću količinu proizvodnje za prodaju potrošača, kojim se potvrđuje da kompanija ima najveću UPF od svih kompanija.

### 5.1.5 Gubitak vode

Gubici mogu biti tačniji (kroz curenja koji se ponekad nazivaju fizičkim gubicima) i administrativnim gubicima (ilegalnim vezama, krađama, netačnim merenjima, preko ili ispod procenjivanja izračunate količine kroz paušalla itd), kao i gubicima sa ovlašćene potrošnje, ali ne-fakturisanim (javni izvorima, u nekim slučajevima i verske institucije )

Visoki stepen gubitka vode ima negativan uticaj za finansijske održivosti kompanija vode, koji negativno utiče na kvalitet distribuirane vode potrošača.

Procenjivanje gubitka vode je složen proces, povezan sa merenjem proizvedene vode, merenjem količine vode sa individualnim vodomermom, eliminisanjem grešaka stvorene kroz proces fakturisanja i procenjivanje potrošnje kroz paushalla<sup>10</sup>.

Najčešći razlozi neuspešnosti za reduktiranje gubitaka vode od strane kompanija na Kosovu, u većini slučajeva mogu se sažeti na sledeći način: **(i)** one još uvek nemaju strateški pristup u ovom problemu, **(ii)** neke kompanije imaju delimično primenjivanje, uglavnom u okviru nekih pilot projekata, **(iii)** neuspeh za mobilizaciju neophodnih ljudskih resursa i finansijskih i **(iv)** nedostatak identifikacija i koordinacija između komponenta ovih problema (identifikacija administrativnih i tehničkih gubitaka).

Na reduktiranje gubitaka vode, a posebno na reduktiranje curenja, prednosti su sveobuhvatni za kompanije i potrošače, uključujući pre svega finansijsku korist od prodaje vode, ili smanjivanje proizvodnje vode, smanjivanje potreba za povećanošću

---

<sup>9</sup> Problemi severnog dela, čini Mitrovicu da bolje izgleda u ovom pokazatelju bolju nego što je zaista, slično kao kod količine vode isporučene sa (L / B / d), gde se severni deo smatra kao jedan potrošač.

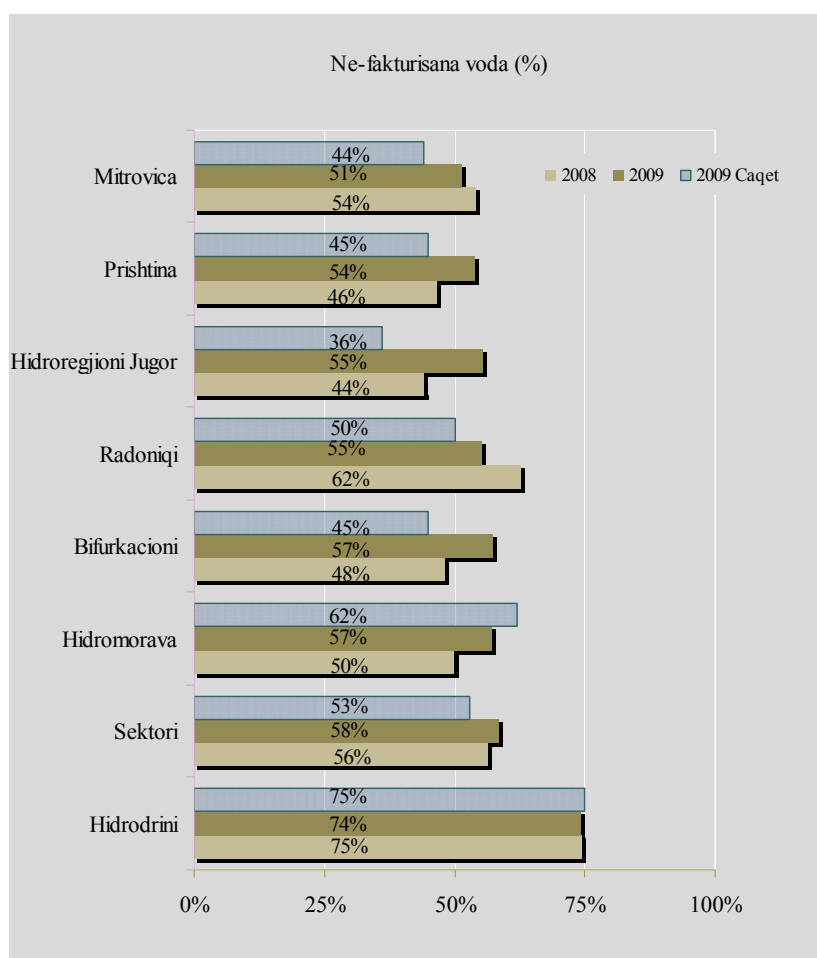
<sup>10</sup> RKV - ne primenjuju neku standardnu stopu u nivou paušala.

proizvodnih kapaciteta, poboljšanje kvaliteta vode reduktirajući rizik kontaminacije, kao i poboljšanje odnosa sa javnošću.

### Ne-fakturisana voda (%)

*Definicija: Ne-fakturisana voda predstavlja razliku između količine proizvedene vode i fakturisane vode podeljeno sa proizvedenom vodom, i izraženo u procentima.*

Najčešći pokazatelj koji se koristi da procenjuje stepen gubitka vode je pokazatelj koji je procenjen kao procenat. Iako ovaj pokazatelj se može lako razumeti, i široko se koristi u praksi, mada je oduvek bio poznat da nije pogodan pokazatelj za procenjivanje nivoa za gubitak vode.



**Grafikon 6. Ne-fakturisana voda (%)**

Pozivajući se na Grafikon 6 u 2009 godini, u poređenju sa 2008 godinu. Ne-fakturisana voda u proseku sektora obeležio je (negativan trend) od 56% na 58%, što znači da 42% proizvedene vode nije fakturisano.

Gubici vode od 58% su neprihvatljivi ,kada se zna da je ovaj iznos mnogo veći nego što je nivo koji je javno prihvatljiv od 20%.

Napredak u smanjenju gubitaka vode u 2009, neznatno malo, obeležio je Hidrodrini sa (1%), Mitrovica sa (3%) i Radoniki sa (7%). Čini se da Radoniki obeležio je održivo poboljšanje u smanjenju ne-fakturisane vode, kao rezultat smanjenja proizvodnje vode i povećanja količine fakturisane vode vode 2009 u odnosu na 2008.

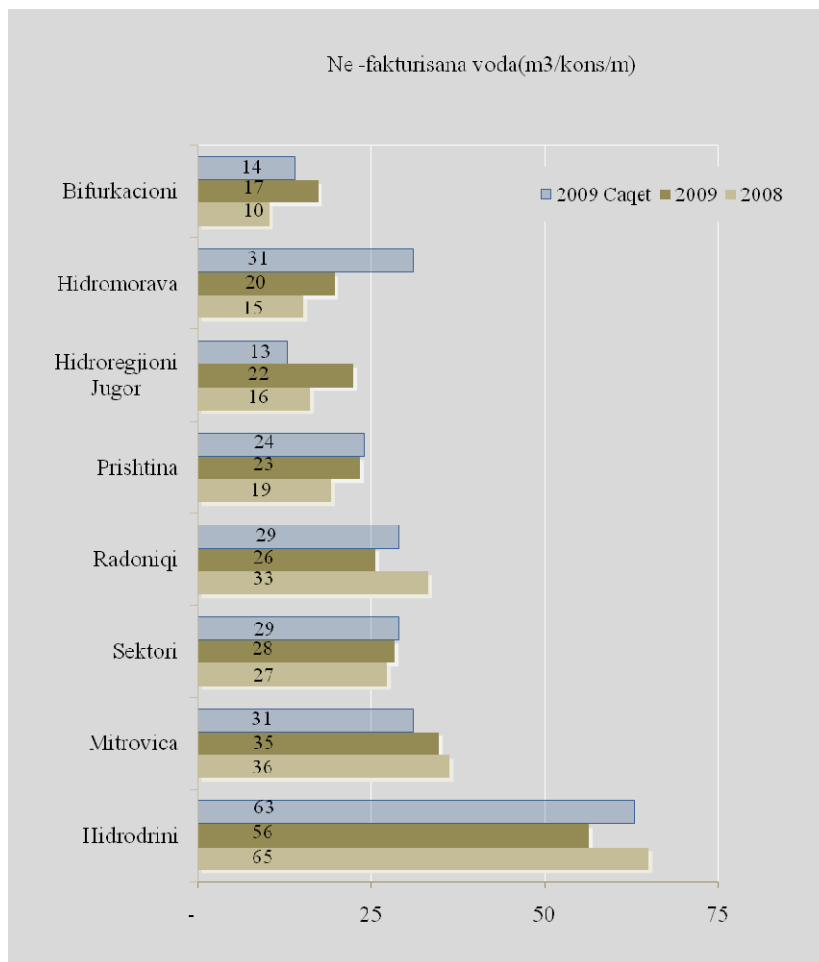
Za ovaj sektor u celini, NFV bila je 58,4% proizvodnje vode u 2009 godini, u poređenju sa objektivom od 52'5%. Samo Hidrodrini i Hidromorava prekoračili su svoje ciljeve, iako Hidrodrini i Hidromorava u pogledu procenata, imali su najslabiju performmansu.

Hidrodrini je razvijao napredniji pristup za gubitak vode, reagirajući na trenutnom visokom nivou gubitaka vode. U tom kontekstu, Hidrodrini osnovao je Departament za gubitak vode, i postavio vodomer za merenje proizvedene i distribuirane vode, kao i razvijao je geografski informacijski sistem (GIS), kao i sa svojim aktivnostima trebalo bi da daju rezultate u bliskoj budućnosti.

RUVO očekuje od RKV, da slede primer kao Hidrodrini, kao i da razvijaju napredni pristup u adresiranju visokog nivoa NFV.

### Ne-fakturisana voda (m3/potros/mesec)

*Definicija: Količina izgubljene vode za potrošače mesečno.*



**Grafikon 7. Gubici vode u m3/potros/m**

I kod ovog pokazatelja u 2009 godini u poređenju sa 2008 godinu, jasno se vidi da ne-fakturisana voda pokazuje negativan trend u proseku sektora sa 27(m3/potros/mesec) u 28 (m3/potros/mesec).

Kompanije kao što su Hidrodrini, Radoniqi i Mitrovica imaju pozitivni trendovi u ovom pokazatelju, kao što se posmatralo kod pokazatelja ne-fakturisane vode koji je izračunat u procenat.

Ovaj indikator na stepen zemlje kao i za svaku kompaniju posebno, procenjen je kao viši prosek u odnosu sa pružaoci usluga u razvijenim Evropskim zemljama, naprimer Nemačka ili Velika Britanija (sa 10-20% godišnji gubitak vode).

Jedan alternativni način procenjivanja performanse NFV je da se ispituje apsolutni gubitak vode za potrošače mesečno. Na osnovu toga, sektor performanse od 28 m<sup>3</sup>/potros/m je premašila zu malo svoj cilj od 29 m<sup>3</sup>/potros/m, takođe Priština Hidrodrini, Radoniqi i Hidromorava su premašile cilj.

Ne-fakturisana voda u budućnosti takođe bit će pregledana u odnosu na gubitak vode po kilometara mreže dnevno (m<sup>3</sup>/km/d/h), nakon što se osiguravamo da dobijemo tačnije informacije iz kompanija.

Ako visoki gubici vode se iskazuju u monetarnom smislu, kao što je prikazano u tabeli 10, mi možemo lakše razumeti veličinu problema i iznos izgubljenih prihoda. Ovo bi trebalo da posluži kao podsticaj za svaku kompaniju, u cilju podstizanja jende strategije za reduktiranje gubitka vode.

**Tabela 10. Podaci za fakturisanu vodu**

| Regionalne Kompanije Vodovoda | UPF (%) | UPF (milion/m <sup>3</sup> ) | UPF (milion/€) |
|-------------------------------|---------|------------------------------|----------------|
| Priština                      | 54%     | 24,35                        | 3.41           |
| Hidroregjioni Jugor           | 55%     | 8,36                         | 1.00           |
| Hidrodrini                    | 74%     | 20,87                        | 1.04           |
| Mitrovica                     | 51%     | 8,82                         | 0.88           |
| Radoniqi                      | 55%     | 8,36                         | 1.00           |
| Hidromorava                   | 57%     | 3,93                         | 0.59           |
| Bifurkacioni                  | 57%     | 2,91                         | 0.29           |
| Totali                        | 58%     | 77.1                         | 8.2            |

#### **5.1.6 Stepen merene potrošnje**

Merena voda je proces merenja za potrošnje vode kroz vodomera vode, dok osnovni cilj za uspostavljanje vodomera je fakturisanje potrošene količine na bazi merene potrošnje.

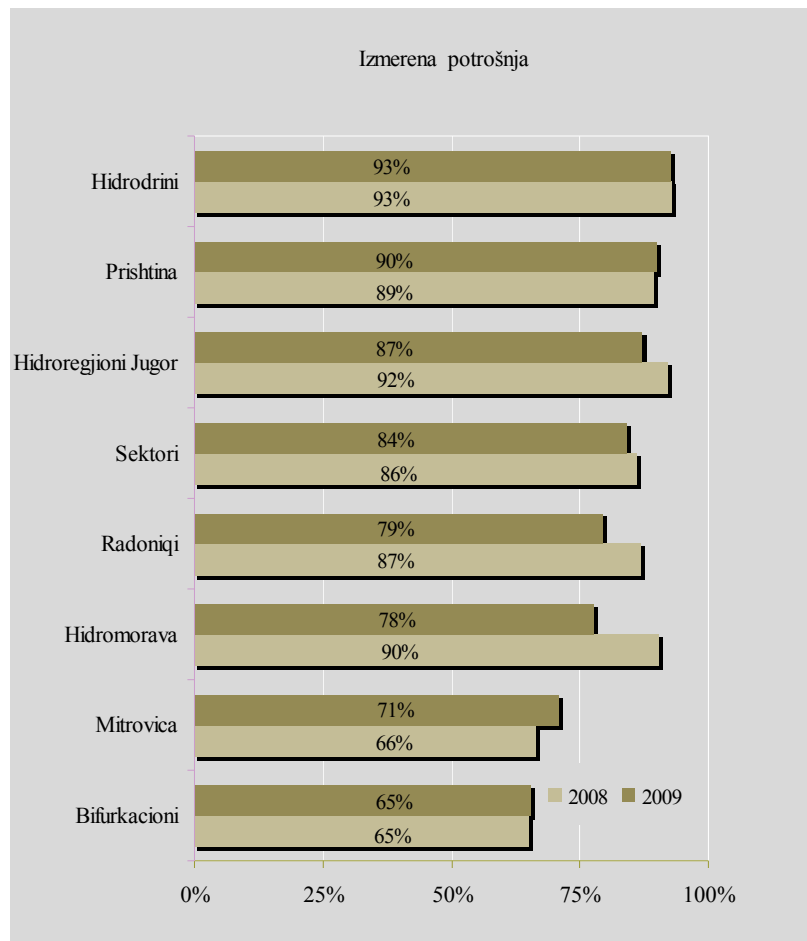
Individualna merena potrošnja za potrošače mora biti sastavni deo vodosnabdevanja za kompanije u zemlji, zato što potrošač treba da dobija priliku da utiče na teret fakture, odnosno takođe i zahteve sve više u rastu za upravljanje vode kao i stvarnog procenjivanja za gubitak vode.

U odsustvu individualnih vodomera, potrošači nemaju neki podsticaj da ograniče potrošnju vode, dok se ne izmeri i fakturiše na osnovu potrošnje. Ovo dovodi do potrošnje količine vode iznad proseka, posebno tokom letnjih meseci gde korišćenje vode se koristi za navodnjavanje bašte, povećavajući potrošnju i stvaraju čiji problemi u funkcionisanju sistema vodosnabdevanja.

Nizak nivo merenja vode je glavni faktor koji doprinosi u povećanju gubitaka vode, a dok nemamo merenu potrošnju do 100%, izračunati gubici vode su ipak samo procene.

### Merena Potrošnja u (%)

*Definicija: Obim fakturisane vode na osnovu merenja, podeljena sa ukupnim obimom (paušal plus mereni iznos) fakturisane vode, izražena u procentima*



**Grafikon 8.** Merena potrošnja

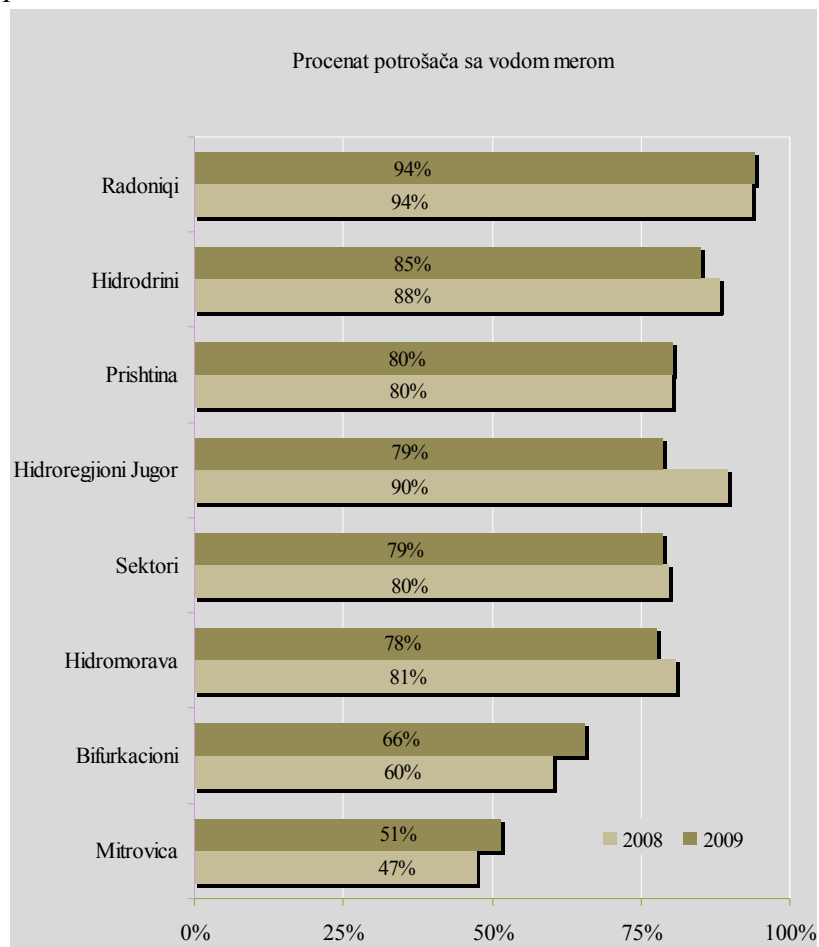
Merena potrošnja u 2009 godini u poređenju sa 2008 godinu na nivou sektora, opao je za 2%, to je zbog smanjenja merene potrošnje u nekim od kompanijama kao što su Hidromorava, Radoniqi, Hidroregijoni Jugor.

Smanjenje merene potrošnje može predstavljati realnije procenjivanje za trenutnu situaciju, nego njegovu distorziju. Pretpostavlja se da ovaj rezultat je zbog nedostatka merenja potrošnje (približno) u prošlosti, koji se sada meri tačnije posle instalacije novih vodomera.

Tokom 2009 godine, u poređenju sa 2008 godinu, Hidrodrini obeležio je veći procenat merene potrošnje sa 93%, dok posle rangirana je Prishtina sa od 90%.

### Proporcija potrošača sa vodom erom (%)

*Definicija: Potrošači sa vodom erom dodeljena sa registrovanim potrošačima, izražena u procentima.*



**Grafikon 9. Proporcija potrošača sa vodom erom (%),**

Proporcija potrošača sa vodom erom u nivou sektora imao je pad od 80% u 2008 godini, i 79% u 2009 godini.

Takođe u 2009 godini, Radoniqi ima najveći procenat potrošača sa vodom erom od 94%, dok Mitrovica sa najnižim nivom od 51%.

Funkcionalan vodom er je preduslov za pravi obračun potrošača na osnovu njihove stvarne potrošnje.

