



Republika e Kosovës - Republika Kosova - Republic of Kosova

AUTORITETI RREGULLATOR PËR SHËRBIMET E UJIT
REGULATORNI AUTORITET ZA USLUGE VODE
WATER SERVICES REGULATORY AUTHORITY



GODIŠNJI IZVEŠTAJ PERFORMANSE ZA PRUŽAOCE USLUGA VODE NA KOSOVU U 2020 GODINI

MISIJA

“Regulisanje usluga vode na efikasan način u skladu sa najboljim Evropskim praksama, koja obezbeđuju da pružaoci usluga vode i kanalizacije pružaju kvalitetne usluge, održive, i po pristupačnim cenama na celoj teritoriji Kosova, uzimajući u obzir i zaštitu životne sredine i zaštitu javnog zdravlja publik”

VIZIJA

“Kvalitetne, sigurne i efikasne usluge vode i otpadnih voda za sve potrošače na Kosovu”

SADRŽAJ

1. PREDGOVOR	2
2. PERFORMANSA RKV.....	4
2.1 SNABDEVANJE VODOM.....	4
2.1.1 Ne-financijska performansa (tehnička)	4
2.1.2 Ne-financijska performansa (komercijalna).....	8
2.1.3 Financijska performansa	11
2.2 USLUGE OTPADNIH VODA.....	17
2.2.1 Ne-financijska performansa (tehnička)	17
2.2.2 Ne-financijska performansa (komercijalna).....	18
2.2.3 Financijska performansa	19
2.3 OPŠTA FINANSIJSKA PERFORMANSA RKV.....	24
2.3.1 Naplata prihoda.....	24
2.3.2 Prinos na kapital.....	25
2.3.3 Struktura operativnih troškova.....	26
2.4 OPŠTA PERFORMANSA RKV	27
2.4.1 Opšta performansa – usluga vodosnabdevanja	28
2.4.2 Opšta performansa – usluga otpadnih voda	29
2.4.3 Opšta performansa RKV-a.....	31
3. PERFORMANSA PRUŽALACA VODOM NA VELIKO.....	34
4. KVALITET PODATAKA	35
5. OPŠTI ZAKLJUČCI.....	37
PRILOG 1: Izjava o prihodima (RRS)	39
PRILOG 2: Kontakt podaci	42
Informacije o RAUV	42

Skraćenice

RAUV	Regulatorni Autoritet za Usluge Vode
ASK	Agencija za Statistiku Kosova
RBP	Regulatorni Biznis Planovi
RBS	Regulatorna Baza Sredstava
BD	Odbori Direktora
NIJZKK	Nacionalni Institut za Javno Zdravlje Kosova
IÇKK	Indeksi Potrošačkih Odbor za Vode na Kosovu
MMV	Međuministarski Savet za Vode
KRU	Regionalna Kompanija Voda
JPNJP	Jedinica za Politiku i Nadgledanje Javnih Preduzeća
CV	Centar za Vode
NFV	Ne-fakturisana Voda
PTOV	Postrojenje za Tretman Otpadnih Voda
AU	Administrativno Uputstvo
RRS	Regulatorne Računovodstvene Smernice
PU	Pružaoци Usluga
GIS	Geografski Informacioni Sistem
KPP	Ključni Pokazatelji Performanse
MIG	Međuinstitucionalna Grupa (Vlada, RAUV, RKV, SHUKOS).

1. PREGOVOR

Godišnji izveštaj performanse za pružaoce vodnih usluga na Kosovu - 2020, ocenjuje performanse sedam pružalaca usluga (RVA) i jedne preduzeće za snabdevanje netretirane vode na veliko. (HEP Ibër-Lepenci). Na godišnjoj osnovi RAUV obavlja izveštaj radi procene poređenja trendova performanse rada tokom vremena u brojnim oblastima, kroz pokazatelje performanse. Program nadgledanja koji sprovodi RAUV sveobuhvatan je i neophodan za nadgledanje regulisanih pružalaca usluga, kao i za promovisanje konkurencije kroz i upoređivanje. Na kraju svake finansijske godine, kompanije prijavljuju svoje podatke s odgovornošću za tačnost i pouzdanost, dok su revidirane od strane RAUV-a, kako bi se procenila njihova tačnost pouzdanost. Konačno, ovi podaci su onsova za sastavljanje godišnjeg izveštaja, koji odražava performanse sektora vodnih usluga i prečišćivanja otpadnih voda.

Glavni fokus RAUV-a je promicanje dugoročnih interesa u sektoru vodnih usluga osiguravanjem dovoljnih sredstava za RKV, za pokrivanje njihovih osnovnih operativni troškova i održavanja (O&O), kao i razumnih fondovi za kapitalna ulaganja kako bi se održali nivoi usluga postojećih potrošača, ostavljajući prostor državnim, opštinskim i donatorskim sredstvima za plaćanje proširenog pristupa vodosnabdevanju, prikupljanje i prečišćavanje otpadnih.

Godina 2019–2020, bila je izuzetno izazovna, sa situacijom bez presedana, jer smo bili svedoci globalne pandemije (COVID-19) koja nastavlja da utiče na blagostanje i ekonomiju zemlje. Nastavili smo raditi s pružateljima vodnih usluga kako bi potrošači vode imali kvalitetne usluge, posebno u ovim teškim danima, doprinoseći upravljanju i ograničavanju širenja pandemije kako bismo osiguravali stalnu dostupnost ciste i sigurne vode, sigurne za potrošnju i higijenu uopšte. Mi i drugi akteri verujemo sa ćemo sarađivati s RKV-ima na razumevanju punih efekata pandemije Covid-19, u određenim područjima, iako su posledice na efikasnost prikupljanja sada evidentne i nesumnjivo imaju negativan uticaj. I na realizaciju projekcija u kapitalu investicije.

Generalno, performanse RKV-a u 2020. su se smanjile u odnosu na 2019. godinu, došlo je do poboljšanja u nekim pokazateljima, dok su u nekim drugim, poput operativne efikasnosti (kontinuitet vodosnabdevanja) i finansijske, identifikovana je stagnacija.

Uprkos tome, sektor je zabeležio neke pozitivne korake u nekim od ključnih pokazatelja performanse. Doka su se poslednjih godina pružaoce usluga obavezali da povećaju proizvodne kapacitete kako bi potrošači imali redovno snabdevanje. Dok su se poslednjih nekoliko godina pružaoce usluga obavezali da povećaju proizvodne kapacitete kako bi potrošači imali redovno snabdevanje. Oni su takođe posvećeni proširenju pristupa vodovodnim uslugama, gde je 3% stanovništva 2020. bilo povezano sa javnim sistemom, iako još oko 20% stanovništva, uglavnom u udaljenim ruralnim područjima, očekuje pristup uslugama vode u svojim naseljima. Očigledno je da napredak nije napredovao istim tempom u proširenju kanalizacionog sistema, gde je samo oko 65% stanovništva priključeno na kanalizacioni sistem. Povećanje pristupa sigurnom vodosnabdevanju zahtevaće dalja ulaganja u infrastrukturu, posebno u narednim godinama ovo će biti izazov za usluge prečišćivanja otpadnih voda.

Vredi napomenuti da zbog suše koja se nastavila 2020. godine, neki od pružalaca usluga kao što su: RKV “Hidromorava”, i RKV “Bifurkacioni”, ali u manjoj meri i RKV “Prishtina”, nisu stigli da ispune obaveza za redovno snabdevanje vodom za piće, stoga su bili u obavezi da primene planirane prekide snabdevanja i pažljivo upravljanje vodnim resursima. RAUV predlaže da ove kompanije traže i razvijaju održive resurse kako bi svojim klijentima osigurale kontinuirano snabdevanje pijaćom vodom na duži rok.

Kvalitet vode je takođe pogođe smanjenjem vode u tri gore pomenute kompanije, iako su svi RKV generalno obezbeđivali veoma visok kvalitet vode.

Ohrabrujuće je što su sada tri RKV, poput “Prishtina”, “Gjakova” i “Hidroregjioni Jugor”, akreditovale laboratorije za ispitivanje kvaliteta vode prema kriterijumima koje je postavila odgovorna vladina institucija. Druge kompanije grada laboratorijske objekte i njihovu operamu opremom i doblijem kako bi bile predmet

procesa akreditacije. Ovo će biti važan korak u osiguravanju pouzdanosti u cijelom lancu praćenja kvalitete vode.

Uprkos pozitivnim trendovima u nekim od RKV, ne-fakturisan voda i dalje ima visok nivo bez izuzetka. Ova voda se gubi kao posledica curenja i pucanja usled visokog pritiska u vodovodnoj mreži, jer je u velikoj meri uticala zastarela infrastruktura, oštećenja uzrokovana značajnim radovima na putnoj infrastrukturi, nezakonito priključenje, loša performansa vodomera i netačnost očitivanja, itd. međutim, treba se nastaviti. RAUV će nastaviti da radi sa nadležnim Ministarstvom, JPN-JP, MMV i drugim akterima kako bi se usredsredili na obezbeđivanje preduzimanja praktičnih mera kako bi se adresirao visok nivo NFV-a. RAUV je posvećen tome da se osigura da se sektor i dalje poboljšava i da podržava RKV i njihove strateške planove za smanjenje NFV (2018-2022) kao i ciljeve predviđene u njihovim poslovnim planovima za budući tarifni proces (2021-2023).

Efikasnost prikupljanja u svim RKV se pogoršala, ovo je prvi put da se stopa prikupljanja smanjila otkako je RAUV započeo sa programom nadgledanja. To je uglavnom zbog usporavanja aktivnosti tokom pandemije COVID-19. Prosečna efikasnost prikupljanja prihoda na nivou sektora je 84% i to je za 9% manje u odnosu na 2019.

Svakako da ovo je uticalo i na ostvarivanje projekcija kapitalnih investicija. Kompanije su planirale značajne iznose kapitalnih ulaganja uz sopstvenih sredstava, ali i iz donacija, za ulaganje u održavanje i povećanje kapitala kako u vodovodnoj službi, tako i u otpadnim vodama za 2020. godinu, ali samo dio njih je ostvaren.

Međutim, mi smo takođe uključili u ovaj izveštaj važne informacije za naše zainteresovane strane za koje verujemo da su predstavljene na pošten, uravnotežen i razumljiv način.

Slušali smo naše zainteresovane strane preko više komunikacionih kanala i razmišljali o našoj posvećenosti da razvijemo transparentan pristup izveštavanju o onome što je važno, čime smo ispunili zakonske uslove u vezi sa praćenjem i izveštavanjem o performansu pružalaca usluga.

Na kraju, još jednom naglašavamo da je ova godina bila izazovna za našu instituciju, sektor voda i opšte populacije zbog pandemije COVID-19, gde je njeno upravljanje, uz obavezu da sprovede odgovornosti bilo teško.

U nadi da će ova situacija biti prevaziđena i posledice otkloniti što je pre moguće, zahvaljujem se svom osoblju RAUV-a i službenicima RKV-a, na njihovoj posvećenosti sastavljanju ovog izveštaja.

S poštovanjem,

Xhelal Selmani, Zamenik direktora RAUV-a

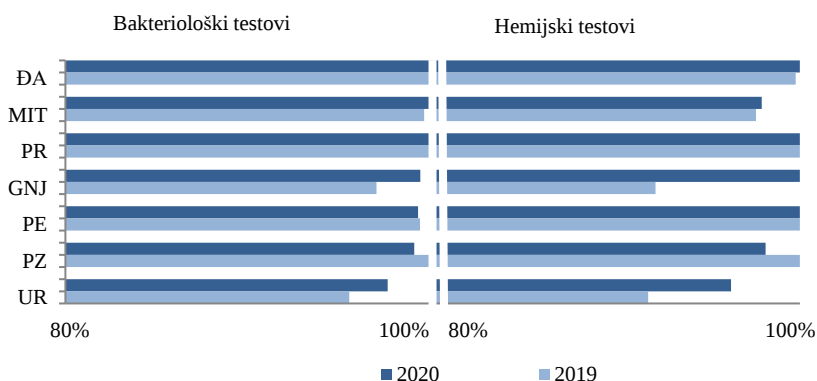
2. PERFORMANSA RKV

2.1 SNABDEVANJE VODOM

2.1.1 Ne-finansijska performansa (tehnička)

Kvalitet vode

Ovaj pokazatelj predstavlja procenat analiziranih uzoraka koji su u skladu sa parametarskim vrednostima za kvalitet vode za piće, kako u fizičko-hemijskom tako i u bakteriološkom smislu. Usklađenost se ocenjuje u okviru administrativnog upustva-16/2012 za vode za piće. Standardi kvaliteta vode za piće u našoj zemlji u skladu su sa vrednostima standarda navedenih u Direktivi o vodi za piće 98/83/EC.



Sl.1. Kvalitet vode za 2019 i 2020 H1

Tokom prve polovine 2020 H1, godine testirane je ukupno 4,408 uzoraka, od kojih je 99.4%, u skladu sa standardima kvaliteta vode za piće. Što se tiče bakteriološkog aspekta, testirano je ukupno 3,020 uzoraka, od kojih je 99.5% njih bilo u skladu sa dozvoljenim parametarskim vrednostima, dok je u pogledu fizičko-hemijskih kvaliteta testirano 1,388 uzoraka, od čega se pokazalo da je 99.4% u skladu sa dozvoljenim vrednostima.

RKV su obezbedile veoma visoku usklađenost sa kvalitetom vode, iako se zemlja suočila sa sušom tokom 2019. i početkom 2020. RKV “Hidromorava”, “Bifurkacioni” i RKV “Prishtina” bile su prinuđene da izvrše smanjenje vode, u kom slučaju je kvalitet vode bio najviše pogođen.

Podaci o bakteriološkoj i fizičko-hemijskoj kompatibilnosti za period 2020H1 i 2019. Predstavljani su na sl.1 i Tab.1.

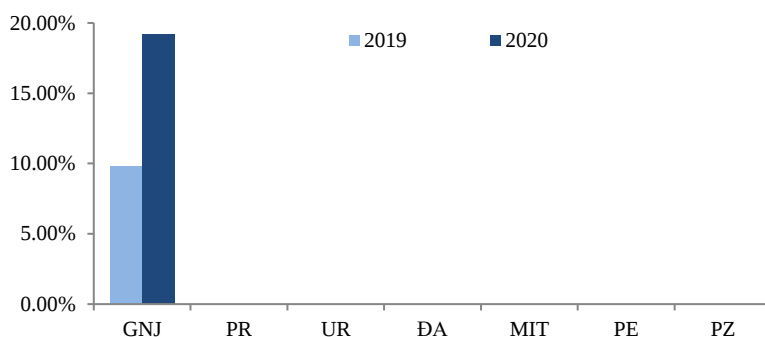
Tab. 1. Stopa (%) mikrobioloških i fizičko-hemijskih ispitivanja u skladu sa standardima kvaliteta vode za RKV-2020 H1.

RKV	PR	PZ	PE	MIT	DA	UR	GNJ	SEK
Mikrobio.	99.9%	99.0%	99.2%	100%	100.0%	97.5%	99.3%	99.5%
Fiz.-Hem.	100%	98.1%	100.0%	97.9%	100.0%	96.3%	100%	99.4%
Prosek	99.9%	98.8%	99.4%	99.5%	100.0%	97.1%	99.5%	99.4%

Ohrabrujuće je što su sada tri RKV “Prishtina”, “Gjakova”, i RKV “Hidroregjioni Jugor” akreditovale laboratorije za ispitivanje vode. Druge kompanije grade laboratorijske objekte i njihovu opremu i osobljem kako bi bile predmet procesa akreditacije.

Pritisak vode

Ovaj pokazatelj odražava prosečan procenat priključenih nekretnina koje imaju vode za piće, za koju se u normalnim okolnostima na može garantovati pritisak vode (1.5-7bar) u njihovim slavinama.

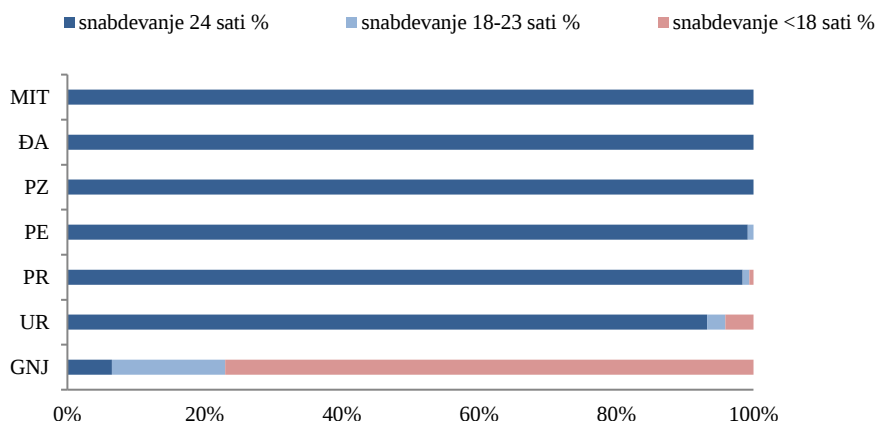


SI.2. Procenat imovine koje imaju problema sa niskim pritiskom

Isto kao i tokom 2019. i 2020. godine, samo je RKV “Hidomorava”, prijavila nekretnine koje imaju problema sa obezbeđivanjem pritiska ispod referentnog nivoa i to u iznosu od 6,000 nekretnina. Uglavnom se odnosi na nedostatak redovnog snabdevanja. Većina RKV još vek nemaju mogućnost praćenja i pružanja pouzdanih informacija o pritisku na svojoj uslužnoj mreži, nemaju uspostavljen sistem manometara i on-line nadgledanja. RAUV je procenio podatke o pritisku vode sa lošom pouzdanošću.

