



Republika e Kosovës - Republika Kosova - Republic of Kosovo

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



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Swiss Agency for Development
and Cooperation SDC

PËRPUTHSHMËRIA ME KUSHTET E LICENCËS NGA OFRUESIT E LICENCUAR TË UJIT NË KOSOVË

NIVELI I SHËRBIMEVE TË OFRUARA NGA OFRUESIT E LICENCUAR NË VITIN 2019



Ky Raport është përpiluar nga Autoriteti Rregullator për Shërbimet e Ujit, përkrahur nga Projekti 'Mbështetja e Ekspertit për Autoritetin Rregullator për Shërbimet e Ujit dhe Kompanitë Rajonale të Ujit në Kosovë', i cili është pjesë integrale e Programit Mbështetës për Ujësjetës dhe Kanalizim në Zonat Rurale në Kosovë - Faza e VI, bashkë-financuar nga Qeveria e Kosovës dhe Agjencia Zvicerane për Bashkëpunim dhe Zhvillim, menaxhuar nga Zyra e Bashkëpunimit Zviceran në Kosovë

Burimi i fotove: të huazuara nga interneti dhe të shkrepura në lokacionet e Ofruesve të licencuar

MAJ 2020

PËRMBAJTJA

SHKURTESAT DHE AKRONIMET	4
FJALA E DREJTORIT	1
1. PËRMBLEDHJE	2
1.1 ORGANIZIMI I OFRUESVE TË SHËRBIMEVE TË UJIT	2
1.2 NIVELI I ARRITUR I SHËRBIMEVE TË UJIT NGA OFRUESIT E LICENCUAR	3
1.3 SFIDAT E SEKTORIT	5
2. ORGANIZIMI, LICENCIMI DHE MONITORIMI I OFRUESVE TË SHËRBIMEVE	6
2.1 ORGANIZIMI DHE LICENCIMI I OFRUESVE TË SHËRBIMEVE	6
2.2 MONITORIMI I OFRUESVE TË LICENCUAR	8
3. NIVELI I SHËRBIMEVE I SIGURUAR NGA OFRUESIT E LICENCUAR TË SHËRBIMEVE TË UJËSJELLËSIT DHE UJËRAVE TË NDOTURA	11
3.1 QASJA E POPULLATËS NË SHËRBIMET E UJËSJELLËSIT	11
3.2 SIGURIMI I KONSUMATORËVE ME UJË	14
3.3 CILËSIA E UJIT TË SHPËRNDARË	19
3.4 GRUMBULLIMI DHE TRAJTIMI I UJËRAVE TË NDOTURA	21
3.5 NGARKIMI (FATURIMI) PËR SHËRBIMET E OFRUARA	23
3.6 RELACIONI “KRU-KONSUMATORË-AUTORITET”	25
3.7 QËNDRUESHMËRIA E SHËRBIMEVE	30
4. NIVELI I SHËRBIMEVE I SIGURUAR NGA OFRUESI I LICENCUAR I SHËRBIMIT TË UJIT, TË PA-TRAJTUAR, ME SHUMICË	34
5. BESUESHMËRIA E TË DHËNAVE	35
6. VLERËSIMI I PËRGJITHSHËM I PËRMBUSHJES SË KUSHTEVE TË LICENCËS DHE REKOMANDIMET PËRKATËSE	37
SHTOJCA 1: HARTAT E MBULUESHMËRISË ME SHËRBIME	48

SHKURTESAT DHE AKRONIMET

BE	Bashkimi Evropian
BOD ₅	Nevoja Biokimike për Oksigjen
COD	Nevoja Kimike për Oksigjen
EURATOM	Komuniteti Evropian i Energjisë Atomike
GIS	Sistemi i Informacioneve Gjeografike
IKSHPK	Instituti Kombëtar i Shëndetësisë Publike në Kosovë
KRU	Kompania Rajonale e Ujësjetës
m ³	Metër kub
MIA	Ministrisë e Infrastrukturës dhe Ambientit
NH	Ndërmarrja Hidroekonomike
OFWAT	Rregullatori Ekonomik i Sektorit të Ujit në Angli dhe Uells
RWSSP-VI	Programi Mbështetës për Ujësjetës dhe Kanalizim në Zonat Rurale në Kosovë - Faza e VI

FJALA E DREJTORIT

Raporti ‘Përputhshmëria me Kushtet e Licencës nga Ofruesit e Licencuar’ është raporti i dytë i publikuar nga Autoriteti Rregullator për Shërbimet e Ujit (Autoriteti), i cili ofron informacione në lidhje me nivelin e shërbimeve të ujit, për vitin 2019 si dhe trendet zhvillimore krahasuar me vitin 2018.

Informacionet në këtë Raport kanë të bëjnë me nivelin e **shërbimeve të ujësjellësit, ujit me shumicë për pije, grumbullimit dhe trajtimit të ujërave të ndotura, të ofruara nga tetë Ofruesit e licencuar të shërbimeve të ujit**. Më saktësisht, qëllimi i publikimit të këtij Raporti është siguri i informacioneve të hollësishme vendim-marrësve të sektorit të ujit si dhe publikut të interesuar për nivelin e shërbimeve që i’u janë ofruar konsumatorëve respektiv dhe shkallën e përputhshmërisë me kushtet e licencës për shërbime. Fushat kryesore analitike mbasin: **siguria, cilësia dhe qëndrueshmëria e shërbimeve** (përfshirë analizën e kapaciteteve teknike, financiare dhe njerëzore në dispozicion). Gjatë analizimit, përveç të dhënave të poseduara nga Ofruesit e licencuar, janë marrë për bazë edhe informacionet e pranuar nga konsumatorët përmes hulumtimit të kënaqshmërisë së konsumatorëve me shërbimet e ujit. Për Autoritetin **reagimi i konsumatorëve mbetet gjithmonë matësi kryesor i nivelit të shërbimeve të ofruara nga Ofruesit e licencuar**.

Përmirësimi më tutje i nivelit të shërbimeve ndaj konsumatorëve mbetet përkushtimi primar i Autoritetit. Për këtë arsye Autoriteti promovon procesin e përmirësimit të vazhdueshëm të Ofruesve të licencuar deri në arritjen dhe mirëmbajtjen e **standardeve të përcaktuara dhe zbatimin e plotë të legjislacionit aktual**.

Edhe këtë vit, Raporti është hartuar nga Autoriteti, përkrahur nga Projekti ‘Mbështetja e Ekspertit për Autoritetin Rregullator për Shërbimet e Ujit dhe Kompanitë Rajonale të Ujit në Kosovë’, i cili është pjesë integrale e Programit Mbështetës për Ujësjellës dhe Kanalizim në Zonat Rurale në Kosovë - Faza e VI, bashkë-financuar nga Qeveria e Kosovës dhe Agjencia Zvicerane për Bashkëpunim dhe Zhvillim, menaxhuar nga Zyra e Bashkëpunimit Zviceran në Kosovë.

Detajet në lidhje me nivelin e përmbushjes së kushteve të licencës nga të gjithë Ofruesit e licencuar mund të i mësoni nga kapitujt në vijim.

RAIF PRETENI

Drejtor i Autoritetit

1. PËRMBLEDHJE

1.1 ORGANIZIMI I OFRUESVE TË SHËRBIMEVE TË UJIT

Në Kosovë, shërbimet e furnizimit me ujë të pijës, ujë me shumicë për pije, grumbullimit dhe trajtimit të ujërave të ndotura sigurohen nga Ofruesit publik rajonal dhe lokal. Nga këta Ofrues vetëm tetë janë të licencuar.

Të shtatë Ofruesit e licencuar furnizojnë pjesën më të madhe të popullatës së Kosovës me ujë, gjegjësisht rreth 75%, ndërsa ofrojnë shërbimet e grumbullimit të ujërave të ndotura për rreth 65% të popullatës.

Sipas të dhënave në dispozicion, në total, të shtatë Ofruesit e licencuar (Kompanitë Rajonale të Ujit) vlerësohet se menaxhojnë me rreth 5,524 km rrjet të ujësjellësit dhe rreth 2,257 km rrjet të kanalizimit.

Trajtimi i ujërave të ndotura në Kosovë mbetet ende në shkallë shumë të ulët, me vetëm 2% të trajtimit të ujit të shkarkuar.

Përveç shtatë Kompanive Rajonale të Ujësjellësit (KRU) që ushtrojnë veprimtarinë e tyre në mënyrë ligjore, veprojnë edhe organizata tjera, të cilët i furnizojnë popullatën e një zone të caktuar. Këto organizata mund të jenë në formë të ndërmarrjeve të regjistruara si person juridik ose në formë të organizimeve vullnetare të komunitetit. Në të dy rastet, veprohet pa licencë për ofrimin e shërbimeve, madje edhe pa leje ujore të shfrytëzimit të burimeve të ujit.

Përderisa nga njëra anë mos funksionalizimi i sistemeve të ujësjellësit ose funksionimi ilegal i disa prej tyre (duke ditur që uji i shfrytëzuar kryesisht nuk trajtohet si duhet), si dhe shkarkimi i pakontrolluar i ujërave të ndotura, rezultojnë me pasoja në shëndetin e asaj popullate, problem tjetër për të dy sistemet mbetet degradimi fizik i aseteve të tyre në mungesë të një mirëmbajtje të mirëfilltë. Ndërsa, nga aspekti mjedisor, problem mbetet shfrytëzimi i ujit dhe shkarkimi i sasisë së ujërave të ndotura në mënyrë të pakontrolluar.

Sipas informacioneve të pranura nga zyrtarët e 'Programit Mbështetës për Ujësjellës dhe Kanalizim në Zonat Rurale në Kosovë - Faza e VI (RWSSP-VI)' dhe nga Ofruesit e licencuar, janë rreth 155 sisteme të furnizimit me ujë tashmë të ndërtuara në zonat rurale që do të duhej të funksionalizoheshin dhe të menaxhoheshin nga shtatë Ofruesit respektiv të shërbimeve.

Poashtu, në vitet e fundit, janë ndërtuar dhe funksionalizuar edhe një numër i konsiderueshëm i sistemeve publike të grumbullimit të ujërave të ndotura (kanalizimit), të cilat nuk menaxhohen nga Ofruesit e licencuar. Një dukuri e ngjajshme është edhe me disa impiante të vogla të trajtimit të ujërave të ndotura, të cilat janë ndërtuar mirëpo nuk janë në funksion.

Sidoqoftë gjatë vitit 2019 krahasuar me vitin 2018, nën menaxhimin e 7 KRU janë shtuar 39 sisteme rurale të ujësjellësit dhe 18 sisteme të kanalizimit.

Bazuar në politikat dhe strategjitë respektive të sektorit të ujit të miratuara nga Qeveria e Kosovës, përkrahur edhe nga Autoriteti Rregullator për Shërbimet e Ujit (Autoriteti), në një afat sa më të

shkurtër, pritet që të gjitha sistemet e ujësjellësit, kanalizimit dhe trajtimit të ujërave të ndotura të menaxhohen nga KRU përkatëse.

Rolet e institucioneve në sektor të ujit, në përgjithësi, janë mirë të mandatuara, ndërsa gjithnjë ka hapësirë për bashkëpunim dhe shkëmbim të të dhënave dhe informacioneve.

Menaxhimi me resurset natyrore, njerëzore dhe materiale nga Ofruesit e licencuar i përshtatet shumë edhe faktorëve rajonal/lokal natyror dhe ekonomiko-social. Në përgjithësi nuk mund të thuhet ende se menaxhimi i këtyre Ofruesve bëhet duke u bazuar në objektiva e aq më pak synohet arritja e efikasitetit gjatë ofrimit të shërbimeve.

Përkundër një rregullimi institucional relativisht të mirë, sfidat e sektorit, që përfundimisht reflektojnë në shërbimet ndaj konsumatorëve, tash e disa vite, mbesin: (i) zbatimi i plotë i legjislacionit, (ii) kooperimi jo në nivelin e duhur i institucioneve/organizatave respektive për shtyrjen e proceseve përpara dhe shkëmbimi i lehtë i të dhënave dhe informacioneve ndërmjet tyre, (iii) organizimi i brendshëm joadekuat i Ofruesve të shërbimeve, dhe (iv) neglizhenca ose mungesa e vullnetit në marrjen e masave ndaj trupave organizative/individëve në rast të mos-përformimit.

1.2 NIVELI I ARRITUR I SHËRBIMEVE TË UJIT NGA OFRUESIT E LICENCUAR

Në vitin 2019, në përgjithësi shërbimet e furnizimit me ujë të ofruara nga Ofruesit e licencuar, janë në nivelin e pranueshëm. Pjesa më e madhe e konsumatorëve janë furnizuar me ujë të pijshëm të cilësisë që plotëson standardet e cilësisë së ujit, të përcaktuara nga Instituti Kombëtar i Shëndetësisë Publike në Kosovë (IKSHPK). **Përputhshmëria prej 99.2% për testet bakteriologjike dhe 97.9% për testet kimike**, tregon se shkalla e përafrimit me standardet nuk ka shënuar ndonjë progres krahasuar me vitin 2018.

Furnizimi me ujë për pjesën më të madhe të konsumatorëve (rreth 94%) ka qenë i rregullt, d.m.th. pa-ndërprerje, ndërsa vetëm 6% janë raportuar të jenë përballur me reduktime, që krahasuar me vitin e kaluar, ka shënuar rritje **(trend negativ)** për 4.5%.

Ndërsa, brenda zonave me furnizim të rregullt, janë raportuar **1.7% e konsumatorëve që janë përballur me mos-furnizim të ujit për shkak të shtypjes së ulët të ujit, kryesisht gjatë pikut të shfrytëzimit të ujit.**

Problemet e lartë cektura, varësisht nga rasti, vazhdojnë të jenë si pasojë e (i) një situatë jo të favorshme me burimet e ujit (sidomos rasti i furnizimit të konsumatorëve në qytetin e Gjilanit); (ii) mungesës së infrastrukturës: impianteve ose rezervoareve në zonat e larta, të cilat do të mundësonin furnizimin me ujë për konsumatorët që jetojnë në zonat e larta të cilat kanë problem me presion të ulët të ujit (në disa lagje të qytetit të Pejës); (iii) kontrollit të pa-mjaftueshëm nga KRU të shfrytëzimit të pa-autorizuar të ujit qoftë nga konsumuesit e autorizuar (regjistruar) (rasti me lidhjet “bypass”) dhe nga konsumuesit e pa-autorizuar (lidhjet ilegale).

Kërkesa e vlerësuar për ujë, në vitin 2019 krahasuar me vitin 2018 ka shënuar rritje, ndërsa nga ana tjetër, përkundër që Ofruesit kanë bënë përpjekje për rritje të kapaciteteve, nuk kanë mund të i'a dalin gjithmonë të sigurojnë kapacitetin e duhur, sidomos në kohën e "pikut" të kërkesës.

Menaxhimi i grumbullimit të ujërave të ndotura vazhdon të mbetet sfidë e sektorit të shërbimeve të ujit. Rezultatet nga inspektimi tregojnë se asnjë nga KRU nuk kanë hartuar ndonjë plan të mirëfilltë të mirëmbajtjes preventive të sistemit të kanalizimit dhe vetëm disa prej tyre kanë ofruar fakte për pastrimin e sistemit të kanalizimit (përfshirë edhe pusetat). Të shtatë Ofruesit kanë raportuar se deri në fund të vitit 2019 kanë pastruar 308 km kanalizim, që përfshinë 14% të gjatësisë së vlerësuar të kanalizimit. Duke pasur parasysh se shifrat për gjatësinë e tërësishme të kanalizimit janë të nënvlerësuar, dhe duke marr parasysh se Autoriteti obligon Ofruesit të pastrojnë rreth 20% të rrjetit çdo vit, atëherë konkludohet se **nuk respektohet standardi i përcaktuar nga Autoriteti për pastrimin preventiv të kanalizimit dhe inspektimit/mirëmbajtjes së pusetave**. Nga ana tjetër KRU përballen edhe me vetëdijësimin e ulët të qytetarëve për mos-hudhjen e mbeturinave në pusetat e kanalizimit si dhe neglizhencën nga komunat përkatëse për bashkë-financimin e mirëmbajtjes në rastet e sistemeve të përziera të kanaleve të ujërave të ndotura dhe atyre atmosferike. **Problem në vete janë edhe standardet e dyfishta të përcaktuara nga Autoriteti dhe Komunat për rregulimin e shërbimeve të ujit**. Kjo çështje do të duhej të zgjidhej së shpejti përmes një grupi punues për të adresuar ekzistimin e legjislacionit të dyfishtë dhe ri-shikimin e marrëveshjes me komunat për të reflektuar ndryshimet.

Qeveria qendrore dhe lokale e Kosovës, mbështetur nga komuniteti i donatorëve, është duke i kushtuar një vëmendje të madhe trajtimit të ujërave të ndotura. Deri më tani, në mbarë Kosovën, janë në funksion 5 impiante të trajtimit të ujërave të ndotura, prej të cilave 4 janë nën menaxhimin e Ofruesve të licencuar. Këto sisteme kanë kapacitet relativisht të vogël dhe së **bashku trajtojnë ujërat e ndotura të shkarkuara nga 0.7% e popullatës me qasje në kanalizimin publik të menaxhuar nga shtatë Ofruesit e licencuar**. Në proces të ndërtimit janë edhe 3 impiantë (që do të përfshijnë kryesisht zonën urbane të komunave: Prizren, Gjakovë dhe Pejë) që pritet të trajtojnë edhe rreth 30% të ujërave të ndotura të grumbulluara.

Mbrojtja e konsumatorëve, dëgjimi i zërit të tyre dhe trajtimi i denjë i ankesave të konsumatorëve është thelbi i punës së Autoritetit, prandaj ky i fundit vepron si një lloj ndërmjetësuesi në procedimin e anketimit. **Rezultatet e inspektimit tregojnë se pranimi dhe trajtimi-menaxhimi me ankesat, lajmërimet dhe kërkesat e konsumatorëve/qytetarëve nga Ofruesit ende nuk është në nivelin e dëshiruar**. Prandaj edhe rekomandohet zhvillimi më tutje i sistemeve të menaxhimit të ankesave, lajmërimeve dhe kërkesave si dhe shfrytëzimi i tyre, së pari nga Menaxhmenti përkatës, pastaj edhe nga Autoriteti, për qëllime të ngritjes së nivelit të shërbimeve aty ku ankesat e konsumatorëve sugjerojnë të kundërtën.

Me qëllim të arritjes së synimit të qëndrueshmërisë financiare të Ofruesve të licencuar, Autoriteti përdor metodologji tarifore që mbështet parimin e mbulimit të kostos duke pasur parasysh gjithnjë përbalueshmërinë e pagesës nga ana e konsumatorëve.

Nga ana tjetër Autoriteti i kushton vëmendje shumë të madhe edhe qëndrueshmërisë së Ofruesve nga aspekti i menaxhimit të integruar të resurseve në dispozicion. Në këtë kontekst, vëmendje i kushtohet monitorimit të politikave të menaxhimit të resurseve njërzore, mirëmbajtjes preventive

të aseteve, dhe akumulimit të fondeve për zëvendësimin e aseteve infrastrukturore, menaxhimit të të dhënave, por edhe bashkëpunimit me institucionet relevante në sektor dhe më gjerë.

Rezultatet nga inspektimi tregojnë se Ofruesit e licencuar, në përgjithësi, ende nuk menaxhojnë duke u bazuar në arritjen e objektivave dhe mirëmbajtjes së nivelit të qëndrueshmërisë. Në shumicën e rasteve duhet të intervenohet nga akterët tjerë kyç të sektorit, ndërsa akoma më shqetësuese është mos absorbimi i mbështetjes dhënë nga këta akterë.

1.3 SFIDAT E SEKTORIT

Saktësia në raportim dhe sigurim të të dhënave si dhe besueshmëria e tyre nga perspektiva e ruajtjes, përpunimit dhe manipulimit me këto të dhëna në sistemet elektronike, në mënyrë sistematike mbetet një çështje shqetësuese për Autoritetin dhe institucionet tjera mbikëqyrëse të Ofruesve të licencuar në fjalë. Pasaktësira të konsiderueshme vërehen në drejtim të dy grupeve të të dhënave: atyre teknike dhe komerciale. Duke patur parasysh faktet e gjetura gjatë inspektimit për saktësinë dhe besueshmërinë e të dhënave, autorët e këtij Raporti kanë qenë të kujdesshëm gjatë kryerjes së analizës së të dhënave për të përjashtuar në konkluzione atë pjesë të të dhënave që nuk kanë një bazë arsyeshmërie, këtë me qëllim të eliminimit të vlerësimeve të gabuara për performancën e sektorit.

Konkludohet se të dhënat e shfrytëzuara për këtë Raport, në përgjithësi për të gjithë Ofruesit e licencuar, konsiderohen si mesatarisht të besueshme. Me qëllim të ngritjes së cilësisë së të dhënave, Autoriteti përkrah fuqishëm zhvillimin më tutje të sistemeve të avancuara automatike/elektronike të kontrollit dhe monitorimit të nivelit të shërbimeve si dhe bashkë me to edhe ngritjen e kapaciteteve njerëzore për përdorimin e këtyre sistemeve.

Autoriteti, tashmë për dy vite me rradhë, ka krijuar modulet përkatëse për ruajtjen dhe përpunimin e të dhënave, platformë kjo që shëben si bazë për monitorim. Ndër të tjera, në këto module është paraqitur besueshmëria e secilit grup të të dhënave dhe ajo e përgjithshme.

Ofruesit e licencuar pritët të jenë pjesë e një sistemi të integruar të menaxhimit të shërbimeve të ujit. Në këtë kontekst, nga Ofruesit pritët të bashkëpunojnë me të gjitha palët tjera por njëherit edhe ata të përkrahen nga të gjitha institucionet qeveritare relevante. Kështu që, përveç fokusit të ngushtë të arritjes së nivelit të shërbimeve të furnizimit me ujë të pijshëm dhe grumbullimit dhe trajtimit të ujërave të ndotura, të i kushtohet kujdes (në praktikë) shumë më i madh edhe aspektit mjedisor duke marrur masa për mbrojtjen dhe shfrytëzimin racional të burimeve ujore. Nga Ofruesit e licencuar kërkohet të hartojnë Plane të biznesit, të mirëfillta, të cilat do të bazoheshin në synime të qarta, që si pikënisje do të duhej të kishin një gjendje fillestare të mirë-skanuar, që do të paraqiste të gjitha mangësitë e nivelit të tanishëm të shërbimeve. Kësaj pastaj do të duhej të i shtohej edhe analizimi i gjendjes socio-ekonomike të zonës së tyre të shërbimit si dhe prioritetet tjera mjedisore.

2. ORGANIZIMI, LICENCIMI DHE MONITORIMI I OFRUESVE TË SHËRBIMEVE

2.1 ORGANIZIMI DHE LICENCIMI I OFRUESVE TË SHËRBIMEVE

Shërbimet e furnizimit me ujë (përfshirë shërbimet e ujësjellësit dhe furnizimit me shumicë) si dhe grumbullimit dhe trajtimit të ujërave të ndotura sigurohen nga entitet me karakter kryesisht publik. Ndër këto entitete veprojnë 7 Kompani Rajonale të Ujësjellësit (KRU), 1 Ndërmarrje Hidro-ekonomike, 4 Ndërmarrje Publike Komunale dhe disa lokale (në nivel të një vend-banimit).

Nga këto lloj organizimesh, vetëm 8 janë të licencuara nga Autoriteti për ofrimin e shërbimeve përkatëse, ndërsa të tjerat veprojnë pa licencë. Më saktësisht, në Shtator 2018, Autoriteti ka përfitur Licencat për shërbime për 8 vite, përfshirë periudhën Shtator 2018 – Shtator 2026, për **Ofruesit e shërbimeve në nivel rajonal**, të cilët ofrojnë shërbime të ujësjellësit, grumbullimit dhe trajtimit të ujërave të ndotura, dhe sigurimin me ujë të papërpunuar me shumicë.

Ofruesit e shërbimeve të ujësjellësit, grumbullimit dhe trajtimit të ujërave të ndotura janë licencuar për të siguruar me shërbime **28 komuna ndërsa në ndërkohë kanë zgjeruar shërbimet e tyre edhe në 4 komuna tjera. Nga kjo rezulton se me shërbime të ujësjellësit dhe ujërave të ndotura janë të mbuluara 32 nga gjithsej 38 komuna të Republikës së Kosovës.** Mirëpo Ofruesit nuk sigurojnë shërbime në tërë vend-banimet e këtyre 32 komunave, pasi që një pjesë e vend-banimeve, kryesisht rurale, janë ende jashtë sistemit publik të furnizimit me shërbime të ujësjellësit dhe kanalizimit.

Zonat (komunat) e mbuluara me shërbime nga 7 Ofruesit e licencuar janë paraqitur në vijim:

Tabela 1: Komunat e mbuluara me shërbime nga 7 Ofruesit e licencuar, në 2019

Emërtimi i Ofruesve	Komunat e mbuluara me shërbime	
	Gjatë licencimit	Pas licencimit
KRU Prishtina	Prishtinë; Podujevë; Fushë Kosovë; Obiliq; Lipjan; Shtime; Glllogoc; Graçanicë	Dy vend-banime të Vushtrrisë (njërin tërësisht ndërsa tjetrin pjesërisht)
KRU Hidroregjioni Jugor	Prizren (pa 10 fshatrat të cilat furnizohen nga KRU Gjakova); Suharekë; Malishevë; Dragash; Mamushë ¹	
KRU Hidrodrini	Pejë; Istog; Klinë; Junik; Deçan	
KRU Gjakova	Gjakovë; Rahovec; Prizren (vetëm 10 fshatra të kësaj Komune	
KRU Mitrovica	Mitrovica Jugore; Vushtrri; Skenderaj	
KRU Hidromorava	Gjilan; Kamenicë; Viti	Partesh, Novodërdo, Ranillug
KRU Bifurkacioni	Ferizaj; Kaçanik	Hani i Elezit

Sa i përket statusit juridik, të gjithë Ofruesit e licencuar janë të regjistruar si ndërmarrje me pronësi publike, shtatë prej tyre si “ndërmarrje publike qendrore” ndërsa njëra si “ndërmarrje publike

¹ KRU Hidroregjioni Jugor, për shkaqe teknike, nuk ka arritur të furnizojë me ujë banorët e kësaj Komune

lokale” (KRU Bifurkacioni). Që të gjitha këto tetë ndërmarrje publike janë të organizuara si “shoqëri aksionare” në përputhje me ligjin në fuqi për shoqëritë tregtare në Kosovë.

Ndërsa, Ofruesit e shërbimeve në Komunitet: **Leposaviq, Zubin Potok, Mitrovicë e Veriut dhe Shtërpçë** ushtrojnë veprimtarinë e tyre pa licencë nga Autoriteti. Ky i fundit ka bërë përpjekje të vazhdueshme ligjore për të i thirrur këta Ofrues për aplikim të marrjes së licencës mirëpo përveç përfaqësuesve të Komunitetit të Shtërpçës, të tjerat nuk kanë reaguar pozitivisht. Për sqarim, ujësjellësi i komunitetit të Shtërpçës pritet të merret nën menaxhim nga KRU Bifurkacioni pasi që të përfundojnë investimet nga RWSSP-VI.

Në një formë të ngjashme veprojnë edhe organizimet tjera në nivel të vend-banimeve rurale, të cilat zakonisht menaxhohen nga një përfaqësues i fshatit ose ndonjë operator privat, që i është besuar detyra e trajtimit të ujit, mirëmbajtjes së rrjetit të ujësjellësit dhe/ose kanalizimit dhe faturimit. **Këto organizime veprojnë pa licencë për shërbime, kryesisht pa kontroll të cilësisë së ujit nga IKSHPK dhe nuk posedojnë leje ujore për shfrytëzim të burimeve ujore dhe shkarkim të ujërave të ndotura.**

Nga ana tjetër, Qeveria e Kosovës, mbështetur edhe nga Donatorët e sektorit, kryesisht nga Zyra Zvicerane për Bashkëpunim dhe Zhvillim në Kosovë, ka vazhduar edhe gjatë vitit 2019, të investojë në ndërtimin e sistemeve të reja dhe rehabilitimin e disa sistemeve ekzistuese jo-funksionale, për të mundësuar qasjen në ujë të pijshëm dhe kanalizim publik të popullatës së Kosovës.

Përderisa Autoriteti është përgjegjës të ndërmerr masa ndaj këtyre Ofruesve bazuar në paragrafin 2 dhe nën-paragrafin 2.1 të nenit 46/B të Ligjit Nr. 06/L-088 për Ndryshimin dhe Plotësimin e Ligjit Nr. 05/L -042 për Rregullimin e Shërbimeve të Ujit (*ofruesi i shërbimeve është fajtor për shkelje dhe obligohet të paguajë gjobë administrative nga pesëqind (500) deri në njëzet mijë (20,000) euro nëse ofron shërbim pa pasur licencën për shërbim*), nga ana tjetër mund të i lëshojë licenca për shërbime vetëm ofruesve, të cilët i plotësojnë kriteret e parapara me nenet 15 dhe 16 të Rregullores Nr. 05/2016 për Licencimin e Ofruesve të Shërbimeve të Ujit në Kosovë. Pasi që këto kritere, në tërësi, nuk mund të plotësohen nga shumica e Ofruesve lokal, atëherë sugjerohet që asetet publike nën menaxhimin e këtyre Ofruesve lokal të kalojnë nën menaxhimin e Ofruesve të licencuar. **Në këtë kontekst, Autoriteti mirëpret mbështetjen nga institucionet përkatëse të Republikës së Kosovës për konsolidimin dhe integrimin e këtyre Ofruesve nën “ombrellën” e Ofruesve rajonal, si parakusht për licencim. Një ide fillestare për të zgjidhur këtë problem do të ishte krijimi i një grupi punues nga Qeveria e Kosovës i përbërë nga institucionet përkatëse (si p.sh. Ministria e Infrastrukturës dhe Ambientit (MIA); Ministria e Shëndetësisë/IKSHPK; Autoriteti dhe Komunitet) që do të ndjeknin hapat si: (i) grumbullimi i informacioneve për gjendjen e saktë të këtyre Ofruesve, si dhe të sistemeve të cilat nuk janë fare në shfrytëzim; (ii) thirrje drejtuar Ofruesve të pa-autorizuar (shkelës të Ligjit të Ujërave, Ligjit për Rregullimin e Shërbimeve të Ujit, dhe Udhëzuesit Administrativ për Cilësinë e Ujit) për të ju bërë me dije masat ndëshkuese në rast të vazhdimin të veprimtarive të tyre; (iii) marrja e masave në rast të mos reagimit pozitiv të këtyre Ofruesve nga thirrja e parë për bashkëpunim; (iv) integrimi i tyre në kuadër të Ofruesit rajonal të licencuar. Ndërsa me sistemet funksionale por jo të shfrytëzueshme rekomandohet (i) analizi i funksionalitetit të këtyre sistemeve; (ii) thirrje drejtuar banorëve për realizim të lidhjes bazuar në Rregulloret e Komuniteteve për obligim në qasje të të gjithë qytetarëve aty ku ekziston rrjeti publik si dhe prezantimi i pasojave në shëndet të konsumit të ujit të pa-kontrolluar; (iii) marrja e masave në**

rast të mos reagimit pozitiv të këtyre banorëve; (iv) integrimi i tyre në kuadër të Ofruesit rajonal të licencuar.

