



An EU funded project managed by the European Commission Liaison Office to Kosovo

**PROJEKT I ZNKE 2010/235-011
PROJEKTI PËR MBËSHTETJE TË MËTEJSHME PËR FORCIMIN
INSTITUCIONAL TË ZRRUM
EU-WATREG**

Raporti mbi Çështjet e Efiçencës në Arkëtim

John Waldron
Specialist Komercial

3 Mars 2011

Nr1

Përmbajtja e Prezantimit

1. Historiku
2. Shkalla e Arkëtimit
3. Metodologjia
4. Rezultati
5. Procedurat dhe Performanca Aktuale
6. Praktika më e Mirë
7. Problemet në Arkëtimin e të Ardhurave
8. Përmirësimet në Performancën e Arkëtimit të të Ardhurave
9. Planet e Veprimit



*An EU funded project managed by
the European Commission Liaison
Office to Kosovo*

Implemented by:



Kuptimi i Historikut – 1.1

Të gjitha Kompanitë Regjionale të Ujit në Kosovë vuajnë/ ngecin, më shumë ose më pak, nga situata ku ato :

1. Nuk i dinë të gjithë konsumuesit e shërbimeve të tyre,
2. Nuk mund t'i kthejnë këta konsumues në konsumatorë,
3. Nuk mund t'i faturojnë të gjithë konsumatorët e tyre,
4. Nuk arkëtojnë pagesa nga shumë prej konsumatorëve të tyre edhe pse i faturojnë ata, dhe
5. Si rezultat ata kanë mungesë të qarkullimit të parasë e që rezulton në ngecjen e financimit për të gjitha nevojat e kompanisë.



*An EU funded project managed by
the European Commission Liaison
Office to Kosovo*

Implemented by:



Metodologjia – 3.1

Ekzaminimi i Proceseve:

- Gjendja e Databazave të Konsumatorëve,
- Praktikrat e përdorura nga KRU në leximin e ujëmatësve, faturimin dhe arkëtimin e të ardhurave,
- Përdorimi i teknologjisë së duhur
- Kuptimi i ri se biznesi i Ofruesve të Shërbimeve të Ujit është konkurues, jo vetëm me ofruesit e tjerë të shërbimeve, por poashtu me tregun e përgjithshëm për pjesën e tyre të të ardhurave të disponueshme nga konsumatorët e tyre.
- Zhvillimi i Planit të Veprimit për KRU që do të përdoret për të përmirësuar performancën në arkëtimin e të ardhurave.



*An EU funded project managed by
the European Commission Liaison
Office to Kosovo*

Implemented by:



Rezultati – 4.1

Plani i Veprimit është zhvilluar kryesisht si një mjet i identifikimit dhe strukturimit të atyre detyrave që mund të kryhen:

- Nga KRU pa ndihmë nga jashtë, dhe
- Të arrihen nivelet më të mira të praktikës të përshtatshme për regjion.



*An EU funded project managed by
the European Commission Liaison
Office to Kosovo*

Implemented by:



Praktika më e Mirë – 6.1

1. Databaza

1. Regjistrimi i Konsumatorëve – Të gjithë konsumatorët dihen dhe ndryshimet rregullisht njoftohen/ raportohen në KRU
2. Menaxhimi i Databazës – përditësimi dhe auditimi i sistemit

2. Ujëmatësit

1. Të gjithë ujëmatësit në gjendje të mirë – rritja e përdorimit të ujëmatësve 'Smart'
2. Standardi i cilësisë i definuar dhe i zbatuar
3. Vendosja e ujëmatësve në lokacione me qasje të lehtë për inspektim, mirëmbajtje dhe lexim

3. Leximi i Ujëmatësve, Faturimi dhe Arkëtimi i të Ardhurave

1. Ndarje e Detyrave – detyra të ndara në mes leximit dhe arkëtimit
2. Kontrolli i procesit të Leximit të Ujëmatësve – Përdoren vetëm listat mujore
3. Përmirësimi dhe shkurtimi i ciklit faturues dhe periudhës së kreditit.
4. Lehtësimi i pagesave për konsumatorë – me përdorimin e metodave pa para të gatshme.



*An EU funded project managed by
the European Commission Liaison
Office to Kosovo*

Implemented by:



Praktika më e Mirë -6.2

4. Arkëtimi i Borxhit

1. Procedurat duhet të zhvillohen dhe zbatohen
2. Arkëtimi i Borxhit **ka nevojë për qasje të bazuar në fokusim ekipor**
3. Marrëdhëniet me Publikun duhet të shfrytëzohen për të kundërshtuar keqkuptimet në lidhje me shërbimet e ujit dhe faturat

5. Marrëdhëniet me Konsumatorë

1. Marrëdhëniet me Publikun, Imazhi Publik dhe strategjitë e Komunikimit dhe procedurat duhet të zhvillohen dhe të përdoren nga KRU

6. Politikat, Procedurat dhe Karta e Konsumatorit

1. Politikat dhe procedurat duhet të përmirësohen, zhvillohen dhe aplikohen
2. Duhet të definohet, publikohet dhe zbatohet Karta e Konsumatorit që rregullon marrëdhëniet në mes KRU dhe Konsumatorëve



*An EU funded project managed by
the European Commission Liaison
Office to Kosovo*

Implemented by:



Përmirësimi i Performancës së Arkëtimit të të Ardhurave – 8.1

1. Personeli
2. Databaza dhe Administrimi
3. Sistemet & Paisjet
4. Arkëtimi i Borxhit
5. Politikat & Procedurat
6. Marrëdhëniet me Konsumatorë & Imazhi i Kompanisë
7. Zhvendosja nga Fokusimi Teknik në atë Komercial



*An EU funded project managed by
the European Commission Liaison
Office to Kosovo*

Implemented by:



Plani i Veprimit – 9.1

1. Plani i Veprimit

1. Identifikon dhe përshkruan problemet që duhet të zgjidhen
2. Përshkruan shkaku/ shkaqet e problemit
3. Potencionon objektivin e dëshiruar
4. Zhvillon zgjidhjen e propozuar si dhe detyrat e përfshira

2. Plani Implementues

1. Merr zgjidhjen e propozuar sipas detyrës, dhe
2. Identifikon resurset e kërkuara, oraret e vlerësuara, dhe alokon përgjegjësitë e nevojshme për kompletimin e këtyre detyrave.



*An EU funded project managed by
the European Commission Liaison
Office to Kosovo*

Implemented by:



Plani i Veprimit – Pjesa e 1rë e Shembullit

Example 1

Action Plan Objective: Clean-up Customer Database

Problem:

- Customer Database is not 'clean' - it is incomplete, inaccurate, and contains old and inactive records.

Causes – Customer Database not Clean:

- Incomplete because new properties and customers are not recorded through a reliable system (*controllable*);
- Incomplete because new feeders and connections are not connected to the customer database from other systems in the company (*controllable*);
- Inaccurate because customer changes have not been recorded on the database (*controllable*);
- Inaccurate because duplicate accounts appear on the database (*controllable*);
- Old and Inactive records are still on the database because customer changes are not recorded (*controllable*);
- Old and Inactive records are still on the database because write-offs of uncollectible debts have not taken place (*controllable*)

Objective:

- Bring the Customer database to >95% accuracy by end 2011 (Customer Manager)

Proposed Solution (description):

- Offer an amnesty for all customers, who are receiving a supply of water (or sewerage service) but who are not receiving a bill, to come forward, register their connection, regularise their status with the company and become a paying customer of the company.
- Offer an amnesty to all plumbers, meter readers and similar persons in the company who have first line relationships with customers to tell what they know about non-registered connections and not face any further action.
- In either of the above cases if it is subsequently found that either the customer or the employee is complicit in a further fraudulent action towards the company action will taken against them.
- Run and produce reports on sorts of the customer database to identify duplicate; properties, customers, and accounts.
- Run and produce reports on listings from the customer database of old and inactive accounts.
- Produce customer database listing by building/plot and street.
- Undertake comprehensive check of that listing through a survey of each property to identify the status of all properties/buildings and whether they have any mention in the listing. Results should include:
 - Properties Connected to the sewer system.
 - Properties with unregistered connections.
 - Properties supplied from a borehole or other independent supply.
 - Any properties with more than one connection.
 - Correct names of customers in properties, both occupiers and landlords.
 - Status of connection (connected or disconnected) (metered or non-metered) (working meter or non working meter)
 - Status of account, date of last bill.
 - In Apartment blocks (Block or individual meters) (list of registered customers and list of unregistered customers) (total number of apartments in block) (status of customer accounts).
- Where properties have a water supply which is connected to the company's system they should be registered as a customer and the process of charging should be started.
- If the connection has been in place for a considerable time then the company may take action to recover some or all of the estimated debt.
- If the property is supplied by a borehole and is connected to the sewer system then the company will install a meter on the water supply solely for the purposes of charging for the sewerage services.
- The database will be brought up to a state of completeness and accuracy.
- Systems and procedures will be introduced to ensure that data is continually collected such that the database is maintained in this condition.



An EU funded project managed by
the European Commission Liaison
Office to Kosovo

Implemented by:



Plani i Veprimit – Pjesa e 2të e Shembullit

Implementation Plan :											
Action/s	Resources								Time period From - To	Delegated Responsibility	
	Information Needs		Materials Required		Internal Staff requirements		Bought-In Services				
		cost		cost		cost		cost			
Offer an amnesty for all customers, who are receiving a supply of water (or sewerage service) but who are not receiving a bill, to come forward, register their connection, regularise their status with the company and become a paying customer of the company.								Legal Advice?			
Offer an amnesty to all plumbers, meter readers and similar persons in the company who have first line relationships with customers to tell what they know about non-registered connections and not face any further action.								Legal Advice?			
Produce reports on sorting of the customer database to identify duplicate: properties, customers, and accounts.											
Produce reports on listings from the customer database of old and inactive accounts.											
Produce customer database listing by building/plot and street											
Undertake comprehensive check of that listing through a survey of each property to identify the status of all properties/buildings											
Results from check should include: <ul style="list-style-type: none"> • Properties Connected to the sewer system. • Properties with unregistered connections. • Properties supplied from a borehole or other independent supply. • Any properties with more than one connection. • Correct names of customers in properties, both occupiers and landlords. • Status of connection (connected or disconnected) (metered or non-metered) (working meter or non working meter) • Status of account, date of last bill. • In Apartment blocks (Block or individual meters) (list of registered customers and list of unregistered customers) (total number of apartments in block) (status of customer accounts). 											
Where properties have a water supply which is connected to the company's system they should be registered as a customer and the process of charging should be started.											



An EU funded project managed by the European Commission Liaison Office to Kosovo

Implemented by:

