



Republika e Kosovës - Republika Kosova - Republic of Kosovo

AUTORITETI RREGULLATÖR PËR SHËRBIMET E UJIT  
REGULATORNI AUTORITET ZA USLUGE VODE  
WATER SERVICES REGULATORY AUTHORITY



## Raporti i Punës për Vitin – 2021

---

Mars, 2022

## PËRMBAJTJA

<b>LISTA E SHKURTESAVE .....</b>	<b>2</b>
<b>1. PËRMBLEDHJE EKZEKUTIVE .....</b>	<b>3</b>
<b>2. KORNIZA LIGJORE .....</b>	<b>6</b>
2.1    BAZA LIGJORE E NDRYSHUAR/ PLOTËSUAR GJATË PERIUDHËS RAPORTUESE .....	6
2.2    VËSHTIRËSITË LIGJORE QË KA PASUR ARRU .....	7
<b>3. ORGANIZIMI INSTITUCIONAL I ARRU .....</b>	<b>8</b>
3.1    MISIONI DHE VIZIONI I ARRU-SË.....	8
3.2    VIZIONI .....	8
3.3    PËRGJEGJËSITË LIGJORE TË ARRU-SË .....	8
<b>4. FUSHËVEPRIMI I ARRU .....</b>	<b>9</b>
4.1    STRUKTURA ORGANIZATIVE E ARRU .....	11
4.2    BORDI I DREJTORËVE .....	13
4.3    EKZEKUTIVI I ARRU .....	13
4.4    BURIMET NJERËZORE.....	14
4.5    ASETET .....	14
<b>5. AKTIVITETET PËR PERIUDHËN RAPORTUESE .....</b>	<b>16</b>
5.1    AKTIVITETET E REALIZUARA NË VITIN 2021 .....	16
5.2    PLANI PËR VITIN VIJUES .....	29
5.3    VEPRIMET E NDËRMARRA PËR RREGULLIMIN E SHËRBIMEVE TË UJIT .....	29
<b>6. SFIDAT DHE REKOMANDIMET.....</b>	<b>32</b>
6.1    SFIDAT.....	32
6.2    REKOMANDIMET .....	33
<b>7. RAPORTI FINANCIAR.....</b>	<b>34</b>
7.1    TË HYRAT .....	34
7.2    BUXHETI I APROVUAR PËR ARRU.....	34
7.3    SHPENZIMET BUXHETOKE .....	35
<b>8. ADRESIMI I REKOMANDIMEVE TË ZYRËS SË AUDITORIT TË PËRGJITHSHËM.....</b>	<b>36</b>
<b>SHTOJCA 1: TË DHËNAT E OFRUESVE TË SHËRBIMEVE TË UJIT .....</b>	<b>37</b>
SH-1.1: ANKESAT DHE NATYRA E ANKESAVE TË KONSUMATORËVE .....	37
SH-1.2: TREGUESIT E PERFORMANCËS TË OFRUESVE TË SHËRBIMEVE TË UJIT .....	38
<b>SHTOJCA 2: TARIFAT PËR UJË DHE UJËRA TË NDOTUR .....</b>	<b>48</b>

## LISTA E SHKURTESAVE

ARRU	– Autoriteti Rregullator për Shërbimet e Ujit
BD	– Bordi i Drejtorëv të KRU-ve
IKSHPK	– Instituti Kombëtar i Shëndetit Publik të Kosovës
IAWD	– Shoqata Ndërkombëtare e Ujit të Danubit
IBNET	– Rrjeti Ndërkombëtar i Bechmarkingut
NJPMNP	– Njësia për Politika dhe Monitorim të Ndërmarrjeve Publike
Nj-I	– Njësia për inspektim
KNMU	– Këshilli Ndërministror për Ujërat
ME	– Ministria e Ekonomisë
MIE	– Ministria e Integrimeve Evropiane
MEF	– Ministria e Ekonomisë dhe Financave
MMPHI	– Ministria e Mjedisit, Planifikimit Hapësinor dhe Infrastrukturës
MTIN	– Ministria e Tregtisë, Industrisë dhe Ndërmarrësisë
KRU	– Kompanitë Rajonale të Ujësjellësit
KK	– Komisioni Funksional Parlamentar i Kuvendit të Kosovës
KZA	– Komisioni për Zgjidhjen e Ankesave
UPF	– Uji i Pa Faturuar
PMA	– Plani i menaxhimit të aseteve
PB	– Plani i Biznesit
D-ÇL&L	– Departamenti për çështje ligjore dhe licencim
D-P	– Departamenti për performancë
D-AF	– Departamenti për administratë dhe financa
D-T	– Departamenti për tarifa
DANUBIS	– Programi i Bechmarkingut të Vendeve të Regionit të Danubit
ERRU	– Enti Rregulator i Ujit të Shqipërisë
QK	– Qeveria e Kosovës
QRSHP	– Qendrat Regionale të Shëndetit Publik
GNI	– Grupi Ndërinstitucional i themeluar nga KNMU
GIS	– Sistemi informativ gjografik
SCO	– Zyra Zvicerane për Zhvillim
SHUKOS	– Shoqata e Ujësjellësve dhe Kanalizimeve të Kosovës
SKZH	– Strategjia kombëtare për zhvillim
ZD	– Zëvendës Drejtori i ARRU
ZMP	– Zyrtar për Marëdhënie me Publikun
WAREG	– Shoqata Evropiane e Rregullatorëve të Ujit

## 1. PËRMBLEDHJE EKZEKUTIVE

Autoriteti Rregullator për Shërbime të Ujit (ARRU), është Autoritet i pavarur me mandat ligjor (Ligi Nr. 05/L -042 për Rregullimin e Shërbimeve të Ujit dhe Ligji nr. 06/I - 088 për ndryshimin dhe plotësimin e ligjit nr. 05/I-042 për Rregullimin e Shërbimeve të Ujit) për rregullimin e veprimtarisë së ofruesve të shërbimeve të ujit (të pijshtëm), ujërave të ndotura dhe të furnizuesve të ujit me shumicë. Roli i ARRU është që të sigurojë ofrimin e shërbimeve cilësore, eficiente, dhe të sigurta në baza jo-diskriminuese për tërë konsumatorët në Kosovë, duke pasur parasysh para së gjithash mbrojtjen e shëndetit publik dhe mjedisit. Autoriteti Rregullator për Shërbime të Ujit ka përgjegjësinë edhe për të zhvilluar dhe avancuar kornizën rregullatore, plotësimin me standarde të reja për të siguruar që Kompanitë Regionale të Ujit të licencuara të ofrojnë, furnizim me ujë të pijshtëm dhe shërbime të ujërave të ndotura në mënyrë: efikase, me kosto të përballueshme si dhe të qëndrueshme për të gjithë konsumatorët brenda zonës së shërbimit.

Ky raport përbledh aktivitetet e realizuara të ARRU gjatë vitit 2021 (1 Janar 2021 deri 31 Dhjetor 2021), inspektimet e kryera nëpër KRU, si dhe një analizë të shkurtër të disa treguesve kyç të performancës së ofruesve të shërbimeve të ujit & ujërave të ndotur dhe raportin financiar të ARRU-së.

Përveç obligimit ligjor për hartim dhe dorëzim të Raportit Vjetor të Punës së ARRU-së në Kuvendin e Republikës së Kosovës, ky raport synon të jetë një burim shtesë informacioni për publikun dhe palët e interesuara për sa i përket performancës së Autoritetit në rregullimin e sektorit të shërbimeve të ujit të pijshtëm dhe ujërave të ndotur. ARRU, në kuadër të mandatit të saj ligjor, publikon të gjitha raportet, urdhëresat dhe të dhënrat tjera lidhur me aktivitetet dhe performancën e sektorit në web-faqen e saj <http://www.arru-rks.org>.

Duhet potencuar se për ARRU-në viti 2021 ka qenë një vit me sfida dhe vështirësi, fillimi i shkak të situatës me pandeminë COVID-19, gjatë së cilës periudhë ARRU, sikur edhe institucionet tjera, për një periudhë të caktuar, ka funksionuar vetëm me staf esencial. Kjo situatë është reflektuar edhe në vonesën apo edhe anulimin e disa aktiviteteve të rregullta inspektuese (me prezencë fizike), të cilat kanë qenë të planifikuar të ekzekutoheshin pikërisht në periudhën kur Qeveria e Republikës së Kosovës kishte vendosur masat kufizuese për parandalim të përhapjes së pandemisë COVID-19.

Sfidë tjetër në vitin 2021 ka qenë tranzicioni i menaxhmentit të ARRU-së; dy pozitat kryesore menaxheriale të ARRU-së ajo e Drejtorit dhe Zëvendës Drejtorit, për shkak të përfundimit të mandatit, ka qenë dashtë të publikohen dhe përzgjidhen kandidatë të rinjë përmes procedurave të rregullta në Kuvendin e Kosovës.

Përkundër të gjitha sfidave dhe vështirësive, ARRU falë angazhimit të stafit të saj dhe bashkëpunimit të mirë me KRU-të dhe palët tjera të interesit, ka arritur të realizojë obligimet e saj ligjore dhe të përmbushë synimet e saj strategjike.

Në vitin 2021 ka filluar së zbatuari Plani Strategjik i ARRU 2021-2023, në të cilin janë përcaktuar 6 (gjashtë) Synime Strategjike, të cilat burojnë nga mandati dhe përgjegjësitë ligjore që i ka ARRU. Përmes këtyre Synimeve Strategjike, ARRU synon të avancojë më tutje cilësinë e shërbimeve të sektorit të ujit në përgjithësi. Synimet Strategjike të definuar në Planin Strategjik 2021-2023 janë dhënë në vijim:

- Avancimi dhe zbatimi i legjislacionit dhe kornizës rregullatore;
- Avancimi dhe zbatimi i procesit tarifor për periudhën 2022-2024;
- Përmirësimi i performancës së ofruesve të shërbimeve të ujit dhe ujërave të ndotur;
- Avancimi dhe përmirësimi i standardeve të shërbimeve;
- Avancimi i qëndrueshmërisë operative dhe financiare të ARRU; dhe

- Ngritja e profilit të ARRU në sektorin e ujit.

Raporti i Punës për vitin 2021, përkatësisht kapitulli 5 ku raportohet për aktivitetet e realizuara të ARRU për periudhën raportuese, është hartuar duke ndjekur logjikën e Synimeve Strategjike të cilat janë zërthyer pastaj në objektiva përkatëse. Raporti i Punës, krasas raportimit të aktiviteteve të realizuara, njëkohësisht bën matjen e realizimit të aktiviteteve të prezantuara në Planin e Performancës për vitin 2021, analizon arritjet, ngecjet dhe jep sqarime në rast të mos realizimit të aktiviteteve të planifikuara.

#### Synimi strategjik 1: Avancimi dhe zbatimi i legjislacionit dhe kornizës rregullatore

Në kuadër të këtij synimi janë prezantuar aktivitetet, të dhënët për aktet nënligjore të cilat janë ndryshuar dhe plotësuar, të dhënët e përmbledhura nga proceset gjyqësore dhe statusin e tyre, vendimet e marra nga ARRU, ankesat e konsumatorëve dhe statusin e zgjidhjes së ankesave të konsumatorëve, analizën e natyrës së ankesave të konsumatorëve dhe të gjeturat nga monitorimi i rregullt vjetor i plotësimit të kushteve të licencës nga KRU-të.

#### Synimi strategjik 2: Avancimi dhe zbatimi i procesit tarifor për periudhën 2022-2024

ARRU, përmes departamentit të tarifave, gjatë vitit 2021 ka qenë e angazhuar në përgatitjen dhe finalizimin e procesit të caktimit të tarifave për ujë për periudhën 2022-2024 për 7 KRU-të dhe për NHE Ibër-Lepenci për shitje të ujit me shumicë. Ky proces është përmbyllur me aprovimin e tarifave dhe publikimin e urdhëresës tarifore për shërbimet e ujit për të gjitha KRU-të dhe tarifat e ujit me shumicë për NHE Ibër-Lepenci për periudhën 2022-2024.

#### Synimi strategjik 3: Përmirësimi i performancës së ofruesve të shërbimeve të ujit dhe ujërave të ndotur

Përgjegjësi tjetër e ARRU-së është monitorimi i progresit dhe raportimi i performancës së KRU-ve. Monitorimi i performancës bëhet përmes analizës së një numri të caktuar të treguesve të performancës, që kanë të bëjnë me plotësimin e standardeve të shërbimeve, aspekteve financiare dhe operative të KRU-ve. Raporti vjetor i performancës për ofruesit e shërbimeve të ujit zakonisht publikohet në Qershori/Korrik të çdo viti.

#### Synimi strategjik 4: Avancimi dhe përmirësimi i standardeve të shërbimeve

Inspektimi i rregullt i veprimeve të ofruesve të shërbimeve të ujit dhe ujërave të ndotur ka për qëllim të verifikojë nëse ofruesit e shërbimeve i kryejnë aktivitetet e tyre në pajtim me Ligjin Nr. 05/L-42 për Rregullimin e Shërbimeve të Ujit, në pajtim me rregulloret dhe vendimet e aprovuara nga ARRU. Të dhënët e raportuara nga KRU-të verifikohen përmes inspektiveve në teren.

#### Synimi strategjik 5: Avancimi i qëndrueshmërisë operative dhe financiare të ARRU

Që ARRU të mund të operojë dhe të ushtrojë përgjegjësitet e saj ligjore, është esenciale që ARRU të sigurojë burimin financier. ARRU siguron të hyrat nga mbledhja e taksave vjetore të licencimit (TVL) prej KRU-ve.

#### Synimi strategjik 6: Ngritja e profilit të ARRU në sektorin e ujit

ARRU gjatë vitit 2021 ka vazhduar bashkëpunimin dhe komunikimin konstruktiv me të gjitha institucionet dhe palët e interesit në Kosovë, në veçanti me Ministrinë e Ekonomisë dhe Njësinë për Politika dhe Monitorim të Ndërmarrjeve Publike; Institutin Kombëtar të Shëndetit Publik (IKSHPK) – përfshirë Qendrat Regionale të Shëndetit Publik (QRSHP); Komisionin Parlamentar për Ekonomi, Industri, Ndërmarrësi dhe Tregti; Ministrinë e Mjedisit, Planifikimit Hapësinor dhe Infrastrukturë (MMPHI)-Autoriteti Rajonal i Pellgjeve Lumore; Ministrinë e Financave (MF); Shoqata e Ujësjellësve dhe Kanalizimit të Kosovës (SHUKOS), Ministrinë për Integrime Evropiane (MIE), Kompanitë Regionale të Ujësjellësve (KRU-të), Bordet e Drejtoreve të KRU-ve si dhe me donatorët e involvuar në sektorin e ujit në Kosovë.

ARRU gjithashtu ka realizuar takime dhe ka mirëmbajtur komunikimin dhe bashkëpunimin me organizatat dhe rregulatorët e ujit të vendeve të regionit (Shqipëri, Mali i Zi dhe Maqedoni e Veriut), ka vazhduar

bashkëpunimin me Rregulatorët Evropianë për Ujë - WAREG (European Water Regulators), DANUBIS (Danube Utility Benchmarking and Information Sharing) që është platformë komunikimi dhe shkëmbimi e njohurive dhe të dhënave për shërbimet e furnizimit me ujë dhe kanalizimeve në Evropën Juglindore, Lindore dhe Qëndrore.

Në aspektin e organizimit dhe funksionimit të brendshëm, për ARRU është me rëndësi që stafi të jetë i përgatitur për sfidat e vazhdueshme me të cilat përballet. Është me rëndësi që ARRU si institucion të jetë atraktiv për ekspertët, që të investohet në ngritjen e kapaciteteve të personelit në fushën e rregullativës ujore. Duke qenë se në Kosovë impiantet e para për përpunimin e ujërave të ndotur janë futur në operim tashmë, sfidë për ARRU-në do të jetë caktimi i tarifave “të drejta” për ujërat e ndotur dhe përpunimin e tyre.

## 2. KORNIZA LIGJORE

Autoriteti Rregullator për Shërbimet e Ujit (ARRU) është themeluar me Ligjin nr. 05/L -042 për Rregullimin e Shërbimeve të Ujit. Ky ligji e përcakton kornizën për rregullimin ekonomik të kompanive publike që ofrojnë furnizim me ujë të pijshëm dhe shërbime të ujërave të ndotura në Kosovë, si dhe përcakton përgjegjësitë dhe autorizimet e ARRU, si rregulator i pavarur që i përgjigjet Kuvendit të Republikës së Kosovës. Në bazë të këtij ligji ARRU ka nxjerrë aktet normative sekondare, në bazë të cilave është rregulluar veprimtaria dhe janë specifikuar detyrat, përgjegjësitë dhe obligimet e të gjitha palëve (ARRU, ofruesve të shërbimeve, konsumatorëve, etj.).