Autoriteti vazhdon të besojë fuqishëm në bashkëpunimin me institucionet tjera relevante në sektor, dhe njëherit nxit edhe Ofruesit e licencuar për të bërë këtë, si një ndër kushtet për mirëmbajtjen e Licencës.

Nga ana tjetër përkundër bashkëpunimit me institucionet tjera ende vërehen mangësi në harmonizimin e legjislacionit. Rast konkret është edhe ekzistenca e Rregullores për Shërbimet Komunale të Komunës së Prishtinës, e cila ndër të tjera rregullon edhe disa standarde të shërbimit të ujit që tashmë rregullohen nga Autoriteti përmes Rregullores për Standardet Minimale të Shërbimeve. Raste të ngjajshme mund të ekzistojnë edhe me komunat tjera. Prandaj, për të zgjidhur këtë problem, Autoriteti do të takohet me Komunat përkatëse për të harmonizuar legjislacionin në fjalë.

Një bashkëpunim më i thellë pritët edhe me MIA në fushën e obligimeve të ndërsjella të kësaj Ministrie dhe Ofruesve të licencuar, pasi që këto obligime kanë implikime të drejtpërdrejta në tarifa. Ky rekomandim del nga vrojtimi i komunikimit jo-efikas në mes të gjithë Ofruesve të licencuar dhe MIA: (i) në paisjen me leje ujore dhe sigurimin e dokumenteve përcjellëse dhe (ii) monitorimin e obligimeve të dala nga këto leje.

Gjatë vitit 2019, bazuar në rekomandimet e dala nga ‘Raporti për Përputhshmërinë me Kushtet e Licencës për vitin 2018’, publikuar nga Autoriteti, Ofruesit e licencuar, të mbështetur nga KNMU kanë filluar me rishqyrtimin e ‘Marrëveshjes për shërbime’ si dokument ku dakordohen obligimet e ndërsjellta të Ofruesve të licencuar dhe Komunave përkatëse. Mirëpo, **Autoriteti rekomandon që këto marrëveshje të finalizohen vetëm pasi që të jenë rishikuar edhe rregulloret për shërbimet publike të komunave, të cilat përmbajnë standarde të shërbimeve të ujit – siç u përmend më lartë.**

Të shtatë Ofruesit e licencuar dhe IKSHPK kanë obligime të ndërsjellta sa i përket cilësisë së ujit. Këto obligime janë sqaruar akoma më mirë në versionin draft të ‘Udhëzuesit Administrativ për Monitorimin e Cilësisë së Ujit’ të rishqyrtuar që pritët të aprovohet nga Qeveria e Kosovës gjatë vitit 2020.

2.2 MONITORIMI I OFRUESVE TË LICENCUAR

Ky Raport i shërben së pari Autoritetit por edhe akterëve tjerë të sektorit për të monitoruar nivelin e arritur të shërbimeve. Kompetencat dhe obligimet e Autoritetit për licencimin dhe monitorimin e kushteve të licencës për shërbime të Ofruesve të licencuar janë të përkufizuara në Ligjin Nr. 05/L-042 për Rregullimin e Shërbimeve të Ujit dhe në Rregulloren Nr. 05/2016 për Licencimin e Ofruesve të Shërbimeve të Ujit në Kosovë.

Paragrafi 3.4 i nenit 4 të Ligjit Nr. 05/L-042 për Rregullimin e Shërbimeve të Ujit, i jep Autoritetit kompetenca si në vijim: *monitorimin e performancës së ofruesve të shërbimeve për të vlerësuar nëse ata i përmbushin kushtet e përcaktuara me licencën e shërbimit si dhe caqet e përcaktuara me procesin tarifor.*

Për më tepër, paragrafi 3 i nenit 19 të Rregullores për Licencimin e Ofruesve të Shërbimeve të Ujit në Kosovë obligon të licencuarit të bashkëpunojnë me Autoritetin në raportimin e të gjitha të dhënave të kërkuara gjatë periudhës së vlefshmërisë së licencës.

Nga ana tjetër, bazuar në Ligjin e përmendur më lartë, më saktësisht në paragrafin 2 dhe nën-paragrafin 2.3 të nenit 46/B të Ligjit Nr. 06/L-088 për Ndryshimin dhe Plotësimin e Ligjit Nr. 05/L-042 për Rregullimin e Shërbimeve të Ujit, Autoriteti mund të imponojë gjokat nëse Ofruesit e licencuar dështojnë të përmbushin obligimet e tyre që burojnë nga legjislacioni përkatës përfshirë këtu edhe kushtet e licencës për shërbime. Mirëpo, duke pasur parasysh ambientin ku veprojnë këta Ofrues, Autoriteti mundohet që masat e tilla të i lë si të fundit duke favorizuar në të mënyrë masat e buta, d.m.th. dhënien e vazhdueshme të rekomandimeve për përmirësim deri në arritjen e një niveli të kënaqshëm.

Për të përmbushur misionin e lartë përmendur, Njësia për Inspektim e Autoritetit në bashkëpunim me Departamentin për Çështje Ligjore dhe Licenca dhe Departamentin për Monitorim të Performancës, bazuar në mandatin e saj, gjatë tërë vitit 2019 dhe në fillim të vitit 2020 ka ndërmarrur inspektime për monitorimin e përmbushjes së kushteve të licencës me theks të veçantë në përmbushjen e standardeve të shërbimeve. Poashtu gjatë vitit 2019, përkrahur nga Projekti Mbështetës, janë organizuar edhe një sërë takimesh punuese dhe trajnuese me stafin e Ofruesve të licencuar për të adresuar disa nga rekomandimet e dala nga Raporti i vitit 2018. Rezultatet e inspektimit të fundit tregojnë se disa nga rekomandimet e dala nga këto takime pune si dhe nga Raporti i vitit 2018 janë përmbushur tashmë nga Ofruesit e licencuar.

Të gjeturat nga inspektimi janë përpunuar më tutje dhe rezultatet e detajuara janë siguruar në kapitujt në vijim të këtij Raporti. Përndryshe konkluzionet kanë marrë parasysh edhe komentet dhe sugjerimet që kanë buruar nga Raporti i Hulumtimit të Opinioneve të Konsumatorëve për Shërbimet e Ujit, 2019, publikimi i së cilës është financuar nga Autoriteti.

Njëherit Autoriteti gjatë nxjerrjes së konkluzioneve për performimin e Ofruesve të licencuar merr parasysh edhe ndikimin e faktorëve të jashtëm në strukturën, qëndrueshmërinë dhe koston e shërbimeve. Në përgjithësi, kushtet specifike rajonale përcaktojnë edhe strukturën e furnizimit me ujë si dhe grumbullimin dhe trajtimin e ujërave të ndotura. Furnizimi me ujë edhe gjatë këtij viti, në një pjesë të madhe të zonës së Ofruesve të licencuar, ka qenë në varësi të drejtë për drejtë të kushteve klimatike. Poashtu konfiguracioni i zonës, disponueshmëria lokale e burimeve të ujit (sipërfaqësore dhe nëntokësore) dhe cilësia² e ujit të patrajtuar kanë imponuar numrin dhe llojin e impianteve dhe rezervoareve por edhe koston e sigurimit të shërbimeve.

Përveç kushteve natyrore, presion të drejtpërdrejtë në sigurimin e shërbimeve, gjatë vitit 2019, kanë pasur edhe dendësia e popullsisë, lëvizjet e popullsisë fshat-qytet dhe urbanizimi i shpejtë sidomos në Komunën e Prishtinës. Ndër faktorët tjerë me ndikim kanë qenë edhe presionet nga anëtarët e

² Kjo ndikohet, ndër të tjera, nga klima, vegjetacioni, përdorimi i tokës (bujqësia, industria etj.) dhe nga substancat që ndodhin natyrshëm në ujë (p.sh mangan) që i atribuohen ndikimeve gjeologjike. Nga të gjeturat në teren del se burimet ujore (uji i pa-trajtuar) për rreth komunës së Mamushës por edhe disa nga burimet në Klinë janë të cilësisë së dobët dhe përkundër përpjekje të Menaxhmentit të Ofruesve përkatës (KRU Hidroregjioni Jugor dhe KRU Hidrodrini) ky problem ende nuk është zgjidhur tërësisht.

Bordevë të Drejtorëve për punësimet e pa-nevojshme ose të personave me kualifikime jo-adekuate por edhe presionet tjera të cilat janë në dëm të Ofruesve.

Të gjithë faktorët e lartë përmendur kanë pasur ndikim në punën e Ofruesve të licenuar dhe kanë ulur efikasitetin në ofrimin e shërbimeve.

Autoriteti, në vazhdimësi përkushtohet në përmirësimin e kushteve të Ofruesve përmes përcaktimit të tarifave të cilat bazohen në parimin “e mbulueshmërisë së kostos” së nevojshme për arritjen e nivelit të dëshiruar të shërbimeve. Prandaj, që tani janë duke u bërë përpjekjet për përmirësimin më tutje të procesit tarifor për periudhën 2021-2023 që do të bazohet në analizat më të thukta të secilit grup të kostove ashtu që kostoja të reflektojë nivelin e përmirësuar të shërbimeve. Kështu që, aty ku identifikohet nevoja për përmirësim (mirëmbajtje) apo shtim të infrastrukturës me qëllim të përmirësimit të cilësisë së shërbimeve, Ofruesit do të i lejohen investimet e nevojshme. Nga ana tjetër për të mbajtur tarifën në pragun e pranueshëm, Autoritetit do të i duhet të rishikon pjesëmarrjen e lartë të kostos së stafit.

3. NIVELI I SHËRBIMEVE I SIGURUAR NGA OFRUESIT E LICENCUAR TË SHËRBIMEVE TË UJËSJELLËSIT DHE UJËRAVE TË NDOTURA

Në këtë Kapitull është paraqitur niveli i shërbimeve të ofruara nga shtatë Ofruesit e licencuar (tash e tutje KRU) të shërbimeve të ujësjellësit, si dhe grumbullimit dhe trajtimit të ujërave të ndotura, gjatë vitit 2019 si dhe paraqitja e trendeve zhvillimore krahasuar me 2018.

Në përgjithësi, vitin e kaluar Raporti u prit mirë nga akterët e sektorit të ujit përfshirë edhe KRU dhe informacionet e atij Raporti janë cituar nga raporte dhe prezantime tjera si dhe disa nga rekomandimet e dala nga ai Raport janë adresuar nga palët respektive.

Për vitin 2019, monitorimi dhe vlerësimi i nivelit të shërbimeve është bazuar në të dhënat e inspektuara në zyret e KRU por edhe nga informacionet tjera të përfituara nga vizitat në teren. Të dhënat dhe informacionet e inspektuara, për secilën KRU, janë ruajtur në një Modul të veçantë ku edhe janë përpunuar në tregues konkret. Këto Module do të i shërbejnë Autoritetit si një vegël për monitorimin e nivelit të shërbimeve të ofruara nga KRU kundrejt standardeve dhe rregullave të përcaktuara nga Autoriteti.

Edhe për këtë Raport validimi i të dhënave të siguruara nga KRU doli të ishte një sfidë pasi qasja në dhe cilësia e të dhënave ndryshonte ndjeshëm nga një KRU në tjetrën. Për vitet e ardhshme Autoriteti do të tentojë të gjejë zgjidhje më efektive dhe efikase për grumbullimin e të dhënave të besueshme pa pasur nevojë të inspektimit detaj. Në kuadër të zgjidhjes mund të jetë edhe propozimi për marrjen e masave ndëshkuese ndaj KRU ndaj sigurimit të të dhënave të pa-sakta ose të manipuluar, aty ku vërtetohet (përmes auditimit/inspektimit selektiv). Një masë e tillë tashmë zbatohet nga OFWAT (Rregullatori Ekonomik i Sektorit të Ujit në Angli dhe Uells).

Gjatë inspektimit është verifikuar edhe sistemi burimor i të gjitha të dhënave me qëllim që të vërtetohet shkalla e besueshmërisë së tyre - janë përdorur tre shkallë të besueshmërisë: e besueshme; mesatarisht e besueshme; dhe e pa-besueshme. Sa i përket sistemeve të regjistrimit, ruajtjes dhe përpunimit të të dhënave, në përgjithësi, konkludohet se ato nuk janë ende në nivelin e kënaqshëm të zhvillimit dhe përdorimit të tyre, për këtë arsye të dhënat e grumbulluara, të buruara nga këto sisteme, konsiderohen pjesërisht të besueshme. Ndërsa, informacione më të hollësishme në lidhje me besueshmërinë e secilit grup të të dhënave janë paraqitur në Kapitullin 5 të këtij Raporti.

3.1 QASJA E POPULLATËS NË SHËRBIMET E UJËSJELLËSIT

KRU si ofrues të licencuar të shërbimeve të ujësjellësit, grumbullimit dhe trajtimit të ujërave të ndotura sigurojnë shërbime të ujësjellësit tek 75% e popullatës³. Ky tregues paraqet përqindjen e popullatës që furnizohen nga sistemet e menaxhuara nga KRU në raport me popullatën e përgjithshme brenda zonës së licencuar të shërbimit.

³ Të dhënat për popullatën janë marrë nga raportet përkatëse të publikuara nga Agjencioni i Statistikave të Kosovës (më saktë nga Raporti i Censurit 2011 dhe Raporti i Parashikimit të Popullatës 2017-2061)

Shprehur në terma të vend-banimeve⁴, nga gjithsej 1,238 janë vetëm 584 vend-banime që kanë qasje në sistemet publike të ujësjellësit të menaxhuara nga KRU.

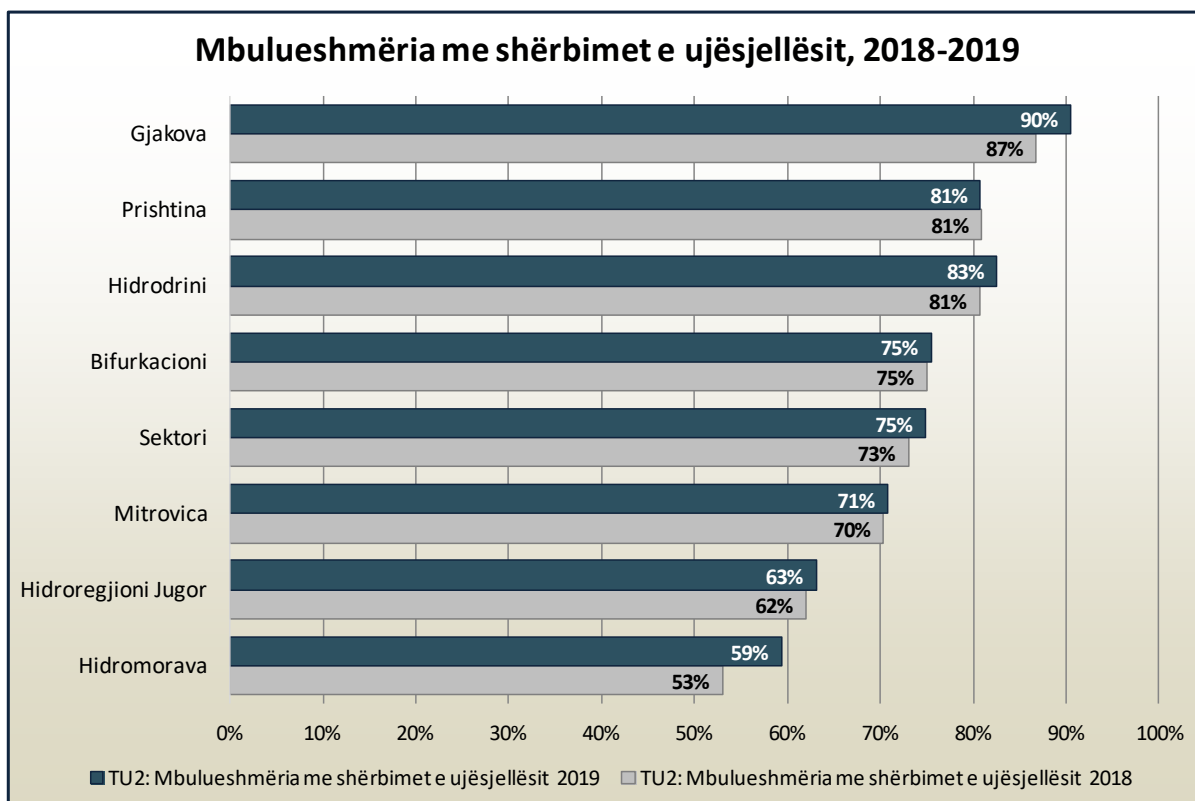
Gjatë vitit 2019 karahasuar me 2018, nën menaxhimin e të gjitha KRU janë shtuar 39 sisteme rurale të ujësjellësit. Ndërsa, sipas informacioneve të pranuar nga zyrtarët e Programit RWSSP-VI dhe nga stafi menaxhues i KRU, janë edhe 155 sisteme të furnizimit me ujë tashmë të ndërtuara në zonat rurale që do të duhej të funksionalizoheshin dhe të menaxhoheshin nga KRU respektive. Në shumicën e rasteve këto sisteme posedojnë infrastrukturën e nevojshme deri tek gypi i lidhjes së konsumatorit⁵. Duke pasur parasysh se sipas legjislacionit në fuqi, lidhja në shërbime duhet të inicohet nga vetë konsumatori, pritet që në të ardhmen këta konsumatorë të bëjnë kërkesë për lidhje tek KRU përkatëse. Ndërsa, janë edhe një numër i konsiderueshëm i sistemeve rurale të rehabilituara, ku ekzistojnë lidhjet individuale, mirëpo popullata nuk është e pajtimit që sistemi i tyre të menaxhohet nga KRU duke preferuar kështu menaxhimin individual (të pa-ligjshëm) të këtyre sistemeve. Në këto raste do të duhej të shikohej mundësia për vetëdijësimin e këtyre banorëve për pasojat e konsumit të ujit të pa kontrolluar apo të degradimit të aseteve në rast të mungesës së mirembajtjes së rregullt të tyre.

Me hyrjen në funksion të rregullt të 155 sistemeve të lartë përmendura do të furnizoheshin rreth 150,000 banorë dhe do të rritej përqindja e popullatës me qasje në sistemet publike të ujësjellësit të menaxhuara nga KRU nga 75% sa është tani në 83%. Përveç përparësive ambientale dhe shëndetësore, marrja nën menaxhim e këtyre sistemeve do të duhej të ndikonte edhe në rritjen e efikasitetit të KRU përmes ekonomisë së shkallës, gjegjësisht zvogëlimit të kostos mesatare për njësi që rezulton nga rritja e madhësisë së operimit – zonës së shërbimit.

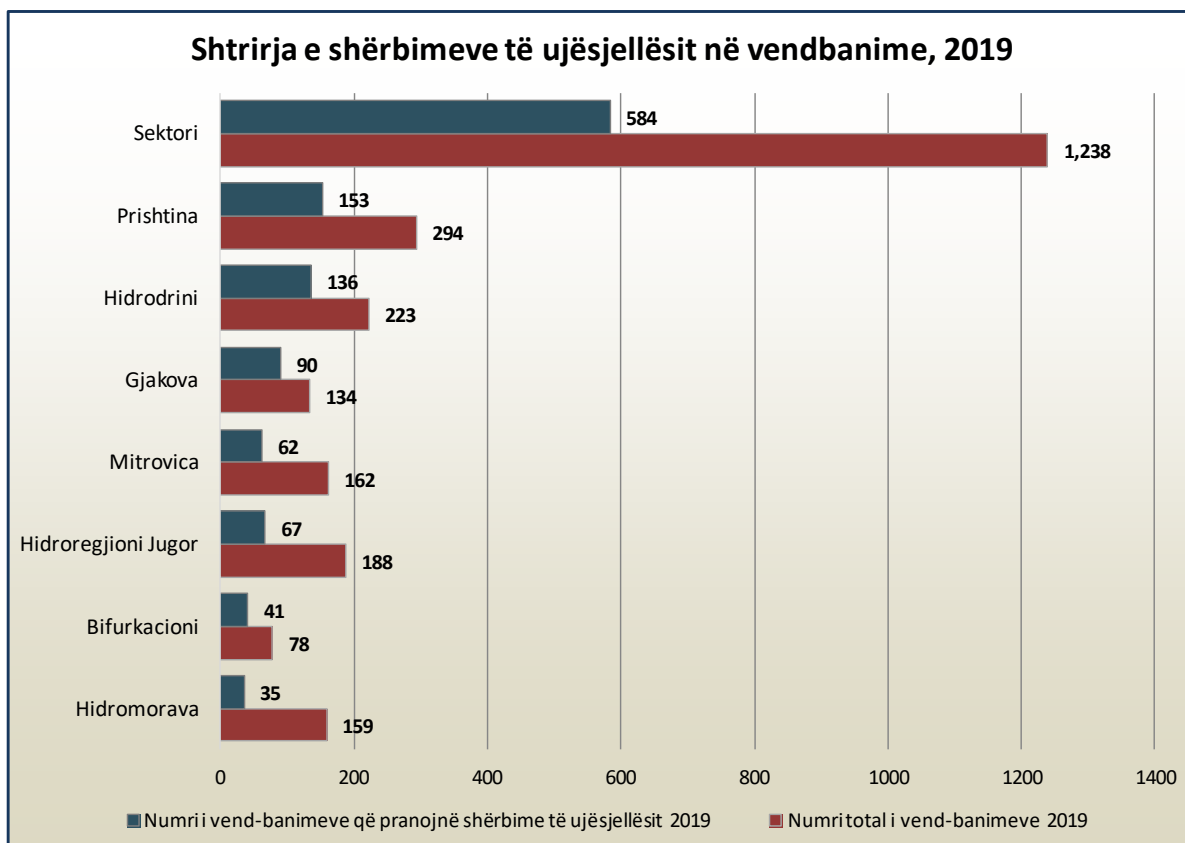
Sidoqoftë, të dhëna më të sakta në lidhje me statusin e funksionalizimit dhe menaxhimit të sistemeve rurale, të cilat janë jashtë menaxhimit të KRU, priten nga censusi kombëtar i planifikuar për vitin 2021.

⁴ Sipas definimit të përdorur nga Agjencia e Statistikave të Kosovës

⁵ Gypi i lidhjes së konsumatorit nënkupton gypin nga rrjeti shpërndarës i Ofruesit të shërbimeve deri te ujëmatësi i konsumatorit, apo deri te objekti i konsumatorit (në rastet kur ujëmatësi është brenda objektit të konsumatorit)



Mbulueshmëria me shërbime të ujësjellësit dhe kanalizimit në format të hartave është siguruar në Shtojcën 1 të këtij Raporti.



Në 2019 karahasuar me 2018, numri i lidhjeve të reja në shërbimet e ujësjellësit, në tërë territorin e shërbyer nga 7 KRU, është ngritur për 19,919. Ndërsa janë pranuar gjithsej 2,212 kërkesa për lidhje të reja në ujësjellës, të cilat janë shqyrtuar brenda kohës standarde. Mirëpo, siç mund të vërehet, ekziston një mos përputhshmëri shumë e madhe në mes të numrit të konsumatorëve të rinj dhe kërkesave për lidhje, kjo për shkak të disa faktorëve siç janë: (i) regjistrimi i konsumatorëve të sistemeve rurale, lidhja e të cilave është bërë nga kompanitë e kontraktuara; (ii) regjistrimi i lidhjeve ilegale; (iii) shqyrtimi i kërkesave të pranura nga fundi i vitit 2018, por edhe nga (iv) ekzekutimi i lidhjeve nga vetë konsumatorët pa mbikëqyrjen e stafit të KRU respektive – dukuri kjo që duhet të ndalohet. **Autoriteti edhe më tutje apelon Menaxhementin e të gjitha KRU që të zbatojnë me përpikshmëri standardin në lidhje me ekzekutimin e lidhjeve të reja dhe legalizimin e atyre ekzistuese, ashtu që të shmang pasojat nga lidhjet e ekzekutuara jashtë standardeve që kanë ndikim të drejtëpërdrejt në rritjen e humbjeve fizike (teknike) dhe komerciale të ujit.** Poashtu rekomandohet Menaxhmenti që të angazhojë stafin e tyre në inspektimin rutinor të lidhjeve ekzistuese dhe marrjen e masave përkatëse ndaj lidhjeve problematike.

3.2 SIGURIMI I KONSUMATORËVE ME UJË

3.2.1 Burimet e ujit dhe kërkesa për ujë

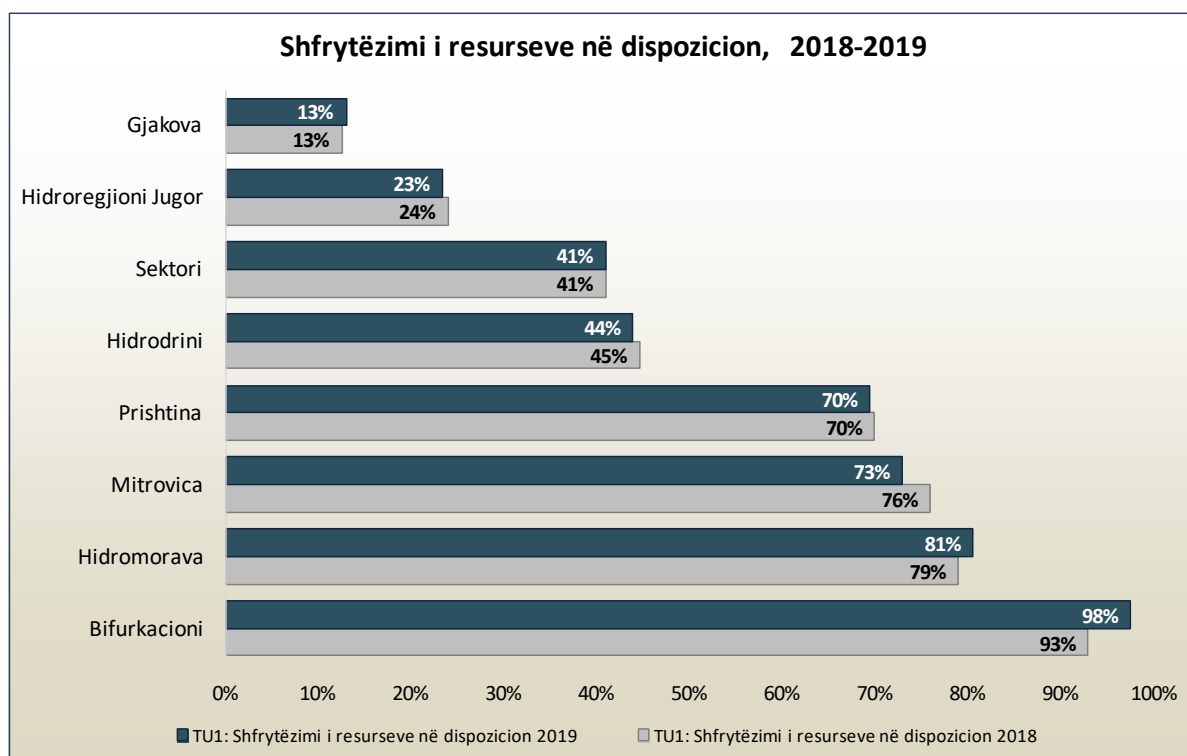
Kërkesa për qasje në ujësjellës është dhe do të mbetet gjithnjë në rritje deri në mbulimin e mjaftueshëm të popullatës me këtë shërbim. Gjatë vitit 2019 kërkesa e vlerësuar për ujë nga konsumatorët shtëpiak⁶ dhe konsumatorët jo-shtëpiak, të cilët kanë qasje në ujësjellës, përfshirë edhe konsumin e vlerësuar të ujit të autorizuar por të pa-faturuar, ka qenë rreth 93 million m³, që është për rreth 2 milion m³ më e lartë se vitin e kaluar. Ndërsa nga ana tjetër burimet e ujit në dispozicion të 7 KRU mund të sigurojnë, në total, rreth 380 million m³ ujë, kurse kapacitetet e trajtuese mund të sigurojnë, në total, rreth 300 million m³ ujë.

Përkundër se, në total për të gjitha KRU, kërkesa për ujë është më e ulët se disponueshmëria me ujë e burimeve të ujit, për disa raste kjo nuk qëndron. Rast tipik është furnizimi me ujë i konsumatorëve të komunës së Gjilanit, Ferizajit dhe atyre të komunës së Mamushës.

Mos-plotësimi i kërkesës zonale për ujë është një problem që duhet adresuar nga KRU respektive. Autoriteti stimulon investimet në sisteme për optimizimin e shfrytëzimit të burimeve ujore që garantojnë një furnizim të besueshëm dhe që u përshtaten kërkesave.

Nga ana tjetër, është vërejtur se ekziston një bashkëpunim jo aq efektiv në mes të MIA dhe KRU në fushën e obligimeve të ndërsjella, sidomos tek lejet ujore për burimet e ujit në shfrytëzim. Ndër problemet kryesore që burojnë nga ky bashkëpunim janë mos-posedimi i lejeve ujore për rreth 55% të burimeve në shfrytëzim dhe mos sqarimi i saktë i obligimeve për mirëmbajtjen e burimeve në shfrytëzim.

⁶ Kërkesa nga popullata është përlllogaritur duke shfrytëzuar normën prej 150 litra/kokë banori



3.2.2 Trajtimi i ujit

Gjatë vitit 2019, sasia e ujit të trajtuar (përfshirë edhe ujin e trajtuar, të shitur me shumicë), në total nga 7 KRU, ka qenë 155,792,029 m³ që krahasuar me vitin 2018 është për 1,999,577 m³ më e ulët. Siç mund të vërehet shumica e KRU kanë pasur ndryshime në këtë të dhënë prej vitit në vit, ku KRU Mitrovica dhe KRU Hidromorava kanë raportuar sasi dukshëm më të ulëta, njëra nga zvogëlimi i kërkesës së ujit me shumicë e tjetra për shkak të mungesës së ujit në burime. Ndërsa KRU tjera kryesisht kanë pasur rritje sasiore relativisht të vogla si rezultat i zgjerimit të zonës së shërbimit.