Tokom inspekcije čitanja kroz individualnog vodomera, preduzeto od strane RUVO-a u nekim oblastima usluga RKV-a, kao (Priština, Bifurkacioni, Hidromorava dhe Mitrovica), utvrđeno je da veliki broj nije funkcionalan i ne održavaju se redovno.

RKV Nisu bile u mogućnosti da obezbede neki standard, koji će se primenjivati zē vodomer, na primer preciznost, izdržljivost, itd.

Problemi koji su vezani sa vodomerom nastaju naročito u slučaju snabdevanja sa prekidom, i naglim promenama u pritisku, koji može naškoditi vodomer i njegovo funkcionisanje, fenomen koji je uobičajen u nekim kompanijama. Takođe vodomeri postaju manje tačniji tokom vremena ako se ne održavaju, popravljaju i zamenjuju redovno tokom njihovog korišćenja.

RUVO traži od RKV-e, da ubuduće instalira vodomere, koji su definisani sa međunarodnim priznatim standardima, i koji imaju pravu tačnost, da se vrši njihovo redovno baždarenje, i takođe treba da se zahteva da se potsavi individualni vodomer u kolektivnim stanovništim za svakog potrošača.

## **5.2 Pokazatelji za nivo usluga**

### **5.2.1 Kvalitet vode**

Kvalitet vode za piće je jedan od glavnih pokazatelja kvaliteta usluga, koji direktno utiče na ljudsko zdravlje. Javne kompanije su odgovorne za kvalitetno snabdevanje vode za piće, dok kvalitet vode za piće na Kosovu se nadgledava od strane NIJZ -ja, koja je odgovorna institucija na osnovu Administrativnog naređenja 2 / 199 prati, za postavljanje i nadgledavanje standarda.

Mi smo zadovoljni da kroz ovaj godišnji izveštaj, informišemo potrošače i javnost o kvalitetu konzumirane pijaće vode, dok posvećenost i svrha RUVO-a je da obezbedi da regulisane kompanije obezbeđuju sigurno i pouzdano snabdevanje pijaće vode za sve građane Kosova. Oko 66% ukupnog stanovništva na Kosovu se snabdeva sa pijaćom vodom iz javnih kompanija, a ostatak broj građana uglavnom se snabdevaju sa vodom iz individualnih bunara. Urbani deo je uglavnom pokriven sa centralnim snabdevanjem u nekim gradima, gde je izražena reduktiranje vode, i gde se snabdevanje vrši na alternativni način, odnosno od vodovoda i individualnih bunara, a posebno u Uroševcu, Kosovu Polju, Štimlje itd, dok preostale oblasti još uvek nisu pokriveni u celosti sa centralnim sistemom snabdevanja.

Većina pijaće vode za konzumiranje (bilo površno ili površinskom), zahteva nekoliko vrste tretmana, pre nego što se koristi za piće, dok nivo tretmana se zavisi od vrste i stepena zagađenja.

**Tabela 11.** Analize kvaliteta pijaće vode u 2009 godini

| Regionalne<br>Kompanije<br>Vodovoda | Bakteroloske analize |                 | Fizičko-hemijske analize |                 |
|-------------------------------------|----------------------|-----------------|--------------------------|-----------------|
|                                     | Analizirani          | Izvan standarda | Analizirani              | Izvan standarda |
| Priština                            | 3,881                | 93              | 710                      | -               |
| Hidroregjioni Jugor                 | 1,235                | 45              | 498                      | 22              |
| Hidrodrini                          | 1,273                | 85              | 480                      | 60              |
| Mitrovica                           | 1,181                | 19              | 412                      | 20              |
| Radoniqi                            | 867                  | 6               | 498                      | 3               |
| Hidromorava                         | 701                  | 5               | 307                      | -               |
| Bifurkacioni                        | 709                  | 58              | 386                      | 55              |
| Ukupno                              | 9,847                | 311             | 3,291                    | 160             |

Parametri kvaliteta pijaće vode obično su podeljeni u dve kategorije: Fizičko-hemijskim i mikrobiološkim. Hemijski parametri imaju tendenciju rizika u hroničnom smislu, fizičkom parametru, koji utiču na estetiku i ukus pijaće vode, dok mikrobiološki parametri (posebno patogeni) imaju najveće interesovanje zbog neposredne opasnosti za zdravlje ljudi.

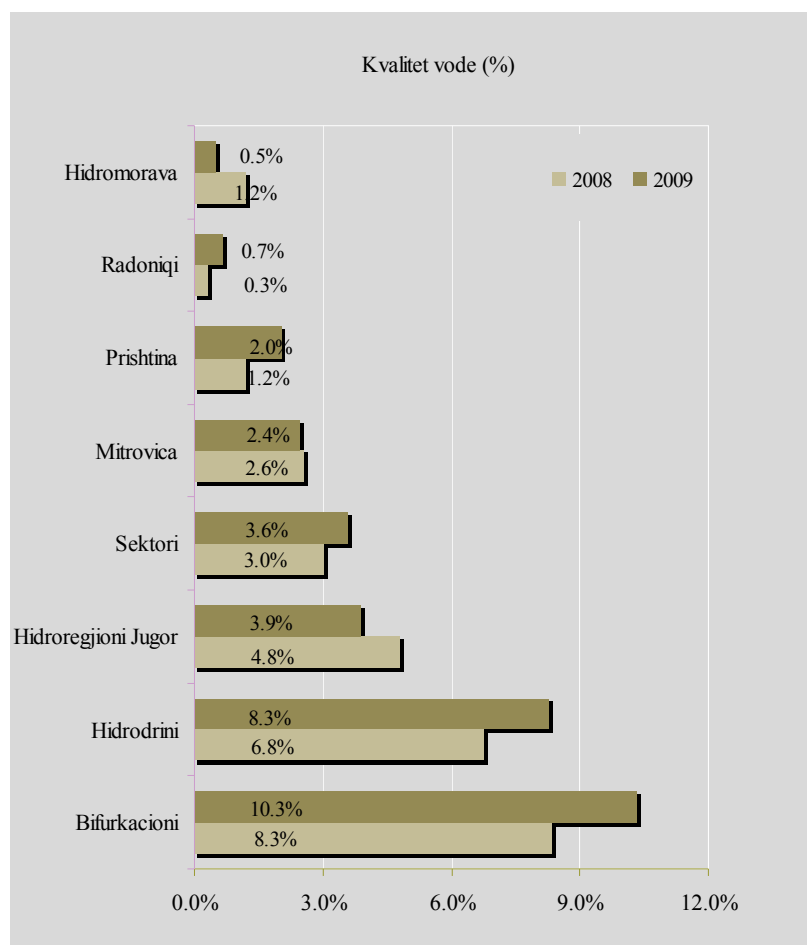
Prema Administrativnom uputstvu br. 2/1999, predviđena je frekvencija i broj uzoraka za laboratorijsko ispitivanje iz sirove vode, kao iz obrađene vode. Većina obrađene vode se preuzima od izvora distribucijske mreže, i svaki uzorak se može testirati na neki specifični parametri.

Rezultati kvaliteta pijaće vode izveštavane iz NIJZ za 2009 godinu, pokazuju da od 9,847 uzoraka sa distribucijske mreže, 311 ili 3.16.% su van standarda, van bakteriološkog pogleda, dok od 3,291 uzoraka preuzete za fizičko-hemijsko testiranje, 160 ili (4,86%) ne zadovoljavaju uspostavljene standarde.

Kao i prethodnih godina, više uzoraka su van standarda u pogledu hemijskih- fizičkih parametra, odnosno manje u pogledu mikrobiološkog aspekta.

#### **Neuspeh kvaliteta vode (%)**

*Definicija: Ukupan broj analiziranih uzoraka tretirane vode, koji nisu u skladu sa standardima, dodeljeni sa ukupnim brojem analiziranih uzoraka za tretiranu vodu, izražena u procentima.*



**Grafikon. 10 Neuspeh kvaliteta vode (%)**

U 2009 godini u poređenju sa 2008 godinu, kvalitet vode u nivou proseka sektora ima negativan trend od 3,0% do 3,6%, što je označio rast od 0,6% uzoraka koji nisu u skladu sa standardima.

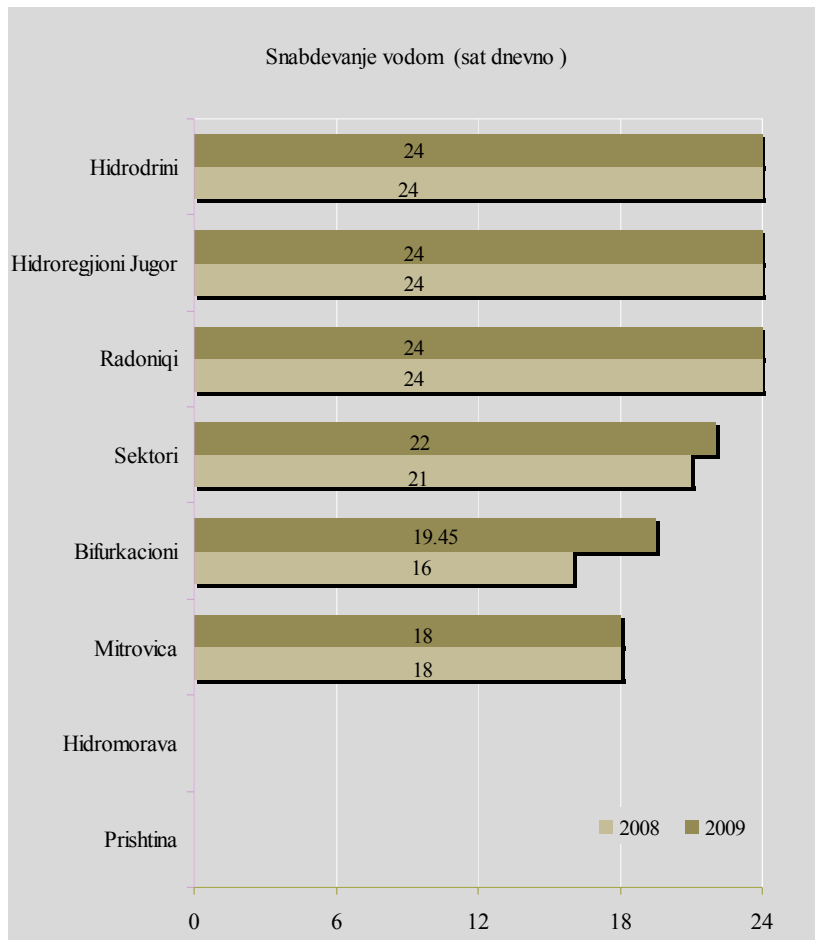
Tokom 2009godini, Hidromorava je pokazala značajan napredak u odnosu sa 2008 godinu, pružajući visok kvalitet vode sa samo 0,5% neuspešnih peuzoraka, odnosno bila je rangirana na prvom mestu, kao najbolja kompanija u pogledu obezbeđenja kvalitetne vode.

Njaslabiju performansu u 2009 godini, imao je Bifurkacioni sa 10.3 %, Hidrodrini sa 8,3% uzoraka van standarda za 2009, dok u celini u četiri od sedam RKV kao

(Bifurkacioni, Hidrodrini, Priština i Radoniqi) su imali negativni trendovi u kvalitetu vode.

### 5.2.2 Snabdevanje bez prekida

*Definicija: Prosek snabdevanje vodom dnevno, koje se obezbeđuje za potrošače na zonu usluga, izražena u satima.*



**Grafikon 11.** Sati snabdevanja

Redovno snabdevanje vode bez prekida je jedan takođe od najvažnijih pokazatelja za kvalitetne usluge.

Oblast usluga za dve kompanije kao što su: Priština<sup>11</sup> i Mitrovica su zabrinjavajući za nedostatak vode u vremenskim intervalima i bez proporcionalne podele.

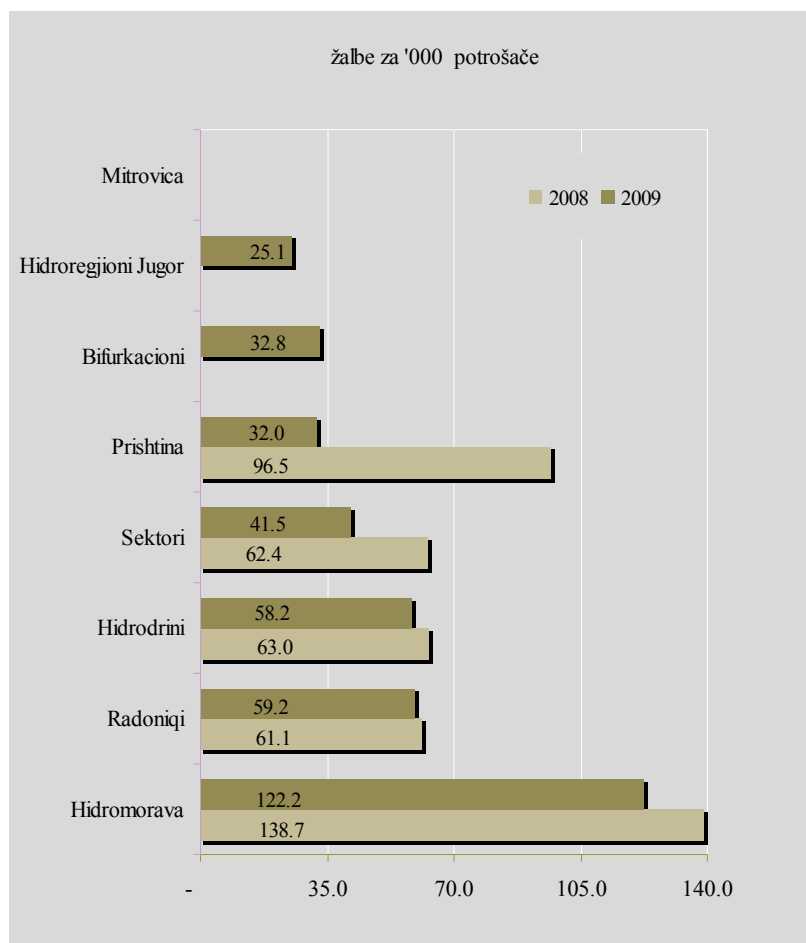
Od diagrama jasno se vidi da od sedam kompanija, samo tri od njih su u stanju da obezbede potrošačima 24 sata pijaće vode, osim ako se desi neka velika tehnička greška kao što se desilo u Đakovici u 2009 godini.

<sup>11</sup> Priština nije pružala podatke o RUVO, zē reduktiranje vode 2008 i 2009

U celini, sati snabdevanje vodom su poboljšani u Hidromoravi i Bifurkacioni.

### 5.2.3 Žalbe potrošača

*Definicija: Broj pritužbi usluga podeljeni za '000 registrovanih potrošača.*



**Grafikon 12.** Žalbe za (000 potrošači)

Broj pritužbi za usluge vode i otpadnih voda za 1000 potrošača je smanjena u 2009 godini, što znači sa 41,5 od 62,4, žalbi u 2008 godini.

Hidromorava je zabeležila najveći broj pritužbi u 2009 godini, odnosno sa 122.2 žalbi za oko hiljadu potrošača, dok Mitrovica nije prijavila za bilo kakvu žalbu, a Hidroregijoni Jugor i Bifurkacioni su posvećeli višu pažnju u tretiranju žalbi, i držali bolju evidenciju.

Očigledno smanjenje žalbi, koja su usmerena kompanijama, još uvek mogu biti zbog nedostataka u procedurama registrovanja žalbi, ili od činjenice da potrošači su navikli na loše usluge, i primetili da nema koristi da se obrate žalbe kompanijama.

Predviđeni standardi za rešavanje žalbi potrošača na osnovu pravila RUVO-a, predviđeno je da na tehničkim žalbama, da se reaguje u roku od 6 sati u komercijalnim žalbama, a kompanija mora odgovorati na pismenoj formi u roku od 14 dana od dana podnošenja žalbe.

Primetilo se da je usvajanje dugog vremena za potrošače u podnošenju i adresiranju jedne žalbe preduzeća, i odloženo rešavanje utiče direktno u gubitak kredibiliteta kompanije kod potrošača, ali i u slabljenje odgovornosti potrošača za pružaoce usluga.

**Tabela 12. Žalbe potrošača**

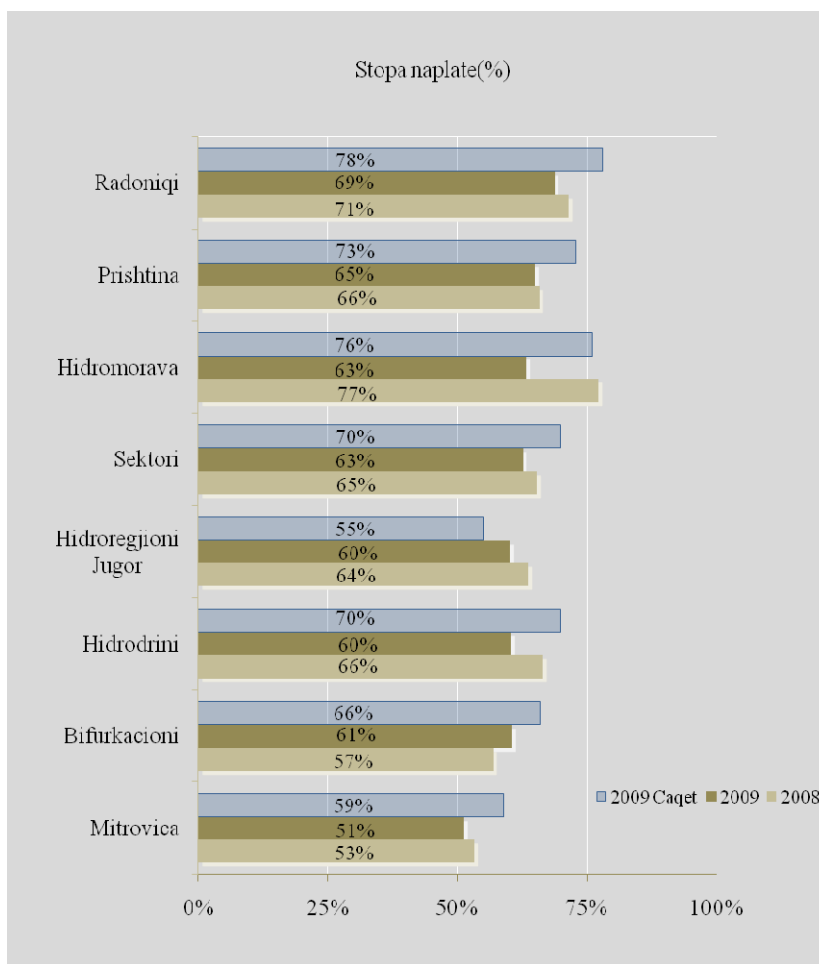
| Regionalne Kompanije Vodovoda | Tehničke Žalbe |              | Komercijalne-industrijske Žalbe |              | Ukupne Žalbe  |              |
|-------------------------------|----------------|--------------|---------------------------------|--------------|---------------|--------------|
|                               | 2008           | 2009         | 2008                            | 2009         | 2008          | 2009         |
| Priština                      | 4,833          | 1,494        | 3,126                           | 1,273        | 7,959         | 2,767        |
| Hidroregjioni Jugor           | -              | 622          | -                               | 163          | -             | 785          |
| Hidrodrini                    | 1,760          | 1,691        | 67                              | 106          | 1,827         | 1,797        |
| Mitrovica                     | -              | -            | -                               | -            | -             | -            |
| Radoniqi                      | 1,140          | 1,112        | 490                             | 500          | 1,630         | 1,612        |
| Hidromorava                   | 2,172          | 2,023        | 34                              | 15           | 2,206         | 2,038        |
| Bifurkacioni                  | -              | 258          | -                               | 200          | -             | 458          |
| <b>Ukupno</b>                 | <b>9,905</b>   | <b>7,200</b> | <b>3,717</b>                    | <b>2,257</b> | <b>13,622</b> | <b>9,457</b> |

## 5.3 Fiancijski pokazatelji

### 5.3.1 Efikasnost naplate

**Definicija:** *Iznos u vrima operativnih prihoda prikupljeni (bez PDV), podeljeni sa iznosom operativnih prihoda u evrima, za određeni period (bez PDV).*

Efektivno fakturisanje i sistem naplate, su kritični komponenti za obezbeđivanje neophodnih finansijskih održivosti za pružaoci usluga. Njihovo poboljšanje ima neposredan uticaj u toku prihoda, koji pomažu u poboljšavanju usluga od strane pružaoci usluga. Međutim, robustan sistem fakturisanja i naplate zavisi od mnogih internim faktora, uključujući ažuriranje interne baze podataka za potrošače, razvoj procedura za fakturisanje, povećanje stepena merne vode, reduktiranje paušalnih fakturisanja, distribucija faktura, i pristup u objektima za plaćanje potrošača, kao i unapređivanje i podsticanje zaposlenih da bi vrednije čitali naplate.



