



Republika e Kosovës - Republika Kosova - Republic of Kosovo

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



Izveštaj o radu za 2022 godinu

Mart, 2023

SADRŽAJ

AKRONIMI I SKRAĆENICE	2
1. IZVRŠNI SAŽETAK.....	3
2. PRAVNI OKVIR.....	6
2.1 PRAVNE IZAZOVE SA KOJIMA SE SUOČAVA RAUV	6
3. INSTITUCIONALNA ORGANIZACIJA RAUV-A	8
3.1 MISIJA I VIZIJA RAUV-A	8
3.2 VIZIJA	8
3.3 PRAVNE ODGOVORNOSTI RAUV-A	8
4. OBIM RAUV-A	9
4.1 ORGANIZACIONA STRUKTURA RAUV-A	11
4.2 BORD DIREKTORA	13
4.3 IZVRŠNI DIREKTOR RAUV-A	13
4.4 LJUDSKI RESURSI	14
4.5 IMOVINA	14
5. AKTIVNOSTI ZA IZVEŠTAJNI PERIOD	16
5.1 AKTIVNOSTI REALIZOVANA U 2022. GODINI.....	16
5.2 PLAN ZA NAREDNU GODINU	38
6. IZAZOVI I PREPORUKE	39
7. FINANSIJSKI IZVEŠTAJ	41
7.1 PRIHODI.....	41
7.2 BUDŽET	41
7.3 BUDŽETSKI RASHODI	41
8. ADRESIRANJE PREPORUKA KANCELARIJE GLAVNOG REVIZORA	43
PRILOG 1: PODACI O PRUŽAOCIMA USLUGA VODE	44
P-1.1: SUSPENDOVANE LICENCE	44
PRILOG -1.2: ŽALBE I PRIRODA ŽALBE POTROŠAČA.....	44
P-1.3: POKAZATELJI PERFORMANSE PRUŽALACA USLUGA.....	46
PRILOG 2: TARIFE ZA VODU I OTPADNE VODE	57

AKRONIMI I SKRAĆENICE

RAUV	– Regulatorni Autoritet za Usluge Vode
OD	– Odbor Direktora RKV
NIJZK	– Nacionalni Institut za Javno Zdravlje Kosova
IAWD	– Međunarodna asocijacija vodovodnih preduzeća u slivu reke Dunava
IBNET	– Međunarodna Mreža Benchmarking
JPNJP	– Jedinica za Politiku i Nadledanje Javnih Preduzeća
JI	– Jedinica za inspekciju KNMU
MSV	– Međuministarski savet za vodu
ME	– Ministarstvo Ekonomije
MEI	– Ministarstvo za Evropske Integracije
MEF	– Ministarstvo Ekonomije i Finansija
MŽSPPI	– Ministarstvo životne sredine, prostornog planiranja i infrastrukture
MTIP	– Ministarstvo trgovine, industrije i preduzetništva
RKV	– Regionalna Kompanija Vodovoda
FPKSK	– Funkcionalna Parlamentarna Komisija Skupštine Kosova
KRŽ	– Komisija za Rešavanje Žalbi
NFV	– Nefakturisana Voda
PUI	– Plan upravljanje imovinom
BP	– Biznis Plan
OZ&L	– Odeljenje za zakon i licence
D-P	– Odeljenje za izveštavanje performanse
D-AF	– Odeljenje za administraciju i finansije
D-T	– Odeljenje za tarife
DANUBIS	– Program Bechmarking-a Dunavskog Regiona
ERRU	– Regulatorna uprava za vode Albanije
VK	– Vlada Kosova
RCJZ	– Regionalni centri javnog zdravlja
MG	– Međuinstitucionalna grupa koju je osnovio MSV
GIS	– Geografski informacioni sistem
SCO	– Švajcarska kancelarija za razvoj
SHUKOS	– Udruženje Vodovoda i Kanalicije Kosova
NSR	– Nacionalna strategija razvoja
ZD	– Zamenik Direktora RAUV
ZMP	– Službenik za odnose sa javnošću
WAREG	– European Water Regulators (Evropsko udruženje regulatora vode)

1. IZVRŠNI SAŽETAK

Regulatorni Autoritet za Usluge Vode (RAUV), je nezavisan Autoritet sa zakonskim mandatom (Zakon br. 05/L -042 o Regulisanju Usluga Vode i Zakon br. 06/l – 088 o izmenama i dopunama i dopunama Zakona br. 05/l-042 o Regulisanju Usluga Vode) za regulisanje delatnosti pružalaca usluga vode (za piće), otpadnih voda i snabdevanje vode na veliko.

Uloga i mandat RAUV-a je da nadgleda i obezbedi da Regionalne Kompanije Vodovoda (RKV) pružaju kvalitetne, efikasne i bezbedne usluge na nediskriminatornoj osnovi svim potrošačima na Kosovu, uzimajući u obzir pre svega zaštitu javnog zdravlja i zaštitu životne sredine.

Regulatorni Autoritet za Usluge Vode je odgovoran za razvoj i unapređenje regulatornog okvira, ispunjavanje novih standarda kako bi se osiguralo da licencirane Regionalne Kompanije Vodovoda pružaju usluge snabdevanja pijaćom vodom i otpadnih voda efikasno i po pristupačnoj ceni za sve potrošače u oblasti usluga.

Ovaj izveštaj rezimira sprovedene aktivnosti RAUV-a tokom 2022. godine (1. januara 2022. do 31 decembra 2022.) odeljenja i inspeksijske jedinice. U prilogima izveštaja biće sažeto u obliku tabela ili grafikona broja pritužbi, statusa razmatranja žalbi, kratke analize nekih ključnih pokazatelja performansi pružalaca usluga vodosnabdevanja i kanalizacije, primenjivih naknada za kalendarsku 2023. i finansijski izveštaj RAUV-a. Kako je saopšteno i u tromesečnim izveštajima tokom 2022. godine, ocena ispunjenosti aktivnosti izvršena je u odnosu na ciljeve postavljene Planom Performansi za 2022. godinu.

Pored zakonske obaveze izrade i podnošenja Godišnjeg izveštaja o radu RAUV-a Skupštini Republike Kosovo, ovaj izveštaj ima za cilj da bude dodatni izvor informacija za javnost i zainteresovane strane u pogledu performansi Regulatornog Autoriteta o regulisanju sektora usluga vode za piće i otpadnih voda. RAUV, u okviru svog zakonskog mandata, obavljuje sve izveštaje, uredbe i druge podatke u vezi sa aktivnostima i performansi sektora na svojoj internet stranici <http://www.arru-rks.org>.

Uprkos svim izazovima i poteškoćama, RAUV je, zahvaljujući posvećenosti svog osoblja i dobroj saradnji sa RKV i drugim zainteresovanim stranama, uspeo da realizuje svoje zakonske obaveze i ispuni svoje strateške ciljeve.

U 2021. godini otpočela je sprovođenje Strateškog plana RAUV 2021-2023, u kojem je definisano 6 (šest) Strateških ciljeva, koji proizilaze iz mandata i zakonskih odgovornosti koje RAUV ima. Kroz ove strateške ciljeve, RAUV ima za cilj da dalje unapredi kvalitet usluga sektora voda uopšte. Strateški ciljevi definisani Strateškim planom 2021-2023 su dati u nastavku:

- Unapređenje i sprovođenje zakonodavstva i regulatornog okvira;
- Unapređenje i sprovođenje tarifnog procesa za period 2022-2024;
- Poboljšanje performanse pružalaca usluga vodosnabdevanja i otpadnih voda;
- Unapređenje i poboljšanje standarda usluga;
- Unapređenje operativne i finansijske stabilnosti RAUV-a; i
- Podizanje profila RAUV-a u sektoru vode.

Izveštaj o radu za 2022. godinu, odnosno Poglavlje 5 gde se izveštava o realizovanim aktivnostima RAUV-a za izveštajni period, sačinjen je u skladu sa logikom strateških ciljeva koji se zatim dele na relevantne ciljeve. Izveštaj o radu, pored izveštavanja o realizovanim aktivnostima, meri i realizaciju aktivnosti prikazanih u Planu Performansi za 2022. godinu, analizira dositgnuća, zastoje i daje pojašnjenja u slučaju neisprovođenja planiranih aktivnosti.

Strateški cilj 1: Unapređenje i sprovođenje zakonodavstva i regulatornog okvira

U okviru ovog cilja predstavljene su aktivnosti sprovedene tokom 2022. godine za sledeće teme:

- pravni akti u kojima se radilo na promeni i dopuni,
- odluke koje donosi RAUV o pitanjima regulisanja usluga i drugim relevantnim pitanjima, razmatranju žalbi potrošača i daljem obradu ovih žalbi,
- učešće u sudskim postupcima za razmatranje žalbi potrošača,
- redovno godišnje nadgledanje ispunjavanja uslova licence od strane RKV,
- nadgledanje realizacije projekta istraživanja javnog mišljenja o zadovoljstvu vodnim uslugama,
- sastanak sa predstavnicima RKV-a u vezi implementacije zakonskog okvira, i
- sastavljanje periodičnih izveštaja koji su potrebni u skladu sa zakonskim okvirom.

Strateški cilj 2: Unapređenje i sprovođenje tarifnog procesa za period 2022-2024

RAUV, preko odeljenja za naknade, tokom 202. godine se bavio sledećim aktivnostima:

- nadgledanje primene tarifnog procesa 2022-2024,
- nadgledanje i izveštavanje o ispunjenosti tarifnih ciljeva: fakturisanje, naplata, nefakturisana voda, kapitalna ulaganja iz sopstvenih sredstava,
- sastanak sa predstavnicima RKV-a o pitanjima ispunjavanja tarifnih ciljeva,
- koordinacija sa RKV u izradi Plana upravljanja imovinom,
- sastavljanje redovnih periodičnih izveštaja u vezi sa tarifnim procesom i ispunjenjem tarifnih ciljeva.

Strateški cilj 3: Poboljšanje performanse pružalaca usluga vodosnabdevanja i otpadnih voda

RAUV je odgovoran za nadgledanje i izveštavanje o performansama RKV-ova. U okviru ove odgovornosti planirane su sledeće akcije:

- primanje i analiziranje podataka za pokazatelje performansi 7 RKV,
- reviziju i verifikacije tačnosti podataka primljenih od RKV-a,
- ažuriranje baze podataka u modulu za skladištenje podataka (MS Access aplikacija) izrada revizorskog izveštaja / verifikacija podataka,
- sastavljanje i objavljivanje godišnjeg izveštaja o performansama za pružaoci vodnih usluga na Kosovu,
- organizovanje inspeksijskih poseta prema zahtevima RKV.

Strateški cilj 4: Unapređenje i poboljšanje standarda usluga

Redovna inspekcija postupanja pružalaca usluga vodosnabdevanja i otpadnih voda ima za cilj da proveriti da li pružaoci usluga obavljaju svoje aktivnosti u skladu sa Zakonom br. 05/L-42 o Regulisanju usluga vode, u skladu sa Pravilnicima i odlukama odobrenim od strane RAUV.

Konkretne aktivnosti organizovane u smislu redovne i tematske inspekcije su navedene u nastavku:

- inspekciju podataka koje se odnose na ispunjenost standarda usluga i stepen ispunjenosti ovih standarda usluga,
- ažuriranje podataka u modulu inspekcije,
- sastavljanje i objavljivanje izveštaja o ispunjavanju standarda usluga,
- inspekciju postupaka fakturisanje potrošača,
- sastavljanje pojedinačnih izveštaja za 7 RKV-a sa nalazima inspekcije fakturisanja,
- inspekcija vodomera za proizvodnju,
- sastavljanje izveštaja o očitavanju vodomera za proizvodnju, uključujući preporuke za RKV,
- učešće na radionici i prezentacija podataka sa izvršenih inspeksijskih nadzora.

Strateški cilj 5: Unapređenje operativne i finansijske stabilnosti RAUV-a

Da bi RAUV mogao da radi i vrši svoje zakonske odgovornosti, neophodno je da obezbedi izvor finansiranja. RAUV obezbeđuje prihode od prikupljanja godišnjih naknada za licenciranje (GNL) od strane RKV.

Strateški cilj 6: Podizanje profila RAUV-a u sektoru vode

RAUV je tokom 2022. godine nastavio saradnju i konstruktivnu komunikaciju sa svim institucijama i zainteresovanim stranama na Kosovu kako bi se razgovaralo o pitanjima od zajedničkog interesa. Održani su redovni sastanci sa sledećim akterima:

- Parlamentarna Komisija za ekonomiju, industriju, preduzetništvo i trgovinu,
- Predstavnici Ministarstva Ekonomije – Jedinica za politiku i nadgledanje javnih preduzeća,
- Predstavnici Nacionalnog instituta za javno zdravlje (NIJZK) – uključujući Regionalne centre javnog zdravlja (RCJZ),
- Predstavnici Ministarstva životne sredine, prostornog planiranja i infrastrukture (MŽSPPI) – Regionalni autoritet rečnih slivova;
- Predstavnici Regionalnih kompanija vodovoda (RKV) i Odbora direktora RKV,
- Predstavnici Ministarstva Finansija (MF),
- Predstavnici donatora uključenih u sektor voda na Kosovu.

RAUV je takođe održao sastanke i održao komunikaciju i saradnju sa vodnim organizacijama i regulatorima u regionu (Albanija, Crna Gora i Severna Makedonija), nastavio saradnju sa evropskim vodnim regulatorima - WAREG (European Water Regulators), DANUBIS (Danube Utility Benchmarking i Information Sharing) koji je platforma za komunikaciju i razmenu znanja i podataka o uslugama vodosnabdevanja i kanalizacije u jugoistočnoj, istočnoj i centralnoj Evropi.

U pogledu organizaciju i unutrašnjeg funkcionisanja, za RAUV je važno je da osoblja bude spremno za tekuće izazove sa kojima se suočava. Važno je da RAUV kao institucija bude privlačna stručnjacima, da ulaže u jačanje kadrovskih kapaciteta u oblasti voda. S obzirom na to da su na Kosovu prva postrojenja za prečišćavanje otpadnih voda već pušten u rad, izazov za RAUV će biti da odredi "fer" tarife za otpadne vode i njihov tretman.

Ako pogledamo performansu sektora koji reguliše RAUV, neki od ključnih pokazatelja performansi su dati u disa u **Prilogu 1.3**, može se izvesti da postoji blago poboljšanje (smanjenje) gubitaka vode za 2% u odnosu na prethodnu godinu.

2. PRAVNI OKVIR

Regulatorni Autoritet za Usluge Vode (RAUV) osnovan je Zakonom br 05/L -042 o Regulisanju Usluga Vode. Ovaj Zakon definiše okvir za ekonomsko regulisanje javnih kompanija koja pružaju usluge snabdevanja pijaćem vodom i otpadnih voda na Kosovu, kao i definiše odgovornosti i ovlašćenja RAUV-a, kao nezavisnog regulatora odgovoran Skupštini Republike Kosovo. U skladu sa ovim zakonom, RAUV je doneo sekundarne normativne akte, na osnovu kojih se reguliše delatnost i precizira dužnosti, odgovornosti i obaveze svih strana (RAUV, pružaoce usluga, potrošača, itd.).

Pravna i regulatorna osnova prema kojoj RAUV radi je data u nastavku:

- Zakon br. 05/L-042 o Regulisanju usluga vode i Zakon br. 06/l-088 o izmenama i dopunama Zakona br. 05/L-042 o Regulisanju usluga vode.

RAUV je dalje kompletirao odgovornosti, funkcije i radne procedure, kroz podzakonske akte koji su sažeti u nastavku:

- Pravilnik br. 04/2016 o Inspekciji ispunjavanja Regulatornih obaveza od strane Licenciranih pružalaca usluga vode na Kosovu,
- Pravilnik br. 05/2016 o Licenciranje pružalaca usluga vode na Kosovu,
- Pravilnik br. 06/2016 o Prekidu usluga vode na Kosovu ,
- Pravilnik br.09/2019 o Rešavanju žalbi potrošača,
- Pravilnik br. 10/2019 o Minimalnim standardima vodenih usluga na Kosovu,
- Pravilnik br. 11/2019 o Izmeni i dopuni Pravilnika br. 03/2016, Pravilnika br. 04/2016, Pravilnika br. 05/2016, Pravilnik br. 06/2016 i Pravilnik br. 07/2016,
- Pravilnik br. 07/2016 o Određivanje tarifa za usluga vode na Kosovu,
- Pravilnik br. 13/2021 o Potrošačku Karticu o regulisanju pravnih odnosa između potrošača i pružaoce usluga vode.

2.1 PRAVNE IZAZOVE SA KOJIMA SE SUOČAVA RAUV

Osnovni Zakon prema kome RAUV organizuje svoj rad i aktivnosti, dok Zakon br. 06/L-088 za izmenu i dopunu Zakona br. 05/L-042 o Regulisanju Usluga Vode i Pravilnik o vodnim uslugama i relevantnim propisima koji regulišu posebne oblasti rada RAUV-a, kao što je gore navedeno.

Tokom perioda primene Zakona o vodnim uslugama, RAUV je identifikovao nedostatke koji se mogu oceniti kao izazov za sektor. Neka od identifikovanih pitanja su: vlasništvo nad vodomernom opremom i definisanje specifikacija vodomerne opreme, tehnički aspekti postavljanje vodovodne i kanalizacione infrastrukture, naplate i naplata za verske institucije, fakturisanje računa za vodu potrošenu na hidrantu, javne česme, plaćanje računa za vodu za potrošače u teškoj ekonomskoj situaciju (socijalni slučajevi), itd. Postojećim zakonom svi ovi slučajevi su oslobođeni plaćanja usluga vode i otpadnih voda, što predstavlja izuzetno veliko opterećenje za pružaoce usluga.

Parlamentarna Komisija za ekonomiju, industriju, preduzetništvo i trgovinu početkom 2022. godine zatražila je od RAUV-a da izradi nacrt novog Zakona o regulisanju vodnih usluga.

RAUV je podnela nacrt ovog Zakona Parlamentarnoj Komisiji u maj 2022. godine i učestvovao na sastanku sa članovima Komisije kako bi opravdao predložene izmene. Od tada, Parlamentarna Komisija nije preduzela ništa da nastavi dalje sa ovom nacrtom zakona.

3. INSTITUCIONALNA ORGANIZACIJA RAUV-A

3.1 MISIJA I VIZIJA RAUV-A

RAUV, kao nezavisni Regulatorni Autoritet za Usluge Vode, ima odgovornost da obezbedi pružanje kvalitetnih, efikasnih i bezbednih usluga na nediskriminatornoj osnovi za sve potrošače na Kosovu. RAUV je definisao svoju misiju na sledeći način:

Definicija misije:

“Regulacija vodnih usluga na efikasan i transparentan način u skladu sa dobrom evropskom praksom, koja obezbeđuje da pružaoци usluga vode pružaju kvalitetne, održive i pristupačne usluge potrošačima širom Kosova, uzimajući u obzir zaštitu javnog zdravlja i zaštitu životne sredina.”

