



Republika e Kosovës - Republika Kosova - Republic of Kosovo

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



Izveštaj o radu za 2021. godinu

Mart, 2022

SADRŽAJ

AKRONIMI I SKRAĆENICE	2
1. IZVRŠNI SAŽETAK.....	3
2. PRAVNI OKVIR.....	6
2.1 IZMENJENI PRAVNI OSNOVI / DOPUNJENI TOKOM IZVEŠTAJNOG PERIODA	6
2.2 PRAVNE TEŠKOĆE KOJE JE IMAO RAUV.....	7
3. INSTITUCIONALNA ORGANIZACIJA RAUV-A	8
3.1 MISIJA I VIZIJA RAUV-A	8
3.2 VIZIJA	8
3.3 PRAVNE ODGOVORNOSTI RAUV-A	8
4. OBIM RAUV-A	9
4.1 ORGANIZACIONA STRUKTURA RAUVA-A	12
4.2 BORD DIREKTORA	14
4.3 IZVRŠNI ORGANI RAUVA-A	14
4.4 LJUDSKI RESURSI	15
4.5 IMOVINA	15
5. AKTIVNOSTI ZA IZVEŠTAJNI PERIOD.....	17
5.1 AKTIVNOSTI REALIZOVANE U 2021. GODINI	17
5.2 PLAN ZA NAREDNU GODINU	29
5.3 RADNJE PREDUZETE ZA REGULACIJU VODNIH USLUGA.....	29
6. IZAZOVI I PREPORUKE	32
6.1 IZAZOVI	32
6.2 PREPORUKE.....	33
7. FINANSIJSKI IZVEŠTAJ	34
7.1 PRIHODI.....	34
7.2 ODOBRENI BUDŽET ZA RAUV	34
7.3 BUDŽETSKI RASHOD	35
8. ADRESIRANJE PREPORUKA KANCELARIJE GENERALNOG REVIZORA	36
PRILOG 1: PODACI O PRUŽAOCIMA USLUGA VODE	37
PRILOG-1.1: ŽALBE I PRIRODA ŽALBE POTROŠAČA	37
P-1.2: POKAZATELJI PERFORMANSE PRUŽALACA USLUGA.....	38
PRILOG 2: TARIFE ZA VODU I OTPADNE	47

AKRONIMI I SKRAĆENICE

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

1. IZVRŠNI SAŽETAK

Regulatorni Autoritet za Usluge Vode (RAUV), je nezavisan Autoritet sa zakonskim mandatom (Zakon br. 05/L -042 o Regulisanju Usluga Vode i Zakon br. 06/I – 088o izmenama i dopunama i dopunama Zakona br. 05/I-042 Regulisanju Usluga Vode) za regulisanju delatnosti pružalaca usluga vode (za piće), otpadnih voda i snabdevanje vode na veliko. Uloga RAUV-a je da obezbedi pružanje kvalitetnih, efikasnih i bezbednih usluga na nediskriminatornoj osnovi za sve potrošače na Kosovu, uzimajući u obzir pre svega zaštitu javnog zdravlja i životne sredine. Regulatorni Autoritet za Usluge Vode je takođe odgovoran za razvoj i unapređenje regulatornog okvira, ispunjavanje novih standarda kako bi se osiguralo da regionalne kompanije za vodosnabdevanje imaju licencu za pružanje usluga vodosnabdevanja i odvodnje otpadnih voda na: efikasan, isplativa i održiva za sve potrošače i oblasti usluge.

Ovaj izveštaj rezimira sprovedene aktivnosti RAUV-a tokom 2021 (1. januara 2021. do 31 decembra 2021), inspekcije sprovedene u RKV, kao i kratku analizu nekih ključnih pokazatelja performanse pružalaca usluga vodovoda i otpadnih voda i finansijski izveštaj RAUV-a.

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

Treba napomenuti da je za RAUV 2021. bila godina izazova i poteškoća, prvobitno zbog situacije sa pandemijom COVID-19, tokom kojeg je RAUV, kao i druge institucije, u određenom periodu radio samo sa osnovnim osobljem. Ova situacija se ogleda i u odlaganju ili otkazivanju nekih redovnih inspeksijskih aktivnosti (sa fizičkim prisustvom), koje su planirane da se izvode upravo u periodu kada je Vlada Republike Kosovo uvela restriktivne mere za sprečavanje širenja pandemije COVID-19.

Još jedan izazov u 2021. godini bila je tranzicija upravljanja RAUV; dve glavne rukovodeće pozicije RAUV-a, direktor i zamenik direktora, zbog isteka mandata, morali su da budu objavljeni i izabrani novi kandidati kroz redovne procedure u Skupštini Kosova.

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

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

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

Izveštaj o radu za 2021. godinu, odnosno Poglavlje 5 gde se izveštava o realizovanim aktivnostima RAUV-a za izveštajni period, sačinjen je u skladu sa logikom strateških ciljeva koji se zatim dele na relevantne

ciljeve. Izveštaj o radu, pored izveštavanja o realizovanim aktivnostima, meri i realizaciju aktivnosti prikazanih u Planu Performansi za 2021. godinu, analizira dositgnuća, z*astoje i daje pojašnjenja u slučaju neisprovođenja planiranih aktivnosti.

Strateški cilj 1: Unapređenje i sprovođenje zakonodavstva i regulatornog okvira

U okviru ovog cilja prikazane su aktivnosti, podaci o podzakonskim aktima koji su izmenjeni i dopunjeni, podaci sumirani po sudskim postupcima i njihov status, odluke donete od strane RAUV za zaštitu životne sredine, žalbe i potrošača i nalazi iz redovnog godišnjeg praćenja ispunjavanja uslova licence od strane RKV.

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

RAUV, preko odeljenja za tarife, tokom 2021. godine je angažovana na pripremi i finalizaciji procesa utvrđivanja tarifa za vodu za period 2022-2024 za 7 RKV i za HEP Iber-Lepenc za vode na veliko. Ovaj proces je završen usvajanjem tarifa i objavljivanjem naloga tarife za usluge vode za sve RKV i tarife za vode na veliko za HEP Iber-Lepenci za period 2022-2024.

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

Druga odgovornost RAUV-a je da prati napredak i izveštavanje performanse RKV. Praćenje performanse se vrši kroz analizu određenog broja pokazatelja performanse, koji se odnose na ispunjavanje standarda usluga, finansijskih u operativnih aspekata RKV. Godišnji izveštaj performanse za pružaoce usluga vode obično se obavljuje u junu/julu svake godine.

Strateški cilj 4: Unapređenje i poboljšanje standarda usluga

Redovna inspekcija postupanja pružalaca usluga vodosnabdevnja i otpadnih voda ima za cilj da proverii da li pružaoce usluga obavljuje svoje aktivnosti u skladu sa Zakonom br. 05/L-42 o Regulisanju usluga vode, u skladu sa Pravilnicima i odlukama odobrenim od strane RAUV. Podaci koje izveštavaju RKV verifikovani su inspekcijama na terenu.

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

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

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

RAUV je tokom 2021. godine nastavila saradnju i konstruktivnu komunikaciju sa svim institucijama i zainteresovanim stranama na Kosovu, posebno sa Ministarstvom ekonomije i Jedinicom za politiku i nadgledanje javnih preduzeća; Nacionalni institut za javno zdravlje (NIJZK) – uključujući Regionalne centre javnog zdravlja (RCJZ); Parlamentarna Komisija za ekonomiju, industriju, preduzetništvo i trgovinu; Ministarstvo za životnu sredinu, prostorno planiranje i infrastrukturu (MŽSPPI) – Regionalna Uprava za Rečne Slivove; Ministarstvo financija (MF); Udruženje za vodosnabdevanje i kanalizaciju Kosova (SHUKOS), Ministarstvo za evropske integracije (MEI), Regionale kompanije za vodu (RKV), Upravni odbori RKV i donatori uključeni u sektor voda na Kosovu.

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

U pogledu organizaciju i unutrašnjeg funkcionisanja, za RAUV važno je da osoblja bude spremno za tekuće izazove sa kojima se suočava. Važno je da RAUV kao institucija bude privlačna stručnjacima, da ulaže u jačanje kadrovskih kapaciteta u oblasti voda. S obzirom na to da su na Kosovu prva postrojenja za

prečišćavanje otpadnih voda već pušten u rad, izazov za RAUV će biti da odredi “fer” tarife za otpadne vode i njihov tretman.

2. PRAVNI OKVIR

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

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

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

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

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

2.1 IZMENJENI PRAVNI OSNOVI / DOPUNJENI TOKOM IZVEŠTAJNOG PERIODA

RAUV kontinuirano menja u dopunjuje pravni i regulatorni okvir sa glavnim ciljem unapređenja sektora voda. Tokom izveštajnog perioda, odnosno tokom 2021. godine, RAUV je izradio novi Pravilnik i dopunio i izmenio drugi Pravilnik.

Pravilnik br. 13/2021 o Potrošačku Karticu o regulisanju pravnih odnosa između potrošača i pružaoce usluga vode. Pravilnik ima za cilj uspostavljanja ugovornih odnosa između potrošača i pružalaca usluga po sledećima pitanjima:

- Minimalni sadržaj potrošačke kartice i sistem po kome je pružaoce usluga dizajniraju i izdaju potrošačima;
- Minimalni sadržaj i uslovi ugovora o potrošačkom servisu;
- Minimalni sadržaj računa kooji se ispostavlja potrošačima nakon pružanja usluga;
- Sadržaj registra potrošača.

RAUV je izradio nacrt ugovora za potrošačke usluge u bliskoj saradnji sa RKV i počeo je da ga sprovodi.

Pravilnik br. 14/2021 namerava da izmeni i dopuni Pravilnik br.06/2016 o Prekidu usluga vode na Kosovu , kao i nadoknadi gubitaka prouzrokovanih pružaocima usluga vode (RKV) zbog neovlašćenog priključenja na vodovodnu mrežu. Ovom promenom pružaoci usluga, pored momentalnog isključenja, imaju pravo da neovlašćenom potrošaču naplate i određenu količinu vode kao nadoknadu za utrošenu vodu.

Izmena Pravilnika br. 14/2021 je dobro primljen od strane RKV i veruju se da će zaustaviti zloupotrebu neovlašćenih operatora da se priključe na vodovodnu mrežu i da će doprineti smanjenju gubitaka vode.

2.2 PRAVNE TEŠKOĆE KOJE JE IMAO RAUV

RAUV radi u skladu sa Zakonom br. 06/L-088 o izmenama i dopunama zakona br. 05/L-042 o Regulisanju usluga vode.

Ovaj zakon bi trebalo izmeniti jer se ne bavi tehničkim aspektima vode infrastrukture i kanizacionih instalacija, trebalo bi da postavi minimalne standarde za opremu koja se može koristiti u vodnoj infrastrukturi; ne obraća jasno o vlasništvu i lokaciju instalacije opreme za merenje vode; postoji neizvesnot u pogledu tretmana neovlašćenih priključaka; pre svega, ne reguliše na odgovarajući način naplatu i naplatu sredstava od verskih ustanova, postojećim zakonom sve ove ustanove su oslobođene plaćanja usluga vode i otpadnih voda.

Na osnovu preporuke i zahteva Parlamentarnog Komisija za ekonomiju, industriju, preduzetništvo i trgovinu, prioritet za 2022. godinu je izrada novog Zakona o regulisanju usluge vode. Novi zakon treba da bude u funkciji razvoja sektora voda uopšte i treba da bude vodič za funkcionisanje RAUV-a kao **NEZAVISNOG REGULATORNOG AUTORITETA** koji podnosi izveštaje Skupštini Republike Kosovo.