Nga sasia e ujit të trajtuar, të lartë shënuar, vetëm 66,217,862 m³ ⁷ (apo 43%)⁸ u janë faturuar konsumatorëve, që krahasuar me vitin 2018 është më e lartë për 1% (trend pozitiv). Nga një analizë e thjeshtë mund të konkludohet se nëse KRU do të kontrollojnë si duhet ujin e shpërndarë, do të kishin ujë të mjaftueshëm për të gjithë konsumatorët e tanishëm dhe për kërkesat shtesë.

Sasia e lartë e ujit të trajtuar por të pa-shitur (pa-faturuar) është një nga problemet aktuale më të mëdha në sektorin e ujit. Duke pasur parasysh se secili akterë i sektorit mund të ndikojë në përmirësimin e situatës, Autoriteti ka angazhuar ekspertë ndërkombëtar dhe lokal për të identifikuar rolin dhe masat që secili akter do të duhej të i merrte për të kontribuar në zvogëlimin e sasisë së ujit të pa-faturuar.

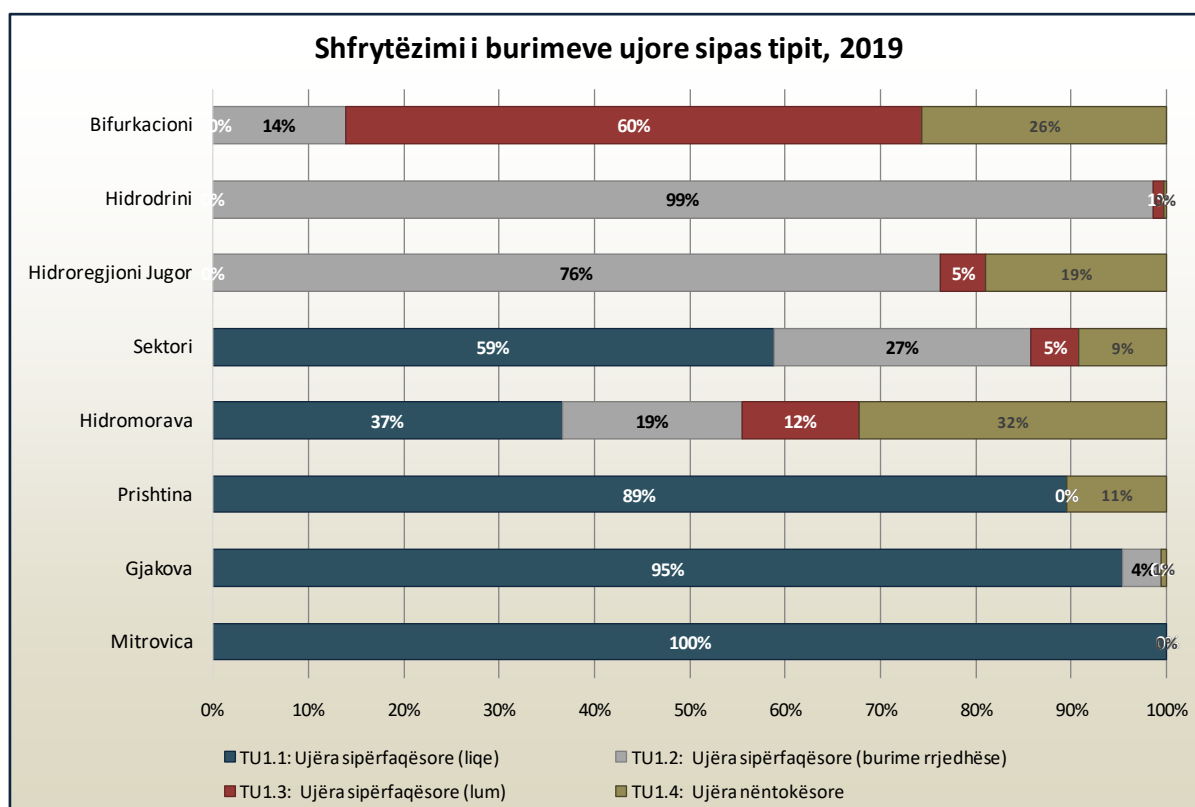
⁷ Këtu përfshihet edhe uji i trajtuar i shitur me shumicë

⁸ Duke u bazuar në të dhënat e fundit të rreth 30 zonave matëse, për të shtatë Ofruesit, del se humbjet komerciale janë të dukshme. Duke pasur parasysh këtë element mund të konkludohet se kërkesa e vlerësuar për ujë, e paraqitur më lartë, është shumë e përafërt me sasinë e ujit të faturuar shtuar për humbjet komerciale

Tabela 2: Uji i faturuar (%), sipas KRU, në 2019

Emërtimi i KRU	Uji i trajtuar		Uji i faturuar (shitur)		% e ujit të faturuar	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
KRU Prishtina	54,569,918	54,557,503	218,412,05	22,834,651	40%	42%
KRU Hidro. Jugor	17,038,292	16,653,327	7,347,813	7,347,891	43%	44%
KRU Hidrodrini	25,396,310	25,024,176	9,662,708	9,433,944	38%	38%
KRU Gjakova	14,992,458	15,538,250	8,467,412	8,896,189	56%	57%
KRU Mitrovica	28,347,492	27,228,630	11,553,470	10,694,032	41%	39%
KRU Hidromorava	8,464,519	7,397,821	4,012,702	3,732,950	47%	50%
KRU Bifurkacioni	8,982,618	9,392,322	3,350,037	3,278,205	37%	35%
Sektori	157,791,607	155,792,029	66,235,347	66,217,862	42%	43%

Për të gjitha KRU, uji para trajtimit (si lëndë e parë) merret nga një përzierje e burimeve sipërfaqësore dhe nën-tokësore. Me një pjesëmarrje prej 91%, në nivel sektori, ujërat mbិតokësore (liqenet artificiale; ujë burimi⁹ dhe lumenjtë) mbizotërojnë karshi shfrytëzimit të ujërave nën-tokësore.



Sipas të dhënave të siguruar nga KRU, 34% e ujit trajtohet përmes sistemeve të thjeshta të klorimit. Mirëpo sipas informacioneve të pranuar nga konsumatorët mësohet se, gjatë sezonës së të

⁹ 'Ujë burimi (ang.: spring water)' sipas një definicioni të gjerë karakterizohet si ujë nëntokësor, i cili natyrisht del në sipërfaqe të tokës dhe njihet si ujë mbិតokësor.

reshurave zakonisht të pa-ndërprera disa ditë, uji nga këto burime i trajtuar vetëm me klor por jo edhe i kaluar paraprakisht nëpër fazat e filtrimit, shpesh nuk i plotëson standardet fizike të cilësisë së ujit (d.m.th. uji është i turbulluar). **Për këto raste do të duhet të ndërmerrej një studim për të parë gjendjen në këto sisteme dhe për të rekomanduar fazat e nevojshme trajtuese.**

3.2.3 Vazhdimësia e furnizimit me ujë të pijshëm

Sipas standardit, KRU janë të obliguara që në vazhdimësi të ofrojnë ujë të pijshëm me sasi të mjaftueshme, pa ndërprerje 24 orë, në kushte të njëjta, për të gjitha kategoritë e konsumatorëve.

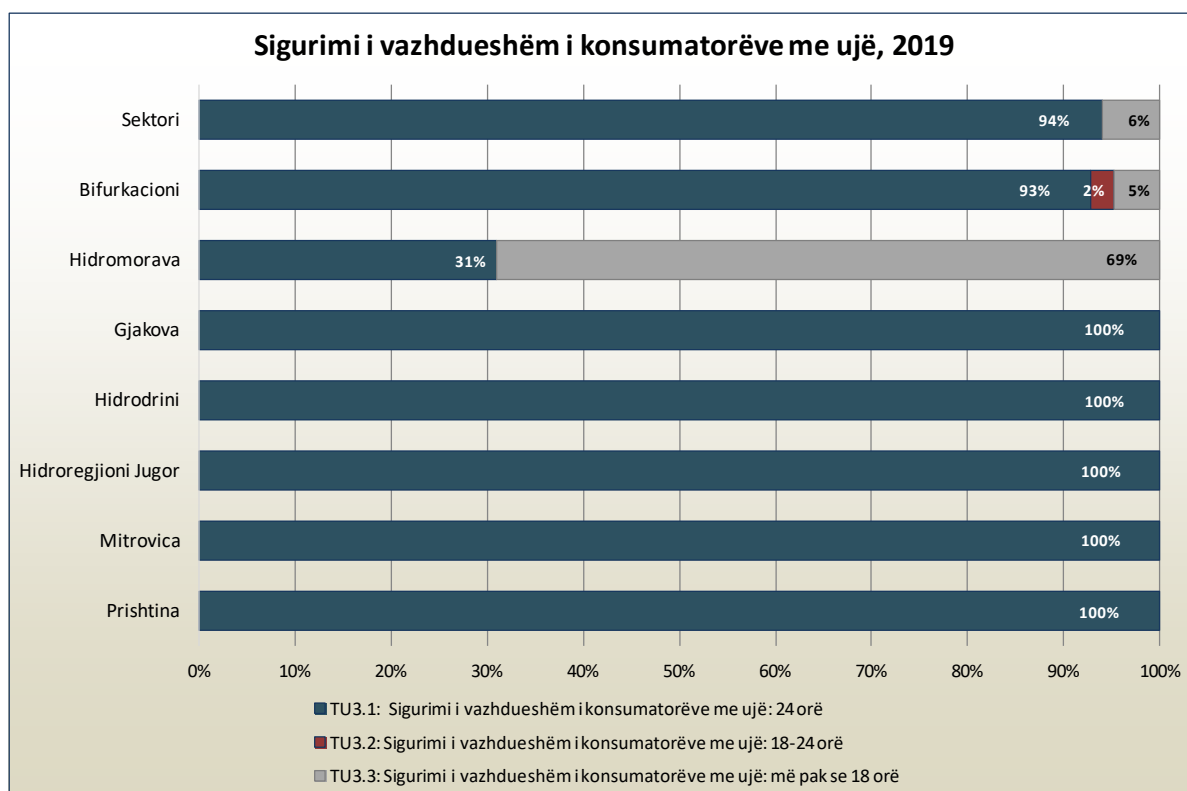
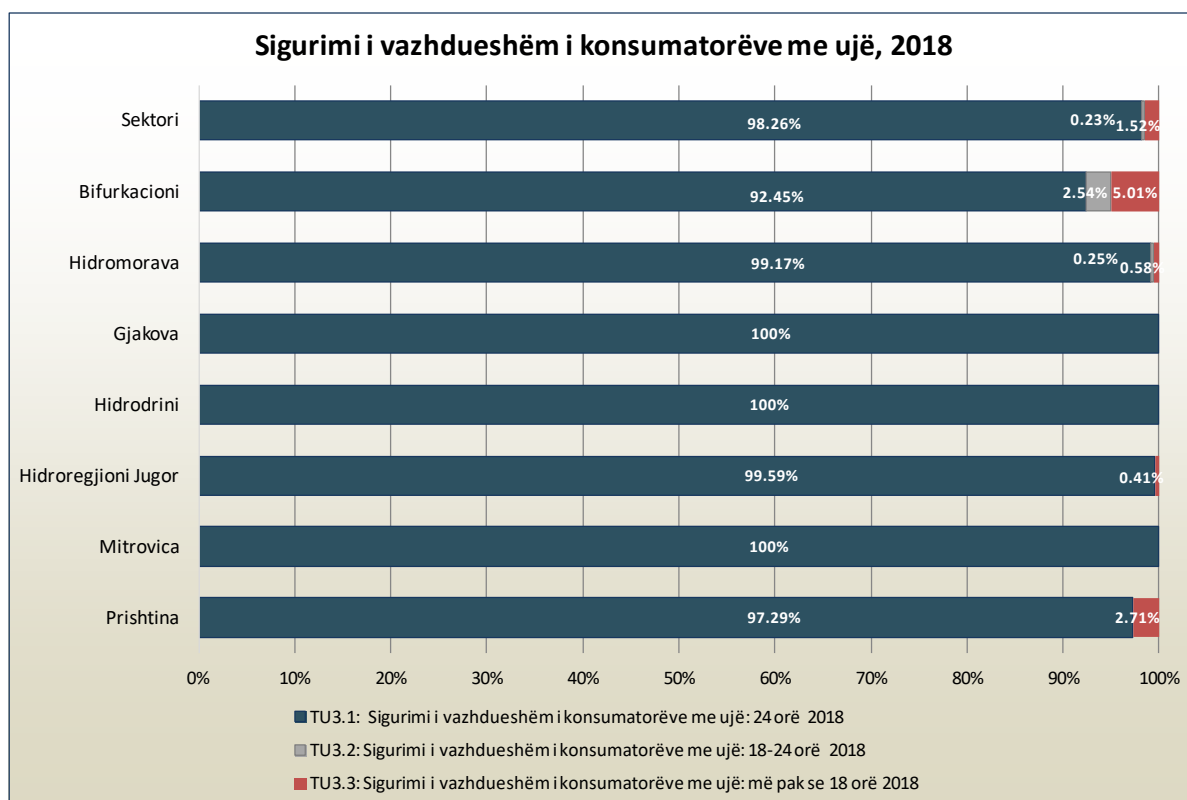
Mirëpo, gjatë vitit 2019 disa nga KRU nuk kanë arritur të e përmbushin këtë standard pasi që janë përballur me problemin e mungesës së ujit në burime. Me këtë rast konsumatorët, kryesisht të pjesës urbane të komunës së Gjilanit, nuk janë furnizuar në mënyrë të vazhdueshme me ujë, sidomos gjatë gjysmës së dytë të vitit 2019. Kriza e furnizimit me ujë të pijshëm për këta konsumatorë ka qenë pasojë e mungesës së rezervave të mjaftueshme të ujit pas shterjes së Liqenit të Perlepticës nga mungesa e rreshjeve. Mirëpo për tejkalimin e gjendjes akterët kryesor kanë marrur masa për gjetjen e burimeve shtesë, ndër to edhe hapjen dhe futjen në funksion të puseve në lagjen 'Fidanishte' të Gjilanit. Pasi që kjo është vlerësuar të jetë një masë jo edhe aq afatgjate, në ndërkohë Autoriteti e ka sugjeruar KRU Hidromorava të kërkojë burime tjera që do të mund të sigurojnë furnizim të vazhdueshëm siç kërkohet me standardet e përcaktuara nga Autoriteti.

Rast tjetër ka qenë ndërprerja e furnizimit me ujë për konsumatorët e Komunës së Mamushës. Me qëllim të mirëmbajtjes së kushteve të Licencës, KRU Hidroregjioni Jugor, gjatë vitit 2018 dhe 2019, ka investuar në sigurimin e burimeve dhe gypit kryesor për sigurimin e ujit nga pusët e burimit të Novakës deri në rezervuar si dhe ka filluar shfrytëzimin e një burimi (pusi të ri) me kapacitet 9-11l/sec, i cili do të përdoret vetëm për furnizim të komunës së Mamushës. Në këtë mënyrë KRU Hidroregjioni Jugor është siguruar që përveç burimit të ri, në rast nevojë të ketë alternativë edhe shfrytëzimin e burimit të Novakës.

KRU Hidroregjioni Jugor poashtu duhet të rishikojë mundësinë e rregullimit të sistemit të ujit në një pjesë të Landovicës, popullata e të cilës (rreth 800 banorë), momentalisht nuk furnizohet me ujë për shkak të disa problemeve teknike.

Edhe në vitin 2019 kanë vazhduar reduktimet e furnizimit me ujë në një lagje të Komogllavës, fshatin Muhovc, Lloshkobarë, Kosinë, Kosharë, Bublicë dhe Slivovë nga KRU Bifurkacioni.

Sipas të gjeturave nga inspektimi, të gjitha KRU që kanë aplikuar reduktime të planifikuara të furnizimit me ujë kanë bërë publikimin e orarit të reduktimeve si dhe i kanë mbajtur konsumatorët të njoftuar për të gjitha masat e marrura për tejkalim të gjendjes. Mirëpo, të gjeturat tregojnë se asnjë nga KRU nuk kanë kërkuar nga Autoriteti që të aprovojë Programin e reduktimeve dhe nuk kanë kërkuar që të hyjnë në një 'Marrëveshje për ndryshimin e kushteve të licencës', në të cilën përveç tjerash do të specifikoheshin masat që do të duhej të ndërmerreshin nga KRU për zgjidhjen e problemit, për një kohë të caktuar.



Përkundër problemeve të furnizimit me ujë të numëruara më lartë, nga viti në vit, vërehen përmirësime në këtë tregues në KRU Prishtina dhe KRU Bifurkacioni. Përveç reduktimeve të planifikuara, edhe gjatë vitit 2019, shumë konsumatorë janë përballur me problemin e vazhdimësisë me ujë për shkak të presionit të ulët, sidomos gjatë sezonës së verës. Më konkretisht, nga të dhënat e inspektuara nga KRU, vërehet se numri i konsumatorëve që janë përballur me këtë problem është

rritur nga rreth 1,755 sa ishin në 2018 në rreth 6,545 në 2019 (të raportuara janë 5,445 konsumatorë në Qytetin e Gjilanit; dhe rreth 1,100 në Qytetin e Suharekës). Mirëpo, informacionet nga konsumatorët (të pranuar nga 'Raporti i hulumtimit të kënaqshmërisë së konsumatorëve me shërbimet e ujit'), tregojnë për më shumë raste se këto të raportuara nga KRU. **Prandaj, Autoriteti gjatë vitit 2020 do të e hulumtojë edhe më tutje problemin e presionit të ulët të ujit në të gjitha KRU, sidomos gjatë muajve të verës, dhe do të diskutojë me KRU përkatëse për zgjidhjet e mundshme të problemeve në zonat që përballen me këtë problem.**

Sipas të dhënave të vlerësuara presioni mesatar i ujit për të gjitha KRU është rreth 3.5 bar (në kushtet e zakonshme të përdorimit të ujit, presioni hidraulik në gypin e lidhjes së konsumatorit duhet të jetë jo më pak se 1.5 bar dhe jo më shumë se 7 bar). Duhet sqaruar se në rastet kur presioni është më i ulët se 1.5 bar është përgjegjësi e KRU që të vendos pajisje për rregullimin e presionit në mënyrë që presioni të plotësojë këtë standard. Ndërsa, sa i përket ndërtesave shumëkatëshe, duhet përsëritur edhe në këtë Raport se nuk është përgjegjësi e KRU që të sigurojë presion adekuat deri në pikat e larta, por është përgjegjësi e vetë pronarëve të ndërtesës gjegjësisht konsumatorit.

3.2.4 Ndërprerja e furnizimit me ujë për shkak të punimeve

Gjendja e përgjithshme e rrjetit të ujësjellësit dhe kanalizimit si dhe mirëmbajtja preventive e tyre janë dy faktorë që ndikojnë në qëndrueshmërinë e funksionimit të rrjetit.

Të gjeturat nga inspektimi tregojnë se KRU vazhdojnë të kenë probleme me plasaritje të gypave të ujit, të cilat sipas të dhënave të raportuara zakonisht sanohen brenda kohës standarde. Mirëpo, duke pasur parasysh se sistemet e ruajtjes dhe përpunimit të këtyre të dhënave nuk janë mjaftueshëm të besueshme, Autoriteti shpreh rezerva për plotësimin e këtij standardi nga të gjitha KRU. Nga ana tjetër, në shumicën e rasteve kur sanimi zgjatë më tepër se koha standarde, sipas të dhënave nga konsumatorët, KRU nuk sigurojnë ujë përmes cisternave.

Sa i përket njoftimit të konsumatorëve në rastet e ndërprerjeve të planifikuara por edhe për ato të pa-parapara të furnizimit me ujë, vlerësohet se KRU kanë respektuar standardin.

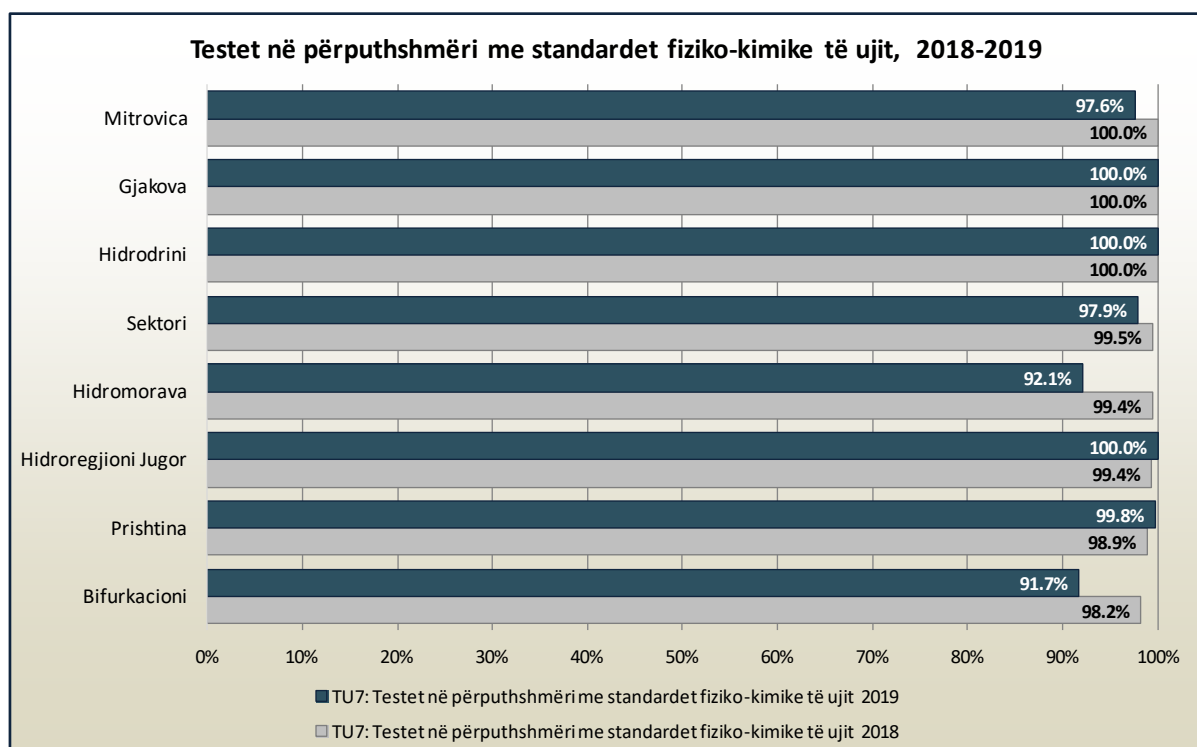
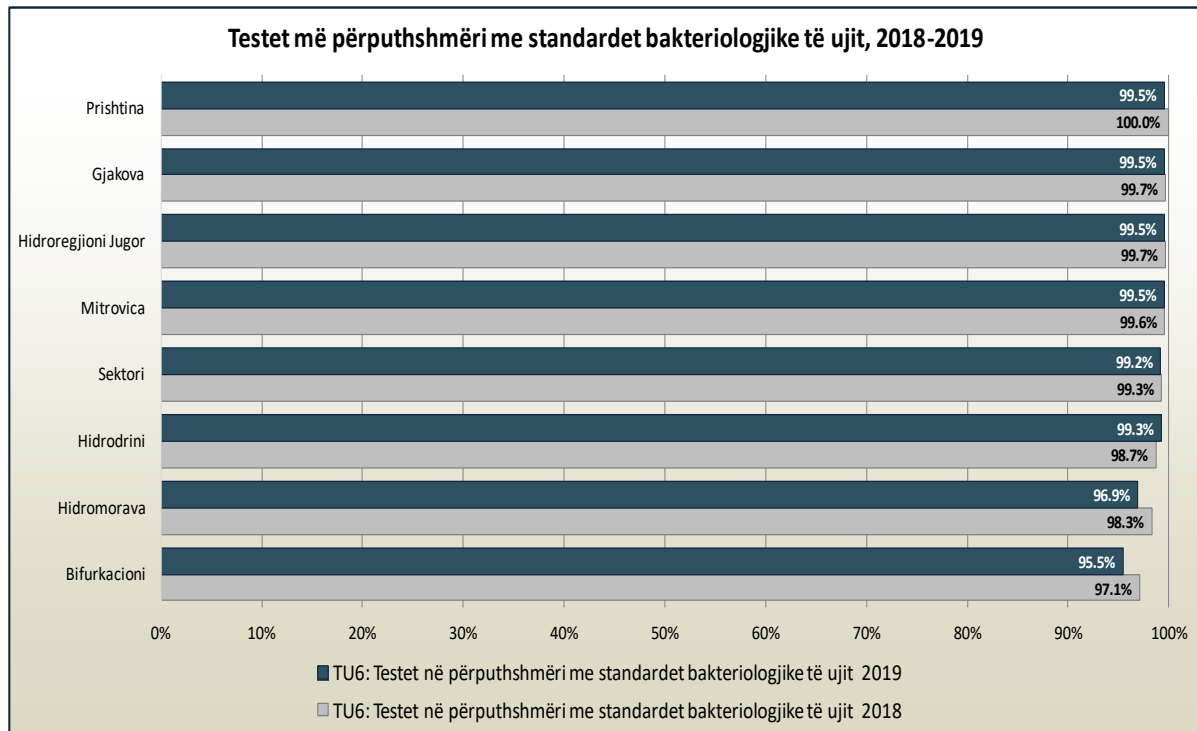
3.3 CILËSIA E UJIT TË SHPËRNDARË

Monitorimi i cilësisë së ujit është i rregulluar përmes Udhëzuesit Administrativ Nr. 16/2012 për Cilësinë e Ujit për Konsum nga Njeriu, sipas të cilit KRU janë përgjegjëse për monitorimin operativ të cilësisë së ujit bazuar në planet 3-vjeçare të monitorimit operacional, ndërsa IKSHPK për monitorimin e përputhshmërisë së cilësisë së ujit me standardet e përcaktuara.

Edhe më tutje akreditimi i laboratorëve ekzistues në 5 nga 7 KRU vazhdon të jetë një sfidë. Ndërsa laboratorët e KRU Prishtina dhe KRU Gjakova në vazhdimësi i përmbahen kushteve të akreditimit. Testet e realizuara nga këto KRU kryesisht shfrytëzohen për monitorimin e parametrave të cilësisë së ujit përgjatë procesit të trajtimit duke filluar që nga testimi i ujit të pa-trajtuar në burim.

Sipas informacioneve të pranuar nga KRU tjera statusi i laboratorëve është si vijon: laboratorët në KRU Hidromorava dhe KRU Bifurkacioni janë në proces të akreditimit dhe janë duke u përkrahur teknikisht dhe financiarisht nga Programi RWSSP-VI, deri në akreditim të plotë. Ndërsa, KRU tjera presin të mësojnë nga kjo eksperiencë për të filluar procesin.

Sipas të dhënave të siguruara nga IKSHPK, për zonat e furnizuara nga 7 KRU, që janë nën monitorimin e IKSHPK, mesatarisht në vitin 2019, përputhshmëria e testeve bakteriologjike të ujit ka qenë 99.2%, ndërsa përputhshmëria e testeve fiziko-kimike ka qenë 97.9%. **Në vitin 2019 krahasuar me vitin 2018, cilësia e ujit, për të dy kategoritë e testimit, duket të jetë më larg përfrimit me standardet, siç mund të vërehet edhe në diagramet në vijim. Mirëpo, përkundër këtij fakti, sipas interpretimit të zyrtarëve të IKSHPK, uji i furnizuar, në vitin 2019, në përgjithësi, ka qenë i sigurtë për pije.**



Nga analizimi i rezultateve të pranuar nga IKSHPK, vërehet se mos përputhjet me standardet kanë të bëjnë kryesisht me klorin rezidual. Kjo situatë është prezente në vazhdimësi tek shumica e KRU dhe reflektohet në pasqyrën e përgjithshme të përputhshmërisë. Kjo tregon një problem operativ të cilin KRU duhet të e adresojnë në formën e duhur me klorinim të rregullt dhe adekuat të ujit të cilin e furnizojnë.

Rezultatet e përputhshmërisë janë relevante për pjesën më të madhe të zonës së furnizimit me ujë nga KRU, por jo edhe për disa zona të furnizimit me ujë, të cilat janë marr nën menaxhim nga KRU gjatë të vitit 2019. Mirëpo, uji që furnizon këto zona monitorohet gjatë gjithë procesit operativ nga KRU. Sidoqoftë, për një siguri më të madhe të furnizimit me ujë cilësor, Autoriteti rekomandon që IKSHPK në bashkëpunim me KRU të përcaktojnë “zonat e furnizimit me ujë” për ato të marrura nën menaxhim rishtazi dhe në ndërkohë të rishikojnë zonat e tanishme në rast të ndryshimeve eventuale.

Me qëllim të përmirësimit më tutje të monitorimit të cilësisë së ujit në Kosovë, gjatë vitit 2019, IKSHPK, përkrahur nga Programi RWSSP-VI/Komponenta për përkrahje IKSHPK, ka udhëhequr procesin e rishqyrtimit të Udhëzuesit Administrativ Nr. 16/2012 në mënyrë që të përafrohet me Direktivën e BE 2015/1787 dhe Direktivën 2013/51/EURATOM që përcakton kërkesat për mbrojtjen e shëndetit të publikut të gjerë në lidhje me substancat radioaktive në ujë të destinuara për konsum njerëzor. Poashtu në verzionin e rishqyrtuar KRU, pas një periudhe kohore të caktuar, pritet të kalojnë monitorimin e tyre nga ‘Planet e monitorimit’ tek ‘Planet për ujë të sigurtë’¹⁰. Këto rishqyrtime pritet të aprovohen gjatë vitit 2020.

3.4 GRUMBULLIMI DHE TRAJTIMI I UJËRAVE TË NDOTURA

Të gjitha KRU, përveç shërbimit të furnizimit me ujë sigurojnë edhe shërbimin e grumbullimit të ujërave të ndotura. **Në vitin 2019, ky shërbim është siguruar në 403 vend-banime të Kosovës, që përfshinë rreth 65% të popullatës¹¹.**

Nga të dhënat e inspektuara në KRU është vërejtur edhe dukuria e menaxhimit të një numri të dukshëm të sistemeve të kanalizimit, të cilat pranojnë shërbimet e mirëmbajtjes por nuk faturohen fare. Kjo dukuri do të hulumtohet më thellë nga Autoriteti gjatë vitit 2020.