**Grafikon 13.** Stopa naplate (%)

U 2009 godini trenutna stopa naplate za fakture vode i kanalizacije e kao prosek sektora je 63%, što označava pad od 2008 godine do 2%.

Najvišu stopu naplate za 2009 godinu je označila Radoniki, međutim u poređenju sa 2008 godinu je označila za 2%, dok najnižu stopu ima Mitrovica sa 51%. Osim Bifurkacioni, koja je u 2009 godini imala povećane naplate od 4%, sve druge kompanije pokazali su negativan trend u ovom indikatoru.

Sve RKV, neuspeli su da ispunjavaju svoje ciljeve u odnosu fakturisanja u 2009, dok sektor dostigao je samo 83% svog cilja. Tako da samo Hidroregijoni Jugor dostigao je svoj cilj obračuna (u apsolutnom smislu, evro), i premašio svoj cilj na 1%. U principu, obračun dostigao je samo 76,4% cilja, što predstavlja 62,7% fakturisanja umesto 69,7%.

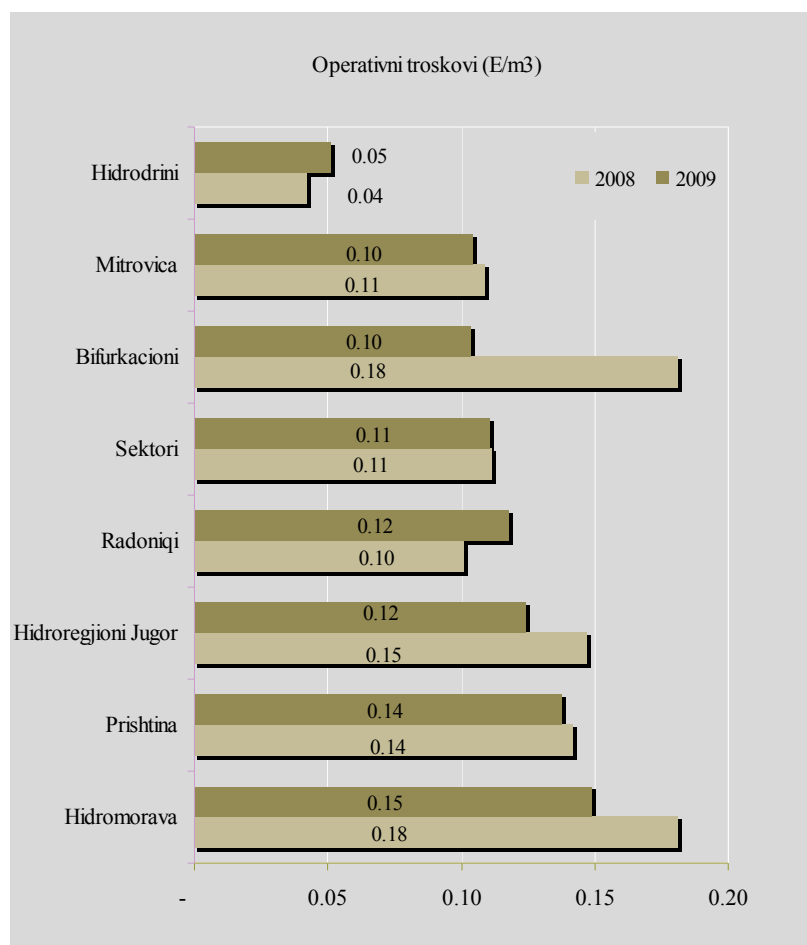
Stopa naplate može se povećati značajno, ukoliko kompanije preduzimaju neke unutrašnje organizacione mere, počeci od stvaranja efikasne naplate do promocije potrošača da plaćaju putem reprogramiranja dugova, sprovođenja zakonskih postupaka (tužba na vreme u sudu), tehničkih mera (implementacije prekida odnosno isključenja vodosnabdevanja, raspoređivanje usluga plaćeni unapred, i putem kartice, itd.)

### 5.3.2 Operativni troškovi za jedinicu (€/m<sup>3</sup>)

*Definicija: Operativni troškovi za proizvodnju m<sup>3</sup> prečišćene vode*

Ovaj indikator u velikoj meri se utiče od nekoliko internim faktora kompanije, kao što su, dostupnost sa vodnim resursima, vrsta sistema za snabdevanje vodom, stopa naplate, itd.

U principu, najveće kompanije bile bi u stanju da obezbede racionalnije korišćenje proizvodnih kapaciteta i osoblja, a samim tim i cenu po jedinici proizvodnje (1m<sup>3</sup> vode), odnosno za velike kompanije bilo bi niža nego kod malih kompanija. Ovaj princip je bio u korist regionalizacije kompanija na Kosovu, ostvarajući veće kompanije, koje bi imale koristi od korišćenja ekonomije stope.



**Grafikon 14.** Cena za proizvodnju vode

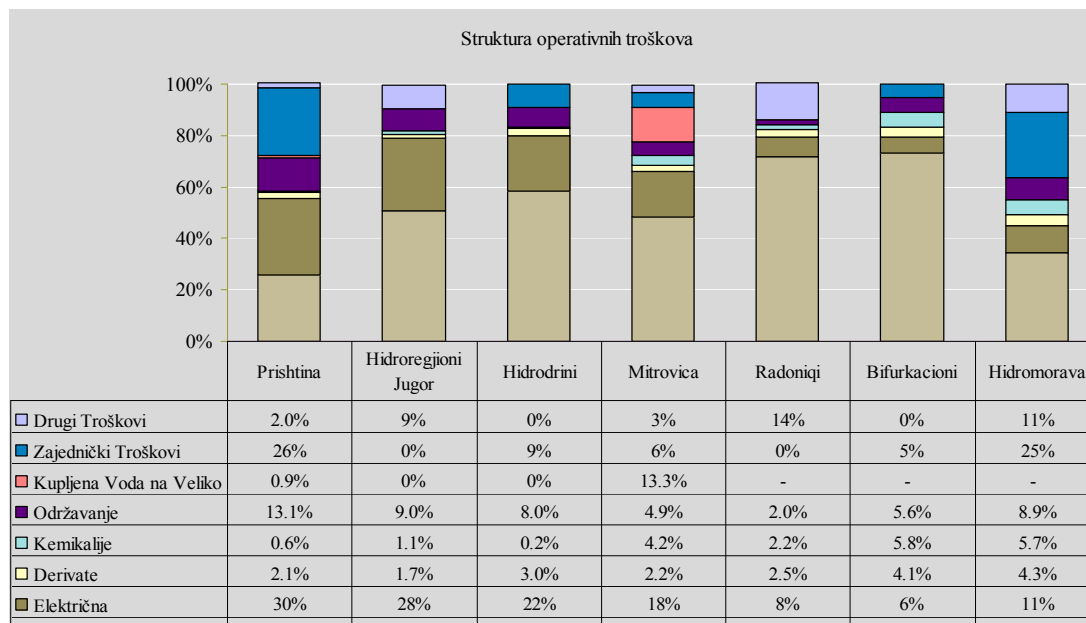
Cena jedinice za proizvodnju m<sup>3</sup> vode za prosek sektora sa 0.11 u 2009 godini je ostao isti kao u 2008 godini.

Bifurkacioni i Hidromorava u toku izveštajnog perioda, imali su značajno smanjenje troškova za jedinicu proizvodnje sa € 0.08 (Bifurkacioni), odnosno sa 0.03 € (Hidromorava). Ovo smanjenje troškova u ove dve kompanije došlo je zbog povećanja proizvodnih kapaciteta, i malih promena u nekim kategorijama operativnih troškova.

Hidrodrini u ovom pokazatelju je prednost u odnosu sa drugim kompanijama, odnosno sa manjim cenama po jedinici proizvodnje, jer veliki procenat sistema za vodosnabdevanje ima težinu.

### 5.3.3 Struktura operativnih Troškova

**Definicija:** Podela operativnih troškova prema kategorijama u izveštaju sa ukupnim troškovima.



**Grafikon 15.** Operativni troškovi prema strukturi

Najveći procenat (50%) u strukturi operativnih troškova za kompanije vode predstavljaju troškovi osoblja.

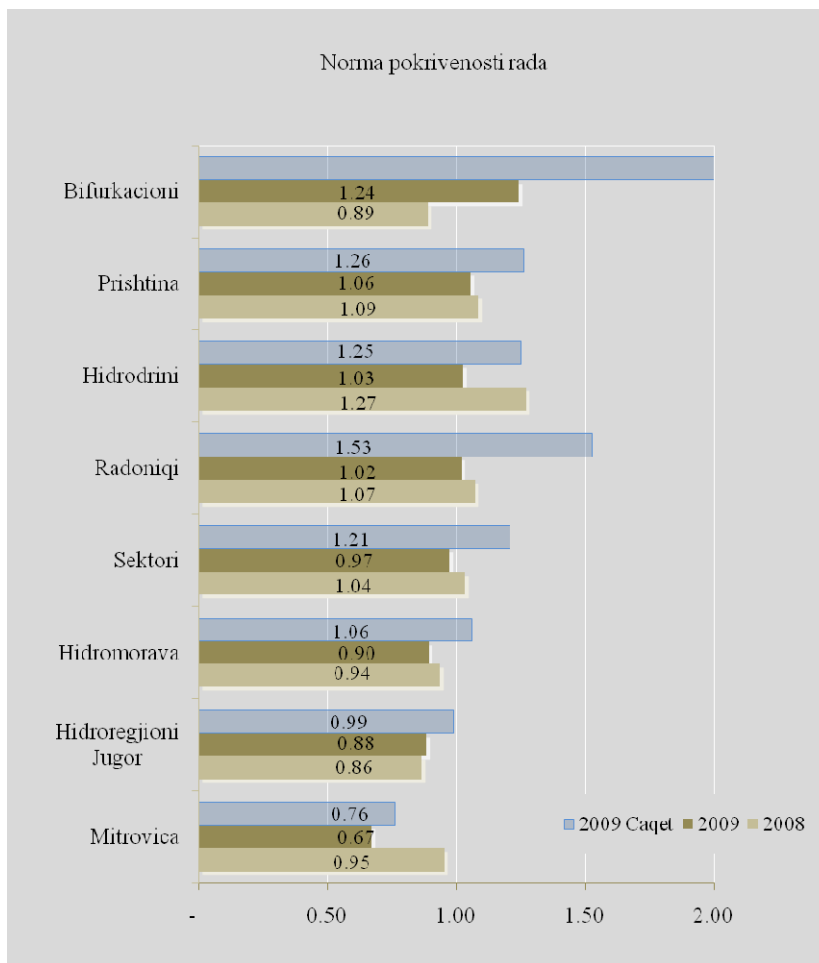
Bifurkacioni i Radonqi imaju veći troškovi za zaposlene, odnosno za 2009 godinu su 72% (Radonqi) i 73% (Bifurkacioni).

Najvišu drugu proporciju predstavljaju troškovi energije u proseku sektora u 2009 godini, bili su 22% i viši su sa 3% u 2008 godini, samo dva kompanije, odnosno Priština i Mitrovica imaju troškovi za kupljenu vodu. I zbog toga vredi napomenuti da Bifurkacija uprkos potrošnje u hemikalije sa 5,8%, kvalitet vode još uvek ima visok procenat neuspeha.

### 5.3.4 Norma pokrivenosti rada

*Definicija: Operativni prihodi podeljeni sa operativnim troškovima bez amortizacije.*

Stopa pokrivenosti rada predstavlja godišnji troškovi u odnosu na prikupljanje, i takođe je najbolji pokazatelj koji najbolje odražava finansijsku situaciju za kompaniju.



**Grafikon 16.** Norma pokrivenosti rada

Stopa pokrivenosti operativnih troškova iz prihoda od fakturisanja usluga pijaće vode, i otpadnih voda varira sa jedne kompanije na drugu.

Od grafikona 15, vidi se da norma pokrivenosti rada u pet od sedam kompanija je zabeležio negativan trend, osim Bifurkacioni i Hidroregjioni Jugor koji su pokazali poboljšanje u ovom indikatoru.

Kompanija Bifurkacioni je pokazalo bolje povećanje u stopu naplate, i smanjenje operativnih troškova, što je uticalo na pokrivenosti rada u cilju postizanja značajnog poboljšanja.

Stopa pokrivenosti rada, vezana je sa operativnim prihodima i ukupnim operativnim troškovima. Sektor je dostigao 0,97, u poređenju sa 1,21, gde se jasno vidi da je neodrživo. Četiri od sedam kompanija uspele su da pokriju operativne troškove sa njihovim operativnim prihodima.

Norma rada uglavnom je smanjena na 0,97 za 2009 godinu od 1.04 dok je bilo u 2008 godini.

Trenutni nivo prihoda od fakture za usluge vode i kanalizacije, omogućava samo četiri regionalnim kompanijama da pokriju svoje operativne troškove (kadar, energiju, hemikalije, goriva i drugih troškova), kao i pregršt održavanja, dok troškovi za kapitalne investicije su ograničeni. Tri druge kompanije, Hidromorava, Hidroregijoni Jugor i Mitrovica, su pod nivoom pokrivenosti operativnih troškova. Ove kompanije trebalo bi da imaju kao cilj podstizanje stope od 1,00, da bi operativni troškove pokrili sa prihodima pod kojim su generisani.

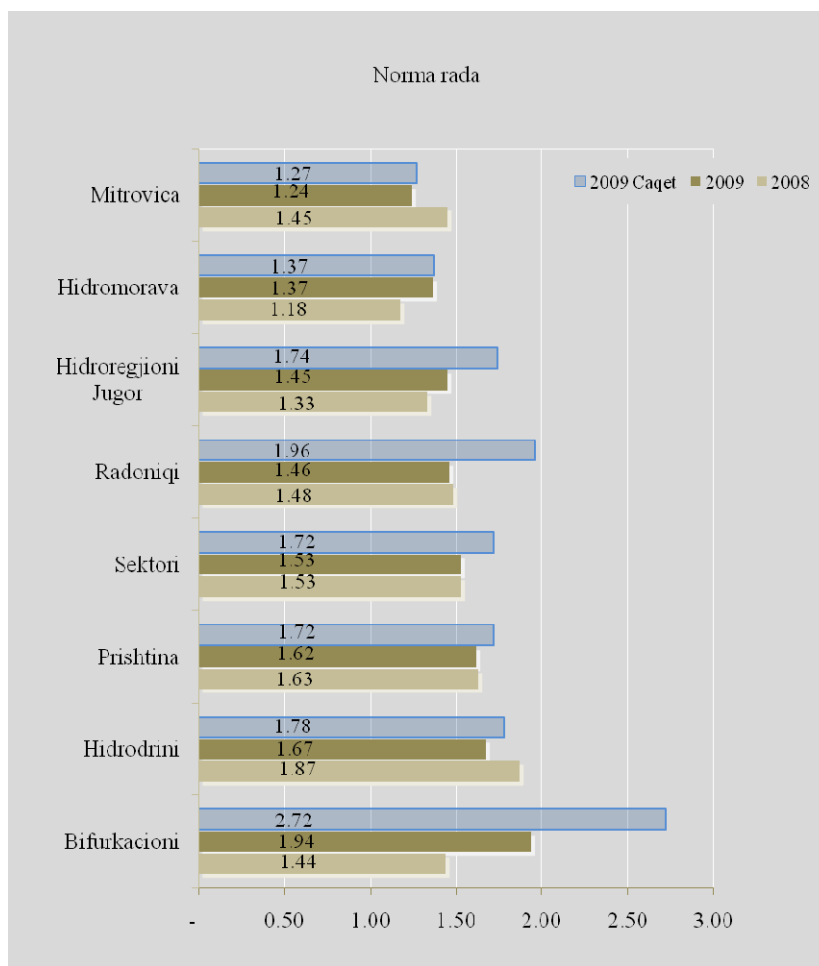
### **5.3.5 Pokrivenosti rada**

*Definicija:* Operativni prihodi od izdatih faktura i od drugih operativnih prihoda, dodeljeni sa operativnim troškovima bez amortizacije.

Stopa rada, je jedan pokazatelj koji ilustruje finansijsko stanje kompanije, koje trebalo bi da bude ako kompanija dostigne da prikupi svu iznos fakturisanja, i u isto vreme predstavlja sposobnost kompanije za pokrivanje operativnih troškova, bez amortizacije sa prihodima od fakturisanja i drugih operativnih prihoda.

Stopa rada u nivou sektora, uglavnom je 1.53 i tokom dve godišnjeg perioda (2008-2009) je ostala nepromenjena.

Najveću stopu rada ima Bifurkacioni sa 1,94 u 2009 godini, i beležio je porast od 0,50, dok Mitrovica je rangirana kao poslednja sa stopom rada od 1.24.



**Grafikon 17. Stopa rada**

Stopa rada je vezana sa fakturisanim operativnim prihodima i sa i ukupnim operativnim troškovima. Sektor je dostigao 1,53, u poređenju sa jednim objektivom od 1.72, tako da RKV je ispod objekta. Rashodi su bili nešto ispod objekta, bez obzira od velikih troškova energije, dok fakturisanje kao što je pomenuto gore bilo je razočaravajući.

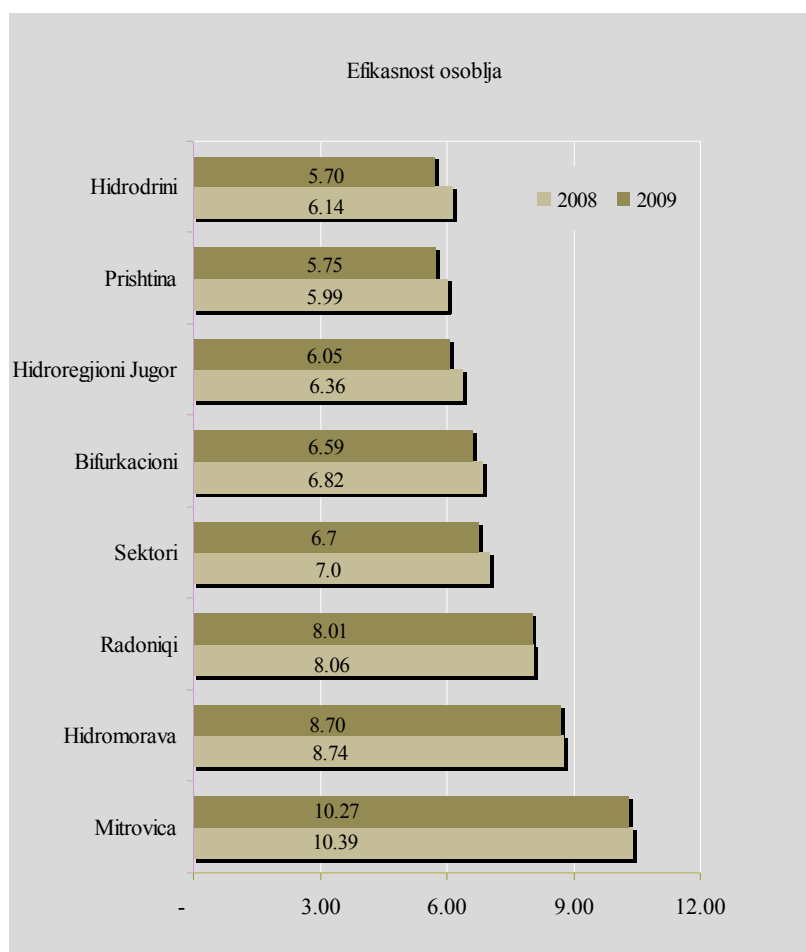
Važno je napomenuti da povećanje operativnih troškova, smanjenje stopa naplate i smanjenje ostalih poslovnih prihoda od nekoliko kompanija, je uticalo da imaju naj nižu stopu rada u 2009 godini.