3.2 VIZIJA

Na osnovu zakonskog okvira, RAUV, pored regulisanja vodnih usluga, ima obavezu da prati da li se te usluge pružaju u skladu sa standardima. U tom smislu, vizija RAUV je definisana kao:

Definicija vizije:

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

3.3 PRAVNE ODGOVORNOSTI RAUV-A

Na osnovu Zakona br. 05/L-042 o Regulisanju usluga vode, Regulatorni Autoritet za Usluge Vode (RAUV) ima zadatak da reguliše delatnost pružalaca usluga vode, otpadnih voda i vodosnabdevanja na veliko.

Glavne odgovornosti RAUV-a su opisane na sledeći način:

- (i) Licencira pružaoce usluga i nadgleda primenu uslova navedenih u licenci za usluge kako bi se zaštitili interesi potrošača i osiguralo da se tržište razvija na pravilan način i u zakonskom okviru;
- (ii) Odrediti tarife pružaoца usluga vode za piće, otpadnih voda i usluga vode na veliko, obezbeđujući da su tarife fer, razumne i omogućavaju finansijsku održivost pružalaca usluga;
- (iii) Uspostaviti standarde usluga i nadgledati njihovu primenu od strane pružalaca usluga vode;
- (iv) Nadgledanje performanse RKV, ohrabrujući ih da povećaju operativnu i finansijsku efikasnost i održivost;
- (v) Rešenje žalbi potrošača u kojima potrošač navodi da je pružalac usluga postupio u suprotnosti sa važećim zakonom;
- (vi) Proverava ispunjenje standarda usluga i sprovođenje pravnih akata Autoriteta;
- (vii) Izrađuje i usvaja Pravilnike i regulatorne odluke u skladu sa ovlašćenjem koja ima prema Zakonu br. 05/L-042 i Zakon br. 06/l -088 o izmenama i dopunama Zakona br. 05/l-042 o Regulisanju usluga vode i drugim važećim zakonima.

4. OBIM RAUV-A

RAUV je osnovan u skladu sa Uredbom UNMIK-a 2004/49 kao Regulatorna Kancelarija za Vodu i Kanalizaciju (RKVK). Kasnije, kroz Zakon br. 05/L-042 o Regulisanju usluga vode, transformisan je u nezavisni autoritet sa institucionalnim ovlašćenjima i odgovornostima samo u sektoru usluga vode.

RAUV je nezavisna institucija odgovorna za regulisanje usluga na Kosovu sa direktnom odgovornošću Skupštini Republike Kosovo. RAUV je nadgledan i komunicira sa Skupštinom Kosova preko parlamentarne Komisije za ekonomiju, industriju, preduzetništvo i trgovinu.

Regulisanje usluga vode ostvaruje se kroz Licenciranje pružalaca usluga vode za piće i otpadnih voda, koju posluju svojim uslužnim oblastima. RAUV je licencirao 7 Regionalnih Kompanija za Vodosnabdevanje (RKV) i 1 kompanija za vodosnabdevanje na veliko, to je HEP Iber-Lepenci. Obnavljanje licence za ove kompanije izvršeno je 2018. godine na period od 8 godina, u skladu sa zakonskim okvirom utvrđenim Zakonom br. 05/L-042 kao i Pravilnik br. 05/2016 o Licenciranju pružalaca usluga vode na Kosovu.

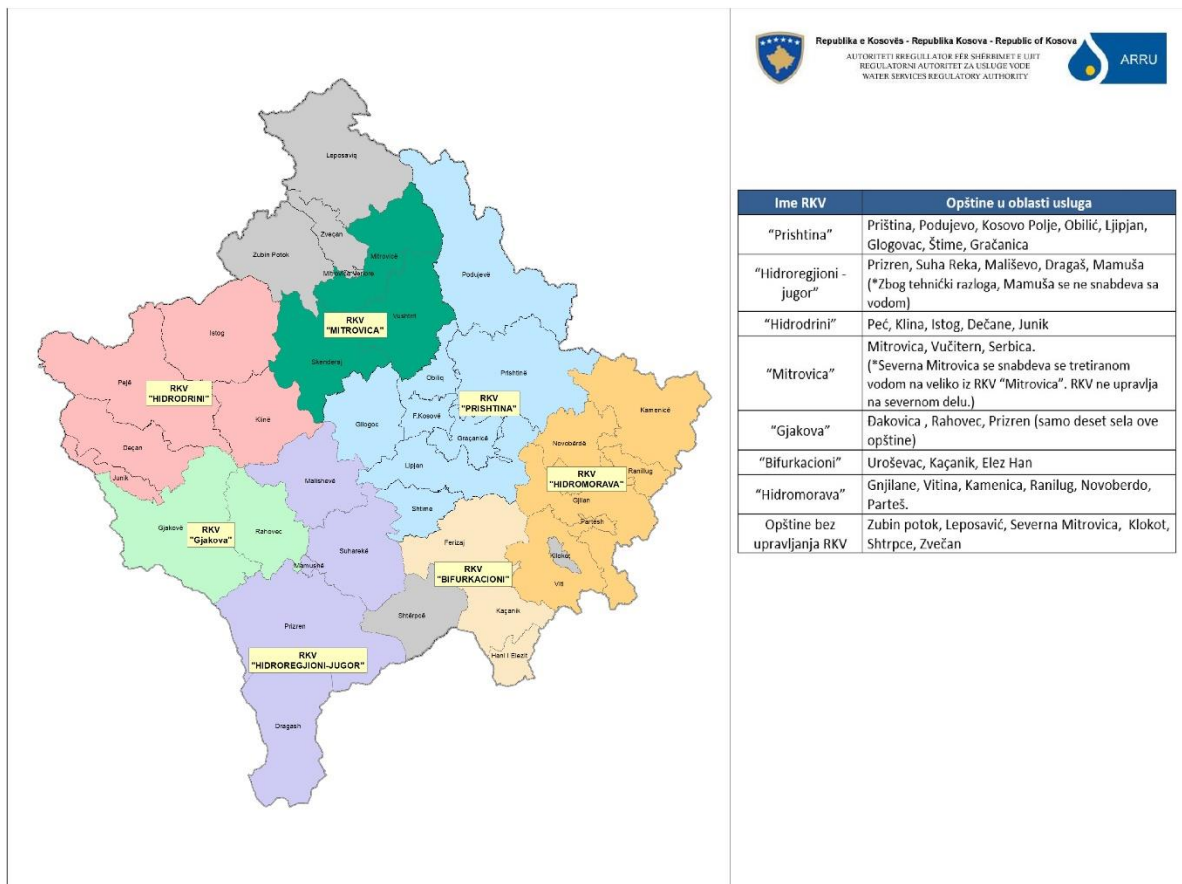
Licencirane Kompanije za pružanje usluga vode na Kosovu su:

- RKV Prishtina A.D. pruža usluge u opštinama: Priština, Kosovo Polje, Obilić, Podujevo, Lipljan, Štimlje, Glogovac i Gračanica.
- RKV Hidroregijoni Jugor A.D. pruža usluge u opštinama: Prizren, Mališevo, Suva Reka, Dragaš i Mamuša.
- RKV Hidrodrini A.D. pruža usluge u opštinama: Peć, Istog, Klina, Junik i Dečane.
- RKV Mitrovica A.D. pruža usluge u opštinama: Mitrovica, Skenderaj i Vučitrn. Takođe, ova RKV obezbeđuje prečišćenu vodu na veliko opštinama u severnom delu Kosova, ali pošto ove opštine nisu integrisane pod upravljanjem RKV Mitrovica, ovim vodovodnim sistemima se ne upravljaju i ne održavaju od strane RKV Mitrovica, dok potrošačima ne fakturišu i ne naplaćuju za vodu.
- RKV Gjakova A.D. pruža usluge u opštinama: Đakovica, Rahovec i u nekim selima opštine Prizren.
- RKV Hidromorava A.D. pruža usluge u opštinama: Gnjilane, Kamenica, Vitina. Opštine Novo Brdo, Parteš i Ranilug su delimično interesovane pod upravljačkim strukturama RKV Hidromorava, dok opština Klokot uopšte nije integrisana.
- RKV Bifurkacioni A.D. pruža usluge u opštinama: Uroševac, Kačanik i deo uslužne zone Elez Han. Opština Elez Han je u procesu integracije pod upravljanjem RKV Bifurkacioni, dok opština Štrpce nije integrisana.
- Jedina licencirana kompanija koja pruža usluge vode na veliko je Hidroekonomsko preduzeće (HEP) Iber-Lepenc A.D. koja snabdeva netretiranom vodom RKV Mitrovica A. D. i RKV Priština A.D.

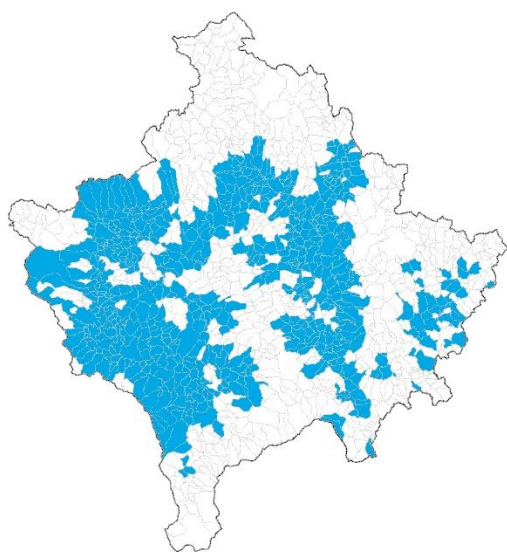
RAUV nije licencirao, nije odobrio tarife i ne prati kompanije koje posluju u 4 (četiri) opštine na severu Kosova (Severna Mitrovica, Zvečan, Zubin Potok i Leposavić), u opštini Štrpce i opštini Klokot.

Opština Štrpce, uprkos političkoj volji, još uvek nije integrisana pod upravljanje RKV Bifurkacioni zbog tehničkih problema u sistemu vodosnabdevanja. Isto tako, opština Klokot zbog tehničkih problema u sistemu vodosnabdevanja nije integrisana. Slika 1 u nastavku predstavlja područje usluge prema RKV – ovima pokrivenost usluga.

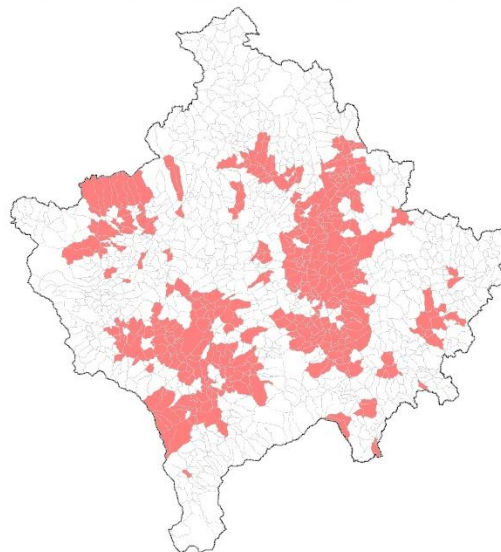
Oblasti usluga RKV i pokrivenost uslugama - 2022 godine



Pokrivenost sa uslugama snabdevanja vode



Pokrivenost sa uslugama snabdevanja otpadnih vode



Slika 1. Poslužni oblast sa vodom za piće i kanalizacijom

4.1 ORGANIZACIONA STRUKTURA RAUV-A

Da bi efikasno funkcionisao, RAUV je odobrio organizacionu strukturu podeljenu na 4 (četiri) Odeljenja 1 (jednu) Inspeksijsku jedinicu, koja podržava sva odeljenja u sprovođenju inspeksijskih radnji na terenu. Tri Odeljenja (Odeljenje za pravne poslove i licenciranje, Odeljenje za tarife, Odeljenje za performanse) i Jedinica za inspekciju obavljaju funkcionalne aktivnosti RAUV-a, dok Odeljenje za administraciju i finansije angažovano na obavljanju unutrašnjih administrativnih, finansijskih i logističkih poslova. Ukupan broj zaposlenih je 21, uključujući direktora i zamenika direktora RAUV-a. Svi zaposleni imaju adekvatne profesionalne profile, visoko akademsko napredovanje i veoma su kompetentni i stručni za poslove i usluge koje obavljaju.

Odeljenje za Zakon i licenciranje daje RAUV-u pravnu podršku. Ovo odeljenje tokom pripreme zakonskih i podzakonskih akata RAUV-a zasniva se na važećim zakonima Republike Kosovo. U nadležnosti ovog odeljenja je upravljanje procesom licenciranja pružalaca vodnih usluga, uključujući i ocenu na redovnoj godišnjoj osnovi usklađenosti sa uslovima licenciranja i predlaže mere za poboljšanje. U nadležnosti ovog odeljenja je i upravljanje žalbama potrošača.

Odeljenje za tarife pruža RAUV-u podršku u procesu utvrđivanja tarifa za licencirane pružalce usluga vode, otpadnih voda i vode na veliko. Ovaj proces uključuje postavljanje dostižnih i izazovnih ciljeva za RKV, uvek u funkciji stalnog poboljšanja kvaliteta pružanih usluga i unapređenje sektora u celini. Kroz proces određivanja tarifa, odeljenje je uvek transparentno sa svim zainteresovanim stranama, obezbeđuje pronalaženje ravnoteže između zaštite interesa potrošača i održavanja / povećanje finansijske i operativne održivosti licenciranih pružalaca usluga. Ovo odeljenje redovno sačinjava izveštaje, analize i procene ispunjenosti tarifnih ciljeva, kao i preporučuje predloge za unapređenje tarifnog procesa – tamo gde je to potrebno.

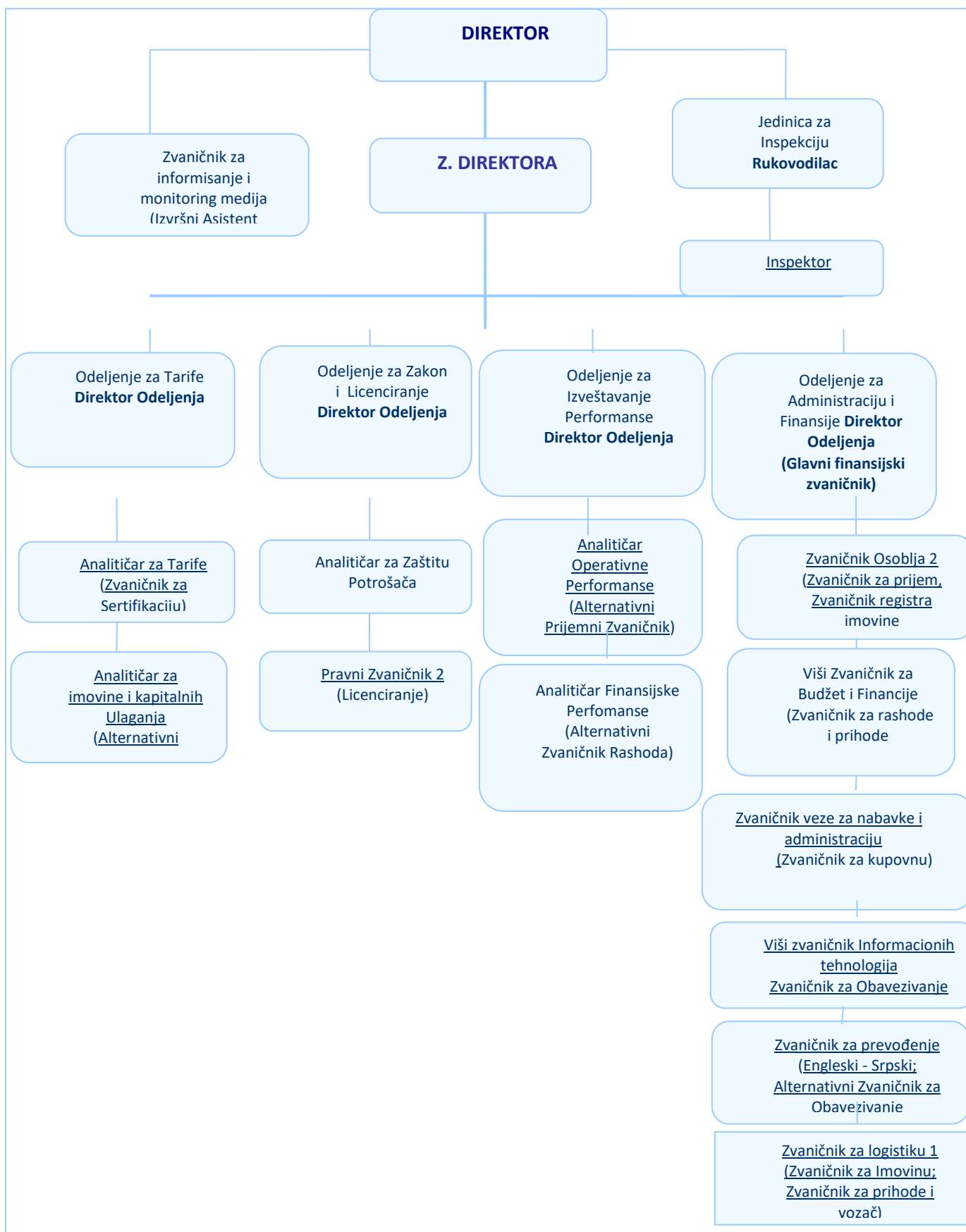
Odeljenje za izveštavanje performanse pruža RAUV-u podršku u aktivnostima izveštavanja o ispunjenju tarifnih ciljeva. Ovo odeljenje prikuplja i revidira tačnost podataka koje su prijavili licencirani pružaoци vodnih usluga u vezi sa tarifnim ciljevima, obrađujući ove podatke u pokazatelje i njihovo tumačenje. Odeljenje sastavlja redovne polugodišnje i godišnje izveštaje o radu, kroz koje se ocenjuje stanje i performansa RKV. Ostali godišnji izveštaji koji se fokusiraju na analizu kategorija operativnih rashoda i kapitalnih investicija predstavljaju pregled načina na koji sektor voda radi i kako se razvija.

Odeljenje za administraciju i finansije daje RAUV-u administrativnu i logističku podršku. Ovo odeljenje podržava rukovodstvo RAUV-a za funkcionisanje, upravljanje ljudskim resursima, budžetom i finansijama RAUV-a, druge pomoćne aktivnosti, kao i koordinaciju snabdevanja i održavanja imovine RAUV-a. Odeljenje za administraciju i finansije odgovorno za izradu finansijskog izveštaja za Trezor u Skupštini Kosova na redovnoj godišnjoj osnovi. Takođe je odgovoran za obezbeđivanje RAUV-u naplate takse od RKV.

Jedinica za Inspekciju pruža RAUV-u podršku u inspeksijskoj aktivnosti za ispunjavanje standarda usluga, inspekciju po potrebi, reviziju podataka koje su prijavili pružaoци usluga, obradu podataka i pokazatelje i njihovu interpretaciju i sastavljanje izveštaja o inspekciju.

Odeljenja i Jedinica za inspekciju rukovode direktori odeljenja i rukovodilac inspeksijske jedinice i odgovoraju direktno direktoru i zameniku RAUV-a, kao osobe odgovorne za donošenje ključnih odluka RAUV-a. Organizaciona struktura RAUV-a je predstavljena na sledećoj šemi:

Slika 2. Organizaciona struktura RAUV-a



4.2 BORD DIREKTORA

U skladu sa Zakonom br. 05/L-042. Zakon o Regulisanju Usluga Vode – RAUV nema Bord Direktora, prema funkciji i zakonskom mandatu, za teme od značaja za RAUV, odluke donosi Direktor RAUV-a u stalnim konsultacijama sa zamenikom direktora i srednji menadžment.

