



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 2023. godinu

---

Mart 2024

**SADRŽAJ**

<b>SKRAĆENICE.....</b>	<b>2</b>
<b>1. IZVRŠNI SAŽETAK.....</b>	<b>3</b>
<b>2. PRAVNI OKVIR.....</b>	<b>6</b>
2.1 PRAVNE IZAZOVE SA KOJIMA SE SUOČAVA RAUV .....	6
<b>3. INSTITUCIONALNA ORGANIZACIJA RAUV-A .....</b>	<b>8</b>
3.1 MISIJA I VIZIJA RAUV-A .....	8
3.2 VIZIJA .....	8
3.3 PRAVNE ODGOVORNOSTI RAUV-A .....	8
<b>4. OBIM RAUV-A .....</b>	<b>9</b>
4.1 ORGANIZACIONA STRUKTURA RAUV-A .....	11
4.2 BORD DIREKTORA .....	13
4.3 IZVRŠNI DIREKTOR RAUV-A .....	13
4.4 LJUDSKI RESURSI .....	13
4.5 IMOVINA .....	14
<b>5. AKTIVNOSTI ZA IZVEŠTAJNI PERIOD .....</b>	<b>16</b>
5.1 AKTIVNOSTI REALIZOVANA U 2023. GODINI.....	16
<b>6. IZAZOVI I PREPORUKE .....</b>	<b>42</b>
<b>7. FINANSIJKI IZVEŠTAJ .....</b>	<b>44</b>
7.1 PRIHODI.....	44
7.2 BUDŽET .....	44
7.3 BUDŽETSKI RASHODI .....	44
<b>1. ADRESIRANJE PREPORUKA KANCELARIJE GLAVNOG REVIZORA .....</b>	<b>46</b>
<b>PRILOG 1: PODACI O PRUŽAOCIMA USLUGA VODE .....</b>	<b>47</b>
PRILOG -1.1: ŽALBE I PRIRODA ŽALBE POTROŠAČA.....	47
PRILOG-1.2: POKAZATELJI PERFORMANSE PRUŽALACA USLUGA .....	49
<b>PRILOG 2: TARIFE ZA VODU I OTPADNE VODE .....</b>	<b>59</b>

## 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 Nadleđanje 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
PP	– Poslovni 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
UVKK	– 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/I – 088 o izmenama i dopunama i dopunama Zakona br. 05/I-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 2023. godine (1. januara 2023. do 31 decembra 2023.) 4 odeljenja i inspeksijske jedinice. U prilogima izveštaja neki podaci koji ilustriraju performansu pružalaca usluga vodosnabdevanja i otpadnih voda, važeće tarife za kalendarsku 2023. godinu i finansijski izveštaj RAUV-a sumirani su u obliku tabela ili grafikona.

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 performansima sektora na svojoj internet stranici <http://www.RAUV-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:

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

Izveštaj o radu za 2023. 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. Pored izvještavanja o statusu aktivnosti, dati su i tekstualni opisi sprovedenih aktivnosti u poređenju sa aktivnostima planiranim Planom Performansi za 2023. godinu.

### Strateški cilj 1: Unapređenje i sprovođenje zakonodavstva i regulatornog okvira

U okviru ovog cilja predstavljene su aktivnosti sprovedene tokom 2023. 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,
- sastanak sa predstavnicima RKV-a u vezi implementacije zakonskog okvira.

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

RAUV, preko odeljenja za naknade, tokom 2023. 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 radnje:

- 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 proveri 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. Konkretno 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 2023. 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,

- Predstavnicima Nacionalnog instituta za javno zdravlje (NIJZK) – uključujući Regionalne centre javnog zdravlja (RCJZ),
- Predstavnicima Ministarstva životne sredine, prostornog planiranja i infrastrukture (MŽSPPI) – Regionalni autoritet rečnih slivova;
- Predstavnicima Regionalnih kompanija vodovoda (RKV) i Odbora direktora RKV,
- Predstavnicima Ministarstva Finansija (MF),
- Predstavnicima 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 osoblje 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.

## 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. 12/2016 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.

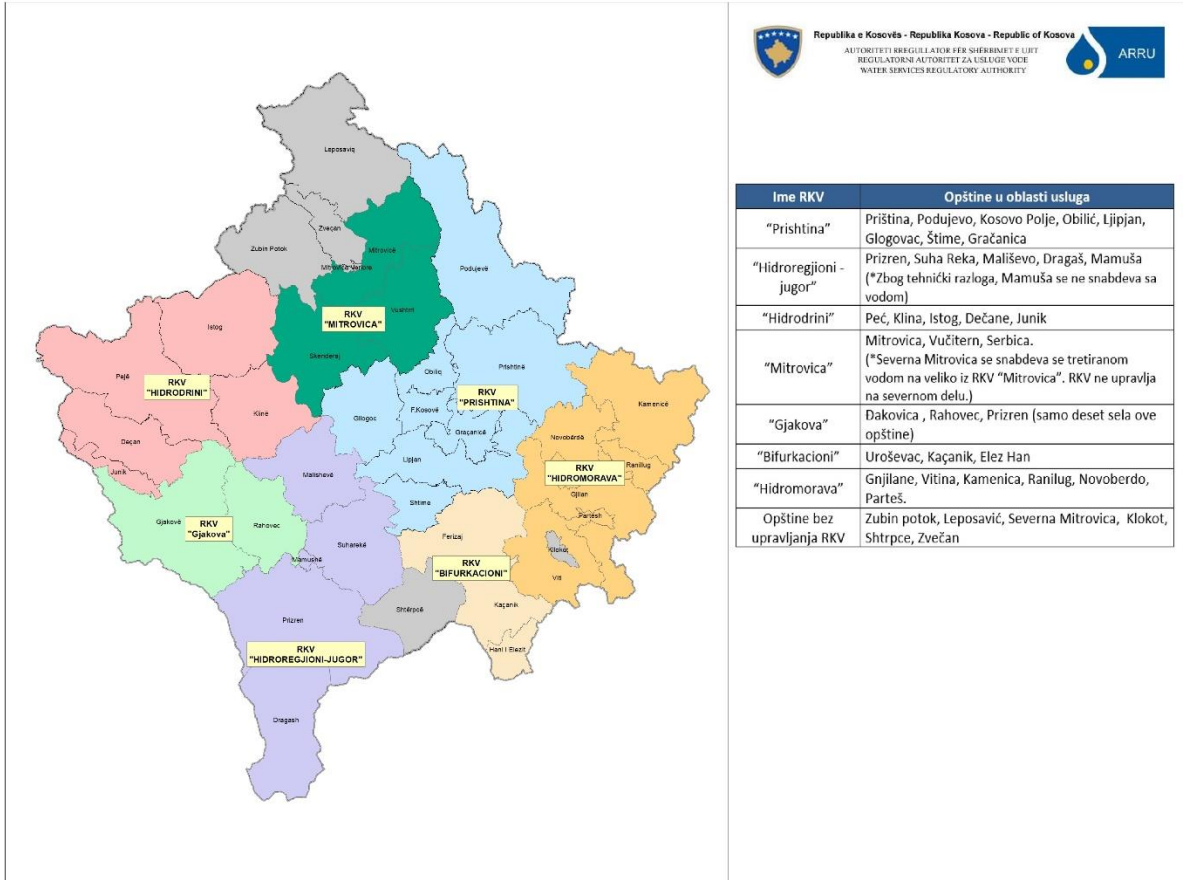
Licencirane Kompanije za pružanje usluga vode na Kosovu su:

- 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.

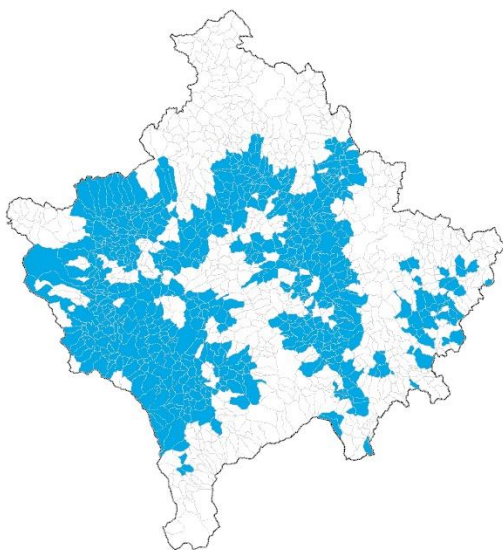
RAUV nije licencirao, nije odobrio tarife i ne prati kompanije koje posluju u 4 (četiri) opštine na severu Kosova (Severna Mitrovica, Zvečan, Zubin Potok i Leposavić), u opštini Štrpce i opštini Klokot.

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.

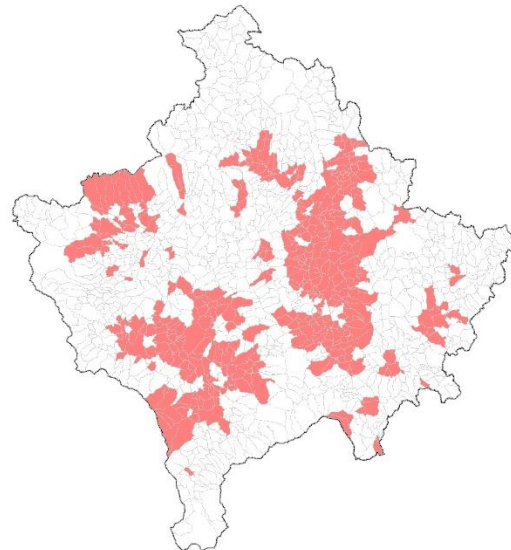
## Oblasti usluga RKV i pokrivenost uslugama - 2022 godine



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, kao jedna od veoma važnih nadležnosti RAUV-a.

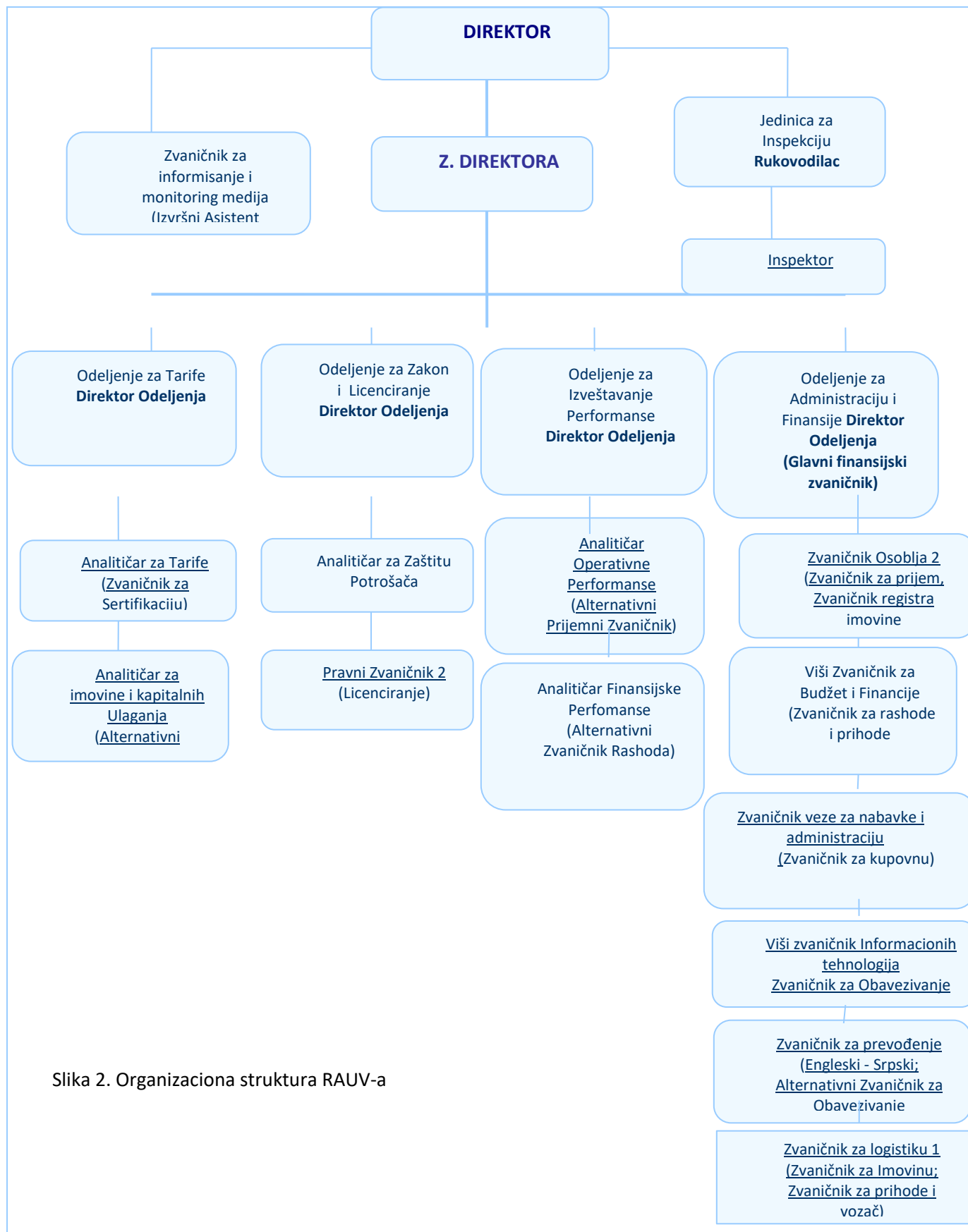
**Odeljenje za tarife** pruža RAUV-u podršku u procesu utvrđivanja tarifa za licencirane pružalce usluga vode, otpadnih voda i vode na veliko. Ovaj proces uključuje postavljanje ciljeva koje RKV moraju postići, uvek u funkciji stalnog poboljšanje kvaliteta pružanih usluga i unapređenje sektora u celini. 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 pružaoci 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 RAUV u svakodnevnom radu, upravlja budžetom RAUV-a ljudskim resursima, obavlja i druge pomoćne poslove u vezi sa pokretanjem nabavki i snabdevanjem robom i uslugama kao i održavanjem imovine RAUV-a. Odeljenje za administraciju i finansije je odgovorno za sastavljanje finansijskih izveštaja za Ministarstvo finansija, rada i transfera (Trezor) i za Skupštinu Kosova na redovnoj godišnjoj osnovi. Takođe, ovo odeljenje je odgovorno za obezbeđivanje RAUV prikupljanja godišnjih naknada za licenciranje od RKV.

**Jedinica za inspekciju** pruža RAUV-u podršku u inspeksijskoj aktivnosti za ispunjavanje standarda usluga od strane pružalaca usluga, realizaciju tematskih i verifikacionih inspekcija za sve standarde usluga i za sve elemente infrastrukture. Ispunjenje standarda usluga prema uslovima licence je sažeto u godišnjem izveštaju koji je objavljen na veb stranici RAUV-a.

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 21, uključujući u ovom broju direktora i zamenika direktora. Profesionalna struktura službenika je adekvatna u odnosu na mandat, delo RKV 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 sledećoj 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)				
2023*			Neto vrednost 2022	Neto vrednost 2021
Originalna vrednost	Amortizacija	Neto vrednost 2023		

109,196.09	109,196.09	0.00	0.00	0.00
------------	------------	------	------	------

Član 19.3.2 Nekapitalna imovina (preko 1,000 EVRA)			
Klasifikacija imovine	2021	2022	2023
Oprema i nameštaj	17,388.96	13,912.27	8,338.26
<b>Ukupno</b>	<b>17,388.96</b>	<b>13,912.27</b>	<b>8,338.26</b>

Član 19.3.3 Inventar			
Klasifikacija imovine	2021	2022	2023
Inventar	9,946.31	7,332.32	6,276.42
<b>Ukupno</b>	<b>9,946.31</b>	<b>7,332.32</b>	<b>6,276.42</b>

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.

Na zahtev vlasnika objekta, zatraženo je da se objekat napusti do jula-avgusta 2024. godine, sa obrazloženjem da je zemljište na kome je izgrađen postojeći objekat za visokogradnju. Ovo je dovelo RAUV u lošu poziciju, jer hitno mora da pronađe novu lokaciju za kancelarije. RAUV traži odgovarajuću lokaciju sa istim uslovima i u okviru postojećeg budžeta.

RAUV je komunicirao sa Ministarstvom unutrašnjih poslova da razmotri mogućnost eventualnog transfera RAUV-a u objekte koji se grade u Hajvaliju za vladine institucije i regulatorne agencije. Objekat koji je planiran za izgradnju za Regulatorne agencije je još u fazi izrade projekta, što znači da ovaj objekat neće biti završen za 3-5 godina. S druge strane, Kosovska agencija za privatizaciju nije odgovorila na zahtev RAUV-a da stavi na raspolaganje objekat koji je bio vlasništvo bivših Društvenih preduzeća.

Shodno tome, jedina opcija koja je ostala na raspolaganju RAUV-a je da ponovo iznajmi privatni objekat.

## 5. AKTIVNOSTI ZA IZVEŠTAJNI PERIOD

RAUV kroz ovaj Godišnji izveštaj o radu predstavlja aktivnosti koje su sprovedene tokom 2023. godine, aktivnosti koje su realizovane u skladu sa Strateškim planom 2021-2023 i Planom Performanse za 2023. godinu. Ovaj izveštaj će poslužiti za upoređivanje nivoa aktivnosti izvršeno u 2023. godini prema planovima u planu performanse za odgovarajuću godinu.

### 5.1 AKTIVNOSTI REALIZOVANA U 2023. 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 2023. godinu. U cilju lakšeg merenja postignutih rezultata, za svaku aktivnost predloženu u Planu Performansi za 2023. 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, kao važna institucija u sektoru voda, dala je prioritet intenziviranju transparentne komunikacije sa svim zainteresovanim stranama u sektoru voda na Kosovu: Ministarstvom ekonomije (ME), Ministarstvom životne sredine, prostornog planiranja i infrastrukture (MŽSPPI), Nacionalni institut za javno zdravlje (NIJZ), Regionalne kompanije za vodu (RKV), Kosovska agencija za metrologiju (KAM) i sa međunarodnim akterima uključenim u podršku sektoru voda na Kosovu: Nemačka razvojna banka (KfV), Svetska Banka, Švajcarska kancelarija za razvoj i saradnju (SDC/SECO), Francuska ambasada, Evropska banka za obnovu i razvoj, posebno sa Regulatorima za vodne usluge u Evropi (VAREG) i regulatorima voda u regionu.

Komunikacija sa zainteresovanim stranama u sektoru voda na Kosovu je fokusirana na razmenu mišljenja u vezi sa stvaranjem efikasnijeg mehanizma koji bi uticao na poboljšanje performansi sektora voda, poboljšanje kvaliteta podataka koje izveštavaju RKV-ovi, u razvoju i postizanju održivosti i finansijske stabilnosti sektora voda na Kosovu.

RAUV je imao komunikaciju i sporazum sa ME (kao akcionarom RKV) u smislu povećanja efikasnosti i odgovornosti upravljanja RKV-ovima, potrebe za povećanjem odgovornosti RKV-a prema akcionarima, za potrebu koordinacije između institucionalnih, posebno kada je reč o ulaganjima u vodnu infrastrukturu. O nekim pitanjima je bilo razgovora i dogovora, ali nije bilo koordinacije u pogledu finansiranja projekata za investicije u vodovodnu i kanizacionu infrastrukturu.

Održan je sastanak sa MŽSPPI, ali nije bilo rezultata u pogledu pitanja od zajedničkog interesa, kao što su obezbeđivanje vodnih dozvola i usaglašavanje oznaka resursa koje koriste RKV.

Sa donatorskim i kreditnim institucijama koje finansiraju infrastrukturne projekte na Kosovu, RAUV je imao sastanke za efikasnu implementaciju projekata koji su u fazi projektovanja ili izvršenja i za mogućnost podrške RAUV-a za institucionalni razvoj (revizija tarifne metodologije, pregled lista ključnih pokazatelja performansi i revizija uputstva za praćenje, izveštavanje i reviziju pokazatelja performansi).

RAUV je jasno stavio do znanja da je iskrena saradnja i posvećenost svih strana od suštinskog značaja za unapređenje sektora. Neusaglašenost stavova među zainteresovanim stranama rezultiraće nastavkom lošeg poslovanja sektora, bez izgleda za značajnije poboljšanje u bliskoj budućnosti. Sprovedene aktivnosti su sumirane u tabeli 3.

Tabela 3. Aktivnosti sprovedene tokom 2023. godine u okviru Strateškog cilja 1

#	Opis aktivnosti	Status
---	-----------------	--------

<b>Cilj 1: Međuinstitucionalna saradnja u vezi sa integracijom i proširenjem područja usluga RKV</b>		
1	Sastanak sa svim pružaocima usluga i opštinama, prema oblastima usluga, u vezi promene licenci i proširenja uslužnog područja.	<p><b>Delimično realizovano.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- RAUV je održao sastanke sa pružaocima usluga (RKV) kako bi podstakao integraciju sistema pod upravljanjem RKV-a i za promenu/završetak licenci za usluge i proširenje uslužne oblasti.</li> <li>- Sastanci sa predstavnicima opština nisu održani jer RAUV nema ni mogućnost ni odgovornost da ispuni uslove za investiranje i operacionalizaciju postojećih sistema vodosnabdevanja.</li> </ul> <p><b><u>Merni pokazatelji:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Održani sastanci sa RKV (upravnim odborima preduzeća i glavnim izvršnim direktorima) i Ministarstvom ekonomije.</li> <li>- Kao rezultat koji se može navesti je region Peći, odnosno opština Junik, gde je oko 14 km zagađene vodovodne mreže uzeto pod upravljanje, u opštini Dečani, oko 51 km zagađene vodovodne mreže je uzeto pod upravljanje. Upravljanja u opštini Klina oko 134 km kanalizacione mreže je uzeto pod upravljanje.</li> </ul> <p><b><u>Preporuka:</u></b></p> <p><b>RAUV <u>Rekomandim:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- RAUV zahteva najozbiljnije angažovanje Opština i Ministarstva privrede kako bi se ubrao proces integracije sistema koji još uvek funkcionišu u svim naseljima. Neuspeh da se integrišu ovi sistemi (rezidencije) će dovesti do oštećenja i amortizacije sistema vodosnabdevanja usled neprofesionalnog rada i održavanja od strane nelicenciranih operatera / ili od strane same zajednice</li> </ul>
2	Prihvatanje RKV Bifurkacionih aplikacija za integraciju operativnih jedinica vodovoda Elez Hana i Štrpce.	<p><b>Delimično realizovano.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistem vodosnabdevanja u opštini Elez Hana je operacionalizovan i tehnički prihvaćen od strane RKV Bifurkacioni u decembru 2023. godine; realizovana je integracija sistema Elez Hana u RKV Bifurkaciju.</li> <li>- Sistem vodosnabdevanja u opštini Štrpce još uvek nije rehabilitovan u skladu sa zahtevom i uslovima koje postavlja RKV Bifurkacioni za preuzimanje ovog sistema pod upravljanje.</li> </ul>

		<p><b><u>Merni pokazatelji:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- RKV Bifurkacioni je podneo zahtev MŽSPPI za izdavanje vodne dozvole za izvore vode koje koristi Elez Han.</li> <li>- MŽSPPI još nije doneo rešenje o davanju vodne dozvole za RKV Bifurkacioni..</li> <li>- Sistem vodosnabdevanja u Elez Hanu ne može biti uključen u licencu RKV Bifurkacioni, pošto ne postoji vodna dozvola, kao obavezan dokument za zvanično uključivanje u licencu.</li> </ul> <p><b><u>Preporuka:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Preporučuje se da RKV Bifurkacioni, MŽSPPI pronade brže rešenje za pitanje izdavanja vodne dozvole, budući da se dotični resursi su godinama eksploatisani.</li> <li>- Preporučuje se da se RKV Bifurkacioni, opština Štrpce i Ministarstvo ekonomije dogovore i izrade plan investicija za rehabilitaciju vodovodnog sistema opštine Štrpce.</li> </ul>
3	Prihvatanje zahteva RKV Hidromorave za integraciju operativnih jedinica vodovodnih službi Raniluga, Klokota, Parteša i Novog Brda.	<p><b>Nije realizovano.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Neki seoski sistemi za vodosnabdevanje opština Ranilug, Parteš, Novo Brdo i većina vodovodnih sistema u naseljima opštine Klokot su nefunkcionalni. Preliminarna rehabilitacija ovih nefunkcionalnih sistema je uslov koji je RKV Hidromorava postavila da ih preuzme pod upravljanje.</li> </ul> <p><b><u>Merni pokazatelji:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ranilugu, Klokoti, Parteši i Novo Brdo još uvek nisu uključeni u licencu RKV Hidromorava.</li> <li>- RKV Hidromorava ostaje sa najnižom pokrivenošću uslugama pijaće vode i među najnižima uslugama otpadnih voda.</li> </ul> <p><b><u>Preporuka:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Preporučuje se da RKV Hidromorava, predstavnici opština Ranilug, Parteš, Novo Brdo i Klokot i Ministarstvo ekonomije usaglase i izrade investicioni plan za rehabilitaciju sistema vodosnabdevanja u naseljima gore navedenih opština.</li> </ul>
4	Praćenje pružalaca usluga u vezi sa obnavljanjem vodnih dozvola kao i ispunjavanjem uslova licence.	<p><b>Realizovan kao proces.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- RAUV, u skladu sa zakonskom odgovornošću, periodično prati pružaoce usluga za obnavljanje vodnih dozvola i ispunjavanje standarda usluga.</li> </ul>

		<p><b><u>Merni pokazatelji:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Izveštaj o praćenju i usklađenosti uslova licence je završen i objavljen na veb stranici RAUV-a.</li> </ul> <p>U vezi sa obnavljanjem <b>vodnih dozvola</b>, RAUV je preduzeo sledeće radnje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Iz inspekcija sprovedenih tokom 2022. i 2023. godine, RAUV je identifikovao značajan broj izvora u svakom regionu koje koriste RKV, ali koji nemaju vodnu dozvolu.</li> <li>- Spisak takvih resursa je prosleđen Ministarstvu životne sredine, prostornog planiranja i infrastrukture (MŽSPPI), ali odgovora iz MŽSPPI nije bilo. RAUV je pokrenuo ovo pitanje na sastanku sa zamenikom ministra ovog ministarstva, opet nije bilo odgovora.</li> <li>- RAUV je zatražio od MŽSPPI usaglašavanje oznaka resursa i ažuriranje podataka za sve resurse, nije bilo odgovora.</li> </ul> <p>U vezi sa ispunjenošću <b>uslova licence</b> preduzete su sledeće mere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sastavljena su zvanična pisma upozorenja i obaveštenja za pružaoce usluga koji ne ispunjavaju standarde usluga.</li> <li>- Kazne su izrečene pružiocima usluga koji se ne pridržavaju standarda usluga prema uslovima licence.</li> </ul> <p><b><u>Razjašnjenje:</u></b></p> <p>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 da izdaju vodne dozvole, a sa druge strane, postoji nedostatak koordinacije između MŽSPPI/Regionalne uprave za rečne slivove (ARPL) i opština za rešavanje ovog pitanja koje je nerešeno godinama.</p>
<b>Cilj 2: Međuinstitucionalna saradnja u cilju povećanja održivosti u sektoru voda</b>		
1	Organizovanje sastanaka i debata u cilju postizanja održivosti sektora voda na Kosovu.	<p><b><u>Realizovano</u></b></p> <p>RAUV održava redovne sastanke sa svim zainteresovanim stranama u sektoru voda (Parlamentarna komisija, ME-JPNJP, MŽSPPI, NIJK, SHUKOS, itd.).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- RAUV je na redovnim sastancima obaveštavao Parlamentarnu Komisiju dešavanjima u sektoru voda i odgovarao na zahteve članova odbora.</li> <li>- RAUV je imao sastanke sa MP/JPNJP u vezi sa opcijama za reviziju/promenu postojećeg formata odbora direktora izabranih u RKV, sa ciljem povećanja efikasnosti i odgovornosti pružalaca usluga, kao i bolje reorganizacije sektora.</li> </ul>

		<p>-RAUV je podelio sa MP/JPNJP ciljeve planirane i realizovane od strane RKV-a za povećanje odgovornosti i odgovornosti odbora i menadžera RKV.</p> <p>-Sastanci i komunikacija sa MŽSPPI/ ARPL su bili bez rezultata, nema komunikacije i odgovora od MŽSPPI-a ni po jednom pitanju koje je pokrenuo RAUV.</p> <p><b><u>Merni pokazatelji:</u></b></p> <p>- Broj održanih sastanaka/debata, razmjena e-pošte, razmjena podataka.</p> <p>- Izrađeni i odobreni zapisnici sa sastanaka i preporuke za zajedničko delovanje.</p>
2	Procesi podrške za povećanje efikasnosti i odgovornosti u cilju poboljšanja performanse RKV-a.	<p><b>Realizovano</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- RAUV je pratio i blagovremeno obavestio ME/JPNJP o nivou ispunjenosti ciljeva za 6 odabranih pokazatelja performansi u cilju praćenja efikasnosti upravljanja RKV-ima i odbora direktora</li> <li>- RAUV je obavestio zainteresovane strane o stepenu ispunjenosti standarda usluga i kaznenim merama izrečenim RKV-ovima koji nisu uspeli da sprovedu važeći zakonski okvir.</li> </ul> <p><b><u>Merni pokazatelji:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Numri Broj službenih lica kažnjenih zbog neispunjavanja ciljeva</li> </ul> <p><b>Rezultati</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Upravni odbori su izrekli kaznene mere za rukovodioce nekih RKV; iste kaznene mere je rukovodstvo RKV preduzelo i prema drugim službenim licima u RKV..</li> <li>- ME/ JPNJP je preduzeo mere protiv direktora odbora u nekim RKV.</li> </ul>
<b>Cilj 3: Saradnja sa međunarodnim partnerima</b>		
1	Organizacija sastanaka sa regionalnim regulatorima (SHQ, MAQ, MiZ)	<p><b>Realizovano.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- RAUV je organizovao redovne bilateralne sastanke sa regulatorima u regionu.</li> <li>- RAUV je aktivno učestvovao u seriji radionica organizovanih kao deo WAREG-ovih projekata podrške regionalnim regulatorima u vezi sa tarifnom metodologijom i praćenjem i izveštavanjem o pokazateljima performanse.</li> </ul> <p><b><u>Merni pokazatelji:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementimi Zajednička implementacija regionalnog projekta za podršku regulatorima KOS, SHK, MAK i MiZ pod upravom WAREG-a.</li> </ul>

2	Učešće na sastancima, radnim grupama i drugim aktivnostima koje organizuje WAREG.	<p><b>Realizovano.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- RAUV aktivno učestvuje na redovnim sastancima generalne skupštine i na forumima koje organizuje WAREG.</li> <li>- RAUV učestvuje na redovnim sastancima radnih grupa koje funkcionišu u okviru WAREG-a za razmenu iskustava i praksi između zemalja.</li> </ul> <p><b>Merni pokazatelji:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kontinuirana komunikacija/prepiska putem e-maila.</li> <li>- Učešće RAUV-a na sastanku Generalne skupštine WAREG-a u Portugalu, Kosovu, Crnoj Gori i Belgiji (mart, jun, septembar i decembar 2023).</li> <li>- Učešće predsednika Parlamentarne Komisije za privredu, industriju, preduzetništvo i trgovinu na Forumu evropskih regulatora u Briselu.</li> </ul> <p>-Izveštavanje o ključnim pokazateljima performanse WAREG sekretarijatu.</p>
3	Izveštavanje podataka na platformi projekta DANUBIS i učešće na sastancima i radnim grupama po potrebi.	<p><b>Realizovano.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- RAUV je učestvovao na godišnjem sastanku projekta DANUBIS.</li> </ul> <p><b>Merni pokazatelji:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Učešće na sastancima koje organizuje projektni tim DANUBIS.</li> <li>- Deljenje ključnih pokazatelja performanse sa državama članicama koje imaju koristi od DANUBIS platforme DANUBIS.</li> </ul>
4	<p>a) Organizacija sastanaka sa predstavnicima Nemačke razvojne banke (KfV) i zahtevi za finansijsku podršku za reviziju tarifne metodologije</p> <p>b) Organizovanje sastanaka sa predstavnicima Švajcarske kancelarije za razvoj i saradnju (SDC/SECO) i zahtev za finansijsku podršku za pregled i završetak vodiča za praćenje i izveštavanje o ključnim</p>	<p><b>Realizovana aktivnost.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- RAUV je organizovao sastanke sa KfV-om i podneo zahtev za podršku RAUV-a kroz međunarodne konsultacije za pregled i modifikaciju postojećih tarifnih politika i metodologije.</li> <li>- RAUV je imao sastanke sa SDC / SECO i podneo je zahtev za podršku RAUV-a kroz konsultacije da pregleda i završi vodič za praćenje i izveštavanje o ključnim pokazateljima performanse.</li> <li>- RAUV je takođe imao sastanke sa predstavnicima Svetske banke kako bi pružio podršku RAUV i RKV.</li> </ul> <p><b>Merni pokazatelji:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- KfV je odobrio zahtev RAUV-a i pristao da finansira međunarodnog konsultanta koji će raditi na reviziji metodologije i tarifne politike. Očekuje se da će konsultantska kuća početi sa aktivnostima u prvom kvartalu 2024.</li> <li>- SDC/SECO je odobrio zahtev RAUV-a i pristao da finansira reviziju liste ključnih pokazatelja performanse i vodiča za praćenje i izveštavanje, kao i da pregleda način revizije</li> </ul>

---

	<p>pokazateljima performanse.</p> <p>c) Organizovanje sastanaka sa Svetskom bankom radi razmatranja modaliteta RKV podrške za izradu planova upravljanja imovinom.</p>	<p>ključnih pokazatelja performanse. Očekuje se da će konsultantske usluge početi u K2/K3 2024.</p> <p>- Modalitet o eventualnim modalitetima podrške Svetske banke nastaviće da se razgovara tokom 2024. godine u okviru projekta koji se sprovodi u regionu Zapadnog Balkana, uključujući Kosovo.</p>
--	--	---

## Strateški cilj 2: Unapređenje i implementacija pravnog okvira

Na osnovu Zakona o uređenju vodnih usluga, RAUV je nezavisna institucija, ovlašćena za izradu i usvajanje propisa, 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-a. Cilj je oduvek bio stvaranje funkcionalne i stabilne pravne infrastrukture, primenjive na terenu, u cilju unapređenja i povećanja efikasnosti rada pružalaca vodnih usluga, adekvatne zaštite potrošača, kao i usklađivanja RAUV zakonodavstva sa zakonodavstvom Evropske unije.