## 5.4 Pokazatelj Efikasnosti Osoblja

### 5.4.1 Osoblje za (1000 potrošača )

*Definicija: Ukupan broj zaposlenih u odnosu na hiljadu fakturisanih točkova.*

Važan indikator za izračunavanje zahteva za zaposlenih, ili za reduktiranje suvišne radne snage, je broj zaposlenih koji treba da posluže u 1000 veze. Opterećenje sa velikim broj zaposlenih vodi u nisku efikasnost njihovog rada, i svakako u krajnjoj instanci povećava finansijske troškove radne snage. Jačanje i dobro upravljanje ljudskih resursa je jedan od izazova za kojim se suočavaju kompanije na Kosovu, u cilju poboljšanja efikasnosti rada i podizanje uslužnih standarda.



**Grafikon 18.** Osoblje (000 potros)

Sve javne kompanije na Kosovu zaposlili su viši broj radnika nego što je neophodno. Stopa za osoblje na sektorskom nivou je bilo 6,7 zaposlenih /za 1000 potrošača u 2009 godini, gde to pokazuje trend poboljšanja od 2008 godine do 0,3 za zaposlenika.

U poređenju sa razvijenim evropskim zemljama, ovaj pokazatelj se kreće oko 4-7 radnika /1000 veze, gde se može reći da je i dalje visoka.

Za 2009 godinu, Mitrovica ima najveći broj zaposlenih koji služe za 1000 potrošača sa 10,27, dok Hidrodrini sa 5,70 ima najvišu efikasnosti radnika za hiljadu veze.

Menadžment RKV-a, treba imati pristup reformisanja u pogledu upravljanja ljudskim resursima, pre svega sa analiziranjem postojeće radne snage i restrukturiranjem radne snage, a kasnije u smislu podizanja njihove kvalifikacione strukture, potrebnih obuka, kao i motivaciju zaposlenih.

## 6. ODGOVORNOSTI RKV ZA RUVO

RUVO i tokom 2009 godine, nastavio je da nadgledava performansu RKV-e, u vezi odgovornostima na regulatorni proces, dok za procenjivanje ovog pokazatelja uzeti su u obzir sledeći kriterijumi:

- Poštovanje rokova za izveštavanje pod FOI-UP,
- Vreme isporuke i kvalitet primene za tarife,
- Plaćanje godišnje naknade za licensiranje,
- Odgovore na druge zahteve i obaveze RUVO-a.

**Tabela 12. Rangiranje Kompanija po odgovornostima**

| Pozicija | RKV                 | Ukupni bodovi 2008 | Ukupni bodovi 2009 |
|----------|---------------------|--------------------|--------------------|
| 1        | Hidrodrini          | 1.67               | 3.17               |
| 2        | Priština            | 2.67               | 3.00               |
| 3        | Radonqi             | 3.00               | 2.17               |
| 4        | Bifurkacioni        | 3.17               | 2.00               |
| 5        | Hidroregjioni Jugor | 1.50               | 2.00               |
| 6        | Mitrovica           | 0.83               | 1.67               |
| 7        | Hidromorava         | 1.33               | 0.83               |

Rangiranje kompanija u smislu ovog indikatora se izvršio prema istoj metodologiji, koji se takođe koristio za podelu bodova o GPI.

Tokom ove godine, odnosno u (2009) godini, najodgovornija kompanija nad RUVO je Hidrodrini sa 3.17 prikupljenih bodova od četiri, koliko je bio mogući maksimum. Hidrodrini je pokazalo značajno poboljšanje od prošle godine u ovom pokazatelju, dok Hidromorava se prikazala kao manje odgovorna kompanija u odnosu sa svim drugim kompanijama. Takođe ista kompanija u poređenju sa 2008 godini, pokazala je manje odgovornosti prema RUVO.

Tri kompanije sa najbolim performansama, takođe imaju dobru performansu u ovom pokazatelju, koje su sve više bile odgovornije na regulatorne procese u poređenju sa drugim kompanijama.

Regulisane kompanije moraju imati na umu, da za postizanje većih pozitivnih trendova, treba da povećaju svoju osetljivost i odgovornost, odgovarajući na regulatornim zahtevima u pogledu kvaliteta i na vreme.

## 7.KAPITALNE INVESTICIJE

**Tabela 13.** Realizacija investicija u 2009 godini

| RKV                 | Ukupni bodovi investicija (€) | U u slugama vodovoda (€) | U uslugama vodovoda (€) | Iz spostvenih izvora (€) | Od donatora (€) |
|---------------------|-------------------------------|--------------------------|-------------------------|--------------------------|-----------------|
| Priština            | 987,304                       | 906,520                  | 80,783                  | 696,904                  | 290,399         |
| Hidroregjioni Jugor | 323,851                       | 313,351                  | 10,500                  | 94,524                   | 225,327         |
| Hidrodrini          | 167,090                       | 166,340                  | 750                     | 133,273                  | 33,810          |
| Mitrovica           | 445,975                       | 402,127                  | 43,848                  | 0.,000                   | 445,970         |
| Radoniqi            | 239,043                       | 239,043                  | 0.000                   | 12,319                   | 226,723         |
| Hidromorava         | 172,211                       | 112,711                  | 59,500                  | 3174                     | 169,036         |
| Bifurkacioni        | 876,827                       | 563,047                  | 313,779                 | 40,886                   | 835,940         |
| Ukupno              | 3,212,301                     | 2,703,139                | 509,160                 | 981,080                  | 2,227,205       |

U tabeli 13, prikazan je pregled kapitalnih investicija, koji su realizovani od strane vodnih kompanija tokom 2009 godine. Vrednost ukupnih investicija u uslugama vodosnabdevanja i kanalizacije za 2009 godinu je 3,212,301(€), od čega 2,703,139(€) su uloženi u uslugama vode, dok drugi ostatak 509,160 (€) u uslugama kanalizacije. Od ukupnih investicionih sredstva od 2,227,205 ili 69% su donacije, dok je drugi deo od 981,080(€) ili 31% osiguran je u sopstvenim resursima kompanija.

Većina investicija se ulagalo u snabdevanje od 1,676,892 (€), odnosno u oblasti vodovodne infrastrukture, koja se odnose na rehabilitaciju cjevovoda, proširenje vodovoda u urbanim sredinama, kao i ruralnim područjima, a posebno u zonu usluga Bifurkacioni, Prištine i Hidrodrini. Takođe se ulagalo investicija u uspostavljanje individualnih i regionalnih vodomera, nabavke oprema za upravljanje gubitaka vode, pumpe i drugih oprema. Sa 1,026,191 (€) su pokriveni delovi, koji nisu obuhvaćeni u infrastrukturu ,kao što su rehabilitacija zgrada i kancelarija, kupovina vozila, opreme za informacionu tehnologiju itd. Međutim nije bilo investicija vezanih za proširenje proizvodnih kapaciteta, koji su veoma potrebni u Prištini i Mitrovici.

## 8. PERFORMANSA VODOSNABDEVANJA SA VODOM NA VELIKO

Ibar Lepenac je hidroekonomsko preduzeće, koja kao osnovnu aktivnost ima korišćenje vode i vodosnabdevanje sa netretiranom vodom na veliko za različite korisnike, odnosno za potrebe navodnjavanja, industrije i kanalizacije.

Nadgledavanje performanse i komparativne evaluacije za Ibar Lepenac, kao posebno preduzeće od kompanija koja čine snabdevanje vodom za piće, je pod regulatornim mandatom RUVO-a samo u delu koji se odnosi na snabdevanje netretirane vode na veliko za dve regionalne kompanije, odnosno Mitrovice i Prištine. Mitrovica se snabdeva sa netretiranom vodom u iznosu od oko 500 l /s, za operativnu jedinicu Glogovaca.

Preformansa za Ibar Lepenac se ocenjuje sa ograničenim brojem finansijskih pokazatelja, koji su predstavljeni u tabeli 14.

Parametri koji utiču na operativni troškovi (u nemogućnost odvajanja od drugog ostatka rada), su odvedeni na osnovu jednog ključa, koji je usvojen od kompanije IL i RUVO.

**Tabela 14.** Performansa HJP Ibar Lepenac

| Pokazatelj performanse                              | 2007  | 2008  | 2009  | Trend     |
|-----------------------------------------------------|-------|-------|-------|-----------|
| Stopa naplate                                       | 15%   | 114%  | 82%   | negativan |
| Pokrivenost rada                                    | 1.4   | 1.4   | 0.84  | negativan |
| Stopa pokrivenosti rada                             | 0.2   | 1.54  | 0.69  | negativan |
| Operativni troškovi po jedinici (€/m <sup>3</sup> ) | 0.013 | 0.013 | 0.021 | negativan |

Performansa za Ibar Lepenac u 2009 godini, nakon napretka ostvaren u 2008 godini, pokazao je trend opadanja u svim indikatorima rada.

Stopa naplate od 82% tokom 2009 godine je manji nego u 2008 godini, gde ova stopa obeležena je sa 114%. Stopa rada takođe je pala sa 1,4 u 2008 godini na 0,84 u 2009 godini. Dva finansijska pokazatelja, kao stopa pokrivenosti rada i stopa rada, su pod uticajem indikatora efikasnosti naplate, kao i povećavanja operativnih troškova.

Nizak nivo stope rada pokazuje da Ibar Lepenac nije bio u mogućnosti da pokrije operativne troškove sa realizovanim prihodima.

## 9. KOMENTARI I PREPORUKE ZAKOMPANIJE VODE

### RKV “Prishtina” D.D

- Da se povećavaju produktivni kapaciteti bez prekidanja snabdevanje vodom za celu oblast usluga (24 sata dnevno snabdevanje vodom za sve),
- Da se osigurava neophodni pritisak u vodnim cevima, odnosno u nekim delovima glavnog grada i ostalih naselja, koja su u zonu usluga RKV Pristine,
- Razvijanje programa u cilju smanjenja gubitaka vode,
- Povećanje stopa naplate,
- Jačanje i podizanje profila u centrima potrošača, u cilju poboljšanja svojih usluga ,
- Smanjivanje troškova energije,
- Postavljanje individualnih vodomera, i osiguravanje funkcionaliteta,
- Poboljšanje sistema za upravljanje podataka i informacija,
- Instalacija i razvoj geografskih informacionih sistema,
- Poboljšano fakturisanja i redovno čitanje vodomera za potrošače,
- Pravno deljenje za fakturisanje u kolektivnim stanovima, koja se fakturišu sa zajedničkim vodomermom (u odnosu na broj stanovnika ili ravnu površinu).

### RKV “Hidroregjioni Jugor” D.D

- Postavljanje vodomera za proizvodnju vode u svim resursima,
- Postavljanje individualnih vodomera u cilju poboljšanja nivoa potrošnje mere
- Razvoj programa u cilju smanjenja gubitaka vode,
- Da se poboljšala stopa rada, povećavajući efikasnost naplate i smanjivajući operativni troškovi.
- Smanjivanje troškova energije,
- Povećanje centara za potrošači, u cilju poboljšanja zaštite i usluga za potrošači.
- Da se za poboljša sistem za upravljanja podataka i informacija.

### RKV “Hidrodrini” D.D

- Poboljšanje kvaliteta vode sa dodatkom mera za njeno tretiranje,
- Da se koriste mogućnosti da sa za institucionim i donatorskim podrškama povećava pokrivenost stanovništva sa kanalizacijom,

- Da se povećava stopa naplate preduzimavajući tehničke i administrativne mere,
- Visoke gubitke voda treba se smanjiti na prihvatljiv nivo,
- Preduzimavanje mera za smanjivanje visokih trokova električne energije.

#### **RKV “Mitrovica” D.D**

- Da se koriste mogućnosti, da sa za institucionim i donatorskim podrškama, povećavaju proizvodni kapaciteti u cilju poboljšanja regularnog snabdevanja sa pijaćem vodom,
- Povećavanje centara za potrošači, u cilju poboljšanja zaštite i usluga za potrošači,
- Razvoj programa u cilju smanjenja gubitaka vode,
- Povećavanje efikasnosti naplate,
- Smanjivanje energetske troškova, sa sprovođenjem mera za povećavanje energetske efikasnosti poslovanja.
- Postavljanje individualnih mera u cilju poboljšanja nivoa potrošnje mere.

#### **RKV “Radoniqi” D.D**

- Reduktiranje visokih troškovi za osoblje,
- Dalje smanjivanje gubitaka vode na prihvatljiv nivo,
- Povećavanje potrošnje mere i proporcije potrošača sa vodomerom,
- Da se povećava pokrivenost rada, poboljšavajući stopu naplate i smanjivanje operativnih troškova,
- Da bi se poboljšalo efikasnost rada.

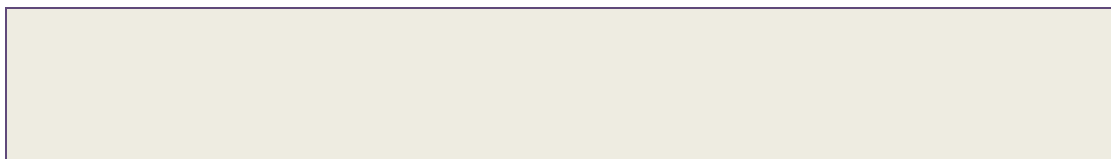
#### **RKV “Bifurkacioni” D.D**

- Da se poboljšava kvalitet vode, uz dodatak mera za tretiranje pijaće vode,
- Postavljanje individualnih vodomera u cilju poboljšanja nivoa potrošnje mere,
- Preduzimavanje mera za smanjivanje gubitaka vode,
- Da se povećava efikasnost naplate,
- Reduktiranje visokih troškovi za osoblje.

#### **KRU “Hidromorava” D.D**

- Da se povećava pokrivenost sa vodovodom i kanalizacijom, koristeći mogućnosti, koje se nude za povećanje proizvodnih kapaciteta.

- Da se i dalje poboljšava kvalitet vode, koji je distribuiran od strane potrošača,
- Postavljanje individualnih vodomera u cilju poboljšanja nivoa potrošnje mere,
- Razvoj programa u cilju smanjenja gubitaka vode,
- Da se zaustavi negativni trend za stopu naplate, sa ciljem povećanja fakturisanja, i naplate prihoda sa fakture potrošača,
- Da se razvoji sistem upravljanja za informacioni sistem podataka,
- Da se povećava nega potrošača sa odobravanjem zahteva i pritužbi na vreme.
- Poboljšanje efikasnosti rada.



## Deo C

### Komparativna Performansa u Sektoru Otpada

## 10. OPŠTA PERFORMANSA U SEKTORU OTPADA

### 10.1. Opšta performansa za usluge sakupljanje otpada.

Slično sa sektorom vode, i sektor otpada je organizovan na regionalnom nivou. Usluge za sakupljanje otpada se nude od sedam regionalnih kompanija, koje su pod regulatornim mandatom RUVO-a.

U tabeli 15, predstavlja se kratak profil regionalnih kompanija, zajedno sa skraćenicama njihovih imena, koja se koriste u ovom izveštaju.

**Tabela 15.** Profili Regionalnih Kompanija za otpad .

| Naziv Kompanije      | Opštine u oblasti usluga | Ukupni broj stanovnika u zoni usluga | Posluzeno stanovništvo | Broj potrošača | Ukupno prikupljanje u tonu | Korišćene skraćenice u tonu |
|----------------------|--------------------------|--------------------------------------|------------------------|----------------|----------------------------|-----------------------------|
| RKO Pastrimi, D.D    | 6                        | 548,370                              | 291,180                | 49,124         | 88,445                     | Pastrimi                    |
| RKO Ekoregijoni, D.D | 5                        | 458,284                              | 174,826                | 25,999         | 42,946                     | Ekoregijoni                 |
| RKO Ambienti, D.D    | 3                        | 201,270                              | 72,071                 | 21,841         | 23,177                     | Ambienti                    |
| RKO Uniteti, D.D     | 3                        | 211,897                              | 63,727                 | 11,596         | 34,196                     | Uniteti                     |
| RKO Çabrati, D.D     | 1                        | 97,931                               | 51,163                 | 10,772         | 16,964                     | Çabrati                     |
| RKO Higjena, D.D     | 3                        | 207,385                              | 68,274                 | 16,353         | 21,909                     | Higjena                     |
| RKO Pastërtia, D.D   | 2                        | 178,721                              | 78,272                 | 17,990         | 18,324                     | Pastërtia                   |
| Ukupno               | 23 <sup>12</sup>         | 1,903,858                            | 799,514                | 153,675        | 245,961                    |                             |

Broj stanovništva, kojima se nudi usluge otpada je 799,514 stanovnika, (ili 42% od ukupnog broja stanovnika usluga).

Stanovništvo služeno sa uslugama se izračunavalo sa množenjem broja domaćih potrošača i prosečnim brojem članova porodice za odgovarajuću opštinu (prema podacima dobijenih od Zavoda za statistiku Kosova).

<sup>12</sup> Opština Dečana, Kačanika i Vitije sa odlukama opštinskih skupština, uklonjene su iz regionalnih kompanija, i rade bez licence RUVO-a.

Opštinska preduzeća u severnom delu Mitrovice, kao i opština Štrpca i Novo Brda, nisu deo regionalizacije, i dalje su van regulatornog mandata RUVO-a.

Ukupan broj registrovanih potrošača od sedam RKV u 2009 godini je 153,675, uključujući domaće, komercijalne- industrijske i institucionalne kategorije potrošača.

Totalni iznos ukupnog prikupljanja za otpad od sedam RKV u 2009 godini je 245,961 tona. Od ovog iznosa, 205,626 tona su deponovani u licensiranim deponijama. Uglavnom se radi da Çabrati i neke druge operative jedinice RKV u 2009 godini, nastavili su da polođu otpade na ne-licensiranim deponijama.

## 10.2 Performansa i rangiranje Regionalnih Kompanija za otpad

**Tabela 16.** Nivo GPI -ja i prosek sektora u 2009 godini

| Regionalne Kompanije Otpada | Stopa naplate (%) | Stopa pokrivenosti rada (koeficijent) | Žalbe potrošača (br/1000 potrošača.) | Cena po jedinici (€/t) | Efikasnost osoblja (osoblje /1000 potrošači.) |
|-----------------------------|-------------------|---------------------------------------|--------------------------------------|------------------------|-----------------------------------------------|
| Pastrimi                    | 51                | 0.92                                  | 10.52                                | 31.87                  | 9.04                                          |
| Ekoregijoni                 | 63                | 0.84                                  | 7.08                                 | 37.34                  | 9.08                                          |
| Ambienti                    | 53                | 0.95                                  | 0.78                                 | 31.18                  | 7.05                                          |
| Uniteti                     | 56                | 0.73                                  | 2.59                                 | 22.73                  | 15.52                                         |
| Çabrati                     | 50                | 0.82                                  | 8.91                                 | 29.80                  | 10.68                                         |
| Higijena                    | 62                | 0.86                                  | 4.40                                 | 35.39                  | 8.62                                          |
| Pastërtia                   | 51                | 0.87                                  | 0.00                                 | 40.67                  | 8.50                                          |
| Prosek                      | 55                | 0.87                                  | 5.96                                 | 32.32                  | 9.26                                          |

**Tabela 17.** Performansa sektora za 2008-2009 godinu

| Regionalne Kompanije Otpada | Stopa naplate (%) | Stopa pokrivenosti rada (koeficijent) | Žalbe potrošača (nr./1000 potrošača) | Kostot nješi (€/t) | Cena po jedinici (osoblje /1000 potrošači.) | Povećanje broj potrošača (%) |
|-----------------------------|-------------------|---------------------------------------|--------------------------------------|--------------------|---------------------------------------------|------------------------------|
| Sektor u 2008 godini        | 61                | 0.87                                  | 7.16                                 | 33.90              | 9.28                                        | 1.07                         |
| Sektor u 2009 godini        | 55                | 0.87                                  | 5.96                                 | 32.32              | 9.26                                        | 2.33                         |
| Trend                       | Negativni         | Isti                                  | Pozitivni                            | Pozitivni          | Pozitivni                                   | Pozitivni                    |

Od indikatora prikazani u gornjem tekstu, u 2009, samo jedan je pokazao negativan trend, a to je stopa naplate. Međutim stopa pokrivenosti rada ostala je nepromenjena od 2008, to je jedan test za dobro kontroliranje troškova od strane RKV-e, kao što se može videti u smanjenju rashoda kod pokazatelja troškova po jedinici.