4.3 IZVRŠNI DIREKTOR RAUV-A

Prema Zakonu br. 05/L-042. o Regulisanju usluga vode, RAUV je vođen od strane Direktora i Zamenika Direktora koji imaju zakonske odgovornosti za administraciju i upravljanju RAUV-a, finansijsko upravljanje i donošenje odluke u okviru mandata i regulatornih funkcija RAUV-a posebne odgovornosti direktora su:

- Administracija i upravljanje RAUV-om;
- Organizovanje postupaka i zapošljavanje osoblja, odobravanje i potpisivanje pravilnika, donošenje odluka o pitanjima koja se odnose na funkcije RAUV-a;
- Efikasno upravljanje resursima koji su povereni RAUV-u;
- Upravljanje budžetom RAUV-a, naplatu naknade za licenciranje i način trošenja sredstava;
- Zastupanje RAUV-a unutar i van zemlje;
- Zaključivanje ugovora o saradnji sa domaćim i međunarodnim institucijama u skladu sa važećim zakonima;
- Angažovanje eksternih stručnjaka u cilju pružanja stručne podrške RAUV-a;
- U odsustvu direktora, RAUV-om rukovodi zamenik Direktora;

Direktor RAUV-a stara se da RAUV ispunjava svoje ciljeve na osnovu Strateškog plana i Plana performanse koji odražava strateške ciljeve, ciljevi i relevantne aktivnosti za ispunjavanje nadležnosti RAUV-a. Direktora i Zamenika Direktora RAUV-a bira Skupština Republike Kosovo na period od pet (5) godina.

- Direktor je izabran u julu 2021. godine na petogodišnji mandat,
- Zamenik Direktora je izabran u novembru 2021. godine na petogodišnji mandat.

Srednji menadžment čine direktori odeljenja i rukovodilac inspeksijske jedinice i odgovorno su za organizaciju i upravljanje odgovorajućim odeljenjima / organizacionim jedinicom. Oni daju savete direktora o pojedinim temama dotične organizacione jedinice kao i drugom poslovima definisanim Pravilnikom o unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji radnih mesta u Regulatornom Autoritetu za Usluge Vode (br. 03-OB/2016) i Pravilnikom o promeni i dopuna unutrašnje organizacije i sistematizacije radnih mesta (br. 05-OB/2019). Mandati Direktora odeljenja i rukovodilaca jedinice je stalan (akt o imenovanju).

Koordinacija i nadgledanje sprovođenja planiranih aktivnosti u RAUV vrši se kroz nedeljne ili dvonedeljne sastanke izvršni sa srednjim rukovodstvom. Zapisnici sa sastanka se vode i dele sa svim zaposlenima radi komentara, ali i za sprovođenje dogovorenih zadataka i aktivnosti. Pored toga, izvršni direktor organizuje redovne tromesečne sastanke sa osobljem svakog odeljenja i inspeksijske jedinice, kako bi podelila informacije o dešavanjima u RAUV, ali i da bi čula o radu, izazovima i zabrinutostima svakog zaposlenog RAUV-a.

4.4 LJUDSKI RESURSI

Ukupan broj zaposlenih u RAUV je dvadeset jedan 21, uključujući u ovom broju direktora i zamenika direktora. Profesionalna struktura službenika je adekvatna u odnosu na mandat, delokrug i dužnosti RAUV-a. Tokom 2021. godine RAUV nije zaposlio nove službenike, sve pozicije odobrene prema organizacionoj šemi su popunjene.

U pogledu organizacije i unutrašnjeg funkcionisanja, za RAUV je važno da osoblje bude pripremljeno za tekuće izazove sa kojima se suočava sektor vodnih usluga. Važno je da RAUV kao institucija bude privlačna stručnjacima, da ulaže u izgradnju kadrovskih kapaciteta u oblasti regulaciji sektora vode

U ovom kontekstu, RAUV-u je potrebna izgradnja profesionalnih kapaciteta osoblja bilo putem za eksternog konsultanta ili učešće u obukama u oblasti regulative u sektoru voda i otpadnih voda. Oblasti u kojima RAUV treba profesionalni razvoj su:

Tabela 1. Potrebe za obukom osoblja RAUV

1	Razvoj i unapređenje tarifnog procesa, metodologije i modula za utvrđivanje tarifa, a posebno je važno unaprediti modul za utvrđivanje tarifa za deo prečišćavanja otpadnih voda. Sticanje dobrog regulatornog iskustva o gore navedenim pitanjima bilo bi veoma korisno za unapređenje tarifnog procesa.
2	Razvoj i unapređenje modula za pokazatelje performanse, unapređenje Access ili SQL baze podataka za pokazatelje performanse, kreiranje standardnih formata tabela, standardnih formata izveštaja za izveštavanje o potrebama RAUV i izveštavanje drugih zainteresovanih strana. Definisanje ključnih pokazatelja performanse i njihove težine, kroz koje bi se merila postignuća menadžmenta i ispunjavanju ciljeva postavljenih pravilnikom o tarifama i biznis planu.
3	Teknička podrška daljem razvoju modula inspekcije, inspeksijskih procedura i praksi i usklađenosti sa standardima usluge. Ovaj deo treba da obuhvati pripremu i prilagođavanje kontrolnih lista za različite vrste inspekcija na osnovu najboljih praksi regulatornih agencija.
4	Tehnička podrška za osoblje RAUV-a za nadgledanje RKV, za izradu Panela za upravljanje imovinom i poslovnog plana koji bi pokrivaio duži vremenski period, najmanje 5 do 10 godina. Ova dva plana bi poslužila kao vodič za definisanje prioriteta kapitalnih investicija, obnavljanje postojeće infrastrukturne potrebe u sektoru voda uzimajući u obzir buduće izazove, klimatske promene i bezbednost vodnih resursa.
5	Napredna obuka za korišćenje MS Access & SQL softverskih aplikacija i ArcGIS. Ove aplikacije bi olakšale rad analitičara za ubacivanje, obradu i predstavljanje podataka prikupljenih od RKV. Ove aplikacije bi razvile profesionalne kapacitete osoblja RAUV-a za inspekciju i nadgledanje rada RKV.

4.5 IMOVINA

Imajući u vidu važeće zakone na Kosovu i Kosovski Konsolidovani budžet kao i uredbe o trezoru, budžetske institucije registruju imovinu kroz program E-imovina, dok amortizaciju imovine početne vrednosti preko 1,000 evra vrši odeljenje trezor.

U ledećoj tabeli dat je spisak imovine prema zahtevima za finansijsko izveštavanje. Ukupna vrednost imovine nakon registracije i procene za 2022. godinu je sledeća:

Tabela 2. Vrednost imovine u posedu RAUV-a

Član 19.3.1 Kapitalna sredstva (preko 1000)				
2022			Neto vrednost 2021	Neto vrednost 2020
Originalna vrednost	Amortizacija	Neto vrednost 2022		
0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

Član 19.3.2 Nekapitalna imovina (preko 1,000 Euro)			
Klasifikacija imovine	2020	2021	2022
Oprema i nameštaj	14,170.17	17,388.96	13,912.27
Ukupno	14,170.17	17,388.96	13,912.27

Član 19.3.3 Inventar			
Klasifikacija imovine	2020	2021	2022
Inventar	9,946.31	9,904.31	7,332.32
Ukupno	9,946.31	9,904.31	7,332.32

RAUV trenutno radi u privatnom objektu iznajmljenom od 2017, koji se nalazi u Prištini u ul. Ali Pashë Tepelena br. 01. Objekat ima 16 radnih kancelarija i veću kancelariju za sastanke. Prostor je dovoljan za sve zaposlene u RAUV.

5. AKTIVNOSTI ZA IZVEŠTAJNI PERIOD

Kroz ovaj izveštaj o radu RAUV predstavlja aktivnosti koje je sproveo tokom 2022. godine, aktivnosti koje su sprovedene u skladu sa Strateškim Planom 2021-2023 i Planom Performanse za 2022. godine. Ovaj izveštaj će poslužiti za upoređivanje aktivnosti sprovedenih u 2022. godini sa planiranje plana performanse.

5.1 AKTIVNOSTI REALIZOVANA U 2022. GODINI

Aktivnosti naveden u ovom Godišnjem izveštaju o radu su navedene u skladu sa Strateškim ciljevima i odgovarajućim ciljevima koji su predstavljeni u Planu Performanse za 2022. godinu. U cilju lakšeg merenja postignutih rezultata, za svaku aktivnost predloženu u Planu Performansi za 2022. godinu, dat je opis nivoa ispunjenosti, uključujući pokazatelja merenja; a u slučaju neispunjenja dato je opisno obrazloženje razloga neispunjenja.

Strateški cilj 1: Institucionalizacija saradnje između lokalnih i međunarodnih aktera

RAUV je dao prioritet intenziviranju transparente i korektne komunikacije sa svim zainteresovanim stranama u sektoru voda na Kosovu. Osnovni cilja je bio uticati na stvaranje mehanizma koji bi uticao na poboljšanje performansi sektora, razvoj i postizanje održivosti i finansijske stabilnosti sektora voda.

RAUV je tokom 2022. godine takođe koordinirao sa Kosovskim Agencijom za Metrologiju (KAM), da još jednom podseti RKV na tehničke specifikacije vodomera potrošača i redovne provere vodomera koje RKV moraju da sprovede.

RAUV je jasno stavio da znanja da je iskrena saradnja i posvećenost svih strana od suštinskog značaja za unapređenje sektora. Nesuglašenost stavova među zainteresovanim stranama rezultiraće nastavkom loših performansi sektora, bez jasne perspektive za poboljšanje u bliskoj budućnosti.

Tabela 3. Aktivnosti sprovedene tokom 2022. godine u okviru Strateškog cilja 1

#	Opis aktivnosti	Status
Cilj 1: Međuinstitucionalna saradnja u vezi sa sa integracijom i proširenjem oblast usluga RKV		
1	Sastanak sa svim pružaocima usluga i opštinama, prema oblastima usluga, u vezi promene-završetka licenci za usluge i proširenja uslužne oblasti. Delimično se realizuje. RAUV je održao sastanke sa pružaocima usluga kako bi promenio/upotpunio licence za usluge i proširio oblast usluge.	<p>Delimično realizovan.</p> <p>RAUV je održao sastanke sa pružaocima usluga kako bi promenio / upotpunio licence za usluge i proširio oblast usluge.</p> <p>Pokazatelji merenja:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sastanci sa RKV (upravnim odborima javnih preduzeća i izvršnim direktorima) i postavljanje pitanja za diskusiju. - Zvanični pismeni zahtevi za kompletiranje podataka i dokumentacije u skladu sa zakonskim zahtevima uslova licence. <p>Razjašnjenje:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Izbor odbora direktora javnih preduzeća i glavnih izvršnih službenika nastavljen je tokom 2022. godine. Kao rezultat toga, došlo je do nedostatka aktivnijeg angažovanja

		<p>zvaničnika RKV-a u komunikaciji sa relevantnim opštinama kako bi se napredovali u ovim procesima.</p> <ul style="list-style-type: none"> - U nekim regionima, posebno u regionu Prizrena, Prištini i Peći, ne postoji volja zajednica (ruralnih oblasti) da se integrišu pod upravljanjem RKV-a. Glavni razlog odbijanja je obaveza plaćanja usluga vode na redovnom mesečnom nivou. - U nekim regionima, uprkos volji zajednice da se integriše, postojeći vodovodni sistemi i kanalizaciona mreža su u lošem tehničkom stanju; potrebna su infrastrukturna ulaganja da bi se ovi sistemi doveli u operativno stanje. RKV-ovi uslovljavaju integraciju punom funkcionalizacijom ovih sistema pre nego što budu integrisani. <p>Preporuke:</p> <ul style="list-style-type: none"> - RAUV zahteva uključivanje opština i Ministarstva Ekonomije da bi se ubrzao proces integracije naselja koja imaju funkcionalne sisteme vodosnabdevanja. Neintergrisanje ovih naselja rezultiraće oštećenjem i amortizacijom vodovodnih sistema usled neodržavanja i nestručnog rada.
2	Prijem RKV aplikacije za integraciju operativnih jedinica vodosnabdevanja Elez Hana i Štrpce.	<p>Nije realizovano.</p> <p>Sistemi za vodosnabdevanje u Elez Han i Štrpce još uvek nisu rehabilitovani da bi ih preuzo RKV Bifurkacioni, zbog lošeg tehničkog stanja.</p> <p>Obrazloženje:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Radovi na rehabilitaciji vodovoda Elez Hana su u toku, radovi još nisu završeni, dok vodovod u Štrpce nije u funkciji i nema investicionog plana odobrenog od strane opštine ili vlade. <p>Preporuke:</p> <ul style="list-style-type: none"> - RAUV zahteva uključivanje opština i Ministarstva Ekonomije da što pre investiraju u rehabilitaciju ruralnih sistema (koji su u kvaru) i ne dozvole njihovo potpuno uništenje.
3	Prijem RKV Hidromorava aplikacije za integraciju operativnih jedinica vodovodnih službi Raniluga, Klokota, Parteša i Novog Brda.	<p>Nije realizovano.</p> <p>Neki ruralni sistemi vodosnabdevanja opština Ranilug, Parteš i Novo Brdo i svi sistemi opštine Klokot su nefunkcionalni. Preliminarna rehabilitacija ovih nefunkcionalnih sistema je uslov koji je RKV Hidromorava postavila da ih preuzme pod upravljanje.</p> <p>Obrazloženje:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Predstavnici opština Ranilugu, Parteš i Novo Brdo uslovljavaju integraciju formiranjem operativnih jedinica RKV Hidromorava u svojim opštinama. Formiranje operativnih jedinica zahteva dodatno osoblje i kancelarije, što je za RKV Hidromorava neprihvatljivo jer utiče na povećanje operativnih troškova.

		<p>Preporuke:</p> <ul style="list-style-type: none"> - RAUV traži uključivanje opština i Ministarstva Ekonomije da primoraju naselja koja odbijaju integraciju i da što pre investiraju u rehabilitaciju ruralnih sistema (koji su u kvaru) i ne dozvole njihovo potpuno uništenje.
4	Nadgledanje pružalaca usluga u vezi sa obnavljanjem vodnih dozvola kao i ispunjavanjem uslova licence.	<p>Realizovano.</p> <p>RAUV periodično nadgleda prati pružaoce usluga za obnavljanje vodnih Rdozvola i ispunjavanje standarda usluga.</p> <p>Pokazatelji merenja:</p> <ul style="list-style-type: none"> - RAUV je tokom inspekcijskih nadzora identifikovao jedan broj izvora koji se koriste bez vodne dozvole. - RAUV je zvaničnim dopisima zatražio od pružalaca usluga da im se obezbede vodne dozvole za sve izvore vode koje koriste. - RAUV je putem zvaničnog pisma obavestila MŽSPPI - Regionalni Autoritet rečnih slivova (RARS) o izvorima vode koji nisu opremljeni vodnom dozvolom i koje koriste RKV. - Spisak resursa koje koriste RKV (naziv, region, operater) je dostavljena RARS kako bi nastavio dalje pružanje vodnih dozvola RKV-ima za sve resurse koji su u upotrebi. - Moduli za ispunjavanje standarda usluga, uključujući mape uslužnih područja su ažurirani. - Izveštaj o ispunjenosti standarda usluga za 2022. godinu je sačinjen i obavljen na sajtu RAUV-a. - Sastavljena su zvanična pisma upozorenja i obaveštenja za pružaoce usluga koji ne ispunjavaju standarda usluga. - Zapisnici sa sastanka i inpekcijskih poseta opštini Mamuša i sastanaka sa rukovodstvom RKV Hidroregioni Jugor radi pronalaženja rešenja za Mamušin slučaj. - Odluka o suspenziji licence za vodosnabdevanje opštini Mamuša. <p>Razjašnjenje:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Problematično pitanje ostaje izdavanje vodnih dozvola za mala izvorišta, za koje su, prema zakonu na snazi, opštine nadležne za izdavanje vodnih dozvola. Opštine nemaju kapacitet i iskustvo za izdavanje vodnih dozvola, a sa druge strane, postoji nedostatak koordinacije između Regionalnog Autoritet rečnih slivova (RARS) i opštine da adresiraju ovo pitanje.
Cilj 2: Međuinstitucionalna saradnja u cilju povećanja održivosti u sektoru voda		

1	Organizovanje sastanaka i debata u cilju postizanja održivosti sektora voda na Kosovu.	<p>Realizovano.</p> <p>RAUV održava redovne sastanke sa svim zainteresovanim stranama u sektoru voda (Parlamentarna Komisija, ME- JPNJP, MŽSPPI, MSV, NIJZK, SHUKOS, itd.).</p> <p>Pokazatelji merjenja:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Zapisnici / razmena e-mail za sastanke i dogovaranje zajedničkih akcija. - Učešće na sastancima i predstavljanje predloga za postizanje održivosti sektora.
2	Procesi podrške za povećanje efikasnosti i odgovornost u cilju poboljšanje performansi RKV -ova.	<p>Realizovano.</p> <p>RAUV će pratiti ispunjenje ciljeva za 6 odobrenih pokazatelja za nadgledanje upravljanja RKV-a i o odbora direktora, komuniciraće sa ME- JPNJP za ispunjenje postavljenih odobrenih ciljeva.</p> <p>Pokazatelji merjenja:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sastanci sa ME- JPNJP i RKV, informacije o ciljevima utvrđenim prema tarifnom procesu. - Zapisnici / razmena e-mail korespondencije i dogovor o zajedničkim akcijama i sastancima. - Nadgledanje performansi, posebno 6 pokazatelja koji su definisani za merenje performansi RKV (uprava i odbor direktora).
3	Potpisivanje sporazuma o saradnji između RAUV i NIJZK za razmenu podataka o kvalitetu vode.	<p>Realizovano.</p> <p>Kvalitet vode, prema zakonskom okviru RAUV-a, je glavni standard usluge. NIJZK je odgovoran za sprovođenje i nadgledanje analize kvaliteta vode. U ovom kontekstu RAUV zavisi od podataka koje je prijavio NIJZK o kvalitetu vode. U cilju održavanja komunikacije između institucija, RAUV je pripremio nacrt sporazuma za potpisivanje sa NIJZK za razmenu podataka o kvalitetu vode.</p> <p>Pokazatelji merjenja:</p> <ul style="list-style-type: none"> - RAUV je izradio nacrt sporazuma o saradnji između NIJZK i RAUV, sa naglaskom na razmenu podataka o kvalitetu vode. - Nacrt sporazuma su potpisala dva direktora institucija (RAUV i NIJZK). - Podatke o kvalitetu vode za 2022. godinu NIJZK je podelio sa RAUV. - RAUV je bio aktivan deo i podržao radnu grupu za izradu plana za nadgledanje kvaliteta vode za sve RKV.
4	Koordinacija sa Kosovskom Agencijom za Metrologiju	Aktivnost nije planirana - realizovana.