Kontinuitet vodosnabdevanja

Pouzdanost usluge predstavlja jedan od važnih standarda usluge, koji predstavlja procenat imovina koje se neprekidno opslužuju vodom podeljene u tri kategorije: imovine koje imaju snabdevanje 24 sata, 18-23 sata i imovine koje imaju snabdevanje manje od 18 satim isključujući posebne slučajevi koji se mogu pojaviti kao što su prekidi zbog tehničkih problema koji se javljaju na terenu ili prekidi u planiranom radu Kompanija.



SL.3. Stopa (%) potrošača sa redovnim snabdevanjem vode za piće

RKV koja snabdevaju svoje potrošače vodom za piće 24 sata dnevno su: RKV “Gjakova”, “Mitrovica” i RKV “Hidroregioni Jugor”, ali i druge kompanije ne stoje loše u pogledu ovog pokazatelja premašivši vrednost od preko 90% – časovnog snabdevanja vodom za piće svojim potrošačima, osim RKV “Hidromorava” koja samo 6.4% svojih potrošača snabdeva 24 sata vodom za piće, uglavnom zbog nedostatak vodnih resursa u Perlepnikom jezeru.

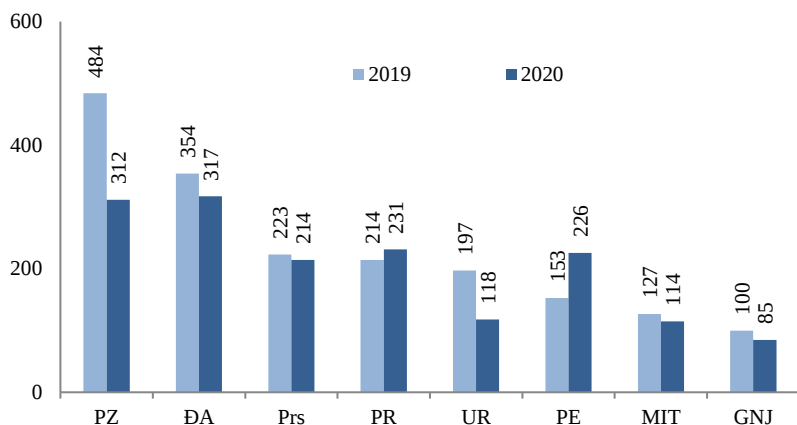
Na osnovu naše analize zaključujemo da je za sve RKV na nacionalnom nivou, potrebe za vodom je manja od dostupnosti vode u vodnim resursima, ali to nije geografski raspoređeno. Ovo posebno važi za područje pokrivanja od strane RKV “Bifurkacion” i RKV “Hidromorava”, koje imaju veliku upotrebu raspoloživih vodnih resursa, ovo bi trebalo da reši odgovarajuća RKV. RAUV predlaže ulaganje u sisteme za optimaciju upotrebe vodnih resursa koji garantuju pouzdano snabdevanje i koji ispunjavaju buduće zahteve ove dve kompanije.

Poslednjih godina prekid vodosnabdevanja zbog radova postao je uobičajen zbog brojnih radova na putnoj infrastrukturi, što je uticalo na to da RKV i dalje imaju problem sa curenjem vodovodnih cevi i održavošću snabdevanja vodom.

Pucanje cevi

Broj pucanja cevi na 100 km vodovodne mreže predstavlja ukupan broj pucanja i curenja u celoj mreži distributivnog sistema (isključujući priključne cevi). To je pokazatelj koji procenjuje stanje vodovodne mreže.

Podaci o broju pucanja cevi i velikih curenja vode na 100 km dužine vodovodne mreže za sve kompanije i u opštem nivou prijavljenih 2020/2019, predstavljeni su na sliku.4.



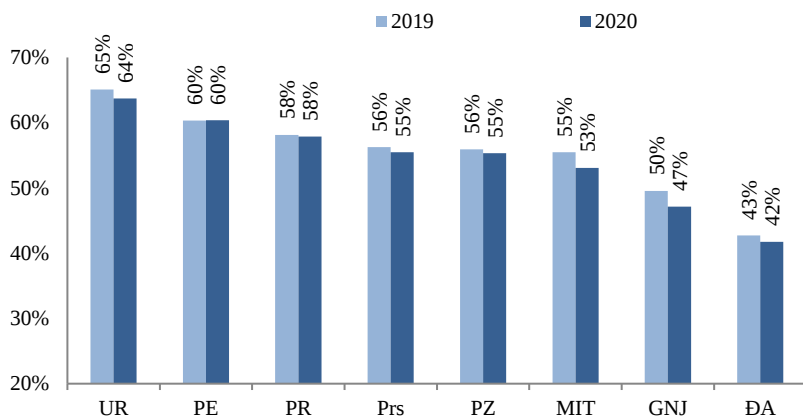
Sl. 4. Broj kvarova u vodovodnoj mreži na 100 km

Prosečan trend nedostataka na opštem nivou opada. Tokom 2020. godine, broj kvarova na vodovodnoj mreži za 100 km cevi varira od 317 slučajeva u RKV “Gjakova”, do najboljeg slučaja u RKV “Hidromorava” sa 85 slučajeva u 100 km mreži. Povećanje broj kvarova tokom 2020/2019 na 100 km cevi prijavili su RKV “Prishtina” sa 17 slučajeva i RKV “Hidrodrini” sa 73 slučajeva više.

Broj kvarova u mreži cevovoda utiču različiti faktori, uključujući: starost i loš materijal, nedostatak odgovarajućeg održavanja od strane RKV-a i radovi na putevima od strane različitih operatora koji su često bili neoprezni sa infrastrukturom vodosnabdevanja.

Ne-fakturisana voda

Jedan od glavnih izazova sa kojim se suočavaju pružaoci vodovodnih usluga u zemlji je velika razlika između količine proizvedene vode, količine i distributivnom sistemu i količine vode koja se naplaćuje potrošačima. Izgubljena voda u komercijalnom i fizičkom smislu, direktno utiče na nadoknadu troškova i profit, jedan je od ciljnih pokazatelja za rešavanje operativne i finansijske efikasnosti. U ovom odeljku rasprava o NFV-u se zasniva na njenom izračunavanju u procentima i kao kvantitativnoj vrednosti u odnosu na ukupnu količinu proizvedenu i distribuiranu u distributivnoj mreži.



Sl. 5. Stopa NFV (%)

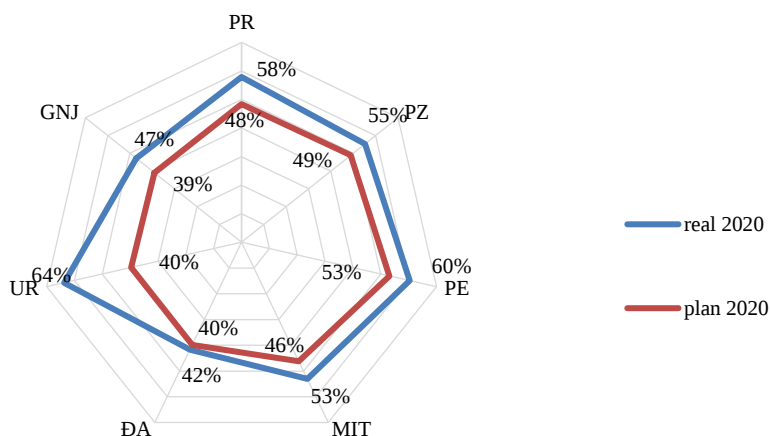
Količina NFV-a tokom 2020. godine od svih kompanija dostiže vrednost preko 84 miliona m³ ili u poređenje sa 2019. godinom, za više od 3.2 miliona m³, manje količine ne-fakturisane vode.

Na nivou sektora stopa NFV-a tokom 2020 pala je na 55%, što je za 1% manje nego u 2019.

Neke od kompanija su postigle napredak u smanjenju NFV tokom ove evaluacione godine, kao što su RKV “Gjakova”, “Hidromorava”, “Mitrovica” i RKV “Hidroregijoni Jugor”. Uprkos napretku koji su neke kompanije postigle tokom ove godine analize, sve RKV bez izuzetka su daleko od prihvatljivog nivoa od 25%.

RKV “Bifurkacioni”, ima najviši nivo NFV od 64%, a slede RKV “Hidrodrini” i RKV “Prishtina”. Što se tiče smanjenja NFV, u najboljoj poziciji je RKV ‘Gjakova’, gde je nivo gubitaka vode smanjivao iz godine u godinu i trenutno je ta stopa 42%.

Donja slika prikazuje statistiku o ostvarenim stopama performanse i predviđenim stopama za smanjenje NFV-a koje je odobrio RAUV za 2020. godinu.



Sl. 6. Stopa (%) ne-fakturisane vode (planiranje -realizacija) - 2020

Nijedna od RKV nije uspjela da ispunji planirane ciljeve procesom tarifiranja. U najboljem slučaju, RKV “Gjakova” je bila blizu postizanja cilja za 2020, gde je realizacija bila niža od planirane za 2%.

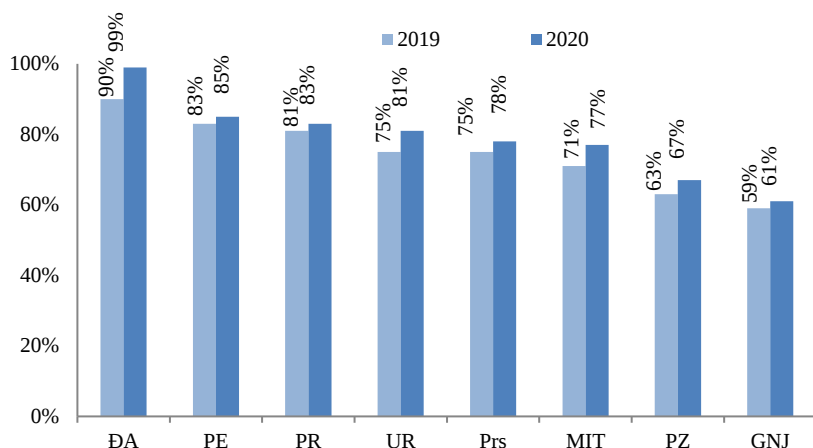
Gubici vode nastali su zbog curenja u distributivnoj mreži ispred vodomera za potrošače i curenja u rezervoarima za vodu za piće, grešaka / procena merenja, neovlašćene potrošnje, ilegalnih priključaka i dozvoljena potrošnje ne-fakturisane vode (na primer, voda koja se koristi za gašenje požara, objekte kulta, javne česme, itd).

RAUV je uvek sugerisao da je za uspeh potrebno stvoriti stabilne strukture unutar kompanije sa stručnim osobljem, naprednim alatima u tehnologijom, neophodnom obukom i finansijskim podsticajima za postizanje ciljeva, uzimajući u obzir da će se suočavanje sa gubicima vode to će biti stalni posao za pružaoce vodnih usluga. Takođe predlažemo kompanijama koje se bave merenjem da: **“bez ukupnog merenja koje uključuje tačke proizvodnje i potrošnje, naponi da se smanji NFV su uzaludni.”**

2.1.2 Ne-finansijska performansa (komercijalna)

Pokrivenost uslugama vodosnabdevanja

Ovaj pokazatelj predstavlja procenat stanovništva koje snabdevaju sistemi kojima upravljaju RKV u odnosu na opštu populaciju u okviru licencirane oblasti usluga.



Sl. 7. Stopa (%) pokrivenosti stanovništva uslugama vode

RKV kao licencirani pružaoci usluga vodosnabdevanja, prikupljanje i prečišćavanje otpadnih voda pružaju usluge vode 78% stanovništva¹.

U najboljoj poziciju u pogledu pokazatelja pokrivenosti vodnim uslugama tokom 2020. godine, stoji RKV "Gjakova" sa 99% pokrivenosti koj je u odnosu na prethodnu 2019. godinu označila napredak za 9% i na koju vrednost je uticalo uvođenje upravljanja oko 30 naselja u regionu (Reka e keqe) sa preko 12 hiljada stanovnika. Generalno, sve RKV su ostvarile napredak tokom 2020. u odnosu na prethodnu 2019. godinu, iako su još uvek daleko od idealnog nivoa pokrivenosti uslugama vode od 100%.

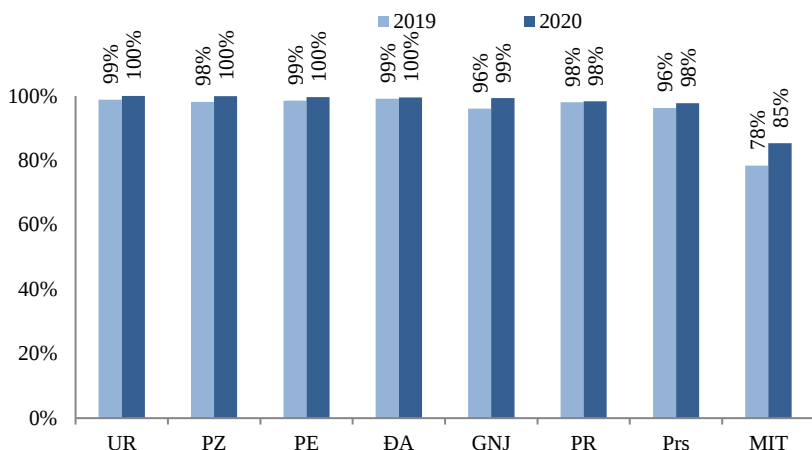
RKV "Hidromorava" ima najmanji obuhvat usluga sa samo 61%, iako u odnosu na prethodnu 2019. godinu ima povećanje od 2%. tako da oko 1/3 stanovništva iz uslužnog područja ove kompanije čeka priključenje na javni vodovod.

Oko 106 sistema u ruralnim područjima još nije stavljeno pod uprave odgovarajućih RKV. Ovi sistemi posleduju potrebnu infrastrukturu do priključne cevi za potrošače, neki od njih su nedavno sanirani i postoje pojedinačne veze, ali zbog otpora stanovništva još uvek nisu pod upravom RKV. Ovi sistemi imaju potrebnu infrastrukturu od priključne cevi za potrošače, neki od njih su nedavno sanirani i postoje pojedinačne veze, ali zbog otpora stanovništva još uvek nisu pod upravom RKV-a. Nadležne institucije u ovim slučajevima trebale bi razmotriti mogućnost podizanje svesti ovih stanovnika o posledicama nekontrolisane potrošnje vode. Pored koristi za životnu sredinu i zdravlje, upravljanje ovim sistemima treba posmatrati i u interesu samih RKV jer bi to takođe trebalo da poveća efikasnost RKV-a kroz ekonomiju obima, odnosno smanjenje prosečnih troškova za jedinicu proizlaskih iz povećanje veličine operacija – uslužno područje.

Merenje potrošnje vode

Merenje potrošnje vode je jedan od važnih standarda vodosnabdevanja, preduslov je za fer fakturisanja naplaćivanjem potrošača na osnovu njihove stvarne potrošnje. Merenje vode je takođe važno sredstvo za kontrolu potrošnje i gubitaka vode.

¹Podaci o stanovništvu preuzeti su iz relevantnih izveštaja koje je objavila Agencija za Statistiku Kosova (tačnije iz izveštaja o prognozi stanovništva 2011. godine i Izveštaja o prognozi stanovništva 2017-2061)



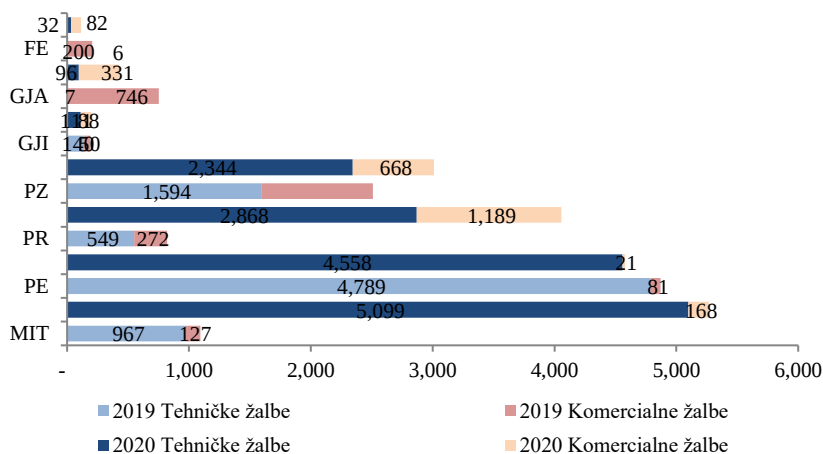
Sl. 8. Stopa (%) domaćih potrošača sa vodomernima

Sve RKV su zabeležile dobre performanse u opremanju domaćih potrošača vodomernima, tokom 2020. godine u odnosu na prethodnu 2019. godinu, napredak je za 2% tokom 2020. u odnosu na prethodnu 2019. RKV “Mitrovica” je i dalje na niskom nivou u ovom standardu usluga, gde samo 85%, njegovih domaćih potrošača ima instaliran vodomere. Dok sve ostale kompanije imaju visok procenat pokrivenosti vodomera iako zakonski standard o nivou usluga za merenje vode zahteva od RKV-a da naplaćuju sve svoje potrošače samo putem funkcionalnih vodomera i verifikovanih u pogledu tačnosti.

RAUV ne prestano trazoni od svih vodovodnih kompanija da uspostave obavezno merenje potrošnje vode od strane potrošača. Četiri RKV (Bifurkacioni, Hidroregjioni Jugor, Hidrodrini i Gjakova) su ispunile obaveze date za naplatu potrošačkih domaćih potrošača sa 100% vodomernima. Međutim, RKV su prijavile preko 21,772 nova vodomera instalirana samo za kategoriju domaćinstva u 2020. RAUV nastavlja da pažljivo nadgleda kompanije i očekujemo da će u potpunosti eliminisati fakturisanje bez vodomera tokom 2021.

Žalbe

Broj žalbi važan je pokazatelj za procenu zadovoljstva potrošača uslugom koju dobija od svog pružaoca usluga.



Sl. 9. Broj žalbi na vodosnabdevanje

Tokom 2020. godine broj tehničkih žalbi, ali oni komercijalne prirode, upućenih od strane potrošača za usluga vodosnabdevanja, porastao je za 7,211 žalbi ili izražen u procentima 69% u odnosu na prethodnu 2019.