Gjatë vitit 2019 karahasuar me 2018, nën menaxhimin e të gjitha KRU janë shtuar 19 sisteme rurale të kanalizimit, të financuara kryesisht nga buxheti i Kosovës. Mirëpo, sipas informacioneve të KRU dhe akterëve tjerë të sektorit të ujit, ekzistojnë edhe shumë sisteme tjera të kanalizimit, të cilat nuk menaxhohen nga KRU.

Sipas raportimeve të KRU, edhe në vitin 2019, ujërat e ndotura të grumbulluara janë shkarkuar në rreth 25 trupa ujore në një gjendje kryesisht të pa-trajtuar përkundër se legjislacioni në Kosovë lidhur me trajtimin e ujërave të ndotura urbane/industriale është i përcaktuar qartë në Udhëzimin

¹⁰ Ekspertët e Organizatës Botërore të Shëndetësisë vlerësojnë se ‘Planet për ujë të sigurtë’ janë mjetet më efektive për të siguruar vazhdimisht ujë të sigurtë për pije dhe si të tilla kërkojnë një vlerësim të rrezikut duke përfshirë të gjitha hapat në furnizimin me ujë ‘nga ujëmbledhësi e deri tek rubineta e konsumatorit’, pasuar nga zbatimi dhe monitorimi i masave të kontrollit të menaxhimit të rrezikut, me fokus në rreziqet me prioritet të lartë.

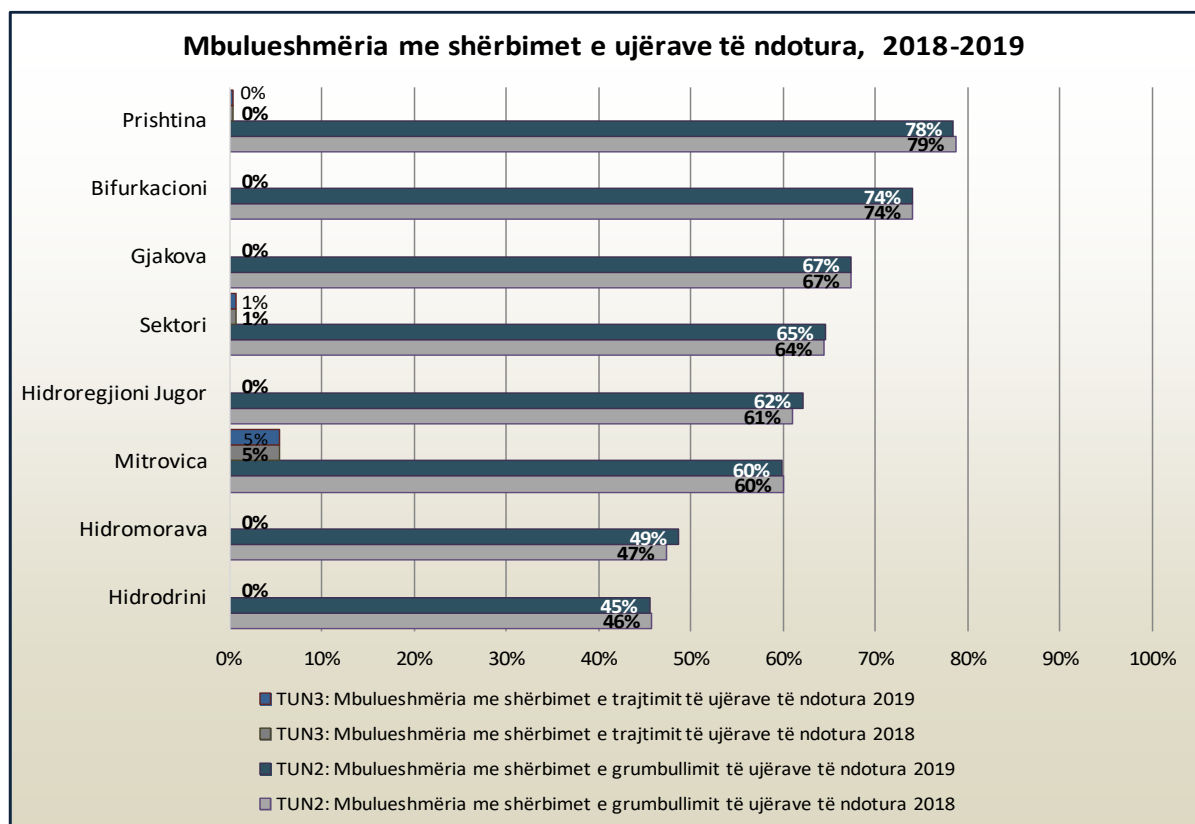
¹¹ Ky tregues paraqet përqindjen e popullatës që furnizohet nga sistemet e menaxhuara nga KRU në raport me popullatën e përgjithshme brenda zonës së licencuar të shërbimit.

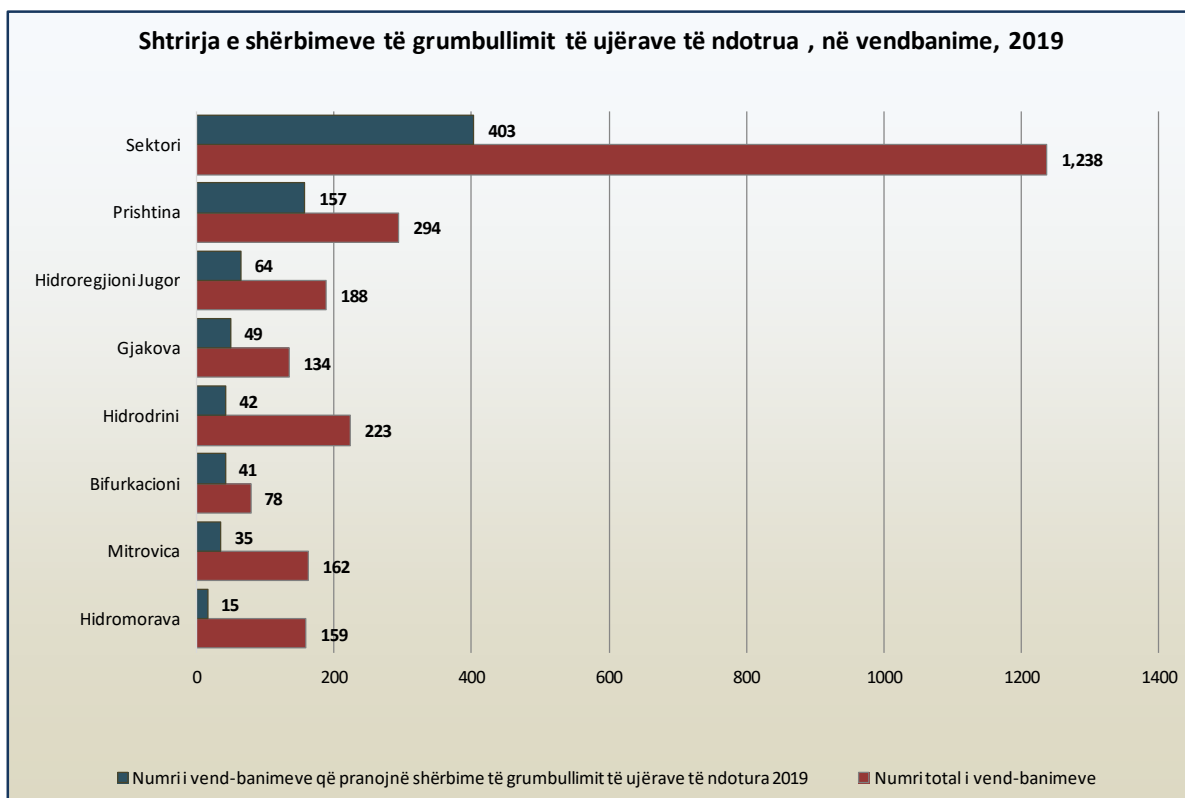
Administrativ Nr. 30/2014. Ky Udhëzim, duke përcaktuar vlerat e lejuara të shkarkimit të ujërave të ndotura, në mënyrë efektive kërkon që të gjithë ndotësit (përfshirë edhe KRU) të aplikojnë një trajtim të konsiderueshëm të ujërave të ndotura para se t'i shkarkojnë ato në trupa ujore. **Trajtimi i ujërave të ndotura nga KRU mbetet ende i ulët me vetëm 2% nga tërë sasia e ujërave të ndotura të faturuara konsumatorëve nga të gjitha KRU,** ndërsa pritet që në një të ardhme të afërt, si rezultat i investimeve në 3 impiantet e ujërave të ndotura, që do të mbulojnë kryesisht zonat urbane të komunave të Prizrenit, Gjakovës dhe Pejës, të trajtohen edhe rreth 30% të ujërave të ndotura të grumbulluara.

Deri më tani, në mbarë Kosovën, janë në funksion vetëm 5 impiante/sisteme relativisht të vogla të trajtimit të ujërave të ndotura, prej të cilave 4 janë nën menaxhimin e KRU. Këto katër impiante/sisteme trajtojnë ujërat e ndotura të vend-banimeve: Skënderaj, Prekaz i Epërm, Prekaz i Poshtëm, Tërnavc (të menaxhuara nga KRU Mitrovica) dhe Mramor dhe Harilaç (të menaxhuara nga KRU Prishtina) dhe në total **trajtojnë ujërat e ndotura të shkarkuara nga vetëm 0.7% e popullatës me qasje në kanalizimin publik të menaxhuar nga të gjitha KRU.**

Sipas të dhënave të raportuara, në të gjitha këto sisteme trajtuese, testet e performuara kanë treguar se uji i trajtuar ka qenë 100% në përputhshmëri me standardet e nevojës biokimike për oksigjen (eng.: BOD₅) dhe me nevojën kimike për oksigjen (eng.: COD).

Detajet e mbulueshmërisë me shërbimet e grumbullimit dhe trajtimit të ujërave të ndotura mund të lexohen në diagramet në vijim.



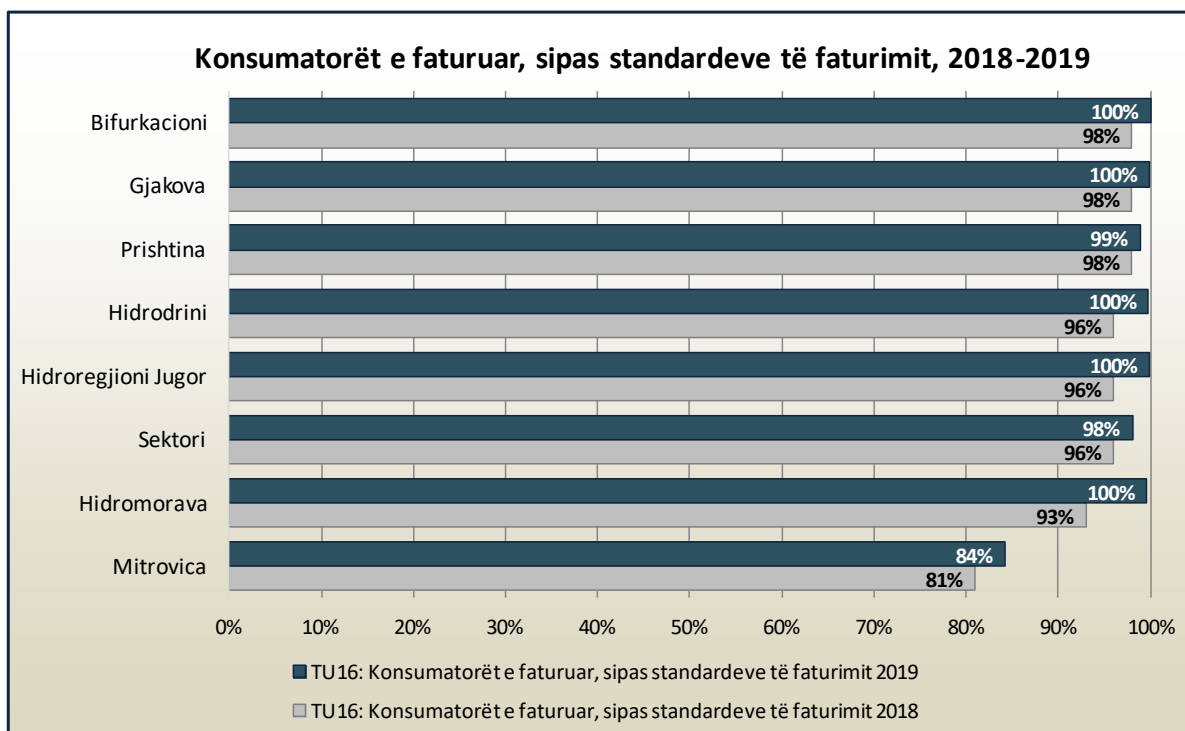


3.5 NGARKIMI (FATURIMI) PËR SHËRBIMET E OFRUARA

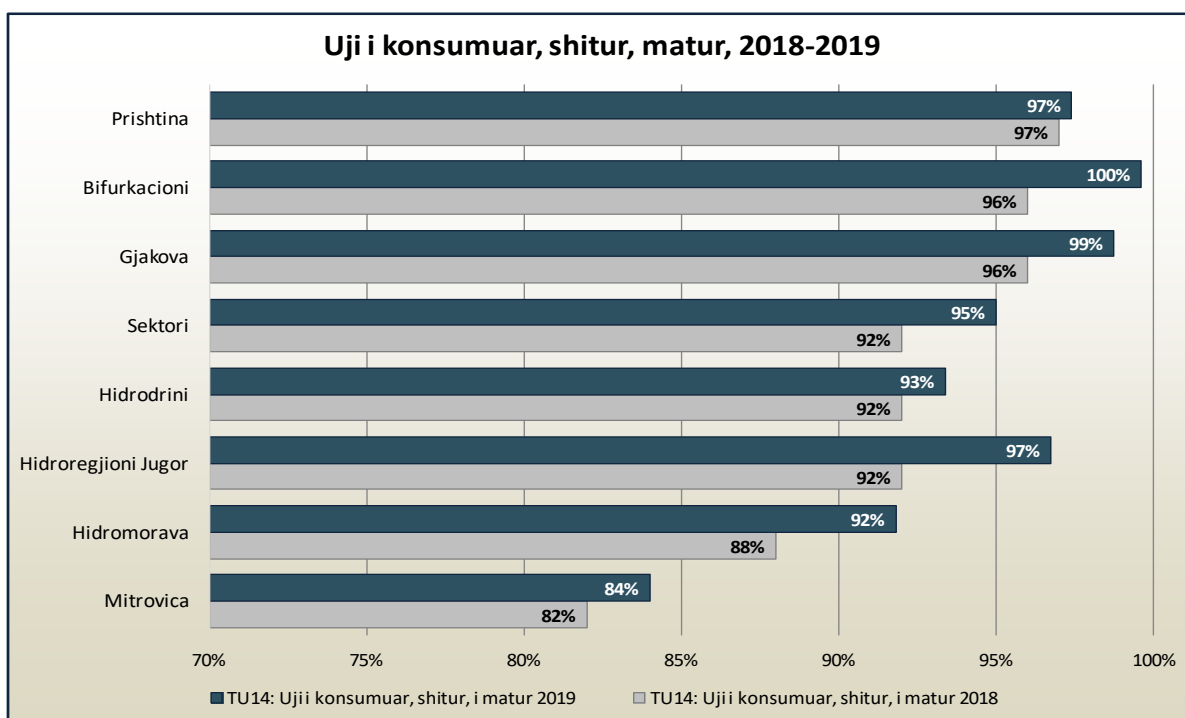
Në parim të gjithë konsumatorët për çfarëdo shërbimi të pranuar nga KRU duhet të ngarkohen (faturohen) nga KRU sipas standardeve dhe urdhëresës tarifore të lëshuar nga Autoriteti.

Gjatë vitit 2018, me qëllim të zbatimit të Ligjit për Mbrojtje të Konsumatorëve Nr. 06/L-034, Autoriteti ka nxjerrë Vendimin për eliminimin e faturimit pa-matje si dhe ka plotësuar dhe ndryshuar Rregulloren për Standardet Minimale të Shërbimeve, ndërsa nga ana tjetër ka dhënë edhe afatet kohore të mjaftueshme për zbatimin e tyre. Gjatë vitit 2019, përmes aktiviteteve të inspektimit është përcjellë zbatimi i këtyre vendimeve/ndryshimeve si dhe standardeve tjera komerciale të shërbimeve dhe janë marrë masat (kryesisht “të buta”) në rastet e mos-përmbushjes. Gjatë inspektimeve fillestare është gjetur se asnjëra nga KRU nuk i kishin përmbushur obligimet nga këto dy akte dhe faturimi pa-matje i shërbimeve të ujit ka vazhduar edhe më tutje duke rezultuar me 13,728 konsumatorë të faturuar pa-matje (statistikat e inspektimit: Qershor 2019). Pas reagimit të Autoritetit, përmes takimeve udhëzuese të shumta si dhe nxjerrjes së paralajmërimeve tjera, në fund të vitit 2019 konsumatorët e faturuar pa-matje janë zvogëluar në 7,533. Ndërsa, ky numër pritet të eliminohet plotësisht deri në Maj 2020.

Rezultatet e lartë përmendura vërtetohen edhe nga treguesi prej 98% i përputhshmërisë me standardet komerciale/faturimit në vitin 2019, i cili ka shënuar progres për 2% në krahasim me vitin 2018. Progresi prej vitit në vit, për secilën KRU mund të lexohet në diagramet në vijim.



Ndërsa trendi prej vitit në vit i përmirësimit të matjes së ujit, për secilën KRU, është paraqitur në diagramin në vijim.



Mirëpo përkundër rritjes së faturimit me matje, të gjeturat e inspektimit vërtetojnë shqetësimin e KRU por edhe të konsumatorëve në lidhje me saktësinë e matjes nga ujëmatësit e instaluar shumë vite më parë (në shumicën e rasteve para 10 viteve) e që nuk janë kalibruar në kohën e përcaktuar me standardet e metrologjisë por edhe instalimin e mëhershëm të ujëmatësve të cilat nuk i kanë plotësuar standardet përkatëse. Rezultatet nga të dhënat e gjetura tregojnë se, për vitin 2019, nga

të gjitha KRU janë instaluar gjithsej 14,774 ujëmatës përfshirë ato në lidhjet e reja si dhe ndërrimin e atyre ekzistues. Të gjithë këta ujëmatës janë në përputhshmëri me standardet e metrologjisë.

Mirëpo, ndërrimi i të ujëmatësve të vjetër dhe kalibrimi i rregullt i tyre mbetin ende një sfidë për të gjitha KRU. Edhe gjatë vitit 2019 KRU vazhdojnë të mos kenë Plan të menaxhimit të ujëmatësve, i cili plan do të adresonte në mënyrë të organizuar çështjen e kalibrimit dhe ndërrimit të ujëmatësve. Përkundër kësaj, ndërrimi i ujëmatësve bëhet bazuar në kërkesat e aty për atyshme të konsumatorëve ose pas identifikimit të problemit të matjes nga ana e Lexuesit. **Prandaj, në mungesë të Planeve të menaxhimit të ujëmatësve, KRU nuk janë në gjendje të dijnë saktë kërkesat vjetore të tyre për ujëmatës dhe rrjedhimisht të mos jenë në gjendje të arsyetojnë kërkesat e tyre në Biznes Planin Rregullator. Për të tejkaluar këtë problem Autoriteti për procesin e ri tarifor 2021-2023 rekomandon KRU që të ofrojnë Planet afat-mesme të menaxhimit të ujëmatësve.**

Edhe gjatë 2019 KRU kanë vazhduar të i faturojnë konsumatorët çdo muaj. Duhet cekur se përkundër rekomandimeve të vazhdueshme nga ana e Autoritetit, **numri i kontratave të nënshkruara mbetet ende i ulët. Kjo dukuri jo vetëm që shkakton pasoja juridike në marrëdhëniet konsumatorë-ofrues, por ndikon edhe në mos informimin e konsumatorëve për të drejtat dhe obligimet që mbanë karshi KRU.**

3.6 RELACIONI “KRU-KONSUMATORË-AUTORITET”

Autoriteti duke vlerësuar në vazhdimësi rëndësinë e mbrojtjes së konsumatorëve, gjatë vitit 2019, ka shtuar edhe më tutje aktivitetet e saja në drejtim të rritjes dhe përmirësimit të bashkëpunimit të relacionit: Autoritet-Konsumatorë dhe KRU-Konsumatorë.

3.6.1 Relacioni KRU-Konsumatorë

Autoriteti stimulon dhe monitoron KRU të ndërtojnë relacione korrekte dhe transparente me konsumatorët e tyre. Rezultatet e inspektimeve edhe për vitin 2019 tregojnë për progres në këtë drejtim. Nga të gjeturat mund të konkludohet se të gjitha KRU kanë tashmë në funksion (i) zyrën e veçantë që shfrytëzohet për pranimin e reagimeve nga konsumatorët, në nivel qendror dhe lokal (zyret e njësive operative); (ii) aplikacionet elektronike për regjistrimin dhe përpunimin e të dhënave; dhe (iii) komisionet permanente për shqyrtimin e ankesave.

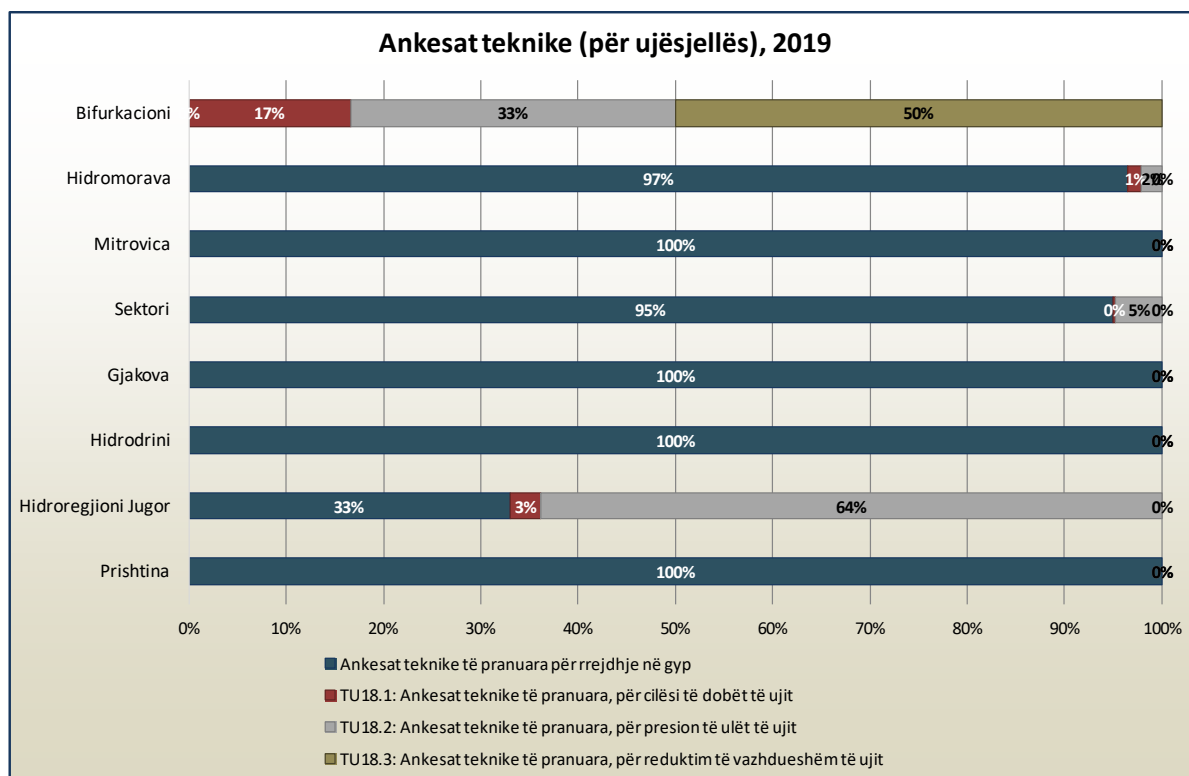
Gjatë vitit 2019, Autoriteti bazuar në rekomandimet e raportit të vitit 2018 ka organizuar një punëtor të përbashkët për përfaqësuesit e KRU si dhe disa takime individuale për të adresuar çështjet si: **(i) regjistrimi i saktë i informacioneve dhe reagimeve të konsumatorëve në “ankesa – lajmërimi – kërkesa - komplimente” dhe sipas nën-kategorive të tyre;** (ii) gjenerimi detaj i raporteve; si dhe (iii) identifikimi i kohës standarde të kthimit të përgjigjes ndaj konsumatorëve. Udhëzimet e lartë përmendura të siguruara nga Autoriteti, në bashkëpunim me Projektin Përkrahës, janë zbatuar deri në një masë nga KRU. Shembull më i mirë në këtë drejtim janë KRU Bifurkacioni dhe KRU Hidromorava.

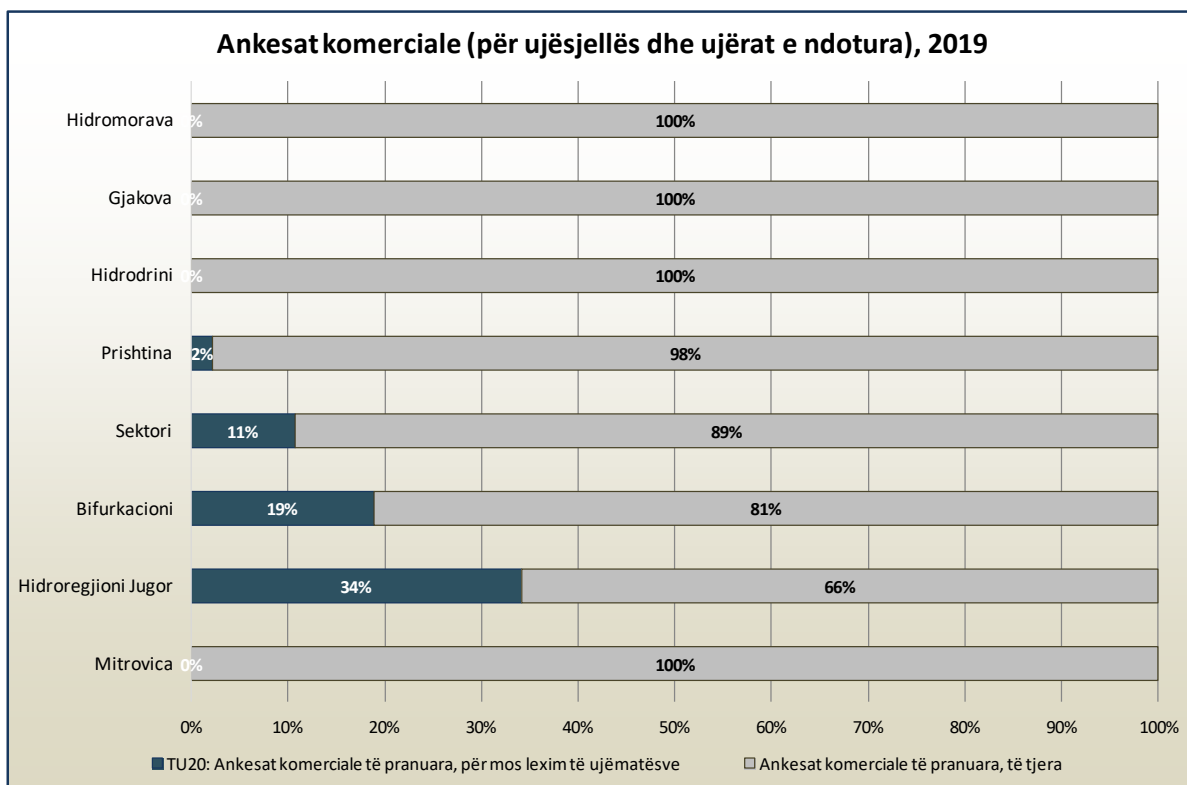
Nga gjetjet, mësohet se edhe më tutje të dhënat e ankesave të konsumatorëve nuk shfrytëzohen nga Menaxhmentet e KRU gjatë marrjes së vendimeve për përmirësimin e nivelit të shërbimeve. Nga ana tjetër numri total i ankesave të konsumatorëve prej 10,891 apo supozimi që çdo i 35 konsumator ka deponuar një ankesë, mund të konsiderohet i lartë. Edhe pse ka qenë vështirë të bëhet identifikimi i saktë i ankesave ndaj lajmërimeve, sidoqoftë të dhënat e ofruara tregojnë për një

numër më të madh të ankesave për shërbimet komerciale kundrejt atyre teknike. Nga ky numër 11% kanë qenë për mos lexim të ujëmatësve, ndërsa ankesat e natyrës teknike me 95% kanë qenë më së shumti për rrjedhje - gjegjësisht për shpërthim të ujit nga gypat (kjo kategori në të ardhmen do të njihet si lajmërim) dhe 5% për presion të ulët të ujit.

Edhe pse të dhënat e lartë përmendura përfshijnë tërë zonën e shërbimit të KRU, kuptohet që numri më i lartë i tyre lidhet me njësinë operative qendër.

Detajet e ankesave, sipas tematikës mund të lexohen në diagramet në vijim.





Sipas standardit të përcaktuar nga Autoriteti kërkohet që të gjitha ankesat dhe kërkesat të shqyrtohen brenda një periudhe të caktuar kohore. **Të gjeturat nga inspektimi tregojnë se nga mënyra e organizimit të tanishëm të modulit përkatës nuk është e lehtë të gjurmohet me saktësi koha e shqyrtimit të ankesave/kërkesave, sidoqoftë mund të konkludohet se brenda vitit janë shqyrtuar 96% e ankesave teknike të deponuara për shërbimet e ujësjellësit; 100% e ankesave teknike për shërbimet e ujërave të ndotura dhe 100% e ankesave komerciale për të dy shërbimet.**

Sa i përket gjurmimit të kohës së shqyrtimit të ankesave/kërkesave, gjatë fundit të vitit 2019 janë përkrahur KRU që të i bëjnë këto përmirësime në modulet përkatëse, kështu që pritet që vitin e ardhshëm ky problem të mos raportohet.