Baza ligjore dhe rregullative sipas së cilës funksionon ARRU është dhënë në vijim:

- Ligji Nr. 05/L-042 për rregullimin e shërbimeve të Ujit dhe Ligji Nr. 06/I-088 për ndryshimin dhe plotësimin e Ligjit Nr. 05/L-042 për Rregullimin e Shërbimeve të Ujit.

ARRU, ka kompletuar më tej përgjegjësit, funksionet dhe procedurat e punës, përmes legjislacionit dytësor të përbledhura si në vijim:

- Regullore Nr. 04/2016 për Inspektimin e Përbushjes së Obligimeve Rregullatore nga Ofruesit e Licencuar të Shërbimeve të Ujit në Kosovë,
- Regullore Nr. 05/2016 për Licencimin e Ofruesve të Shërbimeve të Ujit në Kosovë,
- Regullore Nr.06/2016 për Ndërprerje nga Shërbimet e Ujit në Kosovë,
- Regullore Nr. 09/2019 për Zgjidhjen e Ankesave të Konsumatorëve,
- Regullore Nr.10/2019 për Standardet Minimale të Shërbimeve të Ujit në Kosovë,
- Regullore Nr. 11/2019 për ndryshimin dhe plotësimin e rregullores nr. 03/2016, rregullores nr. 04/2016, rregullores nr. 05/2016, rregullores nr. 06/2016 dhe rregullores nr. 07/2016,
- Regullore Nr. 12/2020 për Përcaktimin e Tarifave për Shërbimet e Ujit në Kosovë,
- Regullore Nr. 13/2021 për Kartën e Konsumatorit dhe Rregullimin e Marrëdhënieve Juridike në mes të Konsumatorit dhe Ofruesit të Shërbimeve të Ujit,

### 2.1 BAZA LIGJORE E NDRYSHUAR/ PLOTËSUAR GJATË PERIUDHËS RAPORTUESE

ARRU në vazhdimësi ndryshon dhe plotëson bazën ligjore dhe rregullatore me qëllimin kryesor avancimin e sektorit të ujit. Gjatë periudhës raportuese, pra gjatë vitit 2021, ARRU ka hartuar një Rregullore të re dhe ka plotësuar dhe ndryshuar një Rregullore tjetër.

**Rregullore Nr. 13/2021** për Kartën e Konsumatorit dhe Rregullimin e Marrëdhënieve Juridike në mes të Konsumatorit dhe Ofruesit të Shërbimeve të Ujit ka për qëllim të themelojë marrëdhëniet kontraktuese në mes të konsumatorëve dhe ofruesve të shërbimeve të çështjeve vijuese:

- Përbajtjes minimale të kartës së konsumatorëve dhe sistemit me të cilin ofruesit e shërbimeve e hartojnë dhe e nxjerrin atë për konsumatorët;
- Përbajtjes minimale dhe kushtet e kontratës për shërbime me konsumatorët;
- Përbajtjes minimale të faturës lëshuar konsumatorëve pas ofrimit të shërbimeve;
- Përbajtjes së regjistrat të konsumatorëve.

Drafti i Kontratës për Shërbime me Konsumatorët është hartuar nga ARRU në bashkëpunim të ngushtë me KRU-të dhe ka filluar së zbatuari.

**Rregullorja Nr. 14/2021** ka për qëllim të ndryshojë dhe plotësojë Rregulloren Nr.06/2016 për Ndërprerje nga Shërbimet e Ujit në Kosovë si dhe kompensimin e humbjeve që i shkaktohen ofruesit të shërbimeve të ujit (KRU-ve) për shkak të kyçeve të pa autorizuara në rrjetin shpërndarës të ujit. Me këtë ndryshim ofruesit e shërbimeve, përpos shkyçjes së menjëherëshme, kanë të drejtë që shfrytëzuesin e pa autorizuar ta ngarkojnë me një sasi të ujit si kompensim për ujin e shfrytëzuar.

Ndryshimi i rregullores Nr. 14/2021 është mirë pritur nga KRU-të dhe besohet se do ti ndërprefej keqpërdorimet e shfrytëzueseve të paautorizuar të lidhen në rrjetin e ujësjellësit dhe do të kontribuojë në zvogëlimin e humbjeve të ujit.

## 2.2 VËSHTIRËSITË LIGJORE QË KA PASUR ARRU

ARRU funksionon sipas Ligjit Nr. 06/L-088 për ndryshimin dhe plotësimin e ligjit Nr. 05/L-042 për Rregullimin e Shërbimeve të Ujit.

Ky ligj duhet të ndryshohet pasi nuk i adreson aspektet teknike të instalimit të infrastrukturës së ujit dhe kanalizimit, duhet të përcaktojë standardet minimale për pajisjet që mund të shfrytëzohen në infrastrukturën e ujit; nuk adreson qartazi pronësinë dhe lokacionin e instalimit të pajisjeve matëse të ujit; ka paqartësi për sa i përket trajtimit të kyçeve të pa autorizuara në rrjetin e ujit dhe ndëshkimin e kyçeve të pa autorizuara; e mbi të gjitha nuk rregullon si duhet faturimin dhe arkëtimin e mjeteve nga institucionet fetare, me ligjin ekzistues të gjitha këto institucione janë të liruara nga pagesa për shërbimet e ujit dhe ujërave të ndotur

Bazuar në rekomandimin dhe kërkesën e Komisionit Parlamentar për Ekonomi, Industri, Ndërmarrësi dhe Tregti prioritet për vitin 2022 është hartimi i Ligjit të ri për Rregullimin e Shërbimeve të Ujit. Ligji i ri duhet të jetë në funksion të zhvillimit të sektorit të ujit në përgjithësi dhe të jetë udhërrëfyes i funksionimit të ARRU-së si **AUTORITET I PAVARUR RREGULATOR** që i raporton Kuvendit të Republikës së Kosovës.

### 3. ORGANIZIMI INSTITUCIONAL I ARRU

#### 3.1 MISIONI DHE VIZIONI I ARRU-SË

ARRU, si autoritet i pavarur rregulator për shërbimet e ujit, ka përgjegjësi të sigurojë ofrimin e shërbimeve cilësore, eficente dhe të sigurta në baza jo-diskriminuese për të gjithë konsumatorët në Kosovë. ARRU ka të definuar misionin e saj si në vijim:

Definimi i misionit:

“Rregullimi i shërbimeve të ujit në mënyrë efektive dhe transparente në pajtim me praktikat e mira Evropiane, të cilat sigurojnë që ofruesit e shërbimeve të ujit të jalin shërbime kualitative, të qëndrueshme dhe me çmime të përballueshme për konsumatorët në tërë Kosovën, duke pasur parasysh mbrojtjen e shëndetit publik dhe ruajtjen e mjedisit”.

#### 3.2 VIZIONI

Bazuar në kornizën ligjore, ARRU përveç rregullimit të shërbimeve të ujit, ka për obligim të monitorojë që ato shërbime të ofrohen sipas standardeve. Në këtë kuptim vizioni i ARRU është definuar si:

Definimi i vizionit:

“Shërbime cilësore, të sigurta dhe eficente të shërbimeve të ujit për të gjithë konsumatorët në Kosovë”.

#### 3.3 PËRGJEGJËSITË LIGJORE TË ARRU-SË

Bazuar në Ligjin Nr. 05/L-042 për Rregullimin e Shërbimeve të Ujit, Autoriteti Rregulator për Shërbimet e Ujit (ARRU) ka për detyrë rregullimin e veprimtarive të ofruesve të shërbimeve të ujit, ujërave të ndotura dhe të furnizuesve të ujit me shumicë.

Përgjegjësitetë kryesore të ARRU janë përshkruar si në vijim:

- (i) Licencojë ofruesit e shërbimeve dhe të mbikëqyrë zbatimin e kushteve të përcaktuara me licencë të shërbimit në mënyrë që të mbrojë interesat e konsumatorëve dhe të sigurojë që tregu të zhvillohet në mënyrë të rregullt dhe brenda kuadrit ligjor;
- (ii) Përcaktojë tarifat e ofruesit të shërbimeve të ujit të pijshëm, ujërave të ndotur dhe ujit me shumicë, duke siguruar që tarifat të janë të drejta, të arsyeshme dhe të mundësojnë qëndrueshmërinë financiare të ofruesve të shërbimeve;
- (iii) Vendos standarde e shërbimit dhe mbikëqyrë zbatimin e tyre nga ofruesit e shërbimeve të ujit;
- (iv) Monitorojë performancën e KRU, duke i nxitur dhe inkurajuar për ngritur efikasitetin dhe qëndrueshmërinë operative dhe financiare;
- (v) Zgjidhë ankesat e konsumatorëve, për të cilat konsumatori pretendon se ofruesi i shërbimit ka vepruar në kundërshtim me legjislacionin përkatës në fuqi;
- (vi) Inspekojë përmbytjen e standardeve të shërbimit dhe zbatimin e akteve ligjore të Autoritetit;
- (vii) Hartojë dhe miratojë rregullore dhe vendime rregullatore në pajtim me autorizimet që ka në bazë të Ligjit Nr. 05/L-042 dhe Ligjit Nr. 06/I -088 për ndryshimin dhe plotësimin e Ligjit nr. 05/I-042 për Rregullimin e Shërbimeve të Ujit dhe ligjeve tjera të aplikueshme.

## 4. FUSHËVEPRIMI I ARRU

Autoriteti është themeluar në bazë të rregullores së UNMIK-ut 2004/49 si Zyre Rregullatore për Ujë dhe Mbeturina (ZRRUM). Më vonë, përmes Ligji Nr. 05/L-042 për Rregullimin e Shërbimeve të Ujit, është transformuar në autoritet të pavarur me kompetenca dhe përgjegjësi institucionale vetëm mbi sektorin e shërbimeve të ujit.

ARRU është institucion i pavarur me përgjegjësi për rregullimin e shërbimeve të ujit në Kosovë me llogaridhënie të drejtpërdrejtë para Kuvendit të Republikës së Kosovës. ARRU mbikëqyret dhe komunikon me Kuvendin e Kosovës përmes Komisionit Parlamentar për Ekonomi, Industri, Ndërmarrësi dhe Tregti.

Rregullimi i shërbimeve të ujit realizohet përmes Licencimit të ofruesve të shërbimeve të ujit të pijshëm dhe ujërave të ndotur, të cilët operojnë në zonat e tyre përkatëse të shërbimit. ARRU ka licencuar 7 Kompani Regionale të Ujit (KRU) dhe 1 kompani për furnizim të ujit me shumicë që është NHE Ibër-Lepenci. Ripërtëritja e licencave për këto ndërmarrje është bërë në vitin 2018 në kohëzgjatje prej 8 vitesh, në pajtim me kornizën ligjore të përcaktuar me Ligjin Nr. 05/L-042 si dhe Rregulloren Nr. 05/2016 për Licencimin e Ofruesve të Shërbimeve të Ujit në Kosovë.

Kompanitë e licencuara për ofrimin e shërbimeve të ujit në Kosovë janë:

- KRU Prishtina Sh. A. ofron shërbimet në komunat: Prishtinë, Fushë Kosovë, Obiliq, Podujevë, Lipjan, Shtime, Drenas dhe Graçanicë.
- KRU Hidroregjioni Jugor Sh.A. ofron shërbimet në komunat: Prizren, Malishevë, Suharekë, Dragash dhe Mamushë.
- KRU Hidrodrini Sh.A. ofron shërbimet në komunat: Pejë, Istog, Klinë, Junik dhe Deçan.
- KRU Mitrovica Sh.A. ofron shërbimet në komunat: Mitrovicë, Skënderaj dhe Vushtrri. Gjithashtu kjo KRU ofron ujë të trajtuar me shumicë për komunat në pjesën veriore të Kosovës, por duke qenë se këto komuna nuk janë të integruara nën menaxhimin e KRU Mitrovica, këto sisteme të furnizimit me ujë nuk operohen dhe nuk mirëmbahen nga KRU Mitrovica, ndërsa konsumatorët nuk faturohen dhe nuk ka arkëtim për ujë.
- KRU Gjakova Sh.A. ofron shërbimet në komunat: Gjakovë, Rahovec dhe në disa fshatra të komunës së Prizrenit.
- KRU Hidromorava Sh.A. ofron shërbimet në komunat: Gjilan, Kamenicë, Viti. Komuna e Novobërdës, Parteshit dhe Ranillugut janë pjesërisht të integruara nën strukturat menaxhuese të KRU Hidromorava, ndërsa komuna e Kllokotit nuk është fare e integruar.
- KRU Bifurkacioni Sh.A. ofron shërbimet në komunën: Ferizaj, Kaçanik dhe një pjesë të zonës së shërbimit të Hanit të Elezit. Komuna e Hanit të Elezit është në proces të integrimit nën menaxhimin e KRU Bifurkacioni, ndërsa komuna e Shtërpçës nuk është ende e integruar.
- Kompania e vetme e licencuar që ofron shërbime të ujit me shumicë është Ndërmarrja Hidro Ekonomike (NHE) Ibër-Lepenci Sh.A. që furnizon me ujë të papërpunuar KRU Mitrovica Sh.A. dhe KRU Prishtina Sh.A.

ARRU nuk ka licencuar, nuk ka aprovuar tarifa dhe nuk monitoron kompanitë që operojnë në 4 (katër) komunat në veri të Kosovës (Mitrovica e Veriut, Zveçani, Zubin Potoku dhe Leposaviqi), në komunën e Shtërpçës dhe në komunën e Kllokotit.

Komuna e Shtërpçës, përkundër vullnetit politik, ende nuk është integruar nën menaxhimin e KRU Bifurkacioni për arsyet e problemeve teknike në sistemin e furnizimit me ujë. Njëjtë, edhe komuna e

Klikotit për shkak të problemeve teknike në sistemin e furnizimit me ujë nuk është e integruar. Në figurën 1 është prezantuar zona e shërbimit sipas KRU-ve dhe mbulueshmëria me shërbime.

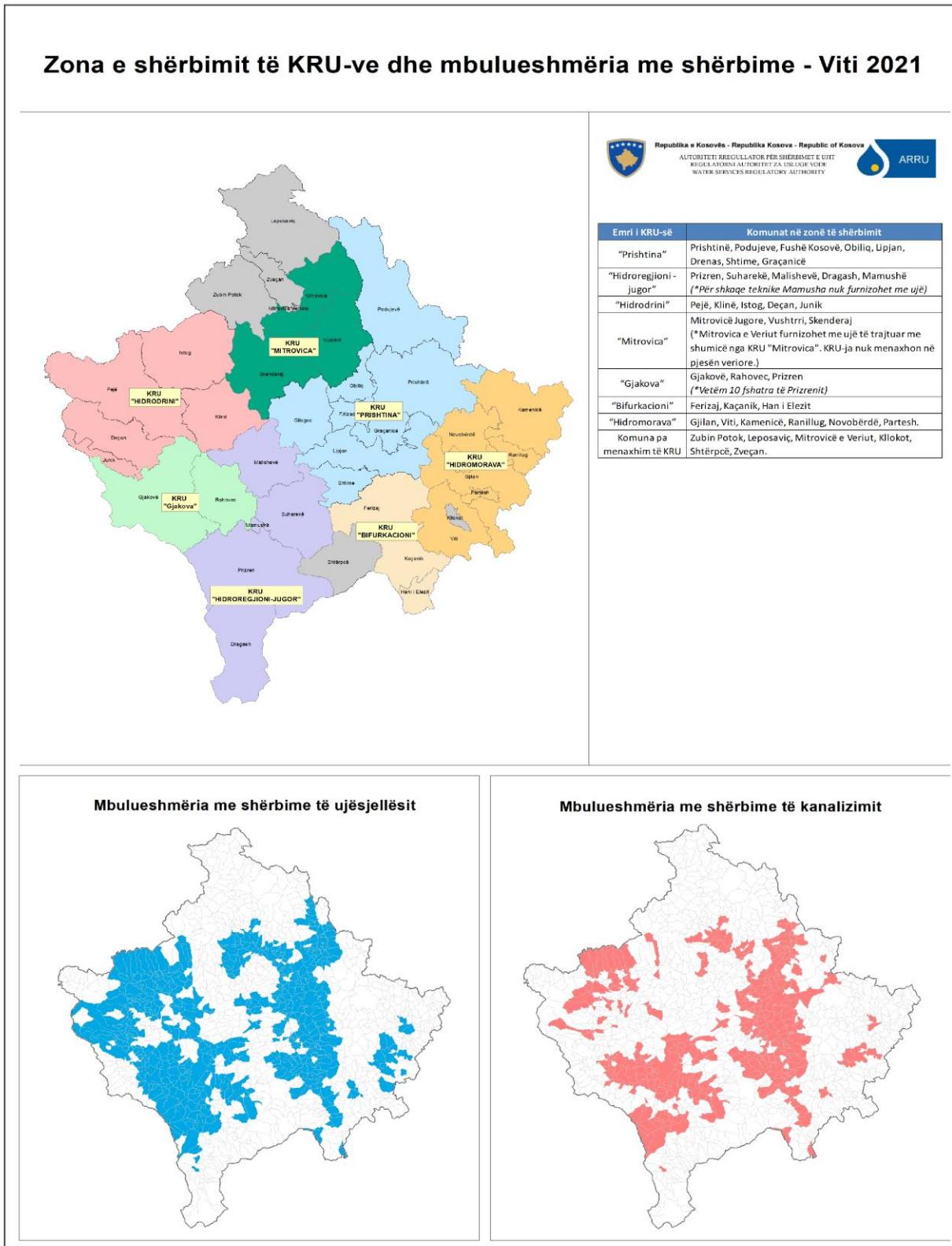


Figura 1. Zona e shërbimit me ujë të pijshëm dhe kanalizim

## 4.1 STRUKTURA ORGANIZATIVE E ARRU

Me qëllim të operimit efektiv, ARRU ka aprovuar strukturën organizative të ndarë në 4 (katër) Departamente dhe 1 (një) Njësie për inspektim, që mbështetë të gjitha departamentet në ekzekutimin e veprimeve inspektuese në teren. Tri Departamentet (Departamenti për çështje ligjore dhe licencim, Departamenti i tarifave, Departamenti i performancës) dhe Njësia për inspektim realizojnë aktivitete funksionale të ARRU-së, ndërsa Departamenti i administratës dhe financave është i angazhuar në mbarëvajtjen e çështjeve të brendshme administrative, financiare dhe organizim të logistikës. Numri i përgjithshëm i personelit është 21 të punësuar, përfshirë Drejtorin dhe Zëvendës Drejtorin e ARRU. Të gjithë të punësuarit kanë profile adekuate profesionale, ngritje të larta akademike dhe janë shumë kompetent & profesional për punët dhe shërbimet që i kryejnë.