3. INSTITUCIONALNA ORGANIZACIJA RAUV-A

3.1 MISIJA I VIZIJA RAUV-A

RAUV, kao nezavisni regulatorni autoritet za usluge vode, ima odgovornost da obezbedi pružanje kvalitetnih, efikasnih i bezbednih usluga na nediskriminatornoj osnovi za sve potrošače na Kosovu. RAUV je definisao svoju misiju na sledeći način:

Definicija misije:

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

3.2 VIZIJA

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

Definicija vizije:

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

3.3 PRAVNE ODGOVORNOSTI RAUV-A

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

Glavne odgovornosti RAUV-a su opisane na sledeći način:

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

4. OBIM RAUV-A

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

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

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

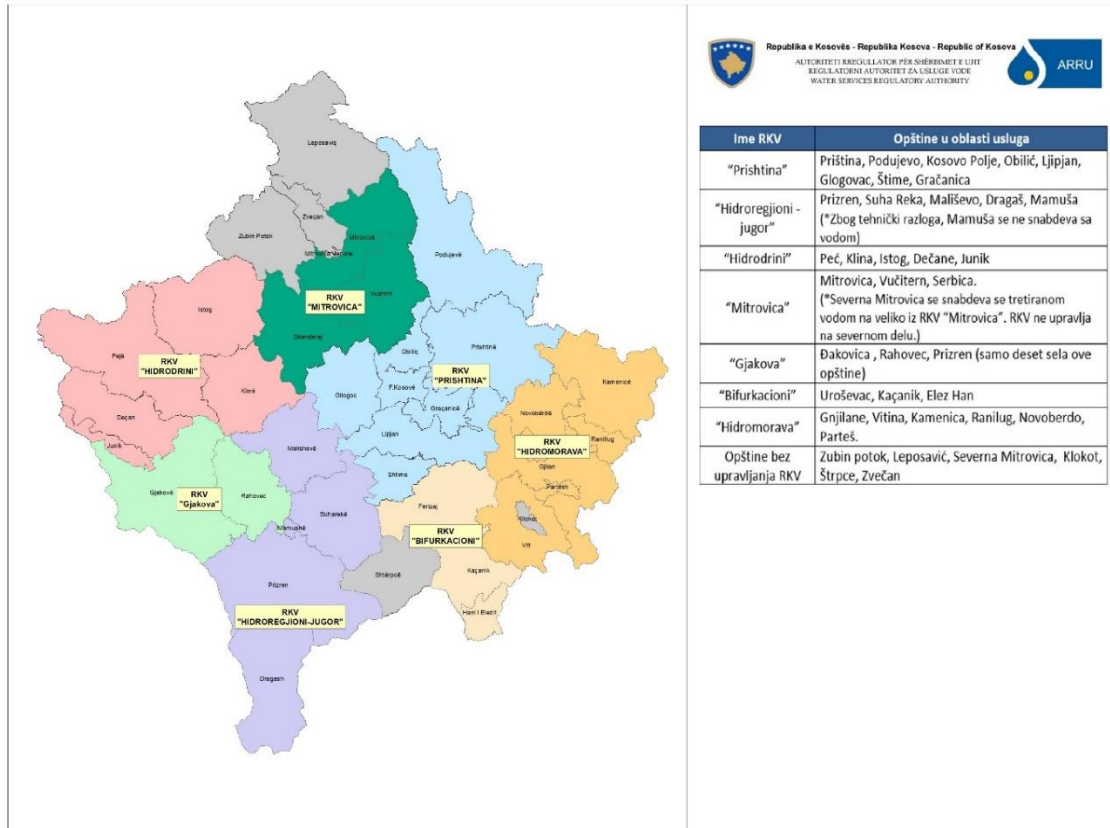
Licencirane Kompanije za pružanje usluga vode na Kosovu su:

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

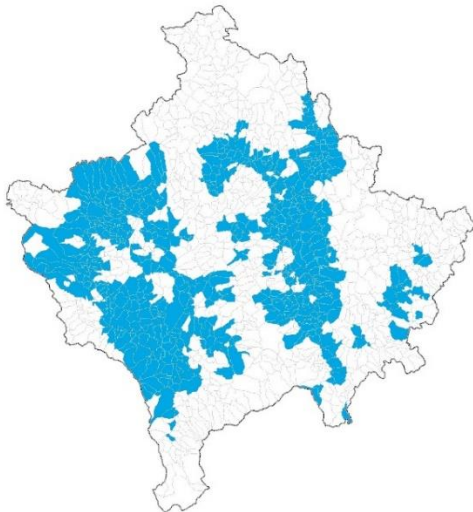
RAUV nije licencirao, odobrio tarife i ne prati kompanije koje posluju u 4 (četiri) opštine na severu Kosova (Severna Mitrovica, Zvečan, Zubin Potok i Leposavić), u opštini Štrpce i opštini Klokot.

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

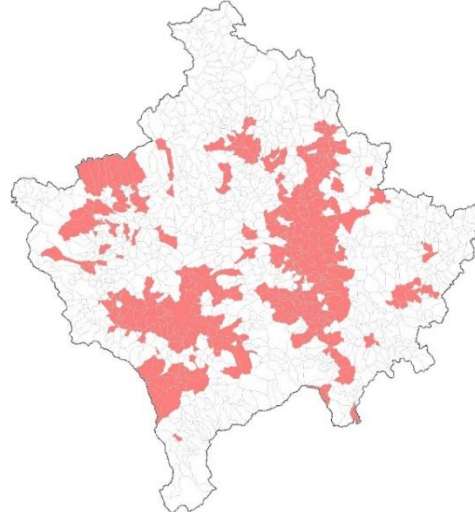
Oblasti usluga RKV i pokrivenost uslugama - 2021 godine



Pokrivenost sa uslugama snabdevanja vode



Pokrivenost sa uslugama snabdevanja otpadnih vode



Slika 1. Poslužni oblast sa vodom za piće i kanalizaciju

4.1 ORGANIZACIONA STRUKTURA RAUVA-A

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

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

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

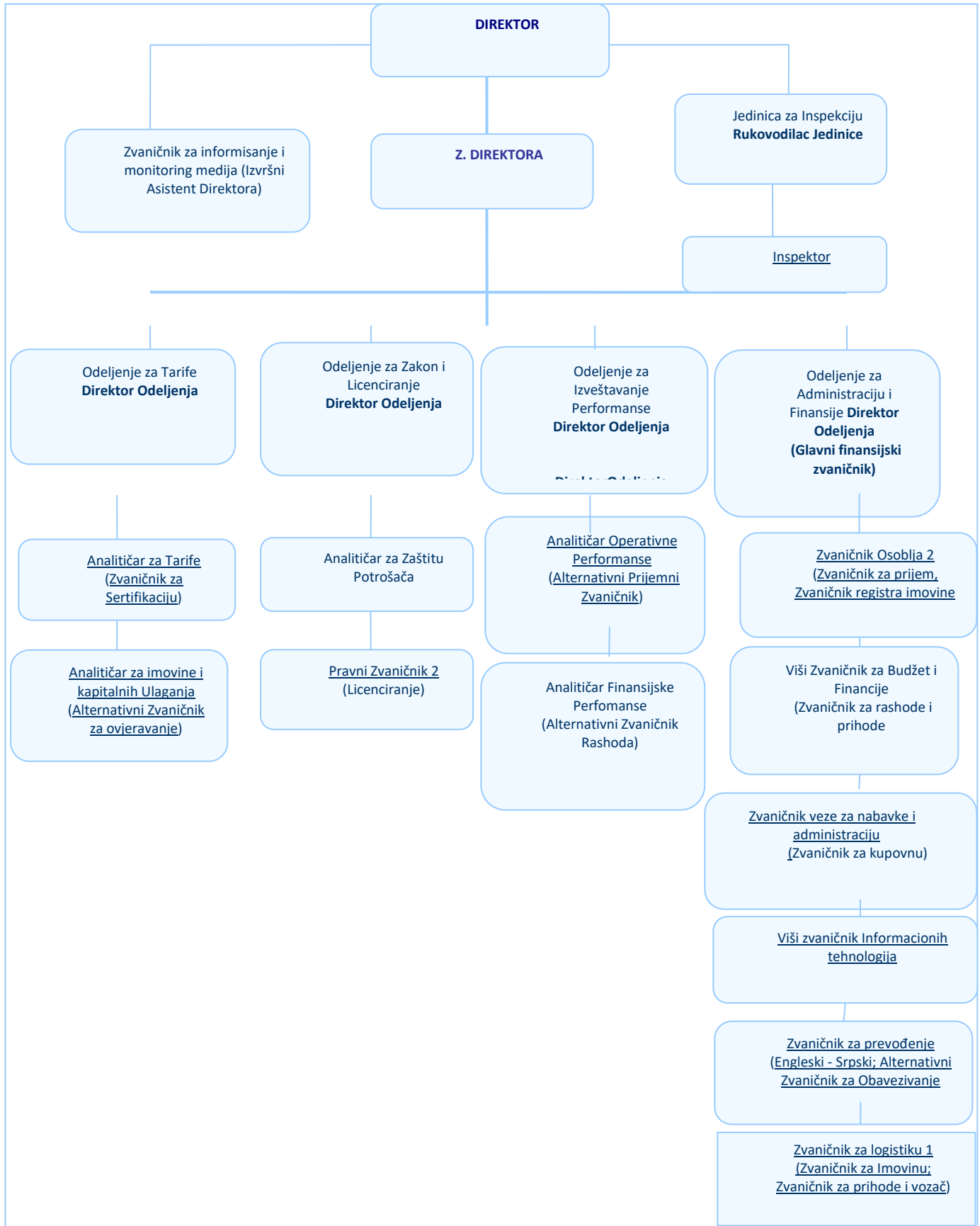
Odeljenje za izveštavanje performanse pruža podršku u aktivnostima izveštavanja o ispunjenju tarifnih ciljeva. Ovo odeljenje prikuplja i revidira tačnost podataka koje su prijavili licencirani pružaoци vodnih usluga u vezi sa tarifnim ciljevima, obrađujući ove podatke u pokazatelje i njihovo tumačenje.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

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

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

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

Slika 2. Organizaciona struktura RAUV-a



4.2 BORD DIREKTORA

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

4.3 IZVRŠNI ORGANI RAUVA-A

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

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

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

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

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

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

4.4 LJUDSKI RESURSI

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

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

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

Tabela 1. Potrebe za obukom osoblja RAUV

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

4.5 IMOVINA

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

U sledećoj tabeli dat je spisak imovine ispod vrednosti 1,000.00 € koja su u upotrebi nakon njihove amortizacije i ponovne procene, spisak sredstava ispod vrednosti od 1,000.00 € koja su van upotrebe, spisak sredstava preko vrednosti od 1,000.00 € koja su u upotrebi nakon njihove amortizacije u sistemu e-iovina i spisak imovine iznad vrednosti od 1,000.00 € koja je van upotrebe. Ukupna vrednost imovine nakon registracije i procene za 2021. godinu je sledeća:

Tabela 2. Vrednost imovine u posedu RAUV-a

#	Naziv i vrsta imovine	Vrednost imovine (€)
1	Sredstva početna vrednost veće od 1,000.00 evra koja su u upotrebi	0.00
2	Sredstva početna vrednost veće od 1,000.00 evra koja su van upotrebe	0.00
3	Sredstva početna vrednost veće od 1,000.00 evra koja su u upotrebi	17,388.96
4	Sredstva početna vrednost veće od 1,000.00 evra koja su van upotrebe	1,176.7

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

5. AKTIVNOSTI ZA IZVEŠTAJNI PERIOD

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

Kao što je gore navedeno, zbog situacije koju je stvorila pandemija COVID-19 i ograničenja koje je nametnula Vlada Republike Kosovo, 2021. godina je bila izuzetno izazovna za RAUV, posebno za sprovođenje poseta-sastanaka za inspekciju i reviziju podataka u RKV i organizovanje planiranih radionica uz fizičko prisustvo performanse.

Kad je situacija dozvoljavala, sastanci i radionice su se odvojile po planu, ali treba napomenuti da je niz aktivnosti (sastanci, radionice) održani preko virtualnih platformi (ZOOM, Skype, MS Teams, itd.) kako bi se izbegla okupljanja u velikim grupama i poštovanje restriktivnih mera.

U tom kontekstu, skoro sve posete van Kosova, one studijske prirode i razmene iskustava, otkazane su i održane on-line.

5.1 AKTIVNOSTI REALIZOVANE U 2021. GODINI

Aktivnosti naveden u ovom godišnjem izveštaju o radu su navedene u skladu sa Strateškim ciljevima i odgovarajućim ciljevima koji su predstavljeni u Planu Performanse za 2021. godinu.

Strateški cilj 1: Unapređenje i sprovođenje zakonodavstva i regulatornog okvira

Izmenom / dopunom podzakonskih akata, RAUV je imao cilj stvaranje povoljnijeg regulatornog i institucionalnog okruženja, što je rezultiralo olakšavanjem procedure i rada pružalaca vodnih usluga i garantovanjem boljih i sigurnijih usluga za sve potrošače vode.

Tokom 2021. godine RAUV je u saradnji sa RKV i zainteresovanim stranama izradio i usvojio Pravilnik br. 13/2021 o Potrošačku Karticu o regulisanju pravnih odnosa između potrošača i pružaoce usluga vode i Pravilnik br.06/2016 o izmenama i dopunama Pravilnika o prekidu vodosnabdevanja na Kosovu. Sporazumi o uslugama sa opštinama i Sporazumi o potrošačkom servisu su takođe izrađeni i usaglašeni.

Odeljenje za Zakon i Licenciranje učestvuje na sastancima Komisije za rešavanje žalbi potrošača (KRŽP) i u parnicama za tužbe pokrenute od strane pružalaca usluga i potrošača i za druga pitanja koja se odnose na poreske dugove RKV godišnje licenciranje.

Sastanci sa zainteresovanim stranama u sektoru voda koji su održani tokom izveštajnog perioda u cilju koordinacije aktivnosti i donošenja odluka u vezi sa integracijom opština u regionu Uroševca i Gnjilana, tako da ovi sistemi budu pod upravljanjem RKV Bifurkacioni i Hidromorava, uključivanje svih sistema vodosnabdevanja u licencu za usluge i pokušaj da se usaglaise podaci sa Regionalnom Autoritetom za Rečni Sliv (RARS) u vezi sa izvorima i da se obezbedi vodne dozvole za korišćenje vodnih resursa za sve RKV.

U tabeli su prikazane aktivnosti koje su sprovedene u 2021. godini – u odnosu na planove iz Plana Performanse u okviru Strateškog cilja 1.