Një relacion tjetër në mes të konsumatorit dhe KRU është edhe komunikimi përmes mediave të ndryshme përfshirë edhe ato sociale. Në këtë aspekt mund të thuhet se të gjitha KRU vazhdojnë të kenë komunikim ditor me konsumatorët e tyre. Komunikimi kryesisht është i karakterit informativ për problemet që ndodhin në teren. Mirëpo, përkundër që konsumatorët informohen për problemet e ndodhura ata nuk janë shumë në dijeni për të drejtat dhe obligimet e ndërsjellta me KRU pasi që shumica e tyre nuk janë në dijeni të ekzistimit të kartës së konsumatorit dhe kontratës për shërbime. Nga inspektimi i zyreve të relacionit me konsumatorë, përveç në KRU Hidrodrini, tek të tjerat KRU karta nuk është e postuar në vend të dukshëm.

Një formë tjetër informuese për konsumatorët është fatura. Gjatë inspektimit është vërejtur se rekomandimet e vitit të kaluar për 3 KRU janë zbatuar vetëm në njërin nga ato (në KRU Prishtina), kështu që mbetet që edhe KRU Hidromorava dhe KRU Mitrovica të i bëjnë këto përmirësime.

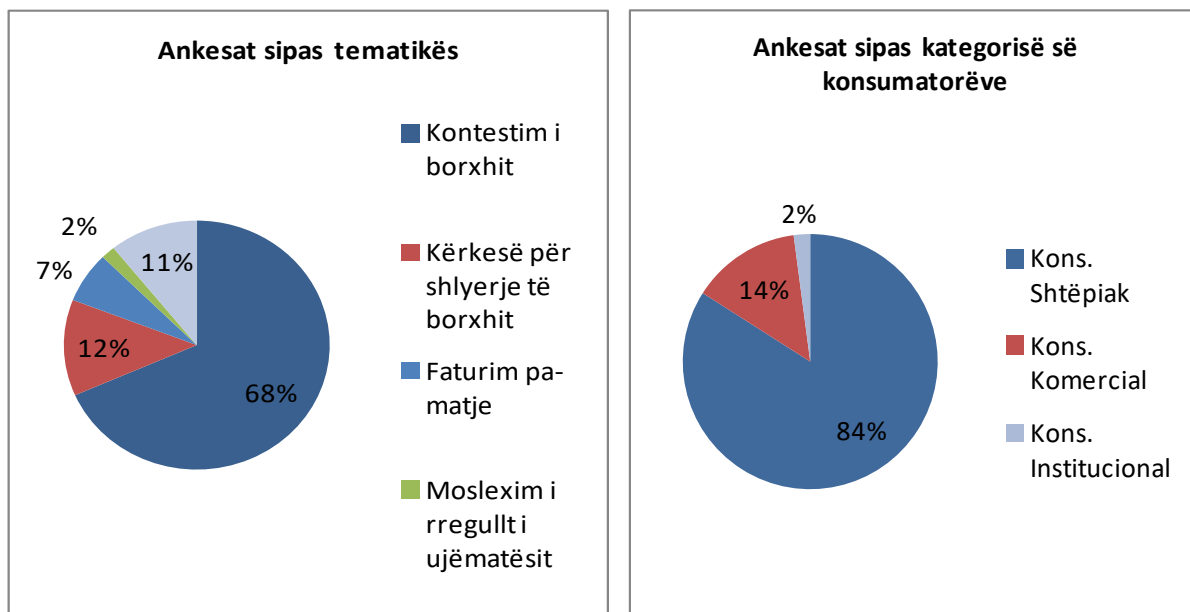
3.6.2 Relacioni Autoritet-Konsumatorë

Në zbatim të Ligjit Nr. 06/L-088 për Ndryshimin dhe Plotësimin e Ligjit nr. 05/L-042 për Rregullimin e Shërbimeve të Ujit, në Qershor 2019, Autoriteti ka shuar Komisionet Këshilluese të Konsumatorëve dhe në zëvendësim të tyre, në pajtim me Nenin 5 të Rregullores Nr. 09/2019 për Zgjidhjen e Ankesave të Konsumatorëve, ka themeluar Komisionin për Zgjidhjen e Ankesave të Konsumatorëve, i cili vepron në kuadër të Departamentit për Çështje Ligjore dhe Licencim. Detyra kryesore e këtij Komisioni është zgjidhja e ankesave të konsumatorëve në nivelin e dytë. Ky organ, në mënyrë profesionale dhe të pa-anëshme, shqyrton dhe nxjerrë vendime me shkrim për çdo ankesë të drejtuar në Autoritet nga konsumatorët. Meqë zbatimi i këtyre vendimeve është i obligueshëm për KRU, gjatë inspektimit nëpër KRU është kontrolluar edhe shkalla e zbatueshmërisë së këtyre vendimeve. Të dhënat absolute të ankesave të shqyrtuara nga organet respektive të Autoritetit, shkalla e zbatueshmërisë së tyre nga KRU përkatëse, si dhe trendi 2018-2019, sipas zonave të shërbimit të KRU, janë siguruar në tabelën në vijim.

Tabela 3: Numri i vendimeve për ankesat e konsumatorëve, sipas zonave të shërbimit të KRU, në 2019

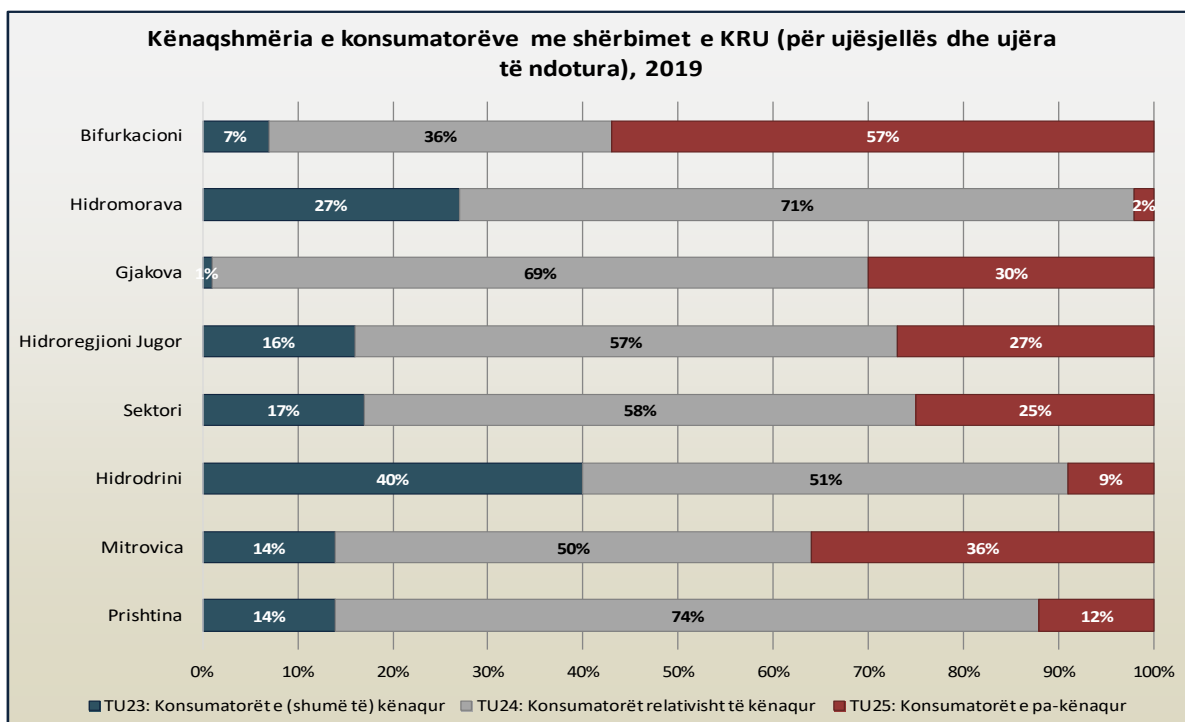
Emërtimi i KRU	Nr. i vendimeve të nxjerra nga Autoriteti		Nr. i vendimeve të nxjerra nga Autoriteti, të zbatuara nga KRU		Shkalla e zbatueshmërisë	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
KRU Prishtina	185	178	185	178	100%	100%
KRU Hidro. Jugor	11	24	11	24	100%	100%
KRU Hidrodrini	1	4	1	4	100%	100%
KRU Gjakova	38	41	38	41	100%	100%
KRU Mitrovica	0	2	0	2	100%	100%
KRU Hidromorava	6	19	0	19	0%	100%
KRU Bifurkacioni	37	20	37	20	100%	100%
Spektori	278	288	272	288	98%	100%

Detajet e ankesave, sipas tematikës dhe kategorisë së konsumatorëve, mund të lexohen në diagramet në vijim.



Një rol tjetër të rëndësishëm që ka Autoriteti në relacion me konsumatorët është informimi, edukimi dhe ngritja e vetëdijësit të tyre përmes mekanizmave të ndryshëm. Përbushja e këtij roli, në një mënyrë, mund të mësohet edhe përmes rezultateve nga hulumtimi i opinionit të konsumatorëve.

Autoriteti, për të përbushur obligimet e veta ligjore, gjatë vitit 2019, ka ndërmarrë një hulumtim të opinionit të konsumatorëve lidhur me kënaqshmërinë e tyre për ofrimin e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit në Kosovë. Ky hulumtim i është përmbajtur standardeve të Kartës së Raportimit të Qytetarëve. Raporti i plotë i këtij hulumtimi, i zbatuar nga 'Instituti Kosovar për Menaxhim' në bashkëpunim me ekspertë të fushës, është në dispozicion në uebfaqen e Autoritetit. Sipas këtij Raporti, analizat bazohen në rezultatet e pyetësorit të zhvilluar në një kampion prej 1,202 konsumatorësh: shtëpiak, institucional dhe komercial. Përzgjedhja e pjesëmarrësve apo kampionimi ka qenë rastësore dhe ishte synuar ruajtja e nivelit të përfaqësimit në baza rajonale. Nga të gjeturat në Raport¹² mund të konkludohet se përgjithësisht nga perceptimi i konsumatorëve, si përfitues të këtyre shërbimeve, vlerësohet se cilësia e shërbimeve përfshirë cilësinë e ujit, arsyeshmërinë e çmimeve, qasjen e mjaftueshme në këto shërbime, vazhdimësinë e furnizimit me ujë, dhe shërbimet tjera, është relativisht e mirë. Poashtu, krahasuar me rezultatet e të njëjtit hulumtim të vitit 2016, në përgjithësi mund të konkludohet se cilësia e shërbimeve të ofruara nga 7 KRU në Kosovë është rritur si dhe perceptimi i konsumatorëve për Autoritetin dhe KRU respektive ka ndryshuar pozitivisht. Ndërsa rezultatet konkrete të nivelit të kënaqshmërisë së konsumatorëve nga hulumtimi i vitit 2019 tregojnë se mesatarisht nga shërbimet e 7 KRU: 17% e konsumatorëve janë të kënaqur; 58% janë relativisht të kënaqur; dhe 25% janë të pa-kënaqur. Detajet për secilën KRU janë paraqitur në diagramin në vijim.



¹² Hulumtimi i Opinionit të Konsumatorëve Për Shërbimet e Ujit në Kosovë, 2019, <http://www.arru-rks.org/assets/cms/uploads/files/Publikimet/studimet/ARRU%20RAPORTI%202019%20FINAL-%20i%20fundit.pdf>

Mirëpo, në shumicën e rasteve, opinionet e konsumatorëve japin një pasqyrë ndryshe të nivelit të shërbimeve nga ajo e siguruar nga KRU. Kjo diskrepancë do të hulumtohet më tutje nga Autoriteti.

3.7 QËNDRUESHMËRIA E SHËRBIMEVE

Autoriteti është i mandatuar që përmes mekanizmave të vetë të sigurojë qëndrueshmëri të shërbimeve të ujit të ofruara nga Ofruesit e licencuar. Kjo nënkupton siguri afatgjate e furnizimit me ujë të pijshëm me cilësi të lartë dhe sasi të mjaftueshme, grumbullim dhe trajtim adekuat të ujërave të ndotura, plotësim të pritjeve të konsumatorëve, dhe menaxhim të kujdesshëm të burimeve ujore dhe kapaciteteve tjera në posedim, por gjithnjë duke synuar një eficientë të lartë.

Për të mbajtur qëndrueshmërinë afatgjate të shërbimeve, për periudhën valide të Licencës, dhe më tutje, KRU duhet të përkujdesen që të:

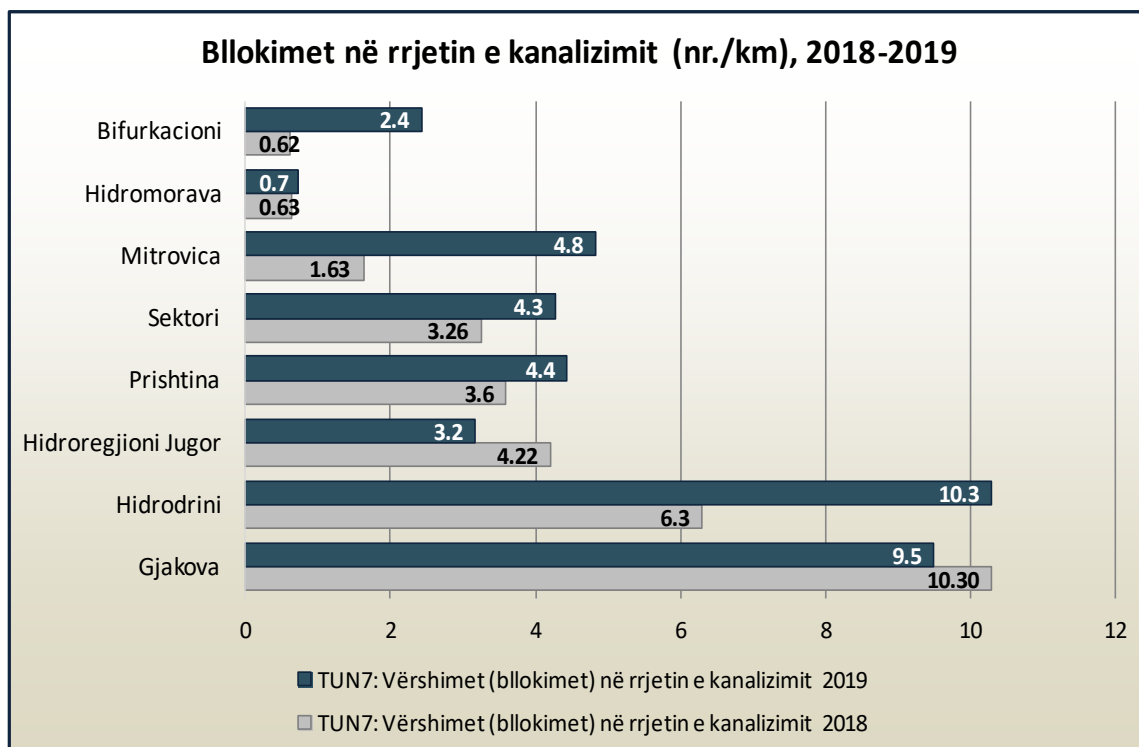
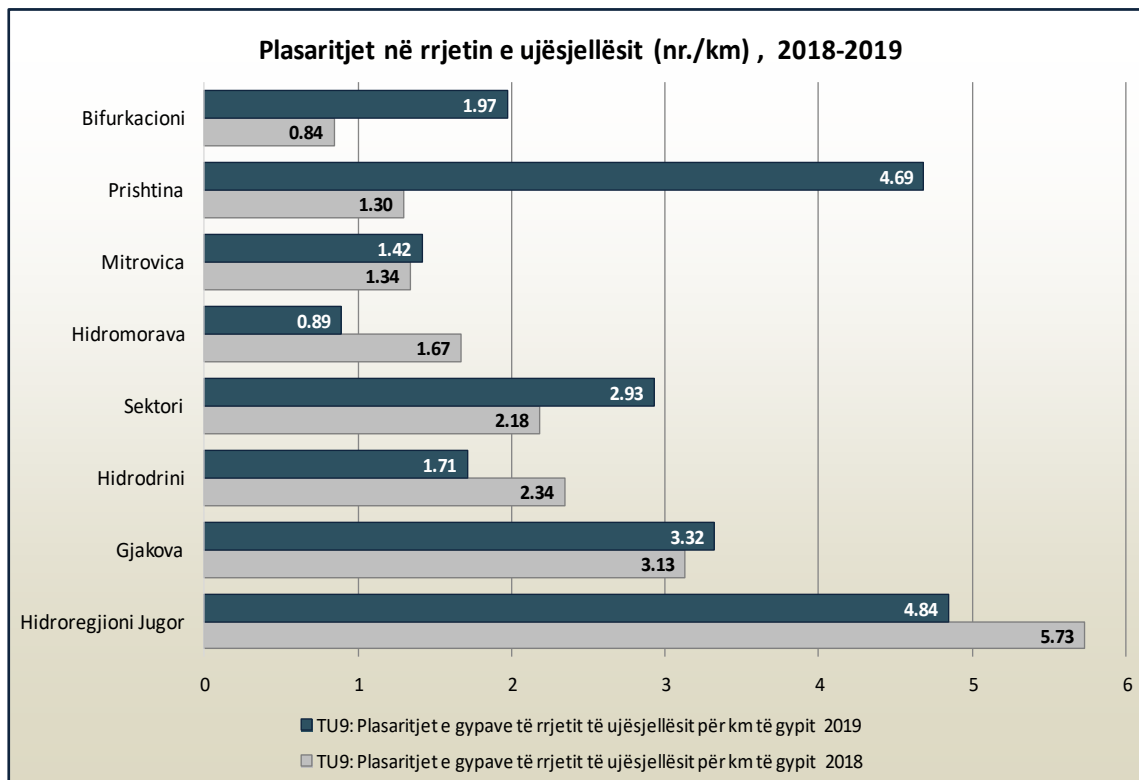
- (i) **kenë në dispozicion burime të mjaftueshme të ujit** që do të mund të përmbushte kërkesat në rritje të konsumatorëve për ujë.

Në bazë të dhënave në dispozicion mund të vlerësohet se edhe për vitin 2019, secila KRU do të mund të mbulonte kërkesën për ujë nga konsumatorët e tanishëm në rast se do të arrinte të kontrollonte tërë ujin e shpërndarë. Duke marrë parasysh se një sasi e madhe e ujit shfrytëzohet nga lidhjet e pa-autorizuara dhe po ashtu humbet nga rrjedhjet e gypave, në disa KRU është paraqitur problemi i pa-mjaftueshmërisë së ujit nga disa burime që kanë në shfrytëzim. Prandaj rekomandohet që KRU urgjent të ndërmarrin masat e duhura për një menaxhim më të mirë të kërkesës, konsumit dhe disponueshmërisë me ujë për secilën zonë dhe burim veçmas. Në kuadër të këtij menaxhimi do të duhej një bashkëpunim shumë më i madh me MIA.

- (ii) **mirëmbajnë asetet nën-tokësore.** Për një mirëmbajtje sa më efektive, secilës KRU i duhet që sa më shpejtë të punojnë në hartimin e Planeve të menaxhimit të aseteve ashtu që të dihet saktë gjendja dhe niveli i shërbyeshmërisë së aseteve dhe si rezultat të mos vie deri tek përkeqësimi i infrastrukturës ku për pasojë kemi edhe humbjet fizike të ujit. Një progres të madh në inventarizimin e aseteve e ka bërë KRU Hidrodrini, pasuar nga KRU Hidroregjioni Jugor, të cilët do të mund të jetë në gjendje që shumë shpejtë të hartojnë edhe një Plan të mirëfilltë të aseteve. Progres të dukshëm në inventarizim të aseteve kanë shënuar edhe KRU Prishtina, KRU Hidromorava dhe deri diku KRU Mitrovica, të cilat përkrahen nga Projekti 'Shërbime Këshillimore për Menaxhimin e Aseteve për Shoqëritë Ujësjiellës Kanalizime në Europën Juglindore'. Ngecje në këtë drejtim tregon vetëm KRU Bifurkacioni.

Gjatë vitit 2019 të gjitha KRU janë përballur me problemet e rrjedhjeve dhe deblokimeve në rrjetet përkatëse, të cilat janë rregulluar kryesisht brenda kohës standarde. Mirëpo asnjëra nuk ka dëshmuar të ketë pasur ndonjë plan të mirëmbajtjes së rregullt preventive për të dy rrjetet. Natyrisht se mungesa e këtyre planeve dhe rrjedhimisht mos ekzekutimi i tyre ka ndikuar në rritjen prej viti në vit të numrit të plasaritjeve në rrjet të ujësjiellësit, të cilat në vitin 2019 kanë qenë për 1 plasaritje/km më të mëdha (trend negativ) se në vitin 2018. Situata e njëjtë ka qenë

edhe me bllokimet në kanalizim ku rritja (trend negativ) ka qenë për 1 bllokim/km më e lartë se në vitin 2018. Detajet për secilën KRU mund të lexohen në diagramet në vijim.



Ndërsa nga riparimet e realizuara janë ndërruar rreth 40 km rrjet ekzistues të ujësjellësit.

Një dukuri që do të duhej të ndryshonte në KRU është edhe mos shfrytëzimi i mjeteve sipas destinimit të tyre në planet e biznesit rregullator të tyre. Më konkretisht, Autoriteti, edhe për vitin 2019, gjatë procesit tarifar, i'u ka lejuar KRU investime në mirëmbajtje preventive, mirëpo, sipas nevojës, do të shikohet mundësia e marrjes së masave ndaj KRU të cilat kanë ndërruar destinacionin e këtyre mjeteve.

Prandaj për periudhat e ardhshme Autoriteti kërkon nga KRU të zbatojnë standardin për pastrimin preventiv të kanalizimit dhe inspektimit/mirëmbajtjes së pusetave duke shfrytëzuar mjetet e lejuara për këtë destinim.

Një problem që është raportuar edhe vitin e kaluar është adresimi sa më i shpejtë i bashkë-financimit të mirëmbajtjes së rrjetit të përbashkët/të përzier të grumbullimit të ujërave të ndotura dhe ujit atmosferik, nga KRU dhe Komunitatet përkatëse, në Marrëveshjen e rishqyrtuar. Sidoqoftë, gjatë vitit 2019, bazuar në të dhënat e inspektuara, të gjitha KRU së bashku kanë pastruar 308 km kanalizim, që përfshinë 14% të gjatësisë së vlerësuar të kanalizimit.

Të dhënat për rrjetin e kanalizimit, për një pjesë të madhe, mbesin ende vlerësim pasi që KRU janë ende duke punuar në inventarizimin e këtyre asetëve në GIS.

(iii) **mirëmbajnë asetet mbi-tokësore.** Të gjitha KRU bashkë kanë një numër të konsiderueshëm të asetëve mbi-tokësore përfshirë impiantet e trajtimit të ujit, rezervuarët e ujit, impiantet e trajtimit të ujërave të ndotura, ndërtesat administrative, e të ngjajshme. **Gjatë inspektimit të vitit 2019 është vërejtur se mirëmbajtja e këtyre asetëve vazhdon të jetë relativisht e mirë në qendër, mirëpo jo edhe nëpër njësitë operative.** Nëpër njësitë operative, sidomos vëmendje duhet kushtuar mbrojtjes dhe sigurisë së rezervuarve të ujit si dhe zyreve administrative.

(iv) **menaxhojnë si duhet resurset njerëzore.** Punësimi i ekspertëve të fushave përkatëse dhe trajnimi i vazhdueshëm janë mëse të domosdoshme për qëndrueshmërinë e KRU. Por edhe nga inspektimi i vitit 2019, rezultatet tregojnë mos profesionalizim në menaxhimin e resurseve njerëzore. Edhe më tutje informacionet e ofruara nga stafi që merret me resurset njerëzore në të 7 KRU kanë qenë të mangëta, me përjashtim të KRU Gjakova dhe KRU Hidroregjioni Jugor, të cilat mund të merren si shembuj të mirë.

Numri i punëtorëve dhe shpërndarja e roleve dhe detyrave të tyre është poashtu një temë që kërkon vëmendje më shumë. Një studim më i thellë i shfrytëzimit të stafit do të duhej të bëhej nga institucionet përkatëse.

(v) **zhvillojnë mëtej teknologjinë e ruajtjes dhe përpunimit të të dhënave.** Përkundër përpjekjeve për zhvillimin e teknologjisë informative, niveli i posedimit dhe shfrytëzimit të aplikacioneve të avancuara për ruajtjen dhe përpunimin e të dhënave tek të gjitha KRU, edhe në vitin 2019 mbetet ende në nivelin e pa-kënaqshëm. Duke ditur se mos funksionimi si duhet i këtyre aplikacioneve vështirëson nxjerrjen dhe përpunimin e të dhënave/informacioneve (raporteve), kur ato kërkohen nga vetë menaxhmenti i KRU apo nga palët tjera të interesit, Autoriteti sugjeron që sa më shpejt të avancohen të gjitha aplikacionet e nevojshme.

Gjendja e sistemeve për ruajtjen dhe përpunimin e të dhënave në vitin 2019 është si në vijim:

Tabela 4: Statusi i shfrytëzimit të aplikacioneve elektronike të ruajtjes dhe përpunimit të të dhënave, në 2019

Ofruesit / Aplikacionet	Aplikacioni i të dhënave financiare	Aplikacioni i të dhënave të relacionit me konsumatorë	Aplikacioni i të dhënave të resurseve njerëzore	GIS dhe mirëmbajtje	SCADA në trajtim	SCADA në shpërndarje
KRU Prishtina						
KRU Hidroregjioni Jugor						
KRU Hidrodrini						
KRU Gjakova						
KRU Mitrovica						
KRU Hidromorava						
KRU Bifurkacioni						

Legjenda:

E avancuar	Mesatarisht e avancuar	E pa-avancuar
------------	------------------------	---------------

Siç mund të vërehet statusi i shfrytëzimit të aplikacioneve elektronike të ruajtjes dhe përpunimit të të dhënave, është pothuajse i njëjtë me atë të raportuar vitin e kaluar, përveç avancimit të aplikacionit të relacionit me konsumatorë në KRU Hidromorava.

Përndryshe gjatë vitit 2019 stafi i Autoritetit në bashkëpunim me Projektin Mbështetës, kanë mbajtur disa punëtori për stafin respektiv të KRU me qëllim të avancimit të sistemeve të lartë përmendura.

(vi) ketë një menaxhim bazuar në objektiva të qarta. Pritshmëritë janë që Bordi i Drejtorëve dhe Menaxhmenti ekzekutiv i KRU të menaxhojnë duke vlerësuar gjendjen brenda në kompani sa i përket resurseve në dispozicion, vlerësimin e nivelit të shërbimeve, njohjen e mirë të obligimeve ligjore, dhe bazuar nga këto të përcaktojnë objektiva të qarta dhe plane konkrete të veprimit. Por edhe më tutje vazhdon mënyra e menaxhimit e llojit “menaxhim me panikë” – ku Ekzekutivi merr masa si reagim ndaj kërkesave nga institucionet e ndryshme rregullatore e mbikëqyrëse. Kjo formë e menaxhimit rekomandohet të ndryshojë rrënjësisht për të u zëvendësuar me mënyrën e “menaxhimit sipas objektivave”.

(vii) jetë kosto-efektiv. KRU në princip do të duhej të zbatonin parimet e mëposhtme të sjelljes financiare publike: (i) parimi i ekuivalencës (proporcionalitetit): tarifat duhet të jenë në proporcion të duhur me shërbimin e ofruar në kthim; dhe (ii) parimi i mbulimit të kostos operative dhe investimeve: të gjitha shpenzimet e nevojshme që lidhen me furnizimin me ujë dhe grumbullimin dhe trajtimin e ujërave të ndotura duhet të mbulohen nga tarifat e rregullta ose taksat tjera, apo edhe format tjera të subvencionimit.

Zbatueshmëria e këtyre parimeve nga KRU, gjatë vitit 2019, do të adresohet në raportet e përpiluara nga Autoriteti për përmbushjen e caceve tarifore.

4. NIVELI I SHËRBIMEVE I SIGURUAR NGA OFRUESI I LICENCUAR I SHËRBIMIT TË UJIT, TË PA-TRAJTUAR, ME SHUMICË

Sektori i shërbimeve të ujit, të pa-trajtuar, me shumicë, përfaqësohet me NH Ibër-Lepenc. Për sqarim, ky Ofrues siguron edhe shërbime dhe aktivitete tjera, mirëpo Autoriteti ka mandat të licencojë dhe monitorojë vetëm shërbimin e lartë përmendur.

Të dhënat e inspektuara në NH Ibër-Lepenc tregojnë se uji i faturuar për KRU Prishtina dhe KRU Mitrovica, në 2019, ka qenë 48,917,232 m³, shifër kjo që nuk përkon edhe me shifrat e raportuara nga këto KRU. Në të dyja rastet diferenca është dukshëm më e lartë nga raportimet e NH Ibër-Lepenc se ato të raportuara nga KRU përkatëse. **Diferenca në raportim në mes të KRU Mitrovica dhe NH Ibër-Lepenc është për 5,936,100 m3 ndërsa në mes të NH Ibër-Lepenc dhe KRU Prishtina është për 2,045,798 m3.** Poashtu vërehet se diferenca në mes të këtyre të dhënave është rritur dukshëm në 2019 në krahasim me 2018. Kjo diferencë kërkon hulumtim të mëtejshëm dhe në të dy rastet Autoriteti kërkon që të tre Ofruesit të rregullojnë problemin e diferencës përmes zhvendosjes së ujëmatësit në hyrje të Fabrikës pranuese poashtu edhe hulumtimit dhe marrjen e masave ndaj konsumuesve ilegal.

Edhe në NH Ibër-Lepenc sikurse tek KRU, numri i punëtorëve dhe shpërndarja e roleve dhe detyrave të tyre është poashtu një temë që kërkon vëmendje më shumë dhe vërehet se nuk ka pasur përmirësime krahasuar me vitin 2018.

Përkundër përpjekjeve të NH Ibër-Lepenc për zhvillimin e teknologjisë informative, niveli i posedimit dhe shfrytëzimit të aplikacioneve të avancuara për ruajtjen dhe përpunimin e të dhënave ende nuk është në nivelin e kënaqshëm.

Për arritjen e një qëndrueshmërie në sigurimin e shërbimeve, NH Ibër-Lepenc i duhet që sa më shpejtë të punojë në hartimin e Planit të menaxhimit të aseteve ashtu që të dihet saktë gjendja dhe niveli i shërbyeshmërisë së aseteve dhe si rezultat të mos vie deri tek përkeqësimi i infrastrukturës siç ka ndodhur në të kaluarën. Nga ana tjetër Autoriteti i ka lejuar NH Ibër-Lepenc në vazhdimësi mjete të konsiderueshme për mirëmbajtjen e aseteve të cilat lidhen me ofrimin e shërbimit të ujit, të pa-trajtuar, me shumicë për KRU Prishtina dhe KRU Mitrovica, por që vlerësimi i aseteve do të i mundësonte adoptimin e metodologjisë rregullatore në tërësi për të përfshirë edhe kthimin në kapital, gjë që do t'i mundësonte Kompanisë investime shtesë dhe përmirësim të performancës.