**Departamenti për çështje ligjore dhe licencim** i siguron Autoritetit mbështetjen ligjore. Ky departament gjatë përgatitjes së akteve ligjore dhe nën-ligjore të ARRU-së bazohet në ligjet e aplikueshme të Republikës së Kosovës. Në kuadër të kompetencave të këtij departamenti është edhe menaxhimi i procesit të licencimit të ofruesve të shërbimeve të ujit përfshirë edhe vlerësimin në baza të rregullta vjetore të përbushjes së kushteve të licencimit dhe propozon masa përmirësim. Në kompetencë të këtij departamenti është edhe menaxhimi ankesave të konsumatorëve.

**Departamenti për tarifa** i siguron Autoritetit mbështetjen në procesin e përcaktimit të tarifave për ofruesit e licencuar të shërbimeve të ujit, ujërave të ndotur dhe shitjes së ujit me shumicë. Ky proces përfshin caktimin e caqeve të arritshme dhe sfiduese për KRU-të, gjithnjë në funksion të përmirësimit të vazhdueshëm të cilësisë së shërbimeve të ofruara dhe avancimit të sektorit si tërsi. Përmes procesit të përcaktimit të tarifave, departamenti është gjithmonë transparent me të gjitha palët e interesit, siguron gjetjen e balancës midis mbrojtjes së interesit të konsumatorëve dhe mirëmbajtjes/ rritjes së qëndrueshmërisë financiare & operative të ofruesve të licencuar të shërbimeve. Ky departament harton, në baza të rregullta kohore, raporte, analiza dhe vlerësimë të përbushjes së caqeve tarifore, si dhe rekomandon propozime përmirësim të procesit tarifor – aty ku vlerësohet e nevojshme.

**Departamenti për raportim të performancës** i siguron Autoritetit mbështetjen në aktivitetin e raportimit të përbushjes së caqeve tarifore. Ky departament bën grumbullimin dhe auditimin e saktësisë së të dhënave të raportuara nga ofruesit e licencuar të shërbimeve të ujit në lidhje me caqet tarifore, përpunimin e këtyre të dhënave në tregues dhe interpretimin e tyre. Departamenti harton raportet e rregullta gjashtë-mujore dhe vjetore të performancës, përmes së cilave vlerësohet gjendja dhe performanca e KRU-ve. Raportet tjera vjetore me fokus analizimin e kategorive të shpenzimeve operative dhe investimeve kapitale janë pasqyra se si po performon dhe zhvillohet sektori i ujit.

**Departamenti i administratës dhe financave** i siguron Autoritetit mbështetje administrative dhe logistike. Ky departament mbështet udhëheqjen e Autoritetit për funksionim, duke menaxhuar me burimet njerëzore, buxhetin dhe finançat e Autoritetit, aktivitetet tjera ndihmëse, si dhe koordinimin e furnizimit dhe mirëmbajtjes së pasurisë së Autoritetit. Departamenti i administratës dhe financave është përgjegjës që në baza të rregullta vjetore të hartojë raportet financiare për Thesarin dhe për Kuvendin e Kosovës. Po ashtu është përgjegjës që t'i sigurojë Autoritetit në vjeljen e taksave nga KRU.

**Njësia për Inspektim** i siguron Autoritetit mbështetjen në aktivitetin e inspektimit për përbushjen e standardeve të shërbimit, inspektimin sipas nevojës, auditimin e të dhënave të raportuara nga ofruesit e shërbimeve, përpunimin e të dhënave në tregues & interpretimin e tyre dhe hartimin e raporteve nga aktiviteti i inspektimit.

Departamentet dhe Njësia për inspektim udhëhiqen nga drejtorët e departamentit dhe udhëheqësi/ja e njësisë së inspektimit dhe i përgjigjen në mënyrë direkte Drejtorit dhe Zv. Drejtorit të ARRU, si persona

përgjegjës për të marrë vendimet kyçe të ARRU. Struktura organizative e ARRU është prezantuar në skemën në vijim.

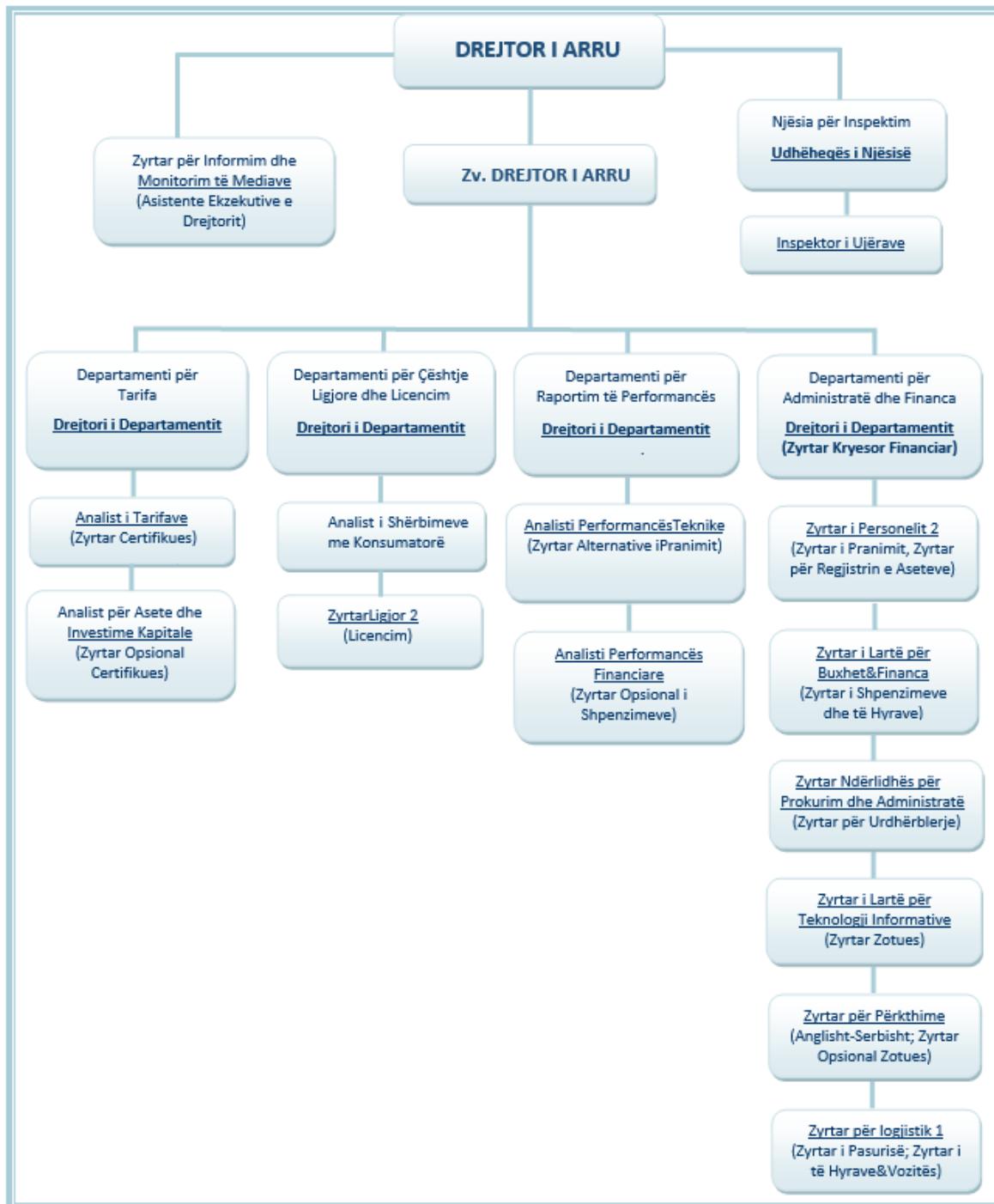


Figura 2. Struktura organizative e ARRU-së

## 4.2 BORDI I DREJTORËVE

Sipas Ligjit Nr. 05/L-042.Ligji për Rregullimin e Shërbimeve të Ujit - ARRU nuk ka Bord të Drejtorëve, sipas funksionit dhe mandatit ligjor, për tema me rëndësi për ARRU-në vendimet merren nga Drejtori i ARRU-së në këshillim të përhershëm me zëvendës drejtorin dhe menaxhmentin e mesëm.

## 4.3 EKZEKUTIVI I ARRU

Sipas Ligjit Nr. 05/L-042.Ligji për Rregullimin e Shërbimeve të Ujit, ARRU udhëhiqet nga Drejtori dhe Zëvendës Drejtori të cilët kanë përgjegjësi ligjore për administrimin dhe menaxhimin e ARRU-së, menaxhimin e financave si dhe marrjen e vendimeve në kuadër të mandatit dhe funksioneve rregullatore të Autoritetit. Përgjegjësítë specifike të drejtorit janë:

- Administrimin dhe menaxhimin e Autoritetit;
- Organizimin procedurave dhe punësimin e personelit, aprovimin dhe nënshkrimin e rregulloreve, marrjen e vendimeve për çështjet që u përkasin funksioneve të Autoritetit;
- Menaxhimin efektiv dhe efikas të resurseve që i janë besuar Autoritetit;
- Menaxhimin e buxhetit të Autoritetit, arkëtimin e taksës së licencimit dhe mënyrën e shpenzimit të financave;
- Përfaqësimin e Autoritetit brenda dhe jashtë vendit;
- Lidhjen e marrëveshjeve të bashkëpunimit me institucionet vendore dhe ndërkombëtare në pajtim me ligjet në fuqi;
- Angazhimin e ekspertëve të jashtëm me qëllim mbështetjen profesionale të Autoritetit;
- Në mungesë të Drejtorit, Autoriteti udhëhiqet nga Zëvendës Drejtori.

Drejtori i Autoritetit siguron që autoriteti të përbush objektivat e veta në bazë të Planit Strategjik dhe Planit të Performancës ku reflektohen synimet strategjike, objektivat dhe aktivitetet përkatëse për përbushjen e përgjegjësive të autoritetit. Drejtori dhe Zëvendës Drejtori i ARRU, përzgjidhen nga Kuvendi i Republikës së Kosovës me mandat pesë (5) vjeçar.

- Drejtori është zgjedhur në korrik 2021 me mandat pesë vjeçar,
- Zëvendës Drejtori është zgjedhur në nëntor 2021 me mandat pesë vjeçar.

**Menaxhmenti i mesëm** përbëhet nga Drejtorët e departamenteve dhe Udhëheqësi/ja e Njësisë së inspektimit dhe janë përgjegjës për organizimin dhe udhëheqjen e departamenteve/ njësisë organizative përkatëse. Ata këshillohen dhe këshillojnë drejtorin lidhur me temat specifike të njësive organizative përkatëse si dhe detyrat tjera të përcaktuara me Rregulloren për Organizimin e Brendshëm dhe Sistematizimin e Vendeve të punës në Autoritetin Rregulator për Shërbimet e Ujit (Nr. 03-OB/2016) dhe Rregulloren për ndryshimin dhe plotësimin e organizimit të brendshëm dhe sistematizimin e vendeve të punës (Nr. 05-OB/2019). Mandati i Drejtorëve të departamenteve dhe Udhëheqëses së Njësisë janë të përhershme (akt emërime).

Koordinimi dhe monitorimi i kryerjes së aktiviteteve të planifikuara në ARRU bëhet përmes takimeve javore ose dy-javore të Ekzekutivit me Menaxhmentin e mesëm. Minutat e takimit mbahen dhe ndahen më të gjithë stafin për komente, por edhe për zbatim të punëve dhe aktiviteteve të dakorduara. Veç kësaj, Ekzekutivi organizon takime të rregullta 3 mujore me stafin e secilit departament dhe të njësisë së inspektimit, për të ndarë informatat rreth zhvillimeve në ARRU, por edhe për të dëgjuar rreth punës, sfidave dhe për shqetësimet e secilit të punësuar në ARRU.

## 4.4 BURIMET NJERËZORE

ARRU ka të punësuar gjithsej 21 zyrtar duke përfshirë në këtë numër edhe Drejtorin dhe Zëvendës Drejtorin. Struktura profesionale e zyrtarëve është adekuate krahasuar me mandatin, fushëveprimin dhe detyrat që i ka autoriteti. Gjatë vitit 2021 ARRU nuk ka pranuar punëtorë të rinjë, të gjitha pozitat e aprovuara sipas organogramit janë të plotësuara.

Në aspektin e organizimit dhe funksionimit të brendshëm, për ARRU është me rëndësi që stafi të jetë i përgatitur për sfidat e vazhdueshme me të cilat përballet sektori i shërbimeve të ujit. Është me rëndësi që ARRU si institucion të jetë atraktiv për ekspertët, që të investohet në ngritjen e kapaciteteve të personelit në fushën e rregullativës ujore.

Në këtë kontekst ARRU ka nevojë për ngritje profesionale të kapaciteteve të stafit qoftë përmes konsulencave nga jashtë apo pjesëmarrjes në fushën rregulative të sektorit të ujit dhe ujërave të ndotur. Fushat ku ARRU ka nevojë për ngritje profesionale janë:

Tabela 1. Nevojat për trajnime të stafit të ARRU-së

1	Avancimi i procesit tarifor, metodologjisë dhe modulit për përcaktimin e tarifave, në veçanti është e rëndësishme që të avancohet moduli për përcaktimin e tarifave për pjesën e përpunimit të ujërave të ndotur. Marrja e përvojave të mira rregulative për çështjet e sipër përmendura do të ishte shumë e dobishme për avancimin e procesit tarifor.
2	Avancimi modulit për treguesit e performancës, avancimi bazës së të dhënave në Access ose SQL për treguesit e performancës, krijimi i formave standarde të tabelave, formave standarde të raporteve për raportim për nevojat e ARRU dhe për raportim tek palët tjera të interesit. Definimi i treguesve kyç të performancës dhe peshës së tyre, përmes së cilëve do të moshesh arritjet e menaxhmentit në përbushjen e caqave të vëna në urdhëresën tarifore dhe në planin e biznesit.
3	Mbështetje teknike për zhvillimin e mëtejshmë të modulit të inspektimit, procedurave dhe praktikave të inspektimit dhe përbushjes së standardeve të shërbimit. Në këtë pjesë do duhej të përfshihej përgatitja dhe përshtatja e listave të kontrollit për lloje të ndryshme inspektimi bazuar në praktikat më të mira të agjencive rregulatore.
4	Mbështetje teknike për personelin ARRU për monitorim të KRU-ve, për hartimin e Panit për Menaxhim të Aseteve dhe Planit të Biznesit që do të mbulonte periudhë më të gjatë kohore, min. 5 deri në 10 vite. Këto dy plane do të shërbenin si udhërrëfyes për definimin e prioriteteve për investime kapitale, për ripërtëritjen e infrastrukturës ekzistuese dhe nevojat për infrastrukturë shtesë në sektorin e ujit duke marrë parasysh sfidat e të ardhmes, ndryshimet klimatike dhe sigurinë e resurseve të ujit.
5	Trajnim i avancuar për përdorim të aplikacioneve softuerike të MS Access & SQL dhe për ArcGIS. Këto aplikacione do të lehtësonin punën e analistëve për insertim, procesim dhe prezantim të dhënave që mblidhen nga KRU-të. Këto aplikacione do të zhvillonin kapacitetet profesionale të stafit të ARRU për inspektim dhe monitorim të performancës së KRU-ve.