U tom kontekstu, na zahtev Parlamentarne Komisije za privredu, industriju, preduzetnike i trgovinu početkom 2022. godine, RAUV je izradio i poslao Parlamentarnoj Komisiji nacrt zakona o "Regulatornom autoritetu i regulisanju usluga vode". Ovim predloženim nacrtom zakona jasnije su definisane nadležnosti i uloga RAUV-a, definisana su ovlašćenja i funkcije RAUV-a, uslovi za izdavanje dozvola za obavljanje delatnosti u oblasti vodnih usluga, pregled tarifnih politika i utvrđivanje naknade za usluge, uspostavljanje standarda usluga i strogi nadzor nad primenom ovih standarda, zaštita potrošača i strožije praćenje rada pružalaca usluga. Takođe, ovim nacrtom zakona definisane su jasne odredbe kako bi se obezbedila veća transparentnost u pogledu rada pružalaca vodnih usluga i prodaje vode na veliko, u cilju kontinuiranog i progresivnog unapređenja kvaliteta usluga.

Još jedan fokus Odeljenja za zakon i licenciranje, Jedinice za inspekciju i uz podršku menadžmenta, bio je praćenje i primena uslova licenci od strane pružalaca usluga. U tom kontekstu RAUV je reagovao u skladu sa svojim mandatom, kada je primetio da su pružaoci usluga izbegli svoje zakonske odgovornosti ili prekršili ove standarde i putem zvaničnih pisama, upućivanjem upozorenja i donetih odluka o izricanju novčanih kazni RKV-u.

RAUV je ažurirao podatke o licenci za pružaoce usluga koji su preuzeli upravljanje novim vodovodnim i kanalizacionim sistemima. U ovom kontekstu, veći napredak, koji treba izdvojiti, zabeležen je u regionu Peći, dok je u regionu Prizrena, Mitrovice, Uroševca i Gnjilana manji napredak.

Odeljenje za zakon i licenciranje obratilo je pažnju na postupanje po žalbama potrošača preko Komisije za rešavanje žalbi potrošača (KRŽP, u skladu sa Uredbom o rešavanju žalbi potrošača, Zakonom o regulisanju usluga vode i Zakona o opštem upravnom postupku).

RAUV je tokom 2023. godine primio, ispitao i doneo odluke po 431 pritužbi potrošača KRŽP-a – drugog stepena (od ukupno 438 primljenih žalbi). Broj žalbi potrošača koje je primio RAUV značajno je porastao u odnosu na prethodnu godinu; sa 322 žalbe u 2022. godini, broj se povećao na 438 ili povećanje od 36%. RAUV je uspešno i profesionalno zastupan na svim nivoima sudskih postupaka (Osnovni sud, Apelacioni sud, Privredni sud, Drugostepena veća i Vrhovni sud). Tokom 2023. godine sudovima je podneta 61 žalba ili tužba (stranke nezadovoljne odlukama KRŽP -a ili Osnovnog suda); od njih, u 59 slučajeva, odluke su donete u korist ustanove RAUV.

Porast broja žalbi i pravosnažne odluke sudova u korist RAUV-a dokazuju da je RAUV nepristrasna i objektivna institucija u rešavanju žalbi potrošača. Ogroman porast reklamacija pokazuje visoku efikasnost u radu i pouzdanost potrošača prema RAUV-u. Tabela 4 sumira aktivnosti sprovedene u 2023. godini.

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

<b>Cilj 1: Unapređenje pravne infrastrukture i stvaranje povoljnijeg regulatornog oRKVženja u vezi sa aktivnostima pružalaca vodnih usluga</b>		
1	Pregled zakonskog okvira i podzakonskih akata RAUV-a	<p><b>Nije bilo revizije zakonskog okvira tokom 2023. godine.</b></p> <p>RAUV kontinuirano ažurira i usklađuje svoj pravni okvir (Pravila) na sopstvenu inicijativu RAUV-a i prema zahtevima pružalaca usluga ili zainteresovanih strana.</p> <p>U 2023. godini nije izvršena revizija zakonskog okvira, jer se očekivalo da će nacrt novog zakona o vodnim uslugama biti stavljen na javno razmatranje, a tek tada je predviđena revizija podzakonskih akata (Propisi).</p>
2	Zamena/dopuna Zakona o Regulisanju usluga vode	<p><b>Delimično realizovano.</b></p> <p>RAUV je izradio prvi nacrt Zakona o regulatornom autoritetu i regulisanju usluga vode i dostavio ga Parlamentarnoj Komisiji Odboru za privredu, industriju, preduzetništvo i trgovinu u maju 2022. godine i dao obrazloženja za predložene izmene.</p> <p><b>Merni pokazatelji:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prvi nacrt zakona, uključujući i memorandum sa obrazloženjem za izradu nacrta zakona, urađen je i upućen Pralamentarnoj Komisiji za privredu, industriju, preduzetništvo i trgovinu.</li> <li>- Spisak aktera i kontakata za raspravu/komentarisanje Nacrta zakona dostavljen je Pralamentarnoj Komisiji.</li> <li>- Sastanak sa Pralamentarnom komisijom za obrazloženje predloženih izmena zakona održan je u maju 2022. godine.</li> <li>- RAUV je ponovio zahtev Pralamentarnoj Komisiji da nastavi sa nacrtom zakona za raspravu sa zainteresovanim stranama i tokom 2023. godine 2023.</li> </ul> <p><b>Razjašnjenje:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Parlamentarna Komisija za privredu, industriju, preduzetništvo i trgovinu još nije odlučio da pristupi nacrtu zakona na raspravu sa zainteresovanim stranama.</li> </ul>
3	Stručna podrška u izradi normativnih akata RKV i oceni njihove zakonitosti	<p><b>Realizovano.</b></p> <p>RAUV je podržao pružaoce usluga u izradi, proceni i tumačenju zakonitosti internih normativnih akata pružalaca usluga.</p> <p><b>Merni pokazatelji:</b></p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- RAUV je izradio pravilnik za merenje vode, instaliranje i očitavanje vodomernih uređaja i isti je poslao RKV-ima na konsultacije i odobrenje od strane odbora direktora.</li> </ul> <p>Svim RKV-ima su ponuđene stručne usluge u vezi sa implementacijom zakonskog okvira, bilo putem zvaničnih pisama ili e-mailova, organizovanja bilateralnih i multilateralnih sastanaka ili kroz organizaciju radionica.</p>
4	Praćenje napretka postignutog u potpisivanju ugovora između potrošača i pružalaca usluga, uključujući ugovore o uslugama između opština i pružalaca usluga	<p><b>Realizovano.</b></p> <p>RAUV je kontinuirano pratio napredak postignut u pogledu potpisivanja ugovora o uslugama između potrošača i pružalaca usluga.</p> <p><b>Merni pokazatelji:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizacija sastanaka sa RKV-ima u cilju podsticanja napretka za potpisivanje ugovora sa potrošačima i potpisivanje ugovora o uslugama sa opštinama, kao zakonski uslov.</li> <li>- Nakon pritiska RAUV-a, RKV - je napravio dobar napredak u potpisivanju ugovora sa potrošačima; Samo u 2023. godini, RKV su uspeli da potpišu 42.176 ugovora sa potrošačima (RKV PRN - 11.514; RKV HRJ - 2.120; RKV HDI - 2.905; RKV MIT - 7.477; RKV GJA - 4.449 HRK - 7,449 i -76 V HRK;</li> </ul>
5	Nadgledanje poštovanja uslova licence	<p><b>Realizovano.</b></p> <p>RAUV je stalno budno pratio pružaoce usluga da ispune uslove licence za pružene usluge i odmah je reagovao na identifikovane prekršaje.</p> <p><b>Merni pokazatelji:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Slanje predmeta vodosnabdevanja „Vodovod Ibar“ privatnom izvršiocu, vezano za pružanje usluga bez posedovanja Licence za usluge. Slučaj je obustavljen pošto nije reagovalo Vodovod Ibar.</li> </ul> <p>Za neispunjavanje uslova licence – netačno izveštavanje podataka za neke pokazatelje performanse, upućena su upozorenja i izrečene kazne za 4 RKV:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- RKV Hidrodrini: neugradnja vodomjernih uređaja na izvorištima, netačno prijavljivanje proizvedene vode, gubici vode. <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ RKV Hidroregioni Jugor: prijavljivanje proizvodnje vode bez merenja čak i za izvore koji su imali</li> </ul> </li> </ul>

		<p>vodomere, netačno prijavljivanje proizvedene vode, gubitaka vode.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ RKV Gjakova: netačno izveštavanje o fakturiranoj vodi, stopi naplate i gubicima vode u cilju poboljšanja performanse</li> <li>- RKV Hidromorava: netačno prijavljivanje proizvedene vode u cilju smanjenja gubitaka.</li> </ul>
<p><b>Cilj 2: Unapređenje i praćenje sprovođenja zakonskih i institucionalnih politika za zaštitu prava potrošača</b></p>		
1	<p>Sastanci sa RKV u vezi sa žalbama i tužbama potrošača.</p>	<p><b>Realizovano.</b></p> <p>Rukovodstvo RAUV-a, u koordinaciji sa Odeljenjem za pravne poslove i licence, održalo je sastanke sa RCU-ima i razgovaralo o pitanjima razmatranja žalbi potrošača. Od RKV-a je više puta traženo da odlučivanje po pritužbama KRŽP - prvostepeno bude meritorno, na osnovu zakonskog okvira i da ne bude razlog da se žalbe nepotrebno upućuju RAUV-u zbog velikog tereta.</p> <p><b><u>Merni pokazatelji:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- KRŽP drugog stepena tokom 2023. godine primio je 438 pritužbi, uključujući 19 pritužbi prenesenih iz 2022. godine. Zbog povećanog obima posla, 26 žalbi je preneto na razmatranje u 2024. godini; sve ostale žalbe su obrađene u zakonskim rokovima.</li> <li>- Dakle, ukupno je organizovano 69 sastanaka KZAK-a i razmotrena je 431 žalba.</li> <li>- Rešenja koja su sastavljena za svih 431 žalbi dostavljena su podnosiocima žalbe u zakonskim rokovima.</li> <li>- Zapisnici sa sastanaka i diskusija o zakonskim zahtevima koje RKV moraju poštovati protiv rastućih žalbi potrošača.</li> </ul>
2	<p>Učešće na saslušanjima po potrebi Komisije za rešavanje žalbi (KRŽP) za razmatranje i donošenje odluka o žalbama potrošača.</p>	<p><b>Realizovan.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- RAUV je organizovao sastanke i saslušanja kako bi ispitao žalbe koje su podneli potrošači. Takođe je organizovao terenske posete kako bi se potvrdilo činjenično stanje, u najkomplikovanijim slučajevima.</li> </ul> <p><b><u>Merni pokazatelji:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organizovano 1 ročište za ispitivanje reklamacija uz prisustvo RKV i potrošača.</li> <li>- Pored toga, KRŽP je izvršio 7 terenskih obilazaka potrošača radi provere činjeničnog stanja u vezi sa podnetim žalbama potrošača.</li> </ul>

3	Nadgledanje i inspekcija pravilnosti rada prvostepenog KRŽP, za prihvatanje, rešavanje i odlučivanje prigovora potrošača.	<p><b>Realizovano.</b></p> <p>RAUV je organizovao sastanke sa RKV-ovima da proceni regularnost i donošenje odluka od strane prvostepenih komisija u vezi sa poštovanjem procedura tokom obrade žalbi potrošača i prava i meritornog donošenja odluka od strane KRŽP prvog nivoa.</p> <p><b>Merni pokazatelji:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zapisnici sa organizovanih sastanaka i drugih e-mail komunikacija sa članovima prvostepene komisije o postupku i odlučivanju po žalbama potrošača.</li> <li>- Od ukupnog broja obrađenih žalbi (431 žalba): 129 žalbi (~30%) vraćeno je na ponovno razmatranje i vraćanje u prvostepeni KRŽP, 109 žalbi (25%) je u potpunosti ili delimično prihvaćeno, 134 žalbe (31%) su odbijene, 59 žalbi (14%) bile su žalbe koje su prosleđene na dalje postupanje, koje nisu podnete u zakonskom roku, nisu bile u nadležnosti RAUV-a za razmatranje i takve da je podnosilac žalbe obustavio žalbu.</li> <li>- Veliki broj žalbi vraćenih na ponovno razmatranje i vraćanje (30%) pokazuje da prvostepene odluke KRŽP - a, odnosno odluke koje je doneo KRŽP formiran od strane RKV, nisu meritorne i odlučeno je samo da se odgovor vrati na potrošača u zakonskom roku. Ova činjenica dodatno opterećuje rad RAUV-a za ispitivanje predmeta koji su vrlo jasno opisani i definisani u zakonskom okviru.</li> <li>- Često odluke koje je napisao KRŽP prvog stepena ne ispunjavaju standarde u pogledu formata ili sadržaja za takav čin, što takođe stvara opterećenje za KRŽP drugog stepena (RAUV).</li> </ul>
4	Sastanci sa Ministarstvom trgovine, industrije, preduzeća (MTIP) - Odeljenje za zaštitu potrošača (Savet za zaštitu potrošača).	<p><b>Realizovano.</b></p> <p>RAUV, preko Odeljenja za Zakon i licenciranje, učestvovao na sastancima na poziv Odeljenja za zaštitu potrošača (Savet za zaštitu potrošača).</p> <p><b>Merni pokazatelji:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aktivno učešće na 4 sednice Saveta za zaštitu potrošača.</li> <li>- Doprinis izradi nacрта zakona o zaštiti potrošača.</li> </ul>
5	Učešće na sudskim raspravama za razmatranje žalbi potrošača i RKV.	<p><b>Realizovano.</b></p> <p>RAUV je, preko Odeljenja za Zakon i licenciranje, učestvovao u sudskim raspravama u vezi sa žalbama potrošača i RKV-a.</p>

	<p><b><u>Merni pokazatelji:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Učešće na 78 sudskih ročišta održanih u Osnovnom sudu.</li> <li>- Broj žalbi potrošača i pružalaca usluga bio je 40.</li> <li>- Broj žalbi koje je RAUV podneo Apelacionom sudu bio je 4.</li> <li>- Broj žalbi koje su potrošači i pružaoci usluga podneli Apelacionom sudu je 2.</li> <li>- Priprema materijala i dokumentacije kao materijalnog dokaza za svaki slučaj prigovora.</li> </ul>
--	--

### Strateški cilj 3: Unapređenje i efektivna implementacija tarifnog procesa

RAUV je tokom 2023. godine, preko odeljenja za tarife, pratio sprovođenje tarifnog procesa sa svim odobrenim ciljevima, sa akcentom na realizaciji kapitalnih investicija odobrenih i uključenih u tarife, ispunjenje cilja za nivo od nefakturisana voda – kao jedan od najvećih izazova sektora, efikasnost zaposlenih, stopa rada itd. Ovi ključni pokazatelja i ciljevi za ove pokazatelje definisani su u dogovoru sa ME i KNU za merenje performansi menadžera RKV.

Tarife za usluge vodosnabdevanja i odvođenja otpadnih voda utvrđuju se na osnovu količine prodane vode primenom metodologije "Price Cap" kojom se utvrđuje maksimalni zapreminski trošak koji pružalac usluge može da fakturiše potrošačima za pružanje usluga. Odeljenje za tarife je analiziralo pristupačnost tarifa za potrošače na osnovu preporuka Rezolucije Ujedinjenih nacija o ljudskim pravima za pristup pijaćoj vodi i uslugama otpadnih voda.

Još jedna važna aktivnost odeljenja za naknade bila je podrška i nadzor RKV-a u izradi Plana upravljanja imovinom (PUI). RAUV je očekivao da će PUI sastavljeni ove godine biti višeg kvaliteta; nakon analize i pregleda ovih planova, primetili smo da u svim RKV, pored postignutog napretka u vezi sa digitalizacijom infrastrukture, u smislu identifikovanja kritične imovine i usklađivanja sa Poslovnim planom, ima još dosta posla na biti urađeno. RAUV je zatražio da se Poslovni plan uskladi sa Planom upravljanja imovinom i da se napravi spisak kritičnih sredstava koja treba popraviti/zameniti. Ideja je bila da investicije koje su predložene za realizaciju u Biznis planu treba da proizilaze iz Plana upravljanja imovinom i da imaju jasnu hijerarhiju implementacije projekata i ulaganja u infrastrukturu za vodu i otpadne vode zasnovanu na dugoročnom planiranju; u primeni koncepta 'preventivnog održavanja' i napuštanju koncepta 'reaktivnog održavanja'.