5. BESUESHMËRIA E TË DHËNAVE

Në përgjithësi, saktësia dhe besueshmëria e të dhënave të raportuara nga KRU në mënyrë sistematike mbetet një problem shqetësues jo vetëm për Autoritetin por tërë sektorin e ujit. Pa saktësira të konsiderueshme vërehen si në drejtim të të dhënave teknike poashtu dhe në ato komerciale e që rezultojnë në tregues jo shumë të besueshëm.

Ky fakt konstatohet nga Autoriteti gjatë verifikimeve/inspektimeve të të dhënave dhe sistemeve të mbajtjes së tyre nga KRU për vitin 2019. Të dhënat e inspektuara janë regjistruar dhe përpunuar në të njëjtën platformë si ajo e vitit të kaluar dhe të njëjtat janë ndarë me secilën KRU për verifikim (validim) final.

Qëllimi final i verifikimit të të dhënave është përmirësimi i transparencës dhe shërbimeve ndaj konsumatorit.

Në vijim janë dhënë vlerësimet në lidhje me saktësinë e të dhënave sipas grupeve të veçanta, të shoqëruara me vlerësimin e besueshmërisë së sistemeve të mbajtjes së këtyre të dhënave:

Qasja e popullatës në shërbimet e ujësjellësit

- Të gjitha të dhënat në lidhje me lokacionin dhe numrin e popullatës së vend-banimeve janë huazuar nga Agjencia e Statistikave të Kosovës, duke u konsideruar si burim i besueshëm.
- Informacionet për vend-banimet që kanë qasje publike në shërbimet e ujit e që menaxhohen nga KRU janë bazuar në të dhënat e KRU përkatëse. Mirëpo në këtë pikë kërkohet një përmirësim në regjistrimin e të dhënave input të secilit konsumatorë ashtu që të dihen qartë adresat e vend-banimeve të tyre për një sortim më të lehtë të informacioneve.
- Të dhënat për kërkesat dhe lidhjet e reja janë vlerësuar si mesatarisht të besueshme. Autoriteti pas inspektimit të sistemeve të mbajtjes së këtyre të dhënave ka konkluduar se tek të gjitha KRU duhet të intervenohet në mënyrën e regjistrimit me qëllim të gjenerimit të shpejtë, të saktë dhe detaj të këtyre të dhënave. Në këtë kontekst, Autoriteti do të përpilojë një dokument udhëzues, i cili do të rekomandojë stafin e KRU saktësisht për përmirësimet e nevojshme që duhet të bëhen në secilën prej Moduleve të tyre.
- Të dhënat për gjatësinë e rrjetit të ujësjellësit, për një pjesë të madhe, janë të vlerësuara pasi që KRU janë ende duke punuar në inventarizimin e këtyre aseteve në GIS, prandaj këto të dhëna merren si mesatarisht të besueshme.

Sigurimi i vazhdueshmërisë 24/7 me ujë dhe cilësia e ujit

- Duke pasur parasysh se jo të gjitha sistemet e trajtimit të ujit janë të pajisura me ujëmatës, vlerësohet se të dhënat për sasinë e ujit të trajtuar janë mesatarisht të besueshme. Për të gjitha KRU, në mesatare, 17% e sistemeve trajtuese nuk kanë të instaluar ujëmatës. Sistemet pa-matje kryesisht raportohen nga KRU Bifurkacioni dhe KRU Hidroregjioni Jugor. Kërkohet që në një afat sa më të shpejtë të mbulohen të gjitha pikat trajtuese me ujëmatës.

- Të dhënat për presion janë mesatarisht të besueshme ku kryesisht janë të bazuar në leximet mekanike të matësve të presionit dhe evidencat e këtyre leximeve mungojnë. Prandaj rekomandohet që të instalohen paisjet matëse të presionit të ujit në të gjitha pikat e duhura, si dhe pranuesve të të dhënave (nga eng.: dataloger) ashtu që të bëjnë monitorimin e rregullt (automatik) nga zyra.
- Të dhënat për numrin e konsumatorëve me probleme të vazhdueshmërisë së furnizimit me ujë, janë poashtu mesatarisht të sakta, pasi që gjetjet nga konsumatorët tregojnë se ky problem është më i theksuar. Të dhënat për numrin e konsumatorëve të afektuar dhe kohën e ndërprerjeve të ujit nuk ka qenë e mundur të hulumtohen për 5 nga 7 KRU. KRU Hidrodrini dhe KRU Hidroregjioni Jugor kanë bërë një përmirësim të dukshëm në sistemimin e këtyre të dhënave, të cilat ruhen në Modulet përkatëse të mirëmbajtjes, e që janë të lidhura direkt me GIS. Në të dy rastet, secili sanim në rrjet regjistrohet në Modul, ku përveç tjerash identifikohet edhe koha e sanimit (që përkon me kohën e ndërprerjes së ujit) ndërsa pas lidhjes me GIS mundësohet identifikimi i numrit të konsumatorëve të afektuar. Rekomandohet që KRU tjera, sa më shpejt, të zhvillojnë Modulet e mirëmbajtjes, pasi që pa shfrytëzimin e këtyre Moduleve, është e pamundshme të nxjerren konkluzionet për vlerësimin e përmbushjes së këtij standardi nga KRU.
- Të dhënat e cilësisë së ujit vlerësohen si të besueshme dhe burimi i tyre është IKSHPK.

Grumbullimi dhe trajtimi i ujërave të ndotura

- Të dhënat e grumbullimit dhe trajtimit të ujërave të ndotura konsiderohen si të besueshme.
- Të dhënat për rrjetin e kanalizimit, për një pjesë të madhe, janë të vlerësuara pasi që KRU janë ende duke punuar në inventarizimin e këtyre aseteve në GIS. Në përgjithësi, pa inventarizimin e këtyre aseteve vlerat e treguesve për bllokimet në kanalizim mund të merren me rezervë.

Ngarkimi (faturimi) për shërbimet e ofruara

- Burimi i të dhënave të sasisë së faturuar bazuar në matje konsiderohet të jetë i saktë, mirëpo ajo që mbetet shqetësuese është saktësia e matjes nga një numër i madh i ujëmtaësve ekzistues.

Relacioni me konsumatorë

- Të dhënat e ankesave të konsumatorëve janë mesatarisht të besueshme për shkak të mos regjistrimit të saktë të informacioneve të konsumatorëve në kategoritë dhe nën-kategoritë e duhura.

6. VLERËSIMI I PËRGJITHSHËM I PËRMBUSHJES SË KUSHTEVE TË LICENCËS DHE REKOMANDIMET PËRKATËSE

Vlerësimi i përgjithshëm i përmbyshjes së kushteve të Licencave për shërbime për të gjithë Ofruesit është bërë kundrejt kushteve të përgjithshme, obligimeve të përgjithshme dhe obligimeve raportuese të Ofruesve të licencuar (si në vijim), të specifikuara në Licencën për shërbime të këtyre Ofruesve.

Tabela 5. Përshkrimi i Kushteve/Obligimeve të Licencës për shërbime

Referenca në Kushtet/Obligimet e Licencës	Përshkrimi i Kushteve/Obligimeve të Licencës
Neni 2: Kushtet e përgjithshme	
Neni 2.2	I Licencuari do të ofrojë shërbimet në tërë zonën e shërbimit sipas dokumentacionit të paraqitur në Aplikacion
Neni 2.4	I licencuari obligohet të njoftojë Autoritetin për çdo ndryshim të informacioneve dhe kushteve të kësaj Licence të shërbimeve në pajtim me nenin 17, paragrafi 2 dhe paragrafi 3 të Rregullores nr. 05/2016 për Licencimin e ofruesve të shërbimeve të ujit
Neni 2.6	Kjo Licencë për shërbime nuk mund të i transferohet ndonjë pale tjetër pa pëlqimin paraprak me shkrim të Autoritetit
Neni 2.8	I Licencuari është i obligueshëm të i paguajë Autoritetit taksën vjetore të licencimit në pajtim me nenin 14 të Ligjit nr. 05/L-042 dhe nenin 18 të Rregullores nr. 05/2016
Neni 3: Obligimet e përgjithshme të të licencuarit	
Neni 3.1.1	Zbatojë legjislacionin në fuqi, rregullat, procedurat dhe metodikat e nxjerrura nga Autoriteti
Neni 3.1.2	Zbatojë kushtet e Licencës për shërbime. Nëse gjatë kryerjes së veprimtarisë së licencuar shfaqen rrethana për të cilat i licencuari në mënyrë të arsyeshme nuk është në gjendje të kryejë veprimtaritë e specifikuara sipas kushteve të kësaj Licence për shërbime, i licencuari do të njoftojë menjëherë Autoritetin dhe do të ndjek udhëzimet e tij.
Neni 3.1.3	Ushtrijë veprimtarinë sipas kategorive të shërbimeve të përcaktuara në këtë Licencë brenda zonës së shërbimit
Neni 3.1.4	Sigurojë cilësinë e ujit sipas standardeve të cilësisë së ujit të përcaktuara nga autoritetet vendore përkatëse
Neni 3.1.5	Sigurojë kapacitetet financiare, teknike, dhe menaxheriale të nevojshme për ofrimin e shërbimeve në nivel të standardeve minimale të shërbimit në pajtim me Rregulloren nr. 05/2016 për Licencimin e ofruesve të shërbimeve të ujit
Neni 3.1.6	Përdorë të gjitha mjetet, në përputhje me legjislacionin në fuqi, për të siguruar financimin e aktiviteteve të licencuara
Neni 3.1.7	Zbatojë kushtet e kontratës të nënshkruar me konsumatorët e vet
Neni 3.2	I licencuari gjatë ushtrimit të veprimtarisë nuk mund të bashkëpunojë me të licencuar të tjerë në dëm të konsumatorëve të ndonjëres apo të dy palëve
Neni 3.3	I licencuari duhet të kryejë veprimtarinë e tij në përputhje me planet operative dhe të investimeve kapitale të aprovuara nga Autoriteti gjatë përcaktimeve tarifore
Neni 3.4	I licencuari duhet të zbatojë tarifat e shërbimit të aprovuara nga Autoriteti për kategoritë e shërbimit sipas kategorive të konsumatorëve

Referenca në Kushtet/Obligimet e Licencës	Përshkrimi i Kushteve/Obligimeve të Licencës
Neni 3.5	I licencuari nuk do të hyjë në asnjë marrëveshje me askë që mund të rezultojë në shkelje të kushteve të kësaj Licence për shërbime ose të ndonjë dispozite tjetër ligjore e nënligjore në fuqi
Neni 3.6	I licencuari nuk ka të drejtë të bëjë marrëveshje me një person të tretë për shitjen e ujit të pijshëm me shumicë për qëllime tregtare, pa aprovimin e Autoritetit
Neni 4: Obligimet raportuese e të licencuarit ndaj Autoritetit	
Neni 4.1	I licencuari obligohet të bashkëpunojë me Autoritetin në raportimin e të gjitha të dhënave të kërkuara gjatë periudhës së vlefshmërisë së kësaj Licence për shërbime
Neni 4.2	I licencuari do të i dorëzojë Autoritetit, deri në fund të muajit Prill të çdo viti, pasqyrat financiare të audituara nga auditorët e pavarur.

Në vijim është paraqitur vlerësimi për secilin Ofrues të licencuar, kundrejt secilit kusht/obligim të Licencës për shërbime të tyre dhe masat përkatëse që duhet ndërmarr në rastet kur është vlerësuar mos zbatimi i plotë apo i pjesërishtë i këtyre kushteve/obligimeve.

Tabela 6. Vlerësimi i përgjithshëm i përmbushjes së kushteve të Licencës për shërbime për KRU Prishtina, në 2019

Referenca në Kushtet/Obligimet e Licencës	Vlerësimi i zbatueshmërisë	Masat përkatëse
Neni 2: Kushtet e përgjithshme		
Neni 2.2	Është zbatuar pjesërisht	KRU Prishtina duhet të i përfshijë edhe fshatrat e Komunës së Vushtrrisë në dokumentet përkatëse të licencimit.
Neni 2.4	Është zbatuar pjesërisht	Duhet tërhequr vërejtje KRU Prishtina që të e njoftojë zyrtarisht dhe me kohë Autoritetin në rast të ndryshimeve që afektojnë kushtet e Licencës për shërbime.
Neni 2.6	Është zbatuar	
Neni 2.8	Është zbatuar	
Neni 3: Obligimet e përgjithshme të të licencuarit		
Neni 3.1.1	Është zbatuar pjesërisht	Kërkohet të zbatohet legjislacioni në fuqi, rregullat, procedurat dhe metodikat e nxjerrura nga Autoriteti.
Neni 3.1.2	Ofruesi nuk është gjendur në rrethana të tilla	
Neni 3.1.3	Është zbatuar	
Neni 3.1.4	Është zbatuar	
Neni 3.1.5	Është zbatuar pjesërisht	Kërkohet nga KRU Prishtina që të kontaktojë Autoritetin për të gjetur modalitetet për të faturuar të gjithë konsumatorët bazuar në standardet e faturimit. Kërkohet të zbatohet një politikë e re e menaxhimit të stafit, në përgjithësi, me qëllim të rritjes së efikasitetit dhe efektivitetit të punës.
Neni 3.1.6	Është zbatuar	

Referenca në Kushtet/Obligimet e Licencës	Vlerësimi i zbatueshmërisë	Masat përkatëse
Neni 3.1.7	Është zbatuar pjesërisht	Së pari duhet që KRU Prishtina brenda një kohe të shkurtër (të dakorduar me Autoritetin) të lidh kontratë për shërbime me të gjithë konsumatorët e vet.
Neni 3.2	Është zbatuar	
Neni 3.3	Është zbatuar pjesërisht	Të obligohet KRU Prishtina që të kryejë veprimtarinë e tij në përputhje me planet operative dhe të investimeve kapitale të aprovuara nga Autoriteti gjatë përcaktimeve tarifore.
Neni 3.4	Është zbatuar	
Neni 3.5	Është zbatuar	
Neni 3.6	Është zbatuar	
Neni 4: Obligimet raportuese e të licencuarit ndaj Autoritetit		
Neni 4.1	Është zbatuar	Rekomandohet KRU Prishtina që të zhvillojë më tutje teknologjinë dhe sistemet e regjistrimit, të ruajtjes dhe përpunimit të të dhënave, me qëllim të sigurimit të të dhënave të sakta në Autoritet.
Neni 4.2	Është zbatuar	

Tabela 7. Vlerësimi i përgjithshëm i përmbushjes së kushteve të Licencës për shërbime për KRU Hidroregjioni Jugor, në 2019

Referenca në Kushtet/Obligimet e Licencës	Vlerësimi i zbatueshmërisë	Masat përkatëse
Neni 2: Kushtet e përgjithshme		
Neni 2.2	KRU Hidroregjioni Jugor, pas marrjes së Licencës për shërbime ku përfshihet në zonën e shërbimit edhe Mamusha, nuk ka arritur të e furnizojë popullatën e komunës së Mamushës me shërbimet e ujit	KRU Hidroregjioni Jugor në bashkëpunim me Autoritetin duhet të e shikojë mundësinë e furnizimit me shërbime të ujit 24 orë/7 ditë në javë, të tërë popullatës së Komunës së Mamushës. Poashtu duhet të rishikohet mundësia e rregullimit të sistemit të ujit në një pjesë të Landovicës, popullata e të cilës (rreth 800 banorë), momentalisht nuk furnizohet me ujë për shkak të disa problemeve teknike.
Neni 2.4	Është zbatuar pjesërisht	Duhet tërhequr vërejtje KRU Hidroregjioni Jugor që të e njoftojë zyrtarisht dhe me kohë Autoritetin në rast të ndryshimeve që afektojnë kushtet e Licencës për shërbime.
Neni 2.6	Është zbatuar	
Neni 2.8	Është zbatuar	
Neni 3: Obligimet e përgjithshme të të licencuarit		
Neni 3.1.1	Është zbatuar pjesërisht	Kërkohet të zbatohet legjislacioni në fuqi, rregullat, procedurat dhe metodikat e nxjerrura

Referenca në Kushtet/Obligimet e Licencës	Vlerësimi i zbatueshmërisë	Masat përkatëse
		nga Autoriteti.
Neni 3.1.2	Ofruesi nuk është gjendur në rrethana të tilla	
Neni 3.1.3	Është zbatuar	
Neni 3.1.4	Është zbatuar	
Neni 3.1.5	Është zbatuar pjesërisht	Kërkohet nga KRU Hidroregjioni Jugor që në një afat sa më të shkurtër të gjejë modalitetet për të (i) rregulluar presionin e ujit në zonat e caktuara; dhe (ii) faturuar të gjithë konsumatorët bazuar në standardet e faturimit. Me qëllim të sigurimit të qëndrueshëm të shërbimeve në disa nën-zona të caktuara, sugjerohet që të rishikohet Projekt-propozimi i “Fshatrave të Anadrinisë”. Kërkohet të zbatohet një politikë e re e menaxhimit të stafit, në përgjithësi, me qëllim të rritjes së efikasitetit dhe efektivitetit të punës.
Neni 3.1.6	Është zbatuar	
Neni 3.1.7	Është zbatuar pjesërisht	Së pari duhet që KRU Hidroregjioni Jugor brenda një kohe të shkurtër (të dakorduar me Autoritetin) të lidh kontratë për shërbime me të gjithë konsumatorët e vet.
Neni 3.2	Është zbatuar	
Neni 3.3	Është zbatuar pjesërisht	Të obligohet KRU Hidroregjioni Jugor që të kryejë veprimtarinë e tij në përputhje me planet operative dhe të investimeve kapitale të aprovuara nga Autoriteti gjatë përcaktimeve tarifore.
Neni 3.4	Është zbatuar	
Neni 3.5	Është zbatuar	
Neni 3.6	Është zbatuar	
Neni 4: Obligimet raportuese e të licencuarit ndaj Autoritetit		
Neni 4.1	Është zbatuar	Rekomandohet KRU Hidroregjioni Jugor që të zhvillojë më tutje teknologjinë dhe sistemet e regjistrimit, të ruajtjes dhe përpunimit të të dhënave, me qëllim të sigurimit të të dhënave të sakta në Autoritet.
Neni 4.2	Është zbatuar	

Tabela 8. Vlerësimi i përgjithshëm i përmbushjes së kushteve të Licencës për shërbime për KRU Hidrodrini, në 2019

Referenca në Kushtet/Obligimet e Licencës	Vlerësimi i zbatueshmërisë	Masat përkatëse
Neni 2: Kushtet e përgjithshme		
Neni 2.2	Është zbatuar	
Neni 2.4	Është zbatuar	
Neni 2.6	Është zbatuar	
Neni 2.8	Është zbatuar	
Neni 3: Obligimet e përgjithshme të të licencuarit		
Neni 3.1.1	Është zbatuar pjesërisht	Kërkohet të zbatohet legjislacioni në fuqi, rregullat, procedurat dhe metodikat e nxjerrura nga Autoriteti.
Neni 3.1.2	Ofruesi nuk është gjendur në rrethana të tilla.	
Neni 3.1.3	Është zbatuar	
Neni 3.1.4	Është zbatuar	
Neni 3.1.5	Është zbatuar pjesërisht	Kërkohet të zbatohet një politikë e re e menaxhimit të stafit, në përgjithësi, me qëllim të rritjes së efikasitetit dhe efektivitetit të punës.
Neni 3.1.6	Është zbatuar	
Neni 3.1.7	Është zbatuar pjesërisht	Së pari duhet që KRU Hidrodrini brenda një kohe të shkurtër (të dakorduar me Autoritetin) të lidh kontratë për shërbime me të gjithë konsumatorët e vet.
Neni 3.2	Është zbatuar	
Neni 3.3	Është zbatuar pjesërisht	Të obligohet KRU Hidrodrini që të kryejë veprimtarinë e tij në përputhje me planet operative dhe të investimeve kapitale të aprovuara nga Autoriteti gjatë përcaktimeve tarifore.
Neni 3.4	Është zbatuar	
Neni 3.5	Është zbatuar	
Neni 3.6	Është zbatuar	
Neni 4: Obligimet raportuese e të licencuarit ndaj Autoritetit		
Neni 4.1	Është zbatuar	Rekomandohet KRU Hidrodrini që të zhvillojë më tutje teknologjinë dhe sistemet e regjistrimit, të ruajtjes dhe përpunimit të të dhënave, me qëllim të sigurimit të të dhënave të sakta në Autoritet.
Neni 4.2	Është zbatuar	

Tabela 9. Vlerësimi i përgjithshëm i përmbushjes së kushteve të Licencës për shërbime për KRU Gjakova, në 2019

Referenca në Kushtet/Obligimet e Licencës	Vlerësimi i zbatueshmërisë	Masat përkatëse
Neni 2: Kushtet e përgjithshme		
Neni 2.2	Është zbatuar	
Neni 2.4	Është zbatuar	
Neni 2.6	Është zbatuar	
Neni 2.8	Është zbatuar	
Neni 3: Obligimet e përgjithshme të të licencuarit		
Neni 3.1.1	Është zbatuar pjesërisht	Kërkohet të zbatohet legjislacioni në fuqi, rregullat, procedurat dhe metodikat e nxjerrura nga Autoriteti.
Neni 3.1.2	KRU Gjakova nuk është gjendur në rrethana të tilla	
Neni 3.1.3	Është zbatuar	
Neni 3.1.4	Është zbatuar	
Neni 3.1.5	Është zbatuar pjesërisht	Kërkohet nga KRU Gjakova, që në bashkëpunim me Autoritetin të gjejë modalitetet për të faturuar të gjithë konsumatorët bazuar në standardet e faturimit. Kërkohet të zbatohet një politikë e re e menaxhimit të stafit, në përgjithësi, me qëllim të rritjes së efikasitetit dhe efektivitetit të punës.
Neni 3.1.6	Është zbatuar	
Neni 3.1.7	Është zbatuar pjesërisht	Së pari duhet që KRU Gjakova brenda një kohe të shkurtër (të dakorduar me Autoritetin) të lidh kontratë për shërbime me të gjithë konsumatorët e vet.
Neni 3.2	Është zbatuar	
Neni 3.3	Është zbatuar pjesërisht	Të obligohet KRU Gjakova që të kryejë veprimtarinë e tij në përputhje me planet operative dhe të investimeve kapitale të aprovuara nga Autoriteti gjatë përcaktimeve tarifore.
Neni 3.4	Është zbatuar	
Neni 3.5	Është zbatuar	
Neni 3.6	Është zbatuar	
Neni 4: Obligimet raportuese e të licencuarit ndaj Autoritetit		
Neni 4.1	Është zbatuar	Rekomandohet KRU Gjakova që të zhvillojë më tutje teknologjinë dhe sistemet e regjistrimit, të ruajtjes dhe përpunimit të të dhënave, me qëllim të sigurimit të të dhënave të sakta në Autoritet.
Neni 4.2	Është zbatuar	

Tabela 10. Vlerësimi i përgjithshëm i përmbushjes së kushteve të Licencës për shërbime për KRU Mitrovica, në 2019

Referenca në Kushtet/Obligimet e Licencës	Vlerësimi i zbatueshmërisë	Masat përkatëse
Neni 2: Kushtet e përgjithshme		
Neni 2.2	Është zbatuar	
Neni 2.4	Është zbatuar	Duhet të përmirësohet emri i komunës së Mitrovicës Jugore (nga si ka qenë: Mitrovicë) dhe detajet kontaktuese të KRU Mitrovica.
Neni 2.6	Është zbatuar	
Neni 2.8	Është zbatuar	
Neni 3: Obligimet e përgjithshme të të licencuarit		
Neni 3.1.1	Është zbatuar pjesërisht	Kërkohej të zbatohet legjislacioni në fuqi, rregullat, procedurat dhe metodikat e nxjerrura nga Autoriteti.
Neni 3.1.2	KRU Mitrovica nuk është gjendur në rrethana të tilla.	
Neni 3.1.3	Është zbatuar	
Neni 3.1.4	Është zbatuar	
Neni 3.1.5	Është zbatuar pjesërisht	Kërkohej nga KRU Mitrovica, që në bashkëpunim me Autoritetin të gjejë modalitetet për të faturuar të gjithë konsumatorët bazuar në standardet e faturimit. Kërkohej të zbatohet një politikë e re e menaxhimit të stafit, në përgjithësi, me qëllim të rritjes së efikasitetit dhe efektivitetit të punës.
Neni 3.1.6	Është zbatuar	
Neni 3.1.7	Është zbatuar pjesërisht	Së pari duhet që KRU Mitrovica brenda një kohe të shkurtër (të dakorduar me Autoritetin) të lidh kontratë për shërbime me të gjithë konsumatorët e vet.
Neni 3.2	Është zbatuar	
Neni 3.3	Është zbatuar pjesërisht	Të obligohet KRU Mitrovica që të kryejë veprimtarinë e tij në përputhje me planet operative dhe të investimeve kapitale të aprovuara nga Autoriteti gjatë përcaktimeve tarifore.
Neni 3.4	Është zbatuar	
Neni 3.5	Është zbatuar	
Neni 3.6	Është zbatuar	
Neni 4: Obligimet raportuese e të licencuarit ndaj Autoritetit		
Neni 4.1	Është zbatuar	Rekomandohet KRU Mitrovica që të zhvillojë më tutje teknologjinë dhe sistemet e regjistrimit, të ruajtjes dhe përpunimit të të dhënave, me qëllim të sigurimit të të dhënave të sakta në Autoritet.
Neni 4.2	Është zbatuar	

Tabela 11. Vlerësimi i përgjithshëm i përmbushjes së kushteve të Licencës për shërbime për KRU Hidromorava, në 2019

Referenca në Kushtet/Obligimet e Licencës	Vlerësimi i zbatueshmërisë	Masat përkatëse
Neni 2: Kushtet e përgjithshme		
Neni 2.2	Është zbatuar pjesërisht	KRU Hidromorava duhet të shtojë në Licencën për shërbime edhe Komunitet e Parteshit, Ranillugut dhe Novobërdos, sipas shkresave zyrtare të dërguara nga Autoriteti, pëkatësisht nga Departamenti për Çështje Ligjore dhe Licencim, pasi që gjatë vitit 2019 disa vendbanime të këtyre Komunave janë furnizuar me ujë nga Kompania.
Neni 2.4	KRU Hidromorava, nuk e ka njoftuar zyrtarisht Autoritetin për ndryshimet e ndodhura në adresën e Ofruesit; mirëpo ky ndryshim është vërejtur nga stafi i Autoritetit.	Duhet tërhequr vërejtje KRU Hidromoravës që të e njoftojë zyrtarisht dhe me kohë Autoritetin në rast të ndryshimeve që afektojnë kushtet e Licencës për shërbime.
Neni 2.6	Është zbatuar	
Neni 2.8	Është zbatuar	
Neni 3: Obligimet e përgjithshme të të licencuarit		
Neni 3.1.1	Është zbatuar pjesërisht	Kërkohe të zbatohet legjislacioni në fuqi, rregullat, procedurat dhe metodikat e nxjerrura nga Autoriteti.
Neni 3.1.2	KRU Hidromorava nuk është gjendur në rrethana të tilla.	
Neni 3.1.3	Është zbatuar	
Neni 3.1.4	Është zbatuar	
Neni 3.1.5	Është zbatuar pjesërisht	Kërkohe nga KRU Hidromorava që në bashkëpunim me Autoritetin të gjejë modalitetet për plotësimin e kushteve të licencës për të (i) furnizuar konsumatorët me 24 orë ujë, në zonat e caktuara; (ii) rregulluar presionin e ujit në zonat e caktuara; (iii) faturuar të gjithë konsumatorët bazuar në standardet e faturimit. Kërkohe të zbatohet një politikë e re e menaxhimit të stafit, në përgjithësi, me qëllim të rritjes së efikasitetit dhe efektivitetit të punës.
Neni 3.1.6	Është zbatuar	
Neni 3.1.7	Është zbatuar pjesërisht	Së pari duhet që KRU Hidromorava brenda një kohe të shkurtër (të dakorduar me Autoritetin) të lidh kontratë për shërbime me të gjithë konsumatorët e vet.
Neni 3.2	Është zbatuar	
Neni 3.3	Është zbatuar pjesërisht	Të obligohet KRU Hidromorava që të kryejë veprimtarinë e tij në përputhje me planet

Referenca në Kushtet/Obligimet e Licencës	Vlerësimi i zbatueshmërisë	Masat përkatëse
		operative dhe të investimeve kapitale të aprovuara nga Autoriteti gjatë përcaktimeve tarifore.
Neni 3.4	Është zbatuar	
Neni 3.5	Është zbatuar	
Neni 3.6	Është zbatuar	
Neni 4: Obligimet raportuese e të licencuarit ndaj Autoritetit		
Neni 4.1	Është zbatuar	Rekomandohet KRU Hidromorava që të zhvillojë më tutje teknologjinë dhe sistemet e regjistrimit, të ruajtjes dhe përpunimit të të dhënave, me qëllim të sigurimit të të dhënave të sakta në Autoritet.
Neni 4.2	Është zbatuar	

Tabela 12. Vlerësimi i përgjithshëm i përmbushjes së kushteve të Licencës për shërbime për KRU Bifurkacioni, në 2019

Referenca në Kushtet/Obligimet e Licencës	Vlerësimi i zbatueshmërisë	Masat përkatëse
Neni 2: Kushtet e përgjithshme		
Neni 2.2	KRU Bifurkacioni, pas marrjes së Licencës për shërbime, e ka zgjeruar zonën e shërbimit për të përfshirë edhe komunën e Hanit të Elezit	KRU Bifurkacioni në Licencën për shërbime duhet të përfshijë edhe Komunën e Hanit të Elezit, sipas shkresave zyrtare të dërguara nga Autoriteti, pëkatësisht nga Departamenti për Çështje Ligjore dhe Licencim, pasi që gjatë vitit 2019 një pjesë e kësaj Komune është furnizuar me ujë nga Kompania.
Neni 2.4	KRU Bifurkacioni, nuk e ka njoftuar zyrtarisht Autoritetin për ndryshimet e ndodhura në zonën e shërbimit; mirëpo ky ndryshim është vërejtur nga stafi i Autoritetit.	Duhet tërhequr vërejtje KRU Bifurkacionit që të e njoftojë zyrtarisht dhe me kohë Autoritetin në rast të ndryshimeve që afektojnë kushtet e Licencës për shërbime.
Neni 2.6	Është zbatuar	
Neni 2.8	Është zbatuar	
Neni 3: Obligimet e përgjithshme të të licencuarit		
Neni 3.1.1	Është zbatuar pjesërisht	Kërkohej të zbatohet legjislacioni në fuqi, rregullat, procedurat dhe metodikat e nxjerrura nga Autoriteti.
Neni 3.1.2	KRU Bifurkacioni nuk është gjendur në rrethana të tilla.	
Neni 3.1.3	Është zbatuar	
Neni 3.1.4	Është zbatuar	
Neni 3.1.5	Është zbatuar pjesërisht	Kërkohej nga KRU Bifurkacioni që në një