## 4.5 ASETET

Duke pasur parasysh ligjet e zbatueshme në Kosovë dhe Buxhetin e Konsoliduar të Kosovës si dhe Rregulloret e Thesarit, institucionet buxhetore e bëjnë regjistrimin e aseteve përmes programit E-Pasuria, ndërsa amortizimin e aseteve vlerë fillestare mbi 1,000 Euro e bën departamenti i thesarit.

Në tabelën në vijim është dhenë lista e aseteve nën vlerën 1,000.00 € që janë në përdorim pas zhvlerësimit dhe rivlerësimit të tyre, lista e aseteve nën vlerën 1,000.00 € që janë jashtë përdorimit, lista e aseteve mbi vlerën 1,000.00 € që janë në përdorim pas zhvlerësimit të tyre nga sistemi e-pasuria dhe lista e aseteve mbi vlerën 1,000.00 € që janë jashtë përdorimit. Vlera e përgjithshme e aseteve pas regjistrimit dhe zhvlerësimit për vitin 2021 është si në vijim:

Tabela 2. Vlera e aseteve në posedim të ARRU-së

#	<b>Emërtimi dhe lloji i asetit</b>	<b>Vlera e asetit/eve (€)</b>
1	Asetet me vlerë fillestare më të lartë se 1,000.00 Euro që janë në përdorim	0.00
2	Asetet me vlerë fillestare më të lartë se 1,000.00 Euro që janë jashtë përdorimit	0.00
3	Asetet me vlerë fillestare më të ulët se 1,000.00 Euro që janë në përdorim	17,388.96
4	Asetet me vlerë fillestare më të ulët se 1,000.00 Euro që janë jashtë përdorimit	1,176.7

ARRU aktualisht operon në objekt privat i marrë me qira prej vitit 2017, i cili ndodhet në Prishitnë në Rr. Ali Pashë Tepelena Nr. 01. Objekti ka 16 zyre pune dhe një zyrë më të madhe për takime. Hapësira është mjaftueshme për të gjithë të punësuarit e ARRU-së.

## 5. AKTIVITETET PËR PERIUDHËN RAPORTUESE

ARRU përmes këtij Raporti Vjetor të Punës prezanton aktivitetet të cilat i ka realizuar gjatë vitit 2021, aktivitete këto që janë zbatuar konform Planit Strategjik 2021-2023 dhe Planit të Performancës për vitin 2021. Ky raport do të shërbejë për të krahasuar aktivitetet e realizuara në vitin 2021 kundrejt planifikimeve në planin e performancës.

Siqë është specifikuar edhe më lartë, për shkak të situatës së krijuar me pandeminë COVID-19 dhe kufizimeve të vendosura nga Qeveria e Republikës së Kosovës, viti 2021 ka qenë jashtëzakonisht sfidues për ARRU-në, posaçërisht për realizimin e vizitave-takimeve për inspektim dhe auditim të dhënave tek KRU dhe organizimin e punëtorive të planifikuara me prezencë fizike të pjesëmarrësve.

Atëherë kur situata ka lejuar, takimet dhe punëtoritë janë realizuar siç ka qenë e planifikuar, porse duhet theksuar se një numër i aktiviteteve (takime, punëtori) janë mbajtur përmes platformave virtuale (ZOOM, Skype, MS Teams, etj.) me qëllim të shmangjes së tubimeve në grupe të mëdha dhe respektimit të masave kufizuese.

Në këtë kontekst, pothuaj të gjitha vizitat jashtë Kosovës, ato të karakterit studimor dhe të shkëmbimit të përvojave, janë anuluar dhe janë mbajtur on-line.

### 5.1 AKTIVITETET E REALIZUARA NË VITIN 2021

Aktivitetet e raportuara në këtë Raport Vjetor të Punës janë radhitur sipas Synimeve Strategjike dhe Objektivave përkatëse të cilët janë paraqitur në Planin e Performancës për vitin 2021.

#### **Synimi Strategjik 1: Avancimi dhe zbatimi i legjislacionit dhe kornizës rregullatore**

Përmes ndryshimit/ plotësimit të akteve nënligjore, ARRU ka pasur si synim krijimin e një mjedisi më të favorshëm rregulator dhe institucional, që ka rezultuar në lehtësimin e procedurave dhe punës së ofruesve të shërbimit të ujit dhe garantimin e shërbimeve më cilësore dhe më të sigurta për të gjithë konsumatorët e ujit.

Gjatë vitit 2021 ARRU, në bashkëpunim me KRU-të dhe palët e interesit, ka hartuar dhe aprovuar Rregulloren Nr. 13/2021 për Kartën e Konsumatorit që rregullon marrëdhëni juridike në mes të konsumatorit dhe ofruesit të shërbimeve dhe Rregulloren Nr.06/2016 për Ndryshimin dhe Plotësim e Rregullores për Ndërprerje nga Shërbimet e Ujit në Kosovë. Po ashtu janë hartuar dhe harmonizuar Marrëveshjet e Shërbimit me komuna dhe Kontrata e Shërbimit me Konsumatorë.

Departamenti për Çështje Ligjore dhe Licenca merr pjesë në takimet e Komisionit për Zgjidhjen e Ankesave të Konsumatorëve (KZAK) dhe në proceset gjyqësore për paditë të inicuara nga ofruesit e shërbimeve dhe konsumatorët dhe për çështje të tjera që ndërlidhen me borxhet e KRU-ve për taksën vjetore të licencimit.

Takimet me akterët në sektorin e ujit që janë realizuar gjatë periudhës reportuese kanë pasur për qëllim bashkërendimin e aktiviteteve dhe vendim marrjes për sa i përket integrimit të komunave në regjionin e Ferizajit dhe Gjilanit, ashtu që këto sisteme të merren nën menaxhimin e KRU Bifurkacioni dhe Hidromorava, përfshirjen e të gjitha sistemeve të furnizimit me ujë në Licencën e Shërbimeve dhe është tentuar të bëhet harmonizimi i të dhënave me Autoritetin Rajonal të Pellgjeve Lumore (ARPL) për sa i përket vendburimeve dhe pajisjen me leje ujore për shfrytëzim të burimeve të ujit për të gjitha KRU-të.

Në tabelën më poshtë janë prezantuar aktivitetet e realizuar në vitin 2021 – kundrejt planifikimeve në Planin e Performancës në kuadër të Synimit Strategjik 1.

Tabela 3. Aktivitetet e realizuara gjatë vitit 2021 në kuadër të Synimit Strategjik 1

#	Përshkrimi i aktivitetit	Statusi
<b>Objktivi 1: Krijimi i mjedisit të përshtatshëm ligor rregulator për përmirësimin e vazhdueshëm të në fushën e rregullimit të ujit</b>		
1	Hartimi dhe aprovimi i Rregullores Nr. 13/2021 për Kartën e Konsumatorit dhe Rregullimin e Marrëdhënieve Juridike në mes të Konsumatorit dhe Ofritesit të Shërbimeve të Ujit	<p><b>Është realizuar.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ARRU në bashkëpunim me KRU-të dhe palët tjera të interesit kanë punuar në hartimin dhe aprovimin e kësaj rregulloreje që definon marrëdhëniet juridike midis konsumatorëve dhe ofruesve të shërbimeve.</li> <li>- Rregullorja është aprovuar dhe publikuar në webfaqen e ARRU.</li> </ul>
2	Hartimi dhe aprovimi i Rregullores Nr. 14/2021 për ndryshimin dhe plotësimin e rregullores Nr. 06/2016 për ndërprerje nga shërbimet e ujit në Kosovë	<p><b>Është realizuar.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ARRU në bashkëpunim me KRU-të dhe palët tjera të interesit kanë punuar në plotësimin dhe ndryshimin e rregullores së re për ndërprerje nga shërbimet e ujit.</li> <li>- Rregullorja është aprovuar dhe publikuar në webfaqen e ARRU.</li> </ul>
3	Ndryshimi dhe plotësimi i Ligjit për Rregullimin e Shërbimeve të Ujit	<p><b>Nuk është realizuar.</b></p> <p><u>Arsyimet:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Propozimi filletar për ndryshim-plotësim të disa Neneve të Ligjit në fjalë janë diskutuar me Komisionin Parlamentar për Ekonomi, Industri, Ndërmarrësi dhe Tregti.</li> <li>- Më pas Komisionin Parlamentar ka vlerësuar që ky ligj duhet të hartohet krejt i ri për shkak të ndryshim-plotësimeve të shumta të propozuara, si i tillë ky aktivitet është bartur në vitin 2022.</li> </ul>
4	Mbështetje profesionale për KRU-të për: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hartimin e Marrëveshjes së Shërbimit me komunat e regionit përkatëse.</li> <li>- Hartimin e Kartës së Konsumatorëve - Kontratës së Shërbimit me Konsumatorët.</li> </ul>	<p><b>Është realizuar.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Drafti i Marrëveshjes së Shërbimit për shërbimet e ujit dhe ujërave të ndotur midis KRU-ve dhe komunave i është dërguar KRU-ve për të vijuar me procesin e aprovimit në Asambletë Komunale.</li> <li>- Darfti i Kontratës së Shërbimit që nënshkruhet midis KRU-ve me të gjithë Konsumatorët është hartuar dhe iu është dërguar të gjitha KRU-ve.</li> </ul>
5	Përcjellja e proceseve gjyqësore, përgatitja e parashtresave të lëndëve për procedim në Gjykata.	<p><b>Është realizuar.</b></p> <p>Gjatë vitit 2021 numri i seancave dhe lëndëve të proceduara në Gjykatë ka qenë si në vijim:</p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Numri i seancave gjyqësore të mbajtura <u>ka qenë 28.</u></li> <li>- Numri i padive të parashtruara nga konsumatorët dhe ofruesit e shërbimeve të ujit <u>ka qenë 25.</u></li> <li>- Numri i rasteve ku Gjykatat kanë vërtetuar vendimet e ARRU <u>ka qenë 12.</u></li> <li>- Numri i rasteve të kthyera në rivendosje nga Gjykatat, ku KZAK ka rivendosur për secilin rast, <u>ka qenë 9.</u></li> <li>- Gjithsejtë numri i rasteve aktive të cilat janë në proces gjyqësor eshtë 42.</li> </ul>
6	Hartimi i shkresave zyrtare; marrja e vendimeve për ankesat dhe parashtresat e konsumatorëve.	<p><b>Eshtë realizuar.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dhjetra shkresa zyrtare dhe vendime janë përgatitur nga ARRU në mbështetje të KRU-ve dhe për KZAK përlindët që kanë të bëjnë me ankesat e konsumatorëve apo ankesat e palëve të treta.</li> </ul>
7	Përgjigje në ankesat e pranuara nga konsumatorët e amvisërisë dhe bizneset/ institucionet dhe vendim marrja për ankesat.	<p><b>Eshtë realizuar.</b></p> <p>Gjatë vitit 2021 numri i ankesave ka qenë si në vijim:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Janë pranuar dhe protokoluar 272 ankesa të konsumatorëve nga Komisioni për Zgjidhjen e Ankesave të Konsumatorëve (KZAK).</li> <li>- Janë mbajtur 130 takime të KZAK për shqyrtim të ankesave.</li> <li>- Janë zgjidhur 252 ankesa të konsumatorëve nga KZAK.</li> </ul>
8	Mbajtja e takimeve të rregullta me palët e interesit në sektorin e ujit.	<p><b>Eshtë realizuar.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pjesëmarrja në takime të rregullta dy-mujore në Ministrinë e Tregtisë, Industrisë dhe Ndërmarrësisë me Këshillin për Mbrojtjen e të Drejtave të Konsumatorit.</li> <li>- Takime me zyren ligjore të avokatit të popullit dhe me Ministrinë e Punës dhe Mirëqenies Sociale për pagesën e faturave të rasteve sociale.</li> <li>- Takime me 7 KRU-të për nivelin e përbushjes së standardeve të shërbimit dhe inspektimin e zbatimit të procedurave për ankesat e konsumatorëve.</li> <li>- Takime me palët e interesit për integrim (përfshirje) të komunave në strukturat regionale të KRU-ve (Gjilan dhe Ferizaj).</li> <li>- Takime me Autoritetin Rajonal të Pellgjeve Lumore (ARRPL) për harmonizim të dhënavë rreth vendburimeve që janë në shfrytëzim nga KRU-të dhe</li> </ul>

		pajisjen me leje ujore për shfrytëzim të ujit nga këto vendburime.
--	--	--

### Synimi Strategjik 2: Avancimi dhe zbatimi efektiv i procesit tarifor

Në fokus të ARRU në vitin 2021 ka qenë përgatitja për procesin tarifor 2022-2024, të cilat i kanë paraprirë rishikimi i Udhëzimeve të kontabilitetit Rregulator, Politikave Tarifore, Procedurat Tarifore për Ujë dhe Ujëra të Ndotura, Procedurat për Ujin e Trajtar me Shumicë dhe Politikat Tarifore. U bënë analiza të numërta nga të cilat kanë rrjedhur edhe parimet/ kriteret bazë të përcaktimit të tarifave dhe janë vendosur caqet tarifore, të cilat janë mbi parime të njëjtë për të gjitha KRU-të dhe është vlerësuar të janë mjaftë sfiduese për KRU-të.

Procesi tarifor i është nënshtruar diskutimit paraprak me ofruesit e shërbimeve, diskutimit publik me konsumatorët dhe shoqërinë civile, me synimin që të jetë proces transparent dhe i drejtë. Gjatë këtij procesi tarifor ARRU ka pasur parasysh që të mos rrezikohet qëndrueshmëria financiare dhe operative e ofruesve të shërbimeve (KRU-ve) në njérën anë, po ashtu është vlerësuar edhe përballueshmëria e faturës për konsumatorët në anën tjetër.

Para fillimit të procesit tarifor, ARRU ka përcaktuar kriteret dhe caqet të cilat kanë pasur për qëllim rritjen e efikasitetin në punë dhe përmirësimin e performancës së KRU-të. Kriteret vijuese janë aprovuar dhe i janë bërë të njohura KRU-ve.

- (i) Zvogëlimi i ujit të pa-faturuar: vlerat e më poshtme janë aprovuar

Norma e zberthyer e UPF	Shkalla vjetore e zvogëlimit të UPF
>55%	4.0%
>50% - ≤55%	3.0%
>45% - ≤50%	2.5%
>40% - ≤45%	2.0%
>35% - ≤40%	1.5%

- (ii) Rritja e përqindjes së arkëtit; për të gjitha KRU-të është aprovuar që shkalla minimale e arkëtit të për konsumatorët e amvisërisë të jetë 92% dhe për konsumatorët biznes/ industri dhe institucionë të jetë 100%.
- (iii) Ndryshimi i koeficientit të ndër-subvencionit të tarifës midis kategorive të konsumatorëve (biznesi/ industria/ institucionet subvencionojnë tarifat e konsumatorëve shtëpiak). Në këtë proces tarifor për ujë të pijshëm është aprovuar koeficienti i ndër-subvencionit prej 1.5, ndërsa për ujërat e ndotur është aprovuar koeficienti prej 2.20.
- (iv) Caktimi i pragut minimal të investimeve kapitale në infrastrukturën e ujit dhe kanalizimit nga burimet vetjake të KRU-ve. Në këtë kontekst është aprovuar shuma prej 10 Euro/konsumatorë për investime në infrastrukturën e ujit dhe 4 Euro/konsumatorë investime në infrastrukturën e ujërave të ndotur.
- (v) Mos ngritja e shpenzimeve operative të KRU-ve krahasuar me vitin 2021, përvèç rasteve kur KRU-të kanë pasur arsyetime të dokumentuara, si p.sh. kthimi i kredive për impiantet e finançuara me hua-marrje, futja në operim e impianteve të reja përpunimin e ujit të pijshëm apo impianteve përpunimin e ujërave të ndotura.
- (vi) Përmirësimi i treguesit të efikasitetit të personelit - vëmendje e theksuar i është kushtuar treguesit për efikasitetin e stafit “numri i personelit/1000 konsumatorë” nëpër KRU. Në disa KRU ky tregues është i kënaqshëm, por te disa është tejet i lartë që tregon mbi-punësim.

KRU-ve iu është bërë e ditur se ARRU do ti monitorojë në mënyrë strikte përmbushjen e caqeve të vendosura tarifore, në veçanti për sa i përket zvogëlimit të ujit të pa-faturuar dhe realizimit të investimeve kapitale nga burimet vetanake.

Në tabelën 4 janë prezantuar aktivitetet e realizuar në vitin 2021 – kundrejt planifikimeve në Planin e Performancës në kuadër të Synimit Strategjik 2.