Za najbolje procenjivanje performanse za Regionalne Kompanije otpada, RUVO je izabrao nekih od najvažnijih GPI- a, na osnovu kojih je izvršeno njihovo rangiranje, koje su uključene u tabeli 18.

**Tabela 18.** Težina indikatora

| Indikator                | Značajnost |
|--------------------------|------------|
| Stopa naplate            | 1.0        |
| Stopa pokrivenosti rada  | 1.0        |
| Žalbe potrošača          | 1.0        |
| Cena po jedinici         | 0.8        |
| Efikasnost osoblja       | 0.8        |
| Povećanje broj potrošača | 0.2        |

U skladu sa odobrenom metodologijom za procenjivanje performanse, GPI-u je dato veliki značaj, koji je podeljen u tri kategorije:

(i) sa 1,0 bodova su ponderisani dva najvažniji finansijski pokazatelji, i jedan u nivou usluga, (ii) sa 0,8 bodova ponderisan je jedan finansijski pokazatelj i jedan operativni pokazatelj, dok (iii) sa 0,2 bodova ocenjuje se napredak u povećavanju broja potrošača iz godine u godinu, iako to nije pravi pokazatelj dato mu je simbolična težina, u cilju da podstakne kompanije da ulažu napore da registruju nove potrošače, i koriste samo za procenjivanje performanse za postignut napredak u toku procenjivanja u 2009 godini, u poređenju sa 2008 godinom.

Performansa Regionalnih Kompanije otpada za 2009 godinu kroz ključnih indikatora je predstavljena u tabeli 19, dok postignut napredak u poboljšanju performanse tokom 2008-2009 godine je prikazano u tabeli 20.

**Tabela 19.** Broj bodova po indikatoru performanse u 2009 godini

| Regionalne Kompanije Otpada | Stopa naplate (%) | Stopa pokrivenosti rada (koeficient) | Žalbe potrošača (br./1000 potrošača.) | Cena po jedinici (€/t) | Efikasnost osoblja (osoblje /1000 potros.) | Ukupni bodovi |
|-----------------------------|-------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|------------------------|--------------------------------------------|---------------|
| Pastrimi                    | 0.07              | 0.86                                 | 1.00                                  | 0.39                   | 0.61                                       | 2.93          |
| Higijena                    | 0.89              | 0.59                                 | 0.31                                  | 0.24                   | 0.65                                       | 2.68          |
| Ambienti                    | 0.23              | 1.00                                 | 0.06                                  | 0.42                   | 0.80                                       | 2.51          |
| Ekoregijoni                 | 1.00              | 0.48                                 | 0.17                                  | 0.15                   | 0.61                                       | 2.41          |
| Çabрати                     | 0.00              | 0.42                                 | 0.64                                  | 0.48                   | 0.46                                       | 2.00          |
| Uniteti                     | 0.42              | 0.00                                 | 0.18                                  | 0.80                   | 0.00                                       | 1.40          |
| Pastërtia                   | 0.04              | 0.62                                 | 0.00                                  | 0.00                   | 0.66                                       | 1.32          |

Ukupnost prikupljenih bodova za jednu kompaniju predstavlja iznos prikupljenih bodova za svaki pokazatelj. Razdvajanje bodova za najbolju performansu u 2009 godini, kao i za napredak koji je postignut u poboljšanju performanse za 2008-2009 godinu, izvršena je na osnovu iste metode korišćena u toku poslednjih godina, koja je zasnovana na proporcionalno deljenje bodova u zavisnosti od ostvarenog nivoa u jednom pokazatelju. Dakle, za kompanije koje su postigle najviši nivo u jednom pokazatelju, dato mu je maksimum bodova od 1,0 poena, dok za kompaniju, koja je imala najniži nivo u indikatoru, dodeljeno mu je minimum bodova od 0.0 poena, a ostale kompanije su uzeli proporcionalne bodove između 0.0 i 1,0 u zavisnosti od nivoa koji je postignut u pokazatelju.

**Tabela 20.** Broj bodova po indikatoru performanse u 2008-2009

| Regionalne Kompanije Otpada | Stopa naplate (%) | Stopa pokrivenosti rada (koeficient) | Žalbe potrošača (br./1000potros.) | Cena po jedinici (€/t) | Efikasnost osoblja (osoblje /1000 potros.) | Povećanje broja potrošača (%) | Ukupni bodovi |
|-----------------------------|-------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------|---------------|
| Uniteti                     | 0.78              | 0.12                                 | 0.56                              | 0.80                   | 0.56                                       | 0.07                          | 2.89          |
| Higijena                    | 0.77              | 1.00                                 | 0.56                              | 0.49                   | 0.00                                       | 0.05                          | 2.87          |
| Ekoregijoni                 | 1.00              | 0.68                                 | 0.06                              | 0.06                   | 0.55                                       | 0.00                          | 2.35          |
| Ambienti                    | 0.44              | 0.15                                 | 0.19                              | 0.37                   | 0.80                                       | 0.20                          | 2.15          |
| Çabratı                     | 0.22              | 0.00                                 | 0.75                              | 0.57                   | 0.46                                       | 0.04                          | 2.04          |
| Pastërtia                   | 0.00              | 0.24                                 | 0.00                              | 0.43                   | 0.75                                       | 0.11                          | 1.53          |
| Pastrimi                    | 0.44              | 0.04                                 | 0.25                              | 0.00                   | 0.62                                       | 0.08                          | 1.43          |

Za procenjivanje napretka u poboljšanju performanse za 2008-2009 godinu, je korišćena ista metoda kao kod performanse u 2009 godini, sa promenom, zato što sada u procenjivanju se smatraju šest ključnih indikatora performanse.

**Tab. 21.** Rangiranje kompanija prema performanse u 2009 godini

| Pozicija | Regionalne Kompanije Otpada | Prikupljeni bodovi |
|----------|-----------------------------|--------------------|
| 1        | Pastrimi                    | 2.93               |
| 2        | Higijena                    | 2.68               |
| 3        | Ambienti                    | 2.51               |
| 4        | Ekoregijoni                 | 2.41               |
| 5        | Çabratı                     | 2.00               |
| 6        | Uniteti                     | 1.40               |
| 7        | Pastërtia                   | 1.32               |

**Tabela 22.** Rangiranje kompanija po poboljšanju performanse 2008-2009

| Pozicija | Regionalne Kompanije Otpada | Ukupni bodovi |
|----------|-----------------------------|---------------|
| 1        | Uniteti                     | 2.89          |
| 2        | Higijena                    | 2.87          |
| 3        | Ekoregijoni                 | 2.35          |
| 4        | Ambienti                    | 2.15          |
| 5        | Çabrati                     | 2.04          |
| 6        | Pastërtia                   | 1.53          |
| 7        | Pastrimi                    | 1.43          |

Tabela 22 predstavlja procenjivanje poboljšanja u 2009 godini u poređenju sa 2008 godinu. Značajnije poboljšanje se posmatralo na Uniteti, odnosno u stepen naplate, efikasnost osoblja, uslužne žalbe za 1000 potrošači, troškova po jedinici, dok u stopu pokrivenosti rada je imalo pogoršavanje.

Ograničena poboljšanja u ovim pokazateljima u Ekoregijoni i Çabrati.

Kompanija sa najslabijom performansom u 2009 godini u poređenju sa 2008 godinom je Pastrimi.

**Tabela 23.** Rangiranje kompanija tokom 2006-2009 godine

| Regionalne Kompanije Otpada | Rangiranje u 2006 godini | Rangiranje u 2007 godini | Rangiranje u 2008 godini | Rangiranje u 2009 godini |
|-----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Pastrimi                    | 6                        | 6                        | 1                        | 1                        |
| Ekoregijoni                 | 4                        | 4                        | 5                        | 4                        |
| Ambienti                    | 5                        | 3                        | 3                        | 3                        |
| Uniteti                     | 7                        | 1                        | 7                        | 6                        |
| Çabrati                     | 1                        | 2                        | 2                        | 5                        |
| Higijena                    | 3                        | 5                        | 6                        | 2                        |
| Pastërtia                   | 2                        | 7                        | 4                        | 7                        |

Iz tabele 23 se vidi da Pastrimi, zadržala je prvu poziciju od prošle godine, iako je imao jedan blag trend pada u nekim ključnim pokazateljima performanse.

Ambienti takođe je ostao stabilan u 2008 i 2009 godini, nakon postignutog napretka u 2007 godini.

Cabrati tokom godina ima negativan trend, i iz prvog mesta u 2006 godini, a zatim u drugo mesto u 2007-2008 godini, u 2009 je rangirana na petom mesto, i veoma je zabrinjavajuće da i dalje ima pogoršavanje, ukoliko se primećuje i od rangiranja u petoj poziciji takođe u 2008 i 2009 godini.

Higijena je kompanija koja je zabeležila najveći rast u 2009 godini, rangirajući se na drugoj poziciji u odnosu na 2008 godinu koja je bila rangirana na šestoj poziciji.

## 11. KOMPARATIVNA PERFORMANSA REGIONALNIH KOMPANIJE OTPADA

Da bi se omogućilo značajno poređenje za javne komunalne kompanije otpada, prikazani su podaci u tabelama i grafikonima u vezi sa tekstualnom analizom za devet pokazatelja, od kojih šest predstavljaju glavne indikatore performanse, kroz kojih se obavljalo procenjivanje i rangiranje kompanija za najbolju performansu u 2009 godini, kao i za najveći napredak, koji je zabeležen u 2009 godini u poređenju sa 2008 godinu

Glavni pokazatelji performanse u sektoru otpada su:

- Stopa naplate
- Stopa pokrivenosti rada
- Žalbe potrošača
- Cena po jedinici
- Efikasnost osoblja
- Povećanje broja potrošača

Opis indikatora se vršilo grupirajući u četiri kategorije

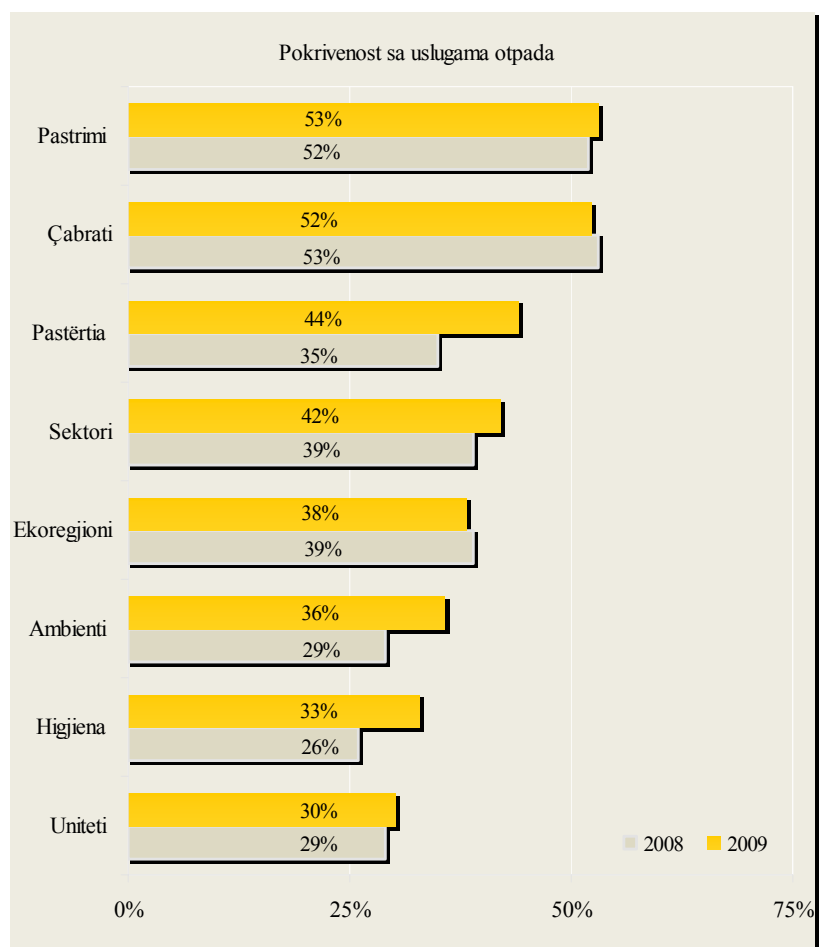
- Operativni pokazatelj
- Indikatori nivoa usluge
- Finansijski pokazatelji
- Pokazatelji za efikasnost osoblja

### 11.1 Operativni pokazatelji

#### 11.1.1 Pokrivenost sa uslugama otpada

**Definicija:** Stanovništvo koje ima pristup u usluge otpada u odnosu na registrovano stanovništvo u pokrivanom području, izražena je kao procenat.

U 2009 godini, u nedostatku tačnih statističkih podataka u vezi popisa stanovništva na Kosovu, RUVO je koristio podatke iz Zavoda za statistiku Kosova (ZSK), da indirektno koristi podatke o broju stanovništva koji žive u regionima, gde se pružaju usluge za prikupljanje otpada. Dakle, podaci o stanovništvu, koji se služe od RKV-e, dobijeni su kroz množenja sa brojem izdatih faktura za kategoriju domaćih potrošača sa dobijenim koeficijentom od strane ZSK-a, odnosno sa brojem članova domaćinstva u tim regionima.



**Grafikon 19.** Pokrivenost sa uslugam za prikupljanje otpada

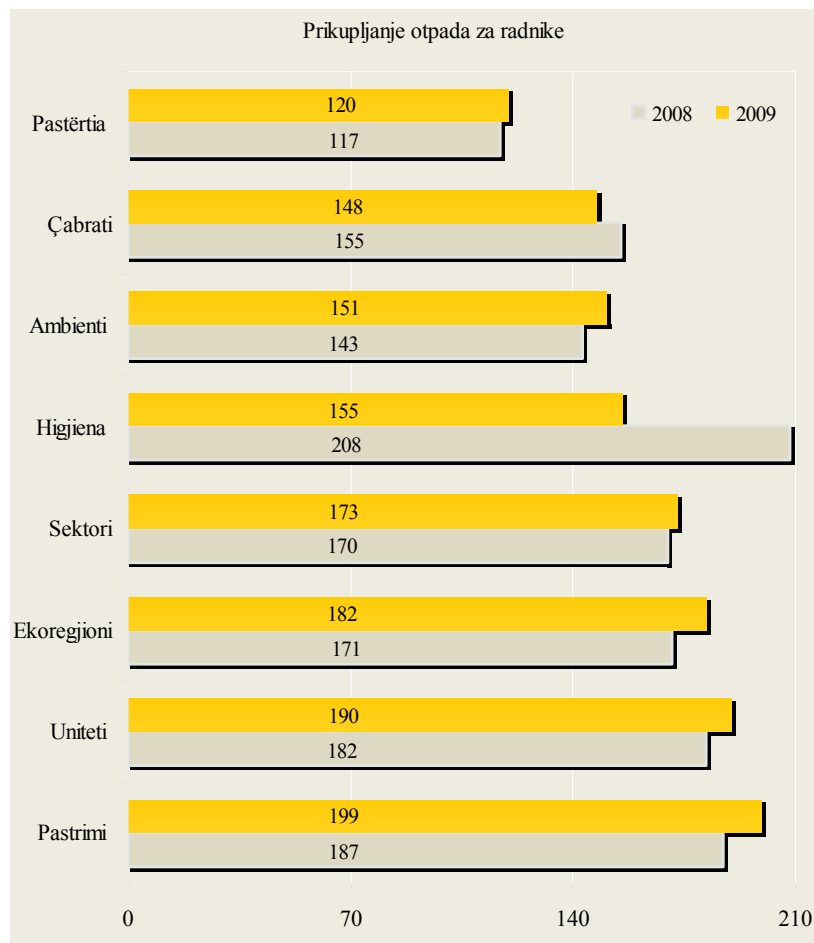
Pokrivenost sa uslugama od sedam kompanija za prikupljanje otpada i dalje je na niskom nivou, iako prosek pokrivenosti sa uslugama otpada je porastao od 39% do 42%.

Iz dijagrama 19, pokazuje se da Pastrimi ima najviši nivo za proširenje usluga sa 53%, dok Uniteti ima najniži nivo proširenosti sa 29%.

Kod svih kompanija primećuje se povećanje proširenosti u skladu sa uslugama za prikupljanje otpada, osim Cabрати i Ekoregijoni, u kojima nivo proširenosti je opao, kao rezultat smanjenja broja stanovnika.

### 11.1.2 Prikupljanje otpada za radnike

**Definicija:** Ukupni prikupljeni otpadi u odnosu na ukupan broj radnika. .



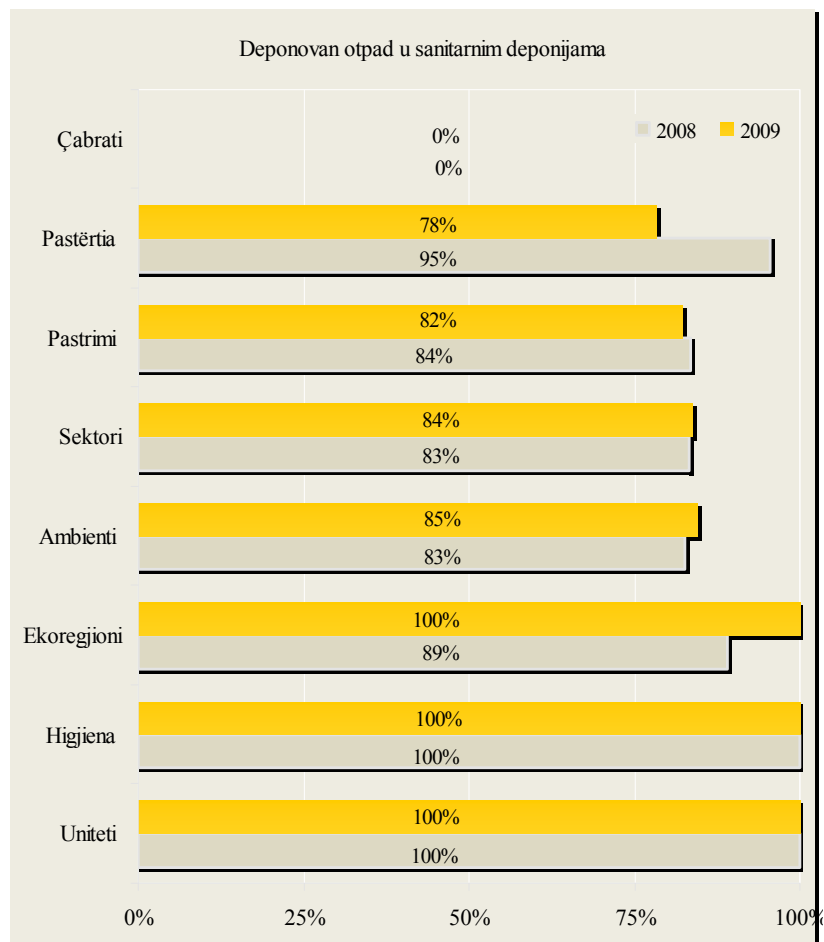
**Grafikon 20. Iznos prikupljenih otpada za radnike**

U 2009 godini u poređenju sa 2008 godinu, uglavnom određena je povećanost efikasnosti otpada u pet od sedam kompanija za otpad. Povećanje efikasnosti za prikupljanje otpada u kompanijama kao Uniteti, Ambienti, Pastërtia, došlo je kao rezultat povećane količine otpada. Dok Ekoregioni obeležio je efikasniji rad sa istim brojem zaposlenih.

Smanjivanje efikasnosti za prikupljanje otpada radnika u Higijena došlo je kao rezultat povećanog broja radnika i smanjenja količine prikupljenih otpada, takođe smanjivanje efikasnosti imamo u Çabrat zbog povećanog broja radnika, i nedovoljnog povećanja količine prikupljenih otpada.

### 11.1.3 Deponovani otpadi u sanitarnim deponijama (licenciranim)

**Definicija:** Količina otpada deponovani u sanitarnim deponijama, licencirani u odnosu na ukupnu količinu prikupljenih otpada.



**Grafikon 21.** Skladištenje otpada na sanitarnim deponijama

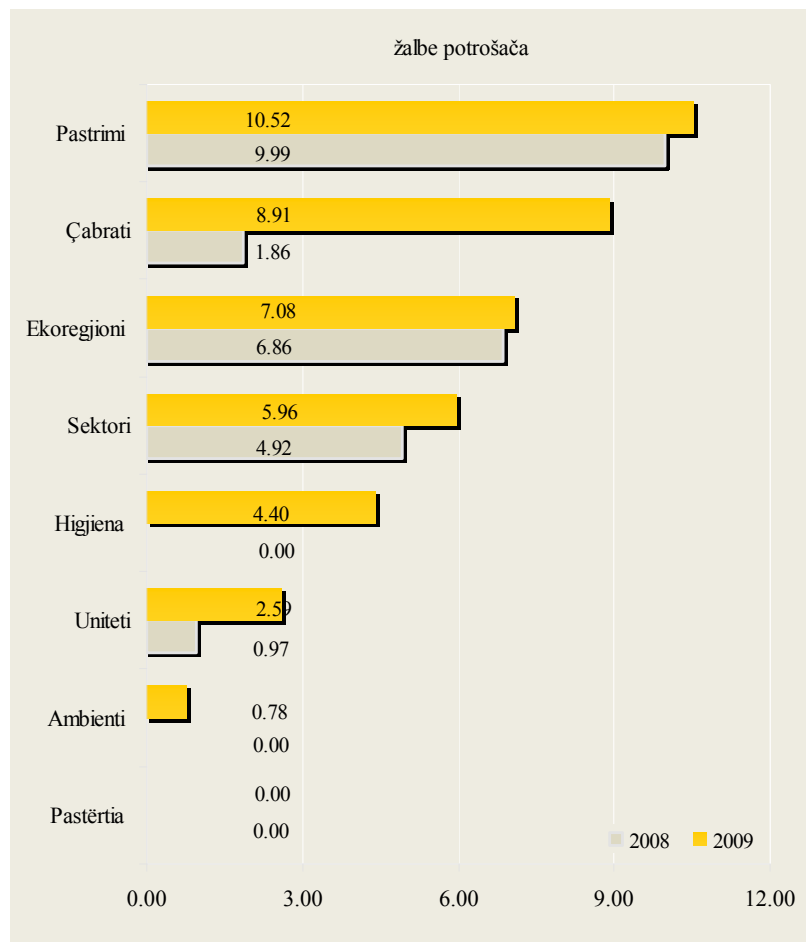
Takođe u 2009 godini, o područje Đakovice je bila bez licencirane deponije, gde kompanija svu količinu prikupljenih otpada bacila u nelicenciranim deponijama (divlja deponija). Dok Regionalne Kompanije Otpada, kao Uniteti, Higjiena i Ekoregjioni prema njihovim podacima, koriste samo licencirane deponije za odlaganje otpada.

Prosek deponovanih otpada u licensiranim deponijama je 84%, dok druga količina otpada je oko 40,335tona, uglavnom Cabрати se deponiralo u nelicensiranim deponijama, uključujući i neke operativne Jedinice Regionalnih Kompanije Otpada.

## 11.2 Indikatori nivoa usluge

### 11.2.1 Žalbe potrošača

**Definicija:** Broj pritužbi usluga podeljeni za 1000 registrovanih potrošača.



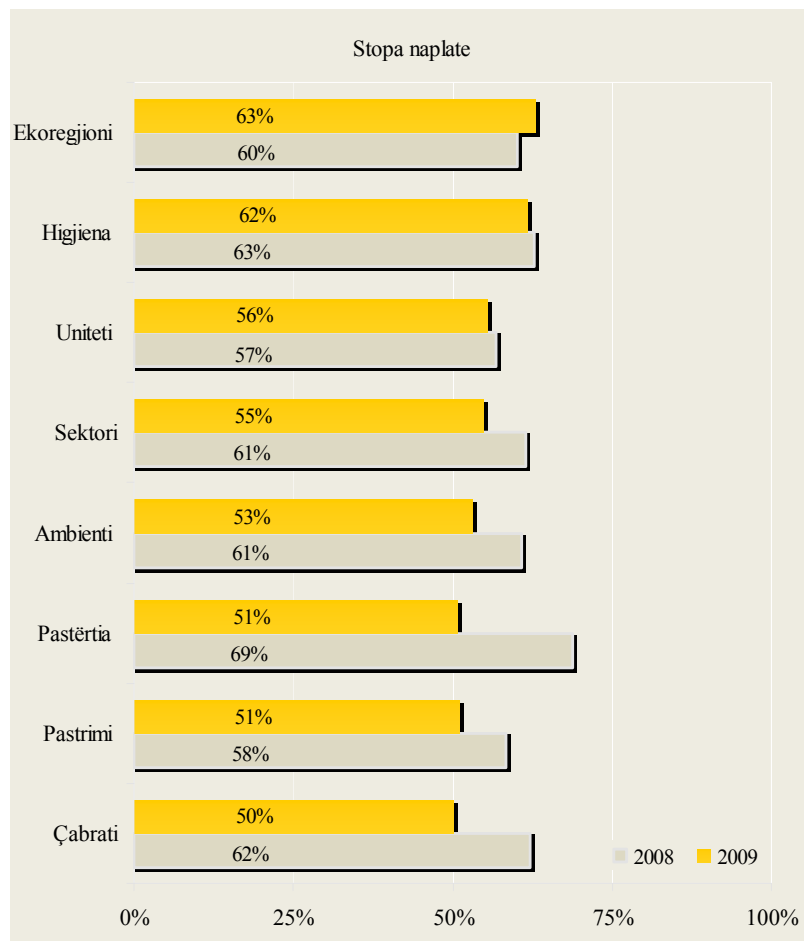
**Grafikon 22.** Žalbe za 1000 potrošača

Stopa žalbe za usluge otpada za hiljadu potrošača je povećan na 5,96 u 2009 godini u odnosu na 2008 godini, kada je prosek bio 4,92 žalbi. Pastrimi je zabeležio najveći broj žalbi za 2009 godinu sa 10,52 žalbi za hiljadu potrošača, Pastertia nije prijavila nijednu pritužbu, dok Ambienti u 2009 godini je tretirala na najozbiljniji način pritužbe, gde su držali i dobar rekord u odnosu na 2008 godini.

## 11.3 Finasijski pokazatelji

### 11.3.1 Stopa naplate

**Definicija:** iznos naplaćenih prihoda na evra za određeni period bez (PDV), u odnosu sa iznosom na evro naplaćenih prihoda za isti period ( bez PDV).



**Grafikon 23.** Procenat naplate

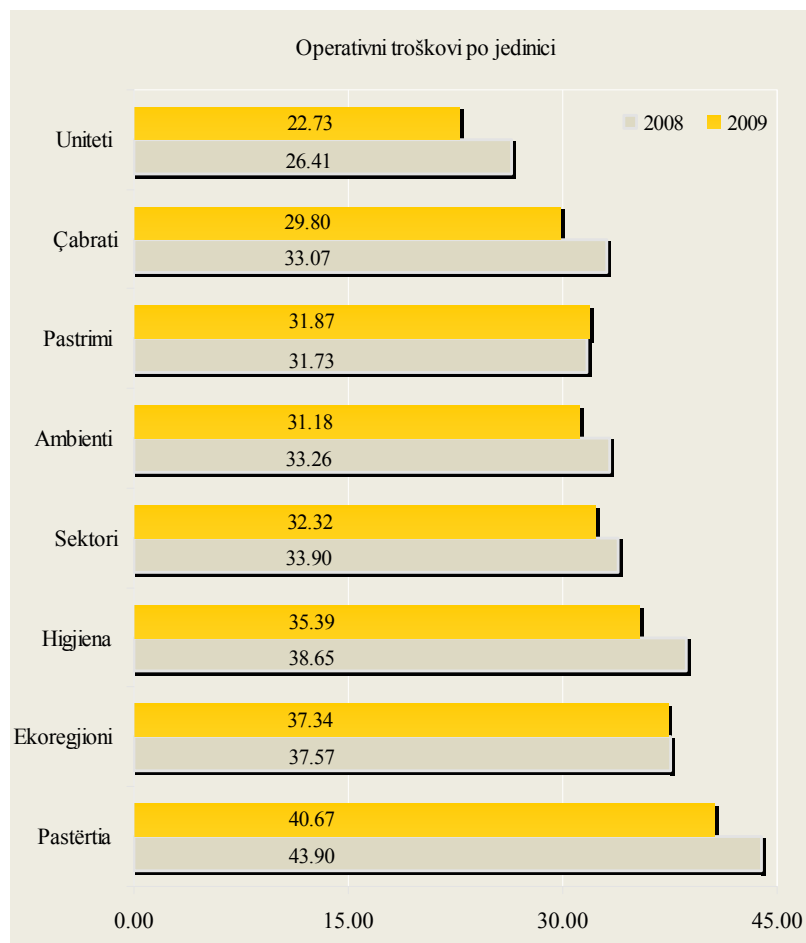
Kao što je prikazana stopa naplate u grafikonu 23, generalno je opao u 2009 godini u poređenju sa 2008 godinu u proseku sektora je pretrpeo značajan pad.

Za razliku od drugih kompanija, ove godine samo Ekoregioni je obeležio pove stepena naplate od 60% do 63%.

Ovo je veoma zabrinjavajući trend ,i RUVO očekuje se poboljšanje u 2010 godini.

### 11.3.2 Operativni troškovi za jedinicu

**Definicija:** Ukupni operativni troškovi u odnosu ukupnih prikupljenih otpada u tonu.



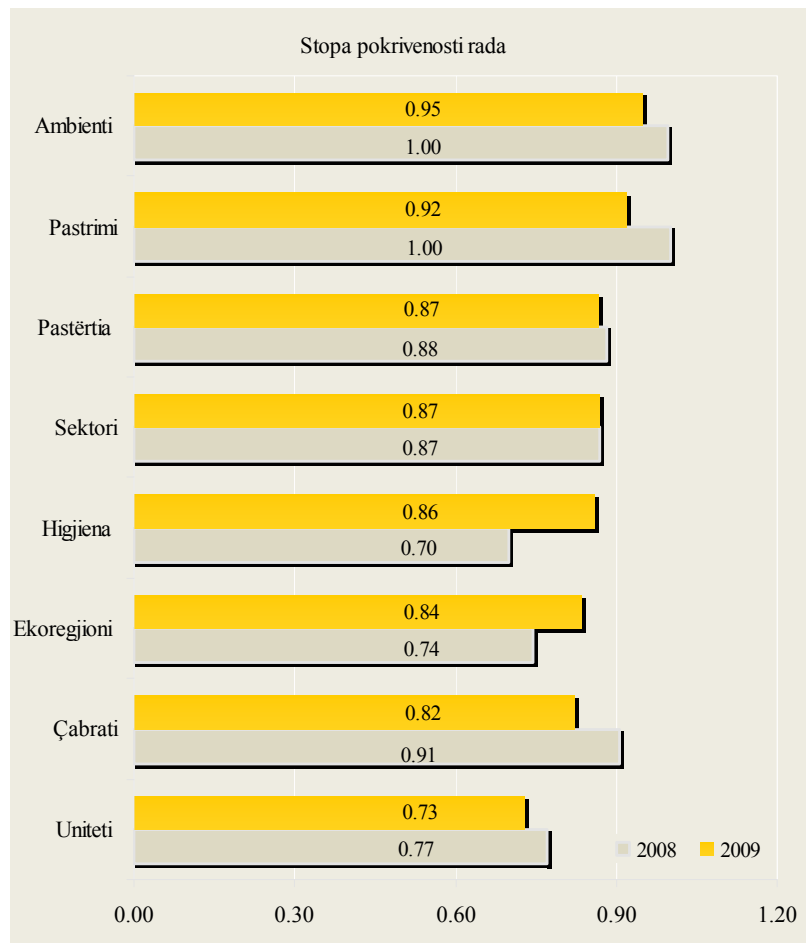
**Grafikon 24.** Operativni troškovi (€/t)

U grafikonu 24 se vidi da prosek ukupnih troškova prikupljenih otpada za sedam kompanija u 2009 godini je 32.32 evra po toni, što znači da imamo pad od 1.58 evra po toni, u odnosu na 2008 godinu, gde je bilo 33.90 Evro u tonu.

Od shih regionalnih kompanija otpada, pad troškova po jedinici u 2009, došlo je kao rezultat velike količine prikupljenih otpada, smanjivanjem prikupljenih i smanjivanjem operativnih troškova, uključujući: gorivo, takse odlaganje otpada, popravke i održavanje vozila i drugih troškova.

### 11.3.3 Stopa pokrivenosti rada

**Definicija:** Operativni prihodi prikupljeni iz izdatih faktura i operativnih troškova podijeljeni sa ukupnim operativnim troškovima.



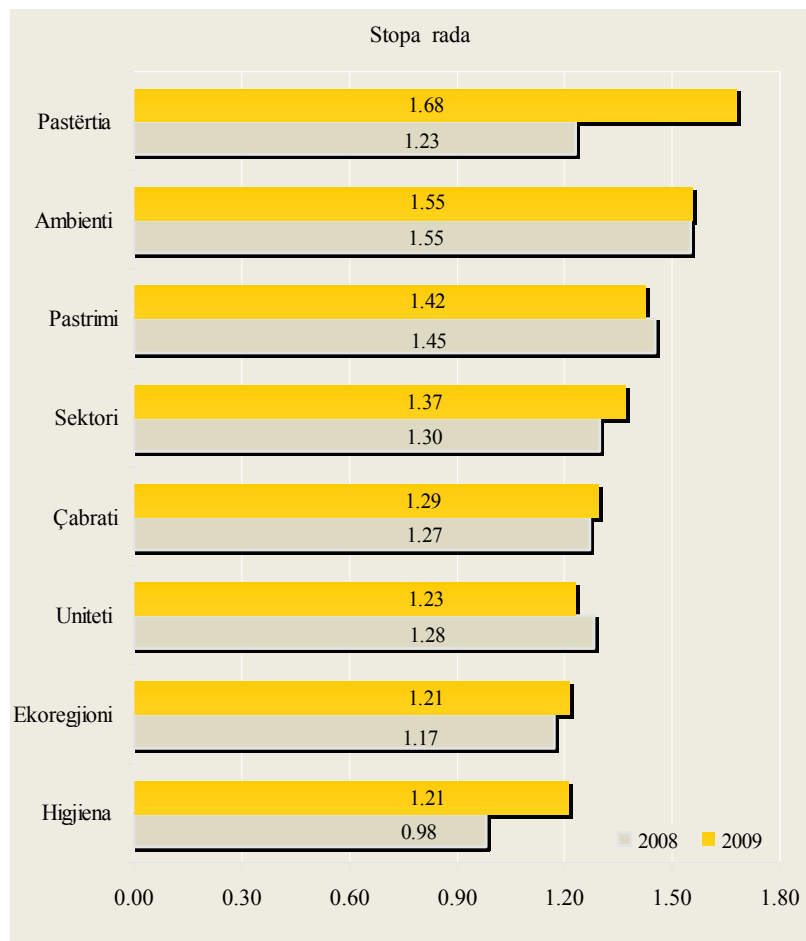
**Grafikon 25.** Stopa pokrivenosti rada

Grafikon 25 prikazuje da u većini regionalnim kompanijama stopa pokrivenosti rada u 2009 godini je niži u odnosu na 2008 godini, i odražava negativnu finansijsku situaciju i potrebu za subvencije.

Dve kompanije kao Ekoregijoni i Higijena, pokazali su značajno poboljšanje u 2009 godini. Performansa u nivou sektora se nije promenilo u odnosu na 2008 godini, što pokazuje da sve otpadne kompanije nastavljaju da rade na nivou finansijske nestabilnosti.

### 11.3.4 Stopa rada

**Definicija:** Operativni prihodi faktura izdatih od drugih operativnih prihoda, podeljeni sa operativnim troškovima, bez amortizacije.



**Grafikon 26.** Stopa rada

Kao što se vidi iz grafikona 26, stopa rada se kreće od 1,21 do 1,68

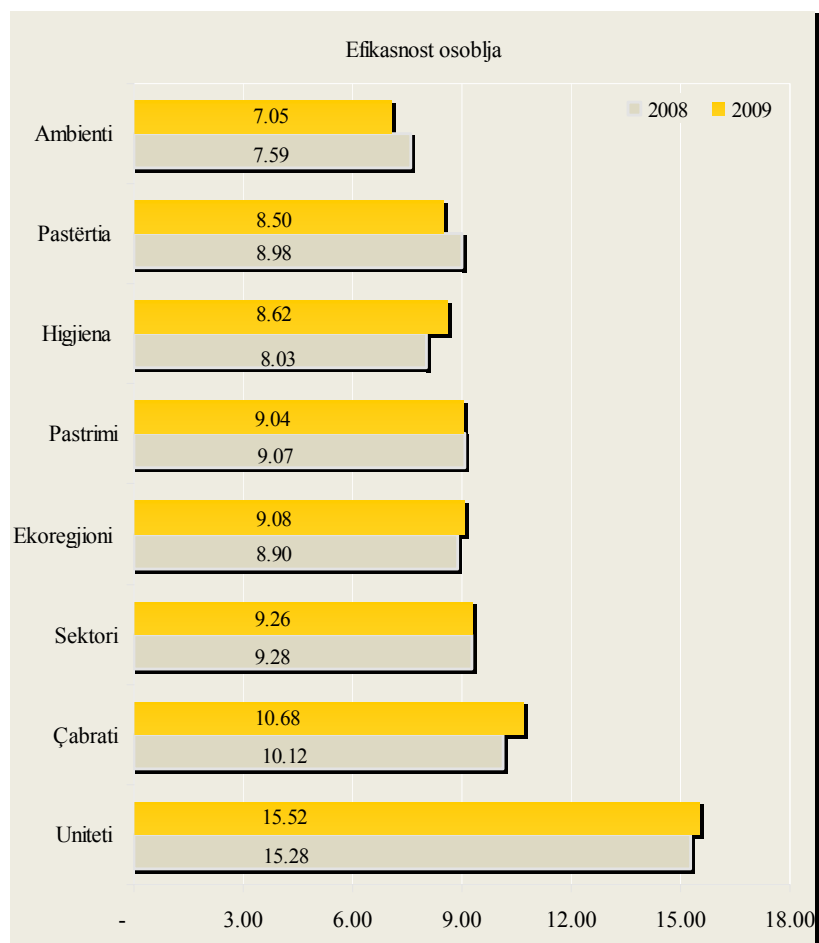
Prosek stopa rada od 1,30 u 2008 godini, pokazala je povećanje od 1.37 u 2009 godini, kao rezultat povećanja vrednosti fakturisanja, u isto vreme i drugih prihoda koji su prikupljen u nekim kompanijama.

Jedna od kompanija kao Pastërtia, dostigla je značajan napredak od 1,23 u 2008 do 1,68 u 2009. Međutim, primećuje se da Pastërtia nije uspela da konvertuje uspeh fakturisanja, kao što je predstavljeno gore, odnosno u poboljšanju obračuna predstavljeno u prethodnom dijagramu za stopu pokrivenosti rada.

## 11.4 Efikasitet osoblja

### 11.4.1 Osoblje za hiljadu potrošača ('000)

**Definicija:** Ukupan broj zaposlenih, dodeljena za hiljadu potrošača.



**Grafikon 27. Efikasnost osoblja za '000 potrošače**

Rezultati koji se zasnivaju od podataka iz 2009 godine, pokazuju da prosečan broj zaposlenih na hiljadu potrošača je 9.26, što predstavlja jedan blagi napredak u odnosu na 2008 godinu, gde ovaj pokazatelj bio je 9.28. Povećanje efikasnosti osoblja iz četiri od sedam kompanija iz godine u godinu, je kao rezultat povećanja broja potrošača. Najbolja kompanija u ovom pokazatelju je Ambienti sa 7.05.

Šest druge regionalne kompanije otpada treba da imaju za cilj postizanje ovog pokazatelja kao Ambienti. Najslabiji izvršilac u ovom pokazatelju, kao u prethodnoj godini je Uniteti sa u 15.52. Ipak nije jasno za RUVO, zašto Uniteti izvrši znatno niže na ovom pokazatelju, u poređenju sa drugim kompanijama. RUVO će istraživati ovo u 2010.

## 12. PERFORMANSA KOMPANIJE ZA DEPONIRANJE OTPADA.

Kompanija za Upravljanje Otpada (KUO) na Kosovu, je javno preduzeće u vlasništvu Republike Kosova, koja upravlja sanitarne deponije u Prištini, Gnjilanu, Prizrenu, Podujevu sa stranicom transfera u Uroševcu. Potrošači (KUO-a), su Regionalne Kompanije za prikupljanje otpada, kao Pastrimi, Higjiena, Pastërtia, Ekoregjioni, i broj privatnih operatora.

Dve Regionalne Kompanije kao Ambineti i Uniteti, takođe su licensirane od strane RUVO-a, za upravljanje regionalnih deponija u Peći, odnosno Mitrovici, odnosno do 2008 tada kada će valjanost isteći, ove kompanije zapravo upravljaju sa sanitarnim ne licensiranim deponijama od strane RUVO-a.

Sanitarne deponije koje se upravljaju od KUO-a su u lošem stanju, kao rezultat ne pravilnog upravljanja i nemogućnosti naplate dugova od Regionalnih Kompanija za prikupljanje otpada, koje deponiraju najveći procenat svih otpada, i kao rezultat je prouzrokovana nemogućnost rada u deponiji, kao i preduzeće neophodnih investicija za njihovo održavanje.

Procenjivanje performanse KUO-a, predstavlja se na sledeći na osnovu ključnih indikatora performanse, koja je izračunata od izveštavanih podataka iz ove kompanije.

**Tabela 24.** Performansa za upravljanje deponija na Kosovu

| Pokazatelj                            | 2008 | 2009 | Trend     |
|---------------------------------------|------|------|-----------|
| Stopa rada                            | 2.46 | 1.84 | negativan |
| Stopa pokrivenosti rada               | 2.05 | 0.82 | negativan |
| Stopa naplate (%)                     | 83%  | 45%  | negativan |
| Operativni troškovi po jedinici (€/t) | 2.07 | 2.94 | negativan |

Tokom 2009 godine, oko 176,272 tona otpada su deponirani u deponijama, koji su upravljaju od KUO, iznos koji je oko 12%, niži nego u 2008 godini kada je ovaj iznos bio 196,693 tona.

Kao što je prikazano u tabeli 24, performansa KUO-a u 2009 godini u poređenju sa 2008 godinu, opao je u svim finansijskim pokazateljima. Pogoršanje performanse je došlo kao rezultat substencijalnog pada stope naplate .

Stopa naplate je obeležila pad za 45% u 2009 godini od 83% ,kao što je bila u 2008 godini, i kao rezultat je uticalo da stopa pokrivenosti rada padne na 0,82, dovodeći KUDK u nezadovoljavajući finansijski položaj.

## DEO D

### Aktivnosti Savetodavnih Odbora Potrošača

### 13. SAVETODAVNA KOMISIJA POTROŠAČA

Jedna od funkcija i najvažnijih odgovornosti RUVO-a, je održiva zaštita za interese potrošača, obezbeđujući da usluge koje se nude od licenciranih kompanija da budu u nivou određenih standarda, i da imaju na raspolaganju efikasne mehanizme za rešavanje njihovih žalbi i nezadovoljstva.

U cilju ostvarivanja prava i zaštite interesa potrošača, u skladu sa zakonima na snazi, odnosno člana 6.1 Pravilnika za Savetodavnu Komisiju Potrošača za usluge vode i otpada na Kosovu (RUVO R-08 / W & S W ), predviđeno je osnivanje Savetodavnih Komisija Potrošača, kao i definisani su modaliteti i funkcionisanje ovih komisija. U skladu sa ovim odredbama, RUVO krajem 2005 godine , nakon razmatranja predloga od opštinskih skupština, uspostavio je Savetodavne Komisije Potrošača u sedam regiona Kosova, pod planom za konsolidaciju za pružaoci usluga otpada.

Svaka opština u okviru određenog regiona, ima dva predstavnika u tim odgovarajućim odborima. Ukupan broj članova CCC je 52.

Uloga i odgovornosti CCC-a se sastoji u:

- (i) Rešavanje podnetih žalbi od strane potrošača, koji nisu rešeni od pružaoci usluga,
- (ii) Na zahtev regulatora, vrši istraživanje, studije i anketiranje u vezi uslužnih standarda, kao i
- (iii) Nudi savete za Regulator u vezi tarife usluga.

Savetodavne Komisije Potrošača se redovno sastaju na mesečnoj osnovi, i do sada su se održali ukupno 371 sastanci, gde su se posmatrali važnija pitanja kao što su čitanje pritužbi potrošača i različiti aspekti, razmatranje predloženih tarifa, usklađivanje normativnih akata sa zakonom, itd.

Od svih sastanaka, koji su održani do kraja 2009, su se razmatrali preko 179 žalbi od strane potrošača, od kojih su rešni 59, dok druge su vraćene kompanijama za dalje razmatranje.

CCC na području Đakovice i Prištine su bili aktivniji, i od ukupnih pritužbi usmereni CCC-u, gde oko 95% u 2008 godini, i 81% u 2009 godini su ova dva regiona.

Od ukupnog broja dostavljenih žalbi u CCC-u 2008 godini, odabrani su 71%, dok u 2009 godini oko 61%.

Priroda dostavljenih žalbi, se uglavnom odnose na smanjenje / podmirenje dugova, paušalsko fakturisanje, kao i na visoke tarife.

**Tabela 25.** Broj žalbi dostavljeni u CCC

| Savetodavne Komisije potrošača u regionu | Dostavljene žalbe |      | Odabrane žalbe |      |
|------------------------------------------|-------------------|------|----------------|------|
|                                          | 2008              | 2009 | 2008           | 2009 |
| Priština                                 | 7                 | 11   | 5              | 6    |
| Prizren                                  | 0                 | 0    | 0              | 0    |
| Peći                                     | 1                 | 1    | 1              | 1    |
| Mitrovica                                | 0                 | 1    | 0              | 1    |
| Đakovica                                 | 13                | 7    | 9              | 5    |
| Gnjilane                                 | 0                 | 3    | 0              | 0    |
| Uroševac                                 | 0                 | 3    | 0              | 3    |
| Ukupnost                                 | 21                | 26   | 15             | 16   |

U cilju informisanja potrošača i senzibilizacije javnostog mišljenja za ulogu CCC-a, RUVO je bio aktivno uključen u saradnji sa Regionalnim Savetodavnim Komisijama, da promovišu svoju ulogu putem medija na lokalnom i nacionalnom nivou. U cilju stvaranja uslova za aktivno učešće potrošača, u pitanjima koja se odnose na javne službe vode i otpada, RUVO objavio je raspored mesečnih sastanaka za CCC. CCC rad su pratili i medije. U tom smislu, uloženi su i dalje veliki naponi, za bolje informisanje potrošača. RUVO takođe je pripremio i distribuirao dva puta više od 100,00 letaka na tri jezika, u vezi prava i obaveze potrošača, i mogućnosti za podnošenje žalbi.

Jedna posebna aktivnost u ovoj oblasti bilo je anketiranje realizovano sa građanima, o tome kako su oni zadovoljni za nivoom usluga pruženih od javnih kompanija početkom 2009 godine, koji je podržan od strane CCC.

CCC su bisko nastavili da sarađuju i konsultuju sa kompanijama vode i otpada, kao i sa drugim zainteresovanim strankama u pitanjima koja se odnose na rad CCC-a, i uvezi zaštitu interesa potrošača. U tom smislu se razvila bliska saradnja sa NVO 'Potrošača', kao i sa Ministarstvom Trgovine i Industrije, gde RUVO je uključen u Program za Zaštitu Potrošača 2010-2014.

Uprkos CCC igraju veoma važnu ulogu u promovisanju i zaštiti interesa potrošača, kao i činjenica da su moćni portparol u promovisanju uloge RUVO-a, kao nezavisan organ koji je odgovoran za regulisanje aktivnosti javnih preduzeća, i koji pruža usluge vodosnabdevanja, kanalizacije i otpada na Kosovu, RUVO će se i dalje angažovati u pružanju podrške i podizanju svojih profila.

DEO E

Preporuke

## 14. OPŠTE PREPORUKE

### **Za Kompanije:**

- Razvijanje strateških planova sa jasnim ciljevima, kao i izrada akcionih planova, u cilju da se postigne napredak i postavljeni ciljevi u strateškim planovima,
- Preduzimavanje unutrašnjih organizacionih reforma, u pogledu razvoja upravljanja sa ljudskim resursima, orijentacija i ugovaranje stranih resursa za neke specifične aktivnosti,
- Orijentacija investicija za smanjivanje operativnih troškova kao što su: reduktiranje gubitka vode, merenje količine proizvedene i distribuirane vode, optimalizacija troškova energije,
- Poboljšanje fakturisanja kroz razvoj prakse, sprovođenje mera koja se odnose na vođenje najmoćnijih evidencija, razvoj procedura za fakturisanje, ažuriranje baze podataka za potrošače, korišćenje novih tehnologija za registrovanje potrošene vode.
- Povećanje stopa naplate kroz podsticanje i promocije kadrova, za preduzimavanje funkcija za fakturisanje i naplate.
- Instalacija i razvoj informacionog sistema za upravljanje, poboljšanje finansijskog sistema za informaciju (finansijski softverski paketi modula, klavir i pronet), korišćenje softvera za odnose sa potrošačima, instalacija i razvoj geografskih informacionih sistema (GIS), upravljanje imovinskih sistema, itd.

### **Za Vladu:**

- Usvajanje i harmonizacija pravnog okvira, i jačanje institucionalnih mera u sektoru usluga za vodu i otpad,
- Izradjivanje strateških planova za vodu i tretiranje otpadnih voda, vode kao i nacionalni strateški plan za upravljanje otpada,
- Razvijanje jasne politike o učešću privatnog sektora (UPS) u sektoru otpada,
- Stvaranje i podrška investicionih planova u sektoru za usluge vode,
- Subvencioniranje RKO za potrošače, koji su u teškim socijalnim situacijama,
- Podrška javnih kompanija na pravni aspekt, u zbirci dugovanja, kao i operativnih aspekata.

### **Za opštine:**

- Nacrt razvojenih planova, da pokriju celu populaciju sa uslugama vode, kanalizacije i odnošenje smeća,
- Razvoj odgovarajućih mehanizama, u cilju pomaganja javnih preduzeća, za prikupljanje dugova za pružene usluge,
- Pomoć kompanijama za usluge vode i otpada, u cilju suočavanja izazova za razvoj brze urbanizacije.
- Preduzimavanje inspeksijskih aktivnosti, u cilju pomaganja kompanije vode i otpada od zloupotrebljavanja pijaće vode, odnošenja otpada van određenih prostora itd.

### **Preporuke Skupštine Kosova**

Na sastanku održanom u Skupštini Republike Kosova u julu ove godine, po odobrenju godišnjeg izveštaja rada, RUVO za 2009 godinu je takođe obezbedio neophodne preporuke za poboljšanje situacije u sektoru za usluge vode i otpada. Ove preporuke određuju jasan pregled prioriteta za RUVO u budućnosti, u vezi poboljšanja performanse za pružaoci usluga za vodu i otpad slede:

#### **Sektor za Usluge Vode.**

- Vlada i opštine treba sastaviti prioritete njihove aktivnosti u sektoru vode, jačanje i nadzoravanje biznisa Javnih Kompanija, kao i da investira u povećanju proizvodnih kapaciteta, posebno u RKV 'Prištine' i RKV 'Mitrovici'.
- Kroz TFV (Task Force Vode ), treba da se adresiraju subvencije socijalnih slučajeva, učešće sudova za rešavanje problema u ovom sektoru kao što su: prikupljanje dugova za ponuđene usluge, podrška kompanija u operativnim aspektima, kao u slučaju ilegalnih priključaka, šteta infrastrukture, prepreke za čitanje vodomera, isplata dugova institucionalnih potrošača. Opštine moraju pružiti podršku kroz svoje mehanizme, naročito u prikupljanju iz kompanija, razvoja opštinskih planova za proširenje usluga vodovoda i kanalizacije.
- Regulator za vodu i otpad (RUVO), zajedno sa svim zainteresovanim stranama, koji su uključeni u sektoru vodosnabdevanja, osigurava uticaj nad upravnim odborima i upravljanje vodnim kompanijama za poboljšanje indikatora performanse, smanjenja gubitaka vode (trgovački i tehnički), postavljanje vodomera gde postoji tehnička mogućnost kod kolektivnih naselja, odnosno sprečavanje paušalnog fakturisanja (fakturisanje se vrši po čitanje vodomera), proporcionalna

raspodela vode (jednako reduktiranje), potpisivanje uslužnih ugovora, Kompanija-Potrošače, ispravka uslužnih tarifa(zbog ne-ispunjavanja planiranih kapitalnih investicija), uslovljavanje donacija i grantova za najbolju performansu, kontinuirano nadgledavanje i uporedno ocenjivanje, uslovljavanje licenca za pružanje usluga sa dopunjavanjem uslužnih standarda, plaćanje godišnjih naknada u vreme za RUVO od licensiranih kompanija RUVO-a.

#### Sektor za usluge otpada

- Opštine angažuju inspekcije u borbi protiv divlje deponije u svim teritorijama Republike Kosova, odnosno da se imenuju odbori u kompanijama otpada, da se postupi u skladu sa Ahtisarijev-im pakom za kompanije za prikupljanje otpada, da se potpisuju ugovori servisa, Kompanija- Skupština Kosove, da se pomognu kompanije u prikupljanju uslužnih faktura putem administrativnih mehanizma, naročito u biznesu i institucije, kao i ključni akteri da definišu politike za učešće privatnog sektora.
- Kompanije povećavaju svoje obaveze u upravljanju otpada, da se razvijaju kapaciteti za uspostavljanje uslužnih standarda (povećanje nedeljnih aktivnosti za sakupljanje otpada), da se povećavaju stope obračuna i naplata, da se uplate fakture za odlaganje otpada za KUOK, da se isplati dug RUVO-a za godišnji porez licensiranja, kao i da se razvijaju planovi za proširenje uslužnih zona za prikupljanje otpada.
- KUOK (Kompanija za Upravljanje Otpada na Kosovu) da ima finansijsku podršku od strane Vlade za rehabilitaciju deponijske situacije .

RUVO, takođe je rekomandirano da poboljša svoju organizacionu i materialnu strukturu.

## Dodaci

**DODATAK 1. STATISTIČKI PODACI****Tabela A. Regionalne Kompanije voda**

| Statistički podaci za RKO                          |                               | Priština   | Hidroregijoni<br>Jugor | Hidrodrini | Mitrovica  | Radoniqi   | Hidromorava | Bifurkacioni | Ukupno<br>sektora |
|----------------------------------------------------|-------------------------------|------------|------------------------|------------|------------|------------|-------------|--------------|-------------------|
| Ukupno stanovništvo u regionu .                    |                               | 579,812    | 389,586                | 243,841    | 211,897    | 166,629    | 262,864     | 147,279      | 2,001,908         |
| Stanovništvo pokriveno sa<br>uslugama vode         |                               | 467,052    | 191,489                | 184,708    | 134,765    | 161,602    | 86,104      | 85,929       | 1,311,648         |
| Stanovništvo pokriveno sa<br>uslugama kanalizacije |                               | 348,138    | 170,424                | 96,039     | 103,609    | 105,370    | 81,648      | 63,966       | 969,194           |
| Proizvodnja vode (m <sup>3</sup> )                 |                               | 45,105,379 | 15,244,976             | 28,192,459 | 17,358,593 | 15,162,287 | 6,937,500   | 5,088,640    | 133,089,834       |
| Fakturisana voda (m <sup>3</sup> )                 |                               | 20,891,301 | 6,824,091              | 7,284,430  | 8,463,345  | 6,796,051  | 2,983,181   | 2,178,156    | 55,420,555        |
| Broj potrošača po<br>kategoriji                    | Domaćinstvo                   | 75,962     | 23,791                 | 26,213     | 19,251     | 23,626     | 14,551      | 12,016       | 195,410           |
|                                                    | Komercijalno-<br>Industrialno | 9,886      | 3,931                  | 4,378      | 1,757      | 3,385      | 1,686       | 1,916        | 26,939            |
|                                                    | Institucije                   | 643        | 309                    | 305        | 306        | 219        | 262         | 204          | 2,248             |
| Ukupni broj registrovanih<br>potrošača             |                               | 86,491     | 31,230                 | 30,896     | 21,314     | 27,230     | 16,676      | 13,964       | 227,801           |
| Obim merene vode (m <sup>3</sup> )                 |                               | 18,748,503 | 5,942,157              | 6,746,189  | 5,987,032  | 5,397,172  | 2,314,147   | 1,422,002    | 46,557,202        |
| Broj potrošača fakturisanih pod<br>vodomrom        |                               | 69,468     | 24,524                 | 26,269     | 10,921     | 25,604     | 12,954      | 9,168        | 178,908           |
| Dužina vodovodne mreže (Km)                        |                               | 1,073      | 250                    | 474        | 439        | 543        | 175         | 125          | 3,079             |
| Dužina kanalizacione mreže<br>(Km)                 |                               | 246        | 198                    | 95         | 182        | 73         | -           | 78           | 872               |
| Broj osoblja (€)                                   |                               | 497        | 189                    | 176        | 219        | 218        | 145         | 92           | 1,536             |
| Vrednost fakturisanja (€)                          |                               | 9,951,263  | 2,678,879              | 2,325,017  | 2,110,663  | 2,541,624  | 1,325,638   | 928,382      | 21,861,466        |
| Vrednost fakturisanja (€)                          |                               | 6,457,949  | 1,614,192              | 1,403,846  | 1,082,279  | 1,748,934  | 840,452     | 562,307      | 13,709,959        |
| Cena operisanja (€)                                |                               | 6,197,879  | 1,889,153              | 1,430,695  | 1,807,515  | 1,788,138  | 1,031,718   | 525,338      | 14,670,436        |