Postojeća tarifna politika i metodologija RAUV-a datira iz 2008. godine, manja intervencija je izvršena 2012. godine i od tada nije bilo veće revizije ovih politika. U cilju usklađivanja politike tarifa za usluge vode sa ekonomskim razvojem na Kosovu, potreba da se odražavaju aspekti životne sredine u tarifama prema principu zagađivač plaća, RAUV je ocenio kao veoma neophodno veliku reviziju tarifne metodologije. Ovaj pregled će biti sproveden uz podršku međunarodnog konsultanta finansiranog od strane Nemačke razvojne banke (KfV), a koji će biti realizovan tokom 2024. Aktivnosti koje je tarifno odeljenje sprovelo tokom 2023. prikazane su u tabeli 5.

Tabela 5. Aktivnosti sprovedene tokom 2023. godine u okviru Strateškog cilja 3

#	Opis aktivnosti	Status
---	-----------------	--------

<b>Cilj 1: Praćenje realizacije kapitalnih investicija uključenih u tarife</b>		
1	Sastavljanje pristupačnosti tarifa za vodne usluge.	<p><b>Realizovano.</b></p> <p>Izrada izveštaja koji analizira pristupačnost tarifa za vodne usluge.</p> <p><b>Merni pokazatelji:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sastavljen je izveštaj o pristupačnosti tarifa za vodne usluge.</li> </ul> <p><b>Izveštaj o nalazima:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rezolucija Ujedinjenih nacija o ljudskim pravima za pristup pijaćoj vodi i uslugama otpadnih voda od 24. marta 2011. preporučuje da troškovi računa za vodu ne prelaze 5% vrednosti prosečnog mesečnog porodičnog prihoda.</li> <li>- Na Kosovu, račun za usluge vode (na nivou sektora) računa se da učestvuje sa 2,32% prosečnog mesečnog prihoda.</li> <li>- Volumetrijska tarifa za vodne usluge na Kosovu u poređenju sa drugim zemljama u Evropi je skoro najniža, jedino Moldavija ima najnižu volumetrijsku tarifu za vodne usluge.</li> </ul>
2	Izrada izveštaja o tarifnom procesu	<p><b>Realizovano.</b></p> <p>Sastavljen je izveštaj tarifnog procesa i prezentacija postavljenih ciljeva.</p> <p><b>Merni pokazatelji:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Izveštaj o tarifnom procesu sastavljen i podeljen zainteresovanim stranama.</li> </ul>
3	Praćenje/inspekcija realizacije kapitalnih investicija (projekata) uključenih u tarife prema tarifnom procesu 2022-2024	<p><b>Realizovano.</b></p> <p>Sastavni i veoma važan deo tarifa su kapitalna ulaganja iz sopstvenih izvora finansiranja. Zbog toga je praćenje i sprovođenje ovih investicija izuzetno važno za RAUV.</p> <p><b>Merni pokazatelji:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Procena ispunjenosti kapitalnih investicija odobrenih tarifnim procesom je izvršena na 7 RKV i HEP Ibar-Lepenci.</li> <li>- Sastavljeni su izveštaji sa monitoringa kapitalnih investicija.</li> </ul> <p><b>Izveštaj o nalazima:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sve RKV nisu ispunile planiranu vrednost kapitalnih investicija iz sopstvenih izvora finansiranja</li> </ul>

		<p>odobrenih za 2023. godinu. RKV-ovi nisu uspjeli da ispunje ni vrednost investicija planiranih iz donacija.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kašnjenja, zahtevi za ponavljanje i otkazivanje aktivnosti nabavki uticali su na nerealizaciju projekata.</li> <li>- RKV menjaju destinaciju projekata, predlažu projekat za realizaciju i realizuju drugi projekat. Ovo je rezultat nedostatka dugoročnog strateškog planiranja i nedostatka koordinacije sa institucijama koje ulažu u vodnu infrastrukturu kao što su: opštine, ministarstva i donatori.</li> </ul>
4	Pracjenje primene metodologije za smanjenje gubitaka vode	<p><b>Realizovano.</b></p> <p>Podaci o gubicima vode i drugim pokazateljima su analizirani i upoređeni sa ciljevima postavljenim za 2023. RAUV je takođe radio na povećanju pouzdanosti podataka koje izveštavaju RKV, kao što je postavljanje vodomera na tačkama prdenja / tretmana. vode, kao preduslov za tačne podatke o stvarnom nivou gubitaka vode.</p> <p><b><u>Merni pokazatelji:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inspekcije na licu mesta (od strane jedinice za inspekciju) u 7 RKV, uključujući izradu izveštaja o inspekciji radi verifikacije instaliranja vodomera na mestima za proizvodnju/preradu vode.</li> <li>- Održani su sastanci sa rukovodstvom RKV-a i predsednicima upravnih odbora i JPNJP-a kako bi im se saopštilo neispunjavanje planiranih ciljeva u pogledu gubitaka vode i drugih pokazatelja performance.</li> <li>- Kao rezultat ugradnje proizvodnih vodomera i povećane pouzdanosti podataka zbog sprovođenja kaznenih mera protiv RKV, povećana je nefakturisana voda na svim RKV.</li> </ul>
<b>Cilj 2: Realizacija ciljeva tarifnog procesa</b>		
1	Procena postojećih tarifnih politika i propisa; pokretanje konsultacija za reviziju i ponovnu procenu tarifnih politika	<p><b>Prva faza je pokrenuta.</b></p> <p>RAUV je izradio nacrt dokumenta za konsultacije sa zainteresovanim stranama u sektoru voda kako bi predstavio opcije i modalitete za reviziju tarifnih politika i metodologije.</p> <p><b><u>Merni pokazatelji:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- RAUV je, uz podršku međunarodnog konsultanta, tokom K4 2023. radio na izradi konsultativnog dokumenta tarifne metodologije.</li> </ul>

		- Dokument će biti objavljen i podeljen sa zainteresovanim stranama početkom 2024. godine (K1).
2	Praćenje toka poslovanja RKV-a kako bi se ispunili ciljevi procesa regulacije tarifa za 2023. godinu.	<p><b>Realizovano.</b></p> <p>Odeljenje za tarife je tokom 2023. godine pratilo poslovanje RKV-a i ispunjavanje ciljeva tarifnog procesa za 2023. godinu.</p> <p><b>Merni pokazatelji:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Obrada podataka za ispunjenje tarifnih ciljeva za 2023. (K1 ... K3 2023).</li> <li>- Poređenje realizacije Poslovnih planova RKV sa ciljevima odobrenim tarifnim procesom.</li> <li>- Komunikacija i organizacija sastanaka sa RKV o stepenu realizacije tarifnih ciljeva.</li> </ul>
<b>Cilj 3: Usklađivanje poslovnog plana sa planom upravljanja imovinom</b>		
1	Usvajanje poslovnog plana (PP) i plana upravljanja imovinom (PUI) RKV-a za 2023.	<p><b>Realizovano.</b></p> <p>RAUV je podržao RKV u izradi PUI i 2023. Izrađeni PUI, nakon revizije, su uslovno odobreni, nijedan RKV nije dostavio PUI koji ispunjava kriterijume koje je RAUV postavio.</p> <p><b>Merni pokazatelji:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Poslovn Plan za 2023. godinu dostavljeni su ME (JPNJP); RAUV je uočio neusklađenost ovih planova sa projektima odobrenim tarifnim procesom za 2023. godinu.</li> <li>- RKV su izradili prve nacрте PUI i dostavili ih RAUV-u na pregled i odobrenje.</li> <li>- Nacrti PUI su uslovno odobreni za sve RKV zbog činjenice da nije zabeležen očekivani napredak u digitalizaciji infrastrukture vodovoda/otpadnih voda u GIS-u, postoje značajni nedostaci u sastavljanju liste kritične imovine , kvarovi na vodovodnoj i kanalizacionoj mreži se ne odražavaju u GIS-u. Većina RKV ima deficit u definisanju šta su kritična sredstva i zašto su kritična sredstva</li> </ul>
2	Analiza da li su kapitalni projekti predstavljeni u PP u skladu sa projektima u PUI.	<p><b>Realizovano.</b></p> <p>Na svim sastancima sa RKV prenošena je poruka da PP i PUI moraju biti usaglašeni.</p> <p><b>Merni pokazatelji:</b></p>

		<ul style="list-style-type: none"><li>- RAUV je poslao pisma svim RKV i obavestio zainteresovane o neusaglašenosti poslovnog plana i plana upravljanja imovinom.</li><li>- JPNJP je obavešten da PP mora da koordinira sa RAUV pre nego što budu odobreni.</li><li>- Imovina kritične vodne infrastrukture identifikovana u PUI-u se ne odražava/pretražuje na listi projekata predloženih za ulaganje u PB koju su sačinili RKV.</li></ul>
--	--	---

#### Strateški cilj 4: Poboljšanje Performansi pružalaca usluga

U mandatu RAUV-a je da prati, procenjuje trend razvoja i performanse pružalaca usluga vode za piće i otpadne vode, da izveštava relevantne institucije i druge zainteresovane strane o stanju u sektoru i izazovima sa kojima 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, proverava (revidira) ove podatke, obrađuje prikupljene podatke i priprema polugodišnje izveštaje, i godišnji izveštaji o performansu pružalaca usluga. Prikupljeni podaci se čuvaju u bazi podataka kreiranoj u MS Access-u i ažuriraju se tromesečnim podacima koje prikupljaju RKV.

Izrada i objavljivanje godišnjeg izveštaja o Performansu pružaoce vodnih usluga na Kosovu je izveštaj kojim se identifikuje RAUV, ali i dokument na koji se pozivaju svi akteri u sektoru voda na Kosovu. Putem objavljivanja ovog izveštaja, RAUV pre svega obaveštava odgovorne institucije Republike Kosovo (Vladu i Skupštinu Kosova) o trendu razvoja sektora voda i identifikuje glavne izazove sektora koji se moraju adresirati. Pored informacija, ovaj izveštaj takođe ima komparativnu i konkurentsku prirodu između pružalaca vodnih usluga.

U cilju provere tačnosti prijavljenih podataka, RAUV organizuje redovne posete RKV-ima radi provere lista po lista svih prijavljenih podataka i upoređivanja sa podacima iz računovodstvenog sistema i drugih aplikacija u prisustvu predstavnika svake RKV. Na kraju procesa revizije, RAUV sastavlja revizorske izveštaje koji se dele sa RKV. Revizija podataka je zasnovana na smernicama o regulatornom računovodstvu.

Odeljenje za izveštavanje o Performansi je podržalo Odeljenje za pravne poslove i licenciranje u razmatranju žalbi potrošača, podržalo Jedinicu za inspekciju u vršenju inspekcije proizvodnih vodomera iu drugim aktivnostima organizovanim na terenu i podržalo Odeljenje za tarife tokom procesa revizije Plan upravljanja imovinom (PUI). Tabela 6 sumira aktivnosti tokom 2023. godine u okviru Strateškog cilja 4.

Tabela 6. Aktivnosti sprovedene tokom 2023. godine u okviru Strateškog cilja 4

#	Opis aktivnosti	Status
<b>Cilj 1: Praćenje Performanse pružalaca usluga vode na Kosovu</b>		
1	Revizija podataka ključnih pokazatelja performanse za 2022. godinu.	<p><b>Realizovano.</b></p> <p>Revizija i verifikacija tačnosti i pouzdanosti prijavljenih podataka je redovan godišnji proces koji se organizuje u svakom od 7 RKV-a i HEP Ibar-Lepenci.</p> <p><b>Merni pokazatelji:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zahtevi za podatke i obaveštenja za inspeksijske/revizijske posete su poslani svakom RKV-u i HEP-u Ibar-Lepenci.</li> <li>- Kontrolni listovi sa planiranim podacima (odobrenim tarifnim procesom), realizovani i prijavljeni su upoređeni sa podacima koji se nalaze u bazi podataka RKV tokom posete svakom RKV.</li> <li>- Inspekcija i verifikacija praksi upravljanja podacima u skladu sa smernicama za praćenje i izveštavanje.</li> <li>- Izrada izveštaja revizije za svaki RKV i HEP Ibar-Lepenci, uključujući nalaze i preporuke</li> </ul>

2	Objavljivanje godišnjeg izveštaja o radu za RKV i za HEP Ibar-Lepenci za 2022. godinu.	<p><b>Realizovano.</b></p> <p>Izrada godišnjeg izveštaja o Performansi pružalaca usluga vode na Kosovu je zakonska obaveza RAUV-a, da predstavi postojeće stanje u sektoru voda zainteresovanim stranama.</p> <p><b>Merni pokazatelji:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Obrada podataka o Performansi pružalaca RKV-a za 2022. godinu.</li> <li>- Godišnji izveštaj o Performansi Pružalaca usluga vode na Kosovu za 2022. godinu u skraćenom obliku je sastavljen, objavljen na veb stranici RAUV-a i podeljen sa zainteresovanim stranama.</li> </ul> <p><b>Komentar:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Izveštaj o Performansi Pružalaca usluga vode za 2022. godinu objavljen je u skraćenom obliku; nije predstavio neke ključne pokazatelje performanse, koje su RKV namerno pogrešno prijavili, da bi se iskrivili podaci o nivou gubitaka vode.</li> </ul>
3	Organizovanje radionica i oRKVgih stolova sa svim zainteresovanim stranama u sektoru voda radi predstavljanja podataka o performansi.	<p><b>Nije realizovano.</b></p> <p>S obzirom na to da su podaci koje su RKV prijavili za proizvodnju vode bili netačni, shodno tome i ostali pokazatelji izračunati iz proizvodnje vode bili su netačni. Iz tog razloga, RAUV je odlučio da ne predstavlja uobičajene pokazatelje performanse u Izveštaju o učinku, nije organizovao zvaničan sastanak na kojem bi predstavio izveštaj i nije rangirao RKV prema performansu.</p> <p><b>Merni pokazatelji:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- RAUV je pokrenuo tužbe/kazne za RKV-ove koji su manipulirali proizvodnjom, fakturisanjem, podacima o prikupljanju i gubicima vode..</li> </ul>
4	Zbirka ključnih pokazatelja performanse RKV-a za 2023. godinu, njihov rezime i ubacivanje u bazu podataka.	<p><b>Realizovano.</b></p> <p>Podatke o ključnim pokazateljima performansi RKV kvartalno izveštava RAUV-u.</p> <p><b>Merni pokazatelji:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Podaci o ključnim pokazateljima performanse za svaki kvartal su prijavljeni od strane RKV i ubačeni u bazu podataka (u modul performansi).</li> <li>- Podaci su sažeti u polugodišnjem izveštaju o performansi za 2023-P.</li> </ul> <p><b>Komentar:</b></p>

		- RAUV striktno prati i proverava podatke koje su RKV prijavili 2023. kako bi se izbegla manipulacija podacima.
--	--	---

## Strateški cilj 5: Poboljšanje nivoa ispunjavanja standarda usluga

Ispunjavanje standarda usluga i uslova licence je jedan od najvažnijih aspekata na koji se RAUV fokusira tokom godišnjeg pregleda koji se organizuje u RKV. Ovu odgovornost izvršava Jedinica za inspekciju, uz podršku Odeljenja za Zakon i licenciranje i Odeljenja za Performansu. Podaci prikupljeni tokom inspekcijskih poseta se ubacuju i čuvaju u modulima za inspekciju i sažeti u „Izveštaj o nivou usluga koje pružaju licencirani pružaoci usluga – usklađenost sa uslovima licence“ i objavljuju se na veb stranici RAUV-a radi informacija javnosti sa kvalitetom vodnih usluga koje pružaju licencirana javna preduzeća.

S obzirom da Izveštaj sadrži preporuke, isti, osim što služi sektoru voda da ima podatke prikupljene u jedinstvenoj bazi podataka, posebno služi RAUV da iz godine u godinu prati napredak pružalaca usluga u ispunjavanju standarda usluga i drugih uslova licence, i biće polazna tačka za Inspekcijsku jedinicu za pokretanje detaljnijih inspekcija za standarde u kojima se ovim izveštajem identifikuje da postoje nedostaci.

Pored inspekcijskog nadzora za ispunjenje standarda usluga i uslova licenciranja, koji je redovna godišnja provera, jedinica za inspekcijske poslove planira i organizuje verifikacione inspekcije i tematske inspekcije, za pojedina pitanja koja su od interesa za RAUV i sektor uopšte.