Tabela 4. Aktivitetet e realizuara gjatë vitit 2021 në kuadër të Synimit Strategjik 2

#	Përshkrimi i aktivitetit	Statusi
<b>Objktivi 1: Shqyrtimi i procesit tarifor aktual</b>		
1	Inspektimi i aktiviteteve të kryera nga KRU-të për sa i përket përmbushjes së caqeve tarifore për vitin 2020.	<b>Është realizuar.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vizitat e rregullta verifikuese janë realizuar te 7 KRU-të.</li> <li>- Analiza e përmbushjes së caqeve tarifore për vitin 2020 është hartuar.</li> </ul>
3	Analiza e përmbushjes së investimeve kapitale nga KRU-të për vitin 2020.	<b>Është realizuar.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Të dhënat e zbatimit të investimeve kapitale nga burimet vetanake të zotuara nga KRU-të në procesin tarifor janë mbledhur dhe elaboruar në analizën e përmbushjes së caqeve.</li> <li>- Nga analiza është vërejtur se ka ngecje të theksuara tek të gjitha KRU-të për zbatimin e investimeve kapitale nga burimet vetanake.</li> </ul>
4	Analiza e shpenzimeve të sektorit për vitin 2020.	<b>Është realizuar.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analiza e shpenzimeve të sektorit për 2020 është hartuar.</li> </ul>
<b>Objktivi 2: Përgatitja për procesin tarifor 2022-2024</b>		
1	Parapërgatitja për procesin tarifor 2022-2024.	<b>Është realizuar.</b> <p>Departamenti i tarifave i ka rishikuar dokumentet e Politikave Tarifore si dhe Udhëzimet e Kontabilitetit Rregulator. Në këtë kontekst ARRU ka përcaktuar caqet tarifore për periudhën 2022–2024 për KRU-të (të elaboruara më lartë).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Takimet preliminare dhe informuese me të gjitha KRU-të dhe me NHE Ibër-Lepnci për dhënie të udhëzimeve për plotësim të dhënavës në modulin tarifor (metodologjinë tarifore).</li> <li>- Rishikimi i të dhënavës të plotësuara.</li> </ul>
2	Mbajtja e dëgjimeve dhe diskutimeve publike tek KRU-të dhe NHE Ibër-Lepnci.	<b>Është realizuar.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Njoftimi për mbajtje të dëgjimeve &amp; diskutimeve publike është lajmëruar nga KRU-të në rrjetin social</li> </ul>

		<p>Facebook dhe media. Njoftimi është publikuar edhe në web-faqen e ARRU-së duke respektuar afatet ligjore.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dëgjimet &amp; diskutimet publike janë mbajtur me prezencë të publikut (konsumatorëve) dhe organizatave të shoqërisë civile. Takimet janë mbajtur në zyret e Kuvendeve Komunale apo në zyret e KRU-ve.</li> <li>- Minutat e takimeve janë përgatitur për se cilin dëgjim &amp; diskutim publik.</li> <li>- Në debate publike është prezantuar metodologjia dhe propozimet për caqet tarifore.</li> </ul>
3	Përcaktimi/ llogaritja e tarifave dhe lëshimi i urdhëresave tarifore të shërbimeve për vitin 2022, mbështetur në ‘Procesin Tarifor 2022-2024’.	<p><b>Është realizuar.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Urdhëresa Tarifore e Shërbimeve (UTSH) për vitin fiskal 2022, e mbështetur në ‘Procesin Tarifor 2022-2024’ është lëshuar sipas afatit ligjor më 30 dhjetor 2021.</li> <li>- Urdhëresa Tarifore është publikuar në web-faqen e ARRU-së.</li> <li>- Komunikata për media për procesin tarifor 2022-2024 është lëshuar në po të njëjtën ditë nga ARRU.</li> </ul>

### Synimi Strategjik 3: Përmirësimi i performancës së ofruesve të shërbimeve

Është në mandatin e ARRU të monitorojë, vlerësojë dhe raportojë trendin e zhvillimit të treguesve të punës të ofruesve të shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimeve tek institucionet relevante dhe te palët tjera të interesit. Në këtë kuptim, ARRU organizon mbledhjen e të dhënave financiare, operative dhe atyre të përmbushjes së standardeve të shërbimit nga KRU-të në baza tre-mujore, bën verifikimin (auditimin) e këtyre të dhënave, përpunon të dhënat e mbledhura dhe harton raportet gjysmë vjetore dhe vjetore të performancës.

Hartimi dhe publikimi i Raportit Vjetor të Performancës për Ofruesit e Shërbimeve të Ujit në Kosovë është raporti me të cilin identifikohet ARRU, por edhe dokument të cilit i referohen të gjithë akterët e sektorit të ujit në Kosovë. Përmes publikimit të këtij raporti, ARRU informon para së gjithash institucionet përgjegjëse të Republikës së Kosovës (Qeverinë dhe Kuvendin e Kosovës) lidhur me trendin e zhvillimit të sektorit të ujit. Përveç informimit, ky raport ka edhe karakter krahasues dhe garues midis ofruesve të shërbimeve të ujit.

Në tabelën 5 janë prezantuar aktivitetet e realizuar në vitin 2021 – kundrejt planifikimeve në Planin e Performancës në kuadër të Synimit Strategjik 3.

Tabela 5. Aktivitetet e realizuara gjatë vitit 2021 në kuadër të Synimit Strategjik 3

#	Përshkrimi i aktivitetit	Statusi
<b>Objektivi 1: Zhvillimi i procesit të monitorimit dhe matjes së konkurrencës në sektorin e shërbimeve të ujit duke përdorur kahasime “Benchmarking” për të vlerësuar dhe stimuluar përmirësimin e performancës së ofruesve të shërbimeve të ujit</b>		
1	Auditimi i të dhënave të përtreguesit finansiar, operativ dhe përbushjes së kushteve të licencës për vitin 2020.	<p><b>Është realizuar.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vizitat e rregullta për auditim të dhënave të performancës janë realizuar tek 7 KRU-të me qëllim verifikimi të besueshmërisë së të dhënave.</li> </ul> <p>Shenim: vizitat me prezencë fizike janë realizuar atëherë kur ka lejuar situata me pandimi, në rastet tjera shënimet janë krahasuar përmes takimeve virtuale.</p>
2	Inspektimi i procedurave dhe praktikave të menaxhimit të dhënave sipas udhëzuesit për monitorim dhe raportim të performancës.	<p><b>Është realizuar.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Inspektimi dhe verifikimi i praktikave për menaxhim të dhënave.</li> <li>Nuk ka pasur vërejtje të veçantë për menaxhimin e të dhënave.</li> </ul> <p>Shenim: vizitat me prezencë fizike janë realizuar atëherë kur ka lejuar situata me pandimi, në rastet tjera shënimet janë krahasuar përmes takimeve virtuale.</p>
3	Hartimi dhe publikimi i raportit të performancës për vitin 2020.	<p><b>Është realizuar.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Raporti i Vjetor i Performancës së Ofruesve të Shërbimeve të Ujit në Kosovë për vitin 2020 është hartuar dhe publikuar në web-faqen e ARRU-së.</li> </ul>
4	Mbledhja e të dhënave të performancës për vitin 2021.	<p><b>Është realizuar.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Të dhënat e performancës janë mbledhur rregullisht – në baza tre-mujore nga KRU-të.</li> <li>Të dhënat e mbledhura janë futur në bazën e të dhënave (modulin e performancës).</li> </ul>
5	Hartimi dhe publikimi i raporteve gjysmë-vjetore 2021-H1 dhe 2021-H2 të performancës.	<p><b>Është realizuar.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Raportet 2021-H1 dhe 2021-H2 janë hartuar dhe ndarë me palët e interesit në sektorin e ujit.</li> <li>Raportet shërbejnë “si paralajmërim i hershëm” për të treguar trendin e performancës së ofruesve të shërbimeve.</li> </ul>

## Synimi Strategjik 4: Përmirësimi i nivelistës së standardeve të shërbimit

Me qëllim të verifikimit të përmbushjes së Standardeve të Shërbimit dhe Kushteve të Licencës, ARRU përmes Njësisë së Inspektimit mbështetur nga Departamenti pér Çështje Ligjore dhe Licencim, Departamenti i Performancës dhe Departamenti i Tarifave, zhvillojnë vizita të rregullta tek 7 (shtatë) KRU-të. Të dhënrat e mbledhura gjatë vizitave janë insertuar në Modulet përkatëse dhe janë përbledhur në "Raportin pér Nivelin e Shërbimeve të ofruara nga Ofruesit e Licencuar të Shërbimeve – Përputhshmëria me Kushtet e Licencës" – raport që është i publikuar në web-faqen e ARRU. Të dhënrat në Module përditësohen në baza të rregullta dhe shërbejnë pér të vlerësuar arritjet dhe sfidat pér përmbushje të standardeve të shërbimeve.

Përveç inspektimit pér përmbushjen e Standardeve të Shërbimit dhe Kushteve të Licencës, që është inspektim i rregullt vjetor, ARRU organizon inspektime tematike, pér çështje specifike, që janë me interes pér ARRU dhe sektorin në përgjithësi.

Në këtë kontekst, në vitin 2021 me rekomandim të Komisioni Parlamentar pér Ekonomi, Industri, Ndërmarrësi dhe Tregti është realizuar inspektimi që ka pasur pér qëllim analizimin e procedurave pér monitorim të cilësisë së ujit, gjendjen e laboratorëve ku kryhen analizat kimiko-fizike dhe bakteriologjike të ujit dhe numrin e testeve të realizuara sipas kërkësave të UA 16/2012. Ky aktivitet është realizuar te të gjitha KRU-të dhe është iniciuar pas infektimit të qytetarëve në komunën e Deçanit me ujë të pijshëm.

Gjatë këtij inspektimi është marrë një pasqyrë reale e të gjitha vendburimeve që janë në shfrytëzim nga KRU-të, është vlerësuar mënyra e trajtimit (dezinfektimit) të ujit në këto vendburime, monitorimi i kualitetit të ujit nga KRU-të dhe IKSHPK (QRSHP) dhe përputhshmëria me legjispcionin në fuqi. Gjetjet nga inspektimet dhe rekomandimet janë përbledhur në raportet e veçanta pér secilën KRU. Gjithashtu në fund të inspektimit është organizuar një punëtori me të gjitha akterët relevant ku është pajtuar pér masat që duhet të ndërmirren nga KRU-të po edhe nga IKSHPK dhe QRSHP, që situata të ngjashme me atë në komunën e Deçanit të mos persëriten.

Për sa i përket rastit të infektimit të banorëve të komunës së Deçanit me ujë tëç pijshëm, ARRU në kuadër të mandatit të vet ligjor, ka intensifikuar bashkëpunim IKSHPK, Qendrën Regionale të Shëndetit Publik (QRSHP) Pejë, KRU Hidrodrini, komunën e Deçanit dhe akterët tjerë. Në këtë drejtim janë marrë vendimet përkatëse konform mandati ligjor të ARRU, siç janë përshkruar në vijim.

Gjatë vitit 2021 në kuadër të inspektimit tematik është realizuar një vizitë inspektuese në KRU Hidroregjioni me qëllim të konfirmimit të gjendjes së furnizimit me ujë të komunës së Mamushës dhe përmbushjes së Kushteve të Licencës. Pas vizitës është verifikuar që KRU Hidroregjioni edhe pse është licencuar pér të furnizuar me ujë të pijshëm komunën e Mamushës, kjo gjë nuk ndodhë pér shkak të kapaciteteve të puseve. ARRU është informuar nga menaxhmenti i KRU Hidroregjioni pér veprimet që janë duke u ndërmarrë pér sanim të situatës. ARRU është pajtuar që KRU Hidroregjioni ti caktohet afati kohor deri më Prill 2022 pér të bërë zgjidhje, përndryshe do të pasojë vendimi pér revokim të licencës pér komunën e Mamushës.

Në tabelën 6 janë prezantuar aktivitetet e realizuar në vitin 2021 – kundrejt planifikimeve në Planin e Performancës në kuadër të Synimit Strategjik 4.

Tabela 6. Aktivitetet e realizuara gjatë vitit 2021 në kuadër të Synimit Strategjik 4

#	Përshkrimi i aktivitetit	Statusi
<b>Objktivi 1: Inspektimi i zbatimit të legjislacionit primar dhe sekondar të ARRU-së</b>		
1	Inspektimi i rregullt i përbushjes së standardeve të shërbimeve sipas kushteve të licencës (përditësimi i modulit të standardeve të shërbimit).	<p><b>Është realizuar.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vizitat e rregulla verifikuese/ audituese janë realizuar te 7 KRU-të.</li> <li>- Modulet për raportim të përbushjes së standardeve të shërbimit sipas kushteve të licencës janë plotësuar dhe verifikuar.</li> <li>- Janë identifikuar sistemet rurale të furnizimit me ujë që aktualisht janë nën menaxhim të KRU-ve, por që nuk janë përfshirë në Licencën e Shërbimeve.</li> </ul> <p>Shenim: vizitat me prezencë fizike janë realizuar atëherë kur ka lejuar situata me pandimi, në rastet tjera shënimet janë krahasuar përmes takimeve virtuale.</p>
2	Përgatitja/ hartimi i Raportit të Plotësimit të Standardeve të Shërbimit dhe përputhshmërisë me kushtet e licencës	<p><b>Është realizuar.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Raporti për Nivelin e Shërbimeve të Ujit të Ofruara nga Ofruesit e Licencuar të Shërbimeve – Përputhshmëria me Kushtet e Licencës në vitin 2020 është hartuar dhe publikuar në web-faqen e ARRU-së.</li> </ul>
3	<p>Inspektimet tematike dhe përgatitja e raporteve me gjetjet nga inspektimet e kryera.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verifikimi i procedurave për monitorimin e cilësisë së ujit nga KRU-të.</li> </ul>	<p><b>Është realizuar.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vizitat tek 7 KRU-të për të inspektuar përbushjen e procedurave për monitorim të kualitetit të ujit kundrejt kërkesave të legjislacionit në fuqi.</li> <li>- Raporti i gjetjeve është hartuar për secilën prej 7 KRU-ve.</li> <li>- Punëtoria për të prezantuar gjetjet dhe rekomandimet e inspektimit është mbajtur me prani të ARRU, KRU-ve, IKSHPK (QRSHP), ME-NjPMNP, SHUKOS, KNMU.</li> <li>- Masat dhe rekomandimet për avancimin dhe përmirësimin e procedurave të monitorimit të cilësisë, akreditimit sa më të shpejtë të laboratorëve janë aprovuar nga të gjitha palët (IKSHPK, QRSHP, ARRU, NjPMNU dhe KRU).</li> <li>- Është dhenë edhe afati kohor për plotësimin e seilit rekomandim të propozuar.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ndëmarrja e veprimeve ligjore pas shpërthimi të infektimit me ujë në komunën e Deçanit.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vizitat në teren me qëllim të mbledhjes së informatave për gjendjen e krijuar në Deçan pas infektimit të qytetarëve me ujë të pijshëm.</li> <li>- Vendimi për mos faturim të ujit për konsumatorët e prekur nga infektimi me ujë të pijshëm në komunën e Deçanit.</li> <li>- Inspektimi që vendimi i ARRU për mosfaturim është duke u zbatuar nga KRU Hidrodrini.</li> <li>- Revokimi i vendimit nga ARRU për mos faturim të konsumatorëve në komunën e Deçanit.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verifikimi i gjendjes së furnizimit me ujë të komunës së Mamushës</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vizita në teren përbledhjen e fakteve dhe problemeve të furnizimit me ujë të komunës së Mamushës.</li> <li>- Raporti për problemin e furnizimit me ujë të komunës së Mamushës është hartuar.</li> <li>- KRU Hidroregionit i është dhënë afat deri në Prill 2022 të gjejë zgjidhje përfshirë edhe revokohet licenca</li> </ul>

### Synimi Strategjik 5: Avancimi i qëndrueshmërisë operative dhe financiare të ARRU

Përgjegjësia e Departamentit të Administratës dhe Financave është të mbështesë funksionimin dhe monitorimin e brendshem të ARRU, duke ofruar mbështetje në menaxhimin e buxhetit dhe financave të autoritetit, menaxhimin me burimet njerëzore dhe asetat e Autoritetit, përfshirë edhe aktivitetet tjera logistike.

Autoriteti ka Departamentin e administratës për të përkrahur Departamentet dhe në përgjithësi ARRU në aspektet administrative financiare dhe materiale drejtë arritjes së synimeve dhe objektivave funksionale të parapara me ligj dhe nga planet e punës. Departamenti i administratës dhe financave është përgjegjës që në baza të rregullta vjetore të hartojë raportet financiare për Thesarin dhe për Kuvendin e Kosovës, të përkrahë ofrimi dhe sigurimi i shërbimeve të rexitristimit, menaxhimin e të dhënavëve, arkivimin dhe klasifikimin e dokumenteve, përditësimin e sistemit të informacionit të ARRU dhe sigurimin e logistikës.

Në tabelën 7 janë prezantuar aktivitetet e realizuar në vitin 2021 – kundrejt planifikimeve në Planin e Performancës në kuadër të Synimit Strategjik 5.