**Tabela B. Regionalne Kompanije otpada**

| Statistički podaci                            |                           | Pastrimi  | Ekoregijoni | Ambienti | Uniteti | Čabrati | Higijena | Pastērtia | Totali i Sektorit |
|-----------------------------------------------|---------------------------|-----------|-------------|----------|---------|---------|----------|-----------|-------------------|
| Ukupno stanovništvo u regionu                 |                           | 548,370   | 458,284     | 201,270  | 211,897 | 97,931  | 207,385  | 178,721   | 1,903,858         |
| Stanovništvo pokriveno sa uslugama otpada     |                           | 291,180   | 174,826     | 72,071   | 63,727  | 51,163  | 68,274   | 78,272    | 799,514           |
| Ukupni broj prikupljenih otpada               |                           | 88,445    | 42,946      | 23,177   | 34,196  | 16,964  | 21,909   | 18,324    | 245,961           |
| Otpad deponovan u licensiranim deponijama     |                           | 72,629    | 42,946      | 19,606   | 34,196  | -       | 21,909   | 14,340    | 205,626           |
| Otpad deponovan u ne- licensiranim deponijama |                           | 15,816    | -           | 3,571    | -       | 16,964  | -        | 3,984     | 40,335            |
| Broj potrošaca po kategoriji                  | Domaćinstvo               | 43,074    | 22,074      | 16,924   | 9,686   | 9,120   | 14,358   | 14,774    | 130,010           |
|                                               | Komercijalno-Industrialno | 5,800     | 3,691       | 4,610    | 1,795   | 1,550   | 1,783    | 3,263     | 22,492            |
|                                               | Institucije               | 261       | 234         | 307      | 115     | 102     | 220      | 36        | 1,275             |
| Ukupni broj registrovanih potrošaca           |                           | 49,135    | 22,999      | 21,841   | 11,596  | 10,772  | 16,361   | 18,073    | 153,777           |
| Broj osoblja (€)                              |                           | 444       | 236         | 154      | 180     | 115     | 141      | 153       | 1,423             |
| Vrednost fakturisanja (€)                     |                           | 2,900,250 | 1,644,951   | 931,445  | 874,190 | 479,889 | 708,839  | 1,227,948 | 8,767,512         |
| Vrednost naplate (€)                          |                           | 1,479,570 | 1,036,250   | 494,364  | 485,200 | 240,456 | 436,671  | 622,328   | 4,794,839         |
| Drugi operativni prihodi                      |                           | 1,110,985 | 302,867     | 191,851  | 80,884  | 174,393 | 22,990   | 228,884   | 2,112,854         |
| Cena rada (€)                                 |                           | 2,818,918 | 1,603,531   | 722,602  | 777,226 | 505,564 | 775,265  | 745,171   | 7,948,277         |
| Broj vozila za prevoz otpada                  |                           | 51        | 38          | 25       | 30      | 12      | 20       | 17        | 193               |

**Tabela C.** Pružaoci vode na veliko (Ibar Lepenac)

| Statistički podaci                                  | Ukupno     |
|-----------------------------------------------------|------------|
| Obim fakturisanе vode na veliko (m <sup>3</sup> )   | 17,817,840 |
| Fakturisanje vode na veliko (€)                     | 323,244    |
| Naplata za vodu na veliko (€)                       | 266,477    |
| Cena rada za snabdevanje vode na veliko (€)         | 0.021      |
| Broj radnika koji su angažovani za snabdevanje vode | 20         |

**Tabela D.** Kopmanija za upravljanje deponija na Kosovu(KUDK)

| Statistički podaci         | Ukupno  |
|----------------------------|---------|
| Deponovani otpadi u (tonu) | 76,727  |
| Vrednost fakturisanja (€)  | 955,769 |
| Vrednost fakturisanja (€)  | 427,536 |
| Vrednost fakturisanja (€)  | 519,731 |

**DODATAK 2.DETALJI ZA KONTAKT****Tabela A. Regionalna Kompanija Vodovoda**

| Regionalne Kompanije   | Ime Direktora   | Broj telefona           | E-mail adresa                    | Adresa kompanije                               |
|------------------------|-----------------|-------------------------|----------------------------------|------------------------------------------------|
| Priština               | Skender Bublaku | 038/540 749,<br>lok.128 | skender.bublaku@kurprishtina.com | Ul. Tahir Zajmi b,b Priština<br>10000          |
| Hidroregjioni<br>Jugor | Besim Baraliu   | 029/244 150             | besimbaraliu@hotmail.com         | Ul.Vatra Shqiptare b,b Prizren,<br>20000       |
| Hidrodrini             | Agron Tigani    | 039/432 355             | a.tigani@hidrodrini.com          | Ul.Gazmend Zajmi br,5, Peći<br>30000,          |
| Mitrovica              | Faruk Hajrizi   | 028/533 707             | farukhajrizi@gmail.com           | Ul.Bislim Bajgora b,b, Mitrovica<br>40000      |
| Radoniqi               | Albert Zajmi    | 0390/320 503            | albert_zajmi@yahoo.com           | Ul .UÇK, br .07, Đakovica 50000                |
| Hidromorava            | Myrvete Hoti    | 0280/321 104            | myrvetej@yahoo.com               | Ul .UÇK b.b , Gnjilane 60000                   |
| Bifurkacioni           | Faton Frangu    | 0290/320 650            | faton_frangu@yahoo.com           | Ul. Enver Topalli, br.42/A,<br>Uroševac, 70000 |
| NPH Iber Lepenac       | Hajdar Beqa     | 038/225 007             | hajdarbeqa@gmail.com             | Ul. Bill Klinton nr.13, Priština<br>, 10000    |

**Tabela B.** Regionalne Kompanije Otpada za Upravljanje Deponija na Kosovu

| Naziv Kompanije | Ime Direktora         | Broj telefona | E-mail adresa              | Adresa kompanije                          |
|-----------------|-----------------------|---------------|----------------------------|-------------------------------------------|
| Pastrimi        | Kadri Retkoceri       | 038/525 191   | krm_pastrimi@yahoo.com     | Ul. Bill Klinton b.b, Priština 10000      |
| Ekoregjioni     | Xhemaili Haxhimustafa | 029/244 753   | krm_ekoregjioni@yahoo.com  | Ul. Tahir Sinani br. 59, Prizren 20000    |
| Ambienti        | Nexhat Abdullahu      | 039/434 729   | krm_ambienti@yahoo.com     | Ul. Fatmir Uka br. 24, Peći 30000         |
| Uniteti         | Rrustem Abiti         | 038/533 983   | krm_uniteti@yahoo.com      | Ul. Vllëzrit Dragaj b.b Mitrovica 40000   |
| Çabрати         | Përparim Radoniqi     | 0390/321 588  | krm_cabrati@yahoo.com      | Ul. Mazllom Lakuci b.b , Đakovica 50000   |
| Higjiena        | Bajram Isufi          | 0280/324 040  | krm_higjiena@yahoo.com     | Ul . Adem Jashari br. 111, Gnjilane 60000 |
| Pastërtia       | Gazmend Bytyçi        | 0290/322 259  | krm_pastrimi@yahoo.com     | Ul. Enver Topalli br. 44, Uroševac        |
| KMDK            | Avni Ramadani         | 038/544 552   | klmcavniramadani@gmail.com | Ul. Zija Shemsiu br. 23, Priština 10000   |

**Tabela C. Regulatorni Ured za Vodu i Otpad (RUVO)**

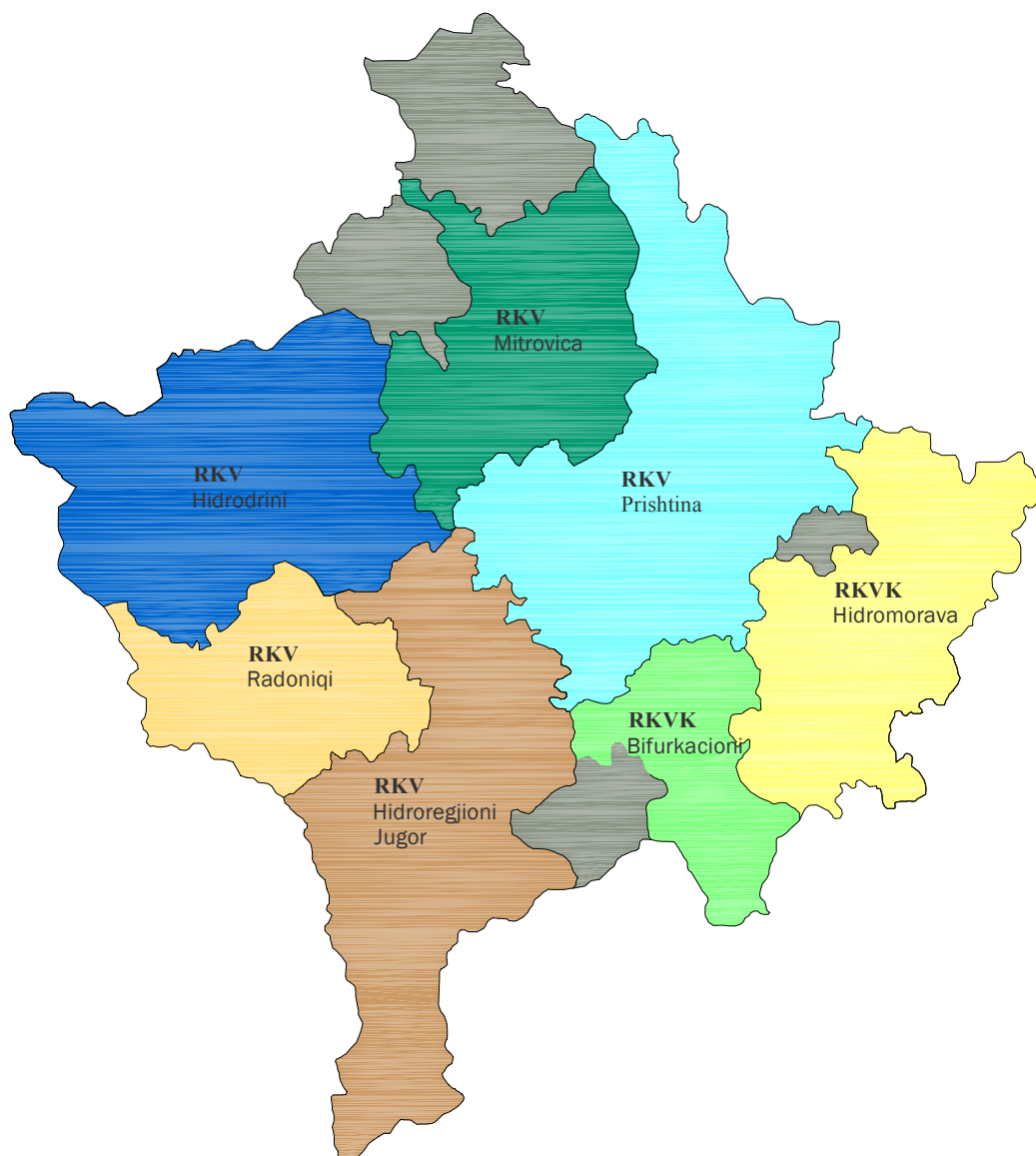
| RUVO                                                                 | Ime                | Broj telefona    | E-mail adresa                  | Adresa kompanije                            |
|----------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------|--------------------------------|---------------------------------------------|
| Direktor                                                             | Raif Preteni       | 038/249 165/ 111 | raif.preteni@wwro-ks.org       | Ul. Ferat Dragaj br.68, Priština , 10000    |
| Zamenik Direktor                                                     | Kero Bardhaj       | 038/249 165/124  | kero.bardhaj@wwro-ks.org       | Ul . Ferat Dragaj br.68, Priština , 10000   |
| Rukovodilac Departamenta za Prava i Licensiranje                     | Mejreme Černobregu | 038/249 165/117  | mejreme.cernobregu@wwro-ks.org | Ul. Ferat Dragaj br.68, Priština , 10000    |
| Rukovodilac Departamenta za nadgledavanje performanse i izveštavanje | Qamil Musa         | 038/249 165/121  | qamil.musa@wwro-ks.org         | Ul. Ferat Dragaj br.68 Priština , 10000     |
| Rukovodilac Departamenta za Tarife i Regulatorne finanse             | Sami Hasani        | 038/249 165/120  | sami.hasani@wwro-ks.org        | Ul. Ferat Dragaj br.68, Priština, 10000     |
| Rukovodilac Departamenta za Administraciju i Finanse                 | Ramiz Krasniqi     | 038/249 165/110  | Ramiz.krasniqi@wwro-ks.org     | Ul . Ferat Dragaj . br 68, Priština , 10000 |
| Kontakt za potrošace                                                 | Sylë Sylja         | 038/249 165/ 124 | syle.sylja@wwro-ks.org         | Ul . Ferat Dragaj . br 68, Priština, 10000  |

**Tabela D.** Regionalni Savetodavne Komisije za Potrošače

| Regionalna Komisija | Rukovodilac Komisije | Broj telefona |
|---------------------|----------------------|---------------|
| KKK Priština        | Mehdi Aliu           | 038/582 717   |
| KKK Prizren         | Zenel Ahmetaj        | 044/153-295   |
| KKK Peć             | Ylfete Blakaj        | 044/276 538   |
| KKK Mitrovica       | Tahir Islami         | 028/532 104   |
| KKK Đakovica        | Flamur Vula          | 044/270 755   |
| KKK Gnjilane        | Hevzi Matoshi        | 044/308 077   |
| KKK Uroševac        | Bashkim Ferati       | 0290/321 297  |

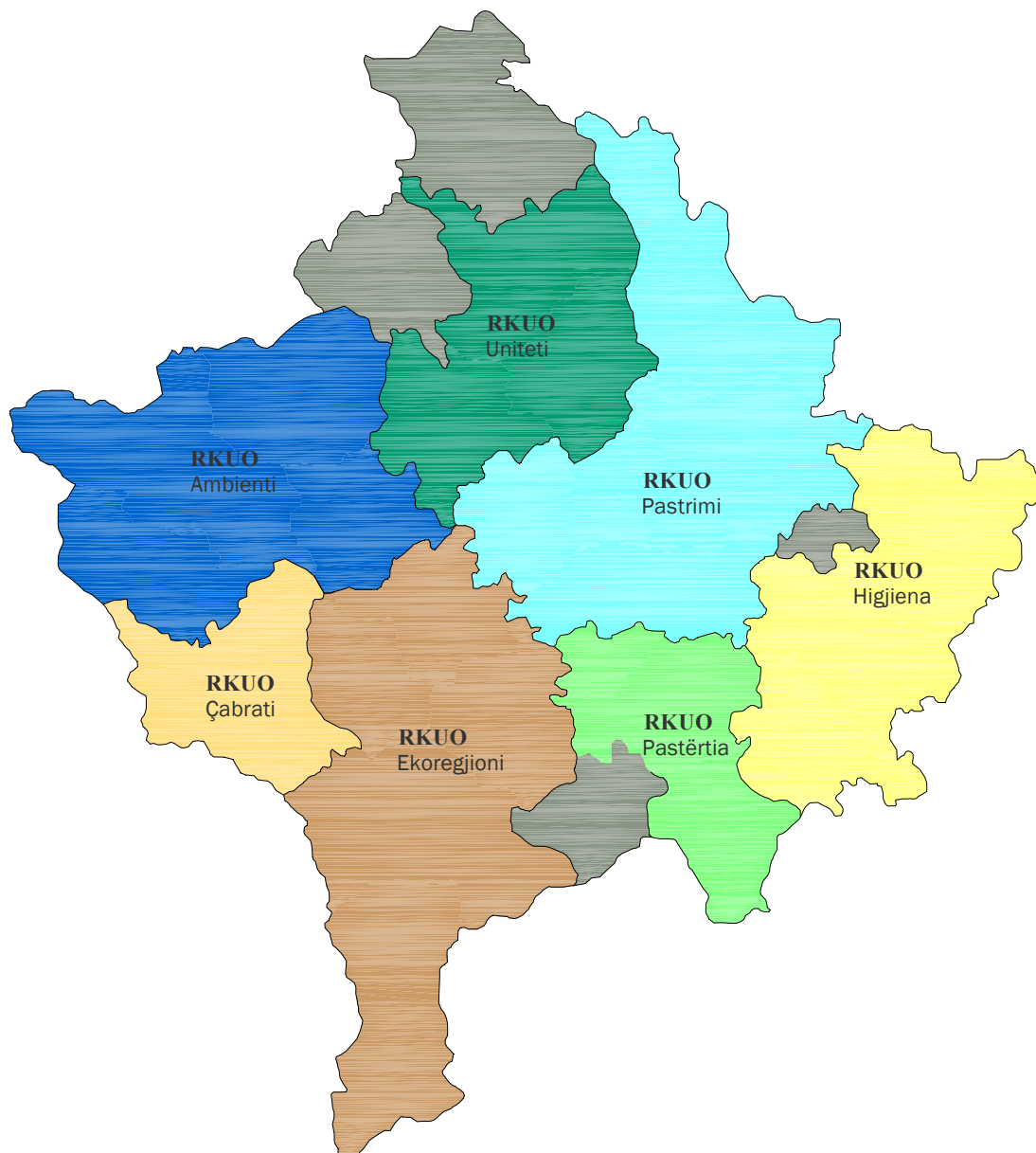
## DODATAK 3

### Uslužne zone za Regionalne Kompanije Vodovoda



| RKV<br>Prishtina                                                                        | RKV<br>Hidroregjioni<br>Jugor                                                       | RKV<br>Hidrodrini                                                                   | RKV<br>Mitrovia                                                                     | RKV<br>Radoniqi                                                                     | RKVK<br>Bifurkacioni                                                                 | RKVK<br>Hidromorava                                                                   | Opstine van<br>usluga od<br>RKV                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
|      |  |  |  |  |  |  |  |
| -Prishtina<br>-Podujeva<br>-Fushë Kosova<br>-Obiliçi<br>-Lipjani<br>-Drenasi<br>-Shtime | -Prizreni<br>-Suhareka<br>-Malisheva<br>-Dragashi                                   | -Peja<br>-Klina<br>-Istogu<br>-Juniku<br>-Deqani                                    | -Mitrovia<br>-Skenderaj<br>-Vushtria                                                | -Gjakova<br>-Rahoveci                                                               | -Ferizaj<br>-Kaçaniku                                                                | -Gjilani<br>-Kamenica<br>-Vitia                                                       | -Novoberda<br>-Zubin Potoku<br>-Leposaviqi<br>-Shtërpca                               |

## Uslužne zone za Regionalne Kompanije za Otpad



| RKUO Pastrimi                                                                       | RKUO Ekoregijoni                                                                    | RKUO Ambienti                                                                       | RKUO Uniteti                                                                        | RKUO Çabrati                                                                        | RKUO Pastërtia                                                                       | RKUO Higjiena                                                                         | Opstine van usluga od RKUO                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| -Prishtina<br>-Podujeva<br>-Fushë Kosova<br>-Obiliçi<br>-Lipjani<br>-Drenasi        | -Prizreni<br>-Suhareka<br>-Malisheva<br>-Dragashi<br>-Rahoveci                      | -Peja<br>-Klina<br>-Istogu<br>-Deqani                                               | -Mitrovica<br>-Skenderaj<br>-Vushtria                                               | -Gjakova                                                                            | -Ferizaj<br>-Shtimja<br>-Kaçaniku                                                    | -Gjilani<br>-Kamenica<br>-Vitia                                                       | -Novoberda<br>-Zubin Potoku<br>-Leposaviqi<br>-Shtërpca                               |

### **Zahvalnost**

*Imamo čast i zadovoljstvo da izrazimo našu zahvalnost na osoblje upravljanja, i sve ostalo osoblje Regionalnih Kompanija Vode i Otpada, HJP Ibar Lepenac, KUDK i drugih zainteresovanih stranaka, koji su uključeni u procesu izveštavanja RUVO-a, za predanost i saradnju prikazano tokom prikupljanja, obrade i izveštavanje podataka.*

*Imamo zadovoljstvo da zahvalimo osoblje IPH-CE za njegovu prikazanu saradnju i slanje podataka o kvalitetu pijaće vode.*

*Posebnu zahvalnost izražavamo na TFV-a i njihovim savetnicima, na saradnju između JPNJP -UPS i RUVO-, kao za pružanje informacija o aktivnostima ovih dve važnih institucija u sektoru za usluge vode.*

*Posebno zahvaljujemo Švajcarsku Kancelariju za Saradnju (ŠKS), za pružanje podrške na RUVO ,u programu za nadgledavanje performanse pružaocih usluga tokom 2008-2010 godine, (za poslednju godinu u prvih šest meseci ).*

*Konačno zahvalimo sve osoblje RUVO-a ,odnosno konsultante projekata za njihovu podršku na RUVO, (IPA podržana od Kancelarije za Evropsku Komisiju) za njihovu predanost i posvećenost, prikazanu tokom pripremljivanja godišnjeg izveštaja performanse.*

Regulatorni Ured za Vodu i Otpad

Ul. Ferat Dragaj, 68

Prishtinë, Kosovë

Phone: 038/249 165

Fax: 038/249 165/129

E-mail: [www.wwro-ks.org](http://www.wwro-ks.org)