Tabela 3. Aktivnosti realizovane tokom 2021. godine u okviru Strateškog cilja 1

#	Opis aktivnosti	Status
Cilj 1: Stvaranje odgovarajućeg zakonskog regulatornog okruženja za kontinuirano unapređenje u oblasti regulacije voda		
1	Izrada i usvajanje Pravilnika br. 13/2021 o Potrošačku Karticu o regulisanju pravnih odnosa između potrošača i pružaoce usluga vode	<p>Realizovano.</p> <ul style="list-style-type: none"> - RAUV je u saradnji sa RKV i drugim zainteresovanim stranama radila na izradi i usvajanju ovog Pravilnika koja definiše pravni odnos između potrošača i pružaoce usluga vode. - Pravilnik je odobren i obavljen na veb-stranicu RAUV-a.
2	Izrada i usvajanje Pravilnika br. 14/2021 o izmenu i dopunu Pravilnika br. 06/2016 o prekidu vodosnabdevanja na Kosovu	<p>Realizovano.</p> <ul style="list-style-type: none"> - RAUV je u saradnji sa RKV i drugim zainteresovanim stranama radio na dopuni i izmenama novog Pravilnika za prekid vodosnabdevanja. - Pravilnik je odobren i obavljen na veb-stranicu RAUV-a.
3	Izmena i dopuna Zakona o regulisanju usluga vode	<p>Nije realizovano.</p> <p><u>Obrazloženje:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Inicijalni predlog za izmenu pojedinačnih članova dotičnog Zakona razmatran je na Parlamentarnoj Komisiji za ekonomiju, industriju, preduzetništvo i trgovinu. - Tada je Parlamentarna Komisija ocenila da bi ovaj zakon trebalo da bude potpuno novi zbog brojnih predloženih amandmana, kao što je ova aktivnost prebačena na 2022. godinu.
4	<p>Profesionalna podrška za RKV u:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Izrada Sporazuma o uslugama sa opštinama dotičnog regiona. - Izrada Potrošačke Kartice – Ugovor o potrošačkom servisu. 	<ul style="list-style-type: none"> - Realizovano. Nacrt Sporazuma o uslugama vodosnabdevanja i otpadnih voda između RKV i opština je poslat RKV-ima da nastavi sa procesom usvajanja u skupštinama opština. - Nacrt ugovora o uslugama koji je potpisan između RKV sa svim potrošačima je izrađen i poslat svim RKV.
5	Praćenje sudskih postupaka, priprema podnesaka slučaja za postupanje u sudovima.	<p>Realizovano.</p> <p>Tokom 2021. godine broj saslušanja i predmeta koji su obrađeni u Sudu bio je sledeći:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Broj održanih sudskih saslušanja <u>bio je 28.</u> - Broj tužbi potrošača i pružalaca usluga <u>bio je 25.</u>

		<ul style="list-style-type: none"> - Broj slučaja u kojima su sudovi potvrdili odluke RAUV <u>bio je 12.</u> - Broj slučaja vraćenih na ponovno razmatranje pred sudovima, kojima je KRŽP vratio svaki predmet, <u>bio je 9.</u> - Ukupan broj aktivnih predmeta koji su na sudski spor je 42.
6	Izrada službenih dokumenata; donošenje odluka po prigovorima i žalbama potrošača.	<p>Realizovano.</p> <ul style="list-style-type: none"> - RAUV je pripremio desetine zvaničnih dokumenata i odluka za podršku RKV i KRŽP za slučajeve u vezi sa žalbama potrošača ili žalbama trećih strana.
7	Odgovaranje na pritužbe od strane potrošača u domaćinstvo i biznisa/ institucije i odlučivanje po žalbama.	<p>Realizovano.</p> <p>Tokom 2021. godine broj žalbi je bio sledeći:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Komisija za rešavanje žalbi potrošača (KRŽP) primila je i evidentirala 272 žalbe potrošača. - Održano je 130 sastanaka KRŽP radi rasmatranja žalbi. - KRŽP je rešila 252 žalbi potrošač.
8	Održavanje redovnih sastanaka sa zainteresovanim stranama u sektoru voda.	<p>Realizovano.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Učešće na redovnim dvomesečnim sastancima u Ministarstvu trgovine, industrije i preduzetništva sa Savetom za zaštitu prava potrošača. - Sastanci sa pravnom kancelarijom ombudsmana i sa Ministarstvom rada i socijalnog staranja radi plaćanja faktura socijalnog slučaja. - Sastanci sa 7 RKV o nivou usklađenosti sa standardima usluga i inspekcija sprovođenja procedura za žalbe potrošača. - Sastanci sa zainteresovanim stranama za integraciju (uključivanje) opština u regionalne strukture RKV (Gnjilane i Uroševac). - Sastanci sa Regionalnom Upravom za Rečne Slivove (RURS) za usaglašavanje podataka o izvorima koje koriste RKV i obezbeđivanje vodnih dozvola za korišćenje vode sa ovih izvora.

Strateški cilj 2: Unapređenje i efektivno sprovođenje tarifnog procesa

Fokus RAUV- u 2021. godini bila je priprema za tarifni proces 2022-2024, kojem je prethodila revizija Regulatornog računovodstvenih smernica, Tarifnih Politika, Tarifnih procedura za vodu i otpadne vode, procedura za tretiranu vodu na veliko. Urađene su brojne analize iz kojih su izvedeni osnovni principi / kriterijumi za određivanje tarifa i postavljeni tarifni ciljevi, koji su zasnovani na istim principima za sve RKV i ocenjeni su kao prilično izazovni za RKV.

Tarifni proces je bio predmet prethodne rasprave sa pružaocima usluga, javne rasprave sa potrošačima i civilnim društvom, sa ciljem da bude transparentan i fer proces. Tokom ovog tarifnog procesa, RAUV je uzeo u obzir da ne ugrozi finansijsku i operativnu stabilnost pružalaca usluga (RKV) s jedne strane, kao i pristupačnost računa za potrošače sa druge strane.

Pre početka tarifnog procesa, RAUV je definisao kriterijume i ciljeve koji imaju za cilj povećanje efikasnosti u radu i poboljšanje performansi RKV. RKV su upoznati o sledećim kriterijumima koji su odobreni.

- (i) Smanjenje nefakturisane vode: odobrene su sledeće vrednosti

Razložena stopa NfV	Godišnja stopa smanjenja NfV
>55%	4.0%
>50% - ≤55%	3.0%
>45% - ≤50%	2.5%
>40% - ≤45%	2.0%
>35% - ≤40%	1.5%

- (ii) Povećanje stope naplate – za sve RKV odobrena je da minimalna stopa naplate za potrošače domaćinstva bude 92% a za poslovne / industrijske i institucionalne potrošače 100%.
- (iii) Promena koeficijenta unakrsni-sbvencionisanja između kategorija potrošača (biznisi/ industrija/ institucije svbvcionišu tarife za domaćinstva). U ovom tarifnom procesu za vodu za piće odobren je koeficijent unakrsnog svbvcionisanja od 1.5, dok je za otpadne vode odobren koeficijent od 2.20.
- (iv) Određivanje minimalnog praga investicija u infrastrukturu za vodu i kanalizaciju iz sopstvenih izvora RKV. U tom kontekstu, odobren je iznos od 10 evra / potrošači za investicije vodnu infrastrukturu i 4 evra / potrošači za investicije u infrastrukturu otpadnih voda.
- (v) Neuspeh povećanja operativnih troškova RKV u poređenju sa 2021. godinom, osim kada su RKV nisu imale dokumentovana opravdanja, kao na primer otplata kredita za postrojenja finansirana iz kredita, puštanje u rad novih postrojenja za prečišćavanje pijaće vode ili postrojenja za prečišćavanje otpadnih voda.
- (vi) Poboljšanje pokazatelja efikasnosti osoblja – velika pažnja je posvećena pokazatelju efikasnosti osoblja “broj osoblja / 1000 potrošača ” u RKV. U nekim RKV ovaj pokazatelj je zadovoljavajući, ali u nekim je izuzetno visok što ukazuje na prekomernu zaposlenost.

RKV su obavešteni da će RAUV striktno pratiti ispunjavanje postavljenih tarifnih ciljeva, posebno u pogledu smanjenja nefakturisane vode i realizacije kapitalnih investicija iz sopstvenih izvora.

U tabeli 4 prikazane su aktivnosti koje su sprovedene u 2021. godini – prema planiranja u Planu Performanse u okviru Strateškog cilja 2.

Tabela 4. Aktivnosti realizovane tokom 2021. godine u okviru Strateškog cilja 2

#	Opis aktivnosti	Status
Cilj 1: Pregled trenutnog tarifnog procesa		
1	Inspekcija aktivnosti koje obavljaju RKV u vezi sa ispunjavanjem tarifnih ciljeva za 2020. godinu.	Realizovano. - Redovne verifikacione posete su obavljene u 7 RKV. - Urađena je analiza ispunjenosti tarifnih ciljeva za 2020. godinu.
3	Analiza ispunjenja kapitalnih investicija od strane RKV za 2020. godinu.	Realizovano. - Podaci o realizaciju kapitalnih investicija iz sopstvenih sredstava angažovanih od strane RKV u tarifnom procesu su prikupljeni i elaborirani u analizi ispunjavanja ciljeva. - Iz analize se primećuje da postoje značajna kašnjenja u svim RKV za srpovođenje kapitalnih investicija iz sopstvenih izvora.
4	Analiza sektorskih rashoda za 2020. godinu.	Realizovano. - Analiza sektorskih rashoda za 2020. godinu.
Objektivi 2: Priprema za tarifni proces 2022-2024		
1	Priprema za tarifni proces 2022-2024.	Realizovano. Odeljenje za tarife je pregledalo dokumente o tarifnoj politici kao i Regulatorne računovodstve smernice. U ovom kontekstu, RAUV je postavila tarifne ciljeve za period 2022–2024 za RKV (razrađeno gore). - Preliminarni i informativni sastanci svim RKV i sa HEP Iber-Lepnc za davanje instrukcija za popunjavanje podataka u tarifnom modulu (tarifna metodologija). - Pregled popunjenih podataka.
2	Održavanje javnih rasprava i diskusija u RKV i HEP Iber-Lepenci.	Realizovano. - Saopštenje za održavanje javnih rasprava i diskusija objavili su RKV na društvenoj mreži Facebook i media. Saopštenje je objavljeno i na veb stranici RAUV-a poštujući zakonske rokove. - Javne rasprave i diskusije se održavaju u prisustvu javnosti (potrošača) i organizacija civilnog društva. Sastanci se održavaju u kancelarijama skupština opština ili u kancelarijama RKV. - Za svaku javnu raspravu se priprema zapisnik. - Na javnim raspravama predstavljeni su metodologija i predlozi tarifnih ciljeva.

3	Utvrđivanje / obračun tarifa i izdavanje komunalnih tarifnih naloga za 2022. godinu, na osnovu 'Tarifnog procesa 2022-2024'.	<p>Realizovano.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nalog za Tarife Usluga (NTU) za fiskalnu 2022. godinu, na osnovu 'Tarifnog Procesa 2022-2024' izdat je u zakonskom roku 30 decembra 2021. - Nalog za Tarife je obavljen na veb stranici RAUV-a. - Saopštenje za javnost o tarifnom procesu 2022-2024 izdalo je istog dana od strane RAUV-a .
---	--	---

Strateški cilj 3: Poboljšanje performanse pružalaca usluga

Mandat RAUV-a je da prati, procenjuje i izveštava relevantne institucije i druge zainteresovane strane o razvoju pokazatelja performanse pružalaca usluga vodosnabdevanja i kanalizacije. U tom smislu, RAUV organizuje prikupljanje finansijskih, operativnih podataka i podataka o ispunjavanju standarda usluga od strane RKV na tromesečnoj osnovi, verifikuje (revidira) ove podatke, obrađuje prikupljene podatke i sastavlja godišnje i polugodišnje izveštaje performanse.

Sastavljanje i obavljanje godišnjeg izveštaja performanse za pružaoce usluga vode na Kosovu je izveštaj koji identifikuje RAUV, ali i dokument na koji se pozivaju svi akteri u sektoru voda na Kosovu. Putem obavljanja ovog izveštaja, RAUV obaveštava pre svega odgovorne institucije Republike Kosovo (Vladu i Skupštinu Kosova) o trendu razvoja sektora voda. Pored informacija, ovaj izveštaj ima i uporedni i takmičarski karakter između pružalaca vodnih usluga.

U tabeli 5 prikazane su aktivnosti koje su sprovedene u 2021. godini – prema planovima iz Plana Performanse u okviru Strateškog cilja 3.