	(KAM) za specifikacije vodomera	<p>RAUV, postmatrajući stanje vodomera instaliranih kod potrošača, želeo je još jednom da podseti RKV na zakonske zahteve za merne instrumente koji se primenjuju na Kosovu.</p> <p><u>Pokazatelji merenja:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Organizacija radionice uz učešće RKV-a i zainteresovanih strana, kako bi se predstavili zakonski zahtevi za tehničke specifikacije vodomera i zakonski zahtevi za redovnu verifikacije vodomera.
Cilj 3: Saradnja sa međunarodnim partnerima		
1	Organizacija sastanaka sa regionalnim regulatorima (Albanije, Severne Makedonije i Crne Gore)	<p>Realizovano.</p> <p>Memorandum o saradnji između regulatora Albanije, Severne Makedonije, Kosova i Crne Gore potpisan je i podržan od strane Evropskog regulatora vode (WAREG).</p> <p><u>Pokazatelji merenja:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Potpisan Memorandum o saradnji. - Obavljanje zvaničnih informacija i detalja memoranduma na sajtovima regulatora država potpisnica. - Zajednička prijava regionalnih regulatora, u koordinaciji sa WAREG-om, za zajedničke projekte podrške iz EU.
2	Učešće na sastancima, radnim grupama i drugim aktivnostima koje organizuje WAREG.	<p>Realizovano.</p> <p>RAUV aktivno učestvuje na redovnim sastancima i drugim inicijativama koje organizuje WAREG.</p> <p><u>Pokazatelji merenja:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Kontinuirana komunikacija / prepiska putem e-maila. - Učešće RAUV-a na sastanku Generalne skupštine WAREG-a na Azore-Portugal, Itali i Mađarska (februar, jun i septembar 2022). - Učešće RAUV-a na sastanku 7. Foruma regulatora u organizaciji IWA, Kopenhagen (septembar 2022). - Deljenje sa WAREG ključnim pokazateljima performansi (KPP) i njihovo porećenje sa drugim evropskim zemljama. - Prezantacija procedura za izveštavanje, verifikacija i reviziju podataka od strane RAUV; razmena iskustava sa drugim e regulatorima.
3	Izveštavanje podataka u DANUBIS-u i učešće na sastancima i radnim grupama prema zahtevima	<p>Realizovano.</p> <p>RAUV aktivno učestvuje na redovne sastanke DANUBIS-a.</p> <p><u>Pokazatelji merenja:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Konstantna komunikacija putem e-maila.

		<ul style="list-style-type: none">- Učešće direktora RAUV-a kao panelista i prezentera na sesiji Dunavskog Foruma o vodama (jun 2022), gde su pitanja vezana za uticaj povećanja cene energije na cene vode sa tačke gledišta regulatora za vode.
--	--	---

Strateški cilj 2: Unapređenje i implementacija pravnog okvira

Na osnovu Zakona o Regulisanju Usluga Vode, RAUV je nezavisna institucija, ovlašćena za izradu i usvajanje pravilnika, standarda i regulatornih odluka, dok je Odeljenje za pravne poslove i licenciranje odgovorno za pokretanje i vođenje procesa izrade i revizije zakonskih propisa i podzakonski akti RAUV. Cilj je oduvek bio stvaranje funkcionalne i stabilne pravne infrastrukture, primenljive na terenu, u cilju unapređenja i povećanja efikasnosti rada pružalaca vodnih usluga, zaštite postrošača, kao i usklađivanja RAUV zakonodavstva sa zakonodavstvom Evropske Unije.

Na zahtev Parlamentarskog komisiji za ekonomiju, Industriju, preduzetništvo i trgovinu, Pravno odeljenje je vodila proces izrade Nacrta Zakona o “ Regulatornom Autoritetu o Regulisanju Usluga Vode ”. Ovim predloženim nacrtom zakona jasnije su definisane odgovornosti i uloga RAUV-sa, definisana su ovlašćenja u funkcije RAUV-a, uslovi za izdavanje dozvola za obavljanje delatnosti u oblasti vodnih usluga, utvrđivanje naknade za usluge, utvrđivanje standarda usluga i nadzor nad primenom ovih standarda, zaštita potrošača, nadgledanje performansi pružalaca usluga. Takođe, ovim Nacrtom zakona definisane su jasne odredbe koje regulišu delatnost pružalaca vodnih usluga, kako bi se obezbedila veća transparentnost u pogledu obavljanja delatnosti pružalaca vodnih usluga i usluga u rasutom stanju, kao i u cilju kontinuiranog i progresivno poboljšanje kvaliteta usluga.

Još jedan fokus Odeljenja za Zakon i Licenciranje u saradnji sa Jedinicom za inspekciju je nadgledanje i sprovođenje uslova licenci od strane pružalaca usluga. U ovom kontekstu RAUV je reagovao u slučajevima kada ke primetio da su pružaoci usluga izbegli svoje zakonske odgovornosti, bilo putem zvaničnih pisama, upozorenja, odluka do suspendizije licence za usluge, kao što je bio slučaj sa RKV Hidroregjioni Jugor, za koji je suspendovana licenca za usluge za opštinu Mamuša.

Odeljenje za Zakon i Licenciranje je posvetilo pažnju na rešavanje žalbi potrošača preko Komisije za rešavanje žalbe potrošača (KRŽP), na osnovu odgovornosti i uloge koju ima, u skladu sa Pravilnikom o rešavanju žalbe potrošača, Zakon o Regulisanju Usluga Vode i Zakon o opštem upravnom postupku. RAUV je uspešno i profesionalno zastupan na svim nivoima sudskih postupaka, počev od Osnovnog suda, Apelacionog suda i Vrhovnog suda. Vredi napomenuti da su za sve slučajeve koji su doneseni tokom 2022. godine konačnim odlukama, bilo od strane sudova ili čak od strane KRŽP, osnažene odluke koje je RAUV donio, što dokazuje da je RAUV nezavisna i pravična institucija u svojim Odlukama.

Na osnovu godišnjeg plana rada za 2022. godinu, RAUV je preko Odeljenja za Zakon i Licenciranje sproveo istraživanje mišljenja potrošača o njihovom zadovoljstvu uslugama koje pružaju pružaoci usluga vode po ugovoru br. AU/2016-22-5301-2-3-6/C247. Istraživanje je sprovedeno u celoj uslužnoj oblasti koju pokriva 7 RKV. Glavni cilj ovog istraživanja bio je da se dobije i analizira mišljenje potrošača o kvalitetu usluga koje nudi 7 RKV-a na Kosovu, da se analizira zadovoljstvo potrošača u odnosu na ponuđene usluge i da se analiziraju izazovi koji zaokupljaju potrošače.

U tabeli 4 prikazane su aktivnosti koje su sprovedene u 2022. godini – prema planovima iz Plana Performansi za 2022. godinu u okviru Strateškog cilja 2.

Tabela 4. Aktivnosti sprovedene tokom 2022. godine u okviru Strateškog cilja 2

Cilj 1: Unapređenje pravne infrastrukture i stvaranje povoljnijeg regulatornog okruženja u vezi sa aktivnostima pružalaca vodnih usluga		
1	Pregled pravnog okvira i podzakonskih akata RAUV-a	<p>Nije bilo revizije zakonskog okvira tokom 2022. godine</p> <p>RAUV kontinuirano ažurira i usklađuje svoj pravni okvir (Pravila) na sopstvenu inicijativu i prema zahtevima pružalaca usluga ili zainteresovanih strana.</p> <p>2022. godine nije bilo revizije jer se očekivalo da se pristupi novom zakonu o vodnim uslugama i tek tada se smislilo da se revidiraju pravilnici.</p>
2	Izmena / dopuna Zakona o Regulisaniu usluga vode	<p>Delimično realizovan.</p> <p>RAUV je izradila prvi nacrt Zakona o vodnim uslugama i dostavila ga Parlamentarnoj Komisiji za ekonomiju, industriju, preduzetništvo i trgovinu o obrazložila predložene izmene. <u>Pokazatelji merenja:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Urađen je prvi nacrt Zakona koji je upućen Parlamentarskoj Komisiji za ekonomiju, industriju, preduzetništvo i trgovinu. - Spisak aktera i kontakata za raspravu / komentarisanje nacrta Zakona dostavljen je Parlamentarskoj Komisiji. - Sastanak sa Parlamentarnom Komisijom za obrazloženje predloženih izmena zakona održan je u maju 2022. godine. <p>Razjašnjenje:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Parlamentarna Komisija za ekonomiju, industriju, preduzetništvo i trgovinu nije obrađivala nacrt Zakona za raspravu sa zainteresovanim stranama.
3	Profesionalna podrška u izradi normativnih akata RKV-a i proceni njihove zakonitosti	<p>Realizovano.</p> <p>RAUV je podržao pružaoce usluga u izradi, proceni i tumačenju zakonitosti internih normativnih akata pružalaca usluga.</p> <p><u>Pokazatelji merenja:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - U izveštajnom periodu izrađene su 4 odluke koje regulišu delatnost RAUV i pružalaca usluga. - Pružane su stručne usluge RKV Prishtina i RKV Gjakova za usaglašavanje unutrašnjih pravilnika: izrada nacrta Pravilnika br. 07/2022 za rešavanje žalbi potrošača, za procedure za priključenje potrošača na vodovodne usluge, procedura za prestanak usluge vode i procedure fakturisanja potrošača za usluge vode.

4	Nadgledanje napretka postignutog u potpisivanje ugovora između potrošača i pružalaca usluga, uključujući ugovore o uslugama između opština i pružalaca usluga.	<p>Realizovano.</p> <p>RAUV je organizovao sastanke sa pružiocima usluga kako bi unapredio proces potpisivanja ugovora sa potrošačima i kontinuirano prati ovaj proces.</p> <p>Pokazatelji merenja:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realizacija sastanaka sa RKV-ovima u cilju davanja instrukcija za postizanje napretka za potpisivanje ugovora sa potrošačima i ugovora o uslugama sa opštinama. - Tokom 2022. godine ostvaren je značajan napredak u pogledu broja potpisanih ugovora sa potrošačima.
5	Nadgledanje poštovanja uslova licence	<p>Realizovano.</p> <p>RAUV je stalno oprezno nadgledao pružaoce usluga kako bi ispunili uslove licence za pružene usluge i odmah je reagovao na identifikovane prekršaje.</p> <p>Pokazatelji merenja:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Slanje predmeta vodovoda “Vodovod Ibar” privatnom izvršiocu, vezano za pružanje usluga bez posedovanja Licence za usluge. - Pokrenute su procedure i upozerenja za neizvršavanje dužnost i potencialno kršenje uslova licence od strane RKV “Prishtina” i RKV “Hidroregjioni Jugor”. - Licenca za usluge RKV “Hidroregjioni Jugor” suspendovana je za uslužno područje opština Mamuša, zbog neisporučivanja vode u opštinu Mamuša u dužem vremenskom periodu. - Od RKV “Hidroregjioni Jugor” je službenim dopisima zatraženo da ispuni uslove licence za izvršene promene u upravljanju, kao i da mu se obezbedi ekološka dozvola za postrojenje za otpadne vode. - Od RKV “Hidroregjioni Jugor” je službenim dopisima zatraženo da ažurira spisak naselja za uslužno područje u opštini Dečani, kao i da obezbedi vodne dozvole za 6 izvorišta za koja nedostaju vodne dozvole.
Cilj 2: Unapređenje i nadgledanje sprovođenja zakonskih i institucionalnosti politika za zaštitu prava potrošača		
1	Sastanci sa RKV u vezi sa žalbama i tužbama i potrošača.	<p>Realizovano.</p> <p>Odeljenje za pravne poslove i Licence (RAUV) održalo je sastanke sa RKV i razgovaralo o pitanjima razmatranja žalbi potrošača.</p>

		<p><u>Pokazatelji merenja:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Pozivi na sastanke sa RKV-ovima. - Zapisnici sa sastanaka i diskusija o pravnim radnjama koje RKV-ovi treba da preduzmu protiv nelegalnih prikuljučaka. - Zbirni izveštaj u vezi sa nalazima i preporukama za akcije koje treba da pokrene RAUV.
2	Organizovanje sastanaka Komisije za rešavanje žalbi potrošača (KRŽP) za razmatranje i odlučivanje po žalbama potrošača.	<p>Realizovano.</p> <p>RAUV je, preko Odeljenja za pravne poslove i licenciranje, organizovala sastanke i saslušanja kako bi ispitala žalbe koje su podneli potrošači.</p> <p><u>Pokazatelji merenja:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - KRŽP je primio i obradio 322 žalbe potrošača na razmatranje. - Organizovana su 104 sastanka KRŽP za razmatranje 322 žalbe koje su podneli potrošači. - Organizovana su 4 javne rasprave za razmatranje žalbi uz prisustvo RKV i potrošača.. - Izlazak na teren KRŽP u 14 slučajeva radi provere činjeničnog stanja u vezi sa žalbama potrošača. - Na sve podnete žalbe potrošača doneta su 322 rešenja. - Sastavljene odluke su poslate strankama u zakonskim rokovima.
3	Nadgledanje i inspekcija pravilnosti rada prvostepenog KRŽP, za prihvatanje, rešavanje i odlučivanje prigovora potrošača.	<p>Realizovano.</p> <p>RAUV je organizovao sastanke za procenu regularnosti i donošenja odluka od strane prvostepenih komisija u vezi sa obradom žalbi potrošača.</p> <p><u>Pokazatelji merenja:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Organizovani sastanci i komunikacija sa članovima prvostepene komisije u vezi sa obradom odlučivanju po žalbama potrošača.
4	Sastanci sa Ministarstvom industrije, preduzetništva i trgovine, (MIPT) – Odeljenje za zaštitu potrošača (Savet za zaštitu potrošača).	<p>Realizovano.</p> <p>RAUV je, preko Odeljenja za Zakon i Licenciranja, učestvovao je na sastancima na poziv Odeljenja za zaštitu potrošača (Savet za zaštitu potrošača).</p> <p><u>Pokazatelji merenja:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Učešće na 4 sednice Saveta za zaštitu potrošača. - Doprinis izradi nacrtu zakona o zaštiti potrošača.

5	Učešće na sudskim raspravama za razmatranje žalbi potrošača i RKV.	<p>Realizovano.</p> <p>RAUV je, preko Odeljenja za Zakon i Licenciranje, učestvovao je u sudskim raspravama u vezi sa žalbama potrošača i RKV.</p> <p>Pokazatelji merenja:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Učešće na 53 sudske rasprave održane o Osnovnom sudu. - Broj tužbi potrošača i pružalaca usluga bio je 44. - Broj odgovora RAUV-a na tužbu Osnovom sudu bio je 44. - Broj žalbi koje je RAUV podneo Apelacionom sudu bio je 3. - Broj žalbi koje su potrošači i pružaoci usluga podneli Apelacionom sudu je 10. - Priprema materijala i dokumentacije kao materijalnog dokaza za svaki slučaj pritužbi.
6	Pokretanje projekta za procenu zadovoljstva potrošača uslugama vode.	<p>Realizovano.</p> <p>RAUV je uspešno implementirao projekat za procenu zadovoljstva potrošača uslugama vode.</p> <p>Pokazatelji merenja:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Izrada projektnog zadatka, vođenje procedura nabavke i izbor kompanije za obavljanje intervjua sa potrošačima. - Sprovođenje intervjua sa potrošačima prema distribuciji uzoraka ispitanika u RKV i po opštinama. - Nadgledanje sprovođenje intervjua sa potrošačima, analiza rezultata dobijenih intervjuisanjem potrošača. - Sastavljenje i obavljanje izveštaja na sajtu RAUV-a o zadovoljstvu potrošača vodnim uslugama. - Presentacija rezultata izveštaja RKV-ovima, odboru direktora i zainteresovanim stranama.

Strateški cilj 3: Unapređenje i efektivna implementacija tarifnog procesa

U toku 2022. godine Odeljenje za tarife je angažovano na nadzoru sprovođenja tarifnog procesa 2022-2024 od strane pružalaca vodnih usluga, odnosno nadgledanje implementacije i ispunjavanja odobrenih tarifnih ciljeva za 2022. godinu.

Glavni fokus je bio na nadgledanju ispunjenja 6 ključnih pokazatelja performansi (kvalitet vode, prikupljanje, i nefakturisana voda, stoga pokrivenosti poslom, kapitalne investicije i efikasnost osoblja), koje su odabrali RAUV i Ministarstvo Ekonomije (Jedinica za Politiku i Nadgledanje Javnih Preduzeća – JPNJP) za ocenjivanje performansi upravljanja RKV. U ovom kontekstu, ispunjenje iznosa kapitalnih

investicija iz sopstvenih izvora finansiranja RKV-a i smanjenje nefakturisane vode (gubitka vode) su dva indikatora za koja postoji stalna komunikacija između RKV -a i RAUV-a.

Odeljenje za tarife je angažovana na izradi izveštaja o tarifnom procesu i pristupačnosti plaćanja računa za vodne usluge nakon usvajanja tarifnog procesa 2022-2024. Drugi važan izveštaj koji je sačinilo Odeljenje za tarife je onaj o ispunjenju tarifnog ciljeva za 2021. u ovom izveštaju su istaknuta kašnjenja u ispunjavanju ciljeva planiranih za 2021. godinu, od kojih zabrinjavaju veliki gubici vode, nerealizacija kapitalnih ulaganja uključenih u naknade, kašnjenje u naplati, itd.

Pored svih gore navedenih aktivnosti, Odeljenje za tarife ja imalo najintenzivniju posvećenost u podršci RKV-ovima za izradu Plana upravljanja imovinom (PUI). Za RKV-ove, ovo bi trebalo da bude glavni dokument iz kojeg bi proizašle sve aktivnosti za obnovu infrastrukture kojom upravljaju RKV-ovi. Krajem 2022. godine bilo je moguće izraditi prve nacрте PUI za 7 RKV, za 4 RKV su PUI uslovno odobrene, dok su ostala 3 RKV upozorena da ne odobravaju PUI. Pošto je to prvi nacrt, RKV-ovima je dat rok do 2023. da finaliziraju PUI. Za neispunjavanje ovog zahteva od strane RKV-a uslediće kaznene mere.

Tokom četvrtog kvartala ČK4 2022. godine Odeljenje za tarife je bilo angažovano sa Nacionalnom Kancelarijom za Reviziju (NKR), koja je na zahtev Parlamentarne Komisije za ekonomiju, industriju, preduzetništvo i trgovinu, počela da vrši reviziju RKV-a za ipunjenje kapitalnih investicija iz finansiranja odobrenog sa tarifnim procesom za 2019, 2020 i 2021. podrška NKR će se nastaviti tokom ČK 1 2023.

U tabeli 5 prikazane su aktivnosti sprovedene tokom 2022 – u odnosu na planove predstavljene u Planu Performansi za 2022. godinu u okviru Strateškog cilja 3.