Postoje 17,655 žalbi, od njih 15,108 su tehničke prirode koje se uglavnom odnose na: pritisak, prekide i kvarove / curenja, dok je 2,547 komercijalnih žalbi koje se uglavnom odnose na sporove o dugovima, zahteva za otplatu duga, nemereno fakturisanje, neredovno očitavanje vodomera. Većinu žalbi rešavaju domaći potrošači, ali ima i žalbi iz kategorije kompanija, dok je manji broj institucionalnih potrošača.

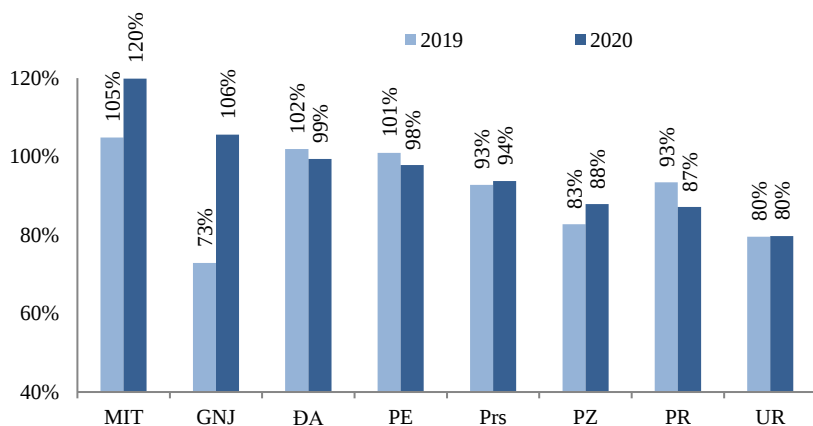
RAUV i dalje ima rezerve u pogledu pouzdanosti ovih podataka, većina RKV-a koristi napredne softverske programe (CRM, CRS), ali nedostaju redovna i precizno definisana ažuriranja, pa RKV-i moraju voditi ažuriran i jedinstven registar žalbi potrošača.

Žalbe potrošača pokazuju nezadovoljstvo uslugama koje pružaju vodovodne kompanije, takođe su odgovorne da ih pažljivo pregledaju i postupaju u roku predviđenim pravnim okvirom. Ako kompanija ne može da reši žalbu direktno sa potrošačem, onda može da prosledi predmet na RAUV “Komisiju za razmatranje žalbi” radi dalje istrage i rešavanja. Tokom 2020. godine ovoj komisiji su upućene 202 žalbe, od kojih je 199 obraćeno, od čega su 3 žalbi se uglavnom odnosila na komercijalni aspekt.

2.1.3 Finansijska performansa

Količina prodate vode

Tokom tarifnog procesa 2018-2020, RKV su predstavile svoje projekcije količine prodate vode kako bi snabdele svoje potrošače. Za 2020. godinu planirano je fakturisanje preko 66 miliona m³, iz svih RKV, dok su oni uspele postići preko 62 miliona m³, za oko 4 miliona m³ manje realizacije ili izraženo u procentima 94%, isključujući većinu vode za severni deo.



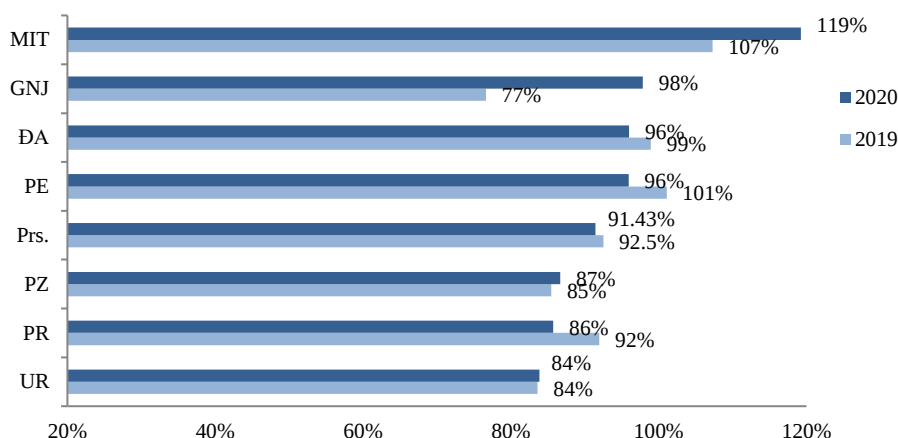
Sl.10. Kvantitativne stope za vodu koju prodaju RKV u odnosu na procenu prema poslovnim planu

Na nivou sektora, volumetrijska prodaja ostvarena u odnosu na planirane, označila je performansu sa simboličnim povećanjem sa 93% tokom 2019. na 94% u 2020. godini. Planirani cilj su ispunili i premašili RKV “Mitrovica” i RKV “Hidromorava”. Kašnjenja u sprovođenju planiranja identifikovana su u svim ostalim RKV, iako su RKV “Gjakova” i RKV “Hidrodrini” blizu realizacije plana sa vrednošću od preko 90%.

Prodajna vrednost

Ukupna vrednost prodaje vode važan je pokazatelj finansijske performanse kroz koji se pokrivaju operativni troškovi i kapitalno održavanje, dok se stvara sama finansijska održivost.

Donja slika prikazuje performanse prodaje vode u poređenju sa planiranim procenama kako su definisane u tarifnim aplikacijama RKV za tarifni proces 2018-2020 (2019 i 2020).



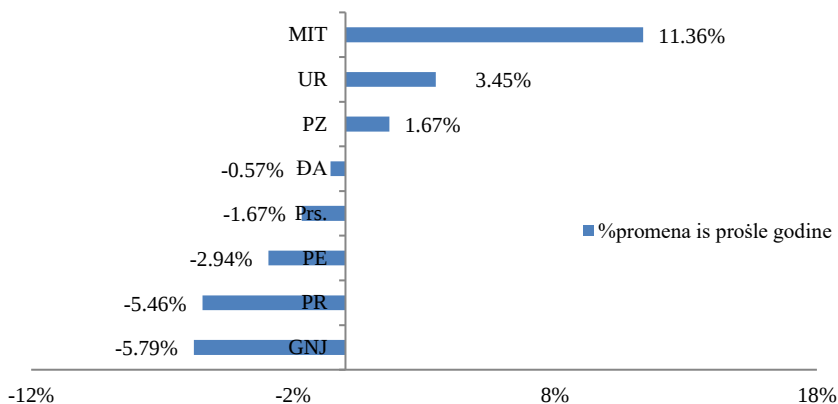
Sl. 11. Vrednost prodaja vodosnabdevanja u odnosu na planiranim procenjivanjem

Vrednost prodaje u većini RKV ove godine bila je niža od planirane vrednosti prodaje. Nerealizacija prodaje vode je, prije svega, rezultat loših prognoza obima prodaje, kao što je prikazano u prethodnom pokazatelju slika 10.

Vrednost prodaje ostvarena za 2020. godinu, na nivou sektora vodosnabdevanja bila je 30,3 miliona eura, dok je tom planirano oko 33 miliona eura, što znači da je 91% prodaje ostvareno od planiranog, i manje je za 1% u odnosu na 2019, što je 92%.

Što se tiče prodajnih performansi na nivou kompanije, i ove godine prednjači RKV “Mitrovica” sa najvećim % od cilja postignutog za 119%, premašujući planirani cilj za 19%, dok RKV “Bifurkacioni” ostaje sa % realizacije sa najnižim od 84%, što je procenat koji ostaje na istim nivou kao i prethodne godine.

Relativna vrednost prodaje



Sl.12. Prodajna vrednost usluge vodosnabdevanja tokom 2020. godine u odnosu na 2019

Slika12 prikazuje vrednost trendove prodaje ostvarene za vodne usluge tokom izveštajnog perioda 2020. u odnosu na 2019. Ove godine samo su tri od sedam kompanija pokazale napredak u ovoj usluzi.

RKV “Mitrovica” je kompanija koja je ostvarila najveću prodaju u tekućoj godini sa 11.36% u odnosu na prethodnu godinu, čije je rezultat povećanju prodaje vode u količinskoj vrednosti, uprkos smanjenju proizvedene vode.

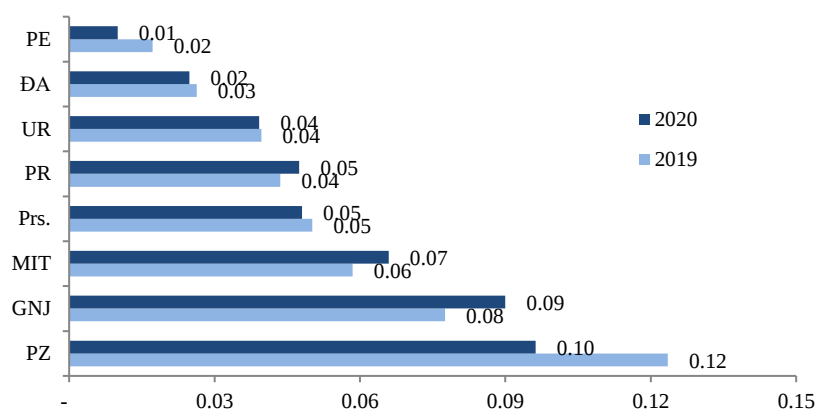
U apsolutnoj vrednosti, prodaja u evrima na nivou sektora u 2020. Manje je za -1.67% u odnosu na 2019. Kao rezultat smanjenja volumetrijske tarife za vodosnabdevanje u kategoriji komercijalnih / institucionalnih potrošača, uprkos blagom povećanju volumetrijskog prodaja.

Slika 12 prikazuje da je efikasnost naplate oblast u kojoj RKV trebaju postići značajan napredak jer nije bilo značajnih stalnih poboljšanja.

Jedinični troškovi²

Troškovi po jedinici proizvedene vode

Troškovi po jedinici proizvedene vode takođe su važan finansijski pokazatelj na osnovu kojeg razumemo troškove po m3 proizvedene vode.



Sl. 13. Cena po jedinici vodosnabdevanja proizvedene tokom 2020. u odnosu na 2019. godinu

Prosečna cena jedinice vode proizvedene 2020. pokazala je blago poboljšanje od 4% u odnosu na 2019. godinu, sa 0.05 evra/m3 na 0.048 evra/m3.

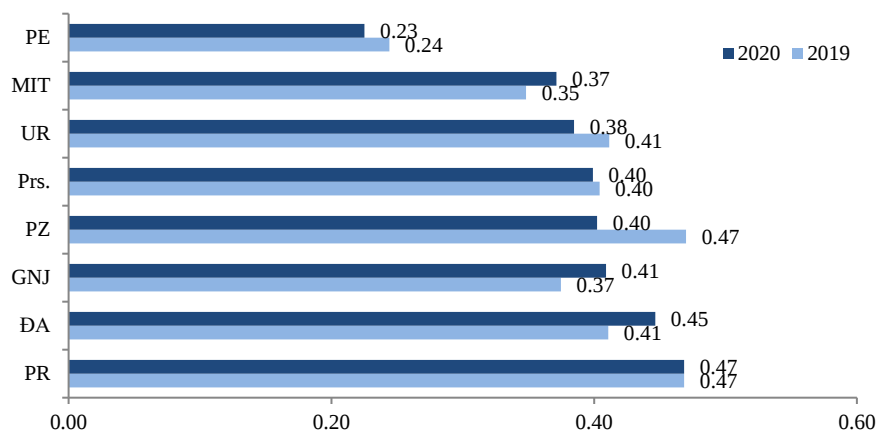
Troškovi proizvodnje vode kreće se od 0.01 evra/m3 u RKV “Hidrodrini” do 0.10 u RKV “Hidroregjioni Jugor”.

Najveće poboljšanje troškova po jedinici proizvedene vode u prošlogodišnjem izveštaju bilo je u RKV “Hidrodrini” sa poboljšanjem od oko 50% (sa 0.02 evra/m3 koliko je bilo 2019 na 0.01 evra/m3 za 2020), što je rezultat smanjenje proizvedene vode, a zatim i smanjenje troškova proizvodnje vode.

Ukupni troškovi po jedinici usluge vodosnabdevanja

Predstavlja ukupne troškove, uključujući operativne troškove i troškove kapitalnog održavanja vodosnabdevanja, isključujući povrat na kapital i nenaplaćene dugove, a sve u odnosu na obim prodane vode /*-za isti izveštajni period.

²Jedinični troškovi za prethodnu 2019. godinu usklađeni su sa stopom inflacije 1.02



Sl. 14. Cena po jedinici usluge vodosnabdevanja, (evra po m3 prodane vode)

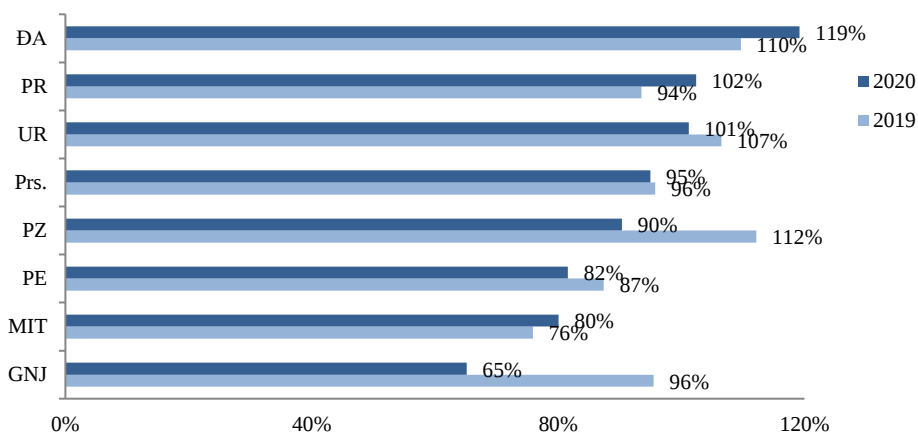
U 2020. godini na nivou sektora cena po jedinici usluge vodosnabdevanja iznosila je 0.40 evra za m³ i ne razlikuje se od cene prethodne godine.

Kao što se može videti sa gornje slike, postoji široka amplituda u smislu ukupnih troškova po jedinici usluge vodosnabdevanja, budući da RKV “Hidrodrini” ima znatno niži nivo troškova od svih ostali vodovodnih kompanija 0.23 €/m³ do najveći za RKV “Prishtina” od 0.41 po m³ isporučene vode, koji je ostao na istom nivou kao i prethodne godine. Vidimo veliko poboljšanje troškova po jedinici usluge vodosnabdevanja RKV “Hidroregjioni Jugor” sa 0.47 €/m³ koliko je bilo 2019 na 0.40 €/m³ za tekuću godinu, rezultat je smanjenje operativnih troškova uglavnom za održavanje kapitala i povećati obimnu prodaju fakturisane vode.

Ukupni troškovi po jedinici usluge vodosnabdevanja ostvareni u odnosu na planiranu

To je finansijski pokazatelj koji se svrstava u grupu ključnih pokazatelja i kao takav ima uticaj na performanse vodosnabdevanja.

Ovaj pokazatelj predstavlja troškove realizovane po jedinici vodosnabdevanja (operativni troškovi uključujući kapitalno održavanje odbijeno za primljene subvencije / volumetrijsku prodaju) i odnosu na planirane troškove (operativni troškovi uključujući kapitalno održavanje / volumetrijsku prodaju).



Sl. 15 . Cena po jedinici usluge vodosnabdevanja u odnosu na planirane troškove po jedinici

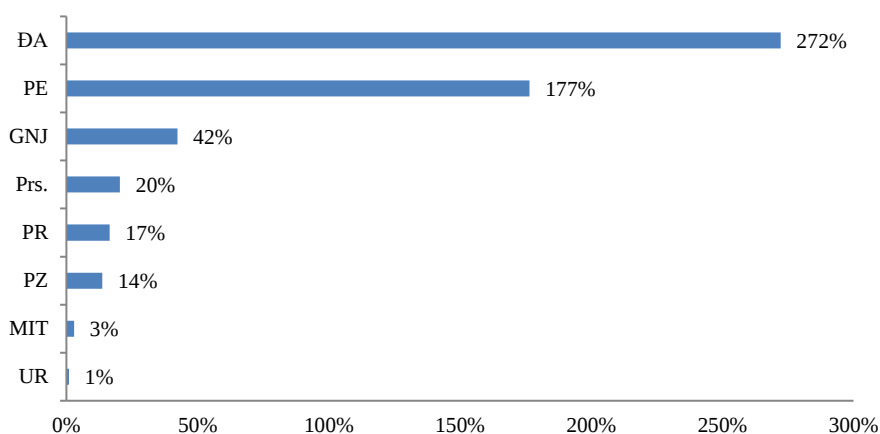
Na sektorskom nivou, ispunjenje ciljeva troškova po jedinici usluge vodosnabdevanja u 2020. godini je na nivou od 95%, što znači da je ova realizacija odstupila od planiranog cilja od 5%.

Ispunjenje planiranih jediničnih troškova u većini RKV – a bilo je ispod nivoa od 90%, međutim ni to ne pokazuje dobre performanse, jer su planirani jedinični troškovi uključivali značajne troškove obnove infrastrukture i amortizacije prema trenutnoj ceni nove imovine i da ove kompanije nisu uspele da ih realizuju ni 20%.

RKV “Gjakova”, “Prishtina” i RKV “Bifurkacioni” pokazuju loše performanse. Razlog za loše performanse leži u prekoračenju planiranih operativnih troškova i nerealizovanju troškova za kapitalno održavanje, kao i planirane prodaje vode tokom procesa tarifiranja 2018-2020 (2020. godina).

Kapitalni troškovi za vodosnabdevanje

Predstavljaju ukupne tekuće kapitalne troškove za usluge vodosnabdevanja koje preduzimaju RKV, u odnosu na kapitalne troškove odobrene u poslovnim planu za 2020. godinu.



