

**Përgatitur nga Zyra Rregullatore për Ujë dhe Mbeturina,
qershor 2007**

Vizioni ynë

“Ofrues të shërbimeve të ujit dhe të mbeturinave të ngurta që japin shërbime të kualitetit të mirë, të qëndrueshme dhe efikase për të gjithë konsumatorët në tërë Kosovën.”

Misioni ynë

“Të rregullojë sektorët e ujit dhe të mbeturinave të ngurta në mënyrë transparente dhe të barabartë në pajtim me praktikat e mira Evropiane të cilat sigurojnë që ofruesit e shërbimeve të ujit dhe të mbeturinave të ngurta japin shërbime kualitative, të qëndrueshme, të besueshme dhe me çmime të volitshme nëpër tërë Kosovën, duke u përkujdesur për mjedisin dhe shëndetin e publikut.”

Fjala e Drejtorit



Ky është raporti i parë vjetor i përgatitur nga Zyra Rregullatore për Ujë dhe Mbeturina për punën e ndërmarrjeve që ofrojnë shërbimet e ujit dhe mbeturinave në Kosovë. Shpresoj që raporti të jetë me interes për të gjithë ata që në një mënyrë ose tjetrën kanë lidhje me sektorin e shërbimeve të ujit dhe mbeturinave: konsumatorët, institucionet qeveritare, ofruesit e shërbimeve, donatorët, mediat etj.

Qëllimi kryesor i raportit është të ofrojë një informacion gjithëpërfshirës për punën e ndërmarrjeve të licencuara publike të ujit dhe mbeturinave në lidhje me aspektet financiare, operative dhe të shërbimeve ndaj konsumatorëve. Një synim tjetër me rëndësi i këtij raporti është që, në mungesë të konkurrencës së mirëfilltë të tregut, të stimulojë konkurrencën në sektorin e shërbimeve të ujit respektivisht të mbeturinave përmes krahasimit të performancës së ndërmarrjeve që ofrojnë këto shërbime. Gjithashtu ky raport përmban edhe një informacion të përgjithshëm në lidhje me rolin e Zyrës sonë si rregullator ekonomik dhe aktivitetet kryesore të saj, duke pasur parasysh faktin se koncepti i rregullativës ekonomike është relativisht i ri në Kosovë, prandaj edhe njohuritë për të janë të pakta. Në raportet e ardhshme do të fokusohemi krejtësisht në performancën e ofruesve të shërbimeve, pa dhënë detaje për rolin dhe aktivitetet e Zyrës sonë.

Krahasimi i performancës së ofruesve të shërbimeve është bërë në dy rrafshë:

- (i) është krahasuar performansa e ndërmjet ofruesve të shërbimeve për vitin 2006 dhe është bërë rangimi sipas rezultateve të fituara, si dhe
- (ii) është krahasuar performansa e vitit 2006 me atë të vitit 2005 për secilin ofrues të shërbimeve veç e veç si dhe për sektorin e ujit si tërësi (për kompanitë e mbeturinave nuk kemi poseduar të dhëna të besueshme për vitin 2005).

Unë me kënaqësi mund të them me këtë rast se **performansa e sektorit të shërbimeve të ujit në vitin 2006 ka shënuar një përmirësim krahasuar me vitin 2005**. Ky përmirësim është konstatuar në 4 prej 5 treguesve kyç që ZRRUM i ka shfrytëzuar për vlerësimin e performancës, përderisa lidhur me treguesin e 5-të nuk ka ndryshim. Prandaj, edhe pse përmirësimet e arritura janë modeste, konsideroj se është me rëndësi fakti se trendi është pozitiv në drejtim të ngritjes së cilësisë së shërbimeve që iu ofrohen konsumatorëve. Por, duhet të theksohet se performansa e ofruesve të shërbimeve të ujit sa i përket dy indikatorëve që janë kyç për qëndrueshmërinë financiare të ndërmarrjeve: humbjet e ujit dhe shkalla e inkasimit, është jashtëzakonisht e dobët. **Humbjet e larta të ujit në nivel të pa-akceptueshëm dhe shkalla tepër e ulët e arkëtimit të faturave, mbesin absolutisht problemi më i madh dhe sfida kryesore për ofruesit e shërbimeve të ujit**. Me nivelin aktual të humbjeve të ujit dhe të arkëtimit të borxheve ndërmarrjet e ujit janë të gjitha ende shumë larg të qenit financiarisht të qëndrueshme dhe rrjedhimisht nuk janë në gjendje të ndërmarrin investime kapitale të konsiderueshme të cilat janë të nevojshme në këtë sektor.

Unë besoj se publikimi dhe distribuimi i gjerë i këtij raporti tek të gjitha palët e interesit, përveç që e bën procesin rregullator më transparent dhe më kredibël, po ashtu inkurajon ofruesit e shërbimeve që të përmirësojnë performancën e tyre të përgjithshme, në veçanti sa i përket ngritjes së efikasitetit të tyre. Duke pasur këtë parasysh, Zyra jonë në të ardhmen do të fokusojë aktivitetin e vet edhe më tepër në monitorimin dhe vlerësimin e performancës së ofruesve të shërbimeve. Prandaj, me strukturën e re organizative, të adoptuar së voni, ne kemi paraparë krijimin e seksionit të performancës si një departament ri por që do të ketë rol kyç në të ardhmen.

Themelimi i ZRRUM-it si rregullator i pavarur dhe krijimi i kornizës ligjore për rregullimin ekonomik të sektorit të shërbimeve të ujit dhe mbeturinave në nëntor të vitit 2004 përmes Rregullores 2004/49 paraqet një zhvillim të rëndësishëm në kuadër të reformave në të cilat po kalon sektori i ujit dhe ai i mbeturinave në Kosovë gjatë viteve të fundit. Këto reforma kanë filluar në vitin 2002 me ristrukturimin e ndërmarrjeve shërbyese komunale dhe krijimin e kompanive regjionale përmes të ashtuquajturit proces i konsolidimit. Hapi i ardhshëm në vazhden e këtyre reformave është procesi i korporatizimit me të cilin ndërmarrjet publike regjionale do të transformohen në shoqëri aksionare me një status të qartë ligjor dhe financiar, proces ky i planifikuar të përmbyllet deri në fund të këtij viti. Të gjitha këto reforma kanë objektiv të përbashkët arritjen e përmirësimeve substanciale në sektorët e shërbimeve të ujit dhe mbeturinave të cilët kanë qenë tradicionalisht të neglizhuar dhe të fragmentarizuar. Unë besoj se roli i ZRRUM-it në suksesin e këtyre reformave është i pazëvendësueshëm kur të kihet parasysh përgjegjësitë formale që ka Zyra jonë në ngritjen e cilësisë së shërbimeve dhe ngritjen e efikasitetit të ofruesve të shërbimeve.

Një zhvillim pozitiv që do të dëshiroja ta përmendi me këtë rast është iniciimi i nxjerrjes nga Kuvendi i Kosovës së ligjit që do ta zëvendësonte Rregulloren e UNMIK-ut 2004/49. Në këtë mënyrë do të bëhej transferimi i kompetencave mbi rregullativën ekonomike të shërbimeve të ujit dhe mbeturinave nga UNMIK (PSSP-ja) te institucionet kosovare (Kuvendi i Kosovës). Ligji i ri përveç faktit se krijon bazën permanente ligjore për funksionimin e ZRRUM-it, poashtu shpreh se do të adresojë dhe definojë në mënyrë të qartë dhe të plotë disa mangësi të Rregullores 2004/49. Kjo posaçërisht ka të bëjë me përcaktimin e qartë të pavarësisë financiare të ZRRUM-it si parakusht bazik për pavarësi rregullatore, si dhe harmonizimin e ligjit të ri me Ligjin për Mbeturina sa i përket sektorit të mbeturinave në kuptim të ridefinimit të përgjegjësive për menaxhimin dhe rregullimin e sektorit të mbeturinave (do të ishte ideale poqese ky harmonizimi bëhet sipas propozimit të Zyrës sonë të dhënë me dokumentin mbi politikën e operimit të operatorëve privat në sektorin e mbeturinave). Poashtu me ligjin e ri do të ishte mirë të parashihet krijimi i Bordit të ZRRUM-it si organ qeverisës kolegjial i zyrës, në pajtim me praktikën e mira për autoritetet rregullatore.

Unë jam i përkushtuar për zhvillimin e raporteve të afërta të bashkëpunimit me të gjitha palët e interesit, duke qenë i bindur se për marrjen e vendimeve të mira dhe të pranueshme duhet të merren parasysh pikëpamjet e të gjithëve. Kështu, ZRRUM ka krijuar një praktikë të zhvillimit të konsultimeve me palët e interesit për të gjitha çështjet relevante (gjatë vitit 2005/06 kemi mbajtur 15 workshope). Në këtë kontekst, kisha dashtë të përmend faktin se Zyra jonë ka nënshkruar memorandum të mirëkuptimit me Institutin Kombëtar të Shëndetit Publik (IKSHP) me të cilin memorandum në fakt është formalizuar një bashkëpunim i shkëlqyeshëm me këtë institucion. Po ashtu planifikojmë të iniciojmë nënshkrimin e një memorandumit të ngjashëm edhe me MMPH-në. Takimet e rregullta bilaterale me AKM-në dhe takimet e rregullta dymujore me MMPH-në (ku marrin pjesë donatorët dhe palët tjera të interesit në sektorin e ujit dhe mbeturinave) janë po ashtu në funksion të zhvillimit të raporteve të mira të bashkëpunimit me akterët relevant në sektorin e ujit dhe mbeturinave.

Dëshiroj ta shfrytëzoj këtë rast për të falënderuar të gjithë ata që kanë kontribuar në përgatitjen e këtij raporti: stafin e ZRRUM-it për punën e përkushtuar, kompanitë e ujit dhe mbeturinave që kanë bashkëpunuar ngushtë me Zyrën tonë, dhe sidomos Agjencinë Europiane të Rindërtimit për financimin e projektit të mbështetjes institucionale të ZRRUM-it dhe konsultantin e tij IPA Energy+Water, që ka dhënë kontributin qendror për përpilimin e këtij raporti

Afrim Lajçi

Përmbajtja

Parathënie	1
Roli i ZRRUM	4
Të arriturat dhe planet e ZRRUM	10
Performansa e sektorit të ujit	13
Performansa e sektorit të grumbullimit të mbeturinave	29
Performansa e sektorit të deponimit të mbeturinave	38
Shtojca A - Definicionet	40
Shtojca B – Vlerësimi i përgjithshëm	42
Shtojca C – Statistikat kryesore	45
Shtojca D – Standardet e shërbimit	47
Shtojca E – Detajet kontaktuese	48

Shkurtesat

IRI	Indeksi i Rrjedhjeve nga Infrastruktura
IWA	Asociacioni Ndërkombëtar për Ujë
AKMM	Agjencioni Kosovar për Mbrojtjen e Mjedisit
KfW	Kreditanstalt für Wiederaufbau
IKP	Indikatori Kyç i Performansës
AKM	Agjencia Kosovare i Mirëbesimit
MMPH	Ministria e Mjedisit dhe Planifikimit Hapësinor
IKShPK	Instituti Kombëtar për Shëndetin Publik në Kosovë
UPF	Uji i Pa-Faturuar
ROFK	Raportimi Operativ, Financiar dhe për Konsumatorë
OFMP	Projekti për Monitorimin Operativ dhe Financiar
NP	Ndërmarrjet Publike
PSP	Participimi i Sektorit Privat
SHUKOS	Shoqata e Ujësjetësve dhe Kanalizimeve në Kosovë
NSH	Ndërmarrjet Shoqërore
PSSP	Përfaqësuesi Special i Sekretarit të Përgjithshëm
UNMIK	Misioni i Kombeve të Bashkuara në Kosovë
ZRRUM	Zyra Rregullatore për Ujë dhe Mbeturina

Parathënie

Raportet vjetore të ZRRUM mbi performansë

Ky është raporti i parë i vjetor i ZRRUM mbi performansën e sektorëve të ujit dhe të mbeturinave të ngurta në Kosovë. Qëllimi i këtij raporti është të informojë të gjitha palët e involvuara, posaçërisht konsumatorët, për performansën e ofruesve të shërbimeve të ujit dhe mbeturinave të ngurta (ato të grumbullimit dhe ato të deponimit) të cilat tani për tani janë nën mandatin e ZRRUM-it¹.

Në këtë raport palët e interesit, përfshirë edhe konsumatorët, mund të shohin më për së afërmi performansën e ofruesve të shërbimeve në 2006 në krahasim me 2005² si dhe performansën e çdo ofruesi të shërbimeve në krahasim me ofruesit tjerë të shërbimeve të njëjta në Kosovë. Poashtu, me rëndësi është se menaxherët e ofruesve të shërbimeve në bazë të këtij raporti mund të krahasojnë performansën e tyre me të tjerët dhe menxhmenti mund ta shfrytëzojë si shtytës për ngritjen e efikasitetit.

Përveç raporteve vjetore që krahasojnë performansën nga viti në vit, ZRRUM periodikisht (3 deri 5 vjet) do të prodhojë raporte që paraqesin performansën për periudhë më të gjatë.

Besueshmëria e të dhënave

Të dhënat e ofruara nga ofruesit e shërbimeve të ujit dhe mbeturinave të shqyrtuara në këtë raport nuk janë verifikuar apo audituar nga ZRRUM, prandaj saktësia dhe besueshmëria e tyre nuk mund të garantohet.

Të dhënat financiare të marra nëpërmjet të OFMP dhe të rishqyrtuara në këtë raport janë reconciliuar (pajtuar) nëpërmjet të OFMP dhe përgjithësisht konsiderohen të jenë më të besueshme.

Të dhënat e përdorura në këtë raport megjithatë, janë verifikuar³ nga ofruesit e shërbimeve dhe bëhet e ditur se do të jenë më korrekte që nga Marsi 2007.

Përkufizimet e të gjithë indikatorëve të performansës të përdorur në këtë pjesë të raportit mund ti gjeni në Shtojcën A1.

Të dhënat nga ofruesi i shërbimeve të ujit

Të dhënat e përdorura në këtë raport të performansës për shërbime të ujit janë të dhëna bazë të marra nga Programi për Monitorim Operativ dhe Financiar (OFMP), projekt konsultativ i implementuar për Agjencinë Kosovare të Mirëbesimit (AKM) dhe i financuar nga Kreditanstalt für Wiederaufbau (KfW), banka Gjermane për rindërtim, gjatë tri viteve nga 2004 deri në fund të 2006. OFMP është transferuar nga AKM te ZRRUM për të përfshirë më shumë të dhëna nga performansa teknike dhe në lidhje me konsumator nga fillimi i 2007. Regjimi i azhurnuar i raportimit së voni është ri-filluar nga ZRRUM në formë të Raportimit Operativ, Financiar dhe për Konsumator (ROFK).

Të dhënat për performansën e shërbimeve të grumbullimit të mbeturinave

Të dhënat e përdorura për analizën e performansës së shërbimeve për grumbullimin e mbeturinave i janë dhënë ZRRUM drejtpërdrejt nga ofruesit e shërbimeve pas kërkesës së parashtruar nga ZRRUM në Prill 2007. Në raportet e ardhshme vjetore të dhënat do të

¹ Mandati i ZRRUM tani për tani sipas Rregullores së UNMIK-ut 2004/49 është i kufizuar vetëm me Ndërmarrjet Publike (NP) dhe Ndërmarrjet Shoqërore (NSh) dhe kështu që nuk përfshinë sektorin privat ose shumicën e ofruesve të shërbimeve në zonat rurale.

² Krahasimi i të dhënave nga 2005 me 2006 në këtë raport është bërë vetëm për sektorin e ujit. Të dhënat për 2005 për sektorët e mblledhjes dhe deponit të mbeturinave nuk konsiderohen të besueshme.

³ Të dhënat janë qarkulluar te të gjithë ofruesit e shërbimeve për konfirmim se të dhënat janë korrekte dhe për tua bërë të mundur atyre të identifikojnë faktorët për përmirësim si dhe të mund ti shfrytëzojnë ato për shpjegimin e anomalive të mundshme dhe/ ose performancës së dobët në 2006. Këto komente nga ofruesit e shërbimeve janë përfshirë në tekst si fusnota (footnotes) aty ku janë parë si relevant nga ZRRUM.

merren drejtpërdrejt nga ofruesit e shërbimeve për mbledhjen e mbeturinave nëpërmes të ROFK.

Të dhënat për performansën e ofruesve të shërbimeve të deponimit të mbeturinave

Të dhënat për performansën e shërbimeve për deponim të mbeturinave janë ofruar nga Kompania e Kosovës për Menaxhim të Deponive (KLMC) pas kërkesës së parashtruar nga ZRRUM në Prill 2007. Sikurse edhe për grumbullim të mbeturinave në raportet e ardhshme vjetore, ZRRUM do të përfshijë të dhënat e marra drejtpërdrejt nga KLMC përmes të ROFK.

Analiza e të dhënave

Indikator Kyç të Performansës (IKP) të shfrytëzuar në këtë raport janë:

IKP teknik dhe në lidhje me konsumatorë

Ofruesit e shërbimeve të ujit

- Cilësia e ujit të pijshëm
- Kontinuiteti i shërbimeve
- Shtrirja e shërbimeve
- Konsumi i matur në krahasim me konsumin total
- Uji i pa-faturuar (UPF)
- Ankesat vjetore për 1000 konsumatorë
- Efikasiteti i stafit

Ofruesit e shërbimeve për mbledhje të mbeturinave

- Shtrirja e shërbimeve
- Përqindja e mbeturinave të deponuara në deponitë rajonale të licencuara
- Ankesat vjetore për 1000 konsumatorë

Ofruesit e shërbimeve për deponim të mbeturinave (KLMC)

- Mbeturinat e deponuara në ton

IKP financiar (për ofruesit e shërbimeve të ujit dhe mbeturinave)

- Norma e punës
- Norma e mbulimit të punës
- Kostoja e operimit për njësi
- Shkalla e inkasimit

Konkurrenca krahasuese

Efektiviteti i "konkurrencës me krahasim" në përmirësimin e performansës së ofruesve monopol të shërbimeve, d.m.th. kur në treg nuk ka shtytje për efikasitet, varet nga publikimi dhe shpërndarja e të dhënave të sakta mbi performansën që pasqyrojnë aktivitetet e ofruesve të shërbimeve në tërësi, posaçërisht të atyre që kanë ndikim të drejtpërdrejt në konsumatorë. Këto të dhëna poashtu japin indikacione të arsyeshme mbi performansën aktuale të çdo ofruesi të shërbimeve në krahasim me performansën e viteve të kaluara dhe performansën e ofruesve të shërbimeve të ngjajshme për po atë vit.

Në të ardhmen ZRRUM do të përcaktojë caqet ndaj të cilëve do të matet performansa e çdo ofruesi të shërbimeve.

Shtytësi kryesor për përmirësim të shërbimeve është dëshira e menaxhmentit të çdo ofruesi të shërbimeve, me përkrahje të bordit mbikëqyrës ose bordit të menaxhmentit dhe palëve të tjera të involvuara, për të qenë ndër më të mirët në 'grup' ose të paktën jo ndër më të këqijtë.

Në realitet, kjo dëshirë gjenuine e menaxhmentit për të ofruar shërbime më të mira për konsumatorët shpesh vështirësohet me kufizime në:

- Mundësinë e pagesës së tarifave,
- Disponueshërinë e donacioneve për investime kapitale,
- Disponueshmërinë e kapaciteteve të afta menaxheriale.

Megjithatë, ka shumë fusha, ku ofruesit e shërbimeve mund të përmirësojnë performansën duke u përqendruar në prioritetet kryesore dhe duke adresuar të arriturat afat-shkurta përmes iniciativave përmirësuese menaxheriale p.sh. përmirësimi i shkallës së inkasimit pa pasur nevojë për investime të mëdha kapitale.

Ofruesit e shërbimeve

Shprehja 'ofrues i shërbimeve' në këtë raport është përdorur për t'iu referuar Ndërmarrjeve Publike (NP) dhe Ndërmarrjeve Shoqërore (NSh) si dhe furnizuesit të vetëm të ujit me shumicë nën mandatin e ZRRUM sipas Kapitullit 1 (Fushëveprimi dhe përkufizimet) të Rregullores 2004/49.

Shpesh NP për ujë dhe mbeturina thirren edhe si kompani rajonale për ujë ose kompani rajonale për mbeturina ose nganjëherë si ndërmarrje.

Detajet kontaktuese të ofruesve të shërbimeve janë paraqitur në Shtojcën E.

Statistikat kryesore

Statistikat kryesore për ofruesit e shërbimeve të ujit dhe mbeturinave janë paraqitur në Shtojcën C:

Shtojca C1 – Furnizimi me ujë

Shtojca C2 – Grumbullimi i mbeturinave

Shtojca C3 – Deponimi i mbeturinave

Roli i ZRRUM

Kush është ZRRUM?

ZRRUM është njëra nga shtatë zyrat e pavarura rregullatore të themeluara nga Misioni i Kombeve të Bashkuara në Kosovë (UNMIK). ZRRUM aktualisht i përgjigjet Përfaqësuesit Special të Sekretarit të Përgjithshëm (PSSP). Pas dorëzimit të planifikuar të kompetencave të rezervuara nga PSSP te Kuvendi i Kosovës, ZRRUM pritet të jetë një organ i pavarur jo-ministral, i qeverisur nga një bord kolegjial i emëruar nga Kuvendi i Kosovës dhe poashtu përgjegjës ndaj tij. ZRRUM është përgjegjës, në bazë të Rregullores së UNMIK-ut 2004/49, për të siguruar se Ndërmarrjet Publike (dhe ato Shoqërore) që ofrojnë shërbimet e ujit dhe mbeturinave në Kosovë iu ofrojnë konsumatorëve shërbime efikase dhe cilësore me çmim të arsyeshëm dhe korrekt.

Rregullorja e UNMIK-ut 2004/49 tani për tani është duke u rishqyrtuar nga një grup punues dhe do të zëvendësohet nga një ligj i ri i ZRRUM i cili do të miratohet nga Kuvendi i Kosovës. Bordi i ZRRUM i cili do të themelohet në bazë të këtij ligji të ri do të jetë përgjegjës për mbikëqyrjen e aktiviteteve të ZRRUM përfshirë përcaktimin e politikave, përcaktimin e pagave për ZRRUM dhe emërimin e stafit të lartë ekzekutiv të ZRRUM.

Pse i nevojitet Kosovës rregullatori nacional për sektor të ujit dhe mbeturinave?

Si rregullator ekonomik, qëllimi primar i ZRRUM është të shoh se ofruesit shërbimeve të rregulluara, nuk keqpërdorin pozitën e tyre monopolistike duke siguruar që ata ofrojnë shërbime me standarde të mira, me çmime të arsyeshme dhe se të drejtat dhe obligimet e tyre si dhe të konsumatorëve të tyre balanohen dhe implementohen mirë.

Karakteristikat e sektorit të ujit dhe mbeturinave

Edhe pse ZRRUM është përgjegjës për rregullimin ekonomik të ofruesve të shërbimeve të ujit dhe atyre të mbeturinave, ekzistojnë dallime fundamentale në karakteristikat kryesore të këtyre dy sektorëve.

Sektori i ujit

Rregullimi ekonomik i sektorit të ujit nga një rregullator i pavarur nacional është në pajtim me praktika të mira në një numër të madh, por jo në të gjitha vendet Evropiane dhe pasqyron këto karakteristika kryesore të këtij sektori:

- rajonale, d.m.th. bazohet në pellgjet e lumenjëve, shpërndarjen e resurseve të ujit,
- monopol natyror,
- mundësi të konsiderueshme për përmirësime me anë të ekonomisë së shkallës,
- nevojë për investime afatgjata dhe menaxhim të mirë të sektorit,
- disponueshmëria e kufizuar me resurse të afta teknike dhe menaxheriale.

Sektori i grumbullimit të mbeturinave

Karakteristikat kryesore të sektorit të grumbullimit të mbeturinave janë:

- aktivitete në baza lokale,
- nuk është monopol natyror dhe është i përshtatshëm për participimin e sektorit privat (PSP),
- mundësi të kufizuara për përmirësime me ekonominë e shkallës,
- profil i investimeve është afat-shkurtë (kryesisht në automjete për mbledhje të mbeturinave),
- kërkesa të kufizuara (modeste) sa i përket resurseve menaxheriale dhe teknike

ZRRUM konsideron se rregullimi ekonomik afatgjatë i sektorit për grumbullimin të mbeturinave në Kosovë nga një rregullator i pavarur nacional është vështirë të arsyetohet për sa i përket efikasitetit ekonomik ose për sa i përket praktikave të mira. Teknikisht

sektori është më pak i sofistikuar në krahasim me sektorin e ujit, nuk ka monopol natyror dhe është më i përshtatshëm për menaxhim nga komunat. Si rezultat, çmimet më efikente për shërbime të mbeturinave mund të arrihen me konkurrencë në treg se sa nëpërmes të rregullatorit. Prandaj, ZRRUM ka propozuar de-rregullimin e këtij sektori në të ardhmen e afërt në një dokument⁴ të nxjerrë së voni mbi politika të PSP.

Përderisa të arrihet pajtueshmëri për politikën për grumbullimin e mbeturinave dhe çfarëdo ndryshime të fillojnë të zbatohen, ZRRUM do të vazhdojë të përmbush mandatin e vet për rregullimin ekonomik në tërësi sipas legjislacionit relevant.

Sektori për deponimin e mbeturinave

Rregullimi ekonomik i sektorit për deponimin e mbeturinave në Kosovë është në pajtim me praktika të mira Evropiane dhe pasqyron investimet e financuara nga AER për ndërtimin e deponive rajonale inxhinierike të cilat janë nën menaxhimin e KLMC-së dhe operimi i tyre bëhet me PSP. Për afat më të gjatë mund të jetë më e arsyeshme që menaxhimi i deponive rajonale të dorëzohet bordeve rajonale për mbeturina nën kontrollin e përgjithshëm të komunave ose të Ministrisë së Mjedisit dhe Planifikimit Hapësinor (MMPH), ose të privatizohen.

Kur është themeluar ZRRUM?

ZRRUM është themeluar si organ i pavarur në bazë të Kornizës Kushtetuese me Rregulloren e UNMIK-ut 2004/49 më 26 nëntor 2004. Sipas kësaj Rregulloreje, ZRRUM është përgjegjës për rregullimin e aktiviteteve të ndërmarrjeve publike dhe shoqërore që ofrojnë shërbime të ujit, kanalizimit, mbeturinave të ngurta dhe furnizuesve të ujit më shumicë në Kosovë.

Si qëndron puna me shërbimet e kanalizimit ?

Mbledhja, trajtimi dhe shkarkimi i kanalizimit në Kosovë, tani për tani është i kufizuar, prandaj, ky raport përqendrohet në performansën e sektorit të ujit kryesisht furnizimin me ujë. Në vitet e ardhshme pas investimeve në impiante për trajtimin e ujërave të zeza dhe në sisteme të mbledhjes shpresohet që ZRRUM do të jetë në gjendje të raportojë mbi të gjitha aspektet e performansës së sektorit të ujit përfshirë edhe shërbimet e kanalizimit.

Legjislacioni tjetër relevant

Rregullorja e UNMIK-ut 2006/31 (e 5 majit 2006), që dekreton Ligjin për Mbeturina të miratuar nga Kuvendi i Kosovës më 22 qershor 2005, konfirmon se rregullimi ekonomik i shërbimeve për deponimin e mbeturinave dhe shërbimeve të grumbullimit të mbeturinave (siç është definuar në Rregulloren 2004/49) do të vazhdojë të jetë kompetencë vetëm e ZRRUM-it.

Cili është roli i ZRRUM-it?

ZRRUM është rregullator ekonomik i sektorit për ujë dhe mbeturina. Si rregullator i pavarur ekonomik ZRRUM siguron ofrimin e shërbimeve kualitative, të besueshme, të sigurta dhe efikase të ujit dhe mbeturinave pa diskriminim duke u përkujdesur për mjedisin dhe shëndetin e popullatës⁵.

Përgjegjësitë kryesore të ZRRUM janë:

- Përcaktimi i tarifave që balancojnë nevojat e konsumatorëve për çmime të përballueshme dhe ruajtjen e integritetit financiar të ofruesve të shërbimeve,
- Lëshimi i licencave për ofruesit e shërbimeve të ujit dhe mbeturinave,
- Nxitja e konkurrencës në sektorët e ujit dhe mbeturinave përmes krahasimit të performansës (“benchmarking”),

⁴ Drafti i dokumentit mbi politika të PSP në sektorin për mbledhje të mbeturinave, Mars 2007

⁵ Shih broshurën e UNMIK-ut mbi rregulloret e Kosovës: “Promovimi i transparencës dhe efikasitetit nëpër tërë sektorët kyç” Janar 2007

- Mbrojtja e interesave të konsumatorëve duke siguruar që ofruesit e shërbimeve nuk keqpërdorin pozitën e tyre monopolistike dhe duke siguruar që shërbimet ofrohen në pajtim me standardet adekuate dhe të përcaktuara të shërbimit,
- Monitorimi dhe raportimi i performancës së ofruesve të shërbimeve,
- Themelimi dhe përkrahja e këshillave konsultative për konsumatorë,
- Miratimi i kushteve për falje dhe shlyerje të borxheve nga e kaluara.

Cilat janë objektivat e ZRRUM?

Për të arritur **Vizionin** e *'Ofruesve të shërbimeve të ujit dhe mbeturinave të ngurta që japin shërbime të kualitetit të mirë, të qëndrueshme dhe efçente për të gjithë konsumatorët në tërë Kosovën'* ZRRUM ka ndërmarr **Misionin** *'Të rregullojë sektorët e ujit dhe të mbeturinave të ngurta në mënyrë transparente dhe të barabartë në pajtim me praktikën e mira Evropiane të cilat sigurojnë që ofruesit e shërbimeve të ujit dhe të mbeturinave të ngurta japin shërbime kualitative, të qëndrueshme, të besueshme dhe me çmime të volitshme nëpër tërë Kosovën, duke u përkujdesur për mjedisin dhe shëndetin publik'*

Për ti përmbushur sfidat e vizionit të saj ZRRUM i ka parashtruar vetes disa objektiva specifike:

Përcaktimi i tarifave të balancuara që pasqyrojnë shpenzimet për shërbimet e ujit dhe mbeturinave të ngurta që mundësojnë qëndrueshmëri financiare të ofruesve të shërbimeve duke pasur parasysh mundësitë e konsumatorëve për të paguar,

Nxitja e konkurrencës në sektorin e ujit dhe mbeturinave duke përdorur krahasime ("benchmarking") kudo që është e mundur për të vlerësuar dhe stimuluar përmirësimin e performancës së ofruesve të shërbimeve të ujit dhe mbeturinave,

Mbrojtja e interesave të konsumatorëve duke siguruar që shërbimet që iu ofrohen atyre janë në pajtim me standardet komerciale dhe teknike të përcaktuara në Rregulloren e UNMIK-ut 2004/49 dhe në rregullat e ZRRUM-it,

Krijimi i ZRRUM financiarisht të qëndrueshëm me legjitimitet dhe pavarësi të plotë dhe të qartë, që iu përgjigjet institucioneve të Kosovës.

Çka bën ZRRUM?

Përcaktimi i tarifave

Tarifat përcaktohen në pajtim me kornizën e përgjithshme të politikave të përcaktuara me Rregulloren e UNMIK-ut 2004/49 dhe të detajizuara në rregullat e ZRRUM-it. ZRRUM konsideron se rregullat për tarifa aktualisht janë të ndërlikuara dhe jo-fleksibile dhe nuk janë plotësisht në përputhje me praktika të mira gjithkund. Politikën e tarifave për sektorët e ujit dhe mbeturinave janë duke u rishqyrtuar në detaje dhe më pastaj do të përgatitet ndryshimi i rregullave.

Në afat të gjatë politikën e tarifave do të synojnë arritjen e një balansi të arsyeshëm që siguron që ofruesit e shërbimeve do të mund të financojnë aktivitetet e tyre, përfshirë mirëmbajtjen adekuate të aseteve të tyre ekzistuese si dhe zëvendësimin e aseteve të vjetra kur është e nevojshme, por prapë se prapë duke ofruar shërbime sa më të mira për konsumatorët e tyre me çmime të përballueshme.

Respektimi i rregulloreve

Respektimi (zbatimi) i rregullave, posaçërisht standardeve të specifikuara për shërbim është masa kryesore krahasuese që ZRRUM përdor për vlerësimin e performancës së ofruesve të shërbimeve. ROFK do të lehtësojë konkurrencën krahasuese dhe do të ofrojë motivim të fortë për menaxhmentin e ofruesve të shërbimeve që kanë performancë më të dobët.

Mbrojtja e konsumatorëve

ZRRUM ka krijuar ROFK duke pasur si pikësynim të veçantë përmirësimin e raportimit të çështjeve në lidhje me konsumatorët.

Ky dhe raportet tjera vjetore do tu bëjnë të mundur konsumatorëve dhe palëve tjera të involvura të shohin performansën e çdo ofruesi të shërbimeve në dy aspekte: krahasur me vitet paraprake, dhe krahasuar me performansën e ofruesve tjerë të shërbimeve të njëjta.

Aspekti ekonomik dhe efikasiteti

ZRRUM kontrollon performansën e ofruesve të shërbimeve për tu siguruar se konsumatorët janë duke marrë shërbime të mira për paratë që i paguajnë. ZRRUM pret që ofruesit e shërbimeve të përmirësojnë kualitetin e shërbimeve të tyre duke përmirësuar efikasitetin e tyre. ZRRUM nuk përkrah praktikën e ngritjes së çmimeve për të mbajtur qëndrueshmëri financiare.

ZRRUM monitoron IKP të selektuar të cilët formojnë bazën për këtë dhe raportet tjera vjetore për këta ofrues të shërbimeve. IKP të përdorur në këtë raport ofrojnë indikatorë të rangut të gjerë për vlerësimin e performansës financiare, teknike dhe në lidhje me konsumatorët.

ZRRUM vazhdimisht do të rishikojë se a janë IKP e selektuar: të duhur, adekuat dhe të besueshëm, me qëllim të përmirësimit të vazhdueshëm të procesit për monitorimin e performansës.

Inkurajimi i konkurrencës

Sektori për ujë

Rrjeti i shërbimeve për furnizim me ujë është monopol natyror dhe nuk i nënshtrohet konkurrencës së tregut. Prandaj, ZRRUM promovon konceptin e konkurrencës krahasuese në përputhje me praktikën e mira Evropiane. Në të ardhmen ZRRUM do të promovojë konkurrencën në prokurimin e investimeve kapitale për të siguruar se rregullat e Kosovës për prokurim zbatohen dhe se prokurimi i tillë është transparent dhe me konkurrencë të hapur.

Sektori për grumbullimin e mbeturinave

Sektori për grumbullimin e mbeturinave është mbrojtur nga konkurrenca në treg nëpërmes të kufizimit të regjimit licencues të ZRRUM i cili aktualisht nuk lejon licencimin e operatorëve privat (që kryesisht bëjnë grumbullimin e mbeturinave nga konsumatorët komercial). Sektori i grumbullimit të mbeturinave, përfshirë grumbullimin e mbeturinave komunale të amvisërisë, megjithatë nuk është monopol natyror dhe sipas mendimit të ZRRUM duhet të de-rregullohet në të ardhmen, atëherë kur politikat për PSP të dakordohen në mes të qeverisë dhe palëve të tjera të interesit.

Sektori për deponimin e mbeturinave

Deponitë e licencuara për mbeturina aktualisht menaxhohen nga KLMC por të gjitha operimet në deponi kryhen nga kontraktorët privat nën kontrata për operim me AKM. Menaxhimi i deponive nga KLMC është në fakt një shërbim monopoli nga një NP e korporatizuar. Edhe pse ZRRUM përcakton tarifën për deponim, pjesa më e madhe e kostove operative në deponi është objekt i konkurrencës së tregut, duke qenë kështu jashtë mandatit të ZRRUM.

Mbrojtja e mjedisit

ZRRUM duhet të sigurojë që përfitimet nga ngritja e efikasitetit dhe zvogëlimi i shpenzimeve nga ana e ofruesve të shërbimeve të mos arrihen në llogari të mjedisit apo shëndetit publik. Megjithatë është para së gjithash përgjegjësi e MMPH të ndërmarrë masa për mbrojtjen e mjedisit përfshirë edhe dhënien e lejeve për shkarkim të ujërave të zeza si dhe të lejeve për abstraktimin e ujit të pijes për ofruesit e shërbimeve. ZRRUM do të përpiqet të ketë bashkëpunim të ngushtë pune me e MMPH dhe Agjencinë Kosovare për Mbrojtje të Mjedisit (AKMM).

Çështjet e politikave të jashtme

Parimi fundamental i rregullimit të mirë është ai që, roli i Rregullatorit është që të implementojë politikat dhe instrumentet ligjore të përcaktuara nga qeveria dhe jo të zhvillojë politika dhe rregulla (përveç kur në mënyrë specifike kërkohet me ligj). ZRRUM i

përbahet këtij parimi edhe pse ka parasysh se mund të konsultohet kohëpaskohe në hartimin e politikave dhe instrumenteve ligjore.

Politikat e brendshme të ZRRUM

ZRRUM është në proces të zhvillimit të politikave të brendshme për një numër të çështjeve: tarifat, zbatimi i përmbushjes së rregullave (dhe ndëshkimi për mospërmbushje), matjen e ujit dhe çështjet gjinore/minoritare.

Ndëshkimet me të holla

Qasja e ZRRUM për adresimin e mos përmbushjes së standardeve për shërbim nga ofruesit e shërbimeve është që të përdor ndëshkimet me të holla vetëm si masë të fundit kur masat tjera dështojnë. ZRRUM është duke punuar ngushtë me ofruesit e shërbimeve dhe palët tjera të interesit p.sh. Institutin Kombëtar të Shëndetit Publik të Kosovës (IKShPK) dhe MMPH-në, në dakordimin e aranzhimeve të duhura afat-shkurte dhe aftagjata. Këto përfshijnë dhënien e "lirimit" (të përkohshëm) formal për ofruesit e shërbimeve për kohë të caktuar kur përmbushja e standardeve për shërbim, p.sh. cilësia e ujit të pijshëm për 24 orë furnizim të vazhdueshëm nuk mund të arrihet menjëherë për arsye që janë jashtë kontrollit të ofruesit të shërbimeve.

Matja e ujit

Matja e ujit të furnizuar në Kosovë nuk është konsistente. Shumë ndërtesa të vjetra kanë vetëm një ujëmatës kryesor që shërben për gjithë ndërtesën dhe fatura për ujë ndahet sipas formulës, përderisa ndërtesat tjera, në përgjithësi ato më të reja kanë ujëmatës për çdo apartament. ZRRUM sheh nevojën për zhvillimin e politikave të qarta që japin efikasitet ekonomik por të njëjtën kohë sheh pengesat teknike që mund të ekzistojnë.

Çështjet e gjinore dhe të minoriteteve

Politika e ZRRUM është të sigurojë që ofruesit e shërbimeve u japin shërbime të gjithë konsumatorëve në Kosovë pavarësisht gjinisë apo grupit etnik. Në veçanti ZRRUM kërkon nga ofruesit e shërbimeve të demonstrojnë se standardet e tyre të shërbimit dhe çmimet janë konsistente dhe jo-diskriminuese nëpër tërë zonën e shërbimit të tyre.

Çka nuk bën ZRRUM

Menaxhimi i ofruesve të shërbimeve

Në përputhje me praktikën e mira të rregullimit, qasja rregullatore e ZRRUM është e drejtuar në rezultate. ZRRUM para së gjithash merret me nivelin e shërbimeve dhe koston e përgjithshme. Pra, ZRRUM në mënyrë të drejtpërdrejt nuk ndërhyr në menaxhimin e ditor të ofruesve të shërbimeve që rregullon, duke ia lënë këtë përgjegjësi menaxhimit të tyre dhe institucioneve mbikëqyrëse.

Shërbimet e ujit nga ndërmarrjet jo- publike.

ZRRUM nuk ka juridiksion mbi furnizuesit privat të ujit, furnizuesit e ujit në shishe ose operatorët që nuk janë ndërmarrje publike që ofrojnë shërbime të ujit jashtë zonës së kufizuar të NP për furnizim, p.sh. furnizimet në zonat rurale.

Shërbimet për mbledhje të mbeturinave nga operatorët privat

Tani për tani, ZRRUM nuk ka juridiksion rregullator mbi shumë operatorë jo-formal privat që mbledhin mbeturina. ZRRUM, megjithatë, është duke u interesuar për këtë fenomen me qëllim të vendosjes së një rregullshmërie ku ata do të vendoseshin brenda një kornize më të gjerë në të ardhmen që përfiton nga konkurrenca komerciale por që siguron pajtueshmëri me standardet mjedisore dhe praktikën e mira.

Cilësia e ujit të pijshëm

ZRRUM nuk është përgjegjës për caktimin e standardeve për cilësinë e ujit të pijshëm ose për monitorimin e cilësisë së ujit të pijshëm. Kjo është përgjegjësi e IKShPK. Megjithatë ZRRUM punon ngushtë me IKShPK dhe së voni ka nënshkruar një Memorandum Mirëkuptimi që përcakton përgjegjësitë e secilës palë për cilësinë e ujit që furnizohet nga ofruesit e licencuar të shërbimeve.

Rregullimi mjedisor

ZRRUM nuk është përgjegjës për mbrojtjen e mjedisit. Kjo është përgjegjësi e MMPH-së dhe AKMM. Megjithatë, qasja e ZRRUM është që të sigurojë se politikat dhe procedurat e saj nuk e dëmtojnë mjedisin dhe shëndetin e popullatës.

Përcaktimi i caqeve

Caqet vjetore tani për tani përcaktohen nga bordet mbikëqyrëse të NP. Në të ardhmen ZRRUM do të punojë ngushtë me ofruesit e shërbimeve dhe bordet mbikëqyrëse të tyre për të përcaktuar caqet të cilat të jenë të arritshme por edhe sfiduese për sektorin e ujit dhe të mbeturinave. Raportet e ardhshme vjetore do të masin performansën aktuale në krahasim me caqet paraprakisht të caktuara.

Përkrahja e agjencisë

Edhe pse koncepti i rregullatorit nacional për ofruesit publik dhe privat të shërbimeve që përfshinë ndërmarrjet që ofrojnë shërbime të ujit dhe mbeturinave është adoptuar në shumë vende të zhvilluara dhe vende në zhvillim, ky është një koncept relativisht i ri për Kosovën. Për këtë arsye ZRRUM ka pasur prej fillimit mbështetje financiare nga Shtylla e IV-të e UNMIK-ut dhe poashtu nga Agjencia Europiane për Rindërtim, përfshirë këtu projektin e tashëm 20 mujor për përkrahje institucionale të ZRRUM që ka filluar në shtator 2006.

Të arriturat dhe planet e ZRRUM

Sfidat

Themelimi i ZRRUM dha krijimi i një rregullatori ekonomik të pavarur është koncept relativisht i ri për Kosovën, si për palët e interesit po-ashtu edhe për publikun e gjerë. Kjo ka paraqitur shumë sfida praktike për ZRRUM:

- Nxjerrja e legjislacionit sekundar brenda një afati të shkurtë kohor (sipas Rregullores së UNMIK-ut 2004/49, është dashtë të përpilohen dhe të nxjerren 14 'Rregulla' brenda dy muajve);
- Shpjegimi i rolit dhe funksionit të ZRRUM si rregullator ekonomik tek ofruesit e shërbimeve të ujit dhe mbeturinave dhe sqarimi i obligimeve të tyre në bazë të kornizës së re rregullative;
- Pasja parasysh e gjendjes së tashme në sektorët e ujit dhe mbeturinave e karakterizuar me kapacitete të limituara menaxheriale dhe financiare;
- Sigurimi se qasja rregullatore çon në balancim të duhur në mes të nevojave të konsumatorëve të ujit dhe mbeturinave dhe integritetit financiar të ofruesve të shërbimeve.

Të arriturat e ZRRUM deri më sot

Në parim, të arriturat e ZRRUM deri më sot (mars 2007) përfshijnë: përgatitjen dhe nxjerrjen e instrumenteve sekondare ligjore, lëshimin e licencave për ofruesit e shërbimeve të ujit dhe mbeturinave, miratimi i tarifave për ujë dhe mbeturina, themelimi dhe funksionalizimi i Komisioneve Këshilluese të Konsumatorëve në 7 rajonet e Kosovës, si dhe përgatitja e draftit të politikave për de-rregullimin e sektorit për mbeturina. Këto të arritura parimore dhe të tjera më në detaje janë përshkruar në Tabela 1.



Personeli i ZRRUM-it

Përveç aktiviteteve të përshkruara në Tabela 1 ZRRUM, prej kur është themeluar, ka kompletuar stafin e nevojshëm, ka organizuar një varg punëtorish për palët e interesit në sektorin e ujit dhe mbeturinave, ka dizajnuar dhe përditësuar faqen e internetit, ka organizuar fushata për informimin e publikut për shpjegimin e rolit dhe përgjegjësive të veta etj. si dhe ka krijuar raporte me palët tjera të interesit.

Poashtu, në përputhje me Rregulloren e UNMIK-ut 2004/49, ZRRUM ka filluar të inkasojë paratë nga taksat e licencimit nga ofruesit e shërbimeve, dhe këto mjete do të përdoren për financimin e aktiviteteve të ZRRUM.

Konsolidimi dhe korporatizimi

Konsolidimi

Sektorin e ujit dhe mbeturinave së voni kanë kaluar nëpër procesin e konsolidimit nën mbikëqyrjen e AKM me ç'rast njësitë e veçanta komunale të ujit dhe mbeturinave janë bashkuar në 7 njësi më të mëdha rajonale për ujë dhe grumbullim të mbeturinave.

Korporatizimi

Nën mbikëqyrje të AKM-së procesi i korporatizimit të sektorit të ujit dhe mbeturinave ka filluar në shkurt 2007.

Planet e ardhshme të ZRRUM

Planet e ardhshme të ZRRUM bazohen në të arriturat e deritashme dhe përfshijnë:

Zëvendësimin e Rregullores së UNMIK-ut 2004/49 me ligj të ri të ZRRUM që pasqyron transferimin e kompetencave të rezervuara te institucionet e Kosovës;

Rishqyrtimin e aspekteve aktuale për përcaktimin e tarifave dhe përcaktimi i tarifave të reja për ofruesit e shërbimeve të ujit, kanalizimit, të grumbullimit të mbeturinave dhe të deponimit të mbeturinave;

Rishqyrtimin e rregullave të ZRRUM duke marrë parasysh eksperiencën praktike të fituar, ndryshimin e tyre sipas nevojës, dhe nxjerrjen e rregullave të reja nëse është e nevojshme;

Krahasimin e performansës së ofruesve të shërbimeve dhe publikimin e raporteve të tyre të performansës;

Përcaktimin e caqeve të performansës që duhet të arrihen nga ofruesit e shërbimeve lidhur me parametrat financiare, teknike dhe të shërbimeve të konsumatorëve;

Monitorimin e përmbushjes së standardeve të shërbimit dhe jetësimi i këtyre standardeve;

Përcaktimin e tarifave të reja të shërbimit për ofruesit e shërbimeve që i rregullon;

Pjesëmarrjen në rishqyrtim të nivelit të lartë të kornizës ligjore për mbeturina të ngurta me palët tjera të interesit për të siguruar që mospërputhjet në mes të Ligjit për Mbeturina dhe Rregullores 2004/49 në lidhje me përgjegjësitë e licencimit, përcaktimit të tarifave dhe çështjeve të tjera janë zgjidhur duke amendamentuar legjislacionin. Kjo përfshinë edhe faktin që të sigurohet se përfshirja e PSP në sektorin e mbeturinave brenda kornizës së ndryshuar ligjore;

Ngritjen e vetëdijes së konsumatorëve për të drejtat dhe obligimet e tyre përfshirë intensifikimin e aktiviteteve dhe efektivitetit të Komisioneve Këshilluese të Konsumatorëve;

Krijimin e raporteve me rregullatorët tjerë në Kosovë, si ata ekonomik poashtu edhe mjedisor, dhe krijimin e marrëdhënieve të "binjakëzimit" me një rregullator të përshtatshëm Evropian për të mundësuar shkëmbimin e informatave dhe eksperiencave;

Punësimin e stafit shtesë me kualifikim superior në ZRRUM për ngritjen e cilësisë së procesit rregullator;

Ngritjen e aftësive të stafit të ZRRUM përmes të trajnimeve të brendshme dhe të jashtme;

Përmirësimin e ueb-faqes së ZRRUM për të përmirësuar nivelin e informatave për palët e interesit posaçërisht për konsumatorët e ujit dhe mbeturinave dhe ndërlidhjet me faqe të tjera relevante;

Rishqyrtimin dhe rafinimin e regjimit aktual zbatues për përmbushje e obligimeve ligjore nga ana e ofruesve të shërbimeve.

Tabela 1 – Të arriturat e ZRRUM deri në Mars 2007

Aktiviteti	Detajet	Datat kyçe
Draftimi dhe nxjerrja e legjislacionit sekondar si dhe modifikimi i tij sipas nevojës	Përgatitja e 14 Rregullave në pajtim me obligimet ligjore të përcaktuara me Rregulloren e UNMIK-ut 2004/49 që përcaktojnë sistemin dhe procedurat për tu ndjekur lidhur me të gjitha aspektet e mandatit rregullator të ZRRUM. Revidimet e vazhdueshme përfshirë dispozitat për tarifën për ujë me shumicë të trajtuar.	Kompletuar më 26 janar 2005 sipas afatit të paraparë me Rregulloren 2004/49.
Lëshimi i licencave për ofruesit e shërbimeve të ujit dhe të kanalizimit	Licencat janë lëshuar për periudhë të filltare të përkohshme njëvjeçare. Më pastaj, licencat janë ripërtirë edhe për tri vjet.	Licencat fillestare u lëshuan më 8 nëntor 2005, u ripërtirë për tri vjet më 8 nëntor.
Lëshimi i licencës për shërbim për ofruesit e shërbimeve të grumbullimit të mbeturinave	Licencat janë lëshuar për periudhë fillestare të përkohshme njëvjeçare. Më pastaj, licencat janë ripërtirë edhe për tri vjet.	Licencat fillestare u lëshuan më 30 nëntor 2005 u ripërtirë për tri vjet më 30 Nëntor 2005
Lëshimi i licencës së shërbimit për KLMC si ofrues i shërbimeve për deponimin e mbeturinave të ngurta	Licenca e lëshuar për periudhë një vjeçare	Licenca është lëshuar në shtator 2006
Miratimi i tarifave të shërbimit për ofruesit e shërbimeve të ujit dhe të kanalizimit	Tarifat janë aprovuar për periudhë të përkohshme njëvjeçare me lëshimin e Urdhëresës për përcaktimin e tarifave për shtatë ofruesve rajonal të shërbimeve të ujit dhe kanalizimit, dhe një furnizuesi të ujit me shumicë. Urdhëresa është lëshuar dhe publikuar në faqen e internetit të ZRRUM. Tarifat e reja për 2007/08 për ofruesit e shërbimeve të ujit janë duke u rishqyrtuar marrë në konsiderim rritjen e dukshme të çmimit të rrymës elektrike të aprovuar nga Rregullatori i Energjisë (RrE) në Prill 2007	Tarifat janë përcaktuar në shkurt 2006 me lëshimin e urdhëresave tarifore nga ZRRUM
Miratimi i tarifave të shërbimit për ofruesit e shërbimeve të grumbullimit të mbeturinave	Tarifat janë aprovuar për periudhë të përkohshme njëvjeçare me lëshimin e Urdhëresës për përcaktimin e tarifave për shtatë ofruesit rajonal të shërbimeve të grumbullimit të mbeturinave. Urdhëresa është lëshuar dhe publikuar në faqen e internetit të ZRRUM. Periudha e aplikueshmërisë së tarifave ekzistuese për grumbullimin e mbeturinave tani për tani është zgjatur deri më 30 Shtator 2007, kur ZRRUM planifikon ti aprovojë tarifën e reja.	Ka filluar në gusht 2005 dhe ka përfunduar në maj 2006 me lëshimin e urdhëresës për tarifa. Pritet që tarifën e reja 2007/2008 të përcaktohen në Shtator të 2007.
Hartimi i draftit politikave për de-rregullimin e sektorit për grumbullimin e mbeturinave	Drafti i politikave është shpërndarë te të gjitha palët e interesit dhe rekomandoni që ofrimi i shërbimeve të grumbullimit të mbeturinave të de-rregullohet dhe të hapet për konkurrencë të tregut nën menaxhimin e përgjithshëm të komunave përkatëse	Drafti i Politikave i hartua në Mars 2007
Aprovimi i kartës për konsumatorë për të gjithë ofruesit e shërbimeve të ujit dhe mbeturinave të ngurta	Karta e konsumatorëve që përcakton të drejtat dhe obligimet ndërmjet të dy palëve - të ofruesve të shërbimeve dhe konsumatorëve.	E kryer prej qershorit deri në tetor 2005
Aprovimi i formatit të kontratave mbi shërbime	Është përpiluar modeli i kontratave për tu nënshkruar në mes të ofruesve të shërbimeve të ujit dhe mbeturinave dhe konsumatorëve të tyre dhe janë aprovuar këto forma për të gjithë ofruesit e shërbimeve	E kryer prej majit deri në qershor 2005
Themelimi i Komisioneve Këshilluese të Konsumatorëve në shtatë rajone të Kosovës	Këto komisione përbëhen nga dy përfaqësues të çdo komune të Kosovës. Roli i tyre kryesor është adresimi i ankesave dhe bregave të konsumatorëve në lidhje me shërbimet e ofruara të ujit dhe mbeturinave nga ofruesit e licencuar për këto shërbime.	Komisionet Këshilluese të Konsumatorëve janë themeluar formalisht në janar 2006;
Finalizimi i Memorandumit të Mirëkuptimit (MM) me IKShPK	MM përcakton përgjegjësitë e ZRRUM dhe IKShPK në lidhje me cilësinë e ujit të pijshëm të ofruar nga ofruesit e shërbimeve	Shkurt 2007
Krijimi i regjimit të ri për raportimin e performancës mujore	Përgatitja e ROFK për ofruesit e shërbimeve të ujit dhe mbeturinave përfshirë edhe manualin dhe trajnimin e stafit të ofruesve të shërbimeve	Dhjetor 2006 – Janar 2008
Draftimi i politikave të tarifave	Përbëhet nga procesi i konsultimit (dy punëtorive) me palët e interesit të ujit dhe mbeturinave që do të rezultojë në dokument të ri të ZRRUM për politika të tarifave	Punëtoritë të mbajtura në maj 2007

Performansa e sektorit të ujit

Monitorimi i Performansës Operative dhe Financiare (OFMP)

Para themelimit të ZRRUM, në nëntor 2004, AKM ka inicuar Projektin për Monitorim Financiar dhe Operativ (OFMP). Qëllimi i tij ishte të krijojë, zbatojë dhe të zhvillojë më tutje një sistem të kompjuterizuar për monitorimin e raportimit dhe publikimin e të dhënave mbi performansën operative dhe financiare të shtatë ofruesve regjional të shërbimeve të ujit në Kosovë. Përgjegjësitë e implementimit në fund të 2006 u transferuan nga AKM te ZRRUM, pasi që ZRRUM u pa si institucioni më adekuat për marrjen e kësaj përgjegjësie të rëndësishme rregullatore.

Indikatorët e performansës për OFMP janë zgjedhur para se të themelohej ZRRUM, prandaj nuk do të thotë që domosdoshmërisht përputhen me standardet për shërbim të Rregullores së UNMIK-ut 2004/49.

Standardet e performansës

Shërbimet e ujit

Rregullorja e UNMIK-ut 2004/49 (Neni 11(a)) parasheh standardet e mëposhtme për ofrimin e shërbime të furnizimit me ujë për:

- Cilësinë e ujit
- *Presionin e ujit
- Disponueshmërinë e ujit
- *Numrin e ndërprerjeve
- *Kohën e nevojshme për hetimin dhe riparimin e rrjedhjeve
- *Kohën për shqyrtimin e aplikacioneve për shërbime të ujit



Kaptazha e burimit të Drinit të Bardhë

** Këto të dhëna për OFMP 2005/2006 nuk janë raportuar nga ofruesit e shërbimeve të ujit të AKM/ZRRUM. Megjithatë, ato mund të përfshihen në raportin e performansës për 2007*

Standardet e caktuara, siç janë përcaktuar në Rregullore janë dhënë në Shtojcën D.

Katër nga këto standarde nuk janë ekzaminuar në këtë raport.

Shtypja në rrjet, është shumë vështirë të matet dhe të raportohet nga ofruesit e shërbimeve për shkak të arsyeve të ndryshme teknike, p.sh. topografisë, formave të kërkesave dhe pengesave tjera teknike. Për këtë arsye nga ofruesit e shërbimeve nuk është kërkuar të masin dhe raportojnë për këtë standard të shërbimit dhe rrjedhimisht ZRRUM propozon heqjen e këtij standardi të shërbimit nga rregulloret.

Numri i ndërprerjeve

Numri i ndërprerjeve aktualisht as nuk matet as nuk raportohet nga ofruesit e shërbimeve dhe vlerësohet të jetë mjaft i ulët. Furnizimi i vazhdueshëm (pa-ndërprerë) siç është paraqitur në seksionin paraprak, konsiderohet të jetë indikator më i arsyeshëm për shërbime të ofruara.

Koha e përgjigjeve tani për tani nuk raportohet nga ofruesit e shërbimeve. Me kohë ofruesit e shërbimeve do të duhet të paraqesin te ZRRUM strategjinë për zvogëlimin e UPF si pjesë e aplikacionit të tyre për tarifa përfshirë edhe masat e propozuara për të matur dhe raportuar përmirësimet për sa i përket kohëzgjatjes për riparimin e rrjedhjes.

Koha për shqyrtimin e kërkesave aktualisht nuk raportohet nga ofruesit e shërbimeve. ZRRUM është duke i inkurajuar ata të përmirësojnë menaxhimin e shërbimeve të konsumatorëve në 2007 përfshirë zhvillimin e procedurave të përmirësuara dhe performansën e raportimit rregullativ.

Furnizuesit e ujit me shumicë

Përgjegjësitë e ZRRUM përfshijnë rregullimin ekonomik të ofruesve të shërbimeve të ujit me shumicë në pajtim me Nenin 1 të Rregullores së UNMIK-ut 2004/49. Vetëm një ofrues i shërbimeve të ujit me shumicë NPH 'IberLepenci', që ofron sasi të vogël të ujit me shumicë në Mitrovicë dhe Prishtinë është i licencuar. Natyra e shërbimeve të ujit me shumicë është shumë më ndryshe nga aktivitetet e furnizimit dhe pasi që nuk ka standarde të aplikueshme për shërbim për furnizuesit e ujit me shumicë e raportimi mbi performansën në këtë raport nuk është i duhur. Përgjegjësia e ZRRUM, në këtë rast, kufizohet vetëm me përcaktimin e tarifave

Shërbimet e kanalizimit

Rregullorja e UNMIK-ut 2004/49 (Neni 11 (b)) parasheh këto standarde për ofrimin e shërbimeve të kanalizimit:

- Frekuenca e pastrimit të kanalizimit
- Frekuenca dhe koha për riparimin e rrjedhjeve dhe përmytjes në sistemin e mbledhjes së kanalizimit
- Koha për shqyrtimin e kërkesave për shërbimet e kanalizimit

Këto standarde nuk janë marrë në konsiderim në këtë raport për shkak se të dhënat për performansë tani për tani janë shumë të kufizuara dhe në përgjithësi nuk janë raportuar në OFMP në 2005/2006.

Standardet që merren parasysh në përcaktimin e tarifave

Neni 10.3 i Rregullores së UNMIK-ut 2004/49 përfshinë kërkesën që procesi i ZRRUM për përcaktimin e tarifave do të merr parasysh shkallën deri në të cilën ofruesi i shërbimeve, gjatë 12 muajve të fundit, ka:

- Ofruar shërbimet në përputhje me standardet e aplikueshme të shërbimit
- Përbushur standardet relevante mjedisore të aplikueshme në Kosovë
- Zbritur sasinë e UPF
- Rritur numrin total të faturave të dërguara te konsumatorët dhe përqindjen e të gjitha faturave të inkasuara

Indikatorët e përdorur në këtë raport

Standardet teknike dhe për shërbimet e konsumatorëve

Zgjedhja e çdo indikatorit të performansës për sektorin e ujit të shqyrtuar në këtë raport është përcaktuar kryesisht nga informatat e marra nga OFMP për 2005/2006 duke marrë parasysh standardet relevante të specifikuar në rregullore.

Indikatorët shtesë të përdorur në këtë pjesë të raportit, por që nuk janë të kërkuar në mënyrë të posaçme me këtë rregullore, janë zgjedhur për të dhënë një pasqyrë më reale të nivelit të shërbimeve të ofruara nga ofruesit e shërbimeve. Lista nuk është gjithëpërfshirëse dhe është limituar nga shatë indikatorë teknik/ për shërbim të konsumatorëve.

Indikatorët e përdorur teknik dhe për shërbime të konsumatorëve janë:

- Cilësia e ujit
- Disponueshmëria e ujit
- Shtrirja e shërbimeve
- Konsumi i matur me ujëmatës
- Efiçenca e stafit
- UPF (përqindja)
- UPF (në litër për konsumator në ditë)
- Ankesat

Shumica e indikatorëve të shqyrtuar në këtë raport nuk janë gjithmonë të plotë, p.sh. shkalla e lartë e UPF shpesh rezulton në shtypje të ulët, kontinuitet të dobët dhe mund të ndikojë në mënyrë negative në kualitetin e ujit të pijshëm.

Indikatorët financiar

Katër indikatorët kryesor financiar të përdorur në këtë raport janë:

- Norma e punës
- Norma e mbulimit të punës
- Shkalla e inkasimit
- Kostoja e prodhimit për njësi

Cilësia e ujit

ZRRUM është përgjegjës për monitorimin e kualitetit të ujit të pijshëm që iu ofrohet konsumatorëve nga ofruesit e shërbimeve të ujit që duhet të jetë sipas standardeve në fuqi në Kosovë dhe ka fuqi të dënojë ofruesit e shërbimeve, përfshirë edhe gjobitjen, nëse furnizojnë ujin që nuk është i pijshëm. Përgjegjësia për marrjen e mostrave për analizën e cilësisë së ujit të pijshëm dhe raportimi i rezultateve tek ofruesit e shërbimeve të ujit dhe tek palët të tjera të interesit megjithatë bie tek IKShPK. ZRRUM para pak kohe ka nënshkruar me IKShPK një Memorandum të Mirëkuptimit që përcakton përgjegjësitë kyçe të të dyja palëve. ZRRUM poashtu është duke përkrahur ndryshimin e standardeve për cilësinë e ujit në Kosovë në përputhje me Direktivën e fundit të BE për Cilësinë e Ujit (98/83/EC).

Figura 1 paraqet përqindjen e testeve të cilësisë së ujit që nuk i kanë plotësuar standardet bakteriologjike, fizike dhe kimike për cilësi të ujit të pijshëm në 2005 dhe 2006 për secilin ofrues të shërbimeve të ujit.

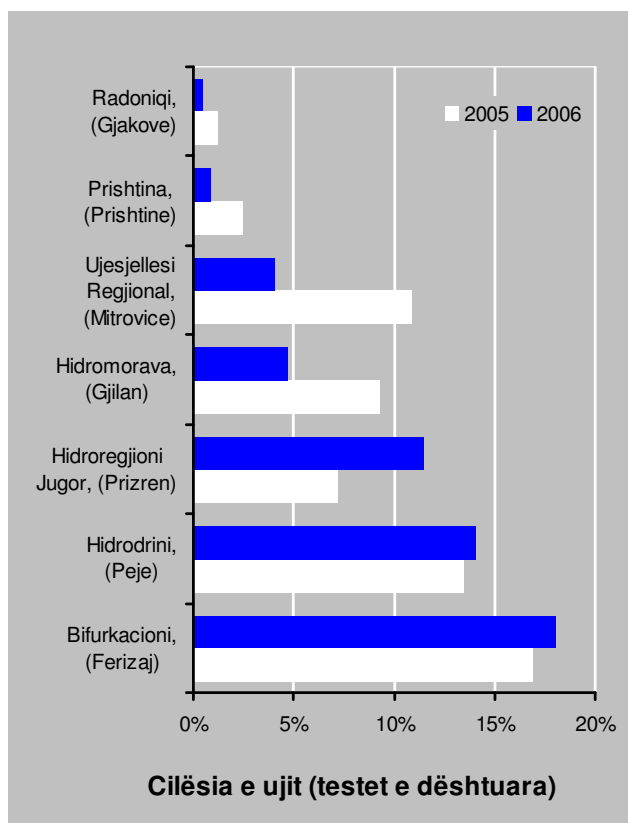


Figura 1 – Cilësia e ujit

Performansa e katër ofruesve më të mirë të shërbimeve, ka shënuar rënie të dukshme në përqindjen e raportuar për cilësinë e ujit nga 2005 në 2006 posaçërisht për ofruesin e

shërbimeve në Mitrovicë. Përderisa për ofruesit tjerë të shërbimeve, posaçërisht Ferizaji, shkalla e dështimit është rritur duke lënë arsye për brengosje.

Poashtu, performansa e raportuar për 2006 ka dallime të mëdha, nga ofruesi më i mirë i shërbimeve, Gjakova me përqindje të mospërmbushjes 1%, deri te më i dobëti Ferizaj, me përqindje të mospërmbushjes prej 18%.

Në përgjithësi, shkalla e mospërmbushjes së cilësisë ka rënë nga 7% në 2005 në 6% në 2006, pra ka një përmirësim, mirëpo edhe përkundër këtij përmirësimi niveli i shërbimit është mjaft nën atë të paraparë në BE.

Komentet e ZRRUM:

ZRRUM do të diskutojë me të gjithë ofruesit e shërbimeve dhe IKShPK arsyet për shkallë mjaft të madhe të dështimeve dhe arsyet për një rënie të dukshme të performancës së tri ofruesve më të dobët të shërbimeve në 2006. Gjithashtu, ZRRUM dhe IKShPK do të shikojnë mundësinë e paraqitjes së një sistemi më të detjuar raportimi që do të mundëojë që rezultatet e dështimit bakteriologjik (që mund të kenë ndikim të madh te popullata) dhe klori rezidual të regjistrohen dhe raportohen ndaras nga rezultatet e dështuara fizike/kimike (të cilat edhe pse janë të rëndësishme, nuk paraqesin nivel të njëjtë rreziku për shëndetin e popullatës).

Në mars 2007, ZRRUM në bashkëpunim me IKShPK, është aktivizuar në çështjen e cilësisë së ujit të pijes te Hidrodrini (për komunën e Klinës) në lidhje me dështimin e vazhdueshëm në përmbushjen e kërkesave bakteriologjike, fizike dhe kimike në zonën e furnizimit. Si rezultat, shkaku i dështimit bakteriologjik është zgjidhur.

ZRRUM do të përcaktojë caqet për cilësinë e ujit të pijshëm për 2008. Mospërmbushja e kërkesave bakteriologjike është e papranueshme dhe duhet të jetë shumë e ulët dhe e rrallë përderisa mospërmbushja e atyre fizike dhe kimike nuk duhet të jetë më shumë se të themi 5% e numrit total të mostrave të analizuar përveç në raste të jashtëzakonshme të dakorduara në mes të IKShPK dhe ZRRUM dhe kur "lirimi nga përmbushja" në mënyrë formale lejohet nga ZRRUM.

Disponueshmëria e ujit

Disponueshmëria e ujit raportohet nga ofruesit e shërbimeve në formë të orëve të furnizimit të pandërprerë, d.m.th. mesatarja e numrit të orëve në ditë që konsumatorët furnizohen me ujë në zonë të shërbimit.

Figura 2 tregon mesataren e orëve në ditë që konsumatorët furnizohen me ujë. Kjo është një mesatare për zonën e shërbimit në përgjithësi dhe nuk paraqet zonat të cilat mund të kenë ndërprerje të gjata të ujit, p.sh. në fund të sistemit dhe /ose në maja të larta.

Vetëm Prishtina ka treguar përmirësim të dukshëm në furnizim të vazhdueshëm (pandërprere) nga 2005 në 2006. Të gjithë përveç ofruesit të shërbimeve në Gjilan kanë treguar ndryshim të vogël ose nuk kanë pasur fare përmirësim në kontinuitetin e furnizimit.

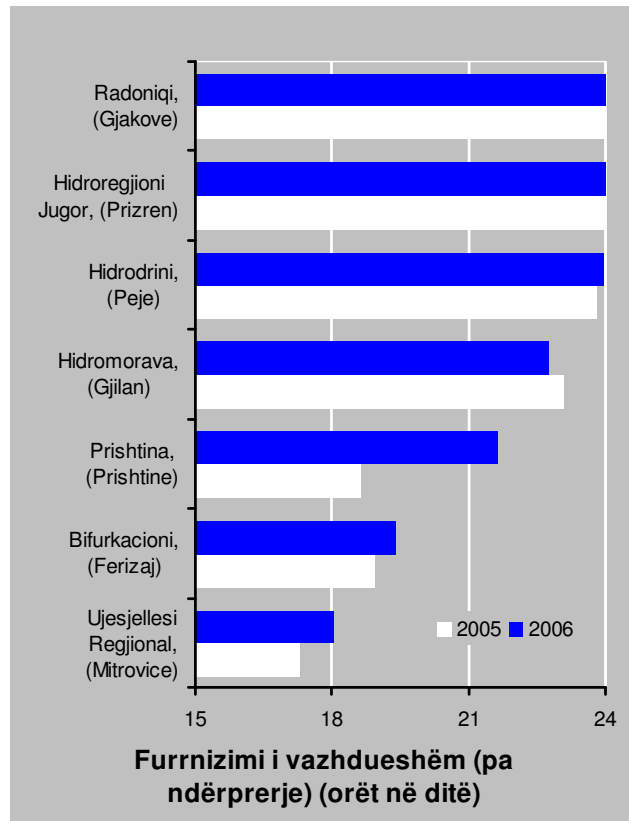


Figura 2 – Disponueshmëria e ujit

Në përgjithësi, kontinuiteti i furnizimit është përmirësuar prej 21 orë në ditë në 2005, në 22 orë në ditë në 2006.

Komentet e ZRRUM:

Edhe pse Prishtina ka përmirësuar nivelin e tashëm të shërbimeve në më pak se 24 orë në ditë, është më pak se sa që ZRRUM pret. Ky nivel i ulët i shërbimeve, megjithatë, pjesërisht mund të shpjegohet me rritjet e mëdha në kohë të fundit të konsumatorëve të amvisërisë dhe rezultojnë me pamundësi të mbulimit të kërkesave, dhe UPF e keqëson edhe më tepër gjendjen. (shih Figura 7).

Mitrovica ka performancën më të dobët për sa i përket furnizimit të vazhdueshëm në 2006 por e dyta me radhë sa i përket shifrave të raportuara për UPF. Megjithatë, zona e shërbimit në Mitrovicë, gjithashtu ka nivel të ulët të matjes së konsumit (shih Figura 4) që mund të mos pasqyrojë nivelin real të UPF që raportohet

Zona e shërbimit të Mitrovicës dhe Ferizajit janë mjaft mbrapa standardit për shërbim (me mesatare 18orë, respektivisht 19.5 orë në ditë) si rezultat i resurseve të vogla/kapacitetit të limituar të impiantit si dhe raportimit të nivelit shumë të lartë të UPF.

ZRRUM do të kërkojë nga ofruesit e shërbimeve të raportojnë për furnizim të vazhdueshëm në më shumë detaje për të parë ndryshimet në shërbimet e ofruara në zona të ndryshme. Gjithashtu, ndërprerjet e planifikuara/ rutinore të propozuara nga ofruesi i shërbimeve duhet të aprovohen nga ZRRUM paraprakisht dhe duhet tu nënshtrohen përjashtimeve formale në përputhje me rregulloret.

Shtrirja e shërbimeve

Figura 3 paraqet përqindjen e popullatës brenda çdo zone të përkufizuar të ofruesit të shërbimeve për furnizim që ka qasje në shërbimet publike të ujit. Siç shihet, një pjesë e madhe e popullatës (sidomos zonat rurale) aktualisht nuk shërbehen nga ofruesit e shërbimeve publike por ka furnizim të kufizuar rural të ujit p.sh. puse apo burime jashtë përgjegjësisë të ZRRUM.

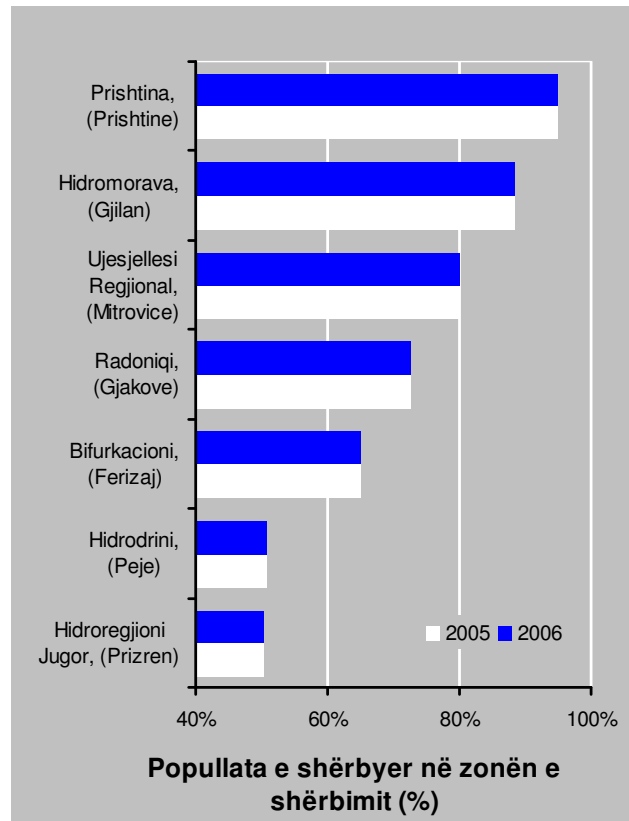


Figura 3 – Shtirirja e shërbimeve

Asnjë nga ofruesit e shërbimeve nuk ka raportuar ndryshime në shifrat për shtirirje të shërbimeve në 2005 dhe 2006.

Prishtina ka shkallën më të lartë të shtirirjes së shërbimeve me gati 100% mbulim përderisa rajoni i Prizrenit dhe Pejës, raportojnë më të ulët me përafërsisht 50%.

Në përgjithësi shtirirja e shërbimeve ka mbetur e pandryshuar në 74%.

Tani për tani në Kosovë nuk ka politika ose synime zyrtare për shtirirje të shërbimeve ndaj të cilave ZRRUM do mund të monitorojë ose raportojë progresin, edhe pse ZRRUM në parimisht pret mbulim të 100% me shërbime (përveç atyre që nuk dëshirojnë të furnizohen) brenda një të ardhme të afërt.

Konsumimi i matur

Figura 4 paraqet përqindjen e konsumuar bazuar në leximin faktik të ujëmatësve në krahasim me sasinë totale të ujit të faturuar (konsumimi i matur plus paushall)⁶. Shifrat nga konsumimi i paushall pasqyrojnë mesataren e supozuar dhe nëse nuk llogariten siç duhet nga ofruesit e shërbimeve mund të japin informata të gabuara për indikatorët tjerë. Nëse vlera paushalle e konsumit nga amvisëritë është më e lartë se sa konsumi real (gjë që mund të ndodhë shpesh) në mënyrë artificiale do të zvogëloj nivelin e kalkuluar të UPF dhe anasjelltas.

⁶ Totali i vëllimit të ujit të faturuar përmban vëllimin e ujit të matur përmes ujëmatësve funksional plus vëllimin e ujit paushall që vlerësohet të jetë konsumuar (dhe pastaj i faturuar) për klonsumatorët që nuk kanë ujëmatës ose që nuk iu punojnë ata.

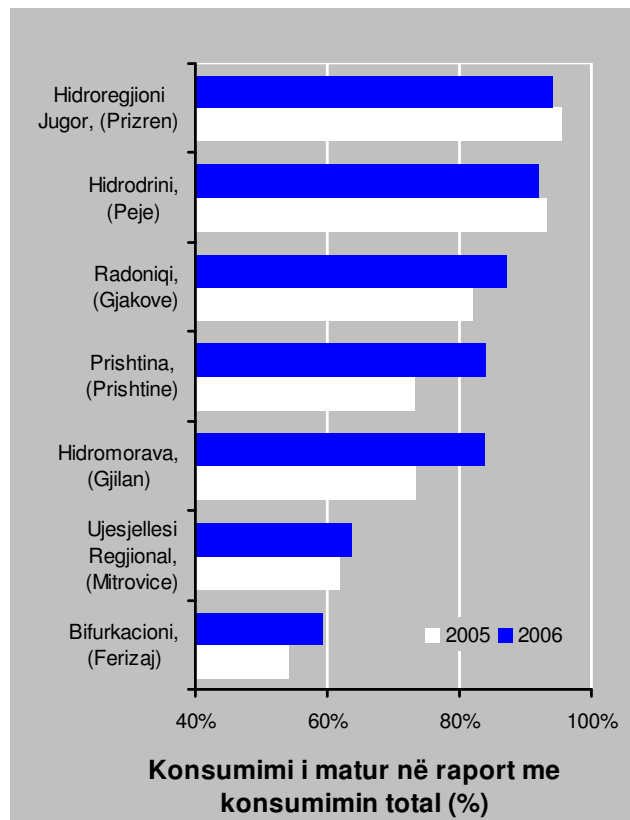


Figura 4 – Konsumimi i matur

Dy ofrues të shërbimeve kanë raportuar rënie në matje të konsumimit nga 2005 në 2006 që ka mundësi të jetë rezultat i rënies së funksionimit të numrit të orëve matëse në amvisëri që pasqyrojnë mirëmbajtje joadekuata nga këta ofrues të shërbimeve.

Rajoni i Ferizajit dhe Mitrovicës ende faturon vetëm rreth 60% të shumës totale bazuar në leximin e ujëmatësve.

Në përgjithësi, matja e konsumimit është rritur nga 77% në 2005 në 83% në 2006.

Komentet e ZRRUM:

Matja e konsumit në Ferizaj dhe Mitrovicë është shumë e ulët dhe mund të ndikojë negativisht në besueshmërinë e konsumatorëve sa i përket shifrave të faturës dhe mund të fshehë nivelin më të lartë të ujit të humbur se sa që është raportuar nga ofruesit e këtyre shërbimeve. ZRRUM do të diskutoj këtë çështje me ofruesit e shërbimeve në të ardhmen e afërt.

Efikasiteti i stafit

Figura 5 ilustron efikasitetin e stafit për çdo ofriues të shërbimeve, llogaritur si staf të punësuar për 1000 konsumatorë. Kostoja për staf në përgjithësi është komponenta më e lartë (ose e dyta me radhë pas energjisë) e kostonë së drejtpërdrejt operative për ofruesit e shërbimeve. Mënyra se si ofruesi i shërbimeve përdorë resurset e tij njerëzore, pra është kritike për eficientësinë e tij operative në përgjithësi.

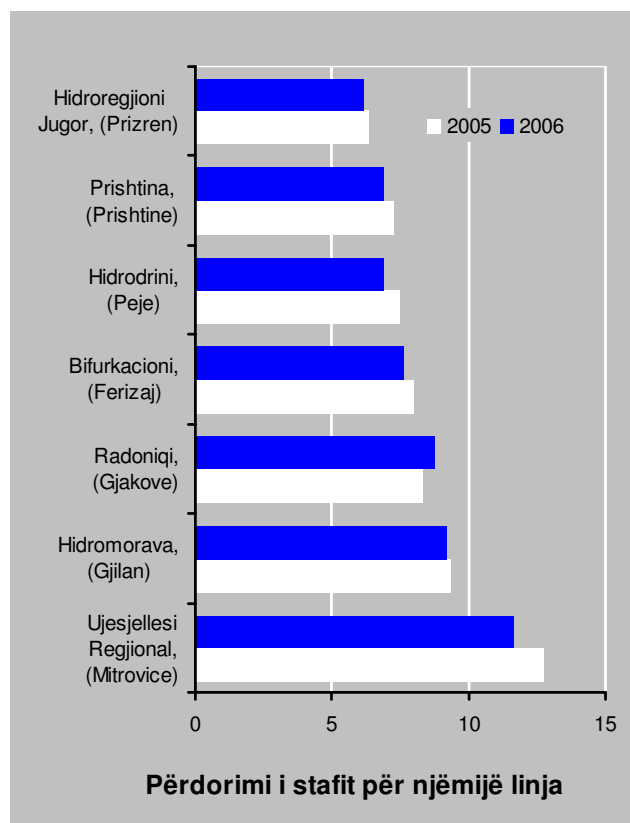


Figura 5 – Efikasiteti i stafit

Për të gjithë ofruesit e shërbimeve kemi një trend inkurajues lidhur me ngritjen e efijencës së stafit, me përjashtim të Gjakovës.

Në përgjithësi, efijenca e stafit është përmirësuar nga 8.1 punëtorë për 1000 konsumator në 2005 në 7.6 në 2006.

Komentet e ZRRUM:

Përveç në Mitrovicë, niveli i efijencës së stafit është relativisht i ulët (7 – 9 punëtorë për 1000 konsumator). Ky nivel është diku 30 – 60% mbi nivelin e vlerësuar nga Banka Botërore që parasheh 5 - 6 punëtorë për 1000 konsumator dhe përmirësimet e mëtuftjeshme duhet të jenë të mundshme. Është marrë parasysh se numri i madh i punëtorëve është pjesërisht për shkak të konsolidimit të fundit të disa ofruesve komunal të shërbimeve në ofrues më të mëdhenj rajonal të shërbimeve.

Aty ku shtrirja e shërbimeve është e ulët mund të arrihen përmirësime të dukshme në efijencë përmes zgjerimit të shërbimeve me më pak ngritje të stafit.

Është bërë e ditur se ofruesit më të mëdhenj të shërbimeve mund të kenë shkallë më të lartë të ekonomizimit se sa të vegjlit. Në këtë relacion shkalla e stafit të Prishtinës në proporcion me konsumatorët duhet të jetë më e ulëta përderisa Gjilani dhe Ferizaji priten të kenë numrin më të madh të stafit. Shkalla aktuale, megjithatë nuk do të thotë se nuk ka vend për përmirësime në efikasitet. ZRRUM në raportet e ardhshme do të analizoj efijencën në raport me madhësinë dhe faktorët tjerë në mënyrë që të përcaktohen caqe të arsyeshme për përmirësimin e performansës.

UPF (përqindja e prodhimit)

UPF përbën humbjet fizike (përmes rrjedhjeve nga tubacionet) dhe humbjet komerciale (nga gabimet në leximin e ujmëmatësve dhe lidhjet ilegale). Humbjet fizike dhe komerciale të ujit nuk janë humbje vetëm për ofruesit e shërbimeve por edhe humbje për konsumatorët. Për çdo litër të ujit të humbur nga rrjedhjet kostoja e prodhimit të tij shkon huq, duke lënë konsumatorët të paguajnë për ujin që nuk e përdorin në mënyrë

produktive. Uji i pafaturuar tani për tani raportohet nga ofruesit e shërbimeve si përqindje e ujit të prodhuar. Kjo qasje megjithatë mund të jetë jo e drejtë⁷.

Për më tepër, ofruesit e shërbimeve nuk bëjnë ndarjen e UPF në humbje fizike dhe komerciale. Ata kryesisht më tepër përqendrohen në zëvendësimin e tubacioneve të vjetra të shpërndarjes si zgjidhje për zvogëlimin e UPF se sa në adoptimin e një qasje më strategjike⁸ të problemit .

Figura 6 tregon UPF në përqindje të prodhimit për çdo ofrues të shërbimeve dhe Figura 7 tregon UPF në litra për konsumator në ditë ⁹.

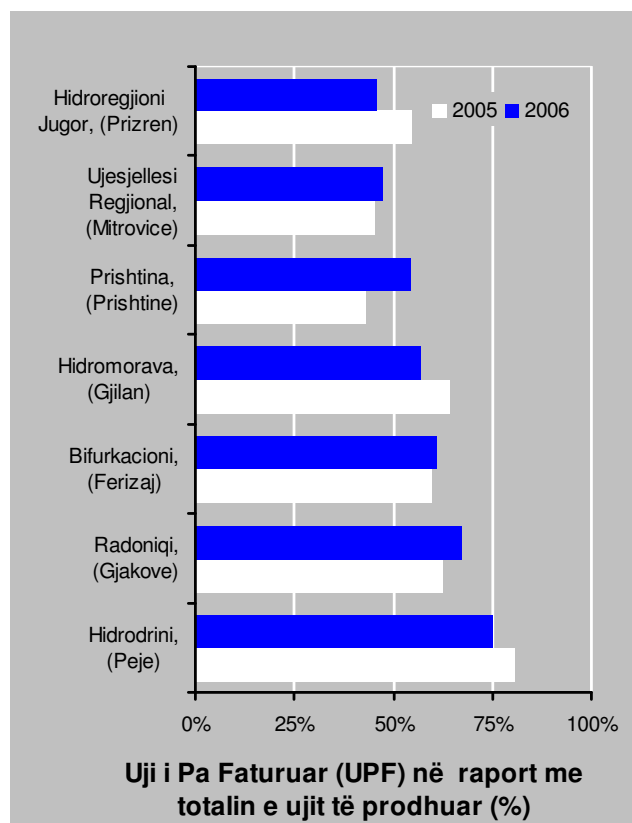


Figura 6 – Uji i Pa Faturuar (%)

UPF ka shënuar rënie për disa përqind nga 2005 në 2006 në Prizren, Gjilan, dhe Pejë por është rritur për ca përqind në Mitrovicë, Prishtinë, Ferizaj dhe Gjakovë.

Rritja në Prishtinë është cilësuar nga ofruesi i shërbimeve si shkak i rritjes së dukshme të numrit të konsumatorëve të pajisur me ujëmatës në 12 muajt e fundit që tani faturohen në bazë të leximit të saktë të ujëmatësit përdërisa në të kaluarën është mbivlerësuar dhe kështu nuk ka pasqyruar shkallën e vërtetë të UPF.

⁷ Paraqitja e UPF si përqindje e prodhimit në mënyrë fundamentale është koncept i gabuar. Nëse kërkesat rriten, edhe prodhimi duhet të rritet për sasi të njëjtë, UPF si përqindje duhet të bie, duke sugjeruar përmirësime përdërisa vëllimi total i UPF nuk ndryshohet. Në mënyrë të njëjtë, nëse kërkesat bien, p.sh nga masa të suksesshme të konservimit të ujit UPF si përqindje duhej të rritej, por prapë asgjë nuk ka ndryshuar.

⁸ Brenda Asociacionit Ndërkombëtarë të Ujit (IWA) bëhet një debat rreth masave më adekuate për UPF. Në mënyrë që të merren këndvështrime të ndryshme raportimi për tri masa për UPF, d.m.th përqindja nga prodhimi, m³ për kyçje ose konsumator, si dhe m³ për km të tubacionit, janë marrë si masa standarde në shumë vende. Shkalla UPF e paraqitur si përqindje nga vëllimi i hyrjes në sistem ose totali i ujit të prodhuar më së miri shmangen si IKP ose caqe të performancës. "Task Force" e IWA-së për Humbjet e Ujit rekomandon përdorimin e një indikatorit të ri (Indeksin e Rrjedhjes nga Infrastruktura (IRI)), që merr për bazë kontinuitetin e furnizimit, gjatësinë e rrjetit, numrin e kyqeve, lokacionin e ujëmatësve të konsumatorëve dhe mesataren e shtypjes punuese. Shprehja e humbjeve reale si përqindje e vëllimit nuk merr në konsiderim asnjërin nga këta faktorë. ZRRUM do të konsideroj këtë qasje në të ardhmen.

⁹ Konsumatori është pikë e vetme e faturimit d.m.th amvisëri e vetme ose konsumator komercial.

Ka dallime të mëdha në UPF në 2006. Shkallën më të ulët ka Prizreni (46%) dhe më të lartën ka Peja (75%).

Në përgjithësi, UPF është rritur nga 58% në 2005 në 59% në 2006.

UPF (litrat për konsumator në ditë)

UPF i shprehur në litër për konsumator në ditë është njësi më e përshtatshme për krahasimin e performansës. Figura 7 tregon se Peja është shumë larg, me performansën më të dobët, me humbje të 2,560 litrave për konsumator në ditë në 2006, përderisa Ferizaji ka performansën më të mirë me 540 litra për konsumator në ditë.

Në përgjithësi, UPF i shprehur në litër për konsumator në ditë ka përmirësim të vogël prej 1,310 litra për konsumator në ditë në 2005 në 1,210 në 2006.

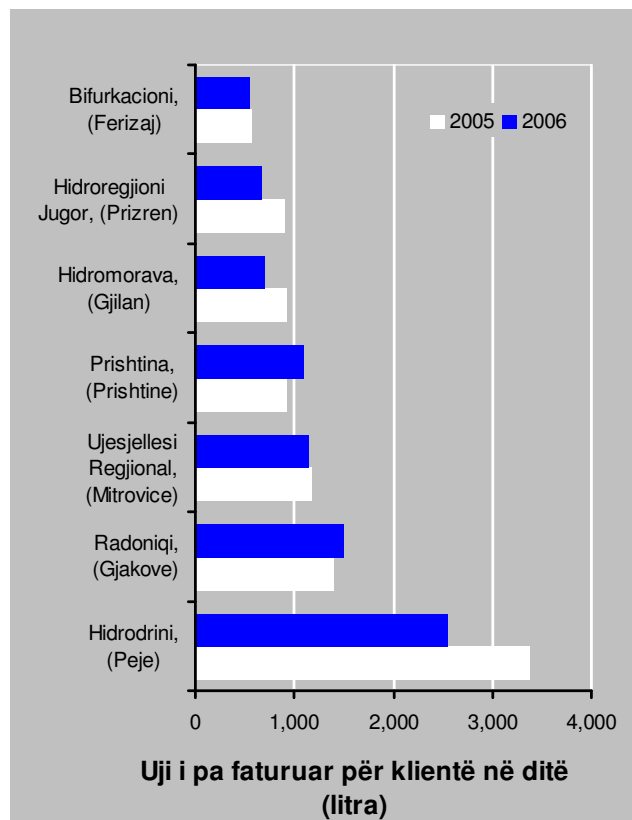


Figura 7 – Uji i pafaturuar (litra)

Komentet e ZRRUM:

ZRRUM kohëve të fundit ka shqyrtuar besueshmërinë e matësave të prurjes (që masin ujin e prodhuar) te çdo ofrues i shërbimeve për të siguruar se shifrat e raportuara për ujin e prodhuar janë të besueshme për llogaritjen eUPF.

ZRRUM shpreh brengën se ofruesit e shërbimeve nuk janë duke i kushtuar vëmendje të mjaftueshme zhvillimit dhe implementimit të strategjive për zvogëlimin e UPF për humbjet fizike dhe komerciale. Kjo posaçërisht është me rëndësi për Prishtinën, Ferizajin dhe Mitrovicën ku ndërprerjet e furnizimit janë të zakonshme për disa orë në ditë. ZRRUM pret nga ofruesit e shërbimeve të zhvillojnë strategji të detajuar dhe ti caktojnë caqet (synimet) me ZRRUM për zvogëlimin e UPF në të ardhmen.

Strategjia e çdo ofruesi të shërbimeve për zvogëlimin e UPF pritet të adresoj të dy kategoritë e humbjeve: komerciale dhe fizike në pajtim me praktikën e mira.

ZRRUM do të vazhdoj të raportoj UPF në përqindje por do të përdorë njësi më kuptimplotë - litër për konsumator në ditë për të vlerësuar performansën në përgjithësi.

Ankesat

Figura 8 paraqet mesataren e numrit të ankesave të marra nga çdo ofrues i shërbimeve për 1000 konsumatorë. Shifrat e raportuara tregojnë se ka një përmirësim të vogël deri në përmirësim të konsiderueshëm në numrin e ankesave prej 2005 në 2006 për të gjithë ofruesit e shërbimeve. Megjithatë, është vështirë të ndërlidhet kjo me indikatorët tjerë të performansës të cilët tregojnë nivel të ngritur ose statik të UPF, mospërbushje të kualitetit të ujit dhe ndërprerje të furnizimit.

Ekziston një amplitudë e gjerë sa i përket numrit të ankesave. Mitrovica ka shkallën më të lartë të ankesave që përputhet me ndërprerje të mëdha të paraqitura në Figura 2. Në anën tjetër Prizreni ka shkallën më të ulët të ankesave për 1000 konsumatorë që përputhet me shkallën relativisht të ulët të UPF, efikasitet të lartë të punëtorëve dhe 100% furnizim të vazhdueshëm (pa ndërprerje).

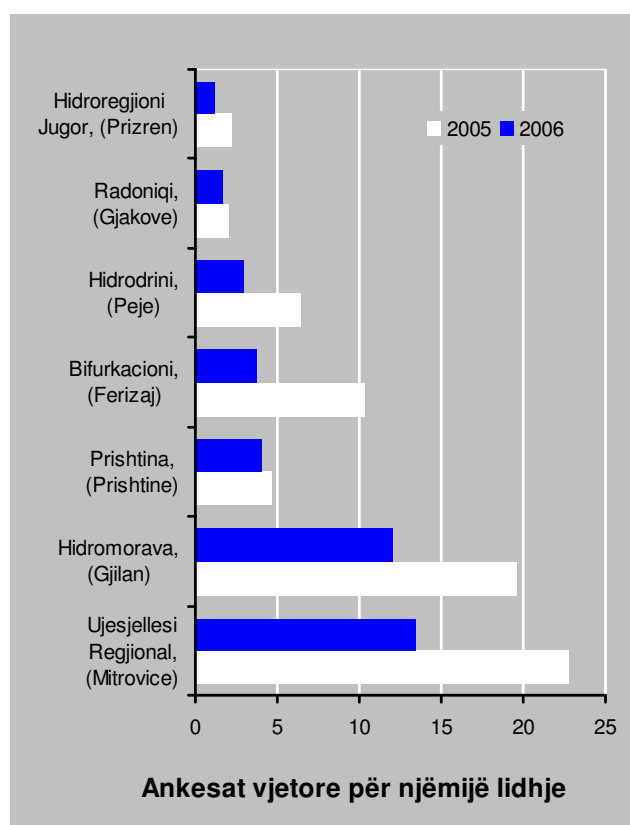


Figura 8 – Ankesat

Në përgjithësi, numri i ankesave për 1000 konsumatorë duket të ketë rënie nga 7.7 në 2005 në 4.7 në 2006, por kjo megjithatë nuk tregon përmirësim në satisfakcionin e konsumatorëve dhe mund ti atribuohet edhe faktorëve tjerë si procedurat e ankesave.

Komentet e ZRRUM:

ZRRUM do të shqyrtojë aranzhimet e çdo ofruesi të shërbimeve për regjistrimin dhe përgjigjen në ankesa dhe kërkesat tjera në 2007. Aktualisht, ZRRUM konsideron se në këtë drejtim gjendja nuk është e kënaqshme dhe të dhënat për ankesa janë pak të besueshme.

Norma e punës dhe norma e mbulimit të punës

Norma e punës është një indikator që tregon aftësinë e organizatës të mbulojë kostot direkte të operimit me përjashtim të shpenzimeve si amortizimi. Definicioni nuk bën dallim në mes të hyrave dhe faturimit dhe si rezultat konsideron të gjithë shumën e faturuar si të ardhura pa marrë parasysh nëse faturat e tilla bëhen të ardhura në formën e parave të gatshme (“cash”).

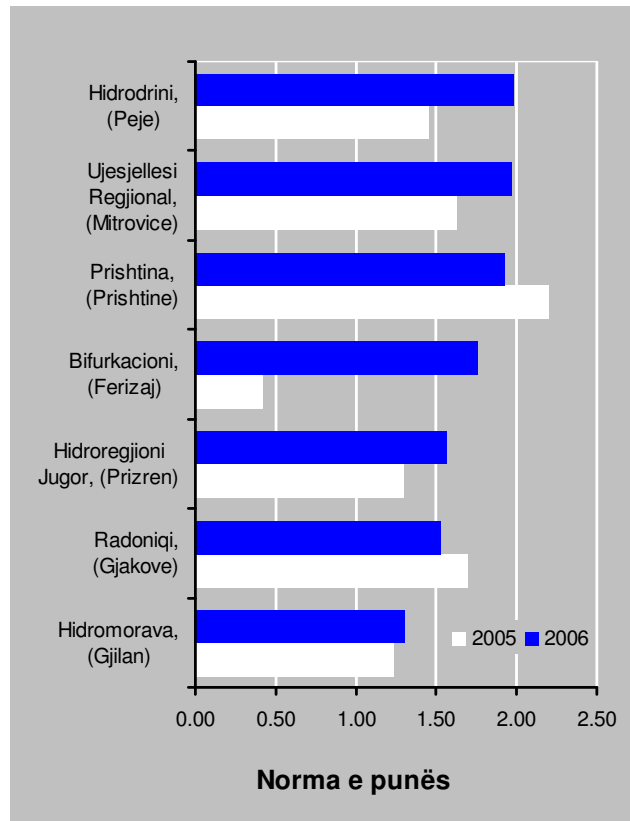


Figura 9 – Norma e punës

Norma e punës sillet prej 1.3 në 2.0 (Figura 9) dhe nëse të gjitha faturat kthehen në kesh gjendja financiare e shumicës së ofruesve të shërbimeve në teori, do të duhej të jetë relativisht stabile. Industria e furnizimit me ujë megjithatë, është e atillë që kërkon investime të mëdha kapitale, me kosto aktuale të amortizimit që llogaritet të jetë 40% e kostos totale. Në bazë të kësaj norme të punës prej 1.7 deri në 2.0, së bashku me përafërsisht 100% inkasim të të hyrave është e nevojshme për të siguruar operim efektiv të aseteve dhe riparime dhe zëvendësime adekuate të aseteve (mirëmbajtje kapitale) pa të cilat niveli i shërbimeve pa dyshim do të bie.

Norma e mbulimit të punës është tregues më i mirë i gjendjes së vërtetë financiare të ofruesve të shërbimeve meqenëse trajton vetëm keshin si të ardhura të marra si të hyra.

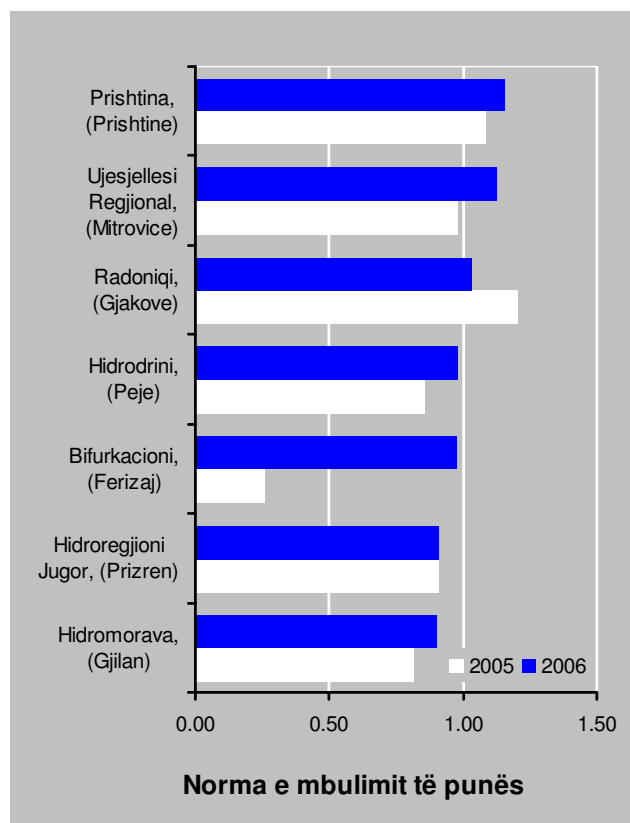


Figura 10 – Norma e mbulimit të punës

Figura 10 tregon se norma e mbulimit të punës për të gjithë ofruesit e shërbimeve ose është shumë pak mbi ose nën 1.0. Kjo tregon se ata janë vetëm në gjendje të mbulojnë shpenzimet e drejtpërdrejta operative ose, në të shumtën e rasteve, shpenzimet e tyre operative janë të kufizuara nga shuma e parave që ata marrin. Pothuajse zero financim është në dispozicion për mirëmbajtje kapitale që është shumë e nevojshme, që si rezultat të pashmangshëm ka rënien e vazhdueshme të nivelit të shërbimeve pasi që infrastruktura vjen duke u shkatëruar dhe ajo as nuk riparohet as nuk zëvendësohet.

Komentet e ZRRUM:

Analizat financiare të ofruesve të shërbimeve tregojnë se ata vetëm sa mbulojnë koston e tyre të drejtpërdrejtë operative por nuk kanë kapacitet për financimin e investimeve kapitale, përfshirë mirëmbajtje kapitale. Të hyrat kesh duhet të rriten konsiderueshëm, ose duke rritur efikasitetin e inkasimit, ose duke rritur tarifat, ose kombinimin e të dyjave, për të arritur nivel më të lartë të shërbimit në linjë me standardet e BE dhe gjithashtu për zbutur shpërputhjen aktuale në mes furnizimit dhe kërkesave.

Kostoja e operimit për njësi

Figura 11 paraqet koston e operimit për m³ të ujit të prodhuar për çdo ofrues të shërbimeve¹⁰.

Kostoja e operimit për njësi është rritur për një margjinë relativisht të vogël d.m.th kostoja është më e lartë për m³ për të gjithë ofruesit e shërbimeve përveç Ferizajit ku rezultatet e 2005 duket të jenë të zmadhuara. Kjo reflekton rritjen e kostove të energjisë por gjithashtu edhe mungesë të përpjekjeve të nevojshme përmirësimit e efikasitetit të operimit nga të gjithë ofruesit e shërbimeve. Rritja e koston së operimit në Gjilan duket të jetë e lartë në krahasim me ofruesit tjerë të shërbimeve.

¹⁰ Është marrë parasysh se disa kosto janë unike për ofruesit individual të shërbimeve, posaçërisht kostoja e energjisë për të cilën krahasime direkte që reflektojnë performancën nuk janë të nevojshme. Në raportet e ardhshme ZRRUM do të ekzaminojë këto kosto më detajshëm dhe do të konsideroj çdo faktorë jo-tipik që është jashtë kontrollit drejtpërdrejtë të menaxhmentit.

Kostoja e operimit ndikohet në mënyrë të konsiderueshme nga lloji i sistemit të furnizimit, p.sh furnizimi me gravitet është më i lirë të operohet se sa sistemi me pompa, dhe burimi me cilësi të mirë të ujit të pa përpunuar zvogëlon dukshëm koston e trajtimit. Peja ka koston më të ulët të operimit për njësi përdorisa Gjilani më të lartën. Pesë ofruesit tjerë të shërbimeve të gjithë kanë margjinë të ngjashme të koston për njësi.

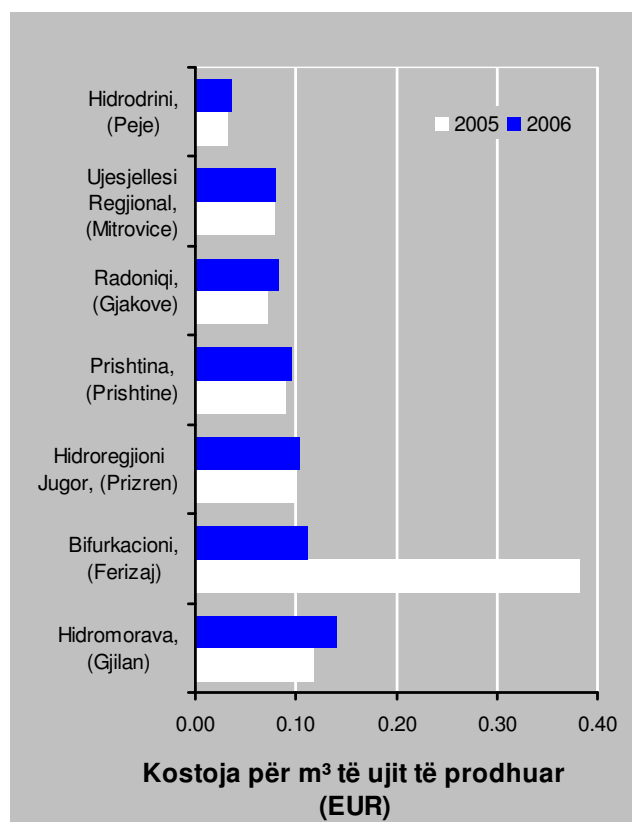


Figura 11 – Kostoja e operimit për njësi

Në përgjithësi, kostoja e një njësie uji të prodhuar në 2005 dhe 2006 ka qëndruar stabile në EUR 0.08 për m³.

Komentet e ZRRUM:

ZRRUM do të hulumtojë pse rritja e koston për Gjilan nga 2005 në 2006 ishte më e madhe se sa e ofruesve tjerë të shërbimeve.

ZRRUM ka për qëllim të modifikoj IKP në të ardhmen duke hequr koston e energjisë nga totali i koston për njësi për të dhënë një pasqyrë më të mirë të kostove nën kontrollin e ofruesit të shërbimeve.

Edhe pse ky raport ka ekzaminuar koston e prodhimit për njësi, kostoja e ujit për njësi që është furnizuar dhe pranuar pagesa për te¹¹ është një tregues më adekuat i performansës që përfshinë shumë aspekte të menaxhimit të furnizimit me ujë. Ky IKP i ri do të ekzaminohet në raportet e ardhshme.

Shkalla e inkasimit

Figura 12 paraqet shkallën e inkasimit për ofruesit e shërbimeve të ujit. Performansa në 2006 është përmirësuar nga 2005 për dy ofrues të shërbimeve (Gjilanin dhe Prishtinën) dhe ka rënë tek të tjerët.

¹¹ Ky IKP 'master' është përkufizuar si koston totale të ndara me vëllimin e ujit që shitet dhe paguhet. Kjo në mënyrë efektive mbulon aspektet si performancën e inkasimit të të hyrave, rritjen e shkallës së mbulimit (me rritjen e shitjeve), efikasitetin operativ (përfshirë zvogëlimin e UPF) dhe faktorë të tjerë. Përdorimi i këtij IKP si cak u jep menaxherëve të ofruesve të shërbimeve lirinë e përcaktimit se si më së miri të shfrytëzohen resurset në dispozicion të tyre se sa që të caktohen caqet për IKP që mund të jenë apo mos të jenë shumë eficient.

Shkalla e përgjithshme e inkasimit për 2006, d.m.th. për konsumator të amvisërisë, industrial dhe komercial së bashku, sillet prej 45% për Mitrovicë në 66% për Gjakovë dhe Gjilan. Për konsumatorë të amvisërisë mesatarja e sektorit është stabile - vetëm 48%.

Në përgjithësi, shkalla e inkasimit është rritur pak prej 56% në 2005 në 57% në 2006, e cila edhe pse është pozitive është mjaft nën atë që ZRRUM e konsideron të nevojshme për qëndrueshmëri financiare.

Komentet e ZRRUM:

Shkallët e raportuara të inkasimit për të gjithë ofruesit e shërbimeve janë tejet të ulëta dhe kanë ndikim të drejtpërdrejt në gjendjen financiare të ofruesve të shërbimeve. Ofruesit e shërbimeve duhet të ndërmarrin veprime inovative për inkurajimin e konsumatorëve të paguajnë, zbritje për paguesit e rregullt dhe me kohë. Shkalla e ulët e inkasimit në Mitrovicë (më e ulëta), reflekton kontinuitetin e dobët të furnizimit si dhe çështjet politike dhe të minoriteteve të cilat janë të veçanta për këtë ofrues të shërbimeve. ZRRUM ka ekzaminuar kufizimet rreth mundësisë së pagimit dhe ka llogaritur se maksimumi i inkasimit mund të shkojë 85 – 90% të faturimit total. Për të rritur inkasimin përtej kësaj mase ofruesit e shërbimeve dhe Shoqata e Ujësjellësve dhe Kanalizimit të Kosovës (SHUKOS) duhet të punojnë së bashku me Ministrinë e Financave dhe Ministrinë e Mirëqenies Sociale për të krijuar një sistem për pagimin e drejtpërdrejt të faturës së ujit për rastet e regjistruara sociale.

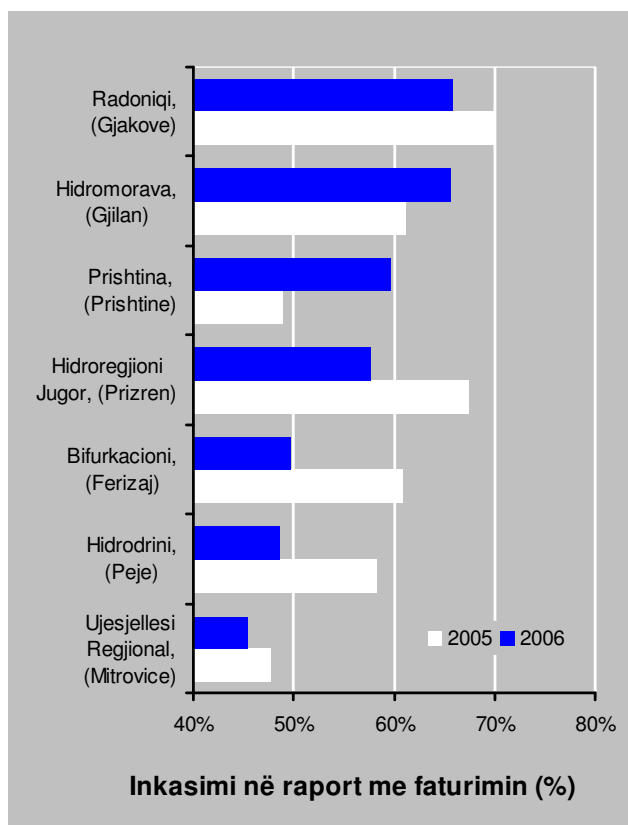


Figura 12 – Efikasiteti i inkasimit

Vlerësimi i performansës së përgjithëshme - 2006

Ky raport ekzaminon performansën e përgjithshme të ofruesve të shërbimeve. Vlerësimi është bazuar në IKP- të zgjedhur. Përshkrimi detaj i arsyeshmërisë së këtij vlerësimi së bashku me rezultatet e detajizuara është paraqitur në Shtojcën B. Është me rëndësi të përmendet se arsyeshmëria është bazuar në performansën relative dhe nota e lartë nuk tregon domosdoshmërisht se performansa është e kënaqshme, por se performansa është më e mirë se e të tjerëve në grup.

Tabela 2 përmbledh, në përgjithësi, vlerësimet e performansës për shtatë ofruesit e shërbimeve të ujit për 2006. Gjakova ka performansën më të mirë me 4.1 pikë nga

maksimum 5.0 pikë. Në ekstremin tjetër, performansa e Ferizajit, Mitrovicës dhe Pejës kanë qenë mjaft nën performansën e pritur, të gjithë kanë më pak se 2.5 pikë.

Tabela 2 – vlerësimi i përgjithshëm performansës në 2006

NP	Ofruesi i shërbimeve	Total
1	Radoniqi, (Gjakove)	4.1
2	Hidromorava, (Gjilan)	3.5
3	Prishtina, (Prishtine)	3.4
4	Hidroregjioni Jugor, (Prizren)	3.3
5	Hidrodrini, (Peje)	2.4
6	Ujesjellesi Regjional, (Mitrovice)	2.1
7	Bifurkacioni, (Ferizaj)	1.7

Përmirësimi i përgjithshëm i performansës, nga 2005 - 2006

Qasje e njëjtë me atë të përshkruar më lartë është marrë në këtë raport për të përcaktuar ndryshimet më të mira dhe më të këqija në performancë nga çdo ofrues i shërbimeve nga 2005 në 2006.

Tabela 3 – Përmirësimet e përgjithshme në 2005

NP	Ofruesi i shërbimeve	Total
1	Prishtina, (Prishtine)	3.2
2	Hidromorava, (Gjilan)	2.5
3	Ujesjellesi Regjional, (Mitrovice)	2.3
4	Bifurkacioni, (Ferizaj)	2.2
5	Radoniqi, (Gjakove)	1.7
6	Hidrodrini, (Peje)	1.7
7	Hidroregjioni Jugor, (Prizren)	1.4

Tabela 3 përmbledh vlerësimin e përmirësimeve të bëra gjatë 2006. Më i përmirësuar është Prishtina me përmirësim të mira në cilësi të ujit, kontinuitet në furnizim, dhe inkasim edhe pse kostoja për njësi dhe UPF nuk ka përmirësim të dukshme, madje keqësuar.

Përmirësimet e kufizuara të Prizrenit në të gjitha fushat janë për tu brengosur.

Përmirësimet e përgjithshme të sektorit në 2006 kundrejt 2005

Ky raport poashtu krahason performansën e sektorit në 2005 me 2006 për të parë se a është përmirësuar sektori. Në përgjithësi, duke përdorur pesë IKP e njëjtë.

Tabela 4 përmbledh performansën e sektorit në përgjithësi, për çdo indikatorë që paraqet përmirësimet modeste në të gjitha fushat e sektorit për ujë përveç shpenzimeve.

Tabela 4 – Performansë e përgjithshme e sektorit 2005 - 2006

IKP	Përmirësim / rënie	Shkalla e përmirësimit
Cilësia e ujit	☺	7% deri 6% shkalla e dështimit (mospërbushjes)
Orët e furnizimit me ujë	☺	21 deri 22 orë në ditë
Kostoja për njësi	☹	Pa ndryshime
UH	☺	1,310 – 1,210 litra për konsumator në ditë
Inkasimi	☺	56% në 57%

- ☺ - përmirësuar
- ☹ - pa ndryshime
- ☹ - ka rënë

Performansa e sektorit të grumbullimit të mbeturinave

Standardet e performansës

Rregullorja e UNMIK-ut 2004/49 (Neni 11 (c)) parasheh standardet e mëposhtme për aplikim në ofrimin e shërbimeve të mbeturinave:

- Orari dhe shpeshtësia e mbledhjes së mbeturinave
- Densiteti i kontejnerëve komunal
- Mirëmbajtja e vendit ku mblidhen mbeturinat
- Parandalimi i copëzave të mbeturinave nga fluturimi dhe shkapërderdhja.

Standardet e specifikuara siç janë përcaktuar në Rregullore janë paraqitur në Shtojcën D.

Asnjë nga standardet për shërbim të paraqitura në Rregulloren e UNMIK-ut 2004/49 nuk janë shqyrtuar. ZRRUM, megjithatë pret që të shqyrtojë orarin, frekuencën e mbledhjes së mbeturinave dhe densitetin e kontejnerëve komunal në Raportin e Performansës për 2007.

Indikatorët e përdorur në këtë raport

Standardet teknike dhe për shërbim të konsumatorëve

Zgjidhja se cilët indikatorë teknik dhe të shërbimeve të konsumatorëve të përdoren në këtë pjesë të raportit është imponuar nga të dhënat e kufizuara në dispozicion nga ofruesit e shërbimeve të mbeturinave për 2006.

Nuk ka në dispozicion të dhëna për asnjërin nga indikatorët e mësipërm të performansës. Në praktikë është shumë vështirë të matet në mënyrë të drejtë mirëmbajtja e vendit ku mblidhen mbeturinat dhe parandalimi i copëzave të mbeturinave nga fluturimi dhe shpërndarja. Për këtë arsye në këtë raport janë shqyrtuar indikatorët vijues për të cilët të dhënat për 2006 janë në dispozicion:

- Shtrirja e shërbimeve
- Mbeturinat e mbledhura për punëtor
- Përqindja e mbeturinave të deponuara në deponitë e licencuara
- Efiçenca e stafit
- Ankesat e konsumatorëve



Grumbullimi i mbeturinave në Prishtinë

Indikatorët financiar

Të dhënat për katër indikatorët kyç të performansës financiare janë shqyrtuar në këtë raport:

- Norma e punës
- Norma e mbulimit të punës
- Shkalla e inkasimit
- Kostoja e operimit për ton të mbeturinave të grumbulluara.

Përmirësimi i performansës

Performansa e ofruesve të shërbimeve të grumbullimit të mbeturinave për 2005 nuk është përfshirë në këtë raport për arsye se të dhënat kanë qenë të kufizuara dhe jo të besueshme, kryesisht për shkak të procesit të konsolidimit i cili është bërë gjatë vitit 2005. Performansa e ofruesve të shërbimeve për 2006 e paraqitur në këtë raport do të përdoret si bazë për raportin e performansës për 2007. Të dhënat do të përdoren nga ZRRUM për të analizuar se ku janë bërë përmirësime në performansë nga ofruesit e shërbimeve, për të krahasuar në mënyrë individuale performansën e ofruesve të shërbimeve nga 2006 në 2007 dhe për të vlerësuar në përgjithësi performansën e sektorit të grumbullimit të mbeturinave.

Shtrirja e shërbimeve

Shtrirja e shërbimeve, e matur duke krahasuar numrin e popullatës së shërbyer me numrin total të popullatës në zonën e shërbimit, është paraqitur në Figura 13.

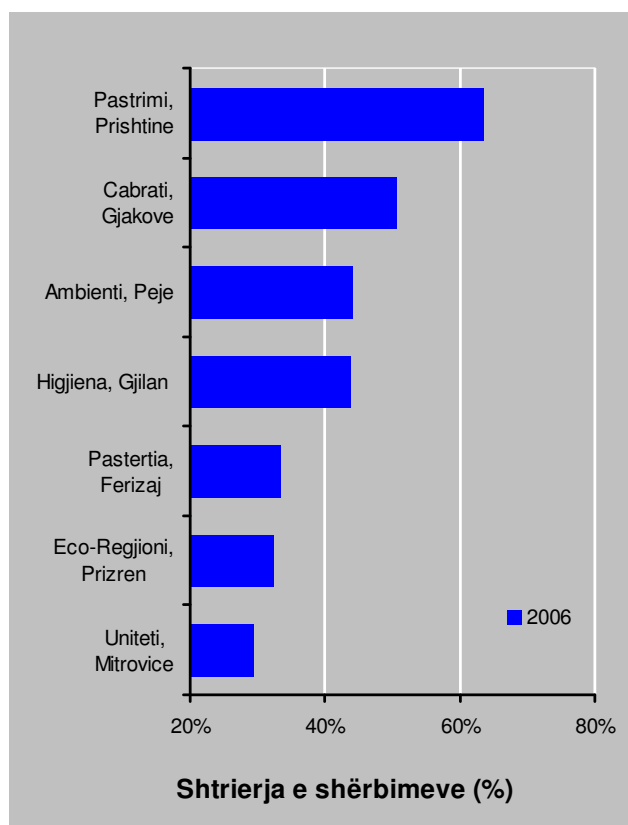


Figura 13 – Shtrirja e shërbimeve

Shtrirja e shërbimeve ndryshon shumë nëpër tërë Kosovën. Në Prishtinë, shtrirja e shërbimeve është më shumë se 60% përderisa shtrirja në zonat tjera është mjaft e ulët, më së paku në Prizren dhe Mitrovicë ku për afërsisht është 30%.

Në përgjithësi, shtrirja e shërbimeve të grumbullimit të mbeturinave në 2006 ishte 44%

Komentet e ZRRUM:

Shihet qartë se ka nevojë për përmirësime në adresimin e shkallës së ulët të shtrirjes së shërbimeve. Shkalla e shtrirjes së shërbimeve është më e lartë në zonat urbane se sa në ato rurale. Ngritja e shkallës së shtrirjes së shërbimeve do të vazhdon të jetë objektiv afat-gjatë për tërë sektorin dhe kërkon kontribut të vazhdueshëm financiar, teknik dhe menaxherial të ofruesve të shërbimeve si dhe përkrahje nga agjencionet për zhvillim.

Mbeturinat e mbledhura për punëtor

Figura 14 paraqet shumën e mbeturinave të grumbulluara për punëtor (ton në muaj).

Në përgjithësi, mesatarja e mbeturinave të mbledhura për punëtor në muaj në 2006 ishte 162 ton.

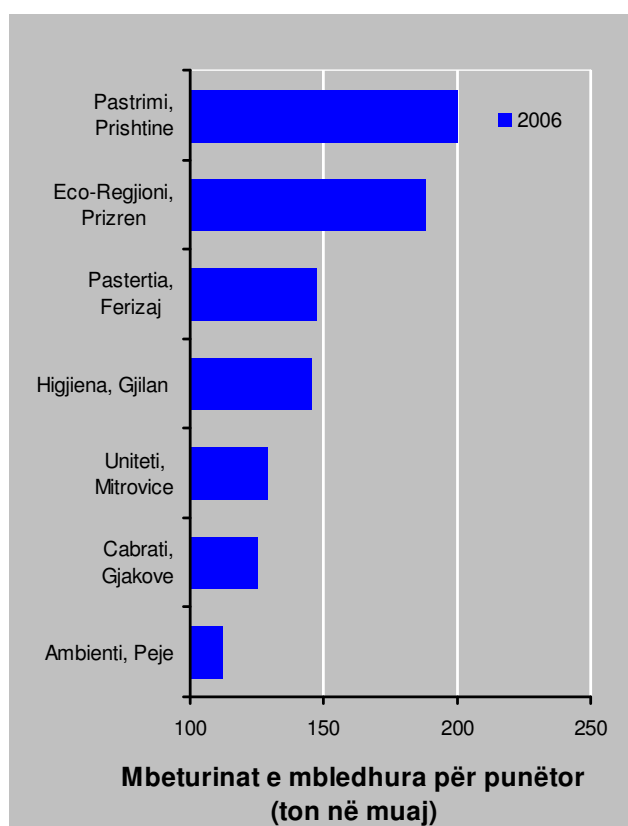


Figura 14 – Mbeturinat e mbledhura për punëtor

Komentet e ZRRUM:

Shifrat paraqesin ndryshim të theksueshëm në efikasitetin e grumbullimit të mbeturinave. Ofruesi i shërbimeve në Prishtinë (NRM Pastrimi) mblodh gati dy herë më shumë sasi të mbeturinave për punëtor në krahasim me ofruesin e shërbimeve në Pejë (NRM Ambienti). Gjithashtu, efikasiteti për dy ofruesit më të mëdhenj të shërbimeve, d.m.th NRM Pastrimi dhe NRM Eco-Regjioni, që shërbejnë Prishtinën dhe Prizrenin, qëndron shumë më mirë se tek të tjerët. Kjo është për shkak të disa faktorëve përfshirë karakteristikat urbane/ rurale, ekonominë e shkallës, numrin e automjeteve për grumbullim dhe distanca e transportimit deri në deponi.

Përqindja e mbeturinave të deponuara në deponi të regjistruara

Përqindja e mbeturinave të deponuara në deponi rajonale është paraqitur në Figura 15. Janë evidente dallime substanciale në mes të ofruesve të shërbimeve që i atribuohen:

- Gjakova nuk ka deponi rajonale
- Deponia në Gjilan, e cila i pranon shumicën e mbeturinave prej Gjilanit dhe Ferizajit, është hapur në Qershor 2003, përderisa deponia në Prishtinë është hapur në dhjetor 2006, prandaj ka pranuar një sasi të vogël të mbeturinave nga ofruesi i shërbimeve për në Prishtinë gjatë 2006.
- Mitrovica nuk ka ofruar të dhëna për këtë raport

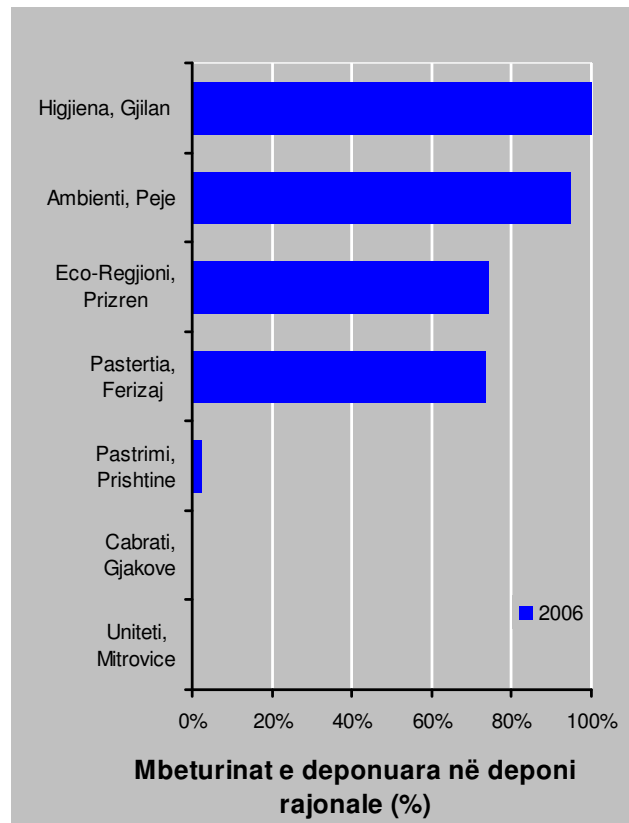


Figura 15 – Mbeturinat e deponuara në deponi

Efiçenca e stafit

Figura 16 paraqet efiçencën e stafit (staf për 1000 konsumatorë) për çdo ofrues të shërbimeve. Kostoja e stafit duket të jetë kostoja më e lartë e drejtpërdrejt operative dhe duhet të jetë pikë përqendrimi për përmirësim të efiçencës në të ardhmen. Të dhënat tregojnë se 8 - 10 punëtor për 1000 konsumatorë është tipike për Kosovën edhe pse efiçenca në Mitrovicë dhe Pejë është dukshëm më e ulët se sa mesatarja për sektor, për çka arsyeja ende nuk është identifikuar.

Në përgjithësi, efikasiteti i stafit në 2006 ishte 10.2 punëtor për 1000 konsumator.

Komentet e ZRRUM:

ZRRUM do të hulumtojë arsyen për efikasitet të ulët të stafit në rajonin e Pejës dhe Mitrovicës.

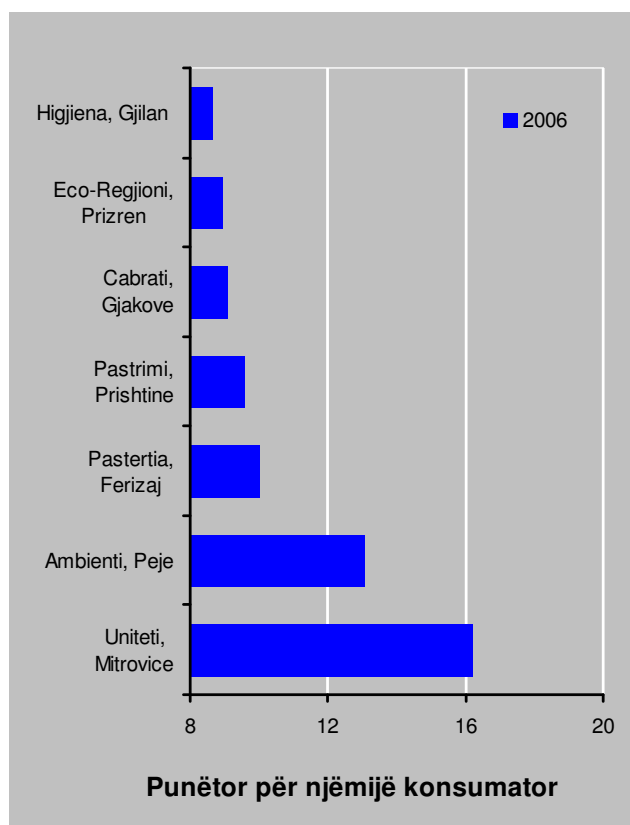


Figura 16 – Efiçenca e stafit

Ankesat e konsumatorëve

Të dhënat për ankesa të konsumatorëve në Figura 17 paraqesin ankesa prej 0.0 - 0.7 për 1000 konsumatorë.

Për fat të keq, procedurat për shërbim të konsumatorëve në 2006 nuk ofrojnë një bazë të mirëfilltë për analiza të detajuara. Presim që të dhënat për shërbim të konsumatorëve për 2007 të jenë më të besueshme në bazë të së cilave ZRRUM mund të bëjë ekzaminim më kuptimplotë të performansës.

Komentet e ZRRUM:

Është vështirë dhe sfiduese që aktualisht të sigurohen të dhëna të besueshme. Ofruesit e shërbimeve janë duke i krijuar procedurat në 2007, për të përmirësuar shërbimet ndaj konsumatorëve përfshirë edhe menaxhimin e ankesave.

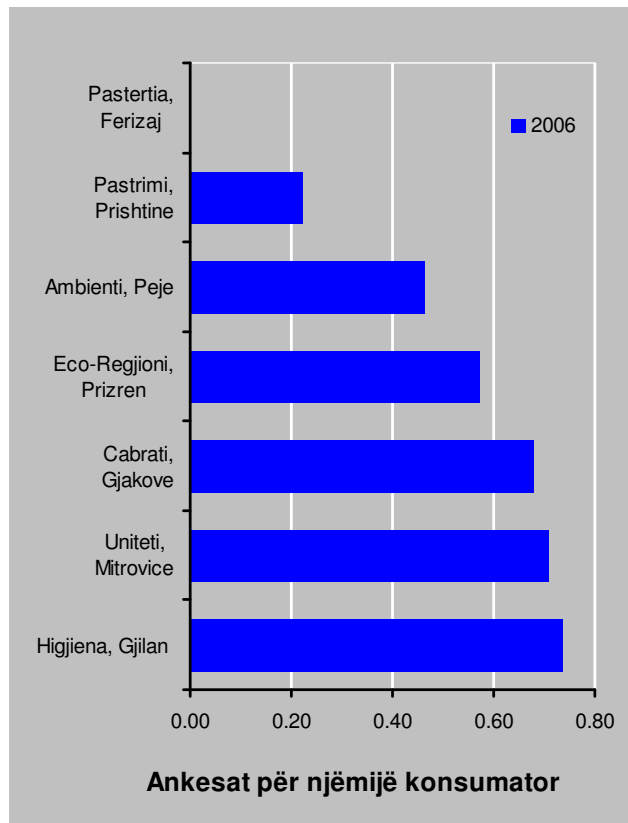


Figura 17 – Ankesat

Norma e punës dhe norma e mbulimit të punës

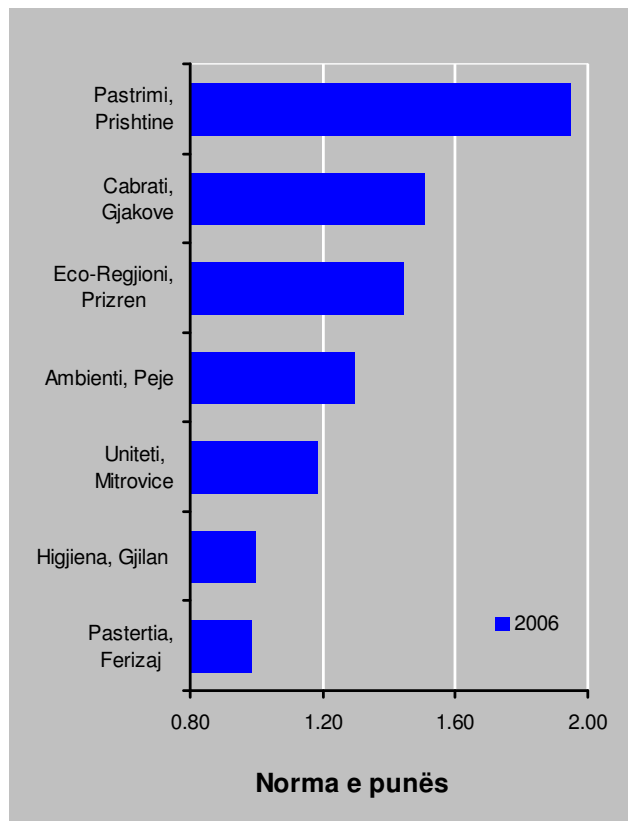


Figura 18 – Norma e punës

Norma e punës është një indikator që tregon aftësinë e organizatës të financojë koston e saj të drejtpërdrejtë operative me përjashtim shpenzimeve që nuk janë kesh si amortizimi. Definicioni nuk bën dallim në mes të hyrave dhe faturimit dhe si rezultat konsideron të gjithë shumën e faturuar si të ardhura pa marrë parasysh nëse faturat e tilla kthehen në të ardhura të parave të gatshme.

Norma e punës sillet prej 1.0 deri në vetëm 2.0 (Figura 18) që tregon se vetëm me inkasim 100% të të hyrave disa prej ofruesve të shërbimeve mund të mbulojnë koston e drejtpërdrejt të operimit por nuk do të mund të përmbushin nevojat e shpenzimeve kapitale.

Norma e mbulimit të punës që dallon nga norma e punës për shkak se mbulon edhe performansën e të hyrave të inkasuara është paraqitur në Figura 19 që tregon se për pesë nga shtatë ofruesit e shërbimeve shkalla është më poshtë se 1.0 që pasqyron gjendje negative financiare. Dy ofruesit me shkallë të mbulimit të normës së punës mbi 1.0 kanë gjendje paksa më pozitive por nuk janë në gjendje të plotësojnë kërkesat e veta financiare për investime kapitale.

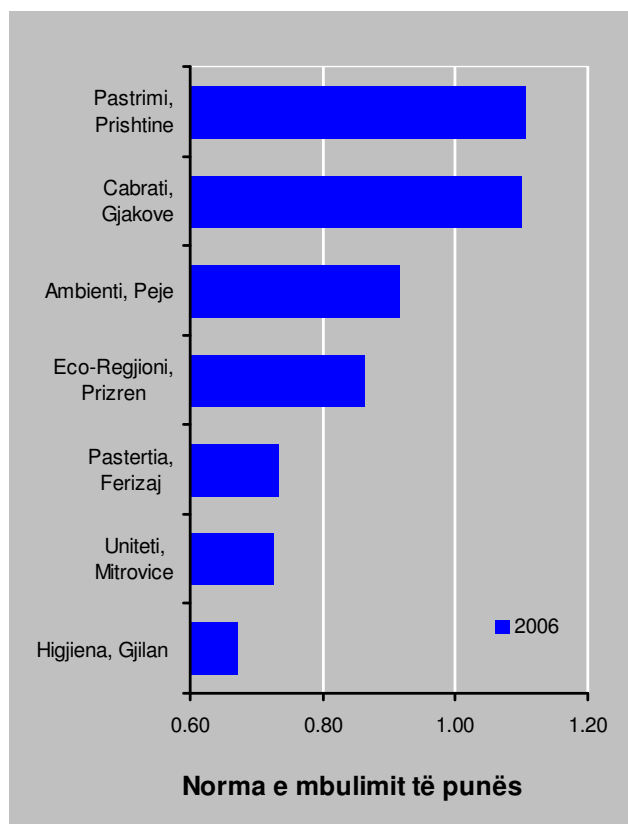


Figura 19 – Norma e mbulimit të punës

Komentet e ZRRUM:

Performansa e gjendjes financiare të ofruesve të shërbimeve, siç është pasqyruar nga norma e mbulimit të punës, është shumë më poshtë nga çka është e nevojshme për mbajtjen e shërbimeve të qëndrueshme dhe funksionale për mbledhjen e mbeturinave. Të ardhurat e inkasuara duhet të rriten, ose duke përmirësuar performansën e inkasimit, ose me rritjen e tarifave ose të dyjat bashkë. Parashihet që propozimet për ristrukturimin e sektorit të mbeturinave, posaçërisht mekanizmat e financimit do të adresojnë gjendjen e tanishme jo-stabile financiare të shërbyesve të mbeturinave.

Norma e përgjithshme mesatare e mbulimit të punës në 2006 ishte 0.89

Shkalla e inkasimit të të hyrave

Figura 20 pasqyron se shkalla e inkasimit të të hyrave për ofruesit e shërbimeve të grumbullimi të mbeturinave është e vogël dhe sillet nga më pak se 50% deri në 70% të shumës totale të faturuar. Analizat tona për mundësinë e konsumatorëve të paguajnë sugjerojnë se mos-mundësia për pagesë mund të qëndrojë për 10% deri 15% të konsumatorëve. Arësyet tjera si mungesa e masave zbatuese kanë padyshim ndikim negativ në inkasimin e të hyrave.

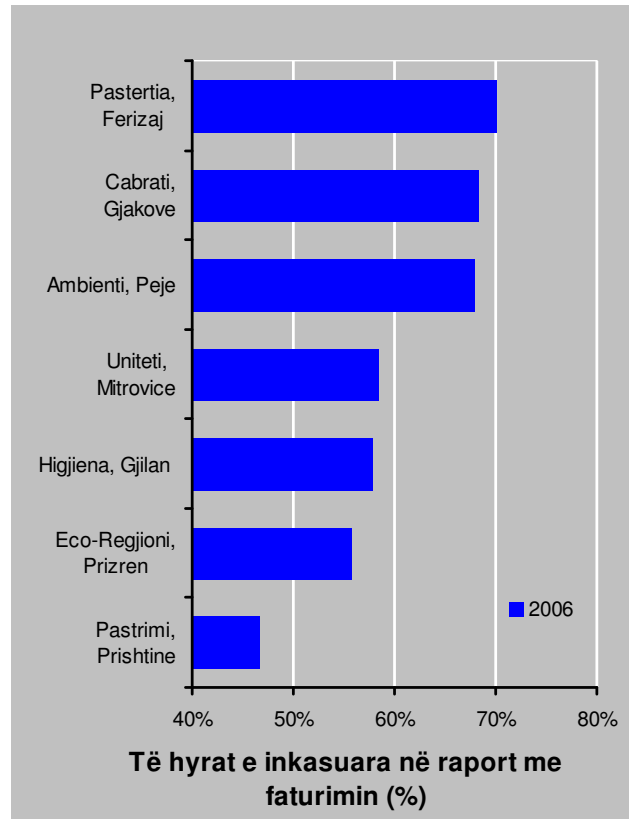


Figura 20 – Të hyrat e inkasuara

Në përgjithësi shkalla e mesatare e të hyrave të inkasuara në 2006 ishte 56%

Komentet e ZRRUM:

Nëse mbulimi i plotë i kostos dhe zgjerimi i shërbimeve do të ofrohen me çmime të volitshme për konsumator, shkalla e inkasimit duhet të rritet dukshëm. Me aranzhimet e tashme për shërbime ofruesit e shërbimeve të mbeturinave inkasojnë edhe për shërbimet e grumbullimit të mbeturinave edhe për shërbimet e deponimit të mbeturinave nga të gjithë konsumatorët përfshirë edhe konsumatorët e amvisërisë por nuk kanë mjete ligjore efikase për të shtyrë konsumatorët të paguajnë. ZRRUM përkrah kthimin e menaxhimit të sektorit të grumbullimit të mbeturinave nën kontrollin e komunave dhe de-rregullimin e sektorit të mbeturinave siç është përshkruar më herët në raport. Në ndërkohë ofruesit e shërbimeve duhet të kërkojnë mënyra inovative për të përmirësuar shkallën e inkasimit.

Kostoja e operimit për njësi

Figura 21 paraqet koston e operimit për ton të mbeturinave të mbledhura. Kostoja e operimit ndryshon nëpër tërë Kosovën. Ofruesit më të mëdhenj të shërbimeve kanë përparësi për shkak të shkallës së ekonomizimit dhe në përgjithësi operojnë me kosto dukshëm më të ulët se sa operatorët tjerë më të vegjël.

Mesatarja e përgjithshme e koston së mbeturinave të mbledhura për njësi në 2006 ishte 31 EUR për ton.

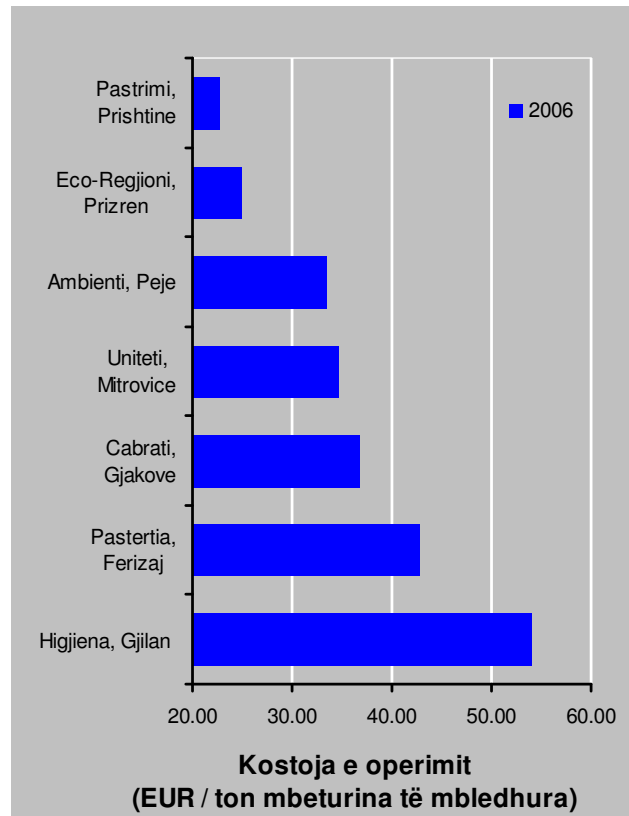


Figura 21 – Kostoja e operimit për njësi

Vlerësimi i përgjithshëm i performansës - 2006

Ky raport ekzaminon performansën e përgjithshme të ofruesve të shërbimeve për mbledhje të mbeturinave. Vlerësimi bazohet në IKP-të e zgjedhur. Përshkrimi detaj i arsyeshmërisë së këtij vlerësimi së bashku me rezultatet e detajizuara është dhënë në Shtojcën B. Është me rëndësi të përmendet se arsyeshmëria është bazuar në performansën relative dhe nota e lartë nuk tregon me domosdo se performansa është e kënaqshme, por se performansa është më e mirë se e të tjerëve në grup.

Tabela 5 përmbledh rezultatet e këtij vlerësimi të thjeshtë të performansës në përgjithësi. Kompania për mbledhjen e mbeturinave me performansë më të mirë në 2006 është Cabrati i Gjakovës që ka 1.9 pikë nga maksimum 2.0. Në anën tjetër Uniteti i Mitrovicës dhe Pastrimi i Prishtinës të dyja kanë shënuar më pak se 1.0 që paraqet performansë më pak se të kënaqshme.

Tabela 5 – Vlerësimi i performansës së përgjithëshme 2006

NP	Ofruesi i shërbimeve	Total
1	Cabrati, Gjakove	1.9
2	Pastertia, Ferizaj	1.8
3	Higjiena, Gjilan	1.5
4	Eco-Regjioni, Prizren	1.3
5	Ambienti, Peje	1.3
6	Pastrimi, Prishtine	0.9
7	Uniteti, Mitrovice	0.5

Komentet e ZRRUM:

Në 2007 ZRRUM pret të përdor zgjidhje më të madhe të IKP-ve për të vlerësuar performansën e përgjithshme, përfshirë ankesat e konsumatorëve dhe koston e operimit (me përjashtim të koston për deponim) dhe për të krahasuar performansën e përgjithshme të sektorit nga 2006 në 2007 dhe poashtu për të krahasuar performansën e ofruesve të shërbimeve për periudhë të caktuar kohore.

Performansa e sektorit të deponimit të mbeturinave

Kompania për menaxhimin e deponive të Kosovës (KLMC)

Raportimi për sektorin e deponimit të mbeturinave në këtë Raport ka qenë i limituar me të dhënat e ofruara nga Kompania për menaxhimin e deponive të Kosovës (KLMC). KLMC është aktualisht operatori i vetëm i licencuar nga ZRRUM për të operuar deponitë dhe operon katër deponitë e financuara nga AER në: Prishtinë, Podujevë, Prizren dhe Gjilan përmes operatorëve privat të kontraktuar.

Deponitë e licencuara

Shumica e konsumatorëve të KLMC (por jo të gjithë) janë ofruesit rajonal të shërbimeve për mbledhjen e mbeturinave për zonat e shërbimit në Prishtinë, Gjilan, Ferizaj, Prizren, Podujevë dhe një numër i operatorëve privat ndërkombëtar, p.sh. KFOR-i. Dy nga ofruesit rajonal të shërbimeve për mbledhje të mbeturinave, p.sh. Mitrovica dhe Gjakova, tani për tani nuk përdorin deponitë rajonale të KLMC dhe vazhdojnë të deponojnë mbeturina në deponi të palicencuara. Një operator tjetër, KRM Ambienti i Pejës ka paraqitur aplikacionin për licencë për operimin e deponisë në Pejë që është duke u procesuar nga ZRRUM. Kjo pjesë e raportit merr në konsiderim vetëm aktivitetet e deponimit të mbeturinave të KLMC.



Deponia sanitare në Gjilan

Standardet e performansës

Rregullorja e UNMIK-ut 2004/49 në nenin 11 (d) paraqet standardet e mëposhtme për performansën e sektorit të deponimit të mbeturinave:

- Identifikimin dhe përcaktimin e sasisë së mbeturinave të dërguara
- Orët e operimit të deponive dhe vendeve të tjera për hedhjen e mbeturinave
- Sigurimin e vendit dhe procedurave të mirëmbajtjes
- Matjen e sasisë së mbeturinave të ngurta (d.m.th. të mbeturinave të deponuara)

Indikatorët e përdorur në këtë raport?

Standardet teknike dhe për shërbim të konsumatorëve

Zgjedhja se cilët indikatorë teknik dhe për shërbim të konsumatorëve të përdoren në këtë raport është përcaktuar kryesisht nga të dhënat në dispozicion nga KLMC për 2006.

Vetëm të dhënat në lidhje me matjen e sasisë së mbeturinave të ngurta d.m.th. mbeturinat e deponuara në ton, janë në dispozicion nga standardet e mësipërme për shërbim të paraqitura në Rregulloren 2004/49, për 2006. Në praktikë është shumë vështirë të maten dhe të raportohen standardet tjerë të performansës.

Indikatorët financiar

Indikatorët në vijim janë marrë parasysh:

- Shkalla e inkasimit
- Kostoja e operimit për një ton mbeturine të deponuar
- Norma e punës
- Norma e mbulimit të punës

Përmirësimi i performansës

Të dhënat për 2005 nuk janë raportuar në këtë raport pasi që KLMC është themeluar në 2006. Këto të dhëna do të shfrytëzohen nga ZRRUM si të dhëna bazë për rishqyrtimin e performansës së KLMC në 2007.

Standardet e shërbimit

Sasia e mbeturinave të ngurta është standardi i vetëm për shërbim i parashtruar në Rregulloren e UNMIK-ut 2004/49. ZRRUM do të shqyrtojë orarin e shpeshësisë së mbledhjes së mbeturinave dhe densitetin e kontejnerëve në 2007.

Sasia e mbaturinave të ngurta

82,142 ton mbeturina janë deponuar në tërë deponitë e menaxhuara nga KLMC në 2006. Kjo sasi përfshinë mbeturinat nga organizatat private jo të licencuara që merren me grumbullimin e mbeturinave.

Performansa financiare

Performansa financiare e KLMC është përmbledhur në Tabela 6

Tabela 6 – performansa financiare e KLMC (2006)

Indikatori	Vlera
Norma e punës	1.13
Norma e mbulimit të punës	1.02
Shkalla e inkasimit (%)	90%
Kostoja e operimit për njësi (EUR / ton)	EUR 9.11

Komentet e ZRRUM:

Natyrë e biznesit për deponimin e mbeturinave është e tillë që vlerësimi i performansës është i kufizuar dhe mund të bëhet vetëm nëse krahasohet me operatorë të tjerë të deponive. Aktivitetet e ZRRUM për sa i përket deponimit të mbeturinave përqendrohen në përcaktimin e tarifave dhe "benchmarking"- krahasimin ku është e mundur.

Shtojca A - Definicionet

Shtojca A1: Definicionet për sektorin e ujit

Kat.	Indikatori	Njësia matëse	Definicioni
Niveli i shërbimeve	Cilësia e ujit të pijshëm	%	Numri total i testeve të kryera për ujin e trajtuar që janë në pajtim me standardet pjesëtuar me numrin total të testeve të kryera për ujin e trajtuar
	Mesatarja e disponueshmërisë së ujit	Orë në ditë	Shuma e numrit të konsumatorëve që kanë ndërprerje të ujit shumëzuar me kohëzgjatjen e furnizimit në orë, pjesëtuar me numrin total të konsumatorëve të regjistruar
	Shtirirja e shërbimeve	%	Popullata që ka qasje në shërbimet e ujit pjesëtuar me numrin total të popullatës në zonën e shërbimit
	Konsumimi i matur	%	Sasia e faturuar e ujit në m ³ bazuar në lexim krahasuar me totalin, d.m.th sasia e faturuar paushall plus e matur, ku 'paushall' është vëllimi i ujit të faturuar bazuar në vlerësim të përafërt të konsumit
	Efiçenca e stafit	Numër	Numri i stafit për 1000 konsumatorë
	Uji i pafaturuar (1)	%	Uji i prodhuar minus uji i faturuar pjesëtuar me ujin e faturuar
	Uji i pafaturuar (2)	Litrat për konsumatorë në ditë	Vëllimi i ujit të humbur për një pikë faturimi (konsumator) në ditë
Indikatorët financiar	Ankesat	Nr.	Numri i ankesave për 1000 konsumatorë
	Norma e punës	Norma	Të ardhurat nga operimi pjesëtuar me koston e operimit pa amortizim
	Norma e mbulimit të punës	Norma	Të hyrat kesh nga operimi pjesëtuar me koston e operimit pa amortizim
	Kostoja e operimit për njësi	EUR	Kostoja për prodhimin e një metër kub ujë
	Shkalla e inkasimit	%	Shuma në euro e inkasuar për një periudhë (pa TVSh) pjesëtuar me shumën në euro të faturuar për po atë periudhë (pa TVSh)

Shtojca A2: Definicionet për sektorin e mbeturinave

Kat.	Indikatori	Njësia matëse	Definicioni
Niveli i shërbimeve	Shtirirja e shërbimeve	%	Popullata që ka qasje në shërbimet e grumbullimit të mbeturinave pjesëtuar me numrin total të popullatës në zonën e shërbimit, shprehur në përqindje
	Mbeturinat e mbledhura për punëtor	Ton në muaj	Sasia e mbeturinave të mbledhura për punëtor
	Deponimi i mbeturinave në deponi të licencuara	%	Përqindja e mbeturinave të deponuara në deponi të licencuara
	Efiçenca e stafit	Nr. i punëtorëve për 1000 konsumatorë	Numri i stafit për 1000 konsumatorë
	Ankesat	Nr	Numri i ankesave për 1000 konsumatorë
Indikatorët financiar	Norma e punës	Norma	Të ardhurat nga operimi pjesëtuar me koston e operimit pa amortizim
	Norma e mbulimit të punës	Norma	Të hyrat kesh nga operimi pjesëtuar me koston e operimit pa amortizim
	Kostoja e operimit për njësi	EUR	Kostoja e operimit për një ton mbeturinë të mbledhur
	Shkalla e inkasimit	%	Shuma në euro e inkasuar për një periudhë (pa TVSh) pjesëtuar me shumën në euro të faturuar për po atë periudhë (pa TVSh)

Shtojca A3: Definicionet për sektorin e deponimit të mbeturinave

Kat.	Indikatori	Njësia matëse	Definicioni
NiSh	Mbeturinat e deponuara	Ton në vit	Sasia e mbeturinave të deponuara në deponitë e licencuara të KLMC-së
Indikatorët financiar	Norma e punës	Norma	Të ardhurat nga operimi pjesëtuar me koston e operimit pa amortizim
	Norma e mbulimit të punës	Norma	Të hyrat kesh nga operimi pjesëtuar me koston e operimit pa amortizim
	Kostoja e operimit për njësi	EUR	Kostoja e operimit për një ton mbeturinë të deponuar
	Shkalla e inkasimit	%	Shuma në euro e inkasuar për një periudhë (pa TVSh) pjesëtuar me shumën në euro të faturuar për po atë periudhë (pa TVSh)

Shtojca B –Vlerësimi i përgjithshëm

B1 – Shërbimi i furnizimit me ujë

Arsyeshmëria

Logjika e vlerësimit të përgjithshëm të ofruesve të shërbimeve të ujit është bazuar në përmbledhjen performansës për IKP të zgjedhur. Për të arritur këtë, janë përdorur rregullat vijuese:

- I është kushtuar rëndësi e njëjtë të gjithë IKP të përdorur në vlerësimin e përgjithshëm
- Vlerësim prej 1.0 pike i është dhënë ofruesit të shërbimeve me performansën më të mirë, për çdo IKP të përdorur në vlerësimin e përgjithshëm, dhe vlerësim prej 0.0 pike i është dhënë ofruesit të shërbimeve me performansën më të dobët. Ofruesit e mbetur kanë shënuar në mes të 0.0 dhe 1.0 në përpjestimisht
- Qasje e njëjtë me atë të përshkruar më lartë është përdorur në këtë Raport për përcaktimin e ndryshimit më të mirë dhe më të keq në performansë nga 2005 në 2006 duke përdorur 5 IKP të njëjtë. Shënim 1.0 pikëve i është dhënë ofruesit të shërbimeve me performansën më të përmirësuar në çdo kategori dhe një shënim prej 0.0 pikëve i është dhënë përmirësimit më të vogël (ose rënies më të madhe). Ofruesit e mbetur kanë shënuar në mes të 0.0 dhe 1.0 përpjestimisht
- Vetëm pesë IKP janë përdorur në analizat e përgjithshme. Këta indikatorë konsiderohet se ofruesit e shërbimeve mund ti kontrollojnë dhe të cilët së bashku më së miri pasqyrojnë nivelin e përgjithshëm të shërbimeve të ofruara nga çdo ofrues i shërbimeve të ujit:
 - Cilësia e ujit
 - Kontinuiteti (vazhdimësia, mos-ndërprerja)
 - Kostoja e prodhimit për njësi m³
 - UPF (shprehur në litër për konsumator në ditë)
 - Shkalla e inkasimit

IKP tjerë të shqyrtuar më herët në raport nuk janë përdorur në vlerësimin e përgjithshëm të performansës për këto arsye:

- Janë shumë jashtë kontrollit të menaxhmentit të ofruesit të shërbimeve, d.m.th. shtrirja e shërbimeve, norma e punës dhe norma e mbulimit të punës
- Nuk janë të rëndësishëm dhe të dhënat nuk janë të besueshme p.sh. përqindja e konsumit të matur, përqindja e faturimit, ankesat e konsumatorëve për 1000 konsumatorë

Performansa kryesisht mbulohet nga IKP të tjerë të cilët janë përfshirë në vlerësimin e përgjithshëm, p.sh. eficienta e stafit (që veçse mbulohet nga kostoja për njësi për m³)

Analizë e performansës në 2006

	Ofruesi i shërbimeve	Parametri					Gjithsej
		Cilësia	Kontinuiteti	UPF	Kostoja për njësi	Shkalla e ink.asimit	
1	Radoniqi, (Gjakove)	1.0	1.0	0.5	0.6	1.0	4.1
2	Hidromorava, (Gjilan)	0.8	0.8	0.9	0.0	1.0	3.5
3	Prishtina, (Prishtine)	1.0	0.6	0.7	0.4	0.7	3.4
4	Hidroregjioni Jugor, (Prizren)	0.4	1.0	0.9	0.4	0.6	3.3
5	Hidrodrini, (Peje)	0.2	1.0	0.0	1.0	0.2	2.4
6	Ujesjellesi Regjional, (Mitrovice)	0.8	0.0	0.7	0.6	0.0	2.1
7	Bifurkacioni, (Ferizaj)	0.0	0.2	1.0	0.3	0.2	1.7

Analizë e përmirësimeve në performansë në 2005

	Ofruesi i shërbimeve	Parametri					Gjithsej
		Cilësia	Kontinuiteti	UPF	Kostoja për njësi	Shkalla e ink.asimit	
1	Prishtina, (Prishtine)	1.0	1.0	0.0	0.2	1.0	3.2
2	Hidromorava, (Gjilan)	0.9	0.0	1.0	0.0	0.6	2.5
3	Ujesjellesi Regjional, (Mitrovice)	1.0	0.3	0.5	0.2	0.3	2.3
4	Bifurkacioni, (Ferizaj)	0.4	0.2	0.5	1.0	0.0	*2.2
5	Radoniqi, (Gjakove)	1.0	0.1	0.3	0.1	0.3	*1.7
6	Hidrodrini, (Peje)	0.4	0.1	1.0	0.1	0.0	*1.7
7	Hidroregjioni Jugor, (Prizren)	0.0	0.1	1.0	0.2	0.1	1.4

*dallime të vogla në gjithsej për shkak të rrumbullakimit

B2 – Shërbimet për grumbullimin e mbeturinave

Arsyeshmëria

Logjika e vlerësimit të përgjithshëm të ofruesve të shërbimeve të grumbullimit të mbeturinave është bazuar në përmbledhjen performansë për IKP të zgjedhur. Për të arritur këtë këto rregulla janë përdorur:

- Rëndësi e njëjtë i është kushtuar të gjithë IKP të përdorur në vlerësimin e përgjithshëm
- Shënim 1.0 i është dhënë ofruesit të shërbimeve me performansën më të mirë, për çdo IKP të përdorur në vlerësimin e përgjithshëm, dhe shënim 0.0 i është dhënë ofruesit të shërbimeve me performansën më të dobët. Ofruesit e mbetur kanë shënuar në mes të 0.0 dhe 1.0 në bazë të ratës
- Vetëm dy IKP janë përdorur në analizën e përgjithshme. Këta indikatorë konsiderohet se ofruesit e shërbimeve mund ti kontrollojnë dhe të cilët së bashku më së miri pasqyrojnë nivelin e përgjithshëm të shërbimeve të ofruara nga çdo ofrues i shërbimeve të mbeturinave:
 - Shkalla e inkasimit
 - Efikasiteti i stafit

IKP tjerë të shqyrtuar më herët në raport nuk janë përdorur në vlerësimin e përgjithshëm të performansës për këto arsye:

- Janë shumë jashtë kontrollit të menaxhmentit të ofruesit të shërbimeve, d.m.th. shtrirja e shërbimeve norma e punës dhe norma e mbulimit të punës
- Nuk janë të rëndësishëm dhe/apo të dhënat nuk janë të besueshme p.sh. ankesat, mbeturinat e mbledhura për punëtor etj.

Analizë e performansës në 2006

	Ofruesi i shërbimeve	Parametri		Gjithsej
		Kostoja për njësi	Shkalla e ink.asimit	
1	Cabrati, Gjakove	0.9	0.9	*1.9
2	Pastertia, Ferizaj	1.0	0.8	1.8
3	Higjiena, Gjilan	0.5	1.0	1.5
4	Eco-Regjioni, Prizren	0.4	1.0	*1.3
5	Ambienti, Peje	0.9	0.4	1.3
6	Pastrimi, Prishtine	0.0	0.9	0.9
7	Uniteti, Mitrovice	0.5	0.0	0.5

* dallime të vogla në total për shkak të rumbullakësimit

Shtojca C – Statistikat kryesore

Shtojca C1 – Ofruesit rajonal të shërbimeve të ujit

Të dhënat	Shtatë ofrues rajonal të shërbimeve të ujit							Gjithsej për sektor
	'Prishtina' (Prishtine)	'Hidroregjioni Jugor' (Prizen)	'Hidrodrini' (Peje)	'Ujesjellesi Regjional' (Mitrovica)	'Radoniqi' (Gjakove)	'Bifurkacioni' (Ferizaj)	'Hidromorava' (Gjilan)	
Numri i popullatës në zonën e shërbimit	617,500	380,000	258,000	400,000	220,000	200000	107,000	2,182,500
Popullata e shërbyer	586,700	191,500	130,871	320,000	160,000	130000	94,500	1,613,571
Numri i konsumatorëve të regjistruar	66,874	28,363	30,013	19,082	24,830	13,342	14,852	197,356
Uji i prodhuar (m3)	45,080,060	14,856,386	31,282,887	16,750,478	19,960,537	4,278,939	6,627,071	138,836,358
Uji i faturuar (m3)	20,535,219	8,018,752	7,798,579	8,816,785	6,544,182	1,664,569	2,863,785	56,241,871
Konsumatorët e faturuar në bazë ujëmatësve	54,625	23,486	25,104	7,768	22,750	6,568	11,536	151,837
Uji i faturuar që matet (m3)	17257203	7541452	7169197	5632786	5705711.28	987316	2401095	46,694,760
Vlera e faturimit (Eur)	€8,209,505	€2,370,800	€2,212,339	€2,102,691	€2,399,410	€744,229	€1,089,107	19,128,081
Vlera e inkasimit (Eur)	€4,897,462	€1,366,727	€1,073,263	€954,599	€1,580,786	€369,983	€713,761	10,956,581
Kostoja e operimit pa amortizim (Eur)	€4,276,770	€1,538,477	€1,133,411	€1,351,777	€1,653,914	€482,102	€938,362	11,374,812
Numri i stafit	453	170	203	219	218	99	132	1,494
Numri mesatar i ankesave/ në muaj	250	33	74	253	42	49	178	Nuk ka të dhëna

Shtojca C2 – Ofruesit rajonal të shërbimeve të grumbullimit të mbeturinave

Të dhënat	Shtatë ofrues rajonal të shërbimeve për grumbullim të mbeturinave							Gjithsej për sektor
	'Pastrimi'	'Eko-Regjioni'	'Ambienti'	'Uniteti'	'Cabрати'	'Pastërtia'	'Higjiena'	
Numri i popullatës në zonën e shërbimit	579,600	480,000	365,000	311,974	151,400	225,000	259,131	2,372,105
Popullata e shërbyer	368,273	155,372	160,600	91,648	76,593	75,200	113,711	1,041,397
Numri i konsumatorëve të regjistruar	45,019	26,168	12,930	11,287	11,783	16,152	16,295	139,634
Gjithsej mbeturina të mbledhura	86,000	44,086	18,883	23,616	13,444	23,873	20,519	230,421
Gjithsej mbeturina të deponuara në deponi të licencuara	2,000	32,819	17,892			17,571	20,519	90,801
Gjithsej mbeturina të deponuara në deponi të palicencuara	84,000	11,267	991	23,616	13,444	6,302	0	139,620
Vlera e faturimit (Eur)	€3,102,357	€1,445,896	€750,707	€904,735	€636,869	€853,271	€859,113	8,552,948
Vlera e inkasimit (Eur)	€1,447,872	€806,162	€510,197	€528,820	€435,733	€598,907	€496,305	4,823,996
Kostoja e operimit pa amortizim (Eur)	€1,957,654	€1,103,545	€631,805	€818,396	€495,696	€1,021,092	€1,107,440	7,135,627
Numri i punëtorëve	430	234	169	183	107	162	141	1426
Numri i ankesave/ në muaj	10	15	6	8	8		12	Nuk ka të dhëna

Shtojca C – Ofruesi rajonal i shërbimeve të deponimit (KLMC)

Parametrat (2006)	Gjithsej
Numri i konsumatorëve të rregulltë (nr)	9
Mbeturinat e deponuara (ton)	82,142
Faturimi (EUR)	847,454
Inkasimi (EUR)	760,103
Kostoja e operimit pa amortizim (EUR)	748,112
Shkalla e inkasimit (gjithsej)	90%

Shtojca D – Standardet e shërbimit

ABSTRAKT NGA

RREGULLORJA E UNMIK-ut 2004/49

MBI AKTIVITETET E OFRUESVE TË SHËRBIMEVE PËR UJË, KANALIZIMI DHE MBETURINA

Kapitulli 4

Standardet e Shërbimeve

Neni 11

Standardet për shërbime

11.1 Standardet që aplikohen për çdo shërbim do të përcaktohen me rregullore të nxjerra nga Rregullatori në pajtim me nenin 38.1(d). Rregullat për standardet e shërbimeve duhet të përfshijnë:

(a) Për ofrimin e shërbimeve të ujit:

- (i) Cilësinë e ujit të furnizuar sipas standardeve të caktuara nga organet kompetente për shëndetin publik;
- (ii) Shtypjen e ujit nëpër gypa;
- (iii) Disponueshmëria e ujit brenda afatit të caktuar kohor duhet të shqyrtohet (mesatarja ditore, mujore dhe vjetore);
- (iv) Numri i ndërprerjeve dhe/ ose ndalesave të përkohshme të shërbimeve të ujit për një periudhë kohore të caktuar nga Rregullatori;
- (v) Kohën e nevojshme për hetimin dhe riparimin e rrjedhjeve në rrjetin e ujësjellësit; dhe
- (vi) Kohën e shqyrtimit të kërkesave për shërbime të ujit dhe kohën e kryerjes së instalimit për lidhje me rrjetin e ujësjellësit.

(b) Për ofrimin e shërbimeve të kanalizimit:

- (i) Shpeshtësinë e pastrimit të kanalizimit;
- (ii) Shpeshtësinë dhe kohën për riparimin e rrjedhjeve dhe përmbytjes në sistemin për mbledhjen e kanalizimit dhe
- (iii) Kohën e procesimit të kërkesave për shërbimet e kanalizimit dhe të kryerjes së instalimit të lidhjeve në sistemin për mbledhjen e kanalizimit.

(c) Për ofrimin e shërbimeve të mbledhjes së mbeturinave:

- (i) Orarin dhe shpeshtësinë e mbledhjes së mbeturinave;
- (ii) Dendësinë e kontejnerëve komunal;
- (iii) Mirëmbajtjen e vendit ku mblidhen mbeturinat dhe
- (iv) Parandalimin e copëzave të mbeturinave nga fluturimi dhe shkapërderdhja.

(d) Për ofrimin e shërbimeve të deponimit të mbeturinave:

- (i) Identifikimin dhe përcaktimin e sasisë së mbeturinave të dërguara;
- (ii) Orarin e punës së deponive dhe vendeve tjera për hedhjen e mbeturinave;
- (iii) Sigurinë e vendit dhe procedurat e mirëmbajtjes dhe
- (iv) Matjen e sasisë së mbeturinave të ngurta.

11.2 Standardet për shërbime do të rishqyrtohen nga Rregullatori sipas rregullave të e nxjerra nën nenin 38.1(d) çdo vit në datën e nxjerrjes së këtyre rregullave apo në çfarëdo kohe tjetër të përcaktuar me ndonjë rregull ose marrëveshje nën nenin 11.3.

11.3 Rregullatori mund të lidh marrëveshje me shkrim me ofruesit e shërbimeve për të ndryshuar, plotësuar ose zëvendësuar rregullat që zbatohen për standardet e shërbimeve në pajtim me nenin 38.1(d) ose detajet e këtyre standardeve të shërbimeve.

Neni 12

Përmbushja e standardeve për shërbime

Varësisht nga neni 13, ofruesi i shërbimeve duhet ti përmbahet standardeve për shërbime të cilat aplikohen për shërbimet e tij.

Neni 13

Përfshirjet për ndonjë ofrues të shërbimeve

13.1 Ofruesi i shërbimeve mund të kërkojë nga Rregullatori që të përjashtohet prej ndonjë standardi të caktuar për shërbime në mënyrën e përcaktuar nga Rregullatori në pajtim me nenin 38.1(d).

13.2 Rregullatori mund ta lirojë me shkrim ndonjë ofrues të shërbimeve nga përmbushja e standardit për shërbim, duke marrë parasysh të drejtat e konsumatorëve të përcaktuara në Kartën e konsumatorit dhe varësisht nga kushtet të cilat Rregullatori i konsideron të përshtatshme pas konsultimit me komisionin konsultativ për konsumatorë.

13.3 Çfarëdo përjashtimi i lejuar për ofruesin e shërbimeve në pajtim me nenin 13 pas një (1) viti kalendarik do të rishqyrtohet nga Rregullatori, në ditën e përvjetorit kur është lejuar ky përjashtim si dhe në çdo përvjetor pas kësaj.

Shtojca E – Detajet kontaktuese

Shtojca E1 – Ofruesit rajonal të shërbimeve të ujit

Emri i kompanisë	KRU "Pristina"	KRU "Hidrodrini"
Zona e shërbimit	Prishtinë	Pejë
Emri i drejtorit	Skender Bublaku	Lekë Prenaj
E-mail adresa e drejtorit	skender.bublaku@kur-prishtina.com	lekprenaj@hotmail.com
Adresa e kompanisë	Rr. Tahir Zajmi p.n Prishtinë 10000	St. E Lirisë n.n Pejë 30000
Numri i telefonit në zyrë	038/540 748 loc.128	039/432 355
Nr. faksit në zyrë	038/541 437	039/432 694
Nr. i tel. kontaktues	038/541 211 loc. 121&109	039/432 355
E-maili kontaktues		
Orari i punës	08.00 - 16.00	07.00 - 15.00
Emri i kompanisë	KRU "Hidromorava"	KRU "Bifurkacioni"
Zona e shërbimit	Gjilan	Ferizaj
Emri i drejtorit	Flamur Zeqiri	Faton Frangu
E-mail adresa e drejtorit	hidromorava@yahoo.com	bifurkacioni@yahoo.com
Adresa e kompanisë	Rr.Brigada e UCK-së. N.n Gjilan 60000	Rr.. Enver Topalli no.42/A Ferizaj 70000
Numri i telefonit në zyrë	0280/325 658	0290/321 119
Nr. faksit në zyrë	0280/325 658	0290/321 119
Nr. i tel. kontaktues	0280/326 980	0290/320 650
E-maili kontaktues	hidromorava_klientela@hotmail.com	n_asllani1@hotmail.com
Orari i punës	08.00-16.00	08.00 - 16.30
Emri i kompanisë	KRU "HidroregjioniJugor"	KRU "Mitrovica"
Zona e shërbimit	Prizren	Mitrovicë
Emri i drejtorit	Agim Bytyqi	Abdyhalim Nesimi
E-mail adresa e drejtorit	cvileni_prizren@hotmail.com	ujesjellesiregjional_mitrovica@hotmail.com
Adresa e kompanisë	Rr. Vatra Shqiptare n.n Prizren 20000	Rr. Bislim Bajgora n.n Mitrovicë 40000
Numri i telefonit në zyrë	029/244 150	028/520 304
Nr. faksit në zyrë	029/244 150	028/533 707
Nr. i tel. kontaktues	029/244 260/ 244 150	028/320 304
E-maili kontaktues	cvileni_prizren@hotmail.com	ujesjellesiregjional_mitrovica@hotmail.com
Orari i punës	07.00 - 15.00	

Emri i kompanisë	KRU Hidrosistemi"Radoniqi"	NPH"lberLepenci"
Zona e shërbimit	Gjakovë	Prishtinë
Emri i drejtorit	Albert Zajmi	Abdullah Nishori
E-mail adresa e drejtorit	albert_zajmi@yahoo.com	nishori@hotmail.com
Adresa e kompanisë	Rr. UCK No: 07 Gjakovë 50000	Sheshi Bill Klinton no:13 Prishtinë 10000
Numri i telefonit në zyrë	0390/320 503	038/225 006
Nr. faksit në zyrë	0390/520 997	038/226 159
Nr. i tel. kontaktues	0390/320 503 ext.107	038/225 006
E-maili kontaktues	manushaqe_lushaj@hotmail.com	
Orari i punës	07.00 - 15.00	07.00 - 15.30

Shtojca E2 – Ofruesit rajonal të shërbimeve të mbledhjes së mbeturinave dhe KLMC

Emri i kompanisë	KR për mbet. "Pastrimi"	KR për mbet. "Çabрати"
Zona e shërbimit	Prishtinë	Gjakovë
Emri i drejtorit	Kadri Retkoceri	Përparim Radoniqi
E-mail adresa e drejtorit	krm_pastrimi@yahoo.com	krmcabrati@yahoo.com
Adresa e kompanisë	Rr. Bill Klinton n.n Prishtinë 10000	Rr.. Mazllom Lakuci p.n Gjakovë 50000
Numri i telefonit në zyrë	038/525 191	0390/321 588
Nr. faksit në zyrë	038/525 191	0390/321 588
Nr. i tel. kontaktues	038/543 006	0390/324 884
E-maili kontaktues	analum_28@hotmail.com	krmcabrati@yahoo.com
Orari i punës	08.00 - 16.00	07:30 - 14:30

Emri i kompanisë	KR për mbet. "Higjiëna"	KR për mbet. "Ekoregjioni"
Zona e shërbimit	Gjilan	Prizren
Emri i drejtorit	Xhavit Latifaj	Xhemajli Haxhimustafa
E-mail adresa e drejtorit	krm_higjiëna@yahoo.com	krm_ecoregjioni@yahoo.com
Adresa e kompanisë	Rr. Adem Jashari no.111 Gjilan 60000	Rr. William Woker no.59 Gjakovë 20000
Numri i telefonit në zyrë	0280/324 040/323 040	029/244 753
Nr. faksit në zyrë	0280/324 040	029/277 753
Nr. i tel. kontaktues	0280/320 040/323 040	029/244 260
E-maili kontaktues	krm_higjiëna@yahoo.com	krm_ecoregjioni@yahoo.com
Orari i punës	07.00 - 15.00	07.00 - 15.00

Emri i kompanisë	KR për mbet. "Ambienti"	KR për mbet. "Uniteti"
Zona e shërbimit	Pejë	Mitrovicë
Emri i drejtorit	Nexhat Abdullahu	Refki Aliu
E-mail adresa e drejtorit	krm_ambienti@yahoo.com	krm_uniteti@yahoo.com
Adresa e kompanisë	Rr. Fatmir Uka n.n Pejë 30000	Rr. Sheshi I Jasharëve n.n Mitrovicë 40000
Numri i telefonit në zyrë	039/434 729	028/ 333 983 / 333 211
Nr. faksit në zyrë		028/333 211
Nr. i tel. kontaktues	039/434 729/434 457	028/333 983 loc.109
E-maili kontaktues	krm_ambienti@yahoo.com	krm_uniteti@yahoo.com
Orari i punës	07.00 - 15.00	10.00-13.00

Emri i kompanisë	KR për mbet. "Pastërtia"	KLMC
Zona e shërbimit	Ferizaj	Të gjitha
Emri i drejtorit	Shaqir Ramadani	Agron Bektashi
E-mail adresa e drejtorit	krm_pastertia@yahoo.com	klmcagronbektashi@gmail.com
Adresa e kompanisë	Rr. Enver Topall no.44 Ferizaj 70000	Rr.Zija Shemsiu no.23 Prishtinë 10000
Numri i telefonit në zyrë	0290/327 501	038/554 552
Nr. faksit në zyrë	0290/327 501	
Nr. i tel. kontaktues	0290/327 501	038/554 552
E-maili kontaktues	krm_pastertia@yahoo.com	klmcagronbektashi@gmail.com
Orari i punës		

Shtojca E3 – Zyra Rregullatore për Ujë dhe Mbeturina

Emri i zyrës	Zyra Rregullatore për Ujë dhe Mbeturina (ZRRUM)
Emri i drejtorit	Afrim Lajci
E-mail adresa e drejtorit	afrim.lajci@wwro-ks.org
Adresa e zyrës	Bregu I Diellit/ Sunny Hill Rr. Ferat Dragaj nr:68 1000 Prstina/Pristine
Numri i telefonit në zyrë	(038) 249 165 111
Nr. faksit në zyrë	N/A
Raportet me konsumatorë	Sylë Sylja
Numri i telefonit për çështje të konsumatorëve	(038) 249 165 113
E-maili kontaktues	syle.sylja@www-ks.org
Orari i punës	08.00 to 17.00

Shtojca E4 – Komisionet Këshilluese të Konsumatorëve

Rajoni i Prishtinës

Emri	Komuna	Adresa	Profesioni	Numri i telefonit
Mehdi Aliu	Lypjan	Rr. "Lidhja e Prizrenit"	Mësues	038/ 582 717
Dhurata Ramadani	Prishtinë	Rr. "Ismail Dumoshi", No:26	Inxh. ndërtimtarie	044/ 248 786
Hamdi Qerimi	Fushë Kosovë	Rr. "Lidhja e Pejës", No:27	Dyçangji	044/ 299 025
Ismet Avdiu	Fushë Kosovë	Rr. "Dardania", No:8	Rrobaqepës	044/ 258 257
Xhemajl Mulliqi	Podujevë	Rr. "Ali Ajeti" , No:245	Mësues	044/162 213
Arsim Ajvazi	Podujevë	Rr. "Zahir Pajaziti" , No:27	Punëtor në komunë	044/ 123 529
Selman Buçolli	Prishtinë	Rr. "Bregu i Diellit" LL13/1"	Inxh. ndërtimtarie	044/141 303
Ilaz Zeqiri	Lypjan	Rr. "Adem Jashari", No: 01	Biolog	038/582 395
Aziz Morina	Drenas	Fshati-Poklek i Ri	Mësues	044/ 170 779
Ismet Dugolli	Drenas	Fshati -Nekoc	Mësues	044/ 269 826
Muhedin Halili	Shtime	Rr."William Walker"	Zyrtar Regjistrim Civil	044/ 410 710
Ejup Ismajli	Shtime	Kuvendi Komunal	Inxh. Biologjisë	044/ 378 552
Kemajl Hashani	Obiliq	Rr."Daut Hashani"	Inxh. makinerisë	044/ 161 463
Remzi Shala	Obiliq	Fshati-Mazgit	Student	038/ 560 165

Rajoni i Pejës

Emri	Komuna	Adresa	Profesioni	Numri i telefonit
Elfete Blakaj	Istog	Istog	Kimist	044/ 276 538
Xhelal Radoniqi	Pejë	Rr. "Rajoni" no:04	Ekonomist	044/ 125 286
Riza Krasniqi	Pejë	Rr. "Kuvendi i Lezhës", no:23	Elektro Inxh.	044/ 137 743
Ismet Loshaj	Istog	Rr. "Gazmend Zjmi"	Inxh. ndërtimtarisë	044/ 502 506
Jashar Hulaj	Deçan	Asamblehja Komunale	Agronom	044/ 178 679
Gani Cacaj	Deçan	Deçan	Inxh. makinerisë	039/ 61 350
Ndue Balaj	Klinë	Klinë	Mësues	044/ 238 160
Haki Veselaj	Klinë	Klinë	Mësues	039/71 116

Rajoni i Gjakovës

Emri	Komuna	Adresa	Profesioni	Numri i telefonit
Erglyment Berbullushi	Gjakovë	Rr. "Luigj Gurakuqi", No:04	Avokat	044/ 246 501
Besim Shllaku	Gjakovë	Municipal Assembly	Teknolog/Inxh.	044/ 237 258
Hamdi Dermalla	Rahovec	Rr. "Sheshi Hamdi Maliqi", No:49	Mësues	044/ 243 122
Avni Hoxha	Rahovec	Rr. "Xhelal Hajda"	Biznesmen	044/ 185 746

Rajoni i Prizrenit

Emri	Komuna	Adresa	Profesioni	Numri i telefonit
Zenel Ahmetaj	Prizren	Fshati - Korishtë	Zyrtar	044/153 295
Riza Krasniqi	Prizren	Rr."Fehmi Ibrahim", No:11	Mësues	029/631 374
Mehmet Spahiu	Sharr	Rr. "Adem Jashari", No:37	Zyrtar	044/ 335 117
Hysen Balxhi	Sharr	Rr. "Dëshmorëve", n.n	Zyrtar	044/ 228 781
Sherif Berisha	Therandë	Rr. "Jeronim De Rada", No:09	Teknolog/Inxh.	044/ 184 449
Ramë Morina	Therandë	Rr. "Xhavit Sylaj"	Inxhinier	044/ 184 532
Ismet Kafexholli	Malishevë	Fshati - Balanicë	Agronom	044/ 204 520
Sinan Kryeziu	Malishevë	Fshati - leçan	Agronom	044/ 205 043

Rajoni i Ferizajit

Emri	Komuna	Adresa	Profesioni	Numri i telefonit
Osman Cokli	Ferizaj	Fshati /Bablak	Zyrtar	044/ 128 401
Bashkim Ferati	Ferizaj	Rr."Elbasani" no:05	Ekonomist	0290/ 21 297
Ekrem Dauti	Kaçanik	Rr."Dardania" no:29	Mekanik	044/ 226 649
Xhelal Dema	Kaçanik	Fshati /Bobë	Ekonomist	044/ 310 424

Rajoni i Gjilanit

Emri	Komuna	Adresa	Profesioni	Numri i telefonit
Azem Ujku	Gjilan	Rr. Xhevat Ajvazi, II-IV/10	Elektro-Inxh.	044/ 154 303
Musa Kamberi	Gjilan	Fshati/Prelepnice	Avokat	044/ 615 300
Avni Hoda	Kamenice	Kuvendi Komunal, Kamenica	Kashie	044/ 318 709
Enver Ajvazi	Kamenice	Kuvendi Komunal, Kamenica	Avokat	044/ 231 488
Ivan Djordjeviç	Novo Brdo	Kuvendi Komunal, Novo Brdo	Teknik	038/ 576 009
Gafurr Mustafa	Novo Brdo	Fshati /Llabjan	Biolog	044/ 345 227
Njazi Miftari	Viti	Rr. "2 Korriku"	Avokat	044/ 194 332
Sami Demelezi	Viti	Fshati /Slatinë e, Poshtme	Inxhinier	044/ 322 865

Rajoni i Mitrovicës

Emri	Komuna	Adresa	Profesioni	Numri i telefonit
Fehmi Qaushi	Mitrovicë	Rr."Xhafer Deva"	Ekonomist	044/147-544
Bilall Hasani	Mitrovicë	Rr."Ahmet Maloku", no:48	Makinist	044 / 164 -193
Fevzi Drevari	Vushtrri	Rr."Lidhja e Lezhës", No:35	Avokat	028 / 70 -671
Azem Azemi	Vushtrri	Rr."Ganimete Terbeshi"	Profesor	044 / 273 - 327
Feriz Zeqiri	Skenderaj	Klinë e Poshtme	Pedagog	044 / 273 - 327
Beqir Mehmeti	Skenderaj	Skenderaj	Biolog	044 / 195 - 366