Svrha **verifikacionih inspekcija** je da se potvrdi nivo standarda usluga gde je utvrđeno da postoji kašnjenje u ispunjenju, za koja pitanja je izvršena preliminarna inspekcija i date preporuke za poboljšanje. Po ovom pitanju, inspekcijska jedinica je organizovala sledeće verifikacione inspekcije:

- Inspekcija izvora vode da bi se proverilo da li su sva mesta za proizvodnju vode opremljena funkcionalnim vodomernima. Ova aktivnost je usledila nakon ponovljenih primedbi koje su upućene RKV-ovima (2021. i 2022. godine) za ugradnju funkcionalnih vodomera u sve izvore vode / postrojenja za prečišćavanje vode do kraja aprila 2023. godine.
- Inspekcija ugradnje funkcionalnih vodomera u kulturnim objektima i analiza načina naplate kultova. Oslobođanje od plaćanja usluga vode verskih kultova ne znači da se potrošnja ne treba očitavati i kontrolisati za ove potrošače. S druge strane, neplaćanje ove kategorije potrošača predstavlja veliki problem za RKV. Inspekcija ugradnje funkcionalnih vodomera u objektima koji su u vlasništvu i kojima upravljaju RKV i analiza načina naplate ovih objekata. U ovim objektima primećeni su različiti načini fakturisanja i naplate; neki RKV uopšte ne fakturišu objekte koje poseduju, neki fakturišu ali ne naplaćuju, a neki drugi fakturišu i naplaćuju. Zakonski okvir jasno precizira da se sva mesta potrošnje moraju fakturisati prema brojilu i da se mora primeniti plaćanje utrošene vode.
- Finalizacija Plana praćenja kvaliteta vode prema zahtevima UA 10/2021 za kvalitet vode namenjene za ljudsku upotrebu i praćenje realizacije zahteva AU u pogledu broja i lokacije uzoraka vode za analizu. Postignut je dogovor o načinu izveštavanja podataka o kvalitetu vode od RKV i od IKSHKP / Regionalnih centara javnog zdravlja; međutim, redovno izveštavanje podataka od strane IKSHKP-a predstavlja izazov.
  - Rukovodilac inspekcijske jedinice je, pored gore navedenih poslova, obavila i sledeće periodične aktivnosti:
  - Kontakt osoba RAUV-a za izveštavanje Ministarstvu za evropske integracije i Evropskom vodnom regulatoru (WAREG).

Član radnog tima za procenu projekata koje planiraju da ulože donatori u sektoru voda u okviru međunarodnih sporazuma.

U tabeli u nastavku su prikazane aktivnosti koje je Inspeksijska jedinica sproveda u 2023. godini.

Tabela 7. Aktivnosti sprovedene tokom 2023. godine u okviru Strateškog cilja 5

#	Opis aktivnosti	Status
<b>Cilj 1: Inspekcija sprovođenja primarnog i sekundarnog zakonodavstva RAUV-a</b>		
1	Inspekcija glavnih tačaka za prečišćavanje vode u oblasti usluge RKV, uključujući prikupljanje podataka o drugoj infrastrukturi.	<p><b>Realizovana.</b></p> <p>Redovne inspeksijske posete radi provere stanja postrojenja za prečišćavanje vode, postavljanja vodomera na izvorištima i druge infrastrukture vodovoda i kanalizacije.</p> <p><b>Merni pokazatelji:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sprovedena su upozorenja za posete i posete 7 RKV u prvom kvartalu 2023. godine.</li> <li>- Moduli za izveštavanje podataka su kompletirani i osveženi/ažurirani najnovijim podacima za sve elemente vodovodne i kanalizacione infrastrukture.</li> <li>- Sastavljanje zapisnika sa nalazima uviđaja i dostavljanje RKV-ima</li> </ul>
2	Istraživanje i provera pravilnosti očitavanja vodomera i mesečnog volumetrijskog fakturisanja potrošača na terenu.	<p><b>Nije realizovano.</b></p> <p>Preporukom službenika za upozorenje na sukob interesa, u vezi sa kršenjem zakona o zaštiti podataka o ličnosti, otkazana je aktivnost planirana za pregled vodomera potrošača na terenu.</p>
3	Verifikacione inspekcije; provera ispunjenosti preporuka iz preliminarne inspekcije i sastavljanje izveštaja.	<p><b>Realizovano.</b></p> <p>U 7 RKV-a izvršene su verifikacione inspeksijske posete za ispunjenost standarda usluga prema uslovima licence i sprovođenje preporuka iz preliminarne poseta</p>
	a) Inspekcija ugradnje vodomera i načina fakturisanja objekata verskih kultova.	<p><b>Realizovane.</b></p> <p>Inspeksijske posete svim RKV radi prikupljanja podataka od baze korisnika radi pregleda ugradnje vodomera, u skladu sa zahtevima uredbe o ugradnji mernih uređaja i fakturisanju.</p> <p><b>Merni pokazatelji:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lista potrošača ove kategorije se izdvaja/filtrira iz baze podataka potrošača.</li> <li>- Analiza mesečnog zapreminskog opterećenja (fakturisanje) ovih ovih potrošača.</li> <li>- Verifikaciona poseta manastiru Gračanica, da bi se proverilo da administrativni objekti i zemljište zasađeno vinovom lozom, koje su u vlasništvu</li> </ul>

		<p>manastira, imaju vodomere i da se obračunavaju po meri.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Izveštaj o nalazima je sastavljen i dostavljen RKV-ima radi hitnog postupanja.</li> </ul>
b)	Inspekcija ugradnje vodomera na mestima proizvodnje/prečišćavanja vode.	<p><b>Realizovano.</b></p> <p>Inspekcijske posete nekim odabranim izvorima vode/tačkama za tretman vode radi inspekcije instaliranja funkcionalnih vodomera, uključujući inspekciju održavanja, skladištenja i arhiviranja očitanih podataka proizvedene vode, u skladu sa zakonskim zahtevima.</p> <p><b>Merni pokazatelji:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Izvršene su terenske posete odabranim lokacijama.</li> <li>- Izveštaj o nalazima, uključujući preporuke inspekcije, sastavljen je i dostavljen RKV radi hitnog postupanja.</li> <li>- Preporuka zakonskih sankcija protiv RKV-a koji nisu ispoštovali rok dat od RAUV-a za postavljanje vodomera.</li> </ul>
c)	Inspekcija ugradnje vodomera, načina fakturisanja i naplate objekata koji su u vlasništvu RKV.	<p><b>Realizovano.</b></p> <p>Inspekcijske posete svim RKV-ima radi prikupljanja podataka iz baze kupaca za objekte koji su u vlasništvu RKV-a, u skladu sa zakonskim zahtevima.</p> <p><b>Merni pokazatelji:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inspekcijske posete RKV-ima radi prikupljanja podataka o fakturisanju za objekte koji su u vlasništvu RKV-a.</li> <li>- Analiza podataka i izrada inspekcijskih izvještaja sa relevantnim nalazima i preporukama.</li> <li>- Preduzimanje pravnih radnji protiv RKV koje primenjuju radnje suprotno zakonskom okviru.</li> </ul>
d)	Potvrda izrade Plana monitoringa kvaliteta vode.	<p><b>Realizovano.</b></p> <p>Učešće na sastancima koje je organizovao IKSHKP za potvrdu finalizacije i usvajanja planova praćenja kvaliteta vode koje su izradili RKV u skladu sa zahtevima AU 10/2021.</p> <p><b>Merni pokazatelji:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aktivno učešće na sastancima za finalizaciju planova praćenja kvaliteta vode.</li> <li>- Planovi monitoringa kvaliteta vode finalizirani i odobreni od IKSHKP.</li> </ul>

		- Dogovor o modalitetima izveštavanja podataka o kvalitetu vode RAUV, preko RKV, preko KRSHP i NIJK.
4	Inspekcija ispunjenosti nivoa usluga prema uslovima licence (Ažuriranje modula za proveru standarda i drugih uslova licence).	<p><b>Realizovano.</b></p> <p>Redovne inspeksijske posete za ispunjenje standarda usluga prema uslovima licence su obavljene u 7 RKV.</p> <p><b>Merni pokazatelji:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inspeksijske posete su obavljene na 7 RKV u cilju provere podataka za standarde usluga prema uslovima licence, za ostalu infrastrukturu vodosnabdevanja i za usluge otpadnih voda.</li> <li>- Moduli sa podacima o infrastrukturi vodnih usluga su ponovo ažurirani najnovijim podacima koji odgovaraju datumu inspeksijskog nadzora.</li> </ul>
5	Priprema/izrada Izveštaja o završetku standarda usluga i usaglašenost sa uslovima licence.	<p><b>Realizovano.</b></p> <p>Prema zakonskom okviru, Jedinica za inspeksijske poslove dužna je da sačini zapisnik o ispunjenosti standarda usluga prema uslovima licence.</p> <p><b>Merni pokazatelji:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Izveštaj o nivou vodnih usluga koje pružaju licencirani pružaoci usluga – usklađenost sa uslovima licence je izrađen i objavljen na sajtu RAUV-a za informisanje zainteresovanih strana i javnosti..</li> </ul>

### Strateški cilj 6: Obezbeđivanje operativne i finansijske održivosti RAUV-a

Odgovornost Odeljenja za administraciju i finansije je da podržava rad i interno praćenje RAUV-a, kroz upravljanje budžetom i finansijama organa, upravljanje ljudskim resursima i imovinom RAUV-a, uključujući logističke aktivnosti za nesmetan rad organa. redovan rad i aktivnosti RAUV-a.

Odeljenje za administraciju i finansije je odgovorno za sastavljanje finansijskih izveštaja za Ministarstvo finansija, rada i transfera i za Skupštinu Kosova na redovnoj godišnjoj osnovi, podržavajući pružanje i pružanje usluga registracije, upravljanja dokumentacijom i podacima, protokoliranja, klasifikacija, arhiviranje dokumenata, ažuriranje RAUV informacionog sistema i veb stranice.

Odeljenje za administraciju i finansije redovno komunicira sa RKV o naplati godišnje takse na licenciranje (TVL), koju su RKV dužni da plate za rad RAUV-a. Održavanjem i pružanjem usluga informacionih tehnologija kao što su: održavanje hardvera i softvera i održavanje i objavljivanje saopštenja, vesti/informacija i dokumenata na sajtu RAUV-a takođe se upravlja preko administracije i odeljenja za finansije. Tabela 8 sumira aktivnosti koje je sprovela uprava i finansije.

Tabela 8. Aktivnosti sprovedene tokom 2023. godine u okviru Strateškog cilja 6

#	Opis aktivnosti	Status
<b>Cilj 1: Razvoj i stručno usavršavanje kadrova</b>		

1	Obuka osoblja	<p><b>Realizovano.</b></p> <p>Obuka i stručno usavršavanje kadrova, učešće na obukama iz oblasti regulacije vodnih usluga ili slično je veoma važno za razvoj RAUV-a.</p> <p><b>Merni pokazatelji:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Učešće 3 službenika Tarifnog odeljenja u tri regionalne radionice (Budva, Skoplje i Tirana) koje je organizovao WAREG u vezi sa pitanjima tarifne metodologije, komponenti koje čine tarife i razmenom iskustava o tome kako da se odrede tarife sa države članice regiona.</li> <li>- Učešće 2 službenika iz Odeljenja za učinak u dve regionalne radionice (Priština, Tirana) koje je organizovao WAREG u vezi sa pitanjima praćenja performanse i ključnih pokazatelja performanse i razmenom iskustava sa zemljama regiona.</li> <li>- Učešće 1 službenika na obuci u organizaciji IKAP-a na temu "Pisanje i efektivna prezentacija" i "Izrada i priprema izjava i informativnih kampanja"</li> </ul>
2	Učešće na forumima i konferencijama unutar i van zemlje.	<p><b>Realizovano.</b></p> <p>RAUV aktivno učestvuje na sastancima, konferencijama i forumima koje organizuju lokalne institucije i spoljne organizacije.</p> <p><b>Merni pokazatelji:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Učešće na sastancima Generalne skupštine WAREG-a (4 sastanka: Kosovo, Crna Gora, Mađarska, Belgija).</li> <li>- Učešće na forumu regulatora zemalja dunavskog sliva – deo projekta DANUBIS (1 sastanak - Austrija).</li> <li>- Učešće na forumu regulatora vodnih usluga u organizaciji Međunarodne asocijacije za vode (IVA) uz učešće vodnih regulatora iz celog sveta.</li> </ul>
<b>Cilj 2: Operativno i finansijsko planiranje i administracija</b>		
1	Završna fiskalna 2022. i početna fiskalna godina 2023.	<p><b>Realizovano.</b></p> <p>Završna fiskalna 2022. i početna fiskalna godina 2023.</p> <p><b>Merni pokazatelji:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Finansijski izveštaji za 2022. godinu su revidirani i dostavljeni Ministarstvu finansija.</li> <li>- Izveštaj revizora nema nalaza i preporuke za fiskalnu 2022. godinu.</li> <li>- Rashodi za fiskalnu 2023. godinu su pokrenuti u skladu sa procedurama i planiranjem.</li> </ul>

2	Nadgledanje i upravljanje budžetom RAUV-a i redovno finansijsko izveštavanje.	<p><b>Realizovano.</b></p> <p>RAUV je veoma uspešno upravljao svojim budžetom (troškovi i prihodi).</p> <p><b>Merni pokazatelji:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan rashoda je ostvaren na nivou od 88,7% u odnosu na planove.</li> </ul>
3	Izrada finansijskih izveštaja za Ministarstvo finansija (Trezor) i za Skupštinu Kosova.	<p><b>Realizovano.</b></p> <p>RAUV je tačan u izradi i podnošenju svih izveštaja nadzornim institucijama (Skupština Kosova i Ministarstvo finansija – Trezor) u skladu sa zakonskim zahtevima.</p> <p><b>Merni pokazatelji:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Finansijski izveštaj je sastavljen i na vreme dostavljen relevantnim institucijama (Skupština Kosova i Ministarstvo finansija).</li> </ul>
4	Realizacija nabavki po planu.	<p><b>Realizovano.</b></p> <p>Nabavke koje su planirane budžetom za 2023. godinu sprovedene su uz poštovanje zakonskih procedura i rokova.</p> <p><b>Merni pokazatelji:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- RAUV je prihvatio svu kupljenu robu i usluge tokom 2023</li> </ul>
5	Registracija i održavanje imovine.	<p><b>Realizovano.</b></p> <p>Baza podataka imovine RAUV-a održava se u skladu sa zakonskim procedurama i zahtevima.</p> <p><b>Merni pokazatelji:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Upis imovine izvršen je krajem 2023. godine u skladu sa zakonskim uslovima.</li> <li>- Spisak imovine je registrovan u programu e-Pasuria.</li> <li>- Sačinjen je i odobren izveštaj o proceni imovine i zapisnik o otuđenju nefinansijske imovine.</li> </ul>
6	Obezbeđivanje operativne i finansijske održivosti RAUV-a, naplata poreza na vreme od RKV-a.	<p><b>Realizovano.</b></p> <p>RAUV fakturiše RKV-ima godišnju naknadu za licenciranje (TVL), koja se prenosi u konsolidovani budžet Kosova na osnovu važećeg pravnog okvira.</p> <p><b>Merni pokazatelji:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Slanje mesečnih rata RKVU-ovima za plaćanje godišnje naknade za licencu.</li> <li>- Naplata godišnje takse na licenciranje od strane RKV-a je ostvarena na nivou od 99,14%. Tokom 2023. godine omogućena je i naplata starih dugova od pružalaca usluga (videti finansijski izveštaj).</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Praćenje plaćanja računa od strane RKV-a, u slučaju neplaćanja, slanje obaveštenja i upozorenja za neplaćanje TVL-a.</li> <li>- Otvaranje sudskih i izvršnih predmeta protiv RKV-a koji ne plaćaju TVL</li> </ul>
--	--	--

## 6. IZAZOVI I PREPORUKE

Tokom 2023. godine, RAUV je angažovan sa svojim ljudskim i profesionalnim kapacitetima sa svim zainteresovanim stranama za unapređenje sektora voda. RAUV-ova posvećenost je bila usmerena na promovisanje klime transparentne međuinstitucionalne saradnje, gde bi svaka institucija doprinela u svojoj oblasti odgovornosti.

I pored dostignuća i napretka sektora voda iz godine u godinu, stanje nije zadovoljavajuće; ne postoje usaglašeni planovi i strategije (kratkoročni, srednjoročni i dugoročni) gde bi se naveli prioriteti razvoja sektora i definisale odgovornosti svake institucije. Sa stanovišta RAUV-a, glavni izazovi sa kojima se suočava sektor voda, a koji su uticali na rad i rad RAUV-a, navedeni su na sledeći način:

### Dalja obrada nacрта zakona o "Regulatornom autoritetu i regulisanju usluga vode" koji je izradila RAUV

- Izrada ovog zakona je predviđena Planom rada 2023-2025 Državne strategije za vode 2023-2027. RAUV je na zahtev Parlamentarne komisije za privredu, industriju, preduzetništvo i trgovinu izradila i podnela predlog nacrtu preformulisanog zakona u maju 2022. godine i od tada Komisija nije nastavila dalje. Ovim nacrtom zakona, RAUV veruje da bi uloga i odgovornosti RAUV -a bili jasnije definisani, odgovornosti i obaveze pružalaca usluga, redefinisane tarifne politike, posebno u pogledu reflektivnosti tarifa za usluge otpadnih voda, utvrđivanje standarda usluga i nadzor nad primenom ovih standarda i zaštitu potrošača.
- Definisane su i jasne odredbe koje regulišu odgovornost pružalaca usluga za objektivno i transparentno izveštavanje o poslovanju i obezbeđivanje progresivnog unapređenja kvaliteta usluga.
- RAUV preporučuje Parlamentarnoj Komisiji da nastavi sa raspravama i javnim raspravama o predlogu zakona za "Regulatorni Autoritet i regulisanje vodnih usluga".