Sl. 16. Kapitalne troškove za usluge vodosnabdevanja

Kompanije su, kao i prethodnih godina, i za 2020. Planirale izdatke za održavanje i povećanje kapitala od oko 31 milion evra. Namera je da se ova sredstva obezbede iz sopstvenih sredstava i iz donacija.

Tekući izdaci u većini RKV, sa izuzetkom RKV “Gjakova” i “Hidrodrini” bili su niži od očekivanog, počevši od 1% RKV “Mitrovica” do RKV “Hidromorava” sa 42%. Može se videti da je većina investicija koje su kompanije realizovale i prijavile i dalje uglavnom iz grantova, (razvojnih donacija), isključujući RKV “Hidrodrini” koja 2020. nije primila nikakve donacije.

Vrednost investicija iz sopstvenih prihoda za 2020. godinu iznosila je oko 2,4 milion evra, dok je iz garantova od 4.1 milion evra. Na nivou sektora za 2020. godine kompanije iz vlastitih prihoda planirale su potrošiti oko 3 milion evra koji su takođe pokriveni odobrenim tarifama, cilj koji je postignut na nivou od 81%.

Tab 2. Vrednost ulaganja u vodne usluge

Realizacija investicija u vodne usluge iz vlastiti prihoda i grantova za 2020				
Kompanija	Inv. u proizvod.	Inv. u distrib.	Inv. u posl. Aktiv.	Ukupno
Prishtina	81,783	82,700	17,944	182,427
Hidroregijoni Jugor	24,333	2,489,975	62,960	2,577,268

Hidrodrini	143,532	203,474	19,998	367,004
Mitrovica	-	242,212	-	242,212
Gjakova	27,399	2,510,014	258,040	2,795,453
Bifurkacioni	3,098	693	10,567	14,358
Hidromorava	252,973	-	2,058	255,031
Ukupno	533,118	5,529,068	371,567	6,433,753

Ove godine prednjači RKV “Gjakova”, sa ostvarenjem kapitalnih izdataka od 2.8 milion evra, od kojih se većina ovih investicija ostvaruje u distribuciji i povećanju infrastrukture i uglavnom u proširenju mreže u 30 naseljima Đakovice. Sa ovim troškovima namerava se povećati pokrivenost vodnim uslugama, što se vidi sa sl.16.

RKV “Hidroregjioni Jugor” u odnosu na druge kompanije ostaje na drugom mestu po realizaciji investicija na nivou od 2.6 milion evra, gde je većina njih ostvarila povećanje distributivne infrastrukture i uglavnom proširenje mreže u 11 naselja. Očekuje se da će ova kompanija uložiti značajna sredstva u građevinske projekte i sanaciju vodovodne mreže u nekim naseljima i drugim selima Prizrena, ali da se ti propusti mogu pripisati neuspehu u postizanju ciljeva fakturisanja i prikupljanja istovremeno sa neprihvatanjem donacija planiranih u njihovim poslovnim planovima za 2020. godinu.

Kompanija koja je najmanje investirala je RKV “Bifurkacioni” i u odnosu na ono što je planirala, samo 1% ih je realizovala.

2.2 USLUGE OTPADNIH VODA

2.2.1 Ne-finansijska performansa (tehnička)

Kvalitet ispuštenih otpadnih voda

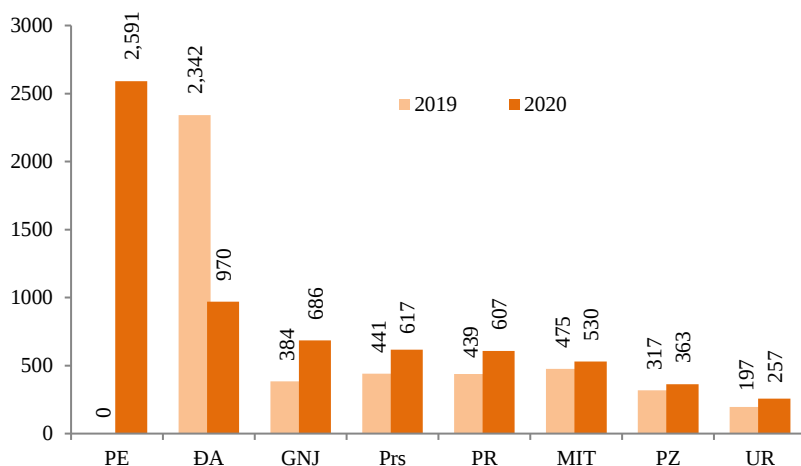
Trenutno stanje usluga prečišćivanja otpadnih voda u zemlji veoma niska. Postoji samo jedno postrojenje za prečišćivanje otpadnih voda u Skenderaj, kojim upravlja RKV “Mitrovica”, i nekoliko malih postrojenja na nivou sela kojim upravlja RKV “Prishtina”, iz kojih smo mogli da dobijemo odgovarajuće podatke. Ostatak otpadnih voda koje ispuštaju RKV ne zadovoljava ekološke standarde.

Nadamo se da će u narednim godinama ova usluga biti funkcionalna, jer smo ušli u fazu: planiranja, ulaganja i intenzivne izgradnje postrojenja za prečišćavanje otpadnih voda. Takva postrojenja sa značajnim kapacitetima su u fazi izgradnje i funkcionalizacije u regionu Prizrena, Peći i Đakovice.

Frekvencija blokada u kanalizaciji

Ovaj pokazatelj predstavlja broj prijavljenih slučajeva vezanih za blokadu kanalizacije prijavljenih u izveštajnom periodu na 100 km kanalizacione mreže kojom upravljaju RKV.

Dakle, rezultat odražava i stanje mreže i nivo potrošača usluge.



Sl.17. Broj blokada kanalizacione mreže na 100 km dužine

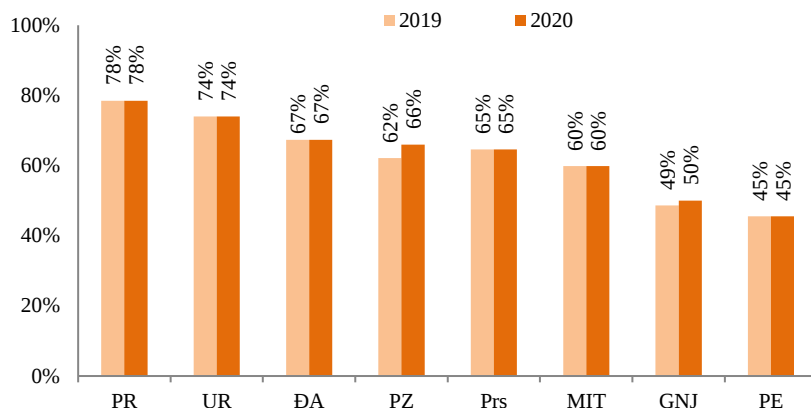
Osim RKV “Gjakova” u ostalih šest RKV tokom 2020. godine prijavljen je porast nivoa blokada kanalizacionog sistema za 100 kilometara. U proseku su se povećale sa 441 slučaja u 2019. na 617 slučaja tokom 2020. godina. Kompanija koja je prijavila najviše slučajeva u smislu frekvencija kanalizacione mreže tokom 2020 je RKV “Hidrodrini” sa 2,591 slučajeva na 100 km dužine kanalizacione mreže koji u odnosu na prethodnu 2019. godinu nije imao ni jedan prijavljen slučaj u pogledu ovog pokazatelja.

Stari sistem kanalizacione mreže, preopterećenje usled velikog porasta stanovništva, posebno u urbanim sredinama utiče na performanse kanalizacione mreže. Drugi uticajni faktor je to što je deo kanalizacionog sistema zajednički sa atmosferskim kanalizacionim sistemom i ponekad ostaje bez odgovarajuće nege nadležnog organa. Redovno čišćenje kanalizacionog sistema je zakonska odgovornost kompanija, nisu predstavile godišnji plan redovnog preventivnog održavanja (čišćenja) za obe mreže. A to je svakako uticalo na loše performanse kanalizacionog sistema.

2.2.2 Ne-finansijska performansa (komercijalna)

Pokrivenost uslugama otpadnih voda (kanalizacija)

Pokrivenost uslugama otpadnih voda definisana je kao procenat stanovništva u okviru uslužnog područja koje ima uslugu otpadnih voda (kanalizacija).



SL.18. Pokrivenost stanovništva uslugama otpadnih voda (%)

Osim usluge vodosnabdevanja, RKV takođe pružaju uslugu prikupljanja otpadnih voda. U 2020. godini ovu uslugu su pružili za oko 65% stanovništva³ a u poređenju sa prethodnom 2019, godinom ostala je na istoj poziciji.

Što se tiče pokrivenosti uslugama otpadnih voda, u najboljoj poziciji je RKV "Prishtina", iako je u poređenju sa prethodnom godinom 2019. Ostala na istoj poziciji 78%.

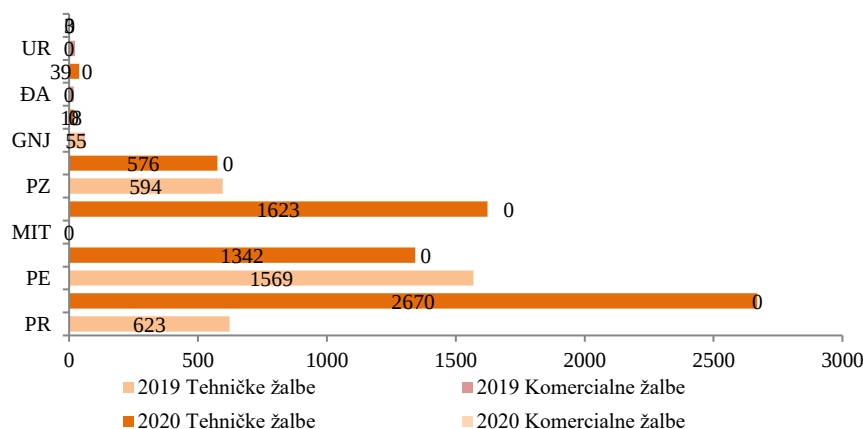
Na poslednjoj poziciji je RKV "Hidrodrini" sa 45% pokrivenosti uslugama otpadnih voda koje su u odnosu na prethodnu 2019, takođe ostale na istoj poziciji.

Tokom 2020. godine, skoro sve RKV su ostale na istom položaju kao i prethodne godine, osim RKV "Hidromorava" koja je zabeležila simboličan napredak od 1%.

Žalbe

Broj žalbi važan je pokazatelj za procenu zadovoljstva potrošača uslugama koje su primile od svog pružaoca usluga.

³Ovaj pokazatelj predstavlja procenat stanovništva koje snabdevaju sistemi kojima upravlja RKV u odnosu na ukupnu populaciju u okviru licencirane oblasti usluga.



Sl.19. Broj žalbi na usluge otpadnih voda

Ukupno tokom 2020. godine, broj žalbi na usluge otpadnih voda dostigao 6,271, od kojih su sve žalbe tehničke prirode.

Tokom 2020. godine broj žalbi na usluge otpadnih voda povećan je za 3,383 žalbi u odnosu na prethodnu 2019. godinu ili izražen u procentima od 117%.

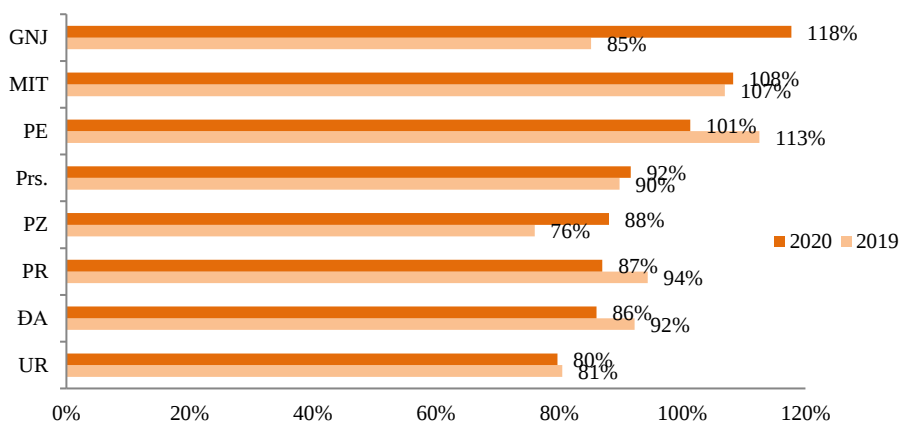
Najveći broj žalbi tokom 2020. godine za uslugu otpadnih voda podnela je RKV “Prishtina” sa ukupno 2,670 žalbi, dok kompanija RKV “Bifurkacioni” je podnela najmanje žalbe na usluge otpadnih voda sa samo 3 slučajeve.

Žalbe na ovu uslugu uglavnom su se odnosile na blokade kanalizacije, slučajevne poplava i zahteva za čišćenje kanalizacije.

2.2.3 Finansijska performansa

Vrednost prodaje usluga otpadnih voda (EVRA)

Sl. 20, kako sledi, predstavlja performanse prodaje usluga otpadnih voda u odnosu na planirane procene kako su definisane u tarifnim prijavama RKV-a za proces pregleda tarifa 2018-2020 (godina 2020).



Sl. 20. Prodaje otpadnih voda u odnosu na planiranje

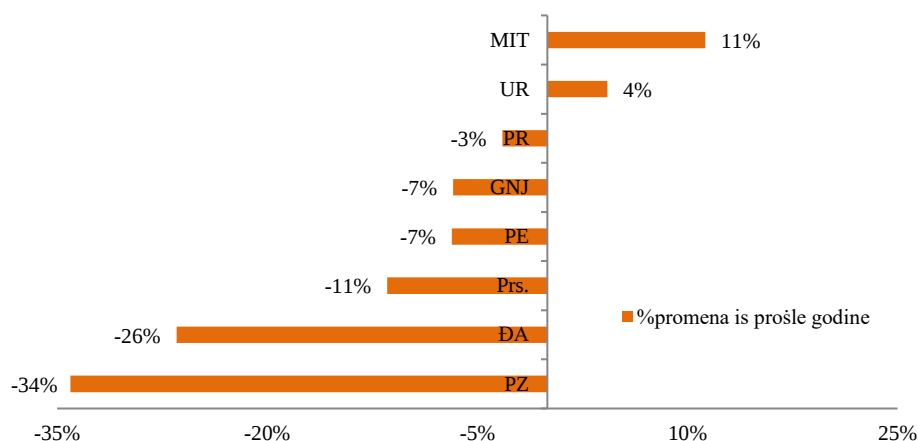
Loša performansa stvarne prodaje u odnosu na planiranu prodaju uticao je na to da su trenutne prodaje usluga otpadnih voda na nivou sektora da budu ispod planiranog nivoa vrednosti jer su ovi podaci direktno povezani sa obimom prodaje vode.

Većina RKV nije uspjela da ostvari svoje ciljeve prodaje otpadnih voda tokom 2020. godine, osim RKV “Hidromorava”, “Hidrodrini” i RKV “Mitrovica” koji su čak premašili planirane ciljeve za 18% (Hidromorava), 8% (Hidrodrini), i 1% (Mitrovica).

Kompanija koja imala najslabije performanse u realizaciji prodaje otpadnih voda je RKV “Bifurkacioni” sa 81%, istovremeno sa smanjenjem od 1% u odnosu na prethodnu 2019.

Na nivou sektora u 2020. godini vrednost ostvarene prodaje usluga otpadnih voda iznosila je oko 4.1 milion evra, dok je planiranih 4.4 milion evra, što znači da je 92% prodaje ostvarene od planiranog i visoko je za 2% u odnosu na 2019.

Relativna vrednost prodaje usluga otpadnih voda



Sl. 21. Vrednost prodaje usluga otpadnih voda tokom 2020. u odnosu na 2019. godinu

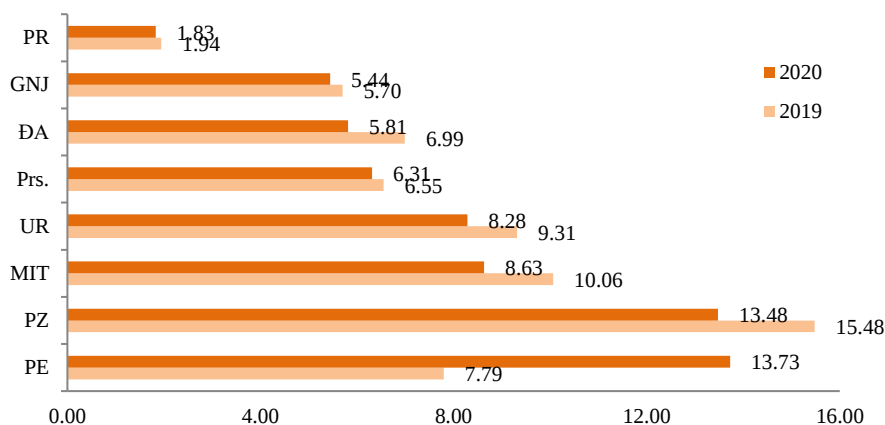
Gornja slika prikazuje trendove u vrednosti prodaje ostvarene za usluge otpadnih voda tokom izveštajnog perioda 2020. u odnosu na 2019. godinu, a na sektorskom nivou može se videti de je trend negativan sa padom od 11% u odnosu na prošlu godinu.

I usluge vodosnabdevanja i otpadnih voda RKV “Mitrovica” prednjači sa ostvarenjem veće prodaje u odnosu na prethodnu godinu, što je rezultat koji se pripisuje povećanju baze potrošača, a zatim povećanju volumetrijske prodaje usluga vodosnabdevanja.

RKV “Hidroregjioni Jugor” i ove godine ostaje kompanija sa najmanjom realizacijom prodaje usluga otpadnih voda u odnosu na prošlu godinu i to sa 34% smanjenja, za razliku od prošle godine gde je vodila sa ostvarenjem veće prodaje. Rezultat ovog smanjenja, uprkos povećanju volumetrijske prodaje vodovoda, uglavnom je smanjenje za oko 40% tarife za otpadnje. Do smanjenje tarife došlo je zbog toga što PTOV u RKV ‘Hidroregjioni Jugor’ trebalo da počne sa radom 2019. godine ali je iz određenih razloga ovaj PTOV pušten u rad u januaru 2021. godine.