Tabela 7. Aktivitetet e realizuara gjatë vitit 2021 në kuadër të Synimit Strategjik 5

#	Përshkrimi i aktivitetit	Statusi
<b>Objktivi 1: Zhvillimi dhe avancimi profesional i stafit</b>		
1	Trajnimi i stafit	<p><b>Është realizuar pjesërisht.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organizimi dhe pjesëmarrja e stafit në trajnime në fushën e menaxhimit të burimeve njerëzore si dhe ne fushën e administrimit të punëve në zyrë.</li> <li>- ARRU nuk ka mund të gjejë burime të nevojshme financiare për konsulent të jashtëm për trajnim të personelit dhe për zhvillim të metodologjisë së përcaktimit të tarifave, avancim të modulit për monitorim të performancës dhe modulit për përmbushjen e standardeve të shërbimit sipas kushteve të licencës.</li> </ul>
2	Pjesëmarrja në forume dhe konferenca brenda dhe jashtë shtetit	<p><b>Është realizuar pjesërisht.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Për shkak të situatës së krijuar me pandeminë COVID-19 dhe kufizimeve për lëvizje, pjesëmarrja e stafit në forume dhe konferenca ndërkombëtare me prani fizike (WAREG, DANUBIS) nuk është realizuar.</li> <li>- Pjesëmarrja në konferenca ndërkombëtare është realizuar përgjithësisht përmes platformave on-line (ZOOM, MS Teams).</li> <li>- Pjesëmarrja në forume që janë organizuar në Kosovë janë mbajtur në mënyrë virtuale po edhe me pjesëmarrje fizike.</li> </ul>
<b>Objktivi 2: Planifikimi dhe administrimi operativ dhe financiar</b>		
1	Mbyllja e vitit fiskal 2020 dhe hapja e vitit fiskal 2021.	<p><b>Është realizuar.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mbyllja e vitit fiskal 2020 dhe hapja e vitit fiskal 2021 është bërë me sukses dhe sipas afateve ligjore.</li> </ul>
2	Planifikimi i zotimeve dhe shpenzimeve për vitin 2021.	<p><b>Është realizuar.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Shpenzimet e zotuara janë realizuar sipas procedurave dhe afateve ligjore.</li> </ul>
3	Raportimi financiar.	<p><b>Është realizuar.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Raporti financiar është hartuar dhe është dërguar me kohë tek institucionet relevante (Parlamenti i Kosovës dhe tek Minsitria e Financave - Thesari) konform kërkesave ligjore.</li> </ul>
4	Realizimi i prokurimeve sipas planit.	<p><b>Është realizuar.</b></p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prokurimet janë realizuar brenda buxhetit të planifikuar duke respektuar procedurat dhe afatet ligjore.</li> </ul>
5	Regjistrimi dhe mirëmbajtja e aseteve.	<p><b>Eshtë realizuar.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Regjistrimi i aseteve është kryer në fund të vitit 2021 konform procedurave dhe afateve ligjore.</li> <li>- Lista e aseteve është regjistruar në programin e Pasuria.</li> <li>- Raporti i vlerësimit të pasurisë dhe raporti për tjetërsim të pasurisë jo financiare është hartuar dhe aprovuar.</li> </ul>
6	Mirëmbajtja dhe sigurimi i objektit.	<p><b>Eshtë realizuar.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mirëmbajtja dhe sigurimi i objektit është realizuar dhe ka qenë i kënaqshëm.</li> </ul>
<b>Objktivi 3: Hartimi dhe menaxhimi i dokumenteve të punës</b>		
1	Hartimi i planit të performancës për vitin 2022 dhe raportit të punës për vitin 2021.	<p><b>Eshtë realizuar.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plani i performancës për vitin 2022 dhe Raporti i punës për vitin 2021 janë hartuar dhe dorëzuar te Menaxhmenti i ARRU.</li> </ul>
2	Arkivimi i dokumentacionit dhe pranimi i lëndëve.	<p><b>Eshtë realizuar.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ankesat dhe lëndët tjera janë pranuar me kohë dhe janë arkivuar sipas rregullores së brendshme të ARRU.</li> </ul>

### Synimi Strategjik 6: Ngritja e profilit të ARRU

ARRU në vazhdimësi bën përpjekje që të jap kontributin e saj më të madh të mundshëm në përmirësimin e shërbimeve të ujit dhe ujërave të ndotur për konsumatorët, duke monitoruar që ofruesit e shërbimeve sigurojnë nivel të shërbimeve konform kushteve të Licencës. Për të ruajtur këtë balancë tejet të ndieshme midis konsumatorëve dhe ofruesve të shërbimeve, ARRU përpinqet të jetë sa më transparente në komunikim, proporcionale dhe e matur në marrjen e veprimeve dhe vendimeve, me synimin përfundimtar të mirëmbajtjes së qëndrueshmërisë së shërbimeve.

Në këtë kuptim ARRU si institucion me përgjegjësi ligjore për të rregulluar shërbimet e ujit në Kosovë, mbanë komunikim të rregullt dhe transparent me gjithë ofruesit e shërbimeve dhe me konsumatorët (qoftë përmes Komisionit për Zgjidhje të Ankesave të Konsumatorëve apo edhe drejtpërdrejt me vet konsumatorët). ARRU ka vendosur komunikim me të gjitha institucionet tjera të involvuar në sektorin e ujit me qëllim të informimit të drejtë dhe në kohë për të gjitha veprimet e ARRU-së. Të gjitha publikimet (rregullore, vendime, raporte, etj.) brenda afatit më të shkurtër kohor publikohen edhe në web-faqe, në të cilën kanë qasje të gjithë palët e interesuara.

Në tabelën 8 janë prezantuar aktivitetet e realizuar në vitin 2021 – kundrejt planifikimeve në Planin e Performancës në kuadër të Synimit Strategjik 6.

Tabela 8. Aktivitetet e realizuara gjatë vitit 2021 në kuadër të Synimit Strategjik 6

#	Përshkrimi i aktivitetit	Statusi
<b>Objktivi 1: Avancimi i marrëdhënieve me publikun</b>		
1	Komunikimi i rregullt me ofruesit e shërbimeve të ujit.	<p><b>Është realizuar.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ARRU ka realizuar takimet e planifikuara me ofruesit e shërbimeve të ujit.</li> <li>- Minutat e takimit janë mbajtur dhe ndarë me të gjithë pjesëmarrësit.</li> </ul>
2	Informimi dhe sensibilizimi i konsumatorëve rreth të drejtave të tyre	<p><b>Është realizuar.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rregullorja Nr.13/2021 për Kartën e Konsumatorit dhe Rregullimin e Marrëdhënieve Juridike në mes të Konsumatorit dhe Ofruesit të Shërbimeve të Ujit që rregullon mardhënien juridike mes KRU-ve dhe konsumatorëve është aprovuar dhe publikuar në web-faqen e ARRU.</li> <li>- KRU-të janë në proces të nënshkrimit të Kontratave për Shërbimet e ujit me konsumatorët.</li> </ul>
3	Mirëmbajtja dhe përditësimi i përmbytjes së web-faqes së ARRU-së.	<p><b>Është realizuar.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Të gjitha publikimet, raportet, vendimet, rregulloret e reja janë ngarkuar në web-faqen e ARRU-së.</li> <li>- Web-faqja e ARRU-së gjithmonë ka qenë e qasshme për të gjithë.</li> </ul>
<b>Objktivi 2: Bashkëpunimi me institucionet vendore dhe ndërkombëtare</b>		
1	Bashkëpunimi me institucionet ME-NjPMNP, MMPHI, MIE, KRU-të, institucionet komunale brenda zonës së shërbimit të KRU-ve për të gjitha çështjet relevante të sektorit të ujit.	<p><b>Është realizuar.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dhjetra takime të rregullta (të planifikuara dhe takime të jashtëzakonshme) janë organizuar me të gjithë palët e interesit të sektorit të ujit.</li> <li>- Minutat e takimit janë mbajtur dhe ndarë me të gjithë pjesëmarrësit.</li> </ul>
2	Bashkëpunimi me IKSHKP rreth hartimit të UA të ri për kualitetin e ujit të pijshëm dhe çështjeve të tjera të interesit të përbashkët.	<p><b>Është realizuar.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ARRU është angazhuar në grupin punues për hartimin e UA Nr. 10/2021 për Cilësinë e Ujit të Destinuar për Konsum Njerëzor (UA është aprovuar nga Qeveria e Kosovës në dhjetor 2022).</li> <li>- ARRU ka verifikuar në teren zbatimin e procedurave për kontrollin e cilësisë së ujit tek të 7 KRU-të, komunikuar dhe bashkëpunuar me IKSHPK lidhur me inspektimin e procedurave për monitorim të cilësisë së ujit.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rekomandimet për përmirësimin e procedurave ekzistuese për monitorim të kualitetit të ujit dhe për ndarje të dhënavë të kualitetit të ujit janë dakorduar.</li> <li>- Masat dhe rekomandimet për përmirësimin e situatës për sa i përket cilësisë së ujit të pijshëm dhe procedurave të monitorimit të cilësisë janë propozuar aprovuar nga të gjitha palët (IKSHPK, QRSPH, ARRU, NjPMNU dhe KRU).</li> <li>- ARRU dhe IKSHPK janë pajtuar për të nënshkruar Marrëveshje Bashkëpunimi për ndarje të dhënavë për kualitetin e ujit të pijshëm që i realizon IKSHPK dhe QRSPH.</li> </ul>
3	Bashkëpunimi me WAREG, IAWD, IBNET dhe DANUBIS për të gjitha çështjet relevante të sektorit të ujit	<p><b>Është realizuar.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ARRU ka marrë pjesë aktive në forumet dhe konferencat on-line që janë organizuar nga WAREG, DANUBIS, IBNET, IAWD.</li> <li>- ARRU ka raportuar te këto institucione të dhënat e kërkuara për gjendjen e sektorit të ujit në Kosovë.</li> </ul>
4	Bashkëpunimi me rregulatorët në shtetet e regionit për çështje të rregullativës së ujit	<p><b>Është realizuar.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ARRU ka marrë pjesë në të gjitha takimet me autoritet rregulatorë të ujit në shteteve të regionit (Shqipëri, Maqedoni, Mali i Zi).</li> </ul>

## 5.2 PLANI PËR VITIN VIJUES

ARRU ka dorëzuar Planin Performancës për aktivitetet e planifikuara për vitin 2022 te Kuvendi i Kosovës. Plani i performancës me aktivitetet për vitin 2022 është aprovuar nga Komisioni Parlamentar për Ekonomi, Industri, Ndërmarrësi dhe Tregti më datë 24.03.2022.

## 5.3 VEPRIMET E NDËRMARRA PËR RREGULLIMIN E SHËRBIMEVE TË UJIT

Siç është përshkruar në kapitullin 5.1, ARRU në vazhdimësi është e angazhuar për rregullimin dhe monitorimin e shërbimeve të ujit dhe konform kornizës ligjore dhe rregulative, janë zbatuar një numër i konsiderueshëm aktivitetesh të cilat janë radhitur sipas synimeve strategjike në tekstin në vijim:

### Synimi strategjik 1: Avancimi dhe zbatimi i legjisacionit dhe kornizës rregulatorë

Hartimi dhe aprovimi i kornizës ligjore dhe rregulative, mbështetja e KRU-ve në përgatitjen e dokumenteve ligjore është thelbësore përfunksionim të mirë të sektorit.

1. Është hartuar dhe aprovuar Rregullorja Nr.13/2021 për Kartën e Konsumatorit dhe Rregullimin e Marrëdhënieve Juridike në mes të Konsumatorit dhe Ofruesit të Shërbimeve të Ujit
2. Është hartuar dhe aprovuar Rregullorja nr.14/2021 për ndryshimin dhe plotësimin e rregullores nr.06/2016 për ndërprerje nga shërbimet e ujit në kosovë.
3. Është hartuar drafti i Marrëveshjes për Shërbime midis komunave dhe KRU-ve.
4. Është hartuar drafti i Kontratës për Shërbime me Konsumatorë.

5. Janë mbajtur 130 takime në Komisionin për Zgjidhjen e Ankesave të Konsumatorëve dhe janë zgjidhur 252 ankesa të konsumatorëve dhe është nxjerrë vendim meritor për çdo ankesë të shqyrtuar në afatin e paraparë ligjor prej tridhjetë (30) ditësh.
6. Janë mbajtur 28 seanca gjyqësore lidhur me ankesat e konsumatorëve dhe të ofruesve të shërbimeve. Në këto raste ARRU ishte në cilësinë e palës në procedurë për çështje të ndryshme.
7. KRU-të janë mbështetur me shkresa dhe vendime lidhur me interpretimin e kornizës ligjore dhe rregullative.

Synimi strategjik 2: Avancimi dhe zbatimi i procesit tarifor për periudhën 2022-2024

Përgatitja dhe përcaktimi i tarifave për ujë dhe për ujëra të ndotur ka qenë prioriteti më i lartë i ARRU për vitin 2021.

1. Është hartuar analiza për sa i përket përbushjes së caqeve tarifore për vitin 2020, janë nxjerrë mësimet e nevojshme nga procesi i kaluar tarifor.
2. Është përfunduar me sukses procesi i përcaktimit të tarifave për ujë dhe ujëra të ndotura për periudhën 2022-2024; urdhëresa tarifore është lëshur për 7 KRU-të dhe NHE Ibër-Lepenci në fund të Dhjetorit 2021.

Synimi strategjik 3: Përmirësimi i performancës së ofruesve të shërbimeve të ujit dhe ujërave të ndotur

Monitorimi i performancës bëhet përmes analizës së një numri të caktuar të treguesve të performancës – për çështje financiare dhe operative, për investime kapitale në infrastrukturë dhe plotësimi i standardeve të shërbimeve.

1. Është realizuar auditimi i të dhënave operative dhe financiare të KRU-ve.
2. Është hartuar dhe publikuar Raporti Vjetor i Performancës për vitin 2020 për ofruesit e shëbimeve të ujit në Kosovë.
3. Të dhënat tre-mujore për treguesit e performancës për vitin 2021 janë mbledhur nga KRU-të; janë hartuar raportet 2021-H1 dhe 2021-H2.

Synimi strategjik 4: Avancimi dhe përmirësimi i standardeve të shërbimeve

Inspektimi i është instrumenti më i rëndësishëm dhe më i fuqishëm i ARRU për të vlerësuar nivelin e standardeve të shërbimit.

1. Janë realizuar vizita të rregullta inspektuese për të verifikuar që KRU-të ofrojnë shërbime sipas kushteve të licencës.
2. Është harmonizuar lista e vendburimeve me leje ujore me Ministrinë e Mjedisit, Planifikimit Hapësinor dhe Infrastrukturës (MMPHI). Lista e vendburimeve të shfrytëzuara nga KRU-të pa leje ujore është ndarë me MMPHI.
3. Janë realizuar vizita inspektuese tematike tek 7 KRU-të me qëllim të verifikimit të procedurave për monitorim të kualitetit të ujit.
4. Janë hartuar raportet me gjetjet lidhur me procedurat e monitorimit të kualitetit të ujit nëpër KRU; është dhenë rekomandimi për përditësim të planeve për monitorim të kualitetit të ujit dhe janë caktuar afatet kohore për akreditim të laboratoreve.
5. Gjetjet janë prezantuar në një punëtori të mbajtur për këtë çështje; rekomandimet janë aprovuar nga të gjithë palët e interesit.

6. Është realizuar vizitë inspektuese tematike tek KRU Hidroregjioni me qëllim të verifikimit të situatës aktuale të furnizimit me ujë të komunës së Mamushës.

Synimi strategjik 5: Avancimi i qëndrueshmërisë operative dhe financiare të ARRU

Që ARRU të mund të operojë dhe të ushtrojë përgjegjësitë e saj ligjore, është esenciale që ARRU të sigurojë burimin financier. ARRU siguron të hyrat nga mbledhja e taksave vjetore të licencimit (TVL) prej KRU-ve.

1. Mbledhja e taksave të licencës nga KRU-të.
2. Raportimi finansiar për Kuvendin e Kosovës dhe Ministrinë e Financave për vitin 2021.
3. Blerja e shërbimeve dhe mallrave sipas planit të prokurimit për vitin 2021.

Synimi strategjik 6: Ngritja e profilit të ARRU në sektorin e ujit

1. ARRU publikon të gjitha rregulloret, vendimet, raportet për gjendjen e sektorit dhe lajmet tjera në web-faqen e saj, përmes kësaj provon të mbajë të informuar të gjithë palët e interesit me të gjitha punët dhe aktivitetet e realizuara nga RRU.
2. ARRU organizon anketime me konsumatorët për të matur kënaqshmërinë me shërbimet e ujit.
3. ARRU bën fushata ndërgjegjësimi për çështje të ndryshme për sa i përket kursimit të ujit, mbrojtjes së mjedisit dhe shëndetit publik.