Tabela 5. Aktivnosti realizovane tokom 2022. godie u okviru Strateškog cilja 3

#	Opis aktivnosti	Status
Cilj 1: Nadgledanje realizacije kapitalnih investicija uključenih u tarife		
1	Izrada izveštaja o tarifnom procesu 2022-2024 i pristupačnosti tarifa za usluge vode.	Realizovano. Izrada izveštaja o tarifnom procesu 2022-2024, uključujući analizu pristupačnosti tarifa, je zakonska obaveza RAUV. <u>Pokazatelji merenja:</u> - Izveštaj o tarifnom procesu i pristupačnosti tarifa za vodne usluge je sastavljen i objavljen na sajtu RAUV-a.
2	Analize ispunjenja kapitalnih investicija od strane RKV-a za 2021. godinu.	Realizovano. Važna sastavna komponenta tarifa je kapitalna investicija iz sopstvenih finansija pružalaca usluga. Implementacija ovih investicija je veoma važna za RAUV. <u>Pokazatelji merenja:</u> - Izvršena je procena ispunjenosti kapitalnih investicija odobrenih tarifnim procesom. - Kapitalne investicije RKV-a iz sopstvenih izvora finansiranja za 2021. nisu ispunjene u odnosu na planove.
3	Analiza ipunjenosti zadate stope gubitaka vode i drugih ciljeva.	Realizovano.

		<p>Analizirani su podaci o gubicima vode i drugi pokazatelji i upoređeni sa postavljenim ciljevima za devet meseci 2022. godine.</p> <p><u>Pokazatelji merenja:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Nijedan RKV nije ispunio nijedan od ciljeva postavljenih u tarifnom procesu. - Održani su sastanci sa rukovodstvom RKV-a i borda direktora RKV kako bi se saopštilo neispunjavanje planiranih ciljeva. - Informativni dopisi su upućeni zainteresovanim licima i JPNJP.
Cilj 2: Realizacija ciljeva iz tarifnog procesa		
1	Sastavljanje izveštaja o ispunjenju ciljeva iz tarifnog procesa 2021. godine.	<p>Realizovano.</p> <p>Odeljenje za tarife je analizirala podatke i izradila izveštaj o ispunjenju tarifnih ciljeva za 2021. godinu.</p> <p><u>Pokazatelji merenja:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Sastavljen je izveštaj o ispunjenosti tarifnih ciljeva za 2021. godinu. - Nijedan RKV nije uspela da ispuni ciljeve postavljenen u tarifnom procesu za 2021. godinu.
2	Procena politike postojećih tarifnih politika i propisa; pokretanje konsultacija za reviziju i ponovnu procenu tarifnih politika.	<p>Nije realizovano.</p> <p>Razjašnjenje:</p> <ul style="list-style-type: none"> - RAUV se nada da će tokom 2022. godine novi Zakon o vodnim uslugama biti finalizovan i usvojen od strane Skupštine Kosova; dakle, to bi značilo reviziju postojećih tarifnih politika i propisa. - RAUV čeka angažovanje međunarodnog konsultanta (tokom 2023. godine) da proceni i predloži izmene /dopune tarifne metodologije.
3	Nadgledanje toka poslovanja RKV-a kako bi se ispunili ciljevi procesa regulacije tarifa za 2022.	<p>Realizovano.</p> <p>Odeljenje za tarife je tokom 2022. godine pratilo poslovanje RKV-a i ispunjavanje ciljeve tarifnog procesa 2022. godine</p> <p><u>Pokazatelji merenja:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Završena je obrada podataka za ispunjenje tarifnih ciljeva za devet meseci 2022. godine. - Analizirano je poređenje realizacije Poslovnih planova RKVU-a sa ciljevima odobrenih tarifnim procesom.
Cilj 3: Usklađivanje poslovnog plana sa planom upravljanja imovinom		

1	<p>Usvajanje poslovnog plana (PP) i plana upravljanja imovinom (PUI) RKV-a za 2023. godine.</p> <p>Analiza da li su kapitalni projekti PP u skladu sa PUI (kritičnost imovine).</p>	<p>Realizovano.</p> <p>Odeljenje za tarife je dalo komentare na poslovni plan koji su RKV-ovi podneli na usvajanje za 2023. godine.</p> <p>Odeljenje za tarife je intenzivno uključeno u podršku RKV za izradu Plana upravljanja imovinom (PUI).</p> <p><u>Pokazatelji merenja:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - RAUV je poslala pisma RKV i obavestila zainteresovane strane (JPNJP) da u RKV Hidrodrini, RKV Gjakova, RKV Mitrovica i RKV Bifurkacioni postoji razlika između projekcija u poslovnom planu za 2023. godine i tarifnih ciljeva odobrenih za 2023. godinu. - Poslovni planovi za RKV Prishtina, RKV Hidromorava i RKV Hidroregjioni Jugor su u skladu sa tarifnim ciljevima postavljenim za 2023. godinu. - RAUV je poslala pisma svim RKV i obavestila zainteresovane (JPNJP) o neusaglašnosti poslovnog plana i plana upravljanja imovinom. - RKV su izradile prve nacрте PUI i dostavile ih RAUV- u na pregled i odobrenje. - Prvi nacrt PUI su uslovno odobreni za RKV Hidrodrini, RKV Hidromorava, RKV Hidroregjioni Jugor i RKV Gjakova; PUI nisu odobreni za RKV Prishitna, RKV Bifurkacioni i RKV Mitrovica.
---	---	---

Strateški cilj 4: Poboljšanje performansi pružalaca usluga

U mandatu RAUV-a je da prati, ocenjuje trend razvoja i performansi pružalaca usluga vodosnabdevanja i kanalizacije, da izveštava relevantne institucije i druge zainteresovane strane o stvarnom stanju sektora i izazovima sa kojim se sektor suočava. U tom smislu, RAUV, preko Odeljenja za izveštavanje o Performansi, upravlja prikupljanjem podataka o finansijskim, operativnim i uslužnim standardima od RKV na tromesečnoj osnovi, verifikuje (revidira) ove podatke, obrađuje prikupljene podatke i priprema polugodišnje izveštaje i godišnji izveštaji o performansi za pružaoce usluga. Prikupljeni podaci se čuvaju u bazi podataka kreiranoj u MS Access i ažuriraju se tromesečnim podacima koje prikupljaju RKV.

Izrada i obavljanje Godišnjeg izveštaja o Performansi pružaoce usluga vode na Kosovu je izveštaj sa kojim se identifikuje RAUV, ali i dokument na koji se pozivaju svi akteri u sektoru voda na Kosovu. Putem obavljanja ovog izveštaja, RAUV pre svega obaveštava odgovorne institucije Republike Kosovo (Vladu i Skupštinu Kosova) u vezi sa razvojnim trendom sektora vode i identifikuje glavne izazove sektora koji se moraju adresirati. Pored informacija, ovaj izveštaj takođe ima komparativnu i konkurentsku prirodu između pružalaca vodnih usluga.

Da bi se proverila tačnost prijavljenih podataka, RAUV organizuje redovne posete RKV-ima kako bi proverio listu po listu svih prijavljenih podataka i uporedio ih sa podacima iz računovodstvenog sistema i drugih aplikacija u pristupu predstavnika svakog RKV. Na kraju procesa revizije, RAUV sastavlja nacrt revizorskih izveštaja koji se dele sa RKV. Revizija podataka se zasniva na vodiču za Regulatorno računovodstvo.

Odeljenje za izveštavanje o Performansi je podržalo Odeljenje za pravne poslovne i licenciranje u razmatranju žalbi potrošača, podržalo Jedinicu za Inspekciju vodmera za proizvodnju i drugih aktivnosti organizovanih na terenu i podržavalo Odeljenje za tarife tokom celog procesa revizije Plani upravljanja imovinom (PUI).

U tabeli 6 prikazane su aktivnosti koje su sprovedene tokom 2022. godine – u odnosu na planove u Planu performansi za 2022. u okviru Strateškog plana 4.

Tabela 6. Aktivnosti sprovedene tokom 2021. godine u okviru Strateškog cilja 4

#	Opis aktivnosti	Status
Objektivi 1: Nadgledanje performansi pružalaca usluga vode na Kosovu		
1	Revizija podataka ključnih indikatora performansi (finansijskih i operativnih ključnih pokazatelja) za 2021. godinu.	<p>Realizovano.</p> <p>Revizija i verifikacija tačnosti i pouzdanosti prijavljenih podataka je redovan godišnji proces koji se organizuje u svakoj RKV.</p> <p>Pokazatelji merenja:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planiranje poseta RKV-ovima u cilju revizije i verifikacije pouzdanosti podataka. - Kontrolni listovi sa planiranim, realizovanim i prijavljenim podacima upoređuju se sa podacima koji se nalaze u RKV baznim datumima. - Inspekcija i verifikacija praksi upravljanja podacima i rangiranje praksi upravljanja podacima prema smernicama za nadgledanje i izveštavanje.

		- Izrada izveštaja revizije za svaku RKV, uključujući nalaze i preporuke.
2	Obavljanje godišnjeg izveštaja o radu RKV za 2021. godinu.	<p>Realizovano.</p> <p>Izrada godišnjeg izveštaja o performansi pružalaca usluga na Kosovu je zakonska obaveza RAUV, da predstavi postojeće stanje u sektoru voda zainteresovanim stranama.</p> <p><u>Pokazatelji merenja:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Obrada podataka o performansi za RKV za 2021. godinu. - Godišnji izveštaj o performansi pružalaca usluga vode na Kosovu za 2021. godinu je sastavljen i obavljen na veb stranicu RAUV-a.
3	Organizovanje radionice i okruglih stolova sa svim zainteresovanim stranama u sektoru voda za predstavljanje podataka o performansi.	<p>Realizovano.</p> <p>Postala je tradicija da se godišnji izveštaj o radu javnih pružalaca usluga predstavlja publici uz učešće zainteresovanih strana uključenih u sektor voda.</p> <p><u>Pokazatelji merenja:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Organizovana je radionica za predstavljanje podataka o performansi za pružaoce usluga vode na Kosovu.
4	Zbirka ključnih pokazatelja od RKV za 2022, njihov rezime i ubacivanje u bazu podataka.	<p>Realizovano.</p> <p>Podaci o ključnim pokazateljima performansi pružalaca usluga izveštavaju RAUV-u na kvartalnoj osnovi.</p> <p><u>Pokazatelji merenja:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Podaci o ključnim pokazateljima performansi za svaki kvartal prima RAUV i ubacuje ih u bazi podataka (u modul performansi).
5	Izrada i objavljivanje polugodišnjeg izveštaja o performansi za 2022-H1	<p>Realizovano.</p> <p>Ušlo je u praksi da se sastavljaju izveštaji o performansi za prvo polugodište svake godine. Ovi izveštaji služe za procenu trenda performansi sektora i vršenja pritiska na RKV-ove da rade na ispunjavanju planiranih ciljeva.</p> <p><u>Pokazatelji merenja:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Izveštaj za 2022-H1 (i devetomesečni izveštaj) je izrađen i podeljen sa RKV-ovima i zainteresovanim stranama u sektoru voda. - Organizovani su sastanci sa RKV-ovima uz učešće predstavnika odbora direktora RKV kako bi se predstavio napredak ili stagnacija u ključnim pokazateljima performansi.

Strateški cilj 5: Poboljšanje nivoa ispunjavanja standarda usluga

U cilju verifikacije ispunjenja Standarda usluga prema Uslovima licence, RAUV preko jedinice za Inspekciju, uz podršku Odeljenja za Zakon i licenciranje i Odeljenja za Performansi, vrši redovne inspekcije u 7 (sedam) RKV. Podaci prikupljeni tokom inspeksijskih poseta se ubacuju u module inspekcije i rezimiraju u 'Izveštaju o nivou usluga koje pružaju licencirani pružaoci usluga – usklađenost sa uslovima licence' koji je objavljen na veb stranici RAUV-a.

S obzirom da Izveštaj sadrži preporuke, isti, pored toga što služi sektoru voda da ima podatke prikupljene u jedinstvenoj bazi podataka, posebno služi RAUV da iz godine prati napredak pružalaca usluga u ispunjavanju standarda usluga i drugih uslovi licence, kao i da će biti osnov da Jedinica za inspeksijske poslove pokrene detaljnije inspeksijske preglede standarda u kojima se ovim izveštajem utvrdi da postoje praznine.

Pored inspeksijskog nadzora za ispunjavanje standarda usluga i uslova Licenciranja, što je redovna godišnja inspekcija, jedinica za inspekciju planira i organizuje verifikacione inspekcije i tematske inspekcije, za određena pitanja koja su od interesa za RAV i sektor uopšte.

Verifikacione inspekcije imaju za cilj da potvrde nivo standarda usluge gde je utvrđeno da postoji kašnjenje u ispunjenju, sa koja pitanja je izvršena preliminarna inspekcija i date preporuke za poboljšanje.

Inspeksijska jedinica je organizovala takvu inspekciju za slučaj vodosnabdevanja opštine Mamuša. Ova aktivnost je nastavak inspeksijskih nadzora započelih 2019 i 2020. godine, koji su prekinuti zbog situacije nastale pandemijom. Tokom 2021. i 2022. godine obavljene su terenske posete i održano neko nekoliko sastanaka sa RKV Hidroregijoni Jugor. Uprkos tekućim obavezama i aktivnostima RKV Hidroregijoni Jugor, da obezbedi dovoljne izvore vode za uopštinu Mamuša, naponi su bili neuspešni.

Tokom inspekcije na licu mesta, RAUV je dobila informaciju da je pored problema sa snabdevanjem vodom oštećena je i distributivna mreža u Mamuši. Uzimajući u obzir sve ove faktore, inspeksijska jedinica, u koordinaciji sa menadžmentom i odeljenjem za pravna pitanja i licenciranje, donela je odluku da suspenduje licencu za uslužnu oblast Mamuša RKV Hidroregijoni Jugor do kraja 2024. godine.

Inspeksijska jedinica je tokom 2022. godine organizovala sledeće tematske inspekcije: verifikaciju načina fakturisanja potrošača, provera vodomera za proizvodnju i proveru količine vode koja se snabdeva severnim delom Mitrovice.

Verifikacija načina fakturisanja potrošača: kao odgovor na porast žalbi potrošača po pitanju fakturisanja, RAUV je izvršio inspekciju za sve licencirane pružaoce usluga, sa ciljem verifikacije primene važećeg zakonodavstva u vezi sa načinom fakturisanja potrošača. Za ovu inspekciju odabran je uzorak od 5% potrošača – oko 22,000 potrošača, sa proporcionalnom raspodelom po regionima i naseljima. Tokom inspekcije odabrani su svi verski kultovi i škole. Tokom ovog pregleda analizirano je zapreminsko opterećenje odabranih potrošača za 12 meseci (jul 2021-jun 2022). podaci za zapreminsko opterećenje se dobijaju iz sistema naplate pružaoce usluga.

Inspekcija vodomera za proizvodnju: merenje proizvedene vode je zakonska obaveza za pružaoce usluga. Prilikom redovnih kontrola uočeno je da su proizvodnim mestima ugrađeni vodomeri različitih tipova i starosti. RAUV je u saradnji sa Kosovskom Agencijom za Metrologiju (KAM) izvršili zajedničku inspekciju, kako bi KAM, kao institucija odgovorna za merne instrumente, dala svoje mišljenje da li vodomeri instalirani u proizvodnim mestima ispunjavaju tehničke standarde.

Inspekcija količine vode koja se snabdeva severnim delom Mitrovice: RKV Mitrovica snabdeva vodom za piće opštine severne Mitrovice i Zvečan. S obzirom na to da se snabdevena voda ne obračunava niti

naplaćuje, RAUV je organizovao inspekciju, tokom koje je izvršena provera vodomera kako bi se proverila njihova funkcionalnost i način vođenja evidencije o količini snabdevene vode na severu.

Rukovodilac inspeksijske jedinice je takođe sprovodila sledeće aktivnosti:

- U saradnji sa Nacionalnim Institutom za Javno Zdravlje Kosova (NIJZK) i pružaocima usluga, uključena je u izradu Plana za nadgledanje kvaliteta vode i obrasca za izveštavanje podataka o kvalitetu vode, što je bio zahtev prema Administrativnom upustvu 10/2021 o kvalitetu vode namenjene za ljudsku upotrebu.
- RAUV kontakt osoba za izveštavanje Ministarstvu za Evropske integracije i Evropskom Regulatoru voda (WAREG).

U tabeli 7 prikazane su aktivnosti sprovedene u 2022 – u odnosu na planove iz Plana Performansi u okviru Strateškog cilja 5.

Tabela 7. Aktivnosti realizovane tokom 2022. godine u okviru Strateškog cilja 5

#	Opis aktivnosti	Status
Cilj 1: Inspekcija primene primarnog i sekundarnog zakonodavstva RAUV-a		
1	Redovna inspekcija ispunjenosti standarda usluga prema uslovima licence (ažuriranje modula standarda usluga).	<p>Realizovano.</p> <p>Redovne inspeksijske posete radi ispunjavanja standarda usluga prema uslovima licence su obavljene u 7 RKV.</p> <p><u>Pokazatelji merenja:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Moduli iz izveštavanje o ispunjenosti standarda usluga prema uslovima licence su ažurirani podacima sa terena. - Identifikovani su ruralni vodovodni sistemi koji su trenutno pod upravom RKV, ali koji nisu uključeni u Licencu za usluge. - Identifikovani su problematična pitanja koja se moraju rešavati kroz tematske inspekcije.
2	Priprema / izrada Izveštaja o završetku standarda usluga i usaglašenost sa uslovima licence	<p>Realizovano</p> <p>U skladu sa zakonskim okvirom, Jedinica za Inspekciju e dužna da sačini zapisnik o ispunjenosti standarda usluga prema uslovima licence.</p> <p><u>Pokazatelji merenja:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Izveštaj o nivou vodnih usluga koje nude Licencirani pružaoci usluga – usklađenost sa uslovima licence je izrađen i obavljen na veb stranici RAUV-a.
3	Tematska inspekcija i izrada izveštaja sa nalazima o izvršnim inspeksijskim nadzorima.	<p>Realizovano.</p> <p>Tematska inspekcija koji se odnosi na proveru načina fakturisanja potrošača.</p> <p><u>Pokazatelji merenja:</u></p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Inspekcija načina fakturisanja potrošača. - Inspekcija vodomera za proizvodnju. - Inspekcija količine vode koja se snabdeva severnom Mitrovice 	<ul style="list-style-type: none"> - Izrada plana za realizaciju aktivnosti; definisanje broja i raspodela uzoraka za pregled regionima i kategorijama potrošača i periodu analize. - Primanje podataka od softvera za naplatu RKV-a za volumetrijsko opterećenja potrošača odabranih za inspekciju. - Analiza izdvojenih podataka, identifikacija grešaka u fakturisanju potrošača. - Izrada izveštaja sa nalazima za svaki od 7 RKV. - Organizovanje radionice i predstavljanje rezultata i nalaza inspeksijskog nadzora. - Davanje preporuka svakom RKV za rešavanje nalaza. <p>Realizovano. Tematska inspekcija koji se odnosi na proveru funkcionalnosti vodomera za proizvodnju.</p> <p><u>Pokazatelji merenja:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Izrada plana i koordinacija sa Agencijom za Metrologiju Kosova za realizaciju aktivnosti; definisanje broja mesta resursa za proveru proizvodnih vodomera na 6 RKV. - Izlazak na teren, provera karakteristika vodomera za proizvodnju: godina postavljanja, funkcionalnost vodomera i usaglašnost sa zahtevima važećeg zakonodavstva i direktive za merne instrumente. - Izrada izveštaja; deljenje izveštaja sa RKV-ovima i traženje adresiranja nalaze za svaku RKV. <p>Realizovano. Inspekcija zonskih vodomera za merenje vode koja se snabdeva u severnom delu Mitrovice.</p> <p><u>Pokazatelji merenja:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Izlazak na teren, kontrola vodomera radi provere funkcionalnosti vodomera koje se šalje u severni deo, način vođenja evidencije ove količine vode, način fakturisanja i naplate.
4	Verifikaciona inspekcija za ispunjavanje uslova licence za opštinu Mamuša.	<p>Realizovano. Verifikaciona poseta Mamuše da bi se potvrdilo da li su pitanja vodosnabdevanja ove opštine rešena od strane RKV Hidroregijoni Jugor.</p>

		<p><u>Pokazatelji merenja:</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Terenska posete i sastanci sa RKV Hidroregjioni Jugor radi razgovora o aktivnostima i mogućnostima ponovnog uspostavljanja vodosnabdevanja za opštinu Mamuša.- Izrada odluke o upozorenju za suspenziju licence za pružanje vodnih usluga za opštinu Mamuša.- Izrada i slanje odluke RKV Hidroregjioni Jugor za privremenu suspenziju licence za snabdevanje vodom za opštinu Mamuša.
--	--	---

Strateški cilj 6: Obezbeđenje operativne i finansijske održivosti RAUV-a

Odgovornost Odeljenja za Administraciju i Finansije je da podržava rad i interno nadgledanje RAUV-a obezbeđujući u upravljanju budžetom i finansijama RAUV-a, upravljanje ljudskim resursima i imovinom RAUV-a, uključujući i druge logističke aktivnosti.