Ukupni troškovi po jedinici za usluge otpadnih voda⁴

Troškovi po jedinici usluga otpadnih voda definisani su kao godišnji troškovi, uključujući kapitalno održavanje za domaće potrošače⁵.



Sl. 22. Cena po jedinici za usluge otpadnih voda

Prosečni troškovi po jedinici za usluge otpadnih voda u 2020. pokazala je blagi napredak od 4% u odnosu na 2019. godinu, sa 6.55 evra/potrošača na 6.31 evr/ potrošača. Pozitivan trend pripisuje se povećanju broja usluženih domaćih potrošača, uprkos povećanju ukupnih troškova otpadnih voda.

U 2020. skoro sve kompanije imale su smanjenje jediničnih troškova za usluge otpadnih voda, sa izuzetkom RKV “Hidrodrini”, koja je zabeležila povećanje jediničnih troškova za 46% više nego u prethodnoj godini, kao rezultat uglavnom povećanja troškova u ovoj oblasti usluga.

Sa najnižim troškovima u ovom pokazatelju, ove godine takođe vodi RKV “Prishtina”, sa 1.83 evra/potrošača sa pozitivnim trendom u odnosu na prethodnu godinu, dok najveće poboljšanje za 2020. u odnosu na 2019. godinu ima RKV “Gjakova”, sa padom na od 17%, što je rezultiralo niskim operativnim troškovima i povećanjem rasta broja usluženih potrošača.

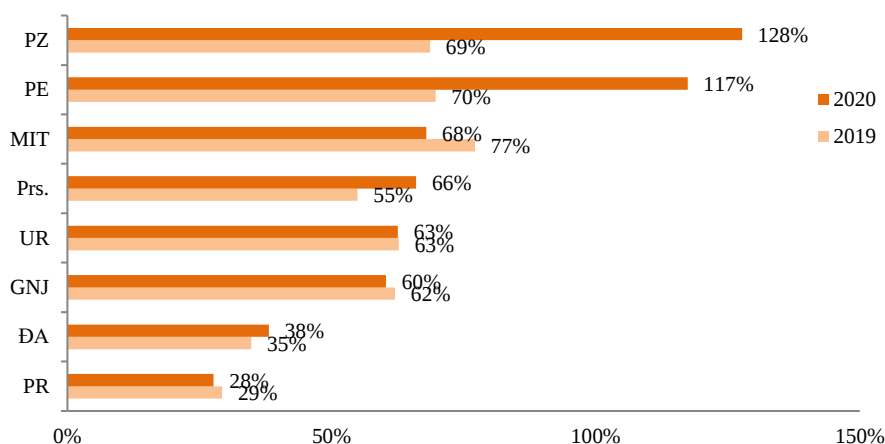
Ukupni troškovi po jedinici usluga otpadnih voda ostvareni u odnosu na planirane

To je još jedan finansijski pokazatelj koji se scrstava u grupu ključnih pokazatelja i kao takav ima uticaj na performanse usluga otpadnih voda.

Ovaj pokazatelj predstavlja odnos između troškova po jedinici izvedenih usluga otpadnih voda (operativni troškovi uključujući kapitalno održavanje / ekvivalent za domaće potrošače) i troškove po jedinici planiranih usluga otpadnih voda (operativni troškovi uključujući kapitalno održavanje / ekvivalent za domaće potrošače).

⁴ Troškovi po jedinici za 2019. prilagođen je za stopu inflacije 1.002 i razlikuje se od troškova predstavljenih u preliminarom izveštaju

⁵ Posluženi domaći potrošači definišu se kao trenutni broj domaći potrošača plus broj ne-domaćih potrošača koji nisu pretvoreni u ekvivalent potrošača na osnovu proporcionalne raspodele potrošene vode.



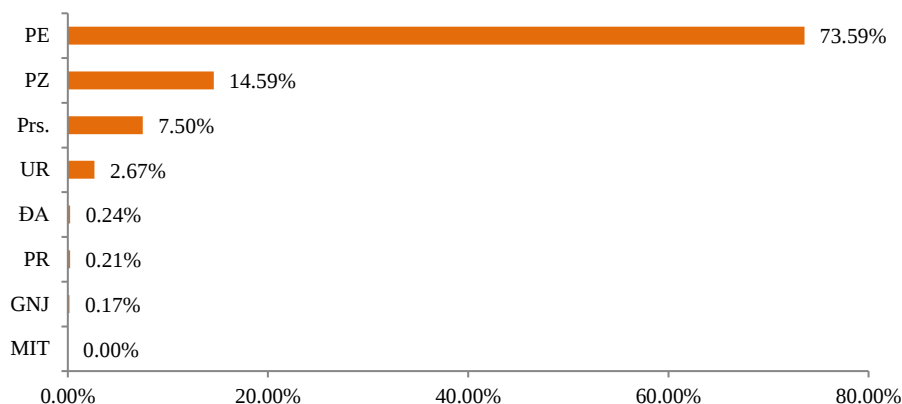
Sl. 23. Cena po jedinici usluga otpadnih u odnosu na planirane troškove (%)

Ispunjenje planiranih troškova po jedinici koji proizilaze iz pregleda tarifa (2018-2020), posebno za 2020. godinu (prilagođene prema nivoima cena u 2017), u svim RKV su bili niže od planiranih.

Iako su kompanije dostigle skoro željeni nivo od manje od 90%, ipak ove kompanije nisu pokazale dobre performanse, jer je većina njih premašila operativne troškove, dok troškovi održavanja kapitala nisu dostigli čak 9% njih.

Kapitalni troškovi za otpadne vode

Predstavljaju ukupne kapitalne troškove ostvarene za održavanje i povećanje kapitala u uslugama otpadnih voda i odnosu na kapitalne izdatke odobrene poslovnim planom za 2020.



Sl. 24. Kapitalne troškove za usluge otpadnih voda u odnosu na planiranje

Kompanije za 2020. godinu, kao i usluge vodosnabdevanja, predvidele su troškove održavanja i povećanja kapitala i to oko 9 miliona evra. Namera je da ova sredstva obezbede iz sopstvenih sredstva i iz donacija.

Tekući rashodi u svim kompanijama bez izuzetka bili su manji od očekivanih, za 7.% u odnosu na planirane.

Investicije koja su kompanije realizovale i prijavile i dalje su uglavnom iz grantova (razvojnih donacija) i to na nivou od 95%.

Na nivou sektora za 2020. godinu kompanije iz vlastitih prihoda planirala su potrošiti oko 1.1 miliona evra koji su takođe pokriveni odobrenim tarifama, cilj koji je postignut na nivou od 3%. Što se tiče investicije u

usluge otpadnih voda u odnosu na planiranje, RKV “Hidrodrini” vodi sa 74%, koje su uglavnom bile orijentisane na održavanje neinfrastrukture (sakupljanje otpadnih voda).

Tab. 3. Vrednost investicija u usluge otpadnih voda

Realizacija investicije u usluge otpadnih voda iz vlastitih prihoda i grantova za 2020. godinu

	InIsakupljanje	Tretiranje	Inispuštanje	Inv.poslovno akt.	Ukupno
Prishtina	0	0	0	555	555
Hidroregjioni Jugor	118,045	143,500	0	9,242	270,787
Hidrodrini	403,052	0	0	2,402	405,454
Mitrovica	0	0	0	0	0
Gjakova	140	0	0	13,779	13,919
Bifurkacioni	0	0	0	3,332	3,332
Hidromorava	0	0	0	108	108
Ukupno	534,774	143,500	0	29,418	707,692

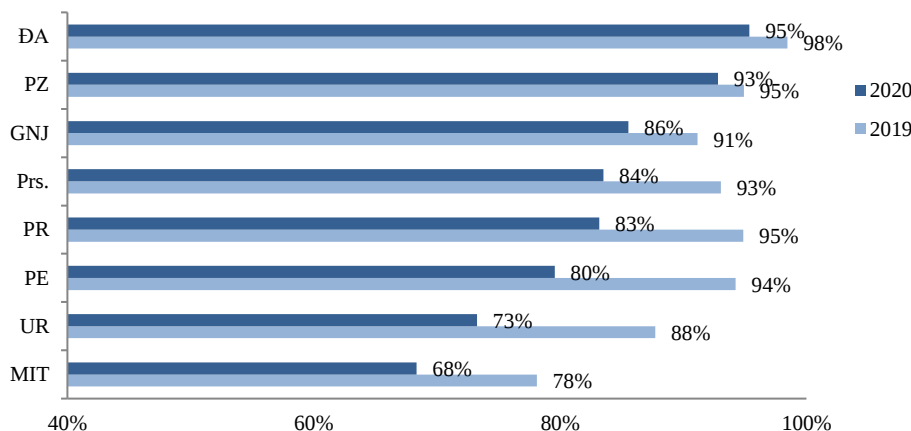
Za razliku od usluga vodosnabdevanja gde je vodila RKV “Gjakova”, u uslugama otpadnih voda RKV “Hidrodrini” vodi sa realizacijom investicija od 58%, ukupnog iznosa investicija i koji se procenat ostvaruje uglavnom u održavanju ne-infrastrukture za prikupljanje otpadnih voda.

RKV “Gjakova”, jedno je od kompanija koja je planirala značajne kapitalne izdatke u službi otpadnih voda: sanaciju mreže, izgradnju postrojenja za prečišćavanje otpadnih voda, postavljanje i obezbeđivanje poklopaca za kanalizacione šahte, itd. I da je zaista ova kompanija nije uspela da realizuje čak 1% njih.

2.3 OPŠTA FINANSIJSKA PERFORMANSA RKV

2.3.1 Naplata prihoda

Sledi performansa kompanija u pokazatelju stope naplate za 2020. godinu u odnosu na 2019. godinu, predstavljen kao odnos između naplate gotovine i redovnog naplaćivanja usluga za vodu i otpadne vode, uključujući naknade za priključenje i druge poslovne prihode. Ovo je jedan od najznačajnijih pokazatelja koji pored efikasnosti naplate i smanjenja gubitaka vode, ima direktan uticaj na finansijsku održivost kompanija.



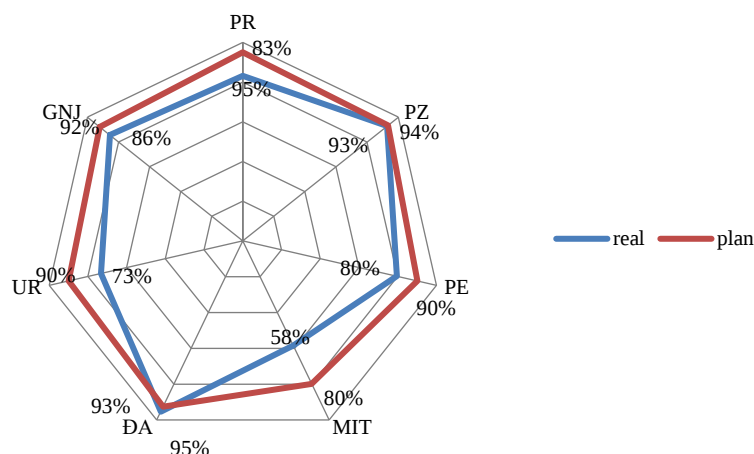
Sl. 25. Efikasnost u prikupljanju prihoda / fakturisanja (isključujući ostale poslovne prihode)

Stopa naplate računa za vodu i otpadne vode kao sektorski prosek za 2020. godinu iznosila je 84% i 9% je niža nego u 2019. Ovaj veliki pad na nivou sektora postignut je kao rezultat pandemijske situacije sa COVID-19, a zatim ke uticao na nenaplata prihoda od usluga koje se pružaju potrošačima, uprkos padu fakturisanih prihoda.

RKV "Gjakova", iako je pokazalo negativan trend, i dalje ostaje najbolji u 2020. godini, pošto je postigao visoku efikasnost u stopi naplate od 95%. RKV "Mitrovica", ostaje sa % najniže realizacije naplate u odnosu na druge kompanije, dok je kompanija koja je uspela da ostvari najveću regresiju u 2020. godini u odnosu na druge kompanije, je RKV "Bifurkacioni", sa padom od 14% u poređenju sa drugim kompanijama od prethodne godine.

Pogoršanje stope naplate dogodilo se u svim kategorijama potrošača. Dok se najuočljivije pogoršanje primećuje kod domaćih potrošača i dalje ostaje izazov za poboljšanje.

Cilj planiran tarifnim procesom za 2020. godinu, na nivou sektora bilo je 92%, dok je ovaj cilj trenutno na nivou sektora odstupio za 8%. Ciljevi odobreni od strane vlasti na individualnom nivou nisu postignuti, sa izuzetkom RKV "Gjakova", koja je premašila planirani cilj za 2%.

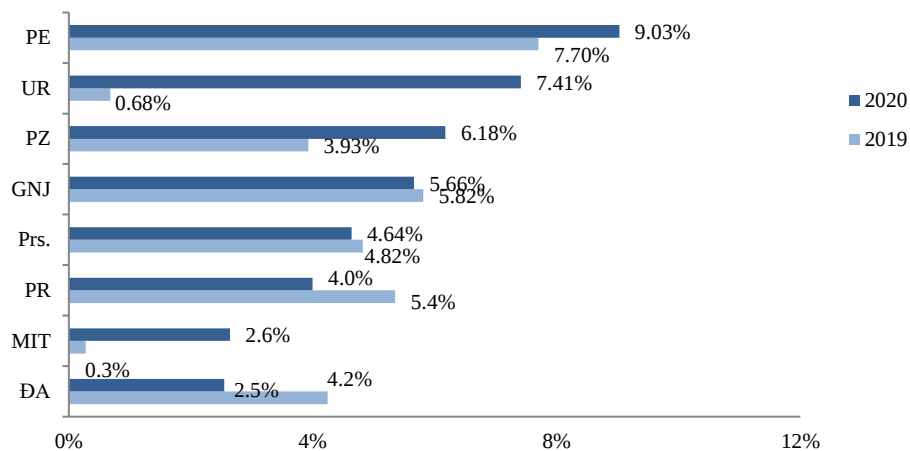


Sl. 26. Ostvareno prikupljanje / planirano prikupljanje za 2020. godinu na nivou kompanije

Visoka efikasnost naplate ostvarena u odnosu na planove u RKV “Gjakova” generalno pripada plaćanju računa od strane potrošača institucija na nivou od strane potrošača institucija na nivou od 114%, ali i delu domaćih potrošača od kojih većina kompanije ne može da naplati gotovinu.

2.3.2 Prinos na kapital

Prinos na kapitala je komponenta tarifnog opterećenja, budući da je tarifni proces 2009-2011 garantovan Zakonom br. 05/1 -042 o Regulisanju Usluga Vode. Dakle, stvarna stopa prinosa na kapital koja se zasniva na dobroj praksi zapadnoevropskih zemalja. Za pregled tarifa 2018-2020, RAUV je odobrio realnu stopu prinosa (nakon inflacije) od 4% na regulatornoj bazi sredstava (RBS)⁶,



Sl. 27. Povratak na regulatornu bazu sredstava (RBS)

Povratak na kapital na nivou serktora pokazai je negativan trend u odnosu na prethodnu godinu i to za 19% sa 4.82% u 2019 na 4.64% u 2020. godinu.

Ove godine, u odnosu na prethodnu godine, 4 od 7 kompanija su uspele da imaju pozitivne trendove, a većina njih je čak premašila planiran nivo od 4%, što znači da su uspele da svoje troškove, za infrastrukturu zadrže u RBS, u okviru granice njihovog prihoda.

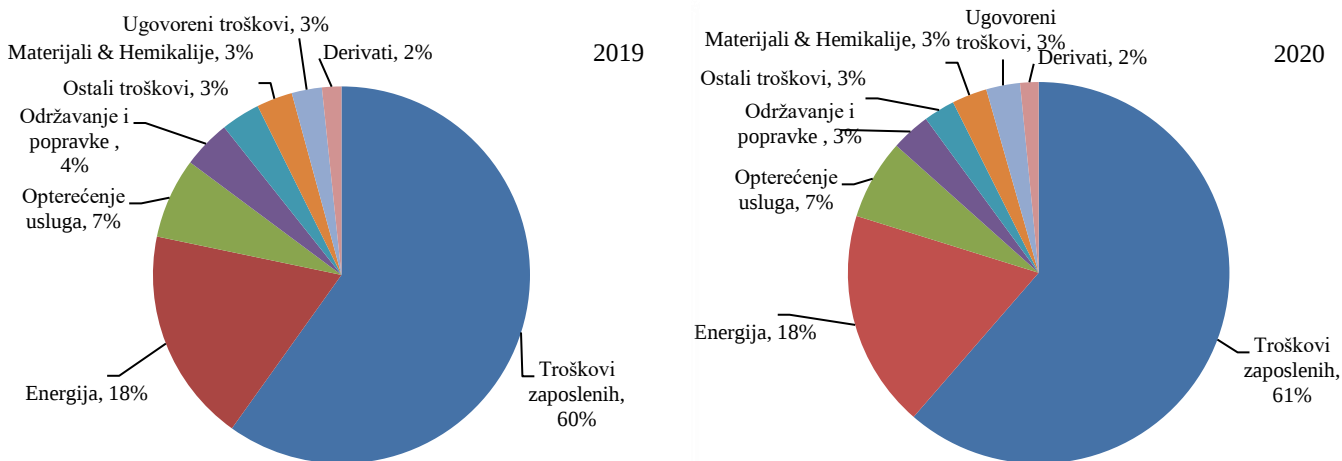
⁶ Za više detalja o regulatornoj bazi sredstava (kako je definisana) pogledajte Regulatorne računovodstvene propise RAUV-a.