Tabela 5. Aktivnosti realizovane tokom 2021. godine u okviru Strateškog cilja 3

#	Opis aktivnosti	Status
Cilj 1: Razviti konkurentan proces praćenja i merenja u sektoru vodnih usluga korišćenjem poređenja “Benchmarking” za procenu i stimulisanje poboljšanog performanse pružalaca vodnih usluga.		
1	Revizija podataka o finansijskim pokazateljima, operativnim i zahtevima usklađenosti za licence za 2020. godinu.	<p>Realizovano.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Redovne posete za reviziju podataka o performansu su obavljene u 7 RKV u cilju verifikacije pouzdanosti podataka. <p>Napomena: posete sa fizičkim prisustvom vršene su kada je postojala situacija bez pandemije, u drugim slučajevima beleške su upoređivane kroz virtualne sastanke.</p>
2	Inspekcija procedura i praksi upravljanja podacima u skladu sa smernicama za praćenje i izveštavanje o performansu.	<p>Realizovano.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inspekcija i verifikacija praksi upravljanja podacima. - Nije bilo konkretnih primedbi na upravljanje podacima. <p>Napomena: posete sa fizičkim prisustvom vršene su kada je postojala situacija bez pandemije, u drugim slučajevima beleške su upoređivane kroz virtualne sastanke.</p>
3	Sastavljanje i obavljanje izveštaja performanse za 2020. godinu.	<p>Realizovano.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Godišnji izveštaj Performanse pružalaca usluga vode na Kosovu za 2020. godinu je izrađen i obavljen na veb stranici RAUV-a.
4	Prikupljanje podataka o performansima za 2021. godinu.	<p>Realizovano.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Podaci o performansima se prikupljaju redovno – na kvartalnoj osnovi od strane RKV. - Prikupljeni podaci se unose u bazu podataka (modul performanse).
5	Sastavljanje i obavljanje polugodišnjih izveštaja o performansu 2021-H1 i 2021-H2.	<p>Realizovano.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Izveštaji 2021-H1 i 2021-H2 su izrađeni i podeljeni sa zainteresovanim stranama u sektoru voda. <p>Izveštaji služe kao “rano upozorenje” da pokažu trend performanse pružalaca usluga.</p>

Strateški cilj 4: Poboljšanje nivoa usklađenosti sa standardima usluga

U cilju verifikacije usklađenosti sa Standardima usluga i uslovima Licenciranja, RAUV preko Jedinice za inspekciju koju podržava Odeljenje za Zakon i Licenciranje, Odeljenje za performansu, Odeljenje za Tarife, održava redovno posete 7 (sedam) RKV. Podaci prikupljeni tokom poseta se ubacuju u relevantne Module i sažeti su u “Izveštaj o nivou usuga koje pružaju licencirani pružaoci usluga – usklađenosti sa uslovima Licence” – izveštaj koji je objavljen na veb stranici RAUV. Podaci u Modulima se redovno ažuriraju i služe za procenu dostignuća i izazova za ispunjavanje standarda usluga.

Pored inspekcije usklađenosti sa Standardima usluga i uslovima licenciranja, koja je redovna godišnja inspekcija, RAUV organizuje tematske inspekcije, za specifična pitanja koja su od interesa za RAUV i sektor uopšte.

U tom kontekstu, 2021. godine, po preporuci Parlamentarnog Komisija za ekonomiju, industriju, preduzetništvo i trgovinu, izvršen je inspekcijski nadzor u cilju analize postupaka za praćenje kvaliteta vode, stanja laboratorija u kojima se vrše hemisko-fizičke i bakteriološke analize voda i broj izvršenih ispitivanja prema zahtevima AU 16/2012. Ova aktivnost je srovođena u svim RKV i pokrenuta je nakon zaraze pijaćom vodom građana u opštini Dečani.

Tokom ove inspekcije dobijen je realan pregled svih izvora koje koristi RKV, procenjen ja način tretmana (dezinfekcije) vode u ovim izvorima, praćenje kvaliteta vode od strane RKV i NIJK (RCJZ) i usklađenost sa važećim zakonodavstvom. Nalazi iz inspekcija i preporuka su rezimirani u posebnim izveštajima za svaki RKV. Takođe na kraju inspekcije organizovana je radionica sa svim relevantnim akterima gde je dogovoreno o merama koje treba preduzeti od strane RKV kao i od NIJK i RCJZ, kako se ne bi ponovile situacije slične onoj u opštini Dečane.

Što se tiče slučaja zaraze stanovnika opštine Dečani sa pijaćom vodom, RAUV je u okviru svog zakonskog mandata intenzivirala saradnju NIJK, Regionalnog centra za javno zdravlje (RCJZ) Peć, RKV Hidrodrini, opštine Dečani i drugih aktera. U tom smislu, relevantne odluke su donete u skladu sa zakonskim mandatom RKV, kao što su opisane u nastavku.

Tokom 2021. godine, u okviru tematske inspekcije, izvršena je inspekcijska poseta u RKV Hidroregjioni kako bi se potvrdilo stanje vodosnabdevanja opštine Mamuša i ispunjenje uslova licence. Nakon posete je potvrđeno da RKV Hidroregjioni, iako ima licencu za snabdevanje pijaćom vodom u opštini Mamuša, ovo se ne dešava zbog kapaciteta bunara. RAUV je obavestena od strane menadžmenta RKV Hidroregjioni o akcijama koje se preduzimaju da se popravi situacija. RAUV se složio da RKV Hidroregjioni dobije rok do aprila 2022. godine da donese rešenje, u suprotnom sledi odluka o oduzimanju licence opštini Mamuša.

U tabeli 6 prikazane su aktivnosti koje su sprovedene u 2021. godini – prema Planu Performanse u okviru Strateškog cilja 4.

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

#	Opis aktivnosti	Statusi
Cilj 1: Inspekcija sprovođenja primarnog i sekundarnog zakonodavstva RAUV		
1	Redovna inspekcija usaglašenosti sa standardima usluga prema uslovima licence (ažuriranje modula standarda usluga).	<p>Realizovano.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Redovne posete verifikacije / revizije su sprovedene u 7 RKV. - Moduli za izveštavanje o usklađenosti sa standardima usluga po uslovima licence su izvršeni i verifikovani. - Identifikovani su ruralni sistemi vodosnabdevanja koji su trenutno pod upravljanjem RKV, ali koji nisu uključeni u Licencu za usluge. <p>Napomena: posete sa fizičkim prisustvom vršene su kada je pandemijska situacija dozvoljavala, u ostalim slučajevima beleške su upoređivane kroz virtualne sastanke.</p>

2	Priprema / izrada Izveštaja o ispunjenosti standarda usluga i usaglašenosti sa uslovima licence.	Realizovano. <ul style="list-style-type: none"> - Izveštaj o nivou vodnih usluga koje pružaju Licencirani pružaoci usluga – usklađenost sa Uslovima licence u 2020. godini je izrađen i obavljen veb stranici RAUV-a.
3	Tematske inspekcije i izrada izveštaja sa nalazima izvršenih inspekcija. <ul style="list-style-type: none"> - Verifikacija procedura za praćenje kvaliteta vode od strane RKV. <ul style="list-style-type: none"> - Preduzimanje pravnih radnji nakon izbijanja zaraze vode u opštini Dečani. <ul style="list-style-type: none"> - Verifikacija stanja vodosnabdevanja opštini Mamuša 	Realizovano. <ul style="list-style-type: none"> - Posete 7 RKV radi inspekcije ispunjenja procedure za praćenje kvaliteta vode u skladu sa zahtevima važećeg zakona. - Izveštaj o nalazima je izrađen za svaku od 7 RKV. - Radionica za predstavljanje nalaza i preporuka inspekcije održana u prisustvu RAUV, RKV, NIJZK, RCJZ), ME- JPPJP, SHUKOS, MSU. - Mere i preporuke za unapređenje i poboljšanje procedura praćenja kvaliteta, akreditacije laboratorija što je pre moguće su odobrene od svih strana (NIJZK, RCJZ, RAUV, JPPJP i RKV). - Naveden je i rok za završetak svake predložene preporuke. <hr/> <ul style="list-style-type: none"> - Obilasci na teren radi prikupljanja informacija o situaciji koja je nastala u Dečanima nakon zaraze građana vodom za piće. - Odluka da se fakturiše voda potrošačima pogođenim infekcijom vode za piće u opštini Dečani. - Inspekcija da odluku RAUV za nefakturisanje sprovodi RKV Hidrodrini. - Ukidanje odluke RAUV za nefakturisanje potrošača u opštini Dečani. <hr/> <ul style="list-style-type: none"> - Obilasci na teren koja sumira činjenice i probleme vodosnabdevanja opštine Mamuša. - Sačinjen je izveštaj o problemu vodosnabdevanja opštine Mamuša. - RKV Hidroregionit je dobila rok do aprila 2022. godine da pronađe rešenje za vodosnabdevanje, u suprotnom će licenca biti oduzeta.

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

Odgovornost Odeljenja za Administraciju i Finansije je da podržava rad i unutrašnje praćenje RAUV-a, pružajući podršku u upravljanju budžetom i finansijama RAUV-a, upravljanju ljudskim resursima i imovinom RAUV-a, uključujući i druge logističke aktivnosti.

RAUV ima Odeljenje za administraciju za podršku odeljenjima i uopšte RAUV u administrativnim, finansijskim i materijalnim aspektima u pravcu postizanja funkcionalnih ciljeva i zadataka predviđenih zakonom i planovima rada. Odeljenja za Administraciju i Finansije je odgovorno za izradu finansijskih izveštaja za Trezor i Skupštinu Kosova na redovnoj godišnjoj osnovi, da prodrži pružanje usluga i registracije, upravljanje podacima, arhiviranje i klasifikaciju dokumenata, ažuriranje sistema RAUV-a pružanje informacija i logistike.

U tabeli 7 prikazane su aktivnosti koje su sprovedene u 2021. godini – prema planovima iz Plana Performanse u okviru Strateškog cilja 5.

Tabela 7. Aktivnosti realizovane tokom 2021. godine u okviru Strateškog cilja 5

#	Opis aktivnosti	Statusi
Cilj 1: Profesionalni razvoj i napredovanje osoblja		
1	Obuka osoblja	<p>Delimično realizovan.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organizovanje i učešće osoblja na obukama iz oblasti upravljanja ljudskim resursima i iz oblasti kancelarijske administracije. - RAUV nije uspelo da pronade potrebna finansijska sredstva za eksternog konsultanta za obuku osoblja i za razvoj metodologije određivanja tarifa, unapređenje modula praćenja performanse i modula za ispunjavanja standarda usluga prema uslovima licence.
2	Učestvovanje na forumima i konferencijama unutar i van zemlje	<p>Delimično realizovan.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Zbog situacije nastale pandemijom COVID-19 i ograničenja kretanja, nije realizovano učestvovanje osoblja na međunarodnim forumima i konferencijama uz fizičko prisustvo (WAREG, DANUBIS). - Učestvovanje na međunarodnim konferencijama se uglavnom realizuje putem on-line platformi (ZOOM, MS Teams). - Učestvovanje na forumima koji su organizovani na Kosovu održani su virtuelno kao i fizičkog učešća.
Cilj 2: Operativno i finansijsko planiranje i administracija		
1	Zatvaranje fiskalne 2020. godine i ostvaranje fiskalne 2021 godine.	- Realizovano.

		- Zatvaranje fiskalne 2020. godine i otvaranje fiskalne 2021. godine obavljeno je uspešno i u zakonskim rokovima.
2	Planiranje obaveza i rashoda za 2021. godinu	Realizovano. - Preuzeti rashodi se realizuju u skladu sa zakonskim procedurama i rokovima.
3	Finansijsko izveštavanje.	Realizovano. - Finansijski izveštaj je sačinjen i na vreme poslat relevantnim institucijama (Skupšina Kosova i Ministarstvo Finansija - Trezor) u skladu sa zakonskim zahtevima.
4	Realizacija nabavki po planu.	Realizovano. - Nabavke se sprovode u okviru planiranog budžeta uz poštovanje zakonskih procedura i rokova.
5	Registracija i održavanje imovine.	Realizovano. - Registracija imovine je završen krajem 2021. godine u skladu sa zakonskim procedurama i rokovima. - Spisak imovine je registrovan u sistemu e- Imovina. - Izrađen je i odobren izveštaj o proceni vrednosti imovine i izveštaj o otuđenju nefinansijske imovine.
6	Održavanje i obezbeđenje objekta	Realizovano. - Održavanje i obezbeđenje objekta je realizovano i zadovoljavajuće.
Cilj 3: Izrada i upravljanje radne dokumentacije		
1	Izrada plana performanse za 2022. godinu i izveštaj o radu za 2021.	Realizovano. - Plan performanse za 2022. godinu i izveštaj o radu za 2021. godinu su izrađeni i dostavljeni Upravi RAUV-a.
2	Arhiviranje dokumentacije i prijem predmeta.	Realizovano. - Žalbe i drugi predmeti su primljeni na vreme i arhivirani su prema internom pravilniku RAUV-a.

Strateški cilj 6: Podizanje profila RAUV-a

RAUV kontinuirano nastoji da svoj najveći mogući doprinos unapređenju usluga vodosnabdevanja i kanalizacije za potrošače, prateći da pružaoci usluga pružaju nivo usluge u skladu sa uslovima Licence. Da bi održao ovu izuzetno osetljivu ravnotežu između potrošača i pružalaca usluga, RAUV nastoji da bude što je moguće transparentniji i komunikaciji, proporcionalan i razborit u donošenju akcija i odluka, sa krajnjim ciljem održavanja održivosti usluga.

U tom smislu, RAUV, kao institucija sa zakonskom odgovornošću da reguliše usluge vode na Kosovu, održava redovnu i transparentnu komunikaciju sa svim pružaocima usluga i potrošačima (bilo preko Komisije za rešavanja žalbi potrošača ili direktno sa samim potrošačima). RAUV je uspostavio komunikaciju

sa svim drugim institucijama uključenim u sektor voda kako bi pružila poštene i blagovremene informacije o svim aktivnostima RAUV-a. Sve publikacije (pravilnici, odluke, izveštaje i sl. U najkraćem mogućem roku objavljuju se na veb stranici, koja je dostupna svim zainteresovanim stranama.

U tabeli 8 prikazane su aktivnosti koje su sprovedene u 2021. godini – prema planovima u Planu Performanse u okviru Strateškog cilja 6.