Odeljenje za Administraciju i Finansije je odgovoran za sastavljanje finansijskih izveštaja za Ministarstvo i Finansije (Trezor) i Skupštinu Kosova, na redovnoj godišnjoj osnovi, podržavajući pružanje usluga registracije, upravljanje podacima, protokoliranje, arhiviranje i klasifikaciju dokumenata, ažuriranje informacionog sistema RAUV-a i pružanje logistike.

Odeljenje za Administraciju i Finansije redovno komunicira sa RKVU-ima o prikupljanju godišnjih naknada za licenciranje (GNL), koje su RKV-i dužni da plate za rad RAUV-a. Održavanje i pružanje usluga informacione tehnologije kao što su: održavanje hardvera i softvera i održavanje i obavljanje vesti, informacija i dokumenata na RAUV-ovom veb sajtu se takođe upravlja putem odeljenja administracije i finansije.

U tabeli 8 prikazane su aktivnosti koje su realizovane u 2022. godini – u odnosu na planove iz Plana Performansi u okviru Strateškog cilja 6.

Tabela 8. Aktivnosti realizovane tokom 2021. godini u okviru Strateškog cilja 6

#	Opis aktivnosti	Status
Cilj 1: Razvoj i profesionalno napredovanje osoblja		
1	Obuka osoblja.	<p>Realizovano.</p> <p>Obuka i profesionalno napredovanje osoblja, učešće na obukama iz oblasti regulacije vodnih usluga ili slično je veoma važno za razvoj RAUV-a.</p> <p>Pokazatelji merenja:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organizacija i učešće osoblja na obukama iz oblasti upravljanja ljudskim resursima kao i iz oblasti administracije kancelarijskog rada (obučena 2 službenika). - Organizacija i učešće u usavršavanju za korišćenje SQL aplikacije 5 RAUV analitičara.
2	Učešće na forumima i konferencijama unutar i van zemlje.	<p>Realizovano.</p> <p>RAUV aktivno učestvuje na sastancima, konferencijama i forumima koje organizuju lokalne institucije i spoljne organizacije.</p> <p>Pokazatelji merenja:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Učešće na sastancima Generalne skupštine WAREG (3 sastanaka) i DANUBIS forumu (1 konferencija) i forumu regulatora IWA (1 sastanak).
Cilj 2: Planiranje i operativna i finansijska administracija		

1	Završena fiskalna 2021. i početna fiskalna godina 2022.	<p>Realizovano.</p> <p>Završena fiskalna godina 2021. i otvaranje fiskalne 2022. godine obavljeno je uspešno i u zakonskim rokovima.</p> <p>Pokazatelji merenja:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Finansijskih izveštaji za 2021. godinu su revidirani i dostavljeni Ministarstvu Finansija. - Troškovi za fiskalnu 2022. godinu su pokrenuti u skladu sa procedurama i planiranjem.
2	Nadgledanje i upravljanje budžetom RAUV-a i redovno finansijsko izveštavanje.	<p>Realizovano.</p> <p>RAUV je veoma uspešno upravljao svojim budžetom (troškovi i prihodi).</p> <p>Pokazatelji merenja:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Naknada godišnje naknade za licenciranje od strane RKV je u potpunosti realizovana – 100%. Tokom 2022. godine omogućena je i naplata starih dugova od pružalaca usluga (pogledajte finansijski izveštaj). - Plani troškova je realizovan preko 97% u odnosu na planove.
3	Izrada Fiansijskih uzveštaja za Ministarstvo Finansije (Trezor) i za Skupštinu Kosova.	<p>Realizovano.</p> <p>RAUV je precizan u izradi i podnošenju svih izveštaja nadzornim institucijama (Skupština Kosova i Ministarstvo Finansija - Trezor) u skladu sa zakonskim zahtevima.</p> <p>Pokazatelji merenja:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Finansijski izveštaj je sastavljen i na vreme dostavljen relevantnim institucijama (Skupština Kosova i Ministarstvo Finansija).
4	Realizacija nabavki po planu.	<p>Realizovano.</p> <p>Nabavke koje su planirane budžetom za 2022. godinu sprovedene su uz poštovanje zakonskih procedura i rokova.</p> <p>Pokazatelji merenja:</p> <ul style="list-style-type: none"> - RAUV je primio svu kupljenu robu i usluge tokom 2022.
5	Registracija i održavanje imovine.	<p>Realizovano.</p> <p>Baza podataka imovine RAUV-a se održava u skladu sa zakonskim procedurama i zahtevima.</p> <p>Pokazatelji merenja:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registracija imovine izvršen je krajem 2022. godine u skladu sa zakonskim procedurama i zahtevima. - Spisak imovine je registrovan u programu e-Imovina.

		- Izveštaj o proceni imovine i zapisnik o otuđenju nefinansijske imovine.
6	Obezbeđivanje operativne i finansijske održivosti RAUV, naplata takse na vreme od RKV.	<p>Realizovano.</p> <p>RAUV fakturiše RKV-ima godišnju naknadu za licenciranje (GNL), koja se prenosi u konsolidovani budžet Kosova na osnovu važećeg pravnog okvira.</p> <p><u>Pokazatelji merenja:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Slanje mesečnih rata RKV-ovima za plaćanje godišnje naknade za licenciranje. - Nadgledanje plaćanja računa od strane RKV-a, u slučaju neplaćanja, slanje obaveštenja i upozerenja za neplaćanje GNL. - Otvaranje sudskih i izvršenih predmeta protiv RKV-a koji ne plaćaju GNL.

5.2 PLAN ZA NAREDNU GODINU

RAUV je podneo Plan Performansi za aktivnosti planirane za 2022. godinu Skupštini Kosova. Plan performansi sa aktivnostima za 2022. godinu odobrio je Parlamentarna Komisija za Ekonomiju, Industriju, Preduzetništvo i Tregovinu 30.11.2022. Dana 27.01.2023 Komisija je razmotrila i istog dana odobrila plan performanse koji je podnela RAUV.

6. IZAZOVI I PREPORUKE

RAUV je tokom 2022. godine sa svim svojim profesionalnim potencijalom radio sa svim zainteresovanim stranama na unapređenju sektora voda. Celokupna posvećenost RAUV-a je bio u promovisanju i stvaranju kulture transparentne međuintitucionalne saradnje, gde svako daje doprinos u svojoj oblasti odgovornosti. I pored dostignuća i napretka sektora voda iz godine u godinu, stanje i dalje nije zadovoljavajuće, postoji stagnacija, ali ima i prostora za poboljšanje.

Izazovi sa kojima se suočava sektor voda i koji su uticali na funkcionisanje i rad RAUV-a su navedeni u nastavku:

Dalja obrada nacrtu zakona o “Regulatornom Autoritetu i Regulisanje usluga vode” koji je izradila RAUV

- Ovim predloženim nacrtom zakona bi se jasnije definisale odgovornosti i uloga RAUV-a, definisale bi se ovlašćenja i funkcije RAUV-a i pružalaca usluga, redefinisale bi se tarifne politike, posebno u pogledu reflektivnosti tarifa za usluge otpadnih voda, uspostavljanje standarda usluga i nadzor nad primenom ovih standarda, zaštita potrošača, nadgledanje performansi pružalaca usluga.
- Definisane su i jasne odredbe koje regulišu delatnost pružalaca vodnih usluga, kako bi se obezbedila veća transparentnost u pogledu poslovanja pružalaca vodnih usluga i veleprodaje vode, kao i da bismo imali kontinuirano i progresivno unapređenje kvaliteta usluga.
- RAUV preporučuje da Parlamentarna Komisija nastavi dalje s procedurama rasprave i javnih rasprava o nacrtu zakona “Regulatorni Autoritet o Regulisanju Usluga Vode”.

Povećanje broja osoblja RAUV-a:

Izazov sa velikim uticajem na efikasan rad RAUV-a je nastavak aktivnosti sa tako malim brojem osoblja.

- Kontinuirano širenje uslužne oblasti RKV, svest potrošača da se žalbe na nepravilnosti pružalaca usluga i uvođenje postrojenja za prečišćavanje otpadnih voda Kosovu je rezultiralo je dramatičnim povećanja obima rada RAUV-a. Iz tog razloga, RAUV neophodno je **da zaposli 3 nova** zaposlena u najkraćem mogućem roku: 1 zaposlenog u Odeljenje za Zakon i Licenciranje, 1 zaposlenog u Jedinicu za Inspekciju i 1 zaposlenog u Odeljenje za Tarife.
- Progresivno povećanja broja žalbi koje se upućuju RAUV-u, bilo da se radi o žalbama potrošača ili tužbama protiv RKV-a i obrnuto, uticalo je na preopterećenost RKV-a za razmatranje žalbi i učešće u sudskim raspravama. Da bi se rešio ovaj sve veći priliv žalbi Odeljenju za Zakon i Licenciranje, neophodno je angažovati pravnika koji će se baviti žalbama potrošača.
- Jedinica za inspekciju je veoma zauzeta inspeksijskim nadzorom na terenu (provera ispunjenosti standarda usluge, realizacija tematskih pregleda i verifikacione inspekcija) po raznim pitanjima, obavezno je dodala 1 zaposlenog (inženjera) za proveru ispunjenosti standarda usluga na terenu.
- Tarifni sektor do 2020. godine je uglavnom bio zaokupljen utvrđivanjem tarifa samo za vodu za piće. Od 2021. godine pa nadalje, sve veći broj postrojenja za prečišćavanje otpadnih voda (PPOV) se puštaju u rad. Utvrđivanje naknade za otpadne vode je mnogo složniji proces i zahteva detaljnije istraživanje i analizu troškova koji će proizaći iz rada ovih postrojenja. Shodno tome, Odeljenju za tarife je potreban jedan inženjer ili ekonomista za određivanje tarifa za PPOV.

Međuintitucionalna saradnja i razmena podataka:

- Neadekvatna komunikacija između institucija u vezi sa pitanjima definisanja prioriteta za ulaganja u infrastrukturu za vodu i otpadne vode. Često postoje investicije u infrastrukturu za vodosnabdevanje i otpadne vode koje imaju finansijski uticaj na RKV, a koje investicije nisu na vreme predstavljene RAUV-u tokom procesa određivanja tarifa.

- Saradnja i komunikacija sa zainteresovanim stranama u vezi sa integracijom svih sistema vodosnabdevanja pod upravljanjem RKV. Cilj je da takvim sistemima upravljaju RKV-ovi i da se njihovo stanje dalje ne pogoršava u nedostatku adekvatnog rada i održavanja.

Izrada strateškog plana RKV:

- Prema zakonskom i regulatornom okviru, RKV su obavezne da izrade i sprovode Poslovni Plan (PP), Plan Upravljanja Imovinom (PUI), Dugoročni Investicioni Plan (DIP), Plan Upravljanja Sušom (PUS) i Plan za Vodosnabdevanje u Vanrednim Situacijama (PVVS), Plan za Nadgledanje Kvaliteta vode (PNKV).
- RAUV je primetio da, pored poslovnog plana koji sastavljaju svake godine i koji je relativno dobro pripremljen, RKV imaju značajne nedostatke i izradi drugih planova, koji su gore pomenuti. RKV nikada nisu izradili PMA, Dugoročni investicioni plan (PIA) je pokrenut 2018. godine, ali nije završen. RAUV će tražiti da ponovo ažurira izradu ovog plana.
- Za 2022. godinu RAUV je zatražio i pružio podršku u izradi Plana Upravljanja Imovinom. Prvi nacrt ovog plana su izradili RKV i dostavili RAUV-u na odobrenje. Nakon uvida u prve nacрте ovog plana, ocenjeno je da dostavljenu dokumentaciju treba bolje pripremiti i usaglasiti sa ostalim planovima.

7. FINANSIJSKI IZVEŠTAJ

Regulatorni Autoritet za Usluge Vode se finansira iz Godišnjih Naknada za Licencu (GNL) koje pružaoci usluga moraju da plate za usluge RAUV-a. Godišnje Naknade za Licencu se prenose u Konsolidovani Budžet Kosova.

7.1 PRIHODI

Iznos godišnjeg naknada za licenciranje za 2022. godinu bio je 1.04% fakturisane vrednosti RKV-a ili izražen u novčanoj vrednosit 368,661.26 evra – kao što je prikazano u tabeli 9.

Tabela 9. Prihodi RAUV-a od GNL

Prihodi od godišnje naknade za licenciranje (GNL)	Planirano (EURO)	Prikupljeno (EURO)
Prihodi od godišnje naknade za licenciranje za 2022. godinu	373,903.86	353,770.68
Prihodi od sudskog izvršitelja za dug RKV Mitrovica za 2014/2015		16,763.60
Prihodi po dogovoru sa RKV Mitrovica po sporazumu 2021		8,424.20
Plaćanje duga od strane RKV Mitrovica prema sporazumu 2020/2021		24,976.64
Ukupno	368,661.26	400,935.12

RKV Mitrovica, zbog isplate dugova nagomilanih za prethodne godine, nije u mogućnosti da isplati iznos od 16,320.45 € po GNL za 2022. godinu, dok RKV Gjakova nije isplatio poslednju ratu od 3,812,73 € za GNL za 2022. godinu.

Kao što se vidi, ostvareni prihodi RAUV za 2021. su veći od planiranih, zbog naplate starih dugova od RKV Mitrovica.

7.2 BUDŽET

Budžet RAUV-a je sažet u tabeli 10. Budžet planiran od strane RAUV je u potpunosti odobren od strane Ministarstva Finansija.

Tabela 10. Budžet RAUV-a

Budžet	Predložen od RAUV (EVRA)	Odobreno od MF (EVRA)
Plata i dnevnice	242,121.00	242,121.00
Roba i usluga	122,459.00	122,459.00
Kapitalni izdaci	-	-
Komunalne usluge	6,503.00	6,503.00
Ukupno	371,083.00	371,083.00

7.3 BUDŽETSKI RASHODI

Za realizaciju aktivnosti tokom 2022. godine RAUV je potrošio ove iznose prema ekonomskim aktivnostima:

Tabela 11. Realizacija troškova

Troškovi	Troškovi (EVRA)	Višak (EURO)	Procenat realizacije
Plata i dnevnice	241,422.52	679.47	99.7%
Roba i usluga	114,827.54	7,631.46	93.7%
Kapitalni izdaci	-	-	-
Komunalne usluge	3,965.98	2,537.02	60.9%
Ukupno	360,216.04	10,847.95	97.07%

Do kraja kalendarske 2022 (31.12.2022) RAUV nije bio u mogućnosti da izvrši sva plaćanja za robu i usluge koje primio od ovog datuma, zbog kašnjenja u isporuci računa na vreme od strane operatora. Neplaćeni fature iznose 5,075.26 Evra, koje su plaćene budžetom za 2023. godinu.

8. ADRESIRANJE PREPORUKA KANCELARIJE GLAVNOG REVIZORA

Do sastavljanja ovog izveštaja RAUV nije primio revizorski izveštaj od kompanije koja je izvršila finansijsku reviziju za 2022. godinu.

PRILOG 1: PODACI O PRUŽAOCIMA USLUGA VODE

Ovaj dodatak će pružiti neke podatke o performansi RKV za 2022. godinu. Treba da se razjasni da pokazatelji operativnog i finansijskog performansi još uvek nisu revidirani od strane RAUV-a, pošto ovaj proces počinje u aprilu, nakon završetka perioda izveštavanja RKV relevantnim institucijama.

P-1.1: SUSPENDOVANE LICENCE

Tokom 2022. godine RAUV je suspendovao licencu za usluge RKV Hidroregjioni Jugor za opštinu Mamuša zbog nedostatka vodosnabdevanja u periodu dužem od 1 godine.

PRILOG -1.2: ŽALBE I PRIRODA ŽALBE POTROŠAČA

U tabeli 12 prikazan je broj žalbi potrošača za 2021 i 2022, koje je rešila Komisija za rešavanje žalbe potrošača (KRŽP) i broj sudskih postupaka.

Tabela 12. Broj žalbi potrošača

#	Opis aktivnosti	2021	2022
1	Broj sastanaka koje je održala Komisija za rešavanje žalbe potrošača (KRŽP)	130	104
2	Broj žalbi koje su podneli potrošači	272	322
3	Ukupan broj rešenih žalbi	252	322
4	Broj podnetih tužbi potrošača u osnovnom i apelacionom sudu	25	54
5	Učešće na sudskim raspravama	27	53

U tabeli 13 prikazan je broj žalbe potrošača koje je KRŽP rešila za 2022. godinu po regionima, dok je u tabeli 14 prikazana priroda žalbi potrošača.

Tabela 13. Broj žalbe potrošača po regionima

Përshkrim	Rešene žalbe po mesecima (2022. godina)												Ukupno
	J	Sh	M	P	M	Q	K	G	Sh	T	N	Dh	
RKV Priština	12	13	11	19	18	11	12	8	13	30	37	18	202
RKV Mitrovica	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	5
RKV Hidrodrini	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	4
RKV Gjakova	6	0	3	11	2	2	0	1	3	4	2	1	35
RKV Hidroregjioni	1	0	0	0	2	1	1	2	2	0	2	2	13
RKV Bifurkacioni	3	6	4	2	0	3	4	3	8	8	4	3	48
RKV Hidromorava	2	0	1	0	1	0	0	0	0	7	2	2	15
Ukupno	28	19	21	32	23	17	18	14	26	49	48	27	322

Tabela 14. Broj žalbi potrošača po regionima i priroda žalbi

RKV	Spor o dugu /preopterećenje	Paušalno fakturisanje	Ne redovno čitanje VM	Zahtev za zastarevanje duga	Drugi	Ukupno
RKV Prishtina	162	12	8	2	18	202
RKV Mitrovica	3	0	1	1	0	5
RKV Hidrodrini	4	0	0	0	0	4
RKV Gjakova	25	5	2	1	2	35
RKV Hidroregjioni	10	1	0	0	2	13
RKV Bifurkacioni	42	5	0	0	1	48
RKV Hidromorava	11	3	0	0	1	15
Ukupno	257	26	11	4	24	322

Tabela 15. Distribucija žalbi prema kategorijama potrošača

Žalbi	Domaći potrošači	Poslovno-industrijski potrošači	Institucionalni potrošači	Ukupno
Broj žalbi	267	45	8	322

P-1.3: POKAZATELJI PERFORMANSE PRUŽALACA USLUGA

Kvalitet vode koju snabdevaju pružaoci usluga vode

Podaci o kvalitetu vode koje je prijavila NIJK na nivou sektora sumirani su na sledeći način:

- Bakteriološka prikladnost je 99.3%.
- Hemijska prikladnost je 98.7%.

Napomena: Rezultati obuhvataju period januar-septembar 2022. Treba naglasiti da RAUV nije zadovoljna kašnjenjem i nespremnošću NIJK a da podeli podatke o kvalitetu vode sa RAUV, uprkos činjenici da su obe instituciju potpisale sporazum o saradnji.

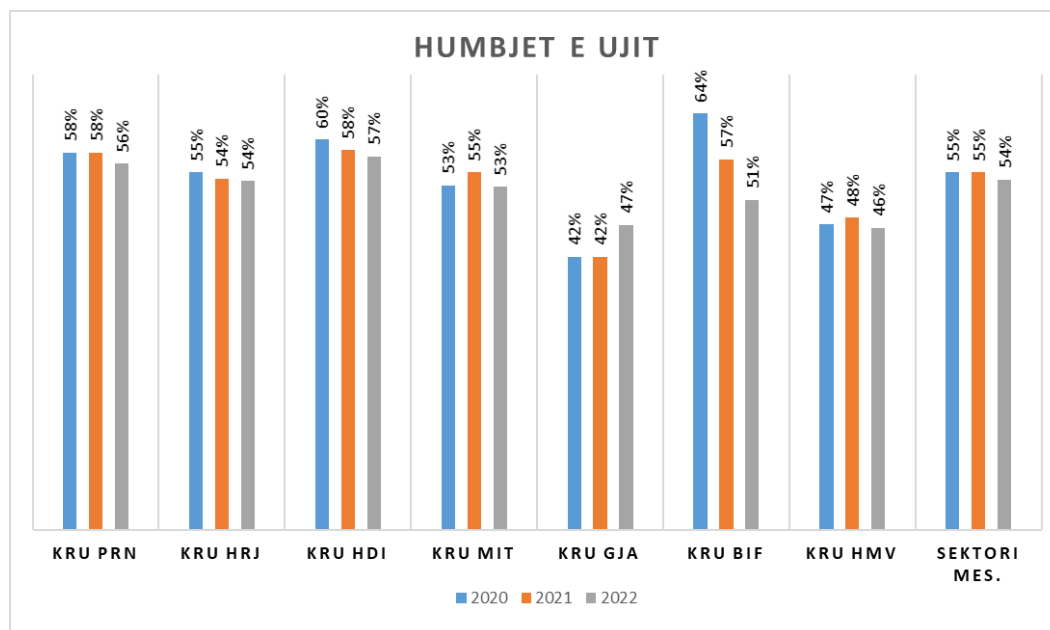
Proizvodnja, fakturisanje i nefakturisana voda (NFV)

Proizvodnja vode se odnosi na količinu prečišćene vode koja je uvedena u sistem, prodaja vode koja se fakturiše potrošačima, dok se nefakturisana voda podrazumeva količinu vode koja nije fakturisana i koja ne donosi prihod. Na slici 3 prikazana je količina proizvedene, fakturisane i nefakturisane vode za 2017 ... 2022. godinu.



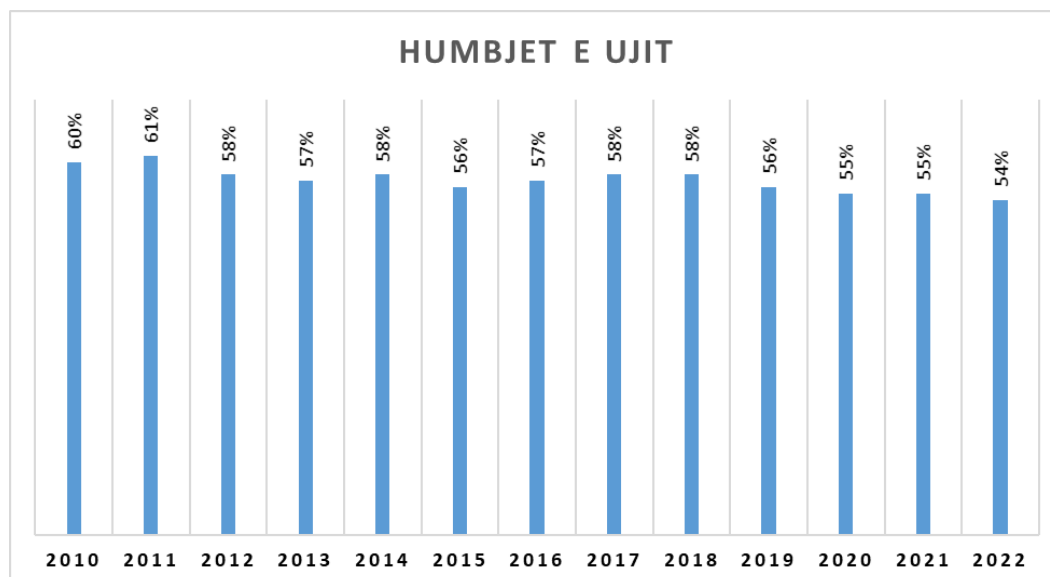
Slika 3. Proizvedena, fakturisana i nefakturisana voda (gubici vode) na nivou sektora

U 2022. godini ima poboljšanje u pogledu povećanja obima fakturisane (prodate) vode, što je posledično uticalo na smanjenje nefakturisane vode (otpadne vode).



Slika 4. Gubici vode po regionima (%)

Kao što se može videti sa slike 4, osim RKV Gjakova, koja je imala povećanje gubitaka vode od 5%, u ostalih 6 RKV-a, primećen je blagi pad NFV.



Slika 5. Nefakturisana voda za sektor godinama 2010...2022

Na nivou sektora NFV tokom 2022. godine, pao je za 1% (nga 55% në 54%).

Ako se gubici vode su izraženi na (m³/potrošači/god) u tabeli 16 su prikazani podaci:

Tabela 16. Stopa gubitaka vode

Gubici vodet (m ³ /potrošači/god)					
RKV / godina	2018	2019	2020	2021	2022

PR	249	225	206	209	194
PZ	199	185	175	170	160
PE	330	307	294	273	259
MIT	528	431	360	345	301
Đa	174	170	152	154	165
Ur	201	207	194	140	115
Gnj	148	115	94	108	97
Sektor - prosek	261	234	211	200	185

Iz tabele se može primetiti da RKV Mitrovica (Mitrovica) i RKV Hidrodrini (Peć) imaju najvišu stopu gubitaka vode po potrošaču godišnje u poređenje sa drugim RKV na Kosovu. RKV Hidromorava (Gnjilane) ima najmanje gubitke zbog ograničenih vodnih resursa na raspolaganju. I kod ovih pokazatelja razvoj se vidi u smanjenju gubitaka vode.

Da bismo imali pregled složenosti gubitaka vode i poredili nivo gubitaka vode na Kosovu sa državama regiona (Balkan) i nekim državama EU, u tabeli 17 su dati podaci o gubicima vode.

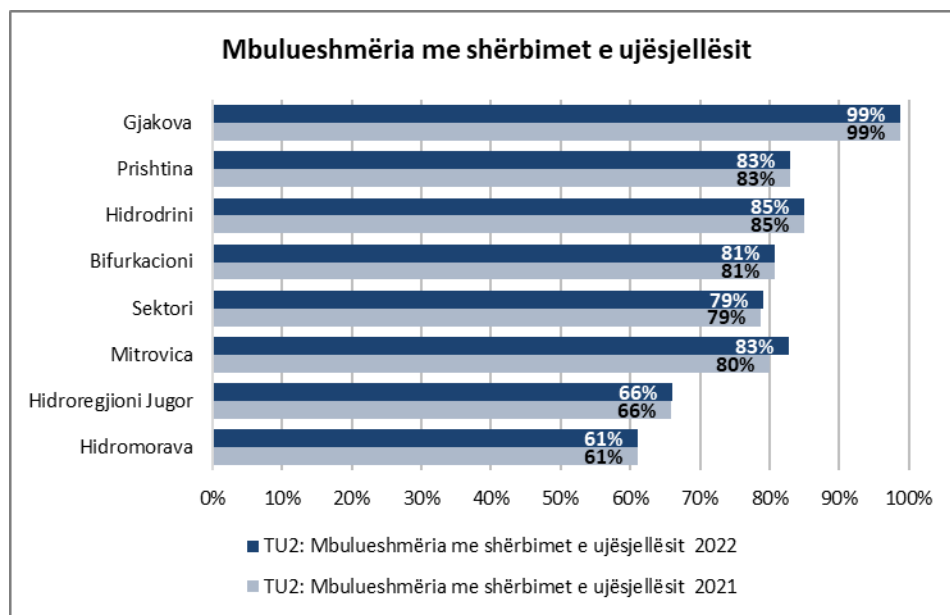
Tabela 16. Stopa NFV u zemljama regiona i EU

Shtetet e regjionit	UPF (%)	Shtetet e evropiane	UPF%
Shqipëria	65%	Gjermania	10%
Maqedonia e Veriut	62%	Finlanda	17%
Mali i Zi	68%	Polonia	25%
Bosna e Hercegovina	45%	Austria	15%
Serbia	42%	Suedia	17%
Kosova	55%	Çekia	20%
		Norvegjia	20%
		Belgjika	19%
		Bullgaria	61%
		Rumania	53%
		Italia	39%
		Franca	25%
		Mbretëria e Bashkuar	18%

Pokrivenost uslugama vode i otpadnih voda

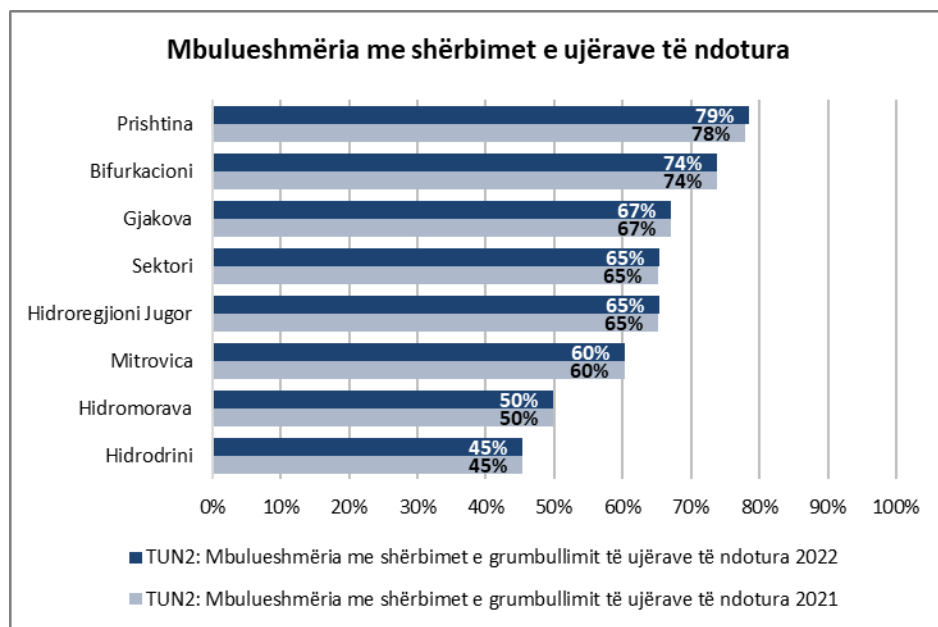
Trenutno, samo 79% stanovništva Kosova se snabdeva vodom za piće od licenciranih kompanija, ostali građani ili naselja se snabdevaju vodom preko privatnih bunara, nezavisnih sistema vodosnabdevanja kojima upravlja zajednica ili opština, a koji još uvek nisu integrisani u regionalne strukture RKV. Regioni koji imaju najmanje pokrivenost uslugama pijače vode su region Gnjilane sa 61%, region Prizrena sa 66%

Integracija postojećih ruralnih sistema vodosnabdevanja unutar RKV-a bi značajno povećala nivo pokrivenosti uslugama vodosnabdevanja i istovremeno bi se bezbedilo da održavanje infrastrukture bude na boljem nivou, a kvalitet potrošene vode bezbedniji i kontrolisaniji.



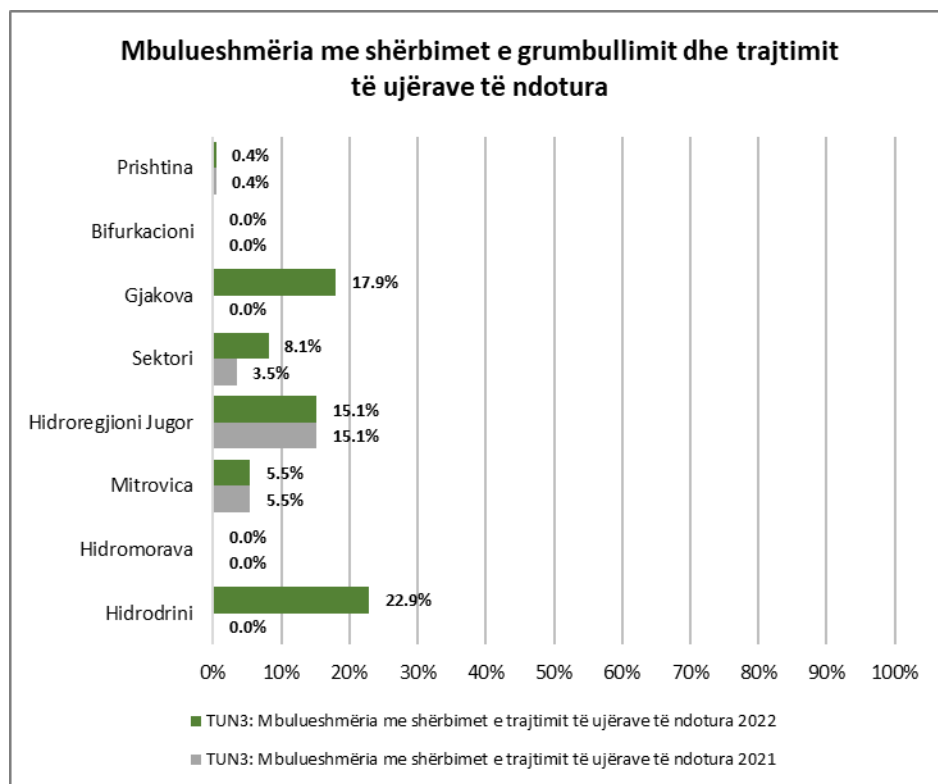
Slika 6. Pokrivenost uslugama vode za piće

Što se tiče pokrivenosti uslugama otpadnih voda, situacija je još ozbiljnija; na nivou sektora pokrivenost je 65%, pri čemu region Peći ima pokrivenost od 45%, region Gnjilana sa 50% i pokrivenost region Mitrovica sa 60%. Treba naglasiti da još uvek postoje kanalizacioni sistemi i ruralnim područjima koji još uvek nisu integrirani u RKV.



Slika 7. Pokrivenost uslugama sakupljanja otpadnih voda

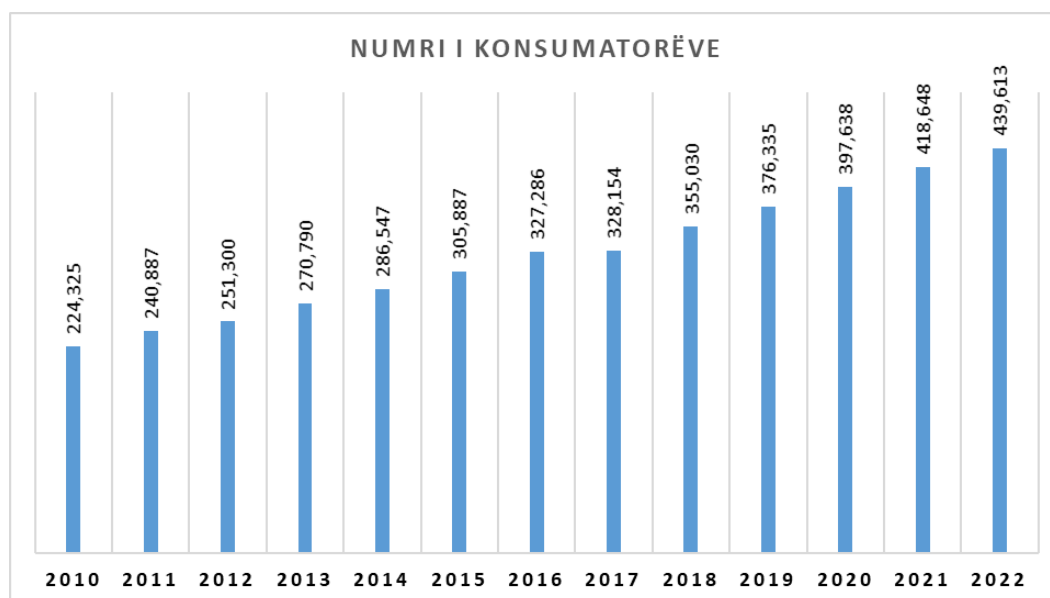
Prečišćavanje otpadnih voda je proces koji je denavno započeo na Kosovu; od velikih opština, samo Prizren, Peć i Đakovica su izgradili postrojenja za prečišćavanje otpadnih voda, uključujući i neka ruralna područja. Postrojenja za opštine Gnjilane, Mitrovica i Priština su u procesu izrada studija izvodljivosti i tendera. Pokrivenost uslugama prečišćavanja otpadnih voda je sledeća:



Slika 8. Pokrivenost uslugama prečišćavanja otpadnih voda

Broj potrošača

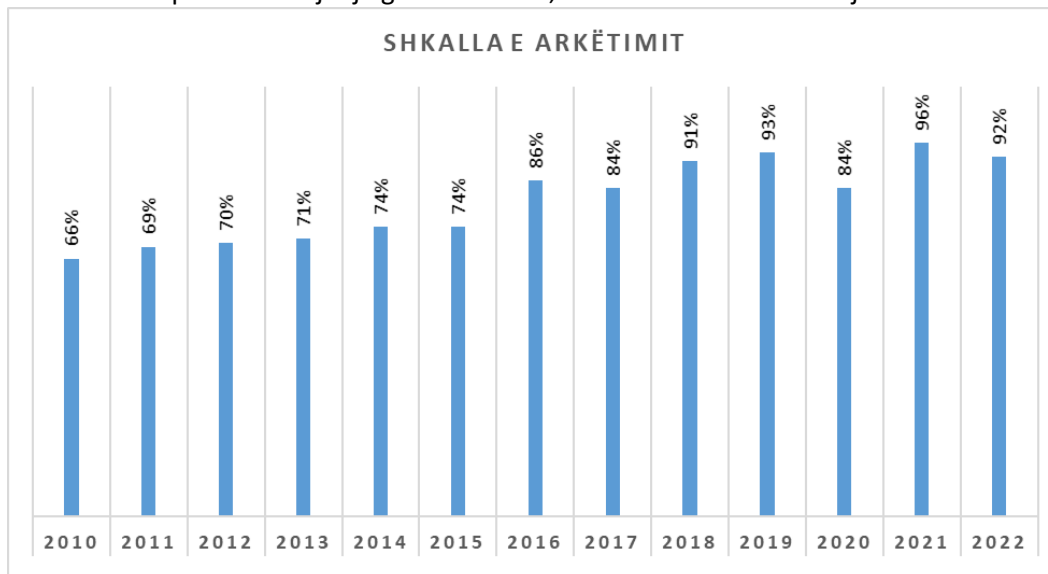
Slika 9 pokazuje brz porast broja potrošača u uslužnoj oblasti, skoro udvostručivši broj potrošača za 12 godina. Jasno je da ovaj trend povećanja broj potrošača e mogu da prate RKV sa adekvatnim infrastrukturom i nivoom usluga koje nude potrošačima.