Najbolju performansu u stopi prinosa u odnosu na kompanije pokazuje RKV "Hidrodrini" sa 9.03%, dok je najveći napredak u 2020. u odnosu na prethodnu godinu uspeo da ima RKV "Bifurkacioni" od 7%. ova dobra performansa i tako velika promena ove dve kompanije posvećeni su povećanju fakturisanih prihoda i smanjenju operativnih troškova, uključujući i održavanje kapitala.

Loše performanse u odnosu na druge kompanije koja nisu postigla ni planirani povraćaj pokazala je RKV "Gjakova" sa 2.5%, a to je uglavnom rezultat povećanih operativnih troškova, uključujući održavanje kapitala i zadržavanje na istom nivou fakturisanih prihoda.

2.3.3 Struktura operativnih troškova

Kontrola operativnih troškova je veoma kritična u pružanju usluga. Veliki troškovi za osoblje i energiju koji su 2019. godine za RKV iznosila 78%, (od ukupnih rashoda) i sada 79% u 2020. godini su rashodi koji su značajno uticali na efikasnost RKV.



SI. 28. Procenat kategorija operativnih troškova za sektore 2019 i 2020. godine

RAUV, u principu, nije osporio određene troškove u nekim kategorijama, kao što su hemikalije, jer je smatrao da njihovo smanjenje možda nije nužno poželjeo, jer to može uticati na kvalitet vode. Rashodi za ovu kategoriju su niski i za 3%.

Najveća stopa u strukturi operativnih troškova vodovodnih kompanija su rashodi za osoblje i to za 61% u 2020. godini, sa povećanjem od 1% u odnosu na prethodnu godinu, dok su za 5% premašeni planirani rashodi.

RKV "Bifurkacioni" i "Hidromorava", u odnosu na druga kompanije, imaju najveće troškove osoblja koji za 2020. godinu iznose 76% (Bifurkacioni) i 70% (Hidromorava), dok najmanji procenat u ovoj kategoriji imaju RKV "Mitrovića" sa 55% povećanjem od 2% u odnosu na 2019.

Druga najveća kategorija rashoda je energija, u sektorskom proseku za 2020. godinu iznosila su 18% i ostali si na istom nivou kao i 2019. Što se tiče troškova energije, RKV "Hidroregijoni Jugor", sada već drugi niz godina prednjači sa najvećim procentom od 22% ukupnih troškova rada zbog pumpi, budući da su način hvatanja su uglavnom podzemni resursi. RKV "Gjakova" ima troškove energije samo 8% učešća u ukupnim operativnim troškovima.

2.4 OPŠTA PERFORMANSA RKV

Ovaj deo izveštaja daje pregled performansi pružalaca usluga vodosnabdevanja i prečišćavanja otpadnih voda. Takođe rangira RKV koristeći petnaest ključnih pokazatelja performanse za oba sektora (vodosnabdevanje i usluge otpadnih voda) na osnovu kvaliteta, nivou usluga, pokrivenost i operativne efikasnosti i troškovi. Oni se zatim kombinuju i dodata komercijalna i finansijska efikasnost (žalbe, pouzdanost podataka, prikupljanje prihoda i povratak u RBS) kako bi se došlo do ukupne mere performanse RKV.

Kriterijumi za merenje performansi vodosnabdevanja i usluga otpadnih voda su takvi da rezultat od 100% odražava osiguranje nivoa usluge u poređenju sa savremenim performansama efikasne i funkcionalne usluge vodosnabdevanja.

Važnost ključnih pokazatelja performanse određuje se u zavisnosti od njihove relativne važnosti i promociji ili kvalitet usluge, operativne i finansijske efikasnosti unutar grupacije i ukupne strukture performanse.

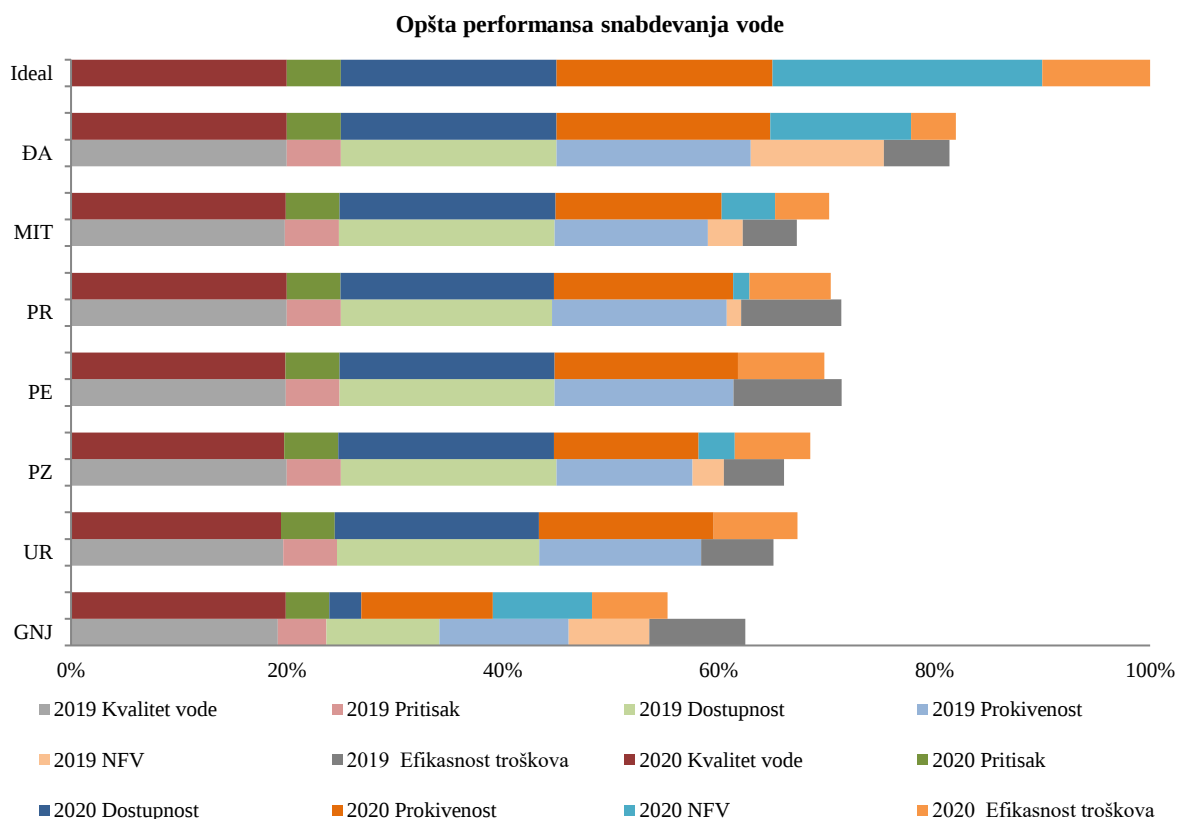
Tab. 4. Struktura merenja performansi (KPP i njihova važnost)

Grupa	Jedinica za merenje performancse	Koeficient pod-grupe		Koeficient grupe	
Snabdevanje vodom	Kvalitet vode za piće	20%	100%	45%	100%
	Pritisak	5%			
	Dostupnost	20%			
	Pokrivenost uslugama vode	20%			
	Efikasnost troškova	10%			
	Ne-fakturisana voda	25%			
Otpadne vode	Kvalitet ispuštanja otpadnih voda	10%	100%	30%	
	Pouzdanost	30%			
	Pokrivenost uslugama otpadnih voda	30%			
	Pokrivenost uslugama prečišćavanja otpadnih voda	20%			
	Efikasnost troškova	10%			
Opšti Finansijke i ne-finansijske	Žalbe blagovremeno rešene	5%			
	Ocene (pouzdanost) utvrđene revizijom	5%			
	Profitabilnost	5%			
	Komercijalna Efikasnost	10%			

2.4.1 Opšta performansa – usluga vodosnabdevanja

Sveobuhvatna analiza performanse RKV-a, u odnosu na šest pokazatelja, značajan operativni, finansijski i nivo usluga za snabdevanje vodom za piće, data je u nastavku:

Opšta performansa usluge vodosnabdevanja analizira i ocenjuje ukupne performance RKV uzimajući u obzir njihove pojedinačne napore zaoboljšanje KPP-a, kao što su: pokrivenost uslugama vode, kvalitet isporučene vode, pritisak vode, kontinuitet snabdevanja, nefaktirusana voda, kao efikasnost troškova.



Sl. 29. Rezultati procene performanse usluge vodosnabdevanja kao i rangiranje RKV (2020)

Rezultat izvođenja usluga vodosnabdevanja čini 45% ukupne vrednosti performanse. Iz kombinacije rezultata u šest ključnih pokazatelja performanse, RKV su rangirani prema najboljim performansama za ovu uslugu.

Ukupna stopa usluga vodosnabdevanja u 2020. je 0,1% niža (pogoršana) u odnosu na 2019.

Samo su RKV "Mitrovica", "Hidroregjioni Jugor", "Bifurkacioni" i "Gjakova", poboljšale svoje usluge vodosnabdevanja. Dok su RKV "Hidromorava", "Prishtina" i "Hidrodrini" pokazale su slabije performanse.

Ukupne performanse RKV-a na nivou sektora u službi vodosnabdevanja ni u jednom od pokazatelja nisu dostigle nivo idealnih ciljeva, NFW pokazatelj i efikasnost troškova, pokrivenost vodnim uslugama i kontinuitet snabdevanja su pokazatelji od kojih su RKV-i potrebno je obratiti pažnju kako bi se dodatno poboljšala usluga vodosnabdevanja.

Tab. 5. Rezultat za opšte performanse usluge vodosnabdevanja u 2019

RKV	Kvalitet vode	Pritisak	M. vodosnabdevanja	Pokrivenost	NFV	Efik. troškova	Ukupno
Idealna	20.0%	5.0%	20.0%	20.0%	25.0%	10.0%	45%
ĐA	20.0%	5.0%	20.0%	18.0%	12.3%	6.1%	36.63%
PE	19.9%	5.0%	19.9%	16.6%	0.0%	10.0%	32.13%
PR	20.0%	5.0%	19.6%	16.2%	1.3%	9.3%	32.12%
MIT	19.8%	5.0%	20.0%	14.2%	3.2%	5.0%	30.27%
PZ	20.0%	5.0%	20.0%	12.6%	2.9%	5.6%	29.73%
UR	19.7%	5.0%	18.7%	15.0%	0.0%	6.7%	29.29%
GNJ	19.1%	4.5%	10.5%	12.0%	7.5%	8.9%	28.12%
Sektor	19.8%	4.9%	18.4%	14.9%	3.9%	7.4%	31.2%

Tab. 6. Rezultat za opšte performanse usluge vodosnabdevanja u 2020

RKV	Kvalitet vode	Pritisak	M. vodosnabdev.	Pokrivenost	NFV	Efik. troškova	Ukupno	Razlika 2020/2019
Ideal	20.0%	5.0%	20.0%	20.0%	25.0%	10.0%	45%	
ĐA	20.0%	5.0%	20.0%	19.8%	13.0%	4.2%	36.9%	0.3%
PR	20.0%	5.0%	19.8%	16.6%	1.5%	7.5%	31.7%	-0.4%
MIT	19.9%	5.0%	20.0%	15.4%	5.0%	5.0%	31.6%	1.3%
PE	19.9%	5.0%	19.9%	17.0%	0.0%	8.0%	31.4%	-0.7%
PZ	19.8%	5.0%	20.0%	13.4%	3.4%	7.0%	30.8%	1.1%
UR	19.4%	5.0%	18.9%	16.2%	0.0%	7.8%	30.3%	1.0%
GNJ	19.9%	4.0%	3.0%	12.2%	9.2%	7.0%	24.9%	-3.3%
Sektor	19.8%	4.9%	17.4%	15.8%	4.6%	6.6%	31.1%	
Razlika 2020/2019	0.1%	-0.1%	-1.0%	0.9%	0.7%	-0.7%	-0.1%	

RKV "Gjakova", i dalje ima najbolju performansu, sa ukupno 36.9% akumuliranih bodova za 2020. Iako se trend poboljšavao, napredak je bio nizak (samo 0.3%). Pokazatelj "efikasnosti troškova", smanjen sa 6.1% na 4.2% za 2020. Inače, ova kompanija je postigla punu performansu u: kvalitet vode, pritisak mreže, kontinuiranom snabdevanju i približno pokrivanju uslugama vode.

RKV "Hidromorava", pokazala je najslabije performanse od kojih kompanija i u odnosu na sopstvene performanse pokazane tokom 2019. Pogoršanje performanse je za -3.3%, uglavnom zbog nedostatka redovnog snabdevanja i efikasnosti troškova. Po pokazatelju kontinuiteta vodosnabdevanja dostigla je samo 3%, bodova od 20%, što je puna mogućnost da se postigne.

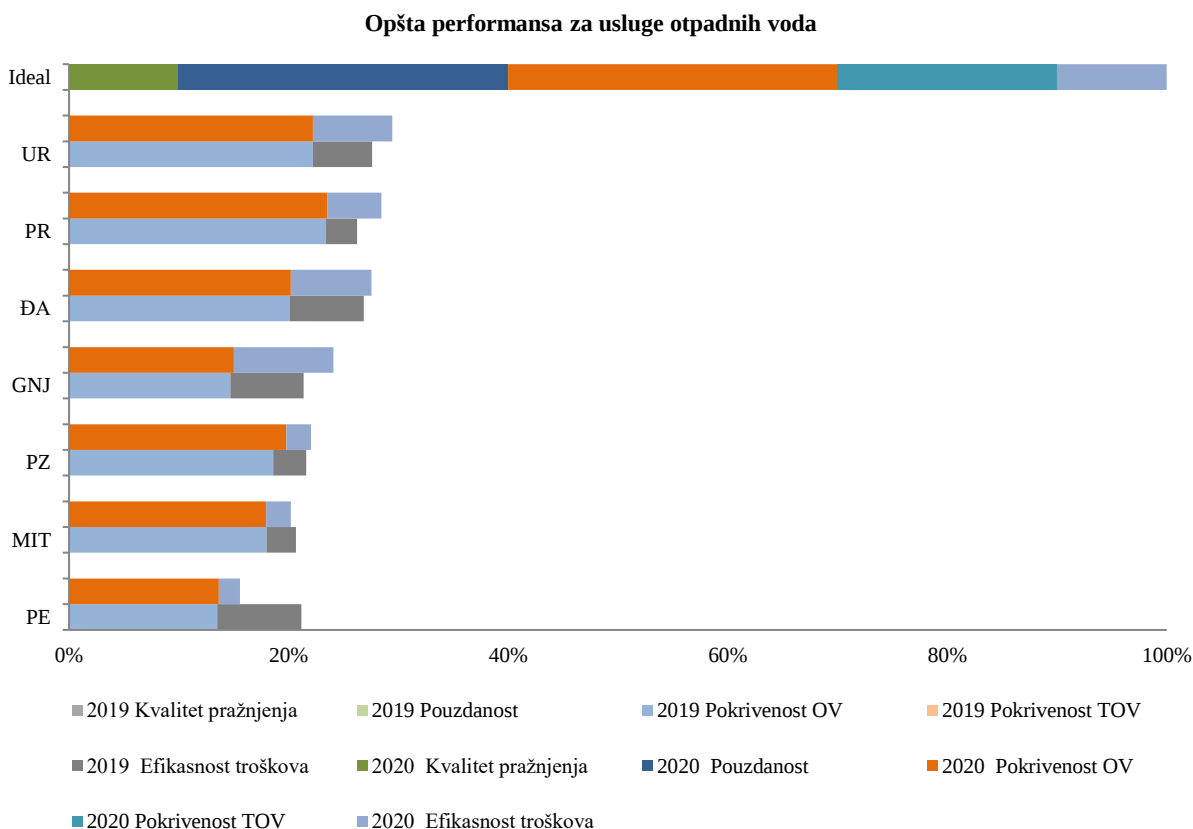
RKV "Mitrovica", postigla je napredak u pokazatelju vodosnabdevanja, poboljšanje je za 1.3%, u poređenju sa performansom prikazanim u 2019. Najbolju performansu tokom 2020. bilo je u pokazateljima: kvalitet vode, pokrivenost uslugama kao i NFV smanjenje.

2.4.2 Opšta performansa – usluga otpadnih voda

Opšta performansa usluga otpadnih voda uzima u obzir analizu i evaluaciju postignuća u KPP u ovoj usluzi kao što su: pokrivenost uslugama otpadnih voda, pokrivenost prečišćavanjem otpadnih voda, kvalitete ispuštenih otpadnih voda i pouzdanost kanalizacione mreže.

Procena opšte performanse usluge otpadnih voda u ovoj godini napravljena je na osnovu samo dva pokazatelja (pokrivenost uslugama otpadnih voda i efikasnost troškova). Na osnovu sporazuma, nakon konsultacija sa pružaocima usluga, RAUV je odlučio da će se: pokazatelj koji se odnosi na prečišćavanje otpadnih voda, proceniti u trenutku kada će sve RKV preuzeti upravljanje PTOV u svojim oblastima pružanja usluga.

Slično, posto je pouzdanost za sve RKV (mereno na osnovu blokade na 100 km cevi godišnje) veća je od apsolutnog maksimuma od 100 od idealnog nivoa, nijedan od RKV nije uspela da obezbedi nijednu tačku. To znači da su u ovom pokazatelju rezultati svih kompanija loši.



Sl. 30. Opšta performansa u uslugama otpadnih voda (2020)

Ukupna stopa usluga otpadnih voda u proseku tokom 2020. godine je 0,1% bolje nego u 2019.

Opšta performansa, u odnosu na ukupni idealni ciljni nivo od 30%, dostigao je nivo od 7.2% , što je veoma nisko u poređenju sa ciljnim nivoom od 30%, odvojenih za ovu uslugu opštem performanse.