### Povećanje broja osoblja RAUV-a:

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

- Kontinuirano širenje uslužnog područja RKV-a, svest potrošača da se žale na usluge koje se ne pružaju prema odobrenim standardima, uvođenje postrojenja za prečišćavanje otpadnih voda na Kosovu uticalo je na povećanje obima rada RAUV-a. Iz tog razloga potrebno je u RAUV što pre **zaposliti 3 nova radnika**: 1 zaposlen u Odeljenje za Zakon, 1 zaposlen u Jedinici za inspekciju i 1 zaposlen u Odeljenju za tarife.

### Obrazloženje:

- Veliki porast broja žalbi koje stižu do RAUV poslednjih godina, bilo da su žalbe potrošača ili tužbe protiv RKV-a i obrnuto, uticalo je na opterećenje RAUV-a za ispitivanje žalbi i učešće u sudskim raspravama. Da bismo se izborili sa ovim sve većim prilivom žalbi, potrebno je angažovati 1 (jednog) pravnika koji će se baviti žalbama potrošača.
- Jedinica za inspekciju je takođe bila veoma zauzeta redovnim terenskim inspekcijama (inspekcija poštovanja standarda usluga, tematske inspekcije i verifikacione inspekcije). U cilju povećanja

prisustva na terenu radi inspekcije tehničkih i operativnih aspekata pružalaca usluga u celoj uslužnoj oblasti, postavljen je 1 (jedan) inženjer koji će pokrivati inspekcijske aktivnosti na terenu.

- Odeljenje tarifa do 2020. godine prvenstveno se bavilo utvrđivanjem tarifa samo za usluge pijaće vode i kanalizacije. Od 2021. godine pušta se u rad sve veći broj postrojenja za prečišćavanje otpadnih voda (PPOV), za koje se mora primeniti potpuno novi i složeniji model cena. Određivanje naknade za zagađene vode zahteva detaljnije istraživanje i analizu troškova koji će biti proistekli iz rada ovih postrojenja, kao i provere na terenu. Shodno tome, tarifnom odeljenju je potreban i 1 (jedan) radnik, bilo inženjer ili ekonomista, koji će se baviti svim aspektima određivanja tarifa za PPOV.

- **Međuinstitucionalna saradnja i razmena informacija:**

- Neadekvatna komunikacija između institucija u pogledu pitanja definisanja pravaca razvoja sektora i postavljanja prioriteta za ulaganja u infrastrukturu za vodu i otpadne vode, sa stanovišta RAUV-a, procenjuje se kao jedan od najvećih problema sektora. Investicije u infrastrukturu za vodu i otpadne vode koje finansiraju opštine ili Vlada često ne odražavaju prioritete predstavljene od strane RKV-a u svojim poslovnim planovima i planovima upravljanja imovinom. Raspodela investicija po regionima je takođe problematična.
- Saradnja i komunikacija sa zainteresovanim stranama u vezi sa integracijom svih sistema vodosnabdevanja pod upravljanjem RKV-a. Cilj je da takvim sistemima upravljaju RKV i da se njihovo stanje dalje ne pogoršava u nedostatku adekvatnog rada i održavanja. Već nekoliko godina zaredom kasni se u proširenju uslužnog područja.

#### **Izrada strateških planova RKV-a:**

Infrastruktura za vodu i otpadne vode igra ključnu ulogu u obezbeđivanju pristupa bezbednoj čistoj vodi za piće i pružanju sanitarnih usluga. Vodna infrastruktura je takođe kamen temeljac dugoročnog i održivog razvoja društva i uzima u obzir sve veće globalne izazove. Iz tog razloga, potrebno je da pružaoci usluga izrade srednjoročne i dugoročne planove koji rešavaju izazove i minimiziraju eventualne posledice.

U skladu sa zakonskim i regulatornim okvirom, RKV su dužni da izrade i implementiraju Poslovni plan (PB), Plan upravljanja imovinom (PUI), Dugoročni investicioni plan (DIP), Plan upravljanja sušom (PUS) i Plan za vodosnabdevanje u vanrednim situacijama (PVVS), Plan nadgledanje kvaliteta vode (PNKV).

Za 2023. godinu, RAUV je zatražio i ponudio podršku RKV-ovima u izradi Plana upravljanja imovinom. Prvi nacrt ovog plana izradili su RKV i dostavili RAUV-u na odobrenje. Nakon uvida u prve nacрте ovog plana, ocenjeno je da dostavljena dokumenta ne ispunjavaju utvrđene uslove i da uopšte nije usklađena sa poslovnim planom.

Ostali strateški dokumenti uopšte nisu sastavljeni ili su lošeg kvaliteta, što takođe odražava profesionalni nivo RKV-a. Sa stanovišta RAUV-a, izrada planova za održavanje postojeće infrastrukture i za rast/razvoj nove infrastrukture, navođenje prioriteta je proces koji zahteva konsenzus i saglasnost svih zainteresovanih strana, što nedostaje.

## 7. FINANSIJKI IZVEŠTAJ

Regulatorni Autoriteti za usluge vode se finansira od godišnjih naknada za licencu (GNL) koje su pružaoci usluga obavezni da plate usluge RAUV. Godišnje naknade za licence se prenose u Konsolidovani budžet Kosova.

### 7.1 PRIHODI

Iznos godišnjih poreza na licence za 2023. godinu iznosio je 368.661,26 evra i prikazan je u tabeli 9.

Tabela 9. Prihodi RAUV od GNL

Prihodi od godišnjih naknada za licenciranje (GNL)	Planirano (EVRA)	Prikupljeni (EVRA)
Prihodi od godišnjih naknada za licenciranje 2023	401,235.61	397,758.29
Prihod po ugovoru RKV Mitrovica 2019		3,083.73
Prihod od ugovora RKV Mitrovica		15,370.24
Prihod od RKV Gjakova za decembar 2022 - kašnjenje u plaćanju		3,812.79
Prihod od RKV Mitrovica za avgust-septembar i decembar 2022 - kašnjenje u plaćanju		9,792.27
Prihod od RKV Mitrovica, dve rate sporazuma iz 2023. godine		6,528.18
Prihodi od kažnjavanja RKV Hidroregjioni Jugor		8,000.00
<b>Ukupno</b>	<b>401,235.61</b>	<b>444,345.50</b>

Kao što se vidi, ostvareni prihodi RAUV-a za 2023. godinu su veći od planiranih, zbog naplate starih dugova od RKV Mitrovica i kažnjavanja RKV Hidroregjioni Jugor.

### 7.2 BUDŽET

Budžet RAUV za 2023. je sažet u tabeli 10. Budžet planiran od strane RAUV je odobren od strane Ministarstva finansija.

Tabela 10. Budžet RAUV-a

Budžet	Predložen od RAUV (EVRA)	Odeobren od MF (EVRA)
Plata i dnevnice	243,322.00	236,335.00
Robe i usluge	150,000.00	150,000.00
Kapitalni izdaci	-	-
Komunalne usluge	6,503.00	6,503.00
<b>Ukupno</b>	<b>399,835.00</b>	<b>392,838.00</b>

### 7.3 BUDŽETSKI RASHODI

Za realizaciju aktivnosti tokom 2022. godine RAUV je utrošio sledeće iznose prema privrednim delatnostima:

Tabela 11. Realizacija rashoda

Troškovi	Troškovi (EVRA)	Višak (EVRA)	Procenat realizacije
Plata i dnevnice	236,335.00	0.00	100.0%
Roba i usluga	109,057.54	40,942.46	72.71%
Kapitalni izdaci	-	-	-
Komunalne usluge	3,226.87	3,276.13	49.63%
<b>Ukupan</b>	<b>348,619.77</b>	<b>44,185.59</b>	<b>88.75%</b>

Do kraja kalendarske 2023. godine (31.12.2022.) RAUV nije bio u mogućnosti da izvrši sva plaćanja za robu i usluge i komunalne usluge, zbog kašnjenja u isporuci računa od strane operatera. Neplaćene fakture iznose 2.858,08 evra.

Najveća neutrošena vrednost roba i usluga je otkazana aktivnost u iznosu od 25.000,00 evra. Ova aktivnost se odnosila na proveru pravilnosti očitavanja vodomera potrošača na terenu i načina obračuna potrošača od strane RKV.

Najveća neutrošena vrednost roba i usluga je otkazana aktivnost u iznosu od 25.000,00 evra. Ova aktivnost se odnosila na proveru pravilnosti očitavanja vodomera potrošača na terenu i načina obračuna potrošača od strane RKV. Službenik za signalizaciju sukoba interesa je skrenuo pažnju da je postupak sa delatnošću "provera načina očitavanja vodomera potrošača na terenu" u suprotnosti sa odredbama „zakona o zaštiti podataka o ličnosti“ i aktivnost nije u nadležnosti RAUV-a. Shodno tome, zvaničnik za uzbunjivanje je preporučio otkazivanje ove aktivnosti nabavke, koju je preporuku menadžment RAUV-a uzeo u obzir.

## **1. ADRESIRANJE PREPORUKA KANCELARIJE GLAVNOG REVIZORA**

Do izrade ovog izveštaja RAUV nije primio revizorski izveštaj od kompanije koja je izvršila finansijsku reviziju za 2023. godinu. Što se tiče izveštaja revizije za 2022. godinu, revizor nije imao nalaza ili preporuke.

## PRILOG 1: PODACI O PRUŽAOCIMA USLUGA VODE

Ovaj prilog će pružiti neke podatke o performansi RKV za 2023. 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.

### PRILOG -1.1: ŽALBE I PRIRODA ŽALBE POTROŠAČA

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

Tabela 12. Broj žalbi potrošača

#	Opis aktivnosti	2021	2022	2023
1	Broj sastanaka koje je održala Komisija za rešavanje žalbe potrošača (KRŽP)	272	322	438
2	Broj žalbi koje su podneli potrošači	130	104	69
3	Ukupan broj rešenih žalbi	252	322	431
4	Broj podnetih tužbi potrošača u osnovnom i apelacionom sudu	25	54	46
5	Učešće na sudskim raspravama	27	53	78

U tabeli 13 prikazan je broj žalbe potrošača koje je KRŽP rešila za 2023. godinu po regionima, dok je u tabeli 14 prikazana priroda žalbi potrošača.

Tabela 13. Broj žalbe potrošača po regionima

Opis	Rešene žalbe po mesecima (2023. godina)												Ukupno
	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
RKV Prishtina	40	16	30	11	27	33	13	25	18	27	30	4	<b>274</b>
RKV Mitrovica	0	0	0	0	1	1	3	2	4	2	0	2	<b>15</b>
RKV Hidrodrini	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	<b>2</b>
RKV Gjakova	1	4	8	4	1	1	9	3	6	3	10	0	<b>50</b>
RKV Hidroregjioni	2	2	3	1	2	2	0	0	3	1	0	0	<b>16</b>
RKV Bifurkacioni	5	5	7	5	11	7	4	3	4	2	2	0	<b>55</b>
RKV Hidromorava	6	1	0	2	0	2	0	1	2	1	1	3	<b>19</b>
Ukupno	<b>55</b>	<b>28</b>	<b>48</b>	<b>23</b>	<b>42</b>	<b>46</b>	<b>29</b>	<b>34</b>	<b>37</b>	<b>36</b>	<b>44</b>	<b>9</b>	<b>431</b>

Tabela 14. Broj žalbi potrošača po regionima i priroda žalbi

RKV	Spor oko fakturisanja	Paušalno fakturisanje	Ne redovno čitanje VM	Spor duga	Ostale	Ukupno
RKV Prishtina	170	12	9	65	20	276
RKV Mitrovica	7	2	1	6	0	16
RKV Hidrodrini	1	0	0	0	1	2
RKV Gjakova	32	5	0	7	11	55
RKV Hidroregjioni	7	2	1	5	1	16
RKV Bifurkacioni	31	3	0	19	1	54
RKV Hidromorava	12	1	0	6	0	19
Ukupno	260	25	10	108	35	438

Tabela 15. Distribucija žalbi prema kategorijama potrošača

Žalbi	Domaći potrošači	Poslovno-industrijski potrošači	Institucionalni potrošači	Ukupno
Broj žalbi	383	48	7	438

**PRILOG-1.2: POKAZATELJI PERFORMANSE PRUŽALACA USLUGA****Kvalitet vode koju snabdevaju pružaoci usluga vode**

Podaci koji se odnose na kvalitet vode izveštavaju pojedinačni RKV i sumirani su u sledećoj tabeli:

Tabela 16. Kvalitet vode

RKV	Adekvatnost kvaliteta vode 2023 (%)	
	Hemijsko-fizička ispitivanja	Bakteriološki testovi
PRN	97.4%	98.7%
PZ	98.7%	99.3%
PE	87.1%	99.4%
MIT	98.2%	98.8%
ĐA	98.0%	98.8%
UR	94.8%	87.5%
GNJ	99.3%	99.8%

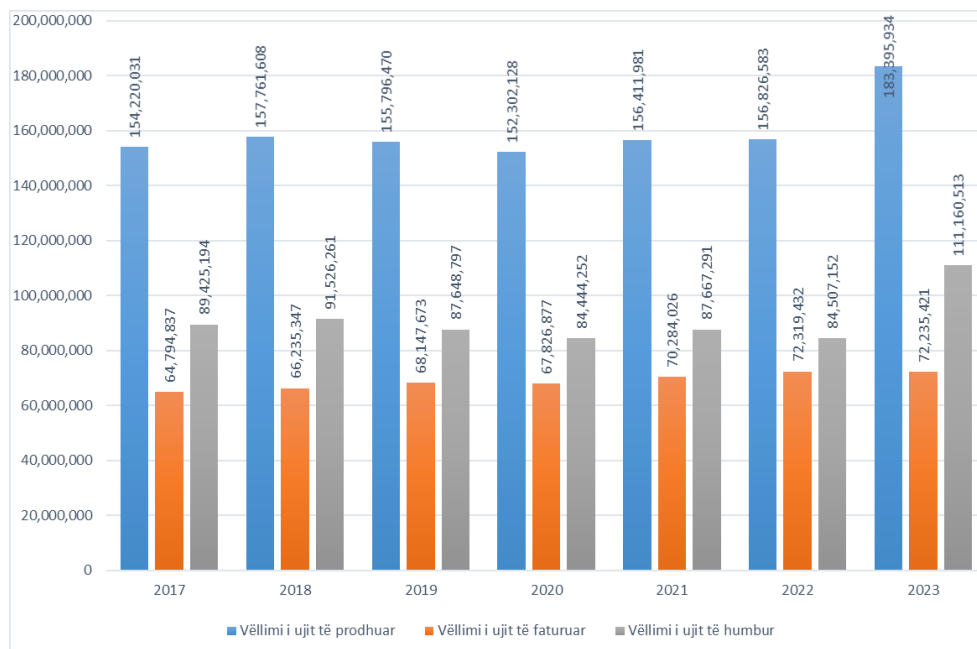
Na nivou sektora:

- Bakteriološka kompatibilnost je 98,7.
- Fizičko-hemijska kompatibilnost 97.4%.

Napomena: Kvalitet vode koja se isporučuje potrošačima prema UA 10/2021 je isključiva odgovornost NIJK sa aspekta operativnog praćenja i praćenja usklađenosti, uključujući preduzimanje pravnih radnji protiv pružalaca usluga koji ne poštuju odobrene standarde. Iz perspektive RAUV-a, evidentno je da se kvalitet vode pogoršava na RKV PRN (deo fizičko-hemijskih ispitivanja), na RKV HDI (takođe deo fizičko-hemijskih ispitivanja) i na RKV BIF (deo bakterioloških ispitivanja). Na nivou sektora dolazi do pogoršanja usklađenosti sa odobrenim standardima fizičko-hemijskih ispitivanja.

**Proizvodnja, fakturisanje i nefakturisana voda (NFV)**

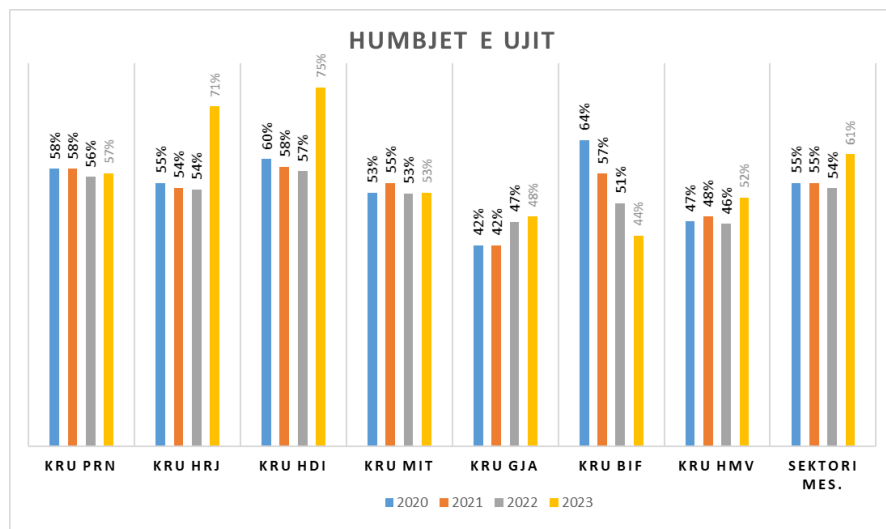
Proizvodnja vode se odnosi na količinu prerađene vode koja se uvodi u sistem, fakturisanje vode se odnosi na vodu koja se fakturiše (prodaje) potrošačima, dok se nefakturisana voda odnosi na količinu vode koja nije fakturisana i koja ne ostvaruje prihod, poznat kao gubici vode. Na slici 3 prikazan je obim proizvedene, fakturisane i nefakturisane vode za 2017 ... 2023. godinu.