## 6. SFIDAT DHE REKOMANDIMET

ARRU gjatë vitit 2021 ka punuar me tërë potencialin e vet profesional me të gjithë palët e interest për avancimin e sektorit të ujit. I tërë angazhimi i ARRU ka qenë në promovimin dhe krijimin e një kulture të bashkëpunimit transparent ndër-institucional, ku secili jep kontributin në fushën e vet të përgjegjësisë. Përkundër arritjeve dhe avancimit të sektorit të ujit nga viti në vit, gjendja ende nuk është e kënaqshme, ka ngecje, por ka edhe hapësirë përmirësimë.

### 6.1 SFIDAT

Sfidat të cilat është ballafaqur sektori i ujit e që kanë pasur ndikim edhe te puna dhe funksionimi i ARRU-së janë listuar si në vijim:

#### Përballja me pandeminë COVID-19:

- Padyshim se sfida më e madhe ka qenë përballja me pandeminë COVID-19 dhe funksionimi i ARRU-së në kushtet e pandemisë. Gjatë kësaj periudhe ka pasur 3 vendime të Qeverisë së Kosovës për punë me staf esencial (Prill, Gusht dhe Shtator) dhe një vendim për lirim të grave shtatëzëna nga puna (Prill). Duke pasur parasysh që edhe KRU-të dhe institucionet tjera kanë pasur të njëjtin regjim të kufizimeve, ka qenë shumë e vështirë për ARRU-në të realizojë disa nga vizitat inspektuese me qëllim verifikimin/ auditimin e të dhënavë tek KRU-të.
- Situata është vështirësuar edhe më shumë në rastet kur vet personeli i ARRU-së ka qenë i infektuar nga virusi COVID-19.
- Si rezultat i masave kufizuese dhe ndalesës së takimeve në grupe, një pjesë e aktiviteteve të rregullta të ARRU-së janë realizuar përmes komunikimit on-line (virtual) apo edhe përmes shkëmbimit përmes e-mailit. Pra, vizitat e planifikuara tek KRU-të nuk kanë mund të realizohen plotësisht.
- Si rezultat i pandemisë edhe vizitat studimore, pjesëmarrja në trajnime, konferanca dhe forume jashtë Kosovës janë anuluar ose janë organizuar në formë on-line.

#### Bashkëpunimi ndër institucional dhe shkëmbimi i të dhënavë:

- Komunikimi jo-adekuat midis institucioneve për sa i përket çështjeve të definimit të prioriteteve për investime në infrastrukturë të ujit dhe ujërave të zesa. Shpesh ndodhin investime në infrastrukturë të ujit dhe ujërave të zesa të cilat kanë impakt financiar te KRU-të, të cilat investime nuk janë prezantuar me kohë te ARRU gjatë procesit të përcaktimit të tarifave.
- Bashkëpunimi dhe komunikimi me palët e interesit për sa i përket integrimit të gjitha sistemeve të furnizimit me ujë nën menaxhimin e KRU-ve. Qëllimi është që sistemet e tillë të menaxhohen nga KRU-të dhe mos të përkeqësohet më tej gjendja e tyre në mungesë të operimit dhe mirëmbajtjes adekuate.
- Ndarja e të dhënavë midis institucioneve. ARRU përkundër që ka marëveshje bashkëpunimi me IKSHPK për ndarje të dhënavë të kualitetit të ujit, ka vështirësi në marrjen me kohë të këtyre të dhënavë përkundër instistimeve të vazhdueshme.

#### Llogaridhënia e menaxhmentit të KRU-ve:

- Një çështje tjetër shqetësuese janë ndëshkimet enorme të KRU-ve nga ATK dhe institucionet tjera. KRU-të paguajnë gjoba tejet të larta për mos respektim të procedurave ligjore, e asnjeri prej menaxherëve të KRU-ve nuk bartin pasoja ligjore apo materiale. Për pasojë KRU-të nuk mund të realizojnë investimet kapitale nga të hyrat vetanake të aprovuara me procesin tarifor nga ARRU, pasi KRU-të i japid përparësi pagesës së gjobave.
- Besueshmëria e të dhënavë që raportohen tek ARRU dhe institucionet tjera mbikqyrëse. Për arsyet e mospërdorimit efikas të programeve përkatëse softuerike, mos-vendosjes së paisjeve matëse të ujit si dhe mungesës së databazave përkatëse për ruajtjen dhe arkivimin e shënimive, ARRU gjatë

vlerësimit të dhënave ka përcaktuar 3 nivele të besueshmërisë (të besueshme, mesatarisht të besueshme dhe të pabesueshme), nivele këto që kanë ndikim në vlerësimin e performances së KRU-ve dhe vlerësimin e përbushjes së standardeve të shërbimit.

#### **Tranzicioni i menaxhmentit të ARRU:**

- Gjatë vitit 2021 për shkak përfundimit te mandatit të Drejtorit dhe Zëvendës Drejtorit, të dy këto pozita menaxheriale të ARRU-së është dashtë të publikohen dhe përzgjidhen kandidatë të rinjë përmes procedurave të rregulla të rregulla në Kuvendin e Kosovës.

#### **Planet strategjike të KRU-ve:**

- Sipas kornizës ligjore dhe rregullative, KRU-të janë të obliguara të hartojnë dhe zbatojnë Planin e Biznesit (çdo vit), Planin e Menaxhimit të Aseteve, Planin Afatgjatë të Investimeve (periudhë 10 vjeçare), Planin për Menaxhimin e Thatësisë dhe Planin për Furnizim me Ujë në Situata Emergjente, Planin për Monitorimin e Kualitetit të Ujit.
- Përveç Planit të Menaxhimit të Aseteve që nuk është hartuar asnjëherë më parë, të gjitha planet tjera janë hartuar nga KRU-të. Megjithate mbetet sfidë e vazhdueshme zbatimi i prioriteteve nga këto plane dhe përditësimi i planeve.

## **6.2 REKOMANDIMET**

Në mënyrë që sektori i ujit të zhvillohet dhe të ecë përpara, nga këndvështrimi i ARRU-së, është e domosdoshme që sfidat që janë përmendor më lartë të evitojen. Në këtë drejtim ARRU rekomandon me sa vijon:

**Fuqizimi i bashkëpunimit ndër institucional** do të nënkuftojë që zhvillimi i politikave në sektorin e ujit të jetë dakorduar dhe harmonizuar midis palëve dhe të jetë i realizueshëm. Vendimet madhore rreth kahut të zhvillimit të sektorit të ujit duhet të mirren me koncensus.

**Instalimi i mekanizmit të llogaridhëniec tek menaxhmenti i KRU-ve dhe bordeve të drejtoreve.** Ligji për Ndërmarrjet Publike specifikon masat penalizuese për menaxherët dhe drejtoret e bordit të KRU-ve për performancë të dobët apo mos-përbushje të detyrave dhe përgjegjësisë. Rekomandohet që MENJPMNP të fillojë së zbatuari ligjin e lartë përmendor.

**Hartimi i Ligjit të ri për Rregullimin e Shërbimeve të Ujit.** Ligji aktual për Rregullimin e Shërbimeve të Ujit nuk adreson shumë çështje të rendësishme lidhur me shërbimet e ujit – siç janë listuar në kapitullin 2.3. Me gjithë nevojën urgjente të ndryshimit të këtij ligji, ARRU shpreh shqetësim për mundësinë e cenimit të pavarësisë së ARRU-së nëse hartohet Ligji i ri për Shërbimet e Ujit dhe nëse ARRU kalon nën ambrellën e ndonjërs prej ministrive të linjës, siç propozohet në Ligjin Nr. 06/L-113 për Organizimin dhe Funksionimin e Aministratës Shtetërore dhe Agjencive të Pavarura.

**Integrimi i sistemeve të furnizimit me ujë nën strukturat menaxhuese të KRU-ve.** Qeveria e Kosovës do duhej të investonte në sistemet ekzistuese të komunave që ende nuk janë integruar nën menaxhim të KRU-ve, që të sillen teknikisht në gjendje operimi dhe mos të lejohet degradimi i mëtejmë i tyre si rezultat i mos mirëmbajtjes dhe operimit jo adekuat. Me realizimin e këtyre investimeve do të rritej dukshëm mbulueshmëria me shërbime të ujit dhe kanalizimit në të gjitha regionet. Gjithashtu është me rëndësi që Qeveria e Kosovës të investojë për hulumtimin e burimeve të reja të ujit që do të ulte sa do pak presionin ndaj resurseve nëntokësore të ujit.

**Zbatimi i planeve dhe përditësimi i tyre.** KRU-të duhet të zbatojn projektet prioritare që dalin nga planet strategjike të kompanive. Po ashtu ka probleme edhe sa i përket përditësimit të planeve.

## 7. RAPORTI FINANCIAR

Autoriteti Rregullator për Shërbimet e Ujit financohet nga Taksat Vjetore të Licencës (TVL) të cilat ofruesit e shërbimeve janë të obliguara të paguajnë për shërbimet ndaj ARRU-së. Taksat vjetore të licencës transferohen në Buxhetin e Konsoliduar të Kosovës.

### 7.1 TË HYRAT

Lartësia e taksave vjetore të licencës për vitin 2021 ka qenë 1.0% të vlerës së faturimit të KRU-ve apo shprehur në vlerë monetare 368,661.26 Euro – siç është prezantuar në tabelën 9.

Tabela 9. Të hyrat e ARRU-së nga TVL

Të hyrat nga Taksat Vjetore të Licencimit (TVL)	Të planifikuara (EURO)	Të realizuara (EURO)	Koment
KRU Prishtina	146,731.92	146,731.92	
KRU Hidroregjioni Jugor	48,230.60	48,230.64	
KRU Hidrodrini	39,929.65	36,602.17	3,327.47 Euro janë para paguar në dhjetor 2020.
KRU Gjakova	45,682.98	45,683.04	
KRU Mitrovica	33,696.63	5,616.10 26,494.73 8,847.62	pagesa sipas marrëveshjes për programim të pagesës së borgjit borgj i pa paguar për 2014/15 borgj i pa paguar për vitin 2020
KRU Hidromorava	21,572.73	21,572.73 7,912.98	
KRU Bifurkacioni	20,712.57	20,712.60	
NHE Ibër Lepenci	12,104.18	12,104.18	
Të hyrat nga ndëshkimi i NP Shtërpcë		20,000.00	Gjoba është shqiptuar për shkak të operimit të ndërmarrjes komunale pa licencë.
Kthim i mjeteve nga përmbaruesi		94.40	
<b>Gjithësej</b>	<b>368,661.26</b>	<b>400,603.11</b>	

Siç mund të shihet, të hyrat e realizuara të ARRU-së për vitin 2021 janë më të larta se sa ato të planifikuara, për shkak të arkëtimit të borgjeve të vjetra prej KRU Mitrovica dhe KRU Hidromorava dhe arkëtimit të gjobës së shqiptuar për NP Shtërpcë për shkak të ofrimit të shërbimeve si kompani e pa licencuar.

### 7.2 BUXHETI I APROVUAR PËR ARRU

Buxheti i aprovar sipas ligjit të buxhetit për vitin 2021, ka qenë në vlerë prej 344,025.77 Euro, ndërsa shpenzimet e realizuara në fund të vitit 2021 kanë qenë 338,036.77 Euro.

Tabela 10. Shpenzimet e aprovuara të ARRU-së

Buxheti	I popozuar nga ARRU (EURO)	I aprovar nga MeF (EURO)
Paga dhe mëditje	249,330.00	235,518.57
Mallra dhe shërbime	112,572.00	104,138.62
Shpenzime kapitale	-	-
Shërbime komunale	6,503.00	4,368.08
<b>Gjithësej</b>	<b>368,405.00</b>	<b>344,025.27</b>

### 7.3 SHPENZIMET BUXHETORE

Për realizimin e aktiviteteve gjatë vitit 2021 ARRU ka shpenzuar këto shuma sipas aktiviteteve ekonomike:

Tabela 11. Realizimi i shpenzimeve

Buxheti	Shpenzimet (EURO)	Përqindja e realizimit
Paga dhe mëditje	235,518.57	100%
Mallra dhe shërbime	98,248.63	94.3%
Shpenzime kapitale	-	-
Shërbime komunale	4,269.57	97.7%
<b>Gjithësej</b>	<b>338,036.77</b>	<b>98.2%</b>

## 8. ADRESIMI I REKOMANDIMEVE TË ZYRËS SË AUDITORIT TË PËRGJITHSHËM

Zyra Kombëtare e Auditimit (ZKA) ka audituar ARRU-në për periudhën 1 janar -31 dhjetor 2020. Raporti nga Zyra Kombëtare e Auditimit është dorëzuar tek ARRU më datë 22.06.2021.

Gjatë procesit të auditimit ZKA nga kategoria e shpenzimeve ka verifikuar (testuar) 82 mostra në vlerë prej 85,329.00, ndërsa nga kategoria e të hyrave janë verifikuar (testuar) 19 mostra në vlerë prej 146,120.00 Euro. ZKA ka dhënë këto opinione për ARRU-në:

### **Opinion i pamodifikuar për pasqyrat financiare vjetore**

**Baza për opinion:** sipas ZKA Pasqyrat Financiare Vjetore të Autoritetit Rregulator të Shërbimeve të Ujit prezantojnë pamje të drejtë dhe të vërtetë në të gjitha aspektet materiale, në përpunim me Standardet Ndërkombëtare të Kontabilitetit për Sektorin Publik, sipas kontabilitetit të bazuar në para të gatshme.

### **Konkluzioni i auditimit për pajtueshmërinë**

ZKA ka audituar edhe pajtueshmërinë e menaxhmentit të ARRU me kriteret e përcaktuara të auditimit. Sipas opinionit të ZKA, të gjitha transaksionet e kryera në procesin e ekzekutimit të buxhetit të ARRU kanë qenë në të gjitha aspektet materiale, në pajtueshmëri me kriteret e përcaktuara të auditimit.

Në kapitullin lidhur me progresin e arritur në zbatimin e rekomandimeve për vitin 2019; ZKA ka konfirmuar se nuk ka dhënë asnjë rekomandim për vitin 2019. Po ashtu nuk ka dhënë rekomandim as për vitin 2020.

## SHTOJCA 1: TË DHËNAT E OFRUESVE TË SHËRBIMEVE TË UJIT

Në këtë shtojcë do të jepen disa të dhëna rreth performancës së KRU-ve për vitin 2021. Duhet të sqarohet se treguesit e performancës operative dhe financiare ende nuk janë audituar nga ARRU, pasi ky proces fillon në muajin Prill, pasi të ketë përfunduar periudha e raportimit ë KRU-ve tek institucionet përkatëse.

### SH-1.1: ANKESAT DHE NATYRA E ANKESAVE TË KONSUMATORËVE

Në tabelën 12 është paraqitur numri i ankesave të pranuara nga konsumatorët për vitin 2021, ankesat që janë zgjidhur nga Komisioni për Zgjidhje të Ankesave të Konsumatorëve (KZAK) dhe natyra e ankesave të konsumatorëve.

Tabela 12. Numri i ankesave të konsumatorëve

#	Përshkrimi i aktivitetit	Numri i takimeve të KZAK - 2021
1	Numri i takimeve të mbajtura të Komsionit për Zgjidhjen e Ankesave të Konsumatorëve (KZAK)	130
2	Numri i ankesave të parashtruara nga konsumatorët	272
3	Gjithësej numri i ankesave të zgjidhura	252

Në tabelën 13 është paraqitur numri i ankesave të zgjidhura nga KZAK për vitin 2021 sipas regjioneve, ndërsa në tabelën 14 është paraqitur natyra e ankesave të konsumatorëve.

Tabela 13. Numri i ankesave të konsumatorëve sipas regjioneve

Përshkrimi	Ankesat e zgjidhura sipas muajve (viti 2021)												
	J.	Sh.	M.	P.	M.	Q.	K.	G.	Sh.	T.	N.	Dh.	Gjithësej
KRU Prishtina	12	7	16	16	19	19	16	18	21	17	19	5	185
KRU Mitrovica	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	4
KRU Hidrodrini	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
KRU Gjakova	1	1	1	1	0	2	0	0	2	2	1	2	13
KRU Hidroregjioni	0	1	1	1	0	2	2	0	1	0	0	0	8
KRU Bifurkacioni	2	2	3	1	2	6	1	3	2	1	2	5	29
KRU Hidromorava	0	0	0	0	2	2	0	0	0	3	2	1	10
<b>Gjithësej</b>	<b>16</b>	<b>12</b>	<b>22</b>	<b>20</b>	<b>24</b>	<b>31</b>	<b>20</b>	<b>21</b>	<b>26</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>13</b>	<b>252</b>

Tabela 14. Numri i ankesave të konsumatorëve sipas regjioneve dhe natyrës së ankesave

	Kontestim i borxhit-faturimit	Zbritja/shlyerja e borxhit	Faturimi paushall	Mos lexim i rregullt i UM	Të tjera	Gjithsej
KRU Prishtina	157	19	7	7	6	<b>196</b>
KRU Mitrovica	4	0	0	0	0	<b>4</b>
KRU Hidrodrini	4	0	0	0	0	<b>4</b>
KRU Gjakova	12	2	0	0	1	<b>15</b>
KRU Hidroregjioni	9	1	0	0	0	<b>10</b>
KRU Bifurkacioni	27	3	2	1	0	<b>33</b>
KRU Hidromorava	8	1	0	1	0	<b>10</b>
<b>Gjithësej</b>	<b>221</b>	<b>26</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>272</b>

## SH-1.2: TREGUESIT E PERFORMANCE SË OFRUESVE TË SHËRBIMEVE TË UJIT

### Cilësia e ujit të furnizuar nga ofruesit e shërbimeve të ujit

Të dhënat lidhur me kualitetin e ujit të raportuara nga IKSHPK në nivel sektori janë përmbledhur në vijim:

- Përshtatshmëria bakteriologjike është 99.3%.
- Përshtatshmëria kimike 98.7%.