Tab. 7. Rezultat za opšte performanse za usluge otpadnih voda 2019

KV	Kvalitet ispuštanja	Pouzdanost	Pokrivenost Kanalizacionim sist.	Pokrivenost PTOV	Efik. Troškova	Ukupno
Ideal	10%	30%	30%	20%	10%	30%
UR	0.0%	0.0%	22.2%	0.0%	5.4%	8.3%
ĐA	0.0%	0.0%	20.1%	0.0%	6.8%	8.1%
PR	0.0%	0.0%	23.4%	0.0%	2.8%	7.9%
PZ	0.0%	0.0%	18.6%	0.0%	3.0%	6.5%

GNJ	0.0%	0.0%	14.7%	0.0%	6.7%	6.4%
PE	0.0%	0.0%	13.5%	0.0%	7.7%	6.4%
MIT	0.0%	0.0%	18.0%	0.0%	2.7%	6.2%
Sektori	0.0%	0.0%	18.6%	0.0%	5.0%	7.1%

Tab. 8. Rezultat za opšte performanse za usluge otpadnih voda za 2020.

RKV	Kvalitet ispuštanja	Pouzdanost	Pokrivenost Kanalizacionim sist.	Pokrivenost PTOV	Efik. Troškova	Ukupno	Razlika 2020/2019
Ideal	10%	30%	30%	20%	10%	30%	
UR	0.0%	0.0%	22.2%	0.0%	7.3%	8.8%	0.6%
PR	0.0%	0.0%	23.5%	0.0%	4.9%	8.5%	0.7%
ĐA	0.0%	0.0%	20.2%	0.0%	7.3%	8.3%	0.2%
GNJ	0.0%	0.0%	15.0%	0.0%	9.1%	7.2%	0.8%
PZ	0.0%	0.0%	19.8%	0.0%	2.3%	6.6%	0.1%
MIT	0.0%	0.0%	17.9%	0.0%	2.3%	6.1%	-0.1%
PE	0.0%	0.0%	13.6%	0.0%	1.9%	4.7%	-1.7%
Sektor	0.0%	0.0%	18.9%	0.0%	5.0%	7.2%	
Razlika 2020/2019			0.3%		0.00%	0.1%	

Najbolje performanse u usluge otpadnih voda postigla je RKV "Bifurkacioni", sa ukupno 8.8%, bodova, od maksimalnih 30%. Iako se trend poboljšao, napredak je bio nizak (samo 0.6%). Pokazatelj efikasnosti troškova RKV "Bifurkacioni" je zabeležila napredak sa 5.4% koliko je bilo tokom 2019 na 7.3% u 2020. Takođe, RKV "Prishtina", "Gjakova", "Hidromorava" i "Hidroregijoni Jugor" su zabeležile poboljšanje u performansama pokazatelji usluga otpadnih voda.

RKV "Hidrodrini", pokazalo je najslabije performanse u odnosu na sve kompanije i u odnosu na svoje performanse pokazane tokom 2019. Pogoršanje performanse je - 1.7%, uglavnom na koje utiče efikasnost troškova. Pokazatelj pokrivenosti uslugama otpadnih voda (kanalizacija) postigao je blago poboljšanje od 0.1%. ukupni bodovi koje je ova kompanija prikupilo u službi otpadnih voda samo su 4.7% i mnogo su niži od ukupno 30%, što je puna mogućnost da se postigne.

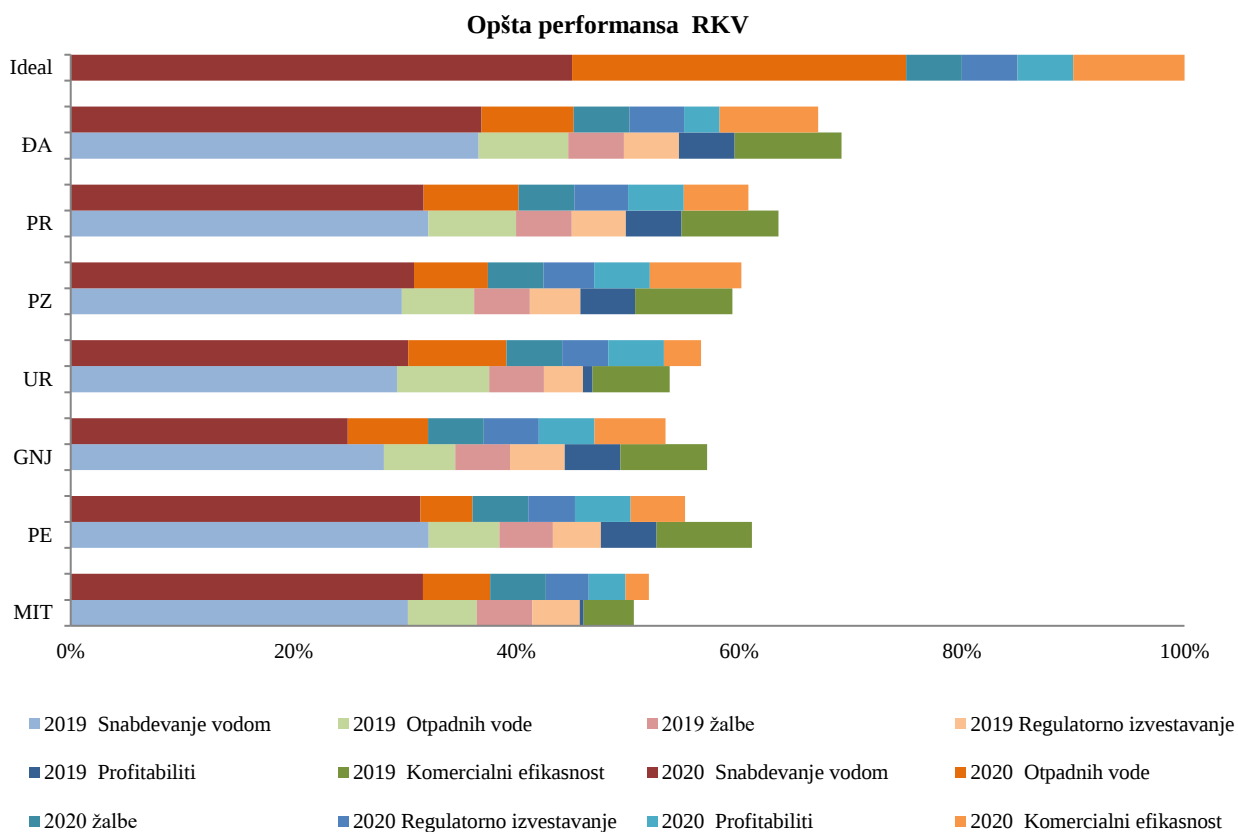
Usluga otpadnih voda u odnosu na uslugu vodosnabdevanja je veoma slabo razvijena i potrebna je značajna ulaganja u poboljšavanje pokrivenosti usluga i izgradnju postrojenja za prečišćavanje otpadnih voda, bez kojih bi RKV bile nemoguće da postigne opipljiva poboljšanja u pružanju ovih usluga.

2.4.3 Opšta performansa RKV-a

U nastavku su opšti rezultati RKV za obe usluge, usluge vodosnabdevanja i otpadnih voda, u kombinaciji sa finansijskom performansom (profitabilnost i komercijalne efikasnosti), žalbi i regulatornog izveštavanja.

Kombinujući rezultate iz šestog oblasti sveukupne procene: usluge vodosnabdevanja, usluge otpadnih voda, komercijalna efikasnost, profitabilnost, žalbe i regulatorno izveštavanje, RKV se rangiraju, počevši od najboljih performansi.

Prosečna performansa sektora u 2020. godini su na nivou od 57.9 %, i za - 1.38% su niže nego u 2019. Opšte poboljšanje je potrebno za 42.11%, da bi se dostiglo maksimalnih 100% (idealne performanse).



Sl. 31. Opšta performansa RKV u 2020

Na osnovu procedura rangiranja, RKV “Gjakova” se pokazala kao najbolji izviđač za 2020. godinu, u ukupnom performansu za pružanje usluga vodosnabdevanja i otpadnih voda ova kompanija je dostigla 67.1% iako je njena performansa u odnosu na performansu prikazano u 2019. godinu je -2.1% niže. S druge strane, najslabija performansa je imala RKV “Mitrovica” dostigala samo 51.9 % bodova, što se tumači kao nezadovoljavajuća performansa. U 2020. godini performansa RKV “Mitrovica” je poboljšana za 1.3%. značajno poboljšanje usluga vodosnabdevanja i pokazatelj profitabilnosti.

RKV “Hidrodrini”, (-6%) i Hidromorava (-3.7), zabeležile su veliki pad performanse iz svih kompanija.

Performanse RKV “Hidrodrini”, su se pogoršale u uslugama vodosnabdevanja, otpadnih voda, regulatornog izveštavanja, a posebno loši rezultati su se pokazali u naplati gotovini. Dok su negativni trendovi u RKV “Hidromorava”, evidentni u snabdevanju vodom za piće (kontinuitet snabdevanja) i naplati prihoda.

Tab. 9. Rezultate za opšte performanse RKV u 2019

RKV	Snabdevanje vodom	Otpadne vode	Profitabilnost	Prikupljanje	Žalbe	Regulatorno izveštavanje	Ukupan broj bodova
Idealna	45.0%	30.0%	5.0%	10.0%	5.0%	5.0%	100.0%
ĐA	36.6%	8.1%	5.0%	9.6%	5.0%	4.9%	69.22%
PR	32.1%	7.9%	5.0%	8.7%	5.0%	4.9%	63.56%
PE	32.1%	6.4%	5.0%	8.6%	4.8%	4.3%	61.16%
PZ	29.7%	6.5%	4.9%	8.7%	5.0%	4.6%	59.41%
GNJ	28.1%	6.4%	5.0%	7.8%	4.9%	4.9%	57.15%

UR	29.3%	8.3%	0.9%	6.9%	4.9%	3.5%	53.79%
MIT	30.3%	6.2%	0.3%	4.5%	5.0%	4.2%	50.57%
Ukupno	31.2%	7.1%	3.7%	7.8%	4.9%	4.5%	59.26%

Tab. 10. Rezultati opšte performanse RKV u 2020

RKV	Snabdevanje vodom	Otpadne vode	Profitabilnost	Prikupljanje	Žalbe	Regulatorno izveštavanje	Ukupan broj bodova	Razlika 2020/2019
Idealna	45.0%	30.0%	5.0%	10.0%	5.0%	5.0%	100.0%	
ĐA	36.9%	8.3%	3.2%	8.8%	5.0%	4.9%	67.11%	-2.1%
PR	31.7%	8.5%	5.0%	5.8%	5.0%	4.8%	60.84%	-2.7%
PZ	30.8%	6.6%	5.0%	8.2%	5.0%	4.6%	60.21%	0.8%
UR	30.3%	8.8%	5.0%	3.3%	5.0%	4.1%	56.58%	2.8%
PE	31.4%	4.7%	5.0%	4.9%	5.0%	4.2%	55.16%	-6.0%
GNJ	24.9%	7.2%	5.0%	6.4%	5.0%	4.9%	53.40%	-3.7%
MIT	31.6%	6.1%	3.3%	2.1%	5.0%	3.8%	51.91%	1.3%
Ukupno	31.08%	7.17%	4.50%	5.65%	5.00%	4.49%	57.89%	
Razlika 2020/2019	-0.1%	0.1%	0.8%	-2.2%		0.01%	-1.38%	

Bez izuzetka, RKV rade na mnogo nižem nivou od onog što bi se smatralo idealnim nivoom usluge. Glavni razlozi koji utiču na ukupne performanse su: generalno, usluge otpadnih voda i nedostatak prečišćavanja otpadnih voda, nefakturisana voda u uslugu vodosnabdevanja i efikasnost troškova, kao i komercijalna efikasnost – prikupljanje.

Takođe smo uvereni da većina neophodnih poboljšanja zahteva značajan nivo investicije. Međutim, da bi se osigurala takva investicija, RKV moraju pokazati svoju sposobnost da povećaju efikasnost u onim oblastima u kojima su pod njihovom direktnom kontrolom, odobreno u efikasnosti prikupljanja prihoda i efikasnosti operativnih troškova i smanjenju NFV. RAUV će se dalje angažovati na obezbeđivanju da utvrđene naknade budu dovoljne za finansiranje neophodnih investicionih planova. Ali kompanije moraju osigurati operativnu i finansijsku efikasnost sa krajnjim ciljem pružanja potrošačima kvalitetnih i održivih usluga.

3. PERFORMANSA PRUŽALACA VODOM NA VELIKO

RAUV je odgovoran za regulisanje poslovnog dela HEP "Ibër Lepenci", koji se odnosi na vodosnabdevanje vodom na veliko za RKV "Mitrovica" i RKV "Prishtina".

U nastavku dajemo neke statističke podatke i neke pokazatelje performanse kako bismo sagledali trendeve razvoja performanse u 2020. u odnosu na 2019. godinu.

Tab. 11. Statističke podaci HEP 'Ibër-Lepenci'

Statistički podaci za 2020 / 2019	2019	2020
Fakturisanje količine vode na veliko (m3)	48,917,200	51,200,467
Fakturisanje vode na veliko (€)	1,210,418	1,293,828
Prikupljanje vode na veliko (€)	1,232,953	1,255,533
Operativni troškovi za snabdevanje vodom na veliko (€)	1,359,052	1,492,622
Broj radnika angazhovanih na snabdevanje vodom na veliko	69	81

U 2020. godini, kao što je pokazano u gornjoj tabeli, prodaja vode u kvantitativnoj vrednosti za RKV "Mitrovica" i RKV "Prishtina", porasla je na nivo od 2.3 mil. m³ ili 5% u odnosu na 2019. godinu odražavajući tada povećanje prodaje vode u novčanoj vrednosti za 7%. Takođe, troškovi snabdevanja vodom na veliko su povećani na nivo od 10%, što se primećuje i povećanjem broja zaposlenih od 69 na 81. Tabela 13, daje pregled finansijskih pokazatelja na osnovu koji se može proceniti performansa HEP 'Ibër Lepenci' tokom 2020/2019.

Tab. 12. Pokazatelji performanse HEP 'Ibër-Lepenci'

Pokazatelji performanse	2019	2020
Stopa naplate	102%	97%
Radna stopa	0.89	0.87
Stopa pokrivenosti rada	0.91	0.84
Operativni troškovi po jedinici (€/m3)	0.03	0.03

Stopa naplate HEP 'Ibër Lepenci' je 97%, a odstupanje od pune naplate od 100% je rezultat neplaćanja računa od strane RKV "Mitrovica".

Povećanje rashoda za 10%, uprkos povećanju prodaje vode, uticalo je da stopa rada bude niža u poređenju sa 2019. stopa pokrivenosti radnom snagom je smanjena za 7% u odnosu na 2019. godinu i dalje je ispod nivoa koji se želi pokriti za troškove nastale tokom 2020. godine za pružene usluge.

Operativni troškovi po jedinici u 2020 godini, ostali su na istom nivou kao u 2019. godini, oko 0.03 €/m3. Iako su operativni troškovi iz prethodne godine održan je povećanjem volumetrijske prodaje neprečišćene vode.

4. KVALITET PODATAKA

RKV su odgovorne za prijavljivanje podataka koje zahteva RAUV, koji je odgovoran za procenu podatka koja kompanije pružaju u kontekstu tačnosti i pouzdanosti. Kako bi godišnji izveštaj performanse za pružalaca usluga vode za 2020. godinu bio zasnovan na pouzdanim informacijama, RAUV je preduzeo aktivnost inspekcije procedura i praksi prikupljanja podataka i izveštavanja u okviru kompanije i izvršio reviziju / verifikaciju podataka koji su prijavljeni. RAUV-u. Procena pouzdanosti podataka zasniva se na kriterijumima datim u: “Vodič za unapređenje sistema nadgledanje RAUV i u RKV”. Podaci su ocenjivani u kontekstu pouzdanosti sistema vođenja evidencije, ažuriranja podataka, efikasnosti obrade i generisanja potrebnih izveštaja. U pogledu pouzdanosti i tačnosti, podaci su ocenjivani u 3 kategorije, navedene sa odgovarajućim ocenama: (i) pouzdane - 100%, (ii) delimično pouzdane - 50% i (iii) nepouzdan - 0%.

Tab. 13. Pouzdanosti podataka od strane RKV za 2020

RKV	Nefinansijski podaci - vodosnabdevanje	Nefinansijski podaci – otpadnih voda	Finansijski podaci	Ukupni ponderisani prosek
Gjakova	97%	95%	99%	98%
Hidromorava	95%	97%	99%	98%
Prishtina	87%	89%	99%	97%
Hidroregijoni Jugor	92%	95%	91%	91%
Hidrodrini	82%	74%	85%	84%
Bifurkacioni	92%	95%	80%	83%
Mitrovica	59%	66%	81%	77%

Rezultati niske pouzdanosti podataka obično se prikazuju sa mnogim ocenama, dok najveći rezultati pokazuju: održavanje zapisa, tačna merenja i upravljanje informacijama pomoću softversko-automatskih sistema (telemetrija) ili čak tačni i proverljivi formati izveštaja.

RAUV se posebno brine o nekim važnim podacima operativne prirode i uslugama za potrošače, pouzdanost ovih podataka se odnosi na: posredovanja vodomera, sistem za telemetrijski nadzor, (SCADA), stabilni softverski moduli za održavanje (CRM), geografski informacioni sistem (SIG) kao i odgovarajući proces za čitanje, snimanje i izveštavanje podataka.

Generalno gledano, pouzdanost podataka u 2020. godini u odnosu na 2019. poboljšana je u “Bifurkacioni”, “Hidrodrini” i “Mitrovica”.