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

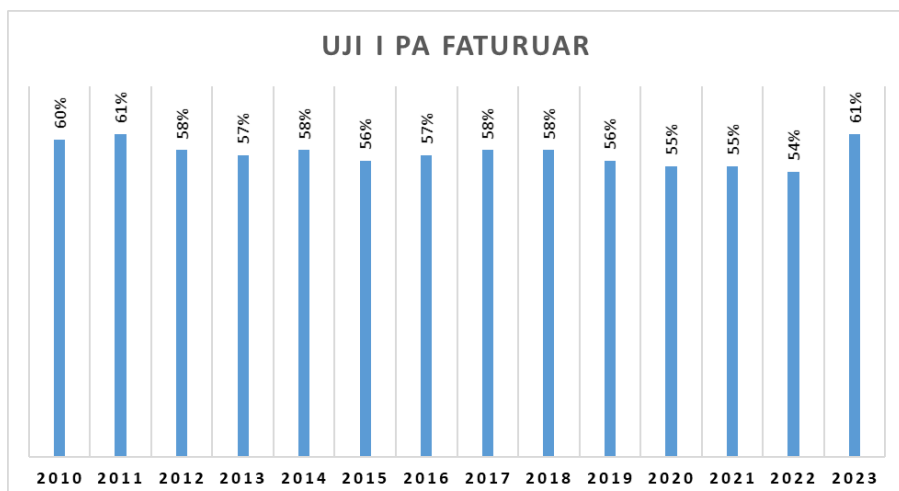
U 2023. godini dolazi do pogoršanja nefakturisane vode (izgubljena voda) zbog činjenice da od aprila 2023. godine svi RKV izveštavaju o proizvedenoj vodi prema merenju, a na osnovu odluke RAUV-a da svi izvori imaju ugrađene funkcionalne vodomera.

Nefakturisana voda izražena u % prikazana je na slici 4.



Slika 4. Gubici vode po regionima (%)

Kao što se vidi sa slike 4, osim RKV Bifurkacioni i RKV Mitrovica koji su zadržali gubitke vode na nivou planiranog za 2023. godinu, u ostalim RKV je došlo do značajnog povećanja gubitaka nakon početka prijavljivanja proizvedene vode prema merenju.



Slika 5. Nefakturisana voda za sektor za 2010...2023

Na nivou sektora, tokom 2023. godine došlo je do povećanja NFV-a za 7% u odnosu na prethodnu godinu (sa 54% na 61%).

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

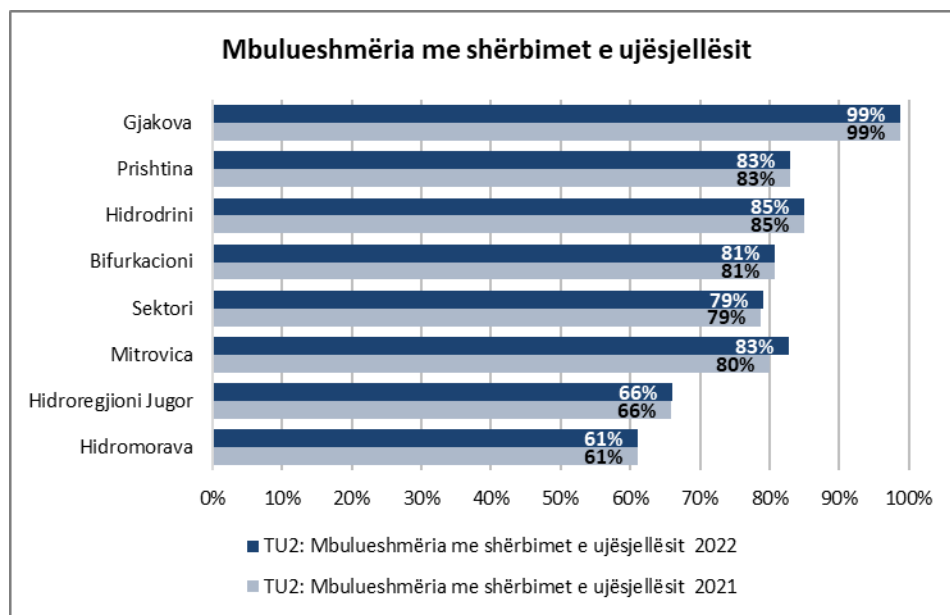
Tabela 17. Stopa NFV-a u zemljama regiona i EU

Shtetet e regjionit	UPF (%)	Shtetet e evropiane	UPF%
Shqiperia	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 (2023)	61%	Çekia	20%
		Norvegjia	20%
		Belgjika	19%
		Bullgaria	61%
		Rumania	53%
		Italia	39%
		Franca	25%
		Mbretëria e Bashkuar	18%

#### Pokrivenost uslugama vode i otpadnih voda

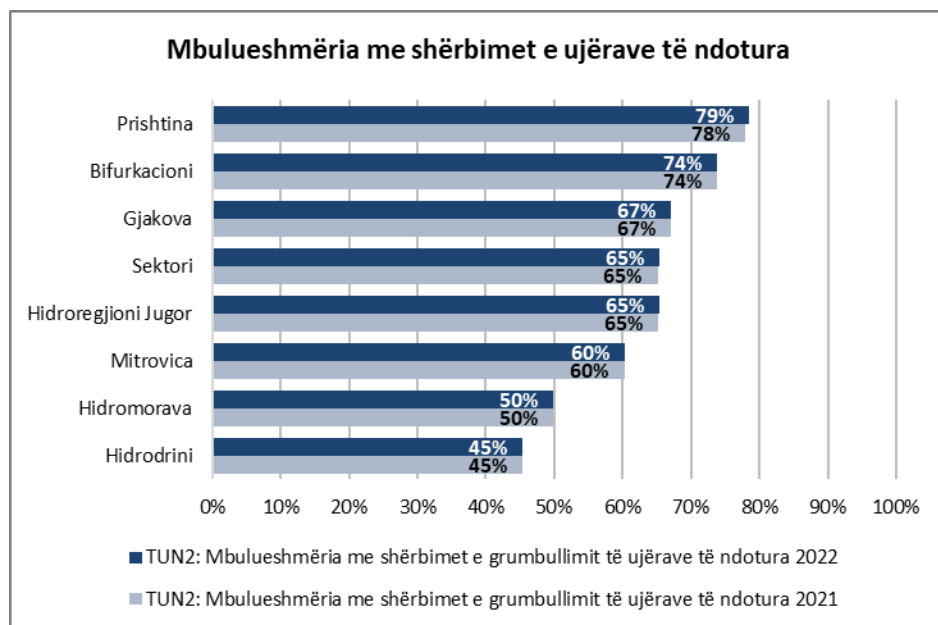
Trenutno, samo 79% stanovništva Kosova se snabdeva vodom za piće od licenciranih kompanija, ostali građani ili naselja se snabdevaju vodom preko privatnih bunara ili sistema vodosnabdevanja kojima upravlja zajednica ili opštine, a koji još uvek nisu integrisane u regionalne strukture RKV. Regioni koji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

Integracija postojećih seoskih vodovoda u okviru RKV značajno bi podigla nivo pokrivenosti uslugama vodosnabdevanja i istovremeno obezbedila da održavanje infrastrukture bude na boljem nivou, a kvalitet potrošene vode bezbedniji i više kontrolisano.



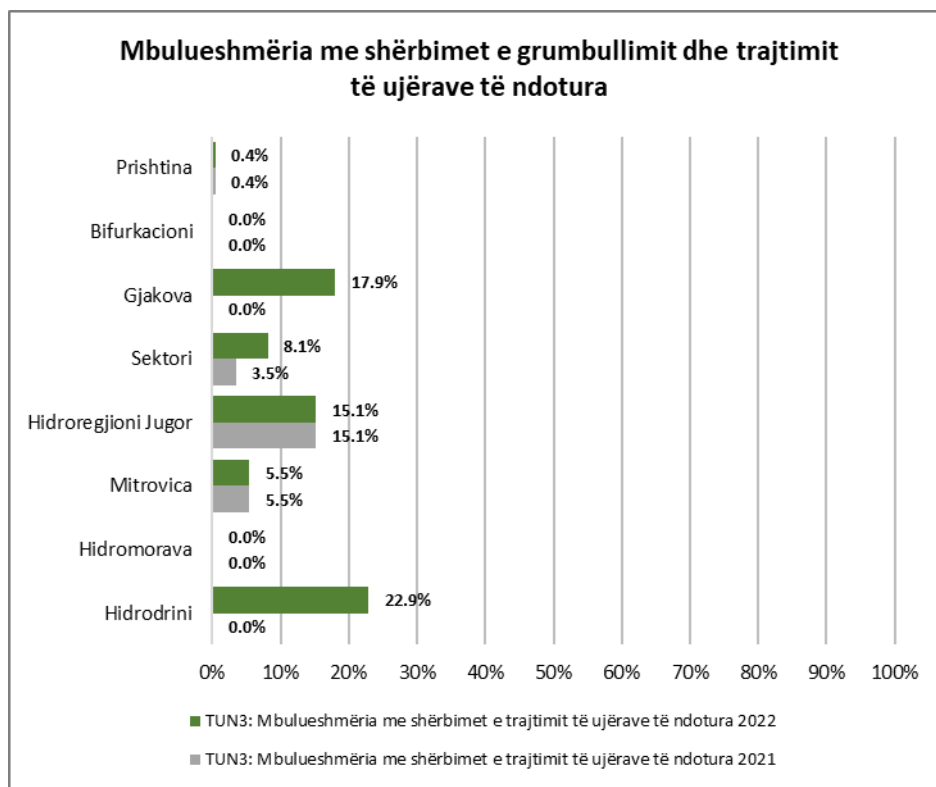
Slika 6. Pokrivenost uslugama sanbdevanje pijaćom vode

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



Slika 7. Pokrivenost uslugama prikupljanja otpadnih voda

Prečišćavanje otpadnih voda je proces koji je nedavno 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 Prishtina su u procesu izrade studija izvodljivosti i tendera. Pokrivenost uslugama prečišćavanja otpadnih voda je sledeća:

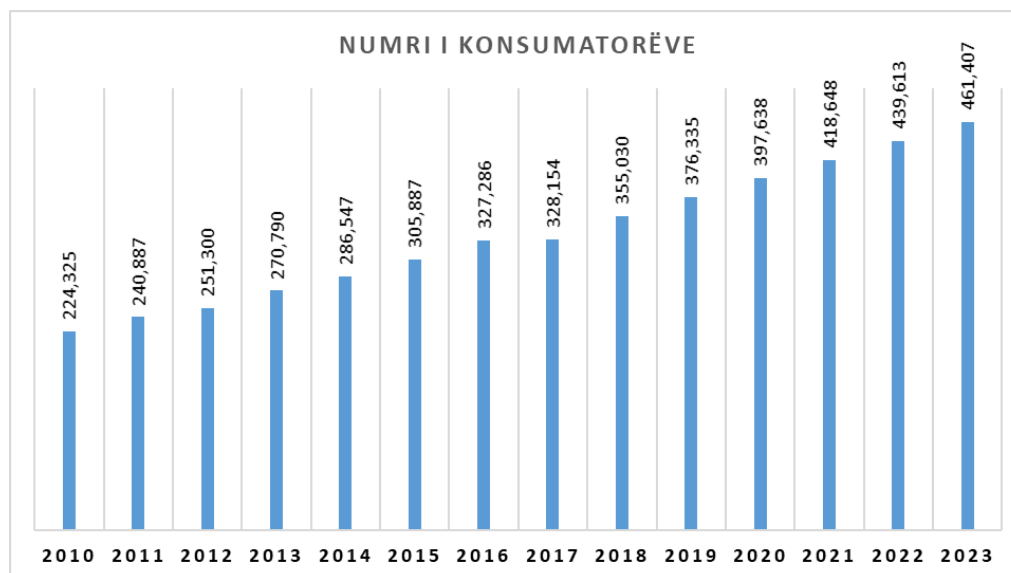


Slika 8. Pokrivenost uslugama prečišćavanja otpadnih voda

### Broj Potrošača

Slika 9 pokazuje nagli porast broja potrošača u uslužnoj oblasti, više nego udvostručivši broj kupaca za 13 godina. Jasno je da ovaj brzi trend povećanja broja potrošača ne mogu da prate RKV sa adekvatnom infrastrukturom i nivoom usluga koje nude potrošačima prečišćavanja otpadnih voda.

Ako se ovaj trend povećanja broja potrošača nastavi, malo je verovatno da će RKV moći da obezbede dovoljne resurse svim kupcima u okviru svog područja usluge.



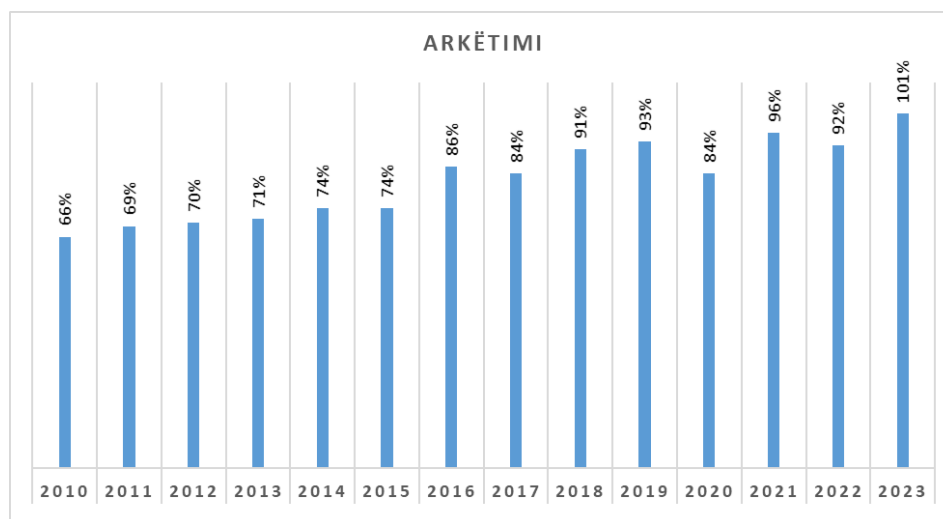
Slika 9. Trend porasta broja potrošača godinama

**Efikasnost fakturisanja i naplate**

Efikasnost fakturisanja i naplate na nivou sektora za poslednjih 5 godina je sažeta u [tabeli xxx](#).

Godine	Fakturisanje (Evra)	Naplata (Evra)	Naplata/Fakturisanje
2019	37,014,636	33,204,512	90%
2020	36,028,831	30,371,368	84%
2021	37,555,661	35,614,516	95%
2022	39,331,433	36,197,211	92%
2023	40,314,299	40,784,705	101%

Stopa naplate za period 2010-2023 je prikazana na [slici 10](#).



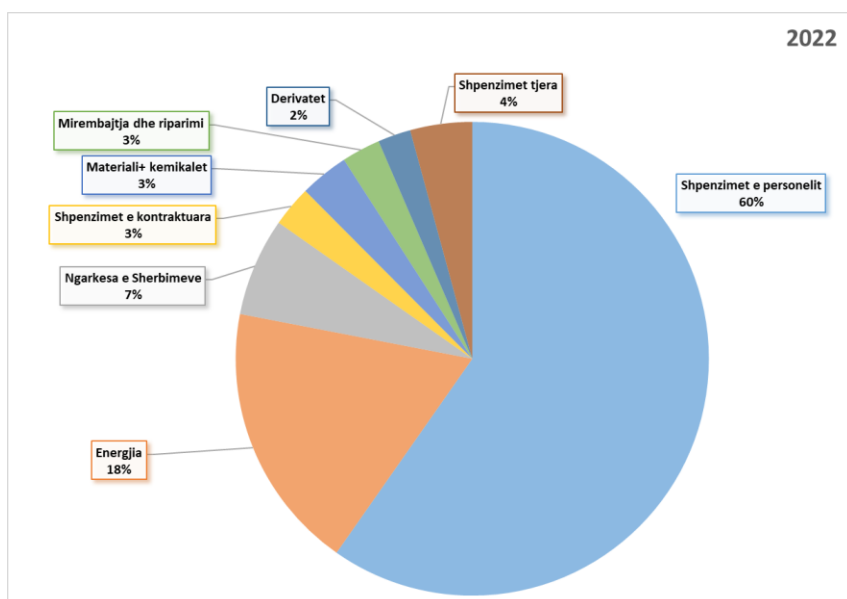
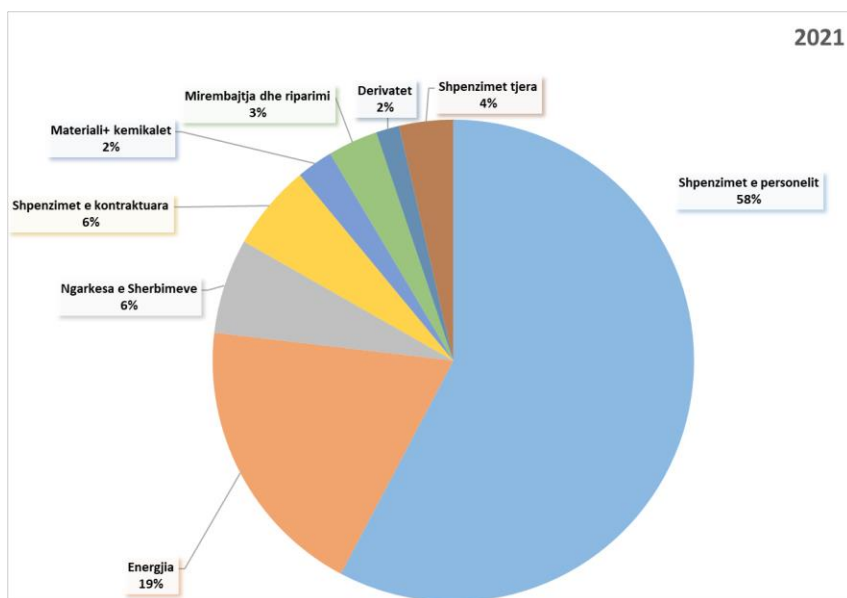
Slika 10. Trend prikupljanja tokom godina

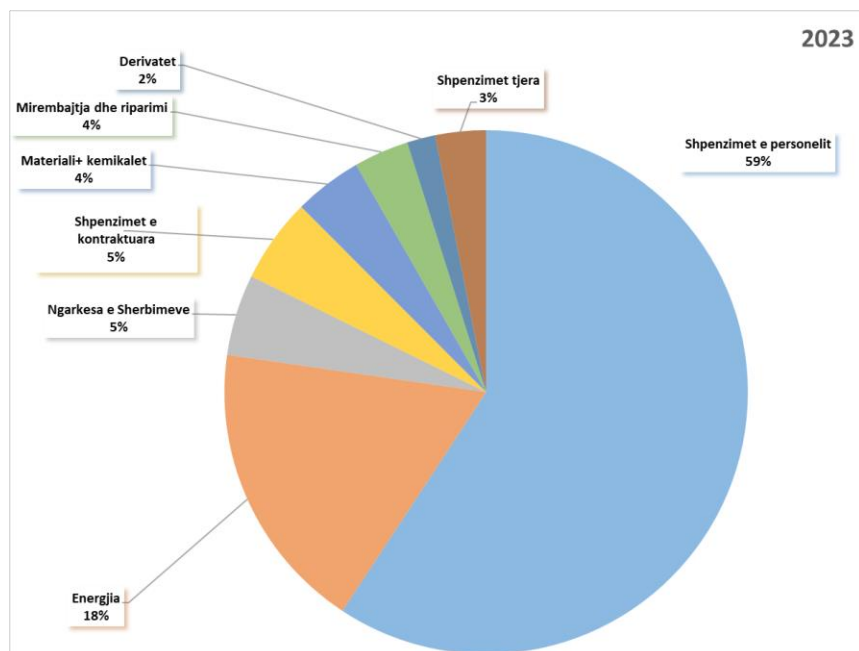
Za razliku od prethodnih godina u kojima je stopa naplate bila relativno niska, čini se da su RKV-i 2023. godine bili mnogo aktivniji u primoravanju potrošača da plaćaju svoje račune za vodu. Ovo je rezultiralo

povećanjem naplate na 101% u odnosu na vrednost fakturisane vode. Stopa naplate od 101% pokazuje da su preduzeća naplatila i stara dugovanja kao rezultat korišćenja mehanizma privatnih izvršitelja u naplati tekućih i starih dugova.

### Struktura operativnih troškova

Kontrola operativnih troškova je veoma važna u pružanju usluga. Dve od glavnih kategorija troškova su plate i energija. Ove dve kategorije su u 2020. godini činile oko 79% ukupnih troškova poslovanja, 2021. godine čine 76%, a 2022. godine 78% ukupnih troškova poslovanja. Učešće operativnih troškova za 2020, 2021. i 2022. godinu dato je na slikama 11, 12 i 13.





Slike 11, 12 i 13. Struktura poslovnih rashoda

Tabela 18 sumira uporedne podatke o učešću troškova osoblja u ukupnim operativnim troškovima za Kosovo iu nekim evropskim zemljama.

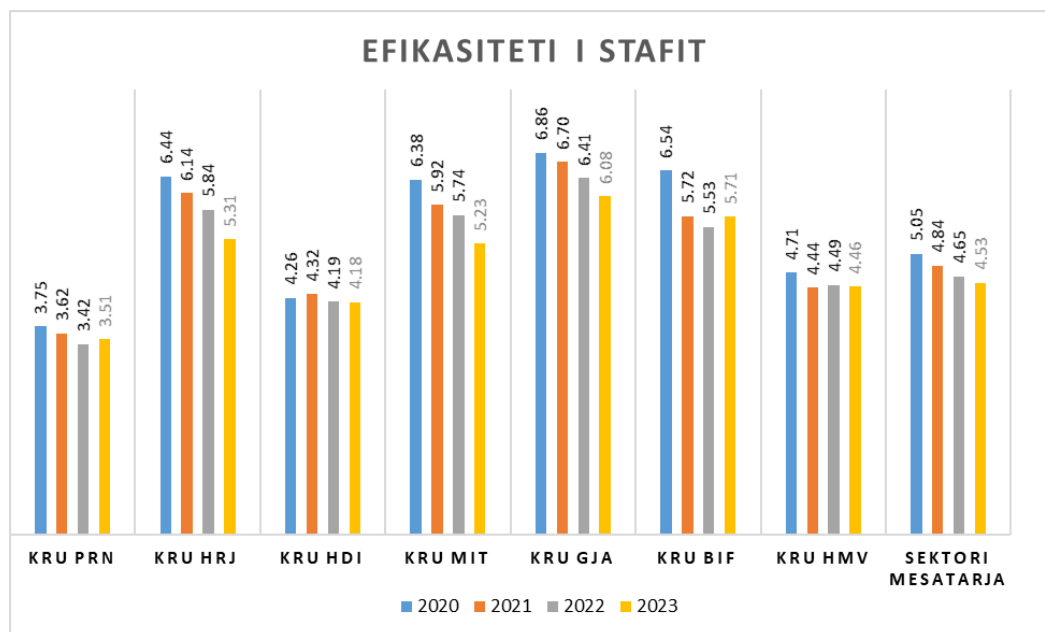
Tabela 18. Poređenje troškova osoblja i energije za neke države regiona

Zemlje regona	Godine	Troškovi osoblja (%)
Kosovo	2022	60%
Albania <sup>1</sup>	2020	43% <sup>2</sup>
Severna Makedonija	2016	54%
Crna Gora	2020	82%
Bosna i Hercegovina	2020	59%
Serbija	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 redovnih zaposlenih (osoblja) angažovanih na uslugama vodosnabdevanja i kanalizacije, da opsluži 1000 Potrošača. Što je ovaj koeficijent niži, to je veća efikasnost osoblja RKV.

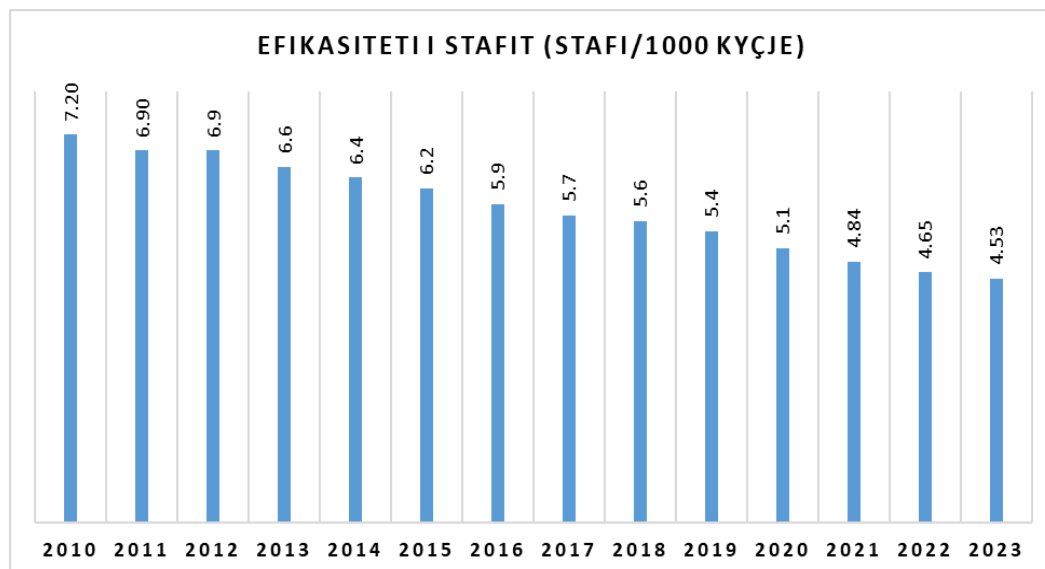
<sup>1</sup> Informacije dobijene iz Izveštaja o performansu ERRU-a za 2020.



Slika 14. Efikasnost osoblja po regionima

Što se tiče pojedinačnih kompanija, može se videti da RKV Gjakova, RKV Bifurkacioni, RKV Hidroregijoni Jugor i RKV Mitrovica imaju koeficijent  $> 5$  u pogledu efikasnosti osoblja, dok RKV Hidrodrini, RKV Hidromorava i RKV Priština imaju koeficijent  $< 5$  u pogledu efikasnosti osoblja. RKV Priština sa koeficijentom od 3,51 je znatno ispod proseka sektora, što se delimično može objasniti veoma velikim brojem izgrađenih stambenih zgrada, gde je svaka stambena jedinica (stan) u okviru stambene zgrade registrovana kao novi potrošač.

Efikasnost osoblja za period 2010-2023 je prikazana na slici 14.



Slika 15. Efikasnost osoblja po godinama

Na nivou sektora uočava se pozitivan trend u pogledu ovog pokazatelja performansi, poboljšanje ovog koeficijenta dolazi uglavnom kao rezultat povećanja broja registrovanih potrošača u postojećem području snabdevanja.

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

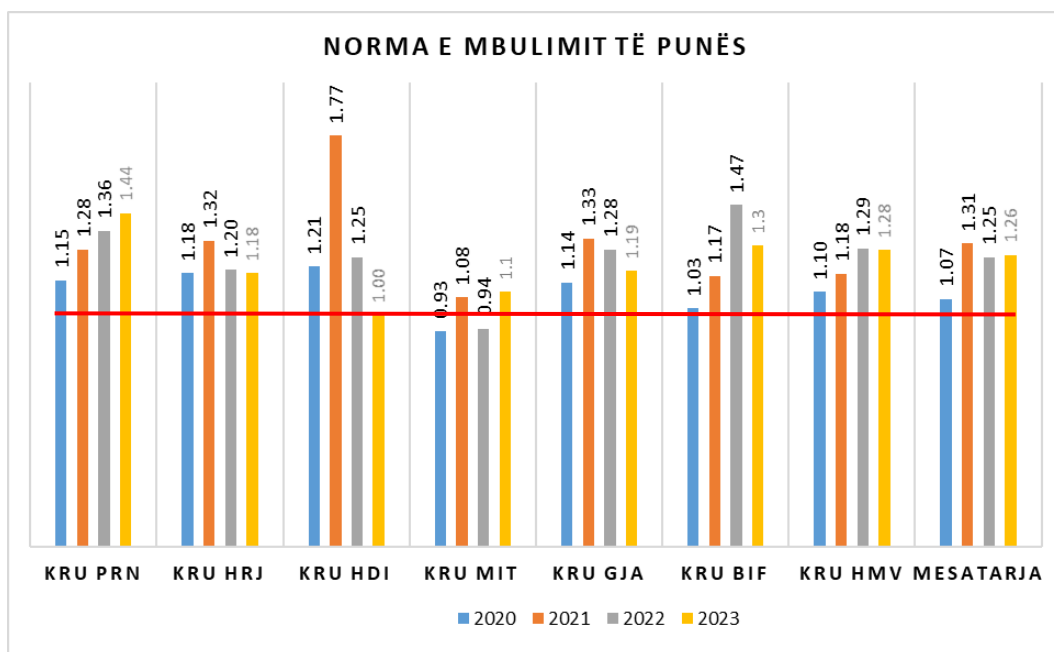
Tabela 19. Poređenje stope rada i efikasnosti osoblja za neke zemlje regiona

Država	Godine	Efikasnost osoblja (osoblja/1000 potr.)
Kosovo	2023	4.53
Albania	2020	5
Severna Makedonija	2016	3
Crna Gora	2020	5
Bosna i Hercegovina	2020	7
Serbija	2020	4
Hrvatska	2015	3

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

### Stopa pokrivenosti radnom snagom

Koeficijent operativne pokrivenosti meri sposobnost kompanije da pokrije operativne troškove iz poslovnih prihoda. To znači da održivo finansijsko upravljanje 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 loša dugovanja.



Slika 16. Stopa pokrivenosti radnom snagom

Sa slike 16 se može videti da su RKV PRN i RKV HMV pokazali dobre rezultate i da imaju trend rasta stope pokrivenosti radnom snagom, RKV HRJ, RKV GJA, RKV BIF, RKV HDI iako imaju stopu pokrivenosti radnom snagom > 1, trend opadanja u odnosu na prošlu godinu. Vredi napomenuti da je RKV Mitrovica povećao

stopu na 1,1; međutim, moramo imati u vidu da RKV Mitrovica uopšte ne prikuplja vodu koju snabdeva opštine na severu Kosova, čak je i nema.

## 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	EVRA/m <sup>3</sup>	0.44	0.44	0.44
		Kanalizacija	EVRA /m <sup>3</sup>	0.06	0.06	0.06
	Nedomaćinstvo	Vodovod	EVRA /m <sup>3</sup>	0.67	0.67	0.67
		Kanalizacija	EVRA /m <sup>3</sup>	0.13	0.13	0.13
PZ	Domaćinstvo	Vodovod	EVRA /m <sup>3</sup>	0.38	0.38	0.38
		Kanalizacija	EVRA /m <sup>3</sup>	0.14	0.14	0.14
	Jo-shtëpiak	Ujësjellës	EVRA /m <sup>3</sup>	0.57	0.57	0.57
		Kanalizim	EVRA/m <sup>3</sup>	0.32	0.32	0.32
PE	Domaćinstvo	Vodovod	EVRA/m <sup>3</sup>	0.25	0.25	0.25
		Kanalizacija	EVRA/m <sup>3</sup>	0.14	0.14	0.14
	Nedomaćinstvo	Vodovod	EVRA/m <sup>3</sup>	0.37	0.37	0.37
		Kanalizacija	EVRA/m <sup>3</sup>	0.31	0.31	0.31
MIT	Domaćinstvo	Vodovod	EVRA/m <sup>3</sup>	0.36	0.36	0.36
		Kanalizacija	EVRA/m <sup>3</sup>	0.09	0.09	0.09
	Nedomaćinstvo	Vodovod	EVRA/m <sup>3</sup>	0.54	0.54	0.54
		Kanalizacija	EVRA/m <sup>3</sup>	0.20	0.20	0.20
ĐA	Domaćinstvo	Vodovod	EVRA/m <sup>3</sup>	0.37	0.37	0.37
		Kanalizacija	EVRA/m <sup>3</sup>	0.14	0.14	0.14
	Nedomaćinstvo	Vodovod	EVRA/m <sup>3</sup>	0.56	0.56	0.56
		Kanalizacija	EVRA/m <sup>3</sup>	0.30	0.30	0.30
UR	Domaćinstvo	Vodovod	EVRA/m <sup>3</sup>	0.37	0.37	0.37
		Kanalizacija	EVRA/m <sup>3</sup>	0.10	0.10	0.10
	Nedomaćinstvo	Vodovod	EVRA/m <sup>3</sup>	0.55	0.55	0.55
		Kanalizacija	EVRA/m <sup>3</sup>	0.22	0.22	0.22
GNJ	Domaćinstvo	Vodovod	EVRA/m <sup>3</sup>	0.35	0.35	0.35
		Kanalizacija	EVRA/m <sup>3</sup>	0.08	0.08	0.08
	Nedomaćinstvo	Vodovod	EVRA/m <sup>3</sup>	0.52	0.52	0.52
		Kanalizacija	EVRA/m <sup>3</sup>	0.17	0.17	0.17

**Poređenje tarifa za usluge vode u Evropi**

Država	Tarifa (EVRAo/m <sup>3</sup> )
Moldavija	0.46
Kosovo	0.58
Severna Makedonija	0.59
Albanija	0.81
Ukraina	0.95
Bugarska	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](mailto:info@arru-rks.org)

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