Slika 9. Trendi povećanja broja potrošača tokom godina

Stopa naplate

Efikasnost prikupljanja, ili količina prikupljenog novca u odnosu na fakturisanje, meri efikasnost kojom RKV pretvara prodati proizvod u gotovinu. Ovo je jedan od najznačajnijih pokazatelja koji, pored efikasnosti naplate i smanjenja gubitaka vode, direktno utiče na finansijsku stabilnost kompanija.

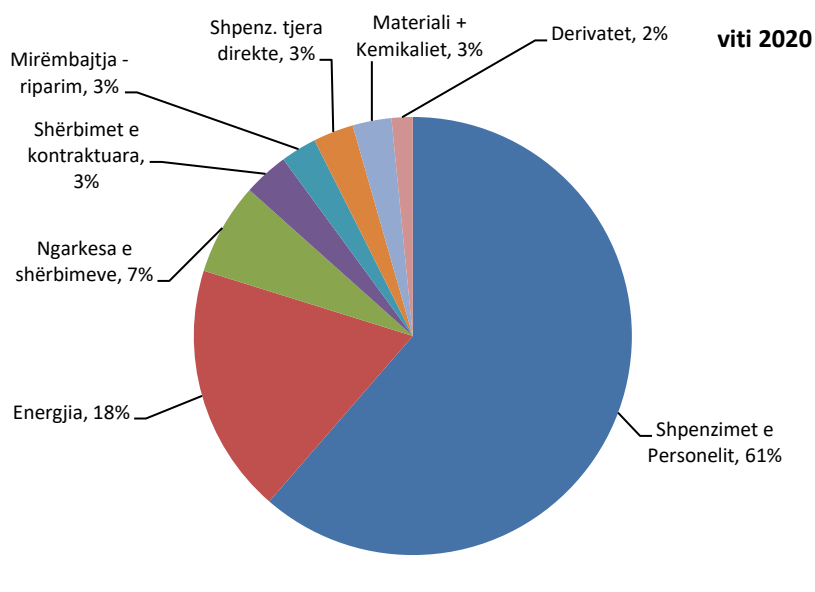


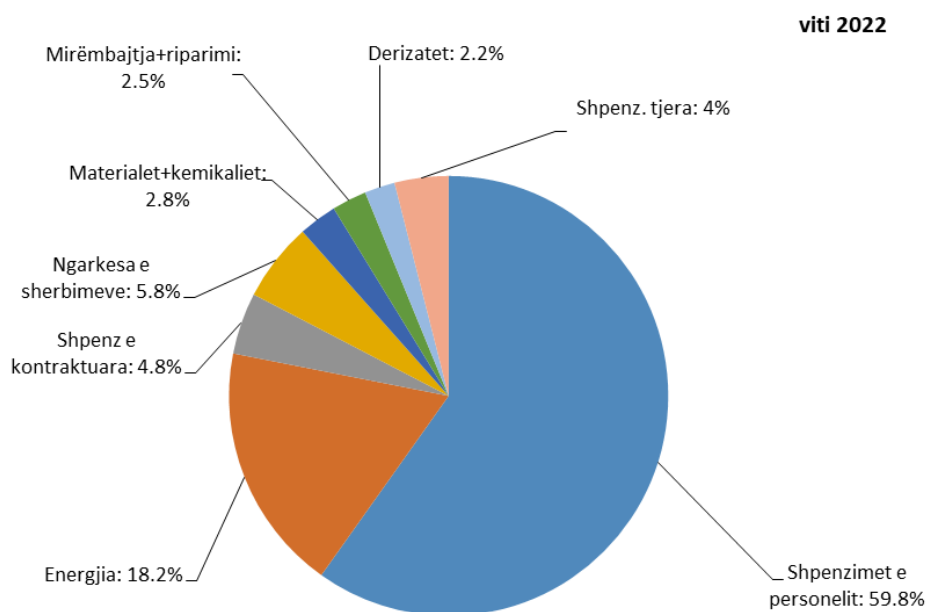
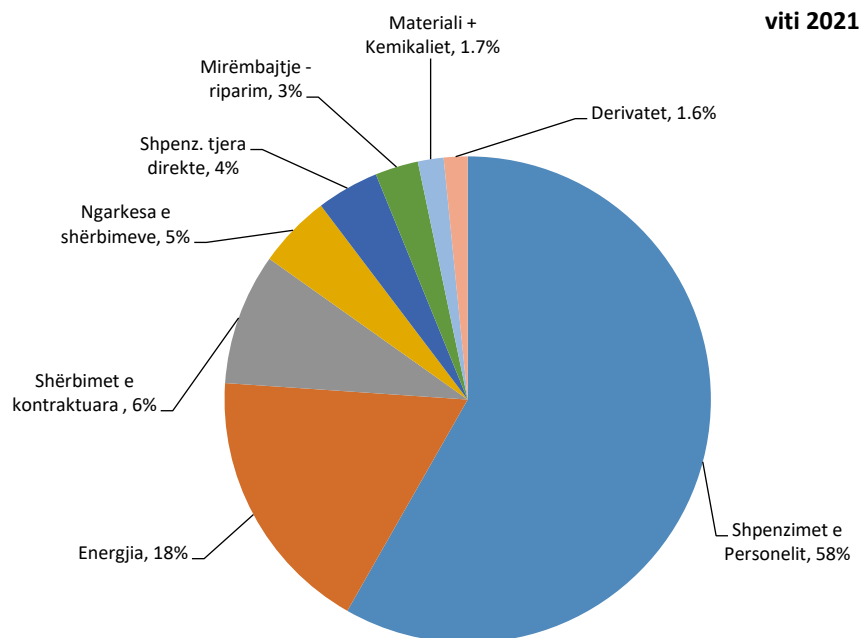
Slika 9. Trend prikupljanja tokom godina

U 2022. godini došlo je do smanjenja stope naplate u odnosu na 2021 godinu; RAUV je u procesu revizije podataka i analize finansijskih pokazatelja da bi razumeo razlog za ovaj pad i prikupljanju.

Struktura operativnih troškova

Kontrola operativnih troškova je veoma važna u pružanju usluga. Dve glavnih kategorija rashoda su plate i energija. Ove dve kategorije su 2020. godine činile oko 79% ukupnih operativnih troškova, 2021 čine 76%, a 2022. godine su učinile 78% ukupnih operativnih troškova. Udeo operativnih troškova za 2020, 2021 dhe 2022 godinu dato je na slikama 10, 12 i 13.





Slika 10, 11 i 12. Struktura operativnih troškova

Tabela 17 rezimira uporedne podatke o učešću troškova osoblja u ukupnim operativnim troškovima za Kosovo i u nekim Evropskim zemljama.

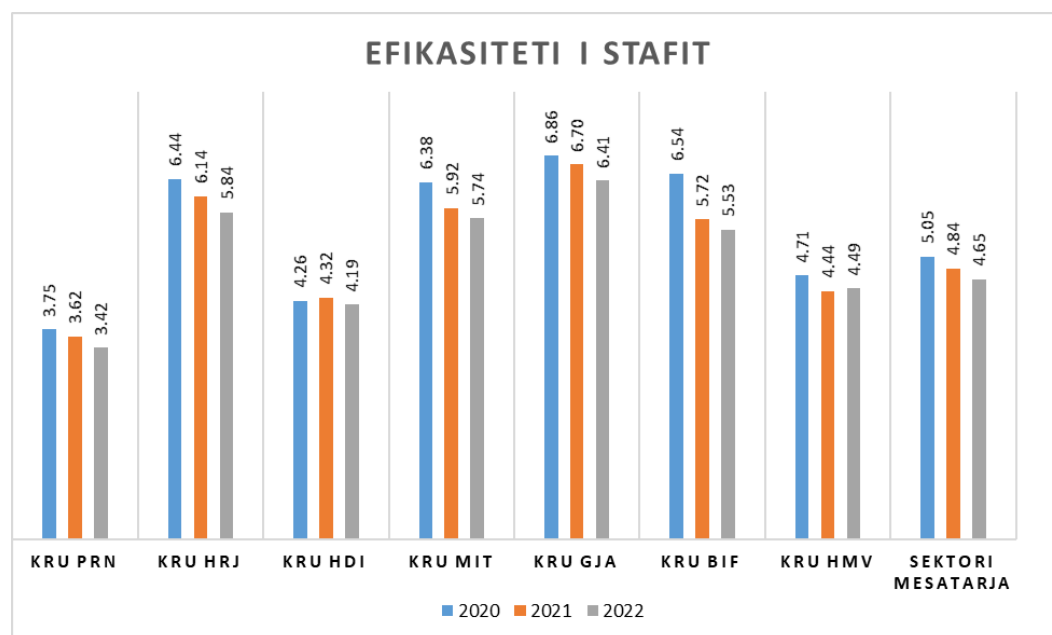
Tabela 17. Poređenje troškova osoblja i energije za neke države regiona

Zemlje regiona	Godina	Troškovi osoblja(%)
Kosova	2020	61%

Albanija ¹	2020	43% ²
Severna Makedonija	2016	54%
Crna Gora	2020	82%
Bosna i Hercegovina	2020	59%
Srbija	2020	47%
Hrvatska	2015	39%
Bugarska	2015	37%
Rumunija	2020	50.5%
Engleska i Vels	2020	20%
Slovakia	2013	31.5%

Efikasnost osoblja RKV

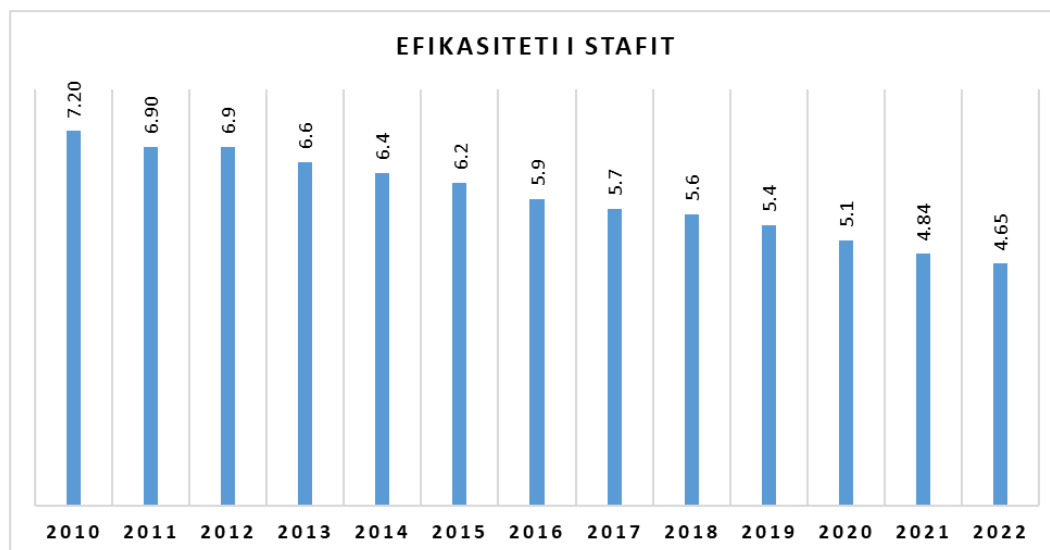
Prikazuje broj stalno zaposlenih (osoblja) angažovanih na uslugama vodovoda i kanalizacije, za opsluživanje 1000 potrošača. Što je ovaj koeficijent niži, to je veća efikasnost osoblja RKV.



Slika 14. Efikasnost osoblja po regionima

Efikasnost osoblja za period 2006-2021 je prikazana na slici 14.

¹ Informacije dobijene iz izveštaja o Performansi Regulatorni Ured za Energiju (RUE) za 2020.



Slika 15. Efikasnost osoblja po godinama

U 2022. godini u odnosu na 2021. efikasnost za poslenih na nivou sektora je poboljšana sa 4.84 na 4.65. Poboljšanje ovog koeficijenta dolazi uglavnom kao rezultat povećanja broja potrošača registrovanih u postojećem području snabdevanja.

Dok je poređenje efikasnosti osoblja na Kosovu sa stanjem u regionu prikazano u tabeli 19.

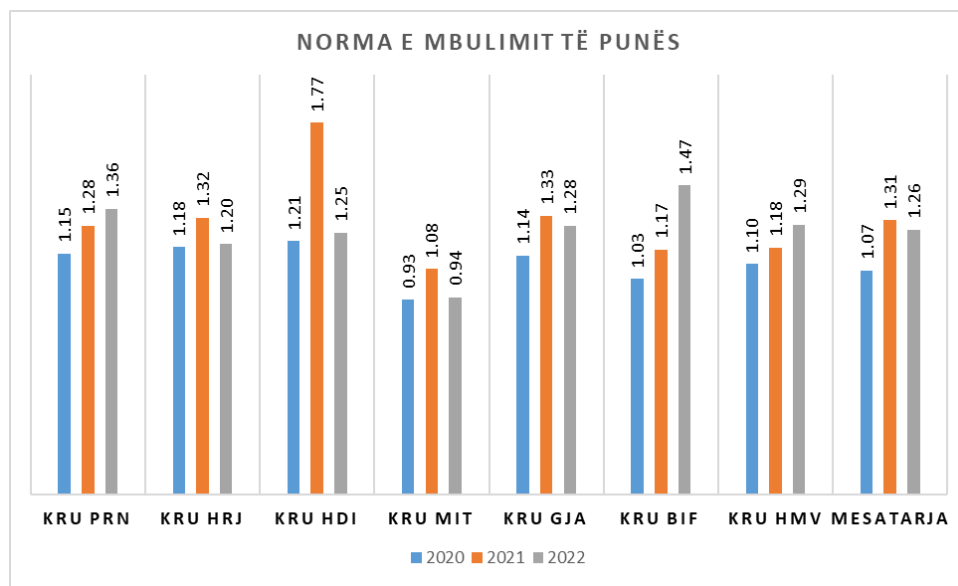
Tabela 19. Poređenja stope rada i efikasnosti osoblja za neke zemlje regiona

Država	Godine	Radna stopa	Efikasnost osoblja (osoblja /1000 potrošača)
Kosovo	2020	1.28	4.8
Albanija	2020	1.03	5
Severna Makedonija	2016	0.93	3
Crna Gora	2020	1.93	5
Bosna i Hercegovina	2020	1.13	7
Srbija	2020	1.02	4
Hrvatska	2015	1.11	3

Međunarodne najbolje prakse sugeriše stopu nižu od 5 radnika koji opslužuju 1000 potrošača; stopa veća od 5 ukazuje na prekoračenje zaposlenosti.

Stopa pokrivenosti radnom snagom

Stopa pokrivenosti radnom snagom meri sposobnost kompanije da pokrije operativne troškove iz zaposlenih prihoda, to znači da održivo finansijsko upravljanja zahteva da ovaj koeficijent bude veći od 1. Ovaj odnos se izračunava deljenjem operativnih prihoda sa operativnim troškovima, uključujući subvencije, ali ne uključujući održavanje kapitala i rezervisanja za loše dugove.



Slika 16. Stopa pokrivenosti radnom snagom

PRILOG 2: TARIFE ZA VODU I OTPADNE VODE

Sledeća tabela prikazuje tarife za vodu i otpadne vode za sve RKV i kategorije potrošača, uključujući poređenje sa državama u regionu (za neke gradove).

Kompanija	Potrošači	Tarife	Jedinica	2022	2023	2024
PR	Domaćinstvo	Vodovod	EUR/m ³	0.44	0.44	0.44
		Kanalizacija	EUR/m ³	0.06	0.06	0.06
	Nedomaćinstvo	Vodovod	EUR/m ³	0.67	0.67	0.67
		Kanalizacija	EUR/m ³	0.13	0.13	0.13
PZ	Domaćinstvo	Vodovod	EUR/m ³	0.38	0.38	0.38
		Kanalizacija	EUR/m ³	0.14	0.14	0.14
	Nedomaćinstvo	Vodovod	EUR/m ³	0.57	0.57	0.57
		Kanalizacija	EUR/m ³	0.32	0.32	0.32
PE	Domaćinstvo	Vodovod	EUR/m ³	0.25	0.25	0.25
		Kanalizacija	EUR/m ³	0.14	0.14	0.14
	Nedomaćinstvo	Vodovod	EUR/m ³	0.37	0.37	0.37
		Kanalizacija	EUR/m ³	0.31	0.31	0.31
MIT	Domaćinstvo	Vodovod	EUR/m ³	0.36	0.36	0.36
		Kanalizacija	EUR/m ³	0.09	0.09	0.09
	Nedomaćinstvo	Vodovod	EUR/m ³	0.54	0.54	0.54
		Kanalizacija	EUR/m ³	0.20	0.20	0.20
ĐA	Domaćinstvo	Vodovod	EUR/m ³	0.37	0.37	0.37
		Kanalizacija	EUR/m ³	0.14	0.14	0.14
	Nedomaćinstvo	Vodovod	EUR/m ³	0.56	0.56	0.56
		Kanalizacija	EUR/m ³	0.30	0.30	0.30
UR	Domaćinstvo	Vodovod	EUR/m ³	0.37	0.37	0.37
		Kanalizacija	EUR/m ³	0.10	0.10	0.10
	Nedomaćinstvo	Vodovod	EUR/m ³	0.55	0.55	0.55
		Kanalizacija	EUR/m ³	0.22	0.22	0.22
GNJ	Domaćinstvo	Vodovod	EUR/m ³	0.35	0.35	0.35
		Kanalizacija	EUR/m ³	0.08	0.08	0.08
	Nedomaćinstvo	Vodovod	EUR/m ³	0.52	0.52	0.52
		Kanalizacija	EUR/m ³	0.17	0.17	0.17

Poređenje tarifa za usluge vode u Evropi (2022)

Država	Tarifa (Euro/m ³)
Moldavija	0.46
Kosovo	0.58
Severna Makedonija	0.59
Albanija	0.81
Ukrajina	0.95
Bulgarska	1.45
Rumunija	1.71
Španija	1.81
Litvanija	2.36
Slovenija	2.37
Slovakia	2.44
...	
Nemačka	4.73
Norveška	4.78
Škotska	4.95
Belgija	4.99

Adresa RAUV-a

Regulatorni Autoritet za Usluge Vode

Ulica: Ali Pashë Tepelena, br. 1

E-mail: info@arru-rks.org

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