Pouzdanost nefinansijskih podataka za obe usluge: vodosnabdevanje i otpadne vode, u zavisnosti od RKV, kreće se od najniže u RKV “Mitrovica”, do najveće u RKV “Gjakova” i “Hidromorava”. Preciznije, komentar o pouzdanosti podataka je sledeći:

Proizvodnja vode u RKV (Gjakova, Mitrovica i Hidromorava) je pouzdana (100%), dok su RKV (Prishtina, Hidroregijoni Jugor, Hidrodrini i Bifurkacioni), podaci o proizvodnji vode delimično pouzdani, jer ove kompanije nemaju potpunu pokrivenost potrošača sa vodomernima ili su nefunkcionalni kao u slučaju RKV “Hidroregijoni Jugor”. SCADA sistem potpuno nedostaje ili je delimično funkcionalan u nekim ITU, podaci se uglavnom čuvaju u formatima izveštaja ili čak u Excel tabelama.

Pritisak vode, ni u jednom od RKV, nije pouzdan, u najboljem slučaju podaci o pritisku vode su delimično pouzdani u RKV (Gjakova, Mitrovica, i Hidromorava). U tim kompanijama pritisak se meri telemetrijski samo unutar ograničenog broja DMA zona, ili čak u pumpnih stanica.

Kontinuitet snabdevanja, u kompanijama koje imaju smanjenje, podaci su delimično pouzdani. Nijedno od RKV nema stalni nadzorni sistem (SCADA) u distributivnoj mreži. Neki od RKV su proglasili potpuni kontinuitet snabdevanja kao RKV (Mitrovica, Gjakova i Hidroregjioni Jugor), jer imaju dovoljne kapacitete za redovno snabdevanje vodom za piće.

Kvarovi u vodovodnom i kanizacionom sistemu, u većini kompanija su delimično pouzdani. Većina RKV sada koristi napredne module za upravljanje informacijama o održavanju, (MMS/CRM), ali nisu u potpunosti ažurirani i nisu integrisani u celokupnu oblast usluge kompanije.

Dužina vodovodne i kanizacione mreže je zabeleženo u modulima aplikacije SIG. Ova aplikacija osigurava visoku pouzdanost i informacija za mrežni registar i njegovo održavanje i funkcionisanje su u svim RKV. Najnovija SIG aplikacija sa podacima nalazi se u RKV “Hidrodrini” i “Hidroregjioni Jugor”, dok je u RKV “Bifurkacioni” SIG modul manje ažuriran, a posebno sistem kanizacione mreže.

Podaci o uslugama potrošačima su generalno pouzdaniji od operativnih podataka. Svi RKV imaju instalirane napredne aplikacije za upravljanje podacima o odnosima s potrošačima i integrirani su u softverske programe. Za upravljanje komercijalnim podacima, neke zabrinutosti su u kontekstu sledećih podataka:

Broj potrošača i fakturisanje u kvantitativnoj vrednosti u nekim RKV (Mitrovica, Hidrodrini) delimično su pouzdani jer trenutne aplikacije nemaju mogućnost deljenja podataka u kategorizacijama potrebnih za izveštavanje.

Žalbe potrošača se evidentiraju i njima se upravlja putem softverskih aplikacija (CRM/CRS). Najbolje ažuriranje ovih modula izvršili su RKV (Hidroregjioni Jugor, Gjakova, Hidromorava i Bifurkacioni), koji su takođe dali pouzdane informacije, dok su RKV (Prishtina, Mitrovica i Hidrodrini), pouzdanost je delimično u ovoj kategoriji podataka, jer nisu podneli, odvajanje pritužbi od zahteva ili čak saopštenja građana.

Finansijski podaci su generalno pouzdani, čuvaju se u naprednim aplikacijama koje omogućavaju generisanje podataka sa velikom tačnošću i pouzdanošću. Postoji uglavnom 5 vrsta finansijskih aplikacija / programa koje koriste RKV od strane građana.

Korišćenje programa ‘NAVISION’ od strane RKV (Prishtina, Hidroregjioni Jugor i Bifurkacioni), kao i RIKONT odnosno ASSECO koje koriste RKV “Hidrodrini”, odnosno od RKV “Mitrovica”, omogućava lako ažuriranje i generisanje ukupnih podataka i pouzdani, dok se javljaju poteškoće u ažuriranju i izveštavanju podataka o rashodima i drugih finansijskih podataka prema centrima troškova i potrebnoj kategorizaciji, jer je potrebno njihova dodatna obrada u Excel formatima, ovi podaci se ocenjuju – delimično pouzdani.

RKV “Gjakova” koristi program ‘PRONET, a ALPHA BUSSNESS koristi RKV “Hidromorava”. Koji omogućavaju generisanje pouzdanih finansijskih podataka, čak i u smislu onih kategorisanih za operativne troškove, prodaju itd.

Nijedan od ovih programa nema mogućnost proizvodnje podataka o RBS i amortizacije tekućih troškova, prema regulatornim zahtevima, oni se napravljaju u Excel formatima koje obrađuje RAUV.

RAUV predlaže RKV-ovima da i dalje razvijaju tehnologiju skladištenja i obrade podataka, posebno unapređenjem i instaliranjem: aplikacija za podatke o odnosima sa potrošačima, GIS-a u mrežama i njihovog održavanja, SCADA sistema za prečišćavanje i distribuciju vode.

5. OPŠTI ZAKLJUČCI

Tokom analize performanse RKV-a predstavljenih u ovom izveštaju, identifikovana su brojna pitanja u vezi sa efikasnošću i održivošću usluga koje oni pružaju.

U zaključku, generalno performansa RKV-a u 2020. godini se smanjio u odnosu na 2019. bilo je poboljšanja u nekim pokazateljima, dok su u nekim drugim, uglavnom vezani za operativnu efikasnost (kontinuitet vodosnabdevanja) i identifikovana finansijska stagnacija:

Dostignuća:

- Pokrivenost vodnim uslugama povećana je na nivou sektora za 3%, sve RKV su ostvarile napredak tokom 2020. u odnosu na prethodnu 2019. godinu, iako su još uvek daleko od idealnog nivoa pokrivenosti vodnim uslugama od 100%, isključujući RKV “Gjakova”, gde samo 12 naselja nema pristup vodovodu. Broj potrošača u 2020. godini je 397,638 a u odnosu na 2019. godinu povećan je za 21,303 potrošača.
- Pokrivenost uslugama otpadnih voda (kanalizacija), 2020. godine, osiguran je za oko 65% stanovništva i u poređenju sa prethodnom 2019. Godinom ostala je na istom položaju. Pored postojećeg postrojenja u Skenderaj i nekih PTOV –a sa malim kapacitetima, postoje i tri PTOV, u izgradnji i uskoro će početi sa radom u tri regionalna (Prizren, Peć i Đakovica) što će imati značajan uticaj na poboljšanje životne sredine.
- Kvalitet vode je dobar, tokom perioda 2020 H1, gde je testirano ukupno, 408 uzoraka, od čega 99.4%, i skladu sa parametarskim vrednostima lokalnih standarda. Podaci su samo za prvu polovinu 2020. Koliko nam ih je prosledio NIPHK. Svi RKV sprovode program praćenja kvaliteta vode u skladu sa smernicama za monitoring kvaliteta vode, tri od njih već imaju akreditovane laboratorije (Prishtina, Gjakova dhe Prizreni).
- Povećana je stopa potrošača koji se naplaćuju prema količini izmerenoj vodomera i trenutno dostiže vrednost od 98%. Sve RKV su zabeležili dobre performanse u opremanju domaćih potrošača vodomera tokom 2020. u odnosu na prethodnu 2019. godinu, a napredak je za 2%. RKV su prijavile preko 21,772 nova vodomera instalirana samo za kategoriju domaćinstva u 2020. RKV moraju takođe instalirati vodomera za proizvodnju vode kako bi tačno odredili količinu proizvedene vode.

Izazov:

Uprkos pomenutim poboljšanjima, izveštaj je identifikovao oblasti kojima je potrebno više poboljšanja, uglavnom u vezi sa operativnim i finansijskom efikasnošću:

- Tokom 2020. nedostajalo je padavina, a najveći uticaj je bio u regionima vodosnabdevanja iz RKV “Hidromorava”, “Bifurkacioni” i “Prishtina”. RKV “Hidromorava”, snabdevala vodom za piće 24 sata samo 6.4% svojih potrošača.
- Čini se da pritisak vode nije problem koji treba osigurati, ali većina RKV još uvek nema mogućnost praćenja i pružanja pouzdanih informacija o pritiscima u svojoj uslužnoj mreži. One nemaju uspostavljene manometre i sisteme za on-line nadzor distributivne mreže.
- NFV je postepenim trendovima smanjenja (poboljšanja), ali je još daleko za sve RKV da dostignu referentnu vrednost ispod 25%. Sve je veći pritisak institucija i javnosti da se obrate NFV, jer to uzrokuje nedostatak operativne i finansijske efikasnosti. Kompanije moraju da stvaraju brže smanjenje NFV, implementirati strategije i investicione troškove koje će uključiti u svoje poslovne planove.
- Nijedna od RKV ne ostvaruje projekcije za povećanje naplate vode, za 2020. je planirano da se iz svih RKV-a naplati preko 66 miliona m³ vode, dok su uspeali postići preko RKV, dok su uspeali postići preko 62 miliona m³, to je samo 45% proizvedene vode.

- Visoki operativni troškovi za pružanje usluga koji su uglavnom rezultat povećanih troškova osoblje i energije, kao i drugih operativnih elemenata.
- Nepotpuno prikupljanje gotovine sa računa za vodosnabdevanje i usluge otpadnih voda, posebno od domaćih potrošača.
- Oigurati pouzdanost podataka prijavljenih RAUV.

Preporuke za:

- Pružaoci usluga, nastavljaju sa primenom pojedinačnih strategija za smanjenje nefakturisane vode.
- RKV “Hidromorava” i “Bifurkacioni”, kako bi se osiguralo stabilno snabdevanje, kroz ulaganja u sisteme vodosnabdevanja i vodne resurse, kako bi se garantovalo pouzdano snabdevanje i da bi se prilagodili budućim potrebama vode od ove dve kompanije.
- RKV bi trebalo dalje da razvijaju informacioni sistem za skladištenje i obradu podataka, posebno unapređenjem i instaliranjem: aplikaciju za podatke o odnosima sa potrošačima, GIS u mrežama i njihovom održavanju, SCADA sistem za prečišćavanja pouzdanosti i tačnosti podataka posebno operativni podaci potrošačkih usluga.
- Vlada – Jedinica za politiku nadgledanje javnih reduzeća i Odbori Direktora RKV, za sprovođenje sporazuma – odluka o performansu, zasnovana na pokazateljima performanse i poslovnim planovima odobrenim od strane Regulatornog Autoriteta za usluge Vode.

PRILOG 1: Izjava o prihodima (RRS)

RKV Prishtina (Priština)

	2019	2020
Promet	14,673,192	13,932,702
Operativni troškovi	10,232,526	10,099,459
Neto operativni prihodi (ne isključujući kapitalno održavanje)	4,440,666	3,833,243
Kapitalno održavanje (infrastrukturalna obnova + amortizacija trenutnog troška)	722,777	634,113
Neto operativni prihodi (isključujući kapitalno održavanje)	3,717,889	3,199,130
Pokrivanje loših dugova	415,548	748,452
Neto operativni prihodi (posle loših dugova)	3,302,341	2,450,678
Kamata na dugoročne kredite	0	0
Dobit pre oporezivanja	3,302,341	2,450,678
Porez na dobit	0	0
Neto profit nakon oporezivanja	3,302,341	2,450,678

RKV Hidroregijoni Jugor (Prizren)

	2019	2020
Promet	4,823,060	4,898,130
Operativni troškovi	3,978,733	3,886,757
Neto operativni prihodi (ne isključujući kapitalno održavanje)	844,327	1,011,373
Kapitalno održavanje (infrastrukturalna obnova + amortizacija trenutnog troška)	225,169	74,548
Neto operativni prihodi (isključujući kapitalno održavanje)	619,158	936,825
Pokrivanje loših dugova	189,876	241,933
Neto operativni prihodi (posle loših dugova)	429,282	694,892
Kamata na dugoročne kredite	0	0
Dobit pre oporezivanja	429,282	694,892
Porez na dobit	0	0
Neto profit nakon oporezivanja	429,282	694,892

RKV Hidrodrini (Peć)

	2019	2020
Promet	3,992,965	3,871,781
Operativni troškovi	2,538,716	2,561,795
Neto operativni prihodi (ne isključujući kapitalno održavanje)	1,454,249	1,309,986
Kapitalno održavanje (infrastrukturalna obnova + amortizacija trenutnog troška)	157,708	131,101
Neto operativni prihodi (isključujući kapitalno održavanje)	1,296,541	1,178,885
Pokrivanje loših dugova	505,783	227,119
Neto operativni prihodi (posle loših dugova)	790,758	951,765
Kamata na dugoročne kredite	0	0
Dobit pre oporezivanja	790,758	951,765
Porez na dobit	0	0
Neto profit nakon oporezivanja	790,758	951,765

RKV Mitrovica (Mitrovica)

	2019	2020
Promet	4,418,591	4,466,254
Operativni troškovi	3,430,928	3,535,423
Neto operativni prihodi (ne isključujući kapitalno održavanje)	987,663	930,831
Kapitalno održavanje (infrastrukturalna obnova + amortizacija trenutnog troška)	20,942	21,183
Neto operativni prihodi (isključujući kapitalno održavanje)	966,721	909,648
Pokrivanje loših dugova	949,794	729,599
Neto operativni prihodi (posle loših dugova)	16,927	180,049
Kamata na dugoročne kredite	0	0
Dobit pre oporezivanja	16,927	180,049
Porez na dobit	0	0
Neto profit nakon oporezivanja	16,927	180,049

RKV Gjakova (Đakovica)

	2019	2020
Promet	4,568,298	4,576,868
Operativni troškovi	3,541,550	3,697,304
Neto operativni prihodi (ne isključujući kapitalno održavanje)	1,026,749	879,564
Kapitalno održavanje (infrastrukturalna obnova + amortizacija trenutnog troška)	362,003	474,353
Neto operativni prihodi (isključujući kapitalno održavanje)	664,746	405,211
Pokrivanje loših dugova	151,615	70,104
Neto operativni prihodi (posle loših dugova)	513,130	335,107
Kamata na dugoročne kredite	0	0
Dobit pre oporezivanja	513,130	335,107
Porez na dobit	0	0
Neto profit nakon oporezivanja	513,130	335,107

RKV Bifurkacioni (Uroševac)

	2019	2020
Promet	2,071,257	2,144,490
Operativni troškovi	1,573,376	1,535,549
Neto operativni prihodi (ne isključujući kapitalno održavanje)	497,881	608,942
Kapitalno održavanje (infrastrukturalna obnova + amortizacija trenutnog troška)	30,918	27,788
Neto operativni prihodi (isključujući kapitalno održavanje)	466,963	581,154
Pokrivanje loših dugova	437,483	251,578
Neto operativni prihodi (posle loših dugova)	29,479	329,575
Kamata na dugoročne kredite	0	0
Dobit pre oporezivanja	29,479	329,575
Porez na dobit	0	0
Neto profit nakon oporezivanja	29,479	329,575

RKV Hidromorava (Gnjilane)

	2019	2020
Promet	2,467,273	2,316,101
Operativni troškovi	1,806,015	1,848,835
Neto operativni prihodi (ne isključujući kapitalno održavanje)	661,258	467,266
Kapitalno održavanje (infrastrukturalna obnova + amortizacija trenutnog troška)	42,845	42,127
Neto operativni prihodi (isključujući kapitalno održavanje)	618,413	425,139
Pokrivanje loših dugova	376,410	187,246
Neto operativni prihodi (posle loših dugova)	242,003	237,893
Kamata na dugoročne kredite	0	0
Dobit pre oporezivanja	242,003	237,893
Porez na dobit	0	0
Neto profit nakon oporezivanja	242,003	237,893

PRILOG 2: Kontakt podaci



Albana Abazi-Haliti

Analitičar tehničkih performansi

Tel (+383 38 249 165-lok 137)

albana.abazi@arru-rks.org



Jasmina Bujupi

Analitičar finansijski performansi

Tel (+383 38 249 165-lok 117)

jasmina.bujupi@arru-rks.org



Lule Aliu

Službenik za informacije i praćenje medija (Izvršni asistent)

Tel (+383 38 249 165-lok 101)

lule.aliu@arru-rks.org



Mejreme Qerimi

Analitičar službe za potrošače

Tel: (+383 38 149-165- lok: 113)

mejreme.qerimi@arru-rks.org

Informacije o RAUV

Regulatorni Autoritet za Usluge Vode - RAUV

	Ime	br. telefona	E-mail adresa	Adresa
Direktor	Hajrije Morina	038/249 165 111	hajrije.morinai@arru-rks.org	Ul. Ali Pashë Tepelena, Prishtinë, 10000
Zamenik direktora	Xhelal Selmani	038/249 165/114	xhelal.selmani@arru-rks.org	Ul. Ali Pashë Tepelena, Prishtinë, 10000
Rukovodilac odeljenja za zakon i izdavanje licenci	Behxhet Bala	038/249 165/112	behxhet.bala@ arru-rks.org	Ul. Ali Pashë Tepelena, Prishtinë, 10000
Rukovodilac odeljenja za nadgledanje performanse	Qamil Musa	038/249 165/121	qamil.musa@ arru-rks.org	Ul. Ali Pashë Tepelena, Prishtinë, 10000
Rukovodilac odeljenja za Tarife	Refik Rama	038/249 165/120	refik.ramaj@ arru-rks.org	Ul. Ali Pashë Tepelena, Prishtinë, 10000
Rukovodilac odeljenja za Administraciju i Finansije	Ramiz Krasniqi	038/249 165/110	ramiz.krasniqi@ arru-rks.org	Ul. Ali Pashë Tepelena, Prishtinë, 10000
Rukovodilac jedinice za inspekciju	Zoge Spahiu	038/249 165/135	zoge.spahiu@arru-rks.org	Ul. Ali Pashë Tepelena, Prishtinë, 10000



RAUV-Regulatorni Autoritet za Usluge Vode

Ul. Ali pashë Tepelena, Nr.01

Prishtinë, 10000, Kosovë