Shenim: Rezultatet përfshijnë periudhën Janar-Shtator 2021. Duhet potencuar që ARRU nuk është e kënaqur me vonesën e IKSHPK-së për të ndarë të dhënat e kualitetit të ujit me ARRU-në, përkundër faktit se të dy institucionet kanë të nënshkruar marrëveshjen e bashkëpunimit.

### Prodhimi, faturimi dhe uji i pa faturuar (UPF)

Prodhimi i ujit i referohet vëllimit të ujit të përpunuar që është futur në sistem, shitjet e ujit nënkuptojnë ujin që iu është faturuar konsumatorëve, ndërsa uji i pa faturuar nënkupton vëllimin e ujit që nuk është faturuar dhe që nuk sjellë të ardhura. Në figurën 3 është paraqitur vëllimi i ujit të prodhuar, të faturuar dhe të pafaturuar për vitin 2017 ... 2021.

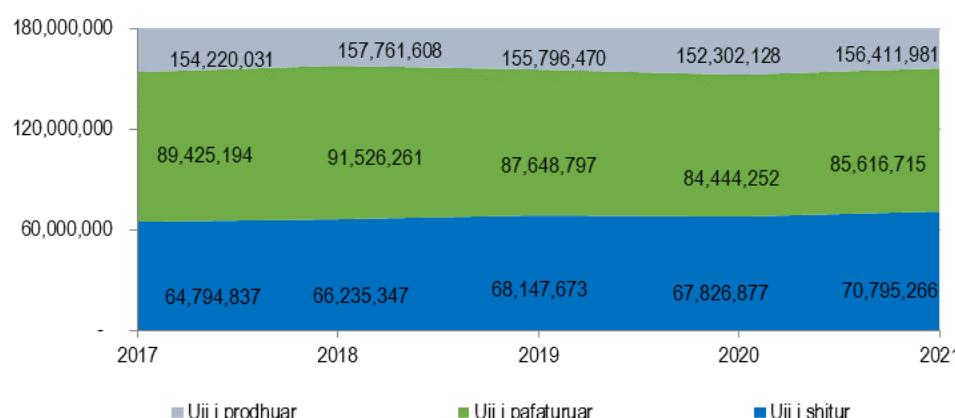


Figura 3. Uji i prodhuar, faturuar dhe i pa faturuar në nivel sektori

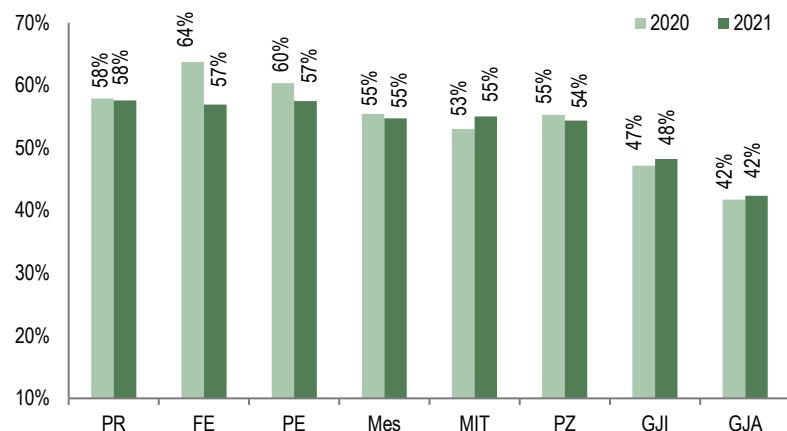


Figura 4. Uji i pa faturuar sipas regjoneve

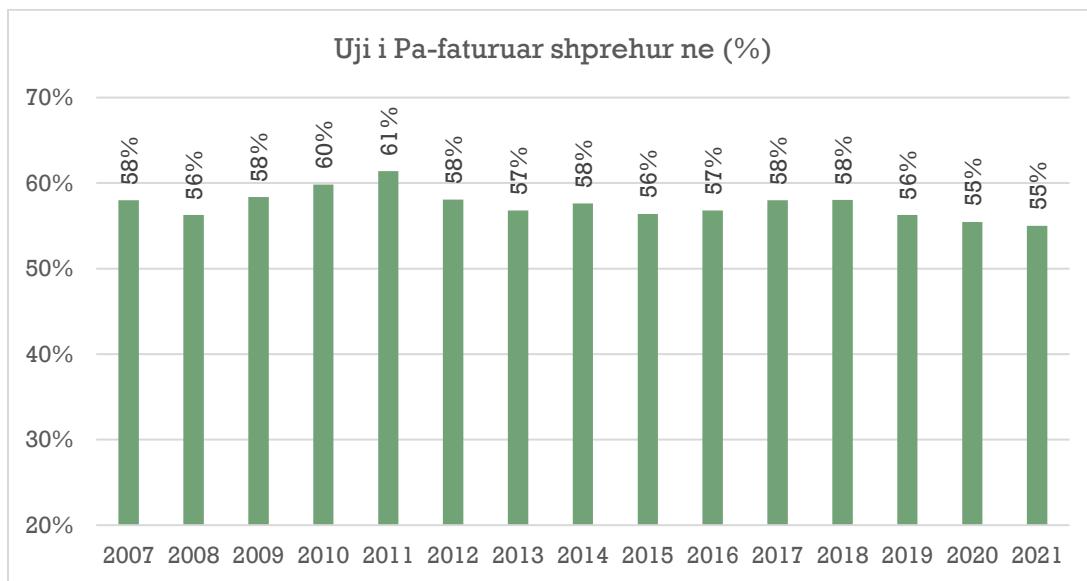


Figura 5. Uji i pa faturuar për sektorin për vitet 2007...2021

Ne nivel sektori UPF gjatë vitit 2021 është 55%, nëse krahasohet me vitin paraprak vlera ka mbetur e njëjtë. Është tejet shqetësuese norma e lartë e UPF dhe mungesës së përmirësimit përgjatë viteve.

Për të pasur një pasqyrë rreth problematikës së humbjeve të ujit dhe për të krahasuar nivelin e UPF në Kosovë me shtetet e Ballkanit dhe disa nga shtetet e BE, ARRU prezanton tabelën vijuese:

Tabela 15. Normna e UPF nëpër shtetet e regjionit dhe të BE

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%
		Belgika	19%
		Bullgaria	61%
		Rumania	53%
		Italia	39%
		Franca	25%
		Mbretëria e Bashkuar	18%

#### Mbulimi me shërbime të ujit dhe ujërave të ndotur

Aktualisht vetëm 78% e popullatës së Kosovës furnizohet me ujë të pijshëm nga kompanitë e licencuara, pjesa tjetër e qytetarëve apo vendbanimeve furnizohen me ujë përmes puseve private, sisteme ujë-furnziuese vetanake që menaxhohen nga komuniteti apo nga komunat, e që ende nuk janë integruar në strukturat regjionale të KRU-ve. Regjionet që kanë mbulueshmërinë më të ulët me shërbime të ujit të pijshëm janë regjioni i Gjilanit 61%, regjioni i Prizrenit me 67% dhe regjioni i Mitrovicës me 77%.

Integrimi i sistemeve ekzistuese rurale të furnizimit me ujë në kuadër të KRU-ve do ta ngriste dukshëm nivelin e mbulueshmërisë me shërbime të ujësjellësit dhe njëkohësisht do të siguronte që kualiteti i ujit të konsumuar të jetë i kontrolluar.

Për sa i përket mbulueshmërisë me shërbime të ujërave të ndotura, situata është edhe më e rëndë; në nivel sektori mbulueshmëria është 65%, me regjionin e Pejës që ka mbulueshmërinë 45%, regjionin e Gjilanit me mbulueshmëri 50% dhe regjioni i Mitrovicës me mbulueshmëri 60%. Duhet potencuar se ende ka sisteme të kanalizimit në zonat rurale që ende nuk janë të integrara në kuadër të KRU-ve, që do ta ngriste dukshëm nivelin e mbulueshmërisë me shërbime të kanalizimit.

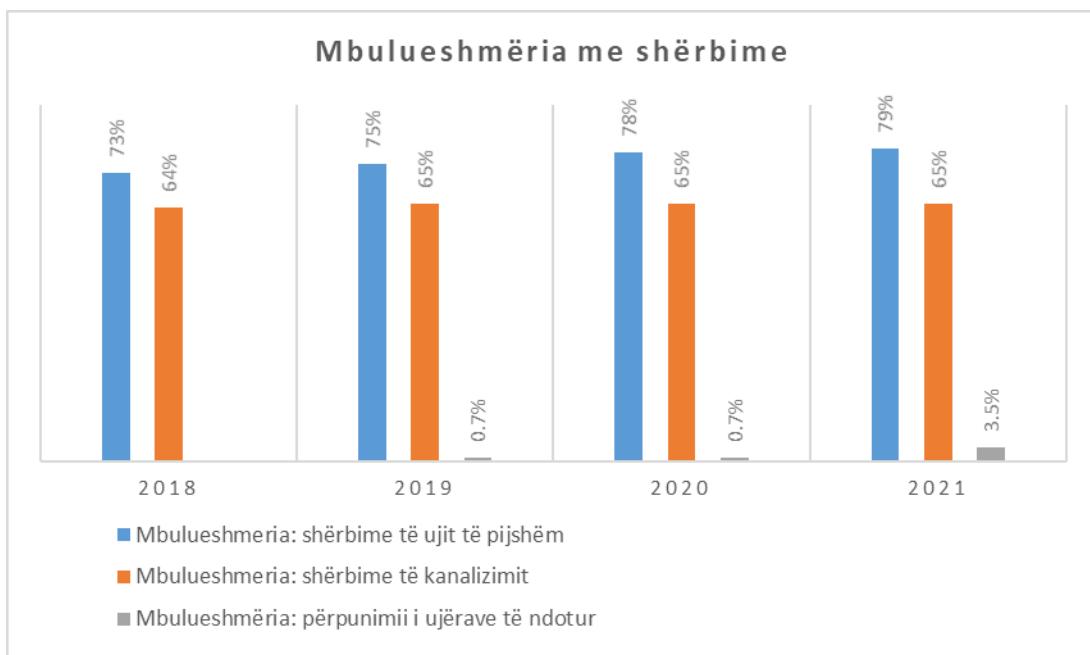


Figura 6. Mbulueshmëria me shërbime

Për sa i përket zgjerimit të zonës së shërbimit, ku si tregues merret rritja e numrit të konsumatorëve për periudhën 2007...2021 kemi trendet vijuese:

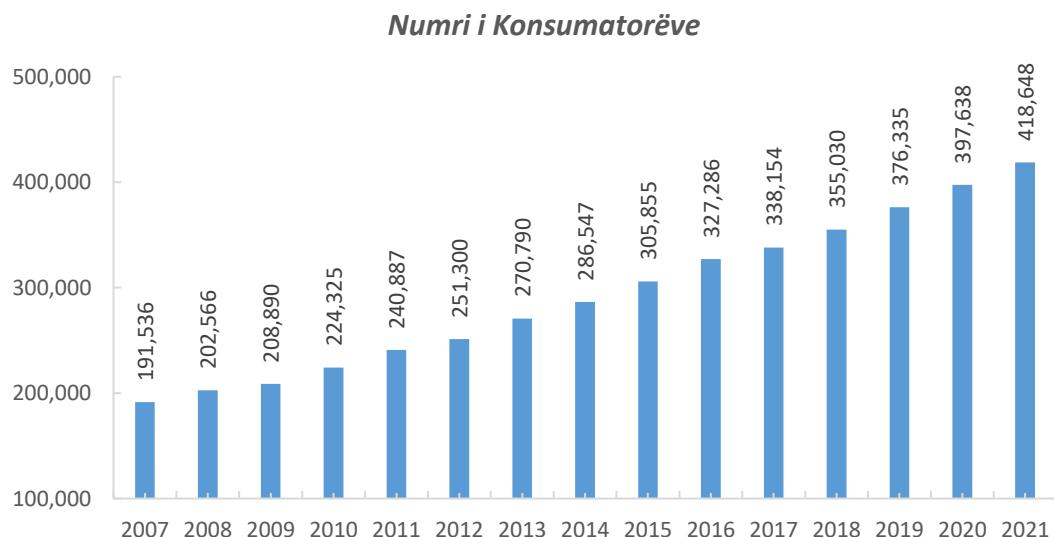


Figura 7. Trendi i rritjes së numrit të konsumatorëve përgjatë viteve

#### Qarkullimi, arkëtimi (keshi) dhe shkalla e arkëtimit

Tabela 14 paraqet performancën e shitjeve në nivel të sektorit për periudhën 2017...2021.

Efiçenca e qarkullimit (përfshinë të hyrat nga faturimi i rregullt për shërbimet e ujësjellësit dhe të ujërave të ndotura, subvencionisë si dhe të hyrat nga aktivitetet e tjera operative). Efiçenca e arkëtimit (keshit) (përfshinë arkëtimin nga faturimi i rregullt për shërbimet e ujësjellësit dhe ujërave të ndotura, subvencionisë si dhe të hyrat nga aktivitetet e tjera operative). Raporti midis qarkullimit dhe arkëtimit është 95% dhe ka trend rritjeje në vitin 2021 krahasuar me vitet paraprake.

Tabela 16. Qarkullimi, arkëtimi dhe raporti kesh/qarkullim

Vitet	Qarkullimi	Arkëtimi (Keshi)	Raporti (Arkëtim/Qarkullim)
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%

#### Shkalla e arkëtimit

Efikasiteti i arkëtimit apo shuma e parave të gatshme të mbledhura kundrejt faturimit, matë efikasitetin me të cilin një KRU e konverton faturimin në para. Ky është njëri prej treguesve me domethënës i cili krahas eficiencës së faturimit dhe reduktimit të humbjeve të ujit, ka impakt të drejtpërdrejtë në qëndrueshmërinë financiare të kompanisë.

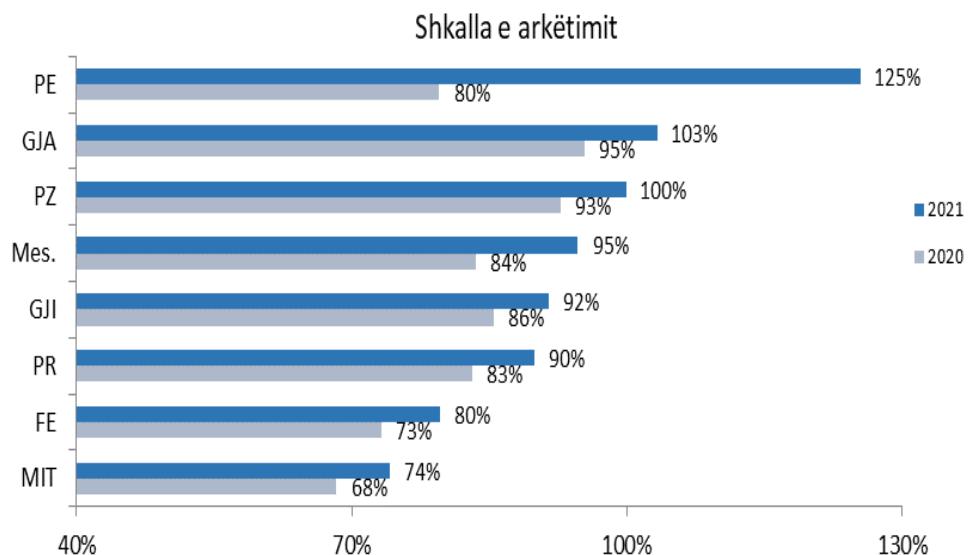


Figura 8. Shkalla e arkëtimit sipas regjioneve

Në vitin 2021 është shënuar rritje të shkallës së arkëtimit tek të gjitha KRU-të në raport me vitin 2020 që ka ndikuar në rritjen edhe mesataren e arkëtimit të sektorit në 95%. Trendi i zgjerimit të zonës së shërbimit të shprehur përmes treguesit të ritjes së numrit të konsumatorëve është treguar në figurën 9.