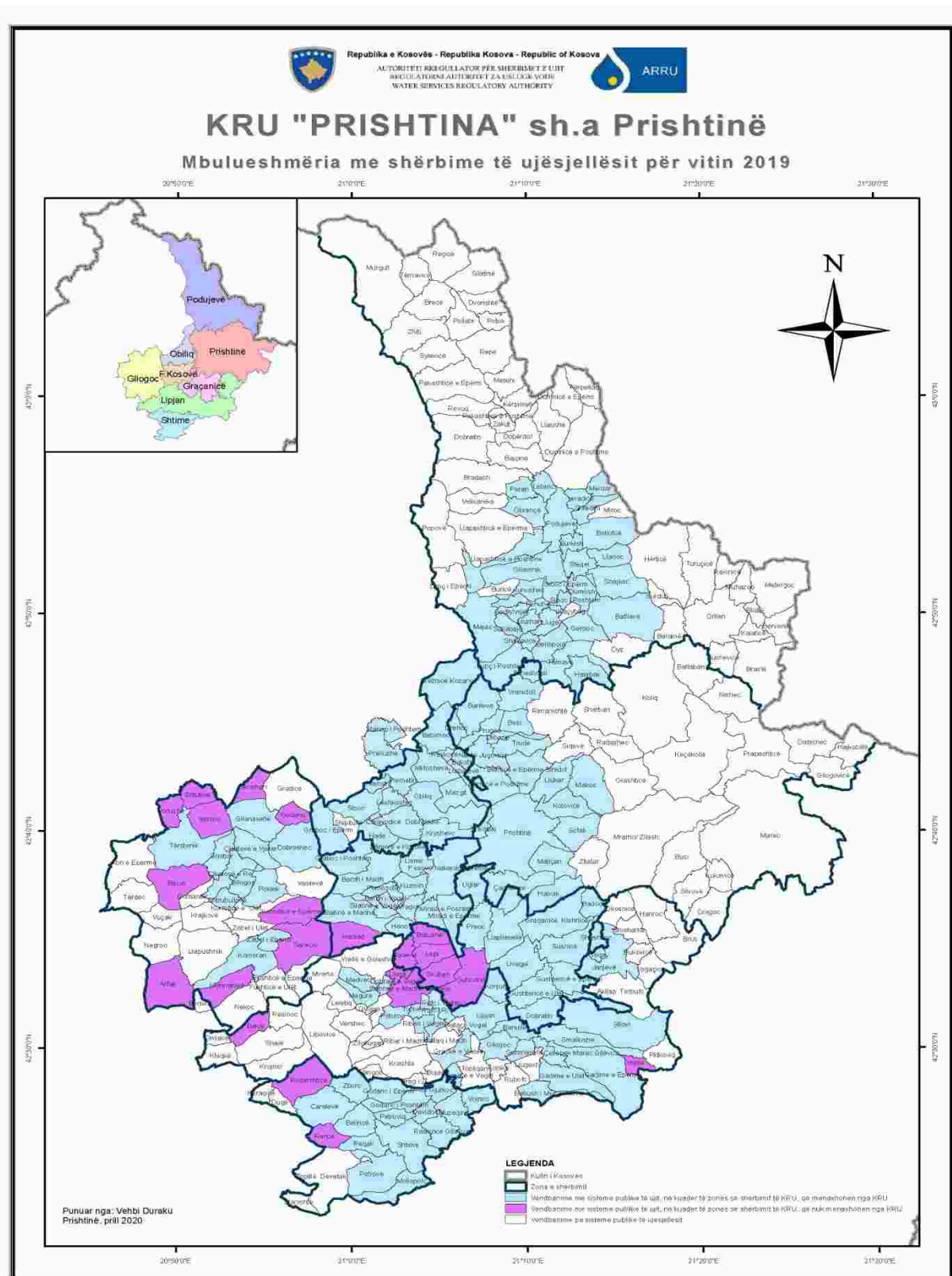
		periudhë sa më të shkurtër të gjejë modalitetet për të (i) furnizuar konsumatorët me 24 orë ujë, në zonat e caktuara; dhe (ii) faturuar të gjithë konsumatorët bazuar në standardet e faturimit. Kërkohej të zbatohet një politikë e re e menaxhimit të stafit, në përgjithësi, me qëllim të rritjes së efikasitetit dhe efektivitetit të punës.
Neni 3.1.6	Është zbatuar	
Neni 3.1.7	Është zbatuar pjesërisht	Së pari duhet që KRU Bifurkacioni brenda një kohe të shkurtër (të dakorduar me Autoritetin) të lidh kontratë për shërbime me të gjithë konsumatorët e vet.
Neni 3.2	Është zbatuar	
Neni 3.3	Është zbatuar pjesërisht	Të obligohet KRU Bifurkacioni që të kryejë veprimtarinë e tij në përputhje me planet operative dhe të investimeve kapitale të aprovuara nga Autoriteti gjatë përcaktimeve tarifore.
Neni 3.4	Është zbatuar	
Neni 3.5	Është zbatuar	
Neni 3.6	Është zbatuar	
Neni 4: Obligimet raportuese e të licencuarit ndaj Autoritetit		
Neni 4.1	Është zbatuar	Rekomandohet KRU Bifurkacioni që të zhvillojë më tutje teknologjinë dhe sistemet e regjistrimit, të ruajtjes dhe përpunimit të të dhënave, me qëllim të sigurimit të të dhënave të sakta në Autoritet.
Neni 4.2	Është zbatuar	

Tabela 13. Vlerësimi i përgjithshëm i përmbushjes së kushteve të Licencës për shërbime për NH Ibër-Lepenci, në 2019

Referenca në Kushtet/Obligimet e Licencës	Vlerësimi i zbatueshmërisë	Masat përkatëse
Neni 2: Kushtet e përgjithshme		
Neni 2.2	Është zbatuar	
Neni 2.4	Është zbatuar	
Neni 2.6	Është zbatuar	
Neni 2.8	Është zbatuar	
Neni 3: Obligimet e përgjithshme të të licencuarit		
Neni 3.1.1	Është zbatuar	
Neni 3.1.2	NH Ibër-Lepenci nuk është gjendur në rrethana të tilla.	
Neni 3.1.3	Është zbatuar	
Neni 3.1.4	Është zbatuar	
Neni 3.1.5	Është zbatuar	
Neni 3.1.6	Është zbatuar	
Neni 3.1.7	Është zbatuar	

Referenca në Kushtet/Obligimet e Licencës	Vlerësimi i zbatueshmërisë	Masat përkatëse
Neni 3.2	Është zbatuar	
Neni 3.3	Është zbatuar	
Neni 3.4	Është zbatuar	
Neni 3.5	Është zbatuar	
Neni 3.6	Është zbatuar	
Neni 4: Obligimet raportuese e të licencuarit ndaj Autoritetit		
Neni 4.1	Është zbatuar	Rekomandohet Ofruesi që të zhvillojë më tutje teknologjinë dhe sistemet e regjistrimit, të ruajtjes dhe përpunimit të të dhënave, me qëllim të sigurimit të të dhënave të sakta në Autoritet.
Neni 4.2	Është zbatuar	

SHTOJCA 1: HARTAT E MBULUESHMËRISË ME SHËRBIME





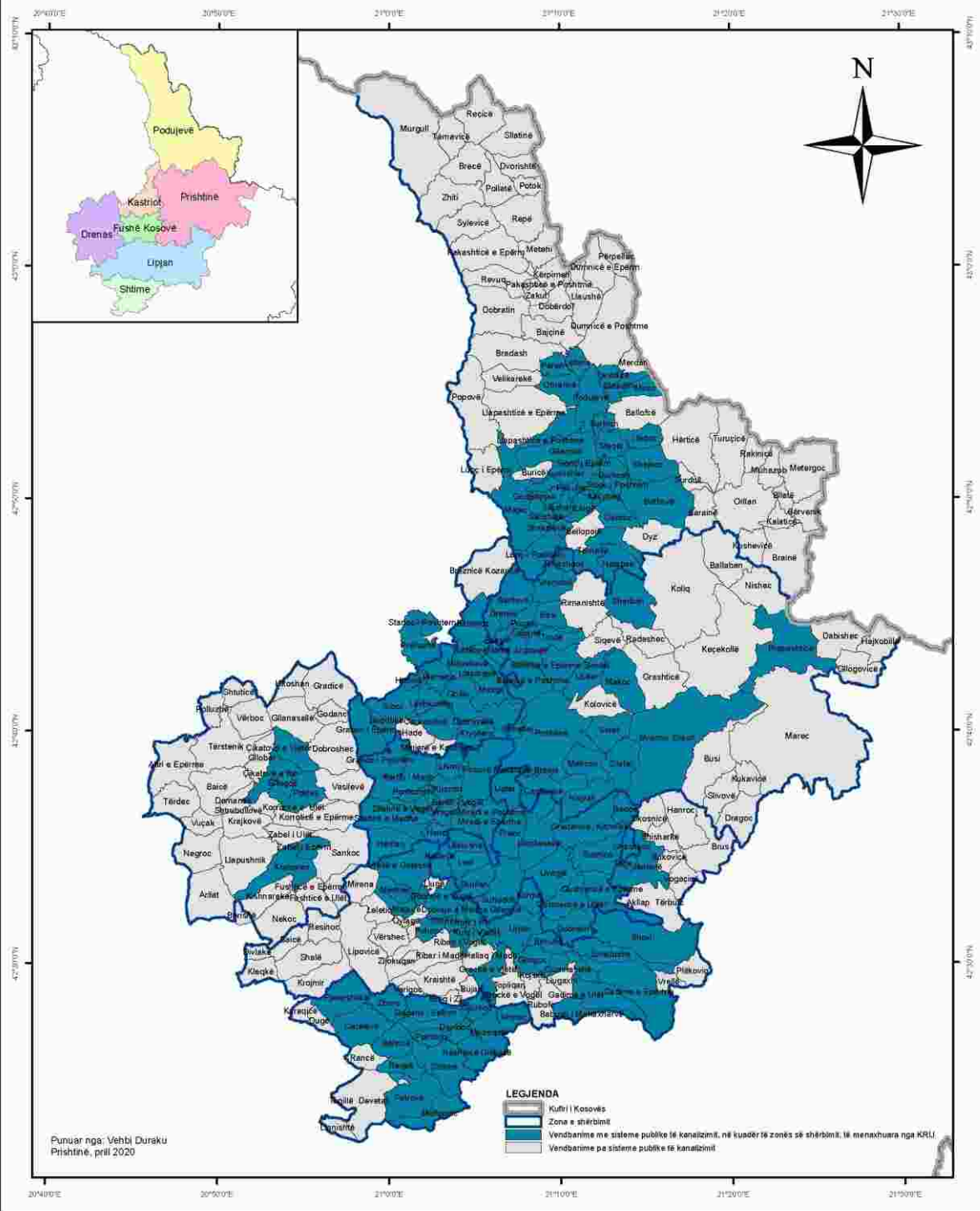
Republika e Kosovës - Republika Kosovo - Republic of Kosovo

AUTORITETI REGULATORI PËR SHËRBIMET E UJIT
REGULATORY AUTHORITY FOR WATER SERVICES
WATER SERVICES REGULATORY AUTHORITY



KRU "PRISHTINA" sh.a Prishtinë

Mbulueshmëria me shërbime të kanalizimit për vitin 2019



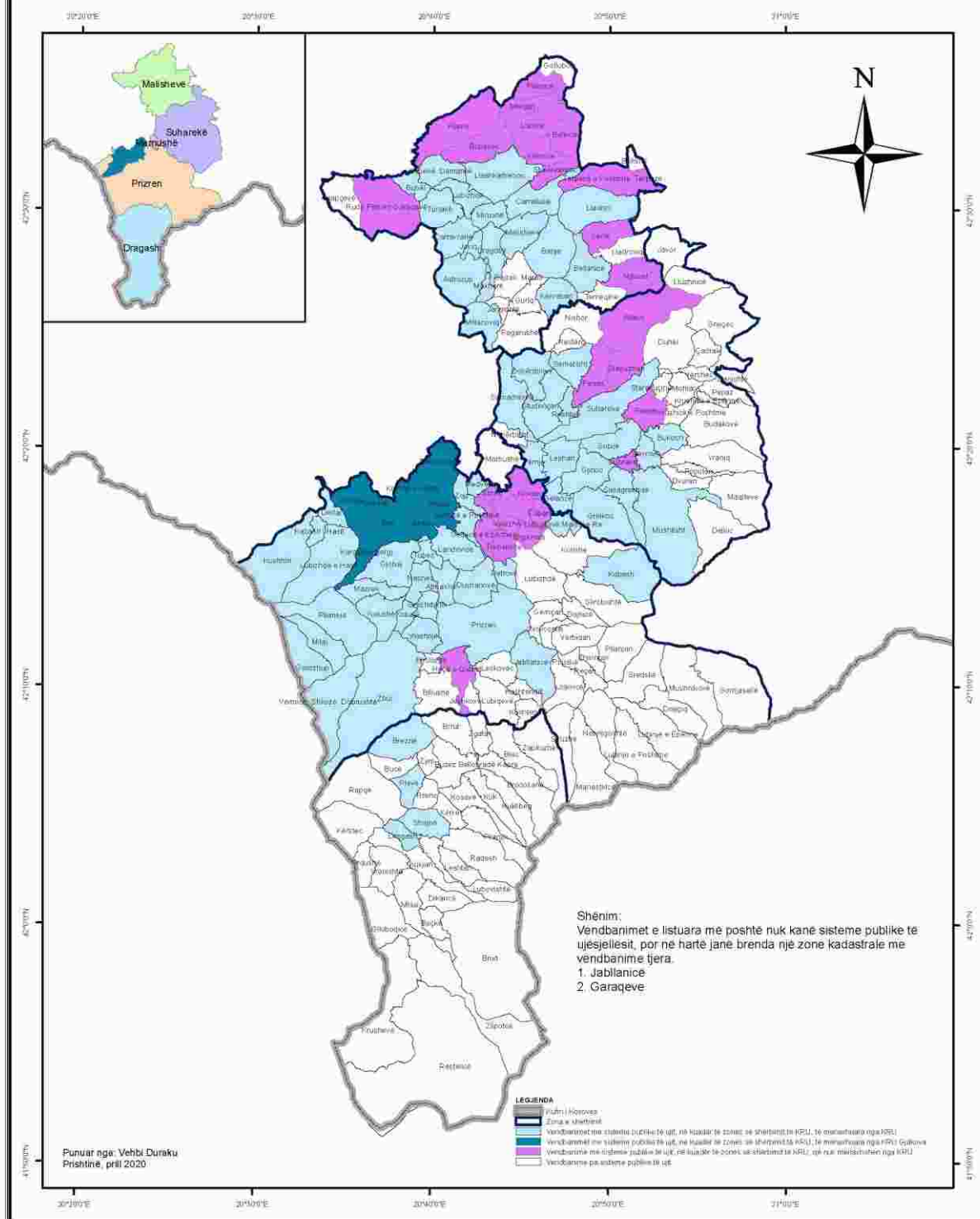


Republika e Kosovës - Republika Kosovo - Republic of Kosovo
AUTORITETI RREGULLATOR PËR SHËRBIMET E UJËT
REGULATORY AUTHORITY FOR WATER SERVICES



KRU "Hidroregjioni-Jugor" sh.a Prizren

Mbulueshmëria me shërbime të ujësjellësit për vitin 2019



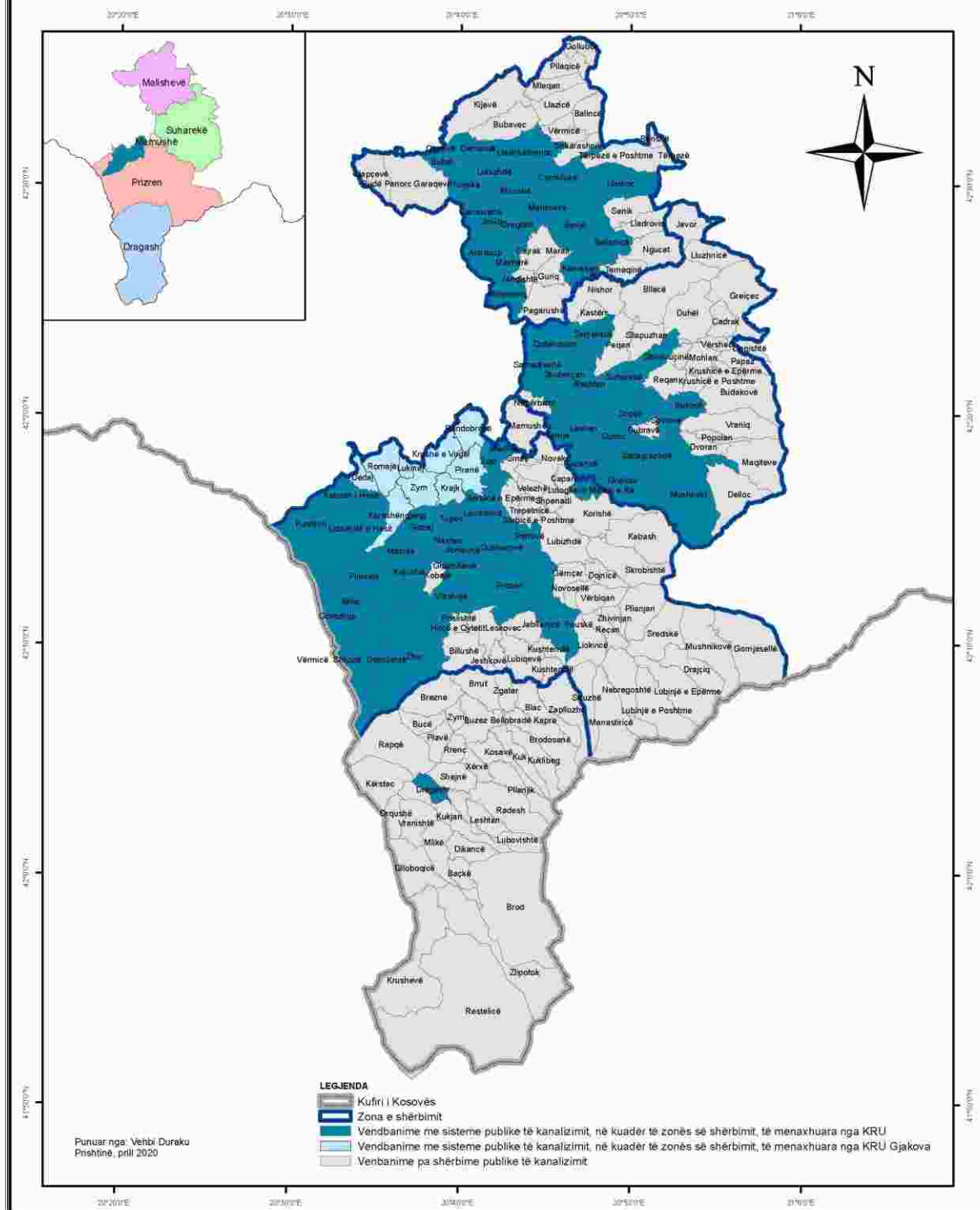


Republika e Kosovës - Republika Kosovo - Republic of Kosovo
AUTORITETI RREGULLATOR PËR SHËRBIMET E UJIT
REGULATORNI AVTORITET ZA VEŠTAŽE UJNE
WATER SERVICES REGULATORY AUTHORITY



KRU "Hidroregjioni-Jugor" sh.a Prizren

Mbulueshmëria me shërbime të kanalizimit për vitin 2019



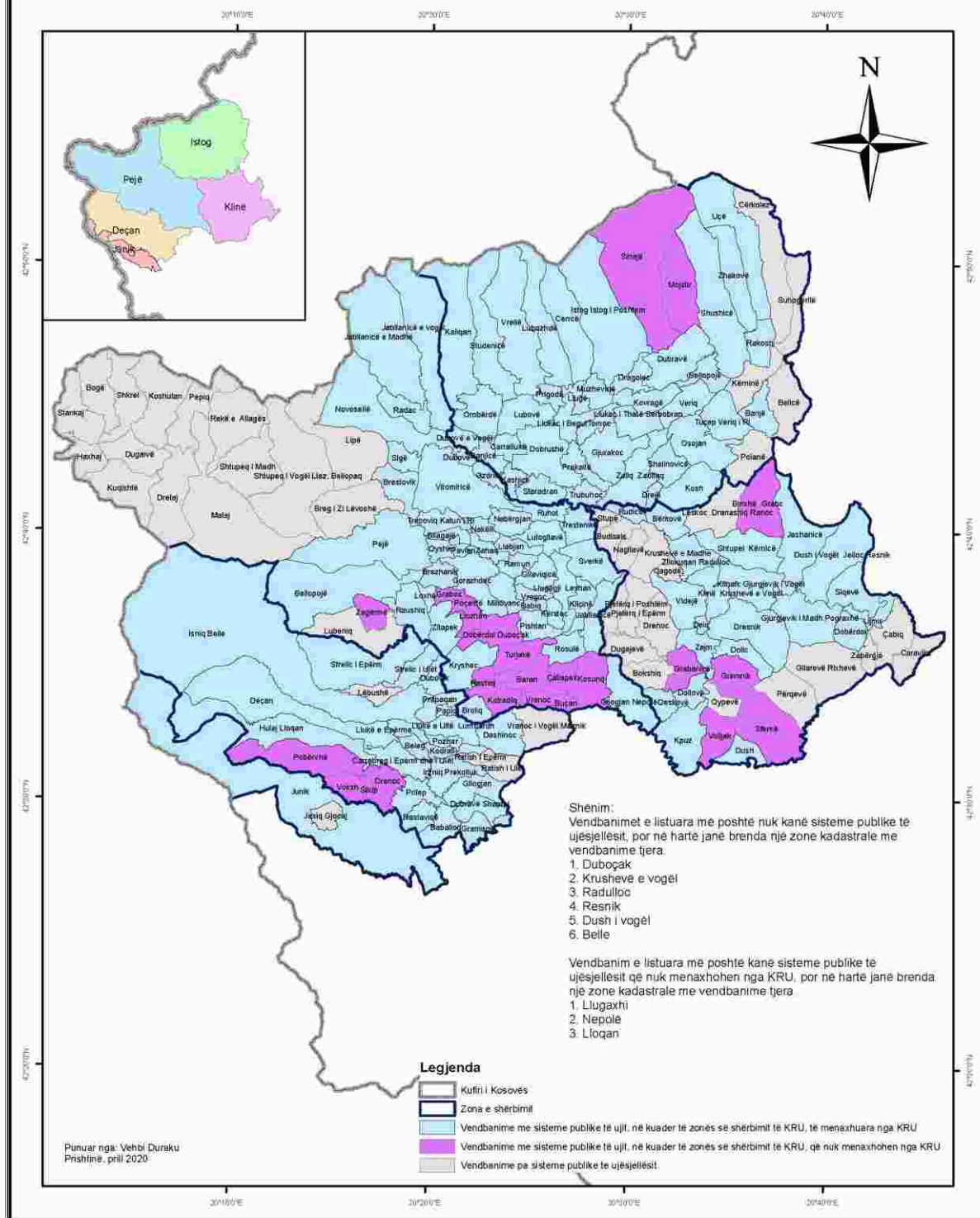


Republika e Kosovës - Republika Kosova - Republic of Kosovo
AUTORITETI RREGULLATOR PËR SHËRBIMET E UJIT
REGULATORN AUTORITET ZA USLUGE VODE
WATER SERVICES REGULATORY AUTHORITY



KRU "Hidrodrini" sh.a Pejë

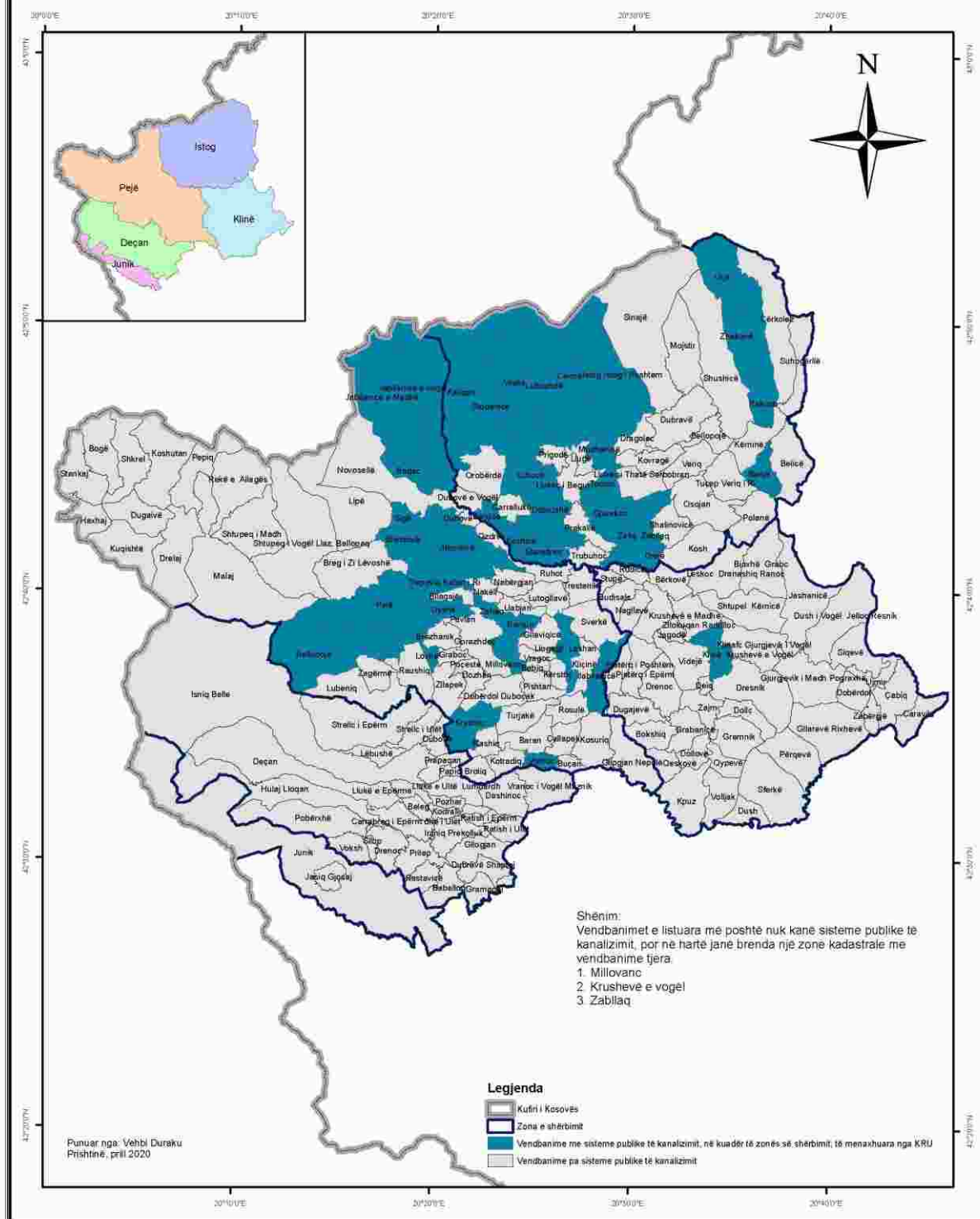
Mbulueshmëria me shërbime të ujësjellësit për vitin 2019





KRU "Hidrodrini" sh.a Pejë

Mbulueshmëria me shërbime të kanalizimit për vitin 2019



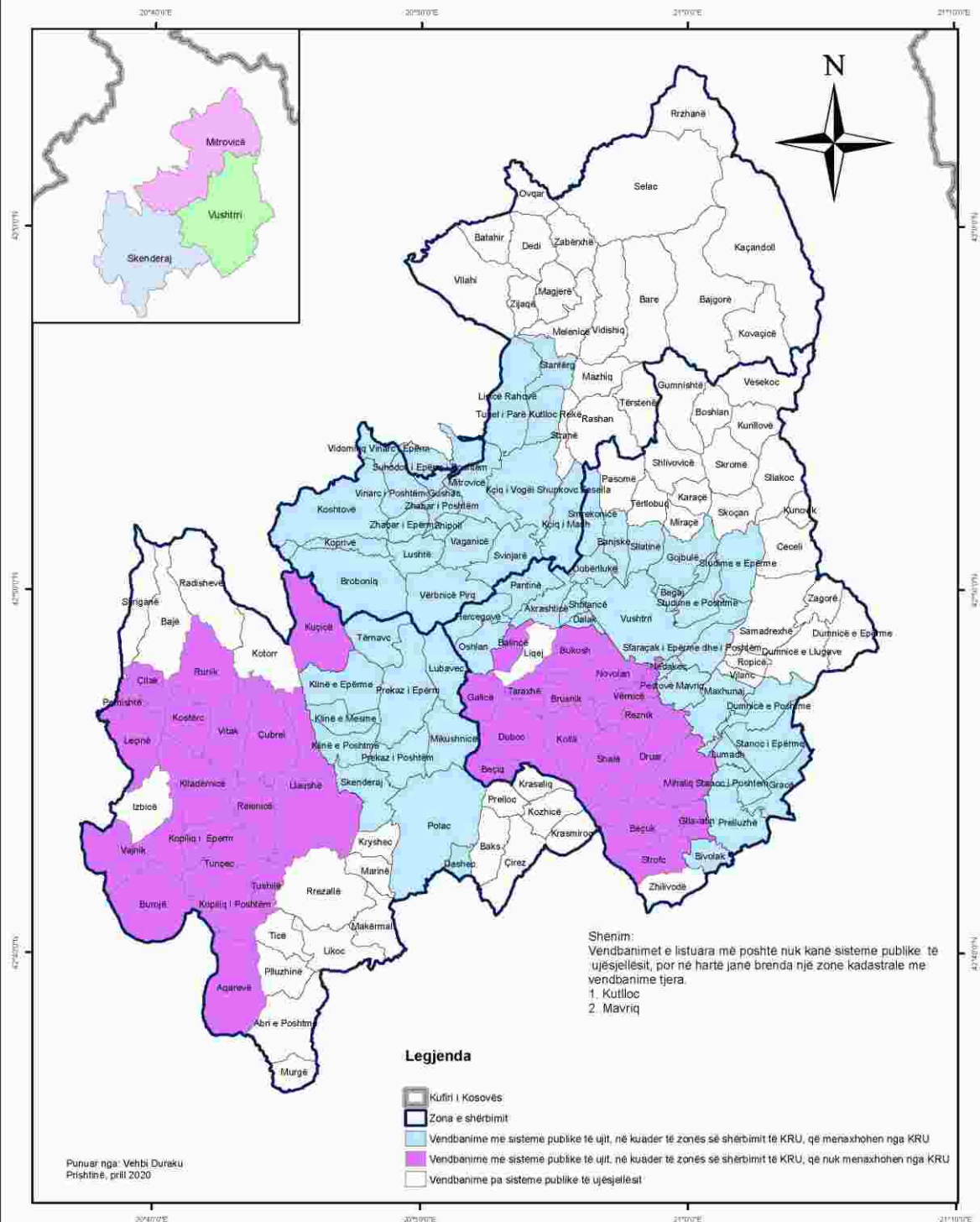


Republika e Kosovës - Republika Kosovo - Republic of Kosovo
AUTORITETI RREGULLATOR PËR SHËRBIMET E UJIT
REGULATORY AUTHORITY FOR WATER SERVICES
WATER SERVICES REGULATORY AUTHORITY



KRU "Mitrovica" sh.a Mitrovicë

Mbulueshmëria me shërbime të ujësjellësit për vitin 2019



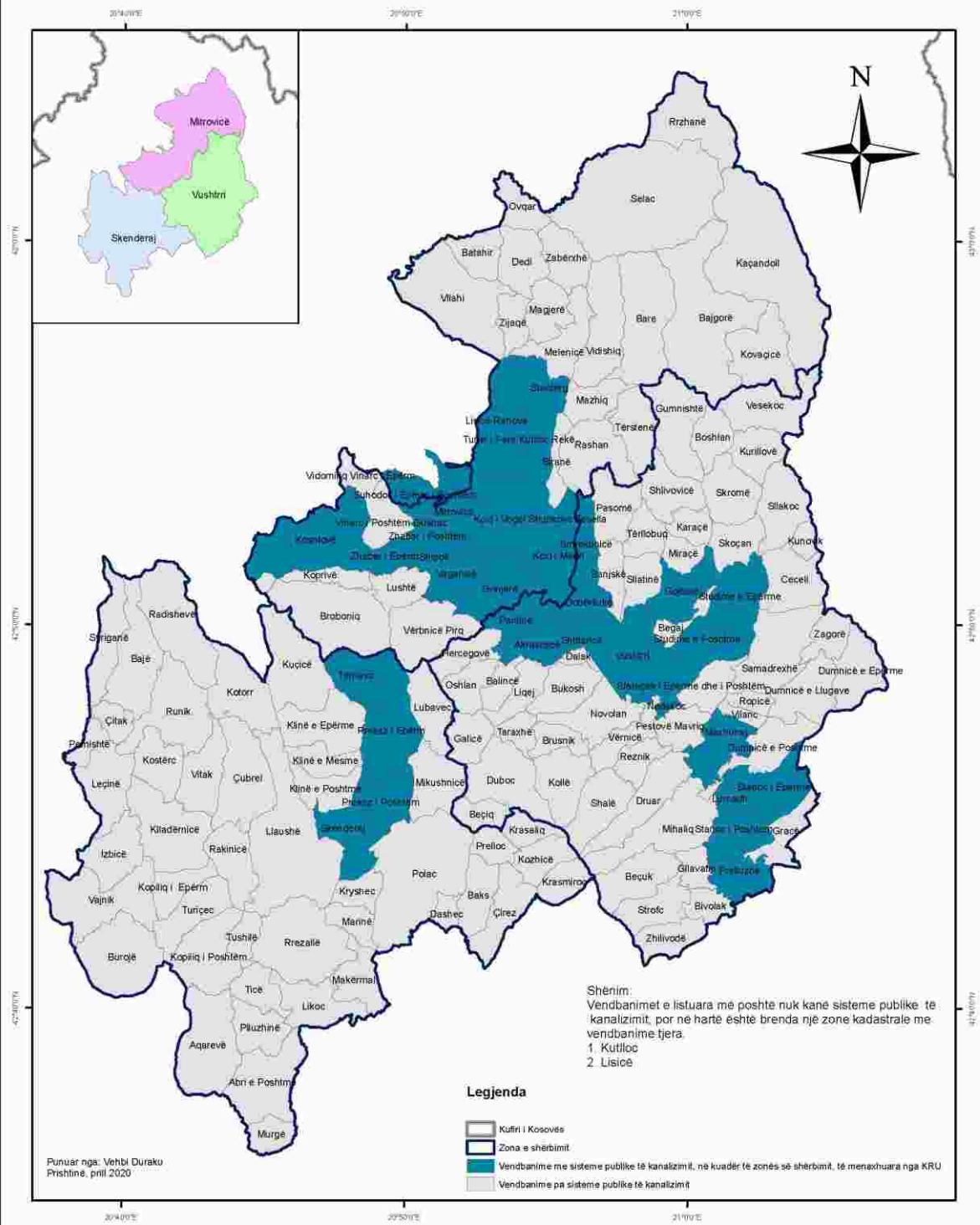


Republika e Kosovës - Republika Kosovo - Republic of Kosovo
AUTORITETI REGULLATOR PËR SHËRBIMET E UJIT
REGULATORY AUTHORITY FOR WATER SERVICES
WASSERREGULIERUNGSAUTORITÄT



KRU "Mitrovica" sh.a Mitrovicë

Mbulueshmëria me shërbime të kanalizim për vitin 2019



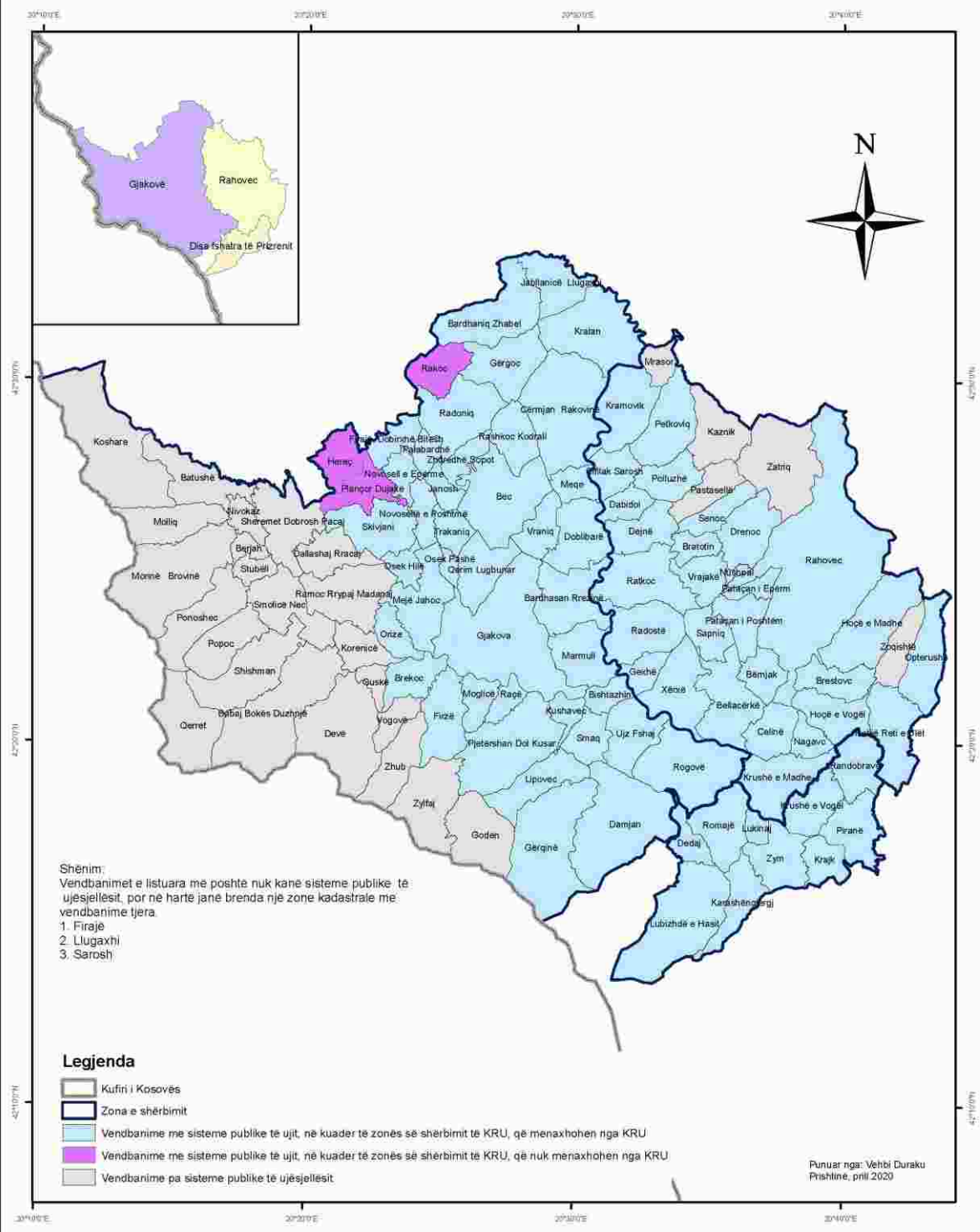


Republika e Kosovës - Republika Kosovo - Republic of Kosovo
AUTORITETI RREGULLATOR PËR SHËRBIMET E UJIT
REGULATORY AUTHORITY FOR WATER SERVICES
WATER SERVICES REGULATORY AUTHORITY



KRU "Gjakova" sh.a Gjakovë

Mbulueshmëria me shërbime të ujësjellësit për vitin 2019



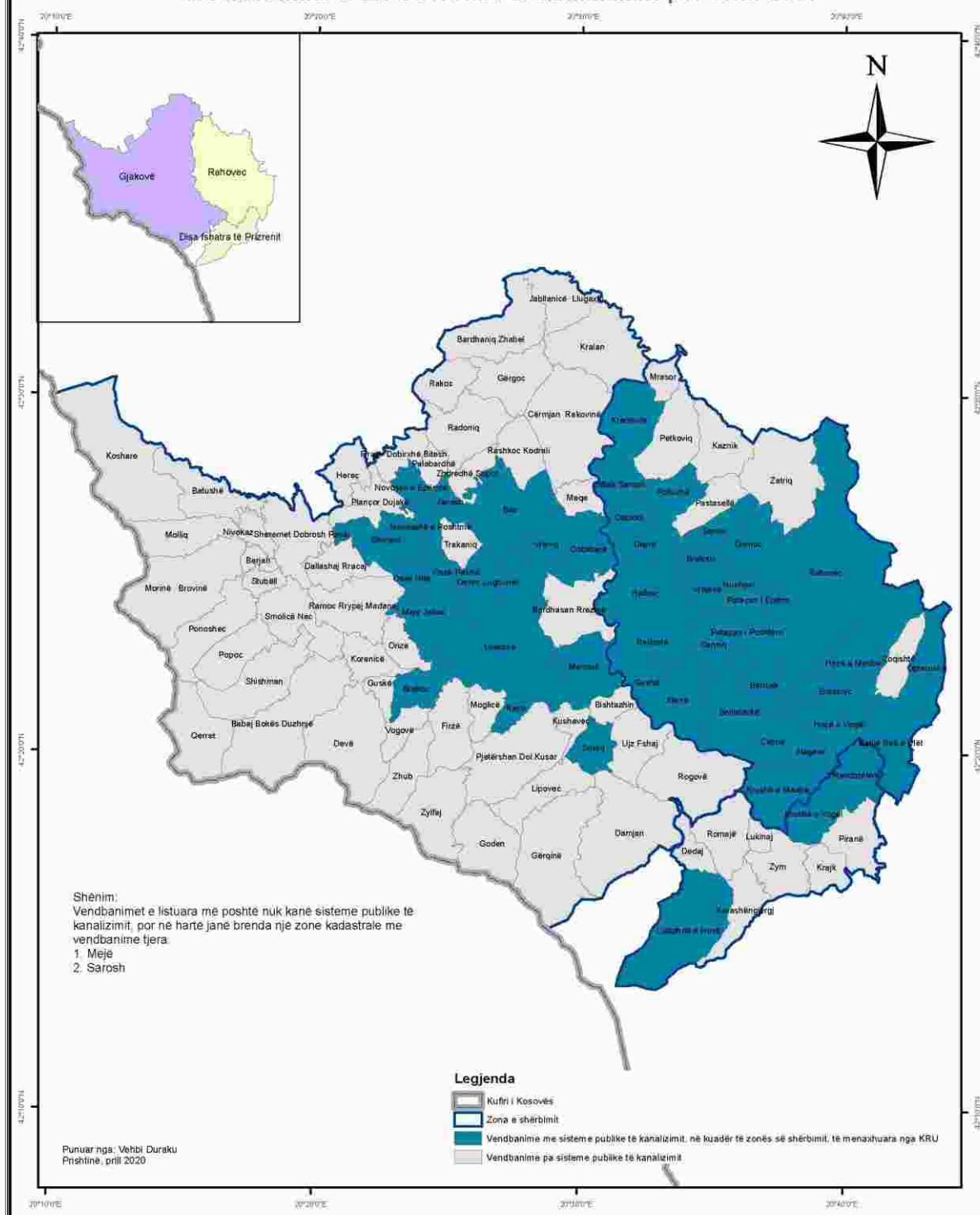


Republika e Kosovës - Republika Kosovo - Republic of Kosovo
ALFONITETI REGULLATOR PËR SHËRBIMET E UJIT
REGULATORY AUTHORITY FOR WATER SERVICES
WATER SERVICES REGULATORY AUTHORITY



KRU "Gjakova" sh.a Gjakovë

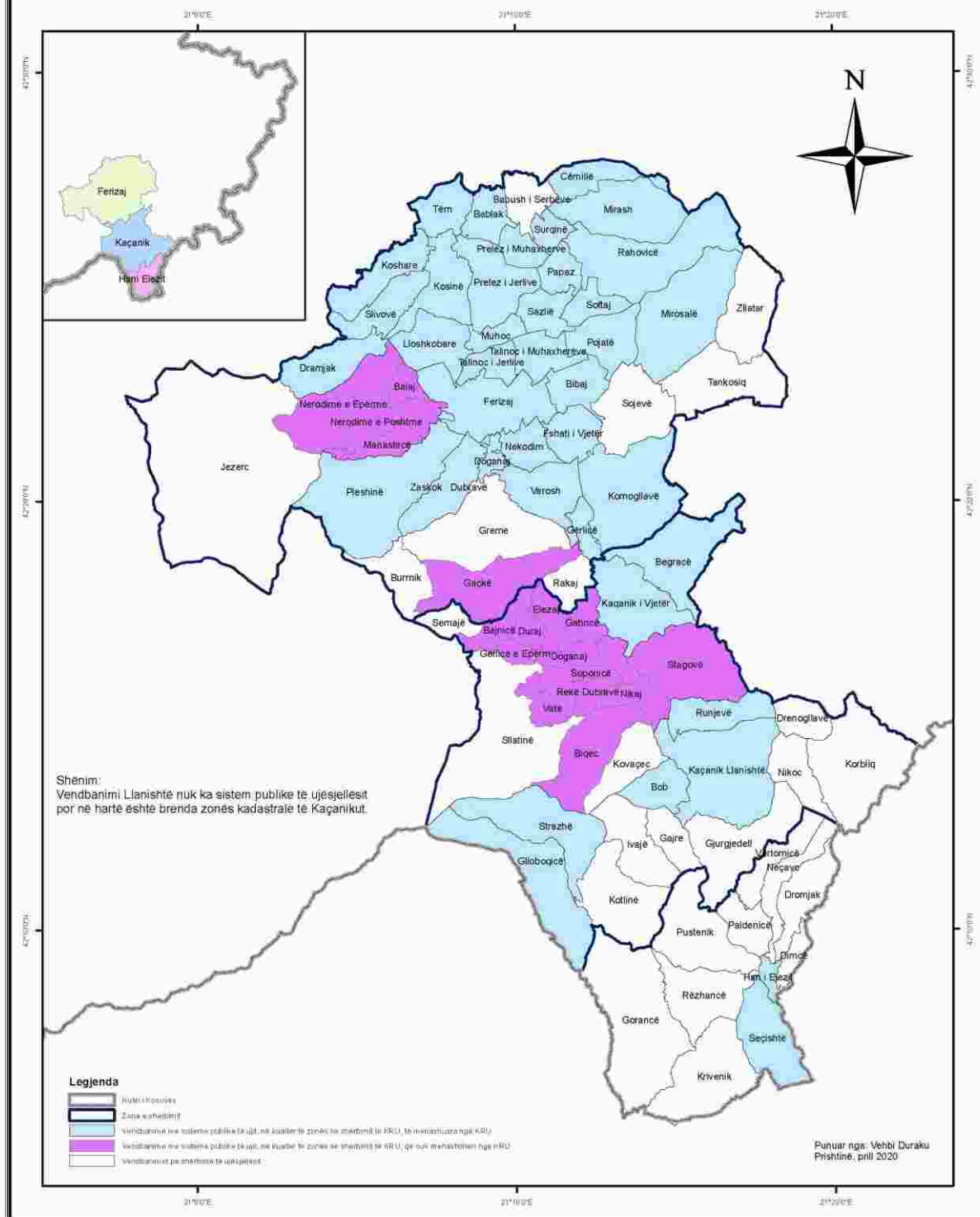
Mbulueshmëria me shërbime të kanalizimit për vitin 2019





KRU "Bifurkacioni" sh.a Ferizaj

Mbulueshmëria me shërbime të ujësjellësit për vitin 2019



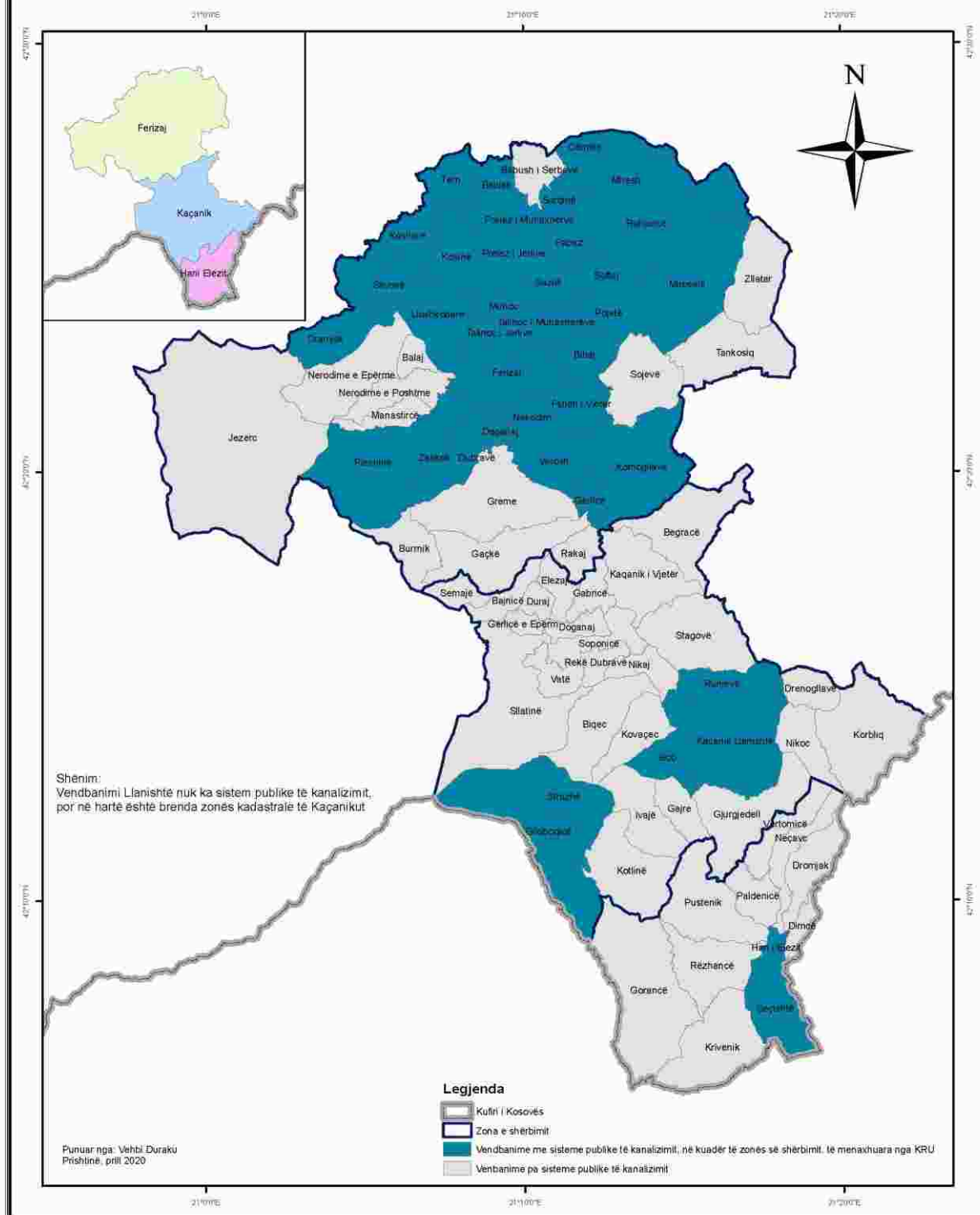


Republika e Kosovës - Republika Kosova - Republic of Kosovo
AUTORITETI RREGULLATOR PËR SHËRBIMET E UJIT
REGULATORN AUTORITET ZA USLUGE VODE
WATER SERVICES REGULATORY AUTHORITY



KRU "Bifurkacioni" sh.a Ferizaj

Mbulueshmëria me shërbime të kanalizimit për vitin 2019



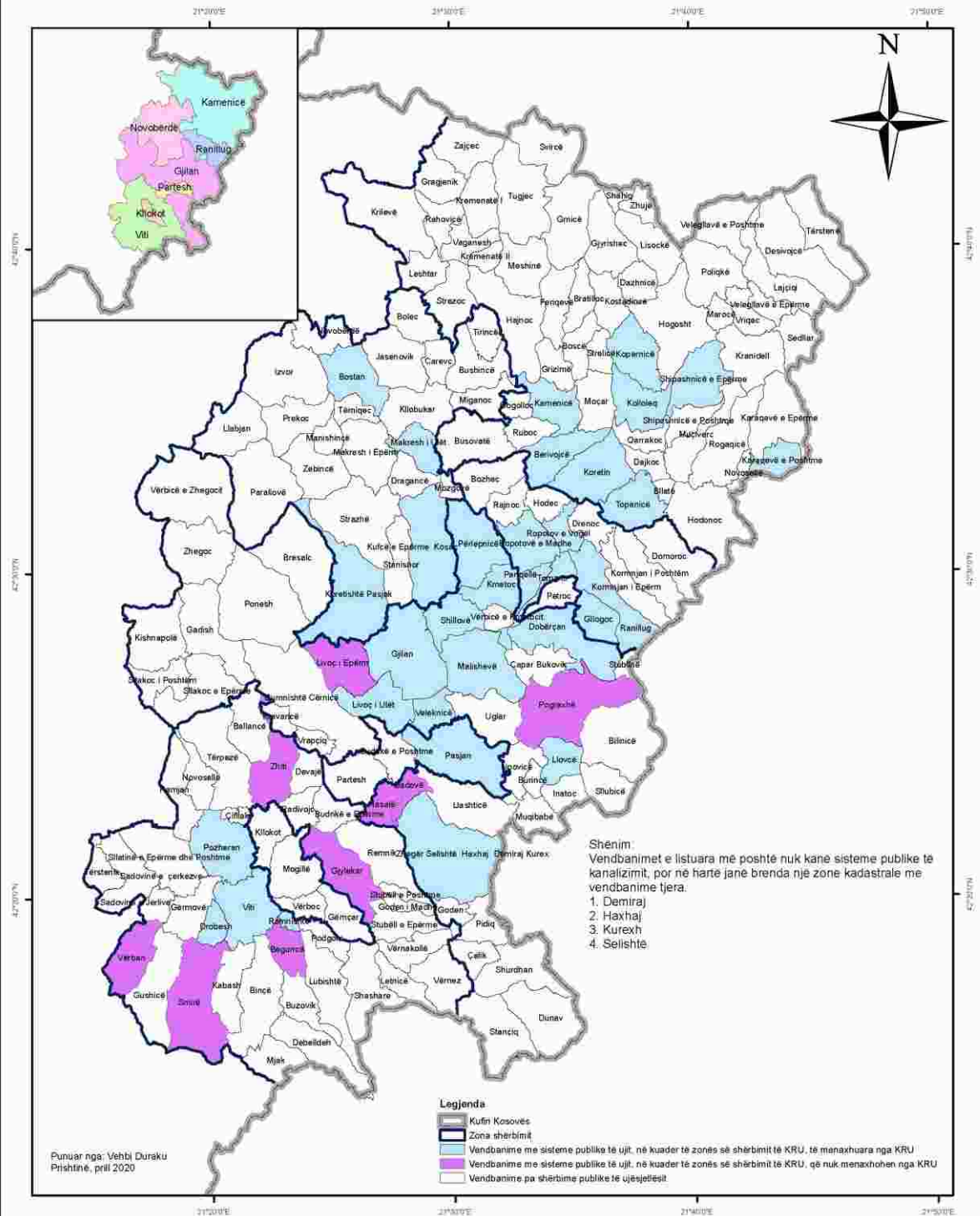


Republika e Kosovës - Republika Kosova - Republic of Kosovo
AUTORITETI REGULLATOR PËR SHËRBIMET E UJIT
REGULATORY AUTHORITY FOR WATER SERVICES
WASSER-SERVICE-REGULATORIJA



KRU "Hidromorava" sh.a Gjilan

Mbulueshmëria me shërbime të ujësjellësit për vitin 2019



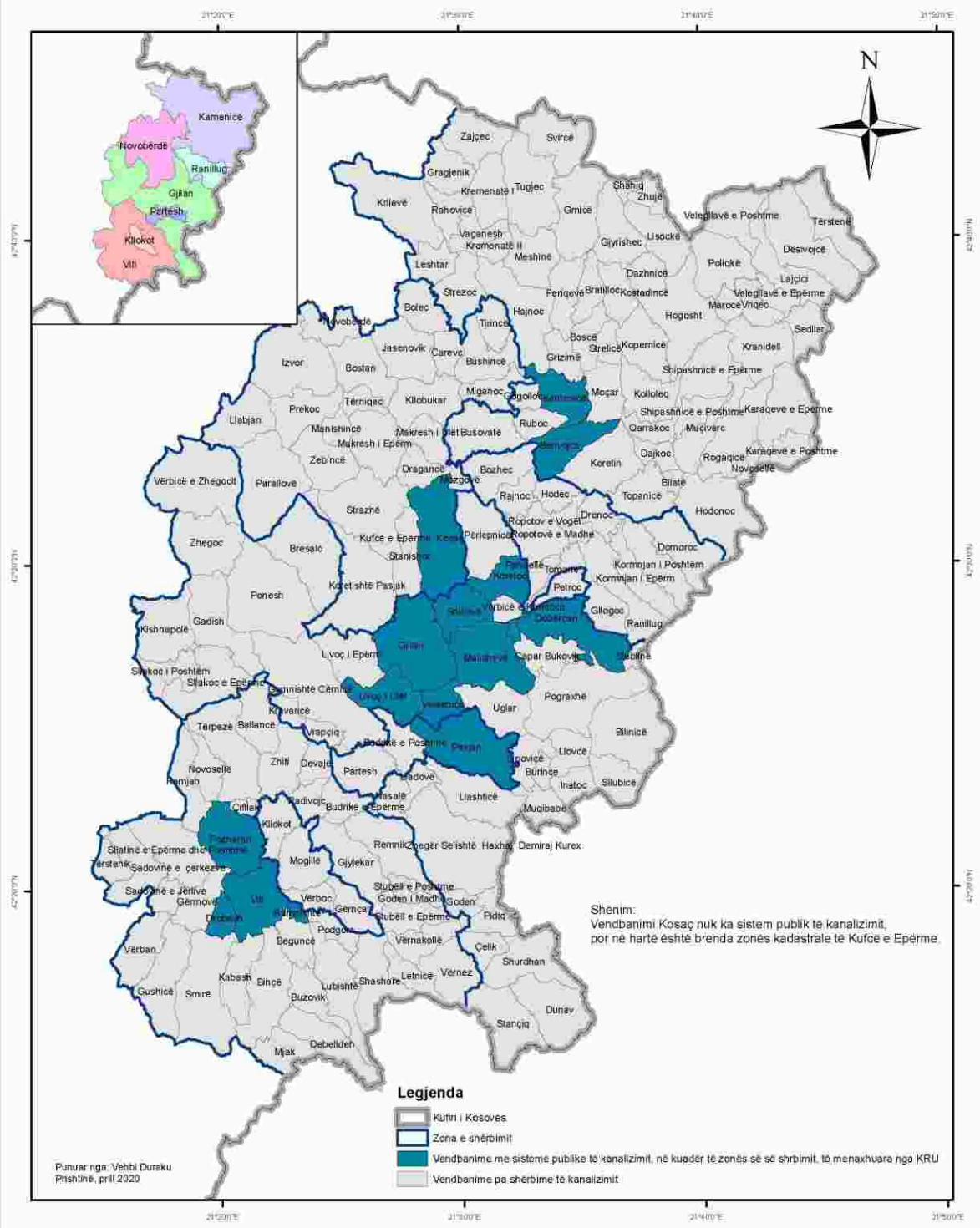


Republika e Kosovës - Republika Kosovo - Republic of Kosovo
AUTORITETI RREGULLATOR PËR SHËRBIMET E UJIT
REGULATORNÄUTORITET FÖR VASSERFÖRSEER
WATER SERVICES REGULATORY AUTHORITY



KRU "Hidromorava"sh.a Gjilan

Mbulueshmëria me shërbime të kanalizimit për vitin 2019



Autoriteti Rregullator për Shërbimet e Ujit

Rr. Ali Pashë Tepelena, Nr. 01

Prishtinë, Kosovë

Tel.: + 383 38 249 165

info@arru-rks.org

<http://www.arru-rks.org>