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

#	Opis aktivnosti	Statusi
Cilj 1: Unapređenje odnosa s javnošću		
1	Redovna komunikacija sa pružaocima usluga vode.	Realizovano. <ul style="list-style-type: none"> - RAUV je realizovao planirane sastanke sa pružaocima usluga vode. - Održan je zapisnik sa sastanka koji je podeljen svim učesnicima.
2	Informisanje i sensibilisanje potrošača o njihovim pravima	Realizovano. <ul style="list-style-type: none"> - Pravilnik br.13/2021 o Potrošačku Karticu o pravnim odnosima između potrošača i pružaoca usluga vode koja reguliše pravni odnos između RKV i potrošača je usvojena i objavljena na veb stranici RAUV-a. - RKV su u procesu potpisivanja ugovora za usluge vode potrošačima.
3	Održavanje i ažuriranje sadržaja veb stranice RAUV-a	Realizovano. <ul style="list-style-type: none"> - Sve publikacije, izveštaji, odluke, novi propisi se postavljene na veb stranice RAUV-a. - Veb stranica RAUV-a je uvek bila dostupna svima.
Cilj 2: Saradnja sa domaćim i međunarodnim institucijama		
1	Saradnja sa institucijama - JPPJP, MŽSPPI, MIE, RKV, opštinskim institucijama u zoni usluga RKV za sve relevantna pitanja u sektoru voda.	Realizovano. <ul style="list-style-type: none"> - Organizuje se na desetine redovnih sastanaka (planiranih i vanrednih) sa svim zainteresovanim stranama u sektoru voda. - Održan je zapisnik sa sastanka koji je podeljen svim učesnicima.
2	Saradnja sa NIJK na izradi nove AU o kvalitetu vode za piće u drugim pitanjima od zajedničkog interesa.	Realizovano. <ul style="list-style-type: none"> - RAUV je angažovan u radnoj grupi za izradu AU br. 10/2021 o Kvalitetu vode namenjene za ljudsku potrošnju (AU je usvojena od strane Vlade Kosova u decembru 2022). - RAUV je verifikovala na terenu sprovođenje procedura za kontrolu kvaliteta vode u svih 7 RKV, komunicirao i

		<p>sarađivao sa NIJK u vezi sa inspekcijom procedura praćenja kvaliteta vode.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dogovorene su preporuke za unapređenje postojećih procedura za praćenje kvaliteta vode i za razmenu podataka o kvalitetu vode. - Mere i preporuke za poboljšanje stanja u pogledu kvaliteta vode za piće i procedure praćenja kvaliteta su predložene odobrene od svih strana (NIJK, RCJZ, RAUV, JPPJP i RKV). - RAUV i NIJK su se složili da potpišu Sporazum o saradnji za razmenu podataka o kvalitetu vode za piće koji sprovode NIJK i RCJZ.
3	Saradnja sa WAREG, IAWD, IBNET i DANUBIS po svim relevantnim pitanjima sektora voda.	<p>Realizovano.</p> <ul style="list-style-type: none"> - RAUV je aktivo učestvovao na forumima i on-line konferencijama koje organizuje WAREG, DANUBIS, IBNET, IAWD. - RAUV je prijavila ovim institucijama tražene podatke sektora voda na Kosovu.
4	Saradnja sa regulatorima u zemljama regiona po pitanjima regulacije voda.	<p>Realizovano.</p> <ul style="list-style-type: none"> - RAUV je učestvovao na svim sastancima sa regulatornim autoritetima usluga vode u zemljama regiona (Albanija, Severna Makedonija, Crna Gora).

5.2 PLAN ZA NAREDNU GODINU

RAUV je Skupštini Kosova dostavio Plan Performanse za aktivnosti planirane za 2022. godinu. Plani rada za aktivnostima za 2022. godinu odobrio je Parlamentarna Komisija za ekonomiju, industriju, preduzetništvo i trgovinu dana 24.03.2022.

5.3 RADNJE PREDUZETE ZA REGULACIJU VODNIH USLUGA

Kao što je opisano u poglavlju 5.1, RAUV je kontinuirano posvećen regulaciji praćenju vodnih usluga i u skladu sa zakonskim i regulatornim okvirom realizovan je značajan broj aktivnosti koje su navedene prema strateškim ciljevima u daljem tekstu:

Strateški cilj 1: Unapređenje i sprovođenje zakonodavstva i regulatornog okvira

Izrada i usvajanje zakonskog i regulatornog okvira, podrška RKV u poštovanje zakonskih dokumenata je od suštinskog značaja za pravilno funkcionisanje sektora.

1. Izrađena je i usvojen Pravilnik br. 13/2021 o Potrošćku karticu i uređenje pravnih odnosa između potrošača i pružaoca vodnih usluga.
2. Izrađena je i usvojen Pravilnik br.14/2021 o izmenama i dopunama Pravilnika br. 06/2016 o prekidu vodnih usluga na Kosovu.
3. Izrađena je nacrt sporazuma o uslugama između opština i RKV.
4. Izrađena je nacrt Ugovora o usluge za potrošače.

5. U Komisiji za rešavanje žalbi potrošača održano je 130 sastanaka i rešene su 252 žalbe potrošača i doneta zaslužena odluka za svaku razmotrenu žalbu u zakonskom roku od trideset (30) dana.
6. Održano je 28 sudskih saslušanja u vezi sa rešavanjem žalbi potrošača i pružalaca usluga. U ovim slučajevima RAUV je bio u svojstvu stranke u postupku za različita pitanja.
7. RKV su podržani dokumentima i odlukama u vezi sa tumačenjem zakonskog i regulatornog okvira.

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

Priprema i postavljanje tarifa za vodu i otpadne vode je bio najveći prioritet RAUV-a za 2021.

1. Izrađena je analiza u vezi sa ispunjenjem tarifnih ciljeva za 2020. godinu, izvučene su neophodne lekcije iz prethodnog tarifnog procesa.
2. Uspešno je završen proces utvrđivanja tarifa za vodu i otpadne vode za period 2022-2024; tarifni nalog je izdat za 7 RKV i HEP Iber-Lepenci krajem decembra 2021.

Strateški cilj 3: Poboljšanje performanse pružalaca usluga vodosnabdevanja i kanalizacije

Praćenje performanse se vrši kroz analizu određenog broja pokazatelja performanse – za finansijska i operativna pitanja, za kapitalna ulaganja i infrastrukturu i ispunjavanje standarda usluga.

1. U cilju verifikacije tačnosti i pouzdanosti podataka za 2020 godinu koje su prijavili RKV, izvršena je revizija operativnih i finansijskih podataka.
2. Godišnji izveštaj Performanse za pružaloce usluga vode na Kosovu za 2020. godinu je izrađen i obavljen.
3. RKV prikupljaju tromesečne podatke o pokazateljima performansi za 2021 godinu; izrađeni su izveštaji 2021-H1 i 2021-H2.

Strateški cilj 4: Unapređenje i poboljšanje standarda usluga

Inspekcija je najvažniji i najmoćniji instrument RAUV-a za procenu nivoa standarda usluga.

1. Redovne inspeksijske posete su obavljene u 7 RKV da bi se potvrdili da RKV pružaju usluge prema prema uslovima licence.
2. Spisak izvora sa vodnom dozvolama je usaglašen sa Ministarstvom životne sredine, prostornog planiranja i infrastrukture (MŽSPPI). Spisak izvora koje koristi RKV bez vodnih dozvola se deli sa me MŽSPPI.
3. Tematske inspeksijske posete su obavljene u 7 RKV u cilju verifikacije procedura za praćenje kvaliteta vode.
4. Izrađeni su izveštaji sa nalazima u vezi sa procedurama praćenja kvaliteta vode u RKV; Date su preporuke za ažuriranje planova monitoringa kvaliteta vode i određeni rokovi za akreditaciju laboratorija.
5. Nalazi su predstavljeni na radionici održanoj na ovu temu; preporuke su odobrile sve zainteresovane strane.
6. Izvršena je tematska inspeksijska poseta RKV Hidroregioni kako bi se proverilo trenutno stanje vodosnabdevanja u opštini Mamuša.

Strateški cilj 5: Unapređenje operativne i finansijske održivosti RAUV

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

1. Prikupljanje taksi za licencu od strane RKV.
2. Finansijsko izveštavanje za Skupštinu Kosova i Ministarstvo Finansije za 2021. godinu.
3. Nabavka robe i usluga po planu nabavki za 2021. godinu.

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

1. RAUV obavlja sve pravilnike, odluke, izveštaje o stanju u sektoru i druge vesti na svojoj veb stranici, nastoji na taj način da informiše sve zainteresovane strane o svim poslovima i aktivnostima koje sprovodi RAUV.
2. RAUV organizuje ankete sa potrošačima kako bi izmerio zadovoljstvo uslugama vode.
3. RAUV sprovodi kampanije podizanja svesti o različitim pitanjima u vezi sa uštedom vode, zaštitom životne sredine i javnim zdravljem.

6. IZAZOVI I PREPORUKE

RAUV je tokom 2021. godine radio sa svim svojim profesionalnim potencijalom sa svim zainteresovanim stranama na unapređenju sektora voda. Celokupna posvećenost RAUV-a je bila u promosivanju i stvaranju kulture transparentne međuinstitucionalne saradnje, gde svako daje doprinos u svojoj oblasti odgovornosti. I pored dostignuća i napretka sektora voda iz godine u godinu, stanje je i dalje nezadovaljajuće, ima zastoja, ali ima i prostora za poboljšanje.

6.1 IZAZOVI

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

Suočavanje sa pandemijom COVID-19:

- Nesumnjivo najveći izazov je suočavanje sa pandemijom COVID-19 i funkcionisanje RAUV-a u uslovima pandemije. Tokom ovog perioda donete su 3 odluke Vlade Kosova za rad sa osnovnim osobljem (april, august i septembar) i jedna odluka za otpušavanje trudnica (april). Imajući u vidu da su RKV i druge institucije imale isti režim ograničenja, za RAUV je bilo veoma teško da sprovede neke od inspeksijskih poseta u cilju verifikacije / revizije podataka RKV.
- Situacija je postala još teža u slučajevima kada je osoblje RAUV-a zaraženo virusom COVID-19.
- Kao rezultat restriktivnih mera i zabrane grupnih sastanaka, deo redovnih aktivnosti RAUV-a se realizuje putem on-line (virtuelne) komunikacije ili čak razmenom putem elektronske pošte. Dakle, planirane posete RKV-ima nisu mogle da se realizuju u potpunosti.
- Ka rezultat pandemije, otkazane su ili organizovane on-line studijske posete, učestvovanje na obukama, konferencijama i forumima van Kosova.

Međuinstitucionalna saradnja i razmena podataka:

- Neadekvatna komunikacija između institucija po pitanjima definisanja prioriteta za ulaganja u infrastrukturu za vodu i otpadne vode. Često postoje investicije u infrastrukturu za vodu i otpadne vode koja imaju finansijski uticaj na RKV, a investicije nisu na vreme predstavljanje RAUV tokom procesa određivanje tarifa.
- Saradnja i komunikacija sa strankama u vezi sa integracijom sistema vodosnabdevana pod upravljanjem RKV. Cilj je da ovakvim sistemima upravljaju RKV. Cilj je da ovakvim sistemima upravljaju RKV i da ne pogoršavaju njihovo stanje u nedostatke adekvatnog rada i održavanja.
- Razmena podataka između institucija. RAUV, uprkos tome što ima sporazum o saradnji sa NIJZK za deljenje podataka o kvalitetu vode, ima poteškoća u dobijanju ovih podataka na vreme uprkos stalnim instrukcijama.

Odgovornost menadžmenta RKV:

- Drugo pitanje koje izaziva zabrinutost su ogromne kazne RKV od strane PAK i drugih institucija. RKV plaćaju izuzetno visoke kazne za nepoštovanje zakonskih procedura, a niko od upravnika RKV ne snosi pravne ili materijalne posledice. Shodno tome RKV ne mogu realizovati kapitalne investicije iz sopstvenih prihoda odobrenih tarifnim procesom od strane RAUV, pošto RKV daju prioritet plaćanje kazni.
- Pouzdanost podataka prijavljenih RAUV i drugim nadzornim institucijama. Zbog neefikasnog korišćenja relevantnih softverskih programa, neinstalacija vodomjerne opreme i nedostatak relevantnih baza podataka za čuvanje i arhiviranje evidencije, RAUV je tokom ocenjivanja podataka difinisao 3 nivoa pouzdanosti (pouzdan, umereno, pouzdan i nepouzdan), ovi nivoi koji utiču na procenu performansi RKV i ocenjivanje usklađenosti sa standardima usluga.

Tranzicija upravljanja RAUV:

- Tokom 2021. godine zbog isteka mandata Direktora i Zamenika Direktora, obe ove rukovodeće pozicije RAUV-a je trebalo da budu obavljene i novi kandidati izabrani kroz redovne procedure u Skupštini Kosova.

Strateški planovi RKV:

- U skladu sa zakonskim i regulatornim okvirom, RKV su obavezne da izrade i sprovode poslovni plan (godišnje), plan upravljanja imovinom, dugoročni plan investicija (period od 10 godina), plan upravljanja sušom, Plan vodosnabdevanje u vanrednim situacijama, Plan praćenja kvaliteta vode.
- Osim plana upravljanja imovinom koji nikada ranije nije izrađen, svi ostali planovi su izrađeni od strane RKV. Međutim, implementacija prioriteta iz ovih planova i ažuriranje planova ostaje stalni izazov.

6.2 PREPORUKE

Da bi se sektor voda razvio i krenuo napred, sa stanovništva RAUV-a, neophodno je da se izbegnu gore navedeni izazovi. S tim u vezi, RAUV preporučuje sledeće:

Jačanje međuinstitucionalne saradnje će značiti da je razvoj politike u sektoru voda dogovoren i usaglašen između strana i da je izvodljiv. Glavne odluke o pravcu razvoja sektora voda moraju se donositi koncenzusom.

Instaliranje mehanizma odgovornosti i upravljanju RKV i direktore odbora. Zakon o javnim preduzećima precizira kaznene mere za menadžere i direktore odbora RKV za loše obavljanje ili neuspanjavanje dužnosti i odgovornosti. Preporučuje se da ME-JPPJP počne sa primenom navedenog zakona.

Izrada novog Zakona o Regulisanju usluga vode. Sadašnjih Zakon o Regulisanju usluga vode ne rešava mnoga važna pitanja u vezi sa vodnim uslugama kao što je navedeno u Poglavlju 2.3. Uprkos hitnoj potrebi za izmjenom ovog Zakona, RAUV izražava zabrinutost zbog mogućnosti narušavanja nezavisnosti ako se izradi novi Zakon o vodnim uslugama i ako RAUV prođe pod okriljem bilo kojeg od resornih ministarstava, kao što je predloženo u Zakon br. 06/L-113 o Organizaciji i funkcionisanju državne administracije i nezavisnih agencija.

Integracija sistema vodosnabdevanja pod strukturama upravljanja RKV. Vlada Kosova treba da investira u postojeće opštinske sisteme koji još uvek nisu integrisani pod upravljanjem RKV, da ih dovede u tehničko stanje za rad i ne dozvoli njihovu dalju degradaciju kao rezultat neadekvatnog održavanja i rada. Realizacijom uslugama vodovoda i kanalizacije u regionima u svaku regiju. Tekođe je važno da Vlada Kosova ulaže u istraživanje novih izvora vode koji bi što manje smanjili pritisak na resurse podzemnih voda.

Realizacija planova i njihovo ažuriranje. RKV treba da sprovode prioritetne projekata koji proizilaze iz strateških planova kompanija. Takođe postoje problemi sa ažuriranjem planova.

7. FINANSIJSKI IZVEŠTAJ

Regulatorni Autoritet za Usluge Vode se finansira iz godišnjih taksu za licencu (GTL) koje pružaoci usluga moraju da plate za usluge RAUV-a. Godišnje Takse za Licencu se prenose u Konsolidovani Budžet Kosova.

7.1 PRIHODI

Iznos godišnjeg naknada za licencu za 2021. godinu bio je 1.0% fakturisane vrednosti RKV-a ili izražen u novčanoj vrednosit 368,661.26 evra – kao što je prikazano u tabeli 9.

Tabela 9. Prihodi RAUV-a od GTL

Prihodi od godišnje takse za licenciranje (GTL)	Planirano (EURO)	Realizovano (EURO)	Komentar
RKV Prishtina	146,731.92	146,731.92	
RKV Hidroregjioni Jugor	48,230.60	48,230.64	
RKV Hidrodrini	39,929.65	36,602.17	3,327.47 evra su isplaćene decembra 2020.
RKV Gjakova	45,682.98	45,683.04	
RKV Mitrovica	33,696.63	5,616.10	Plaćenje po ugovoru o rasporedu plaćanja duga
		26,494.73	Neizmireni dug za 2014/15
		8,847.62	Neizmireni dug za 2020
RKV Hidromorava	21,572.73	21,572.73	
		7,912.98	Neizmireni dug za 2020
RKV Bifurkacioni	20,712.57	20,712.60	
HPE Ibër Lepenc	12,104.18	12,104.18	
Prihodi Od Kazne JP Štrpce		20,000.00	Kazna je izrečena zbog rada opštinskog preduzeća bez licence.
Povraćaj sredstava od sudskog izvršitelja		94.40	
Ukupno	368,661.26	400,603.11	

Kao što se može videti, ostvareni prihodi RAUV-a za 2021. godinu su veći od planiranih, zbog naplate starih dugova od RKV Mitrovica i RKV Hidromorava i naplate kazni izrečenih JP Štrpce zbog pružanja usluga kao nelicencirano preduzeće.

7.2 ODOBRENI BUDŽET ZA RAUV

Odobreni budžet po Zakonu o budžetu za 2021. godinu iznosio je 344,025.77 evra, dok su rashodi ostvareni na kraju 2021. godine iznosile 338,036.77 evra.

Tabela 10. odobreni rashodi RAUV-a

Budžet	Predložen od RAUV (Evra)	Odobren od strane MF (Evra)
Plate i dnevnice	249,330.00	235,518.57
Roba i usluga	112,572.00	104,138.62
Kapitalni rashodi	-	-
Komunalne usluge	6,503.00	4,368.08
Ukupno	368,405.00	344,025.27

7.3 BUDŽETSKI RASHOD

Za realizaciju aktivnosti tokom 2021. godine RAUV je potrošio sledeće iznose prema ekonomskim aktivnostima:

Tabela 11. Realizacija rashoda

Budžet	Rashodi (EURO)	Procenat realizacije
Plate i dnevnice	235,518.57	100%
Roba i usluga	98,248.63	94.3%
Kapitalni rashodi	-	-
Komunalne usluge	4,269.57	97.7%
Ukupno	338,036.77	98.2%

8. ADRESIRANJE PREPORUKA KANCELARIJE GENERALNOG REVIZORA

Nacionalna kancelarija revizije (NKR) je izvršila reviziju RAUV – za period od 1 januar -31 decembra 2020. Izveštaj Nacionalne kancelarija revizije dostavljen je RAUV 22.06.2021.

U toku procesa revizije, NKR iz kategorije rashoda je verifikovano (testirano) 82 uzorka u vrednosti od 85,329.00, dok je iz kategorije prihoda verifikovano (testirano) 19 uzoraka u vrednosti od 146,120.00 evra. NKR je dao ova mišljenja RAUV-a:

Nemodifikovano mišljenje o godišnjim finansijskim izveštajima

Osnova za mišljenje: prema NKR godišnji finansijski izveštaji Regulatornog Autoriteta za Usluge Vode predstavljaju istinit i pošten prikaz u svim materijalnim aspektima, u skladu sa Međunarodnim računovodstvenim Standardima javnog sektora, prema računovodstvu zasnovanom na gotovini.

Zaključak revizije o usklađenosti

NKR je takođe izvršio reviziju usklađenosti menadžmenta RAUV-a sa definisanim kriterijumima revizije. Po mišljenju NKR, sve transakcije izvršene u procesu izvršenja budžeta RAUV su u svim materijalnim aspektima, u skladu sa utvrđenim kriterijumima revizije.

U poglavlju o ostvarenom napretku u sprovođenju preporuka za 2019. godinu; NKR je potvrdio da nije dao nijednu preporuku za 2019. Godinu. Takođe nije dao preporuke ni za 2020. godinu.

PRILOG 1: PODACI O PRUŽAOCIMA USLUGA VODE

Ovaj dodatak će pružiti neke podatke o performansi RKV za 2021. godinu. Treba da se razjasni da pokazatelji operativnog i finansijskog performansi još uvek nisu revidirani od strane RAUV-a, pošto ovaj proces počinje u aprilu, nakon završetka perioda izveštavanja RKV relevantnim institucijama.

PRILOG-1.1: ŽALBE I PRIRODA ŽALBE POTROŠAČA

U tabeli 12 prikazan je broj žalbi potrošača za 2021. godinu, priroda žalbe i žalbe koje je rešila Komisija za rešavanje žalbe potrošača.

Tabela 12. Broj žalbi potrošača

#	Opis aktivnosti	Broj sastanaka KRŽP - 2021
1	Broj sastanaka koje je održala Komisija za rešavanje žalbe potrošača (KRŽP)	130
2	Broj žalbi koje su podneli potrošači	272
2a	Broj žalbi potrošača na osporavanje duga / fakturisanje	221
2b	Broj žalbi potrošača za smanjenje/ otplatu duga	26
2c	Broj žalbi potrošača na paušalno fakturisanje	9
2d	Broj žalbi potrošača zbog neočitavanje vodomera	9
2e	Drugi razloga	7
3	Ukupan broj rešenih žalbi	252

U tabeli 13 prikazan je broj žalbe potrošača koje je KRŽP primio za 2021. godinu po regionima a u tabeli 14 je prikazano uzorci žalbe potrošača.

Tabela 13. Broj resenih žalbe potrošača po regionima

Opis	Rešene žalbe po mesecima (2021. godina)												Ukupno
	J.	F.	M.	A.	M.	J.	J.	G.	S.	O.	N.	D.	
RKV Priština	12	7	16	16	19	19	16	18	21	17	19	5	185
RKV Mitrovica	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	4
RKV Hidrodrini	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
RKV Gjakova	1	1	1	1	0	2	0	0	2	2	1	2	13
RKV Hidroregjioni	0	1	1	1	0	2	2	0	1	0	0	0	8
RKV Bifurkacioni	2	2	3	1	2	6	1	3	2	1	2	5	29
RKV Hidromorava	0	0	0	0	2	2	0	0	0	3	2	1	10
Ukupno	16	12	22	20	24	31	20	21	26	24	24	13	252

Tabela 14. Broj žalbe i uzorcizalbe potrošača po regionima

	Zalbe o naplati duga	Otplata duga/otplata	Paušalni obračun	Ne čitanje VM	Ostale	Ukupno
RKV Priština	157	19	7	7	6	196
RKV Mitrovica	4	0	0	0	0	4
RKV Hidrodrini	4	0	0	0	0	4
RKV Gjakova	12	2	0	0	1	15
RKV Hidroregjioni	9	1	0	0	0	10
RKV Bifurkacioni	27	3	2	1	0	33
RKV Hidromorava	8	1	0	1	0	10
Gjithësej	221	26	9	9	7	272

P-1.2: POKAZATELJI PERFORMANSE PRUŽALACA USLUGA

Kvalitet vode koju snabdevaju pružaoci usluga vode

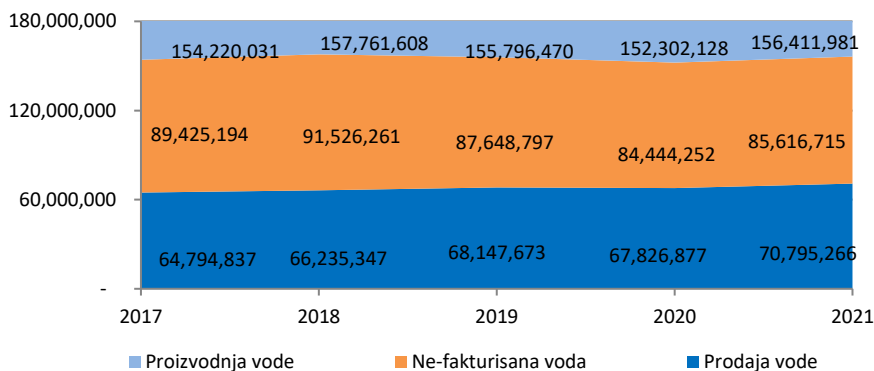
Podaci o kvalitetu vode koje je prijavila NJIZK na nivou sektora sumirani su na sledeći način:

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

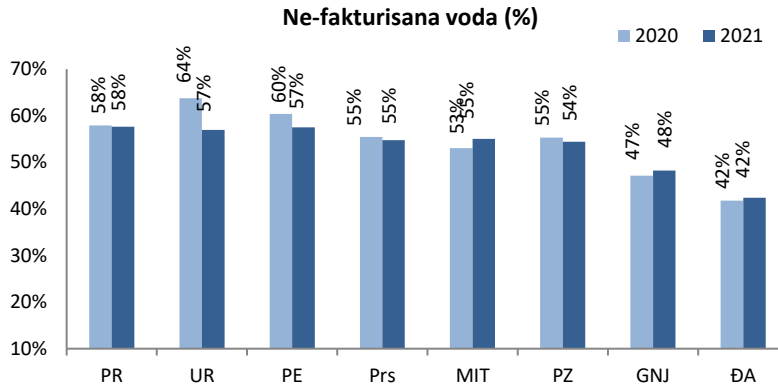
Napomena: Rezultati obuhvataju period januar-septembar 2021. Treba naglasiti da RAUV nije zadozvoljan kašnjenjem NJIZK da podeli podataka o kvalitetu vode sa RAUV, uprkos činjenici da su obe institucije potpisale sporazum o saradnji.

Proizvodnja, fakturisanje i nefakturisana voda (NFV)

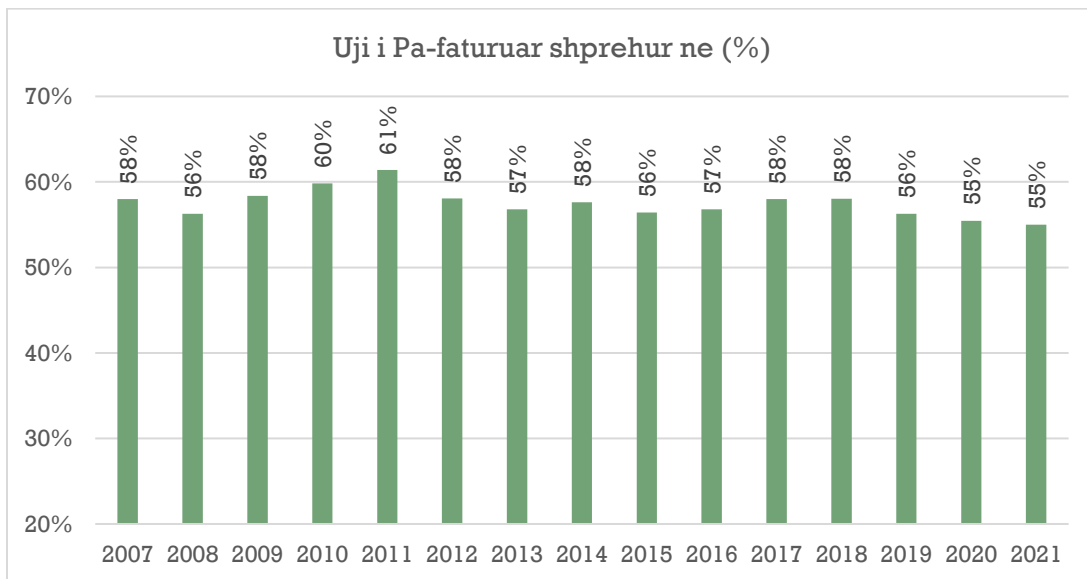
Proizvodnja vode se odnosi na količinu prečišćene vode koja je uvedena u sistem, prodaja vode koja je fakturisana potrošačima, dok nefakturisana voda podrazumeva količinu vode koja nije fakturisana i koja ne donosi prihod. Na slici 3 prikazana je količina proizvedene, fakturisane i nefakturisane vode za 2017 ... 2021.



Slika 3. Proizvedena, fakturisana i nefakturisana voda na nivou sektora



Slika 4. Nefakturisana voda na regionima



Slika 5. Nefaturisana voda za period 2007...2021

Na nivou sektora UPF tokom 2021. godine iznosi 55%, u odnosu na prethodnu godinu vrednost je ostala ista. Visoka stopa UPF-a i nedostatak poboljšanja tokom godina su izuzetno zabrinjavajući.

Tabela 15. Nefakturisana voda ze drzave u regionu i i EU

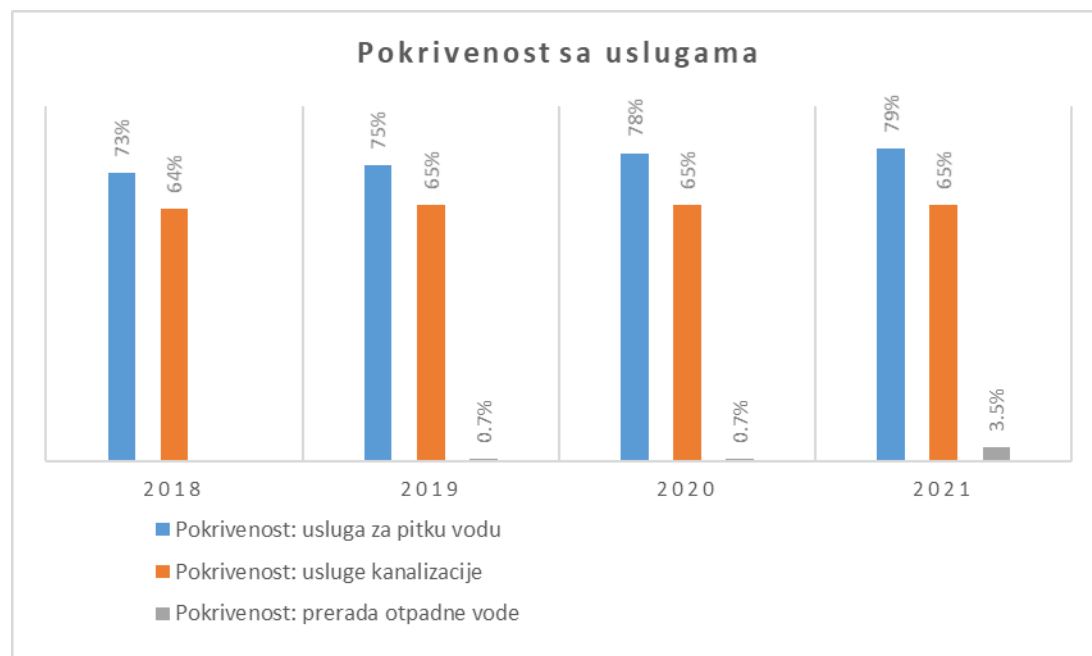
Shtetet e regjionit	UPF (%)	Shtetet e evropiane	UPF%
Shqiperia	65%	Gjermania	10%
Maqedonia e Veriut	62%	Finlanda	17%
Mali i Zi	68%	Polonia	25%
Bosna e Hercegovina	45%	Austria	15%
Serbia	42%	Suedia	17%
Kosova	55%	Çekia	20%
		Norvegjia	20%
		Belgjika	19%
		Bullgaria	61%
		Rumania	53%
		Italia	39%
		Franca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

Pokrivenost uslugama vode i otpadnih voda

Trenutno se samo 78% stanovništva Kosova je snabdevena vodom za piće od strane licenciranih kompanija, ostali građani ili naselja se snabdevaju vodom preko privatnih bunara, sistema za samoznabdevanje vodom kojima upravlja zajednica ili opštine, a koji još uvek nisu integrisane u regionalne strukture RKV. Regioni koji imaju najmanje pokrivenost sa uslugama snabdevanja pijaćom vode su region Gnjilane sa 61%, region Prizrena sa 67% i region Mitrovice sa 77%.

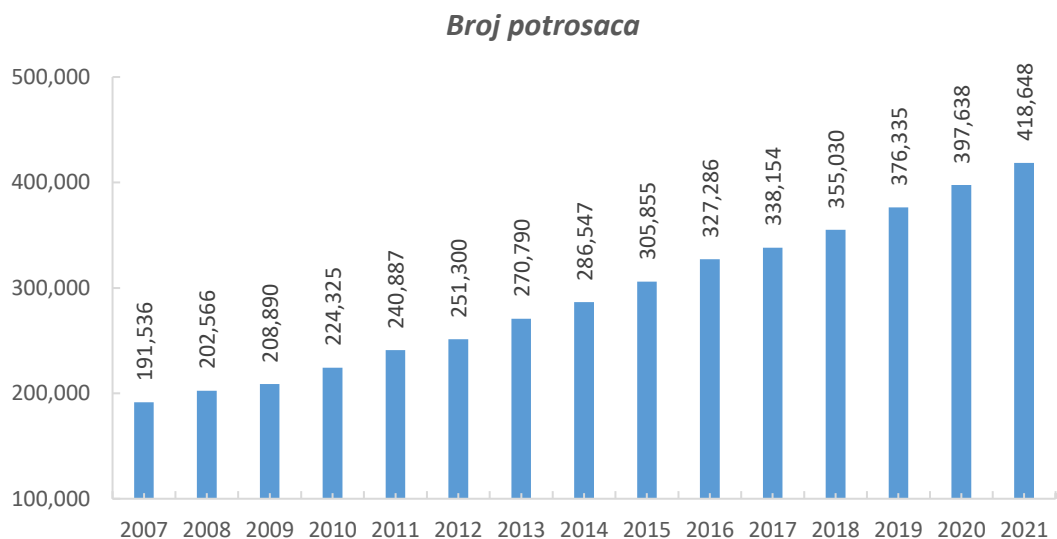
Integracija postojećih ruralnih sistema vodosnabdevanja unutar RKV bi značajno povećala nivo pokrivenosti vodnim uslugama i istovremeno bi obezbedila kontrolu kvaliteta potrošene vode.

Što se tiče pokrivenosti uslugama otpadnih voda, situacija je još gora; na nivou sektora pokrivenost je 65%, sa regionom Peći sa 45%, pokrivenosti, regionom Gnjilana sa 50% pokrivenosti Mitrovice sa 60%. Treba napomenuti da još uvek postoje kanalizacioni sistemi u ruralnim oblastima koji još uvek nisu integrisani u RKV, kao što bi značajno povećalo nivo pokrivenosti kanalizacionim uslugama.



Slika 6. Pokrivenosti sa uslugama

Što se tiče proširenja uslužnog područja, gde se kao indikator uzima povećanje broja potrošača za period 2007...2021 godine imamo sledeće trendove:



Slika 7. Trend povećanja broja kupaca godinama

Promet, naplata (gotovina) i stopa naplate

Tabela 14 prikazuje performansu prodaje na nivou sektora za period 2017...2021. godine

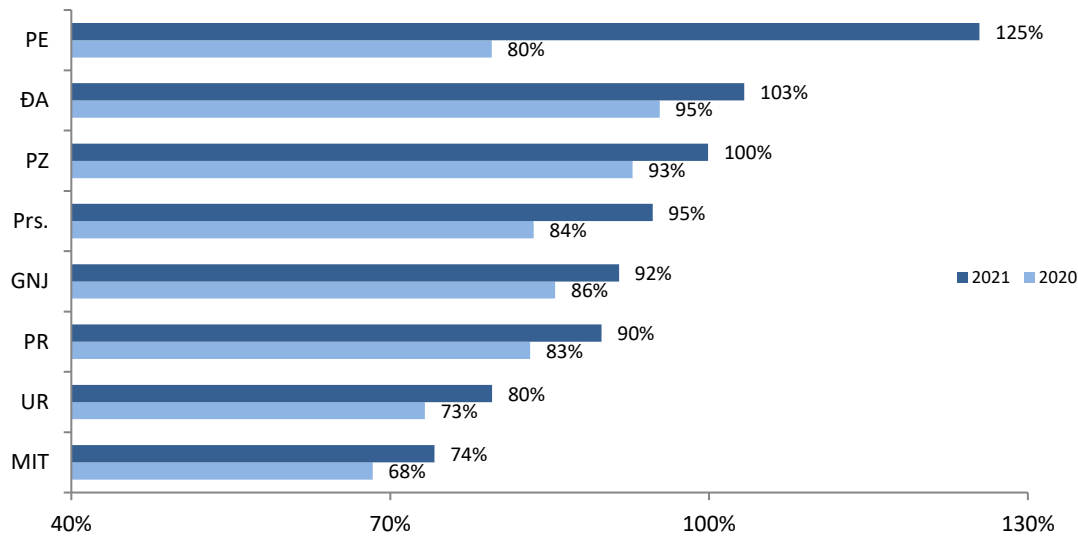
Efikasnost prometa (uključujući prihode od redovnog fakturisanja za usluge vode i otpadnih voda, subvencije i prihode od ostalih poslovnih aktivnosti). Efikasnost naplate (gotovine) uključujući prihode od redovnog fakturisanja za usluge vode i otpadnih voda, subvencije i prihode od ostalih poslovnih aktivnosti). Odnos između prometa i naplate je 95% i ima trend rasta u 2021. godini u odnosu na prethodne godine.

Tabela 16. Promet, naplata i odnos gotovina /promet

Godine	Promet	Naplata (gotovina)	Gotovina/Promet
2017	35,244,735	29,817,012	85%
2018	35,308,926	32,366,803	92%
2019	37,014,636	33,204,512	90%
2020	36,658,044	29,772,231	81%
2021	37,555,661	35,614,516	95%

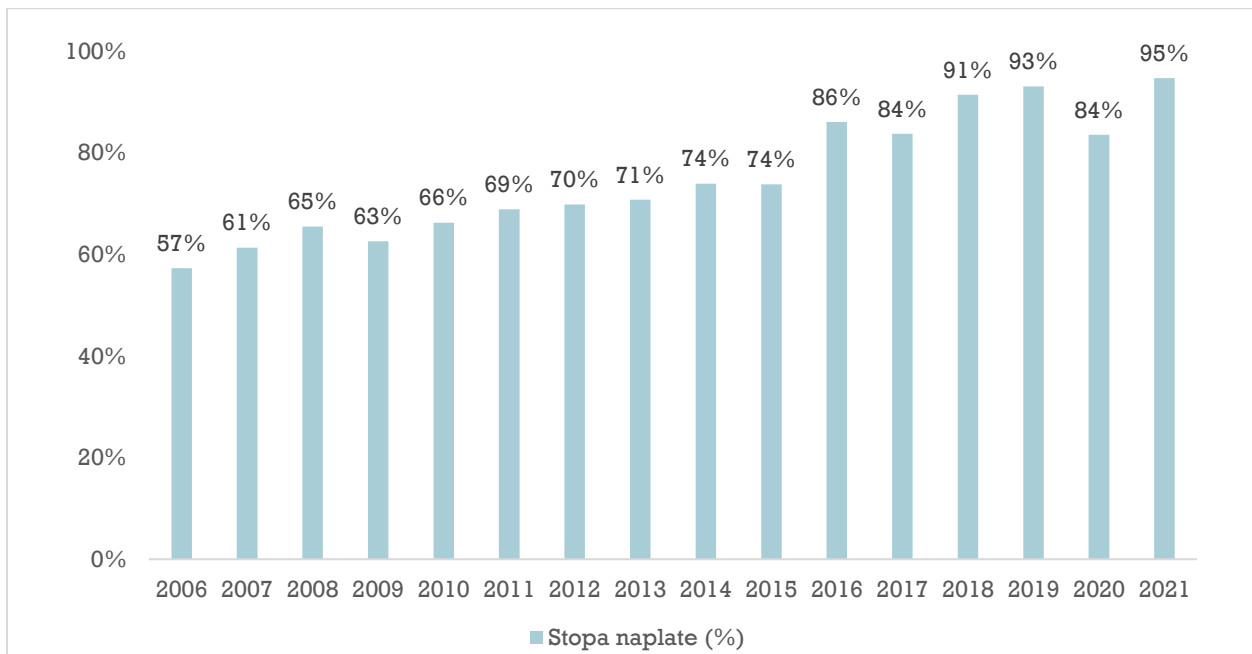
Stopa naplate

Efikasnost naplate ili iznos prikupljenog gotovog novca u odnosu na fakturisanje, mere efikasnost sa kojom RKV pretvara fakturisanje u gotovinu. Ovo je jedan od najznačajnijih pokazatelja koji pored efikasnosti naplate i smanjenja gubitaka vode direktno utiče na finansijsku održivost kompanije.



Slika 8. Stopa naplate po regionima

U 2021. godini došlo je do povećanja stope naplate svih RKV u odnosu na 2020. godinu, što je uticalo na povećanje prosečne naplate u sektoru na 95%. Trend proširenja oblasti usluga izražen kroz indikator povećanja broja kupaca prikazan je na slici 9.

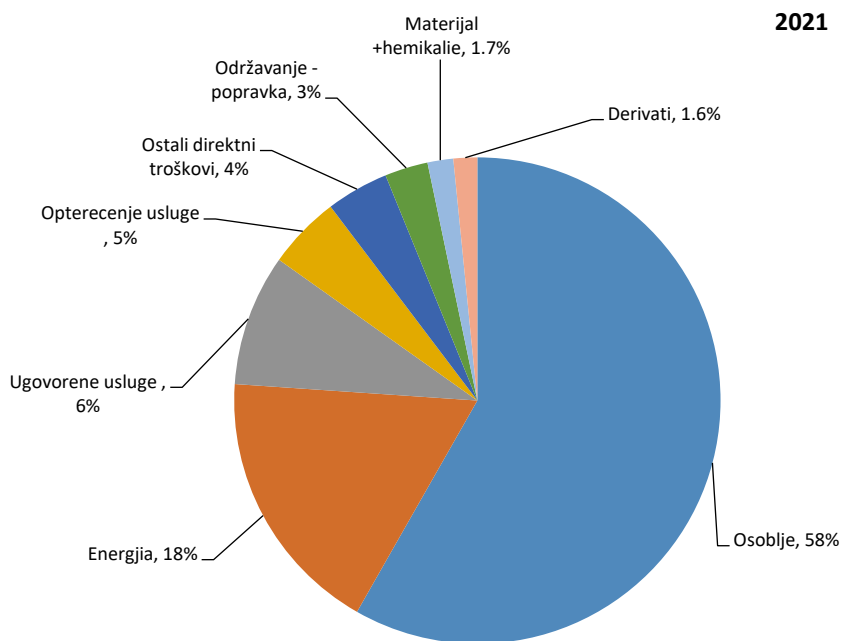
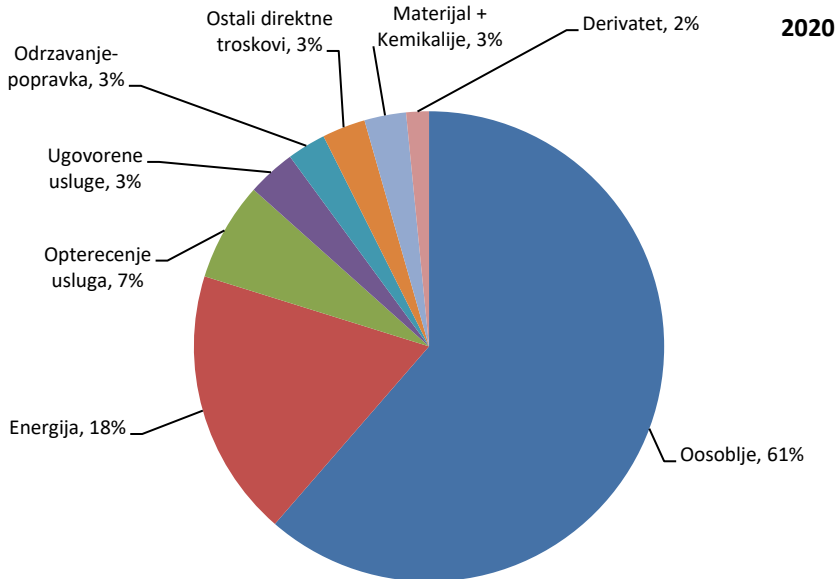


Slika 9. Trend naplate tokom godina

Struktura operativnih troškova

Kontrola operativnih troškova je veoma važna u pružanju usluga. Dve od glavnih kategorija rashoda su plate i energija. Ove dve kategorije su u 2019. godini činile oko 77% ukupnih operativnih troškova, 2020.

godine 78%, a 2021. godine 76% ukupnih troškova poslovanja. Učešće operativnih troškova za 2020. i 2021. godinu dato je na slikama 11 i 12.



Slika 10 i 11. Struktura operativnih troškova

Operativni troškovi za troškove kadrovskog centra i za energiju za Kosovo sa zemljama u regionu

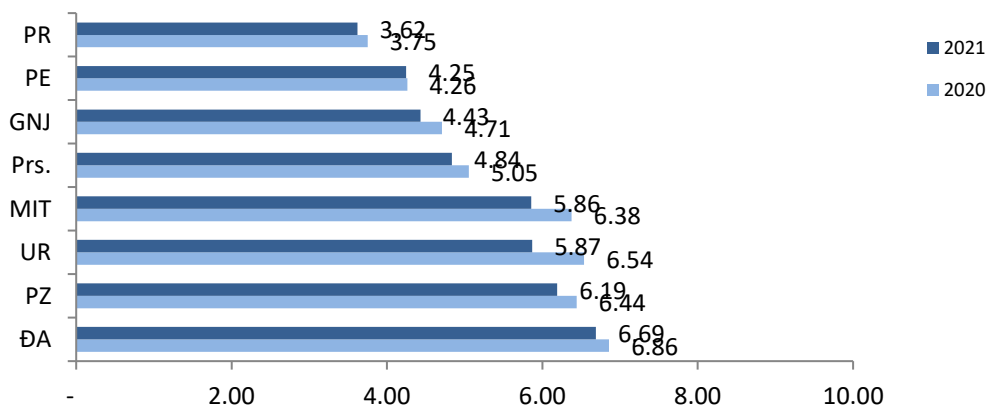
Od operativnih troškova najveće učešće imaju mesta troškova za osoblje i troškove energije. U 2021. godini troškovi plata čine 58% ukupnih operativnih troškova, iako su manji za 3% u odnosu na 2020. Poređenje ova dva centra troškova za Kosovo sa drugim zemljama u regionu predstavljeno je u tabeli 17.

Tabela 17. Poređenje troškova osoblja i energije za nekoliko zemalja u regionu

Drzave u regionu	Godina	Troskovi osoblje (%)	Troskovi za energiju (%)
Kosova	2020	61%	18%
Albanija	2020	43% ¹	29%
Severna Makedonija	2016	54%	8%
Crna Gora	2020	82%	14%
Bosnia i Hercegovina	2020	59%	9%
Serbija	2020	47%	11%
Hrvatska	2015	39%	9%

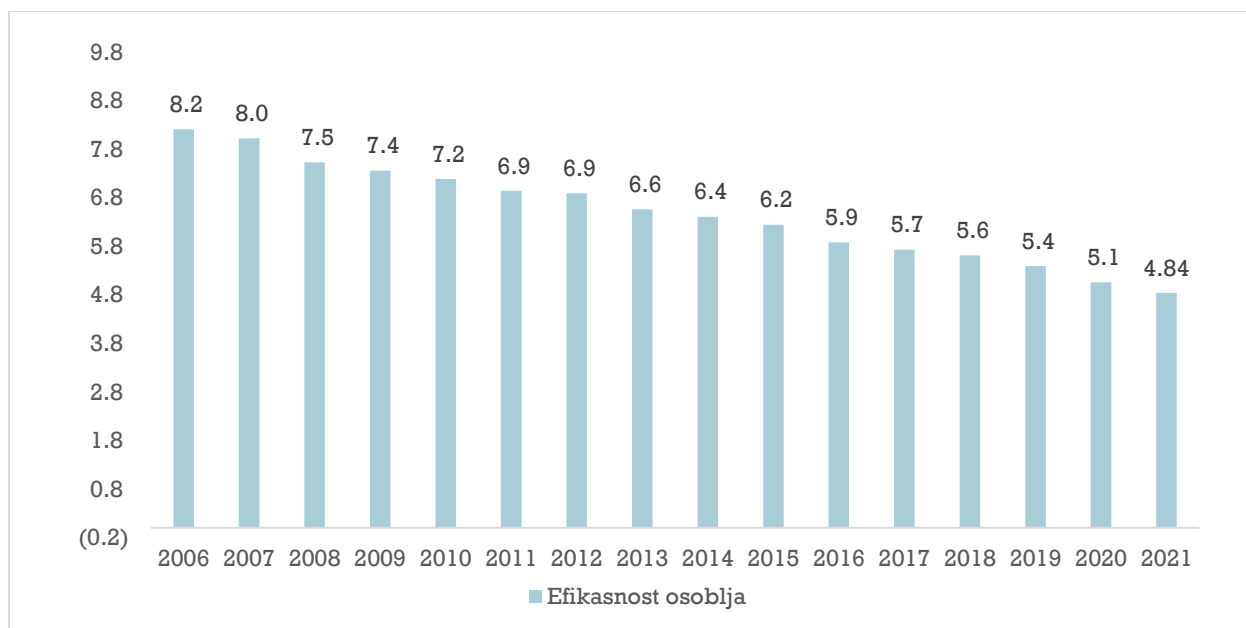
Efikasnost osoblja RAU-a

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



Slika 12. Efikasnost osoblja po regijama

Efikasnost osoblja za period 2006-2021 je prikazana na slici 13.



Slika 13. Efikasnost osoblja po godinama

U 2021. godini u odnosu na 2020. efikasnost osoblja na nivou sektora je blago poboljšana, pala je na stopu od 4,84 sa 5,05, koliko je bila u 2020. godini. Poboljšanje ovog koeficijenta dolazi kao rezultat povećanja broja kupaca registrovanih u postojeća oblast snabdevanja.

Dok je poređenje efikasnosti osoblja na Kosovu sa zemljom regiona predstavljeno u tabeli 18.

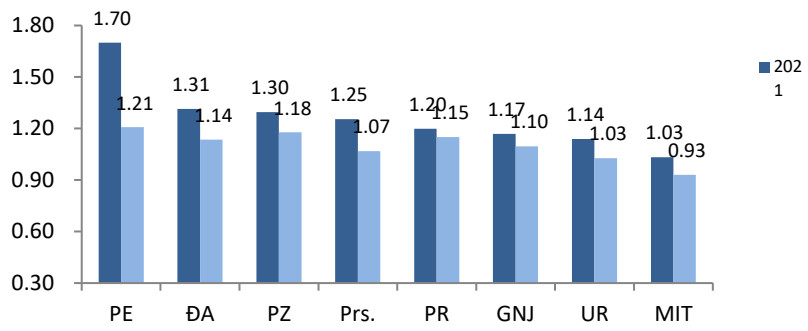
Tabela 18. Poređenje troškova norma rada i efikasnost osoblja za nekoliko zemalja u regionu

Drzave u regionu	Godina	Norma rada	Efikasnost osoblja (osoblje/1000 potros.)
Kosova	2020	1.28	4.8
Albanija	2020	1.03	5
Severna Makedonija	2016	0.93	3
Crna Gora	2020	1.93	5
Bosnia i Hercegovina	2020	1.13	7
Serbija	2020	1.02	4
Hrvatska	2015	1.11	3

Međunarodna dobra praksa predlaže stopu nižu od 5 zaposlenih za opsluživanje 1000 potrošača, a stopa viša od 5 ukazuje prekomerni rad.

Stopa pokrivenosti radnom snagom

Stopa pokrivenosti radnom snagom meri sposobnost kompanije da pokrije operativne troškove iz zaposlovnih prihoda. To znači da dobro finansijsko upravljanje zahteva da ovaj koeficijent bude veći od 1. odnos se izračunava deljenjem operativnih prihoda sa operativnim troškova, uključujući subvencije, ali ne uključuje održavanje kapitala i rezervisanja za loše dugove.



Slika 14. Stopa pokrivenosti radnom snagom

PRILOG 2: TARIFE ZA PITKU VODU I OTPADNE VODE

Sledeća tabela prikazuje tarife za vodu i otpadne vode za sve RKV i kategorije potrošača.

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

#	Drzava	Grad	Klienti	Volumska tarifa za pitku vodu i za kanalizaciju €/m ³
1	Kosova	Prosek	Domacinstvo	0.44
			Ne-dmoacinstvo	0.78
2	Albania	Tiranë	Domacinstvo	0.63
			Ne-dmoacinstvo	1.40
2	Albania	Durrës	Domacinstvo	0.99
			Ne-dmoacinstvo	1.48
3	Severna Makedonija	Skopje	Domacinstvo	0.48
			Ne-dmoacinstvo	1.07
4	Crna Gora	Herceg Novi	Domacinstvo	0.98
			Ne-dmoacinstvo	2.02
5	Serbi	Novi Sad	Domacinstvo	0.76
			Ne-dmoacinstvo	1.78
6	Bosna i Hercegovina	Sarajevo	Domacinstvo	0.61
			Ne-dmoacinstvo	0.85
7	Hrvatska	Osijek	Domacinstvo	1.08
			Ne-dmoacinstvo	1.80

Adresa RAUV-a

Regulatorni Autoritet za Usluge Vode

Ulica: Ali Pashë Tepelena, br. 1

E-mail: info@arru-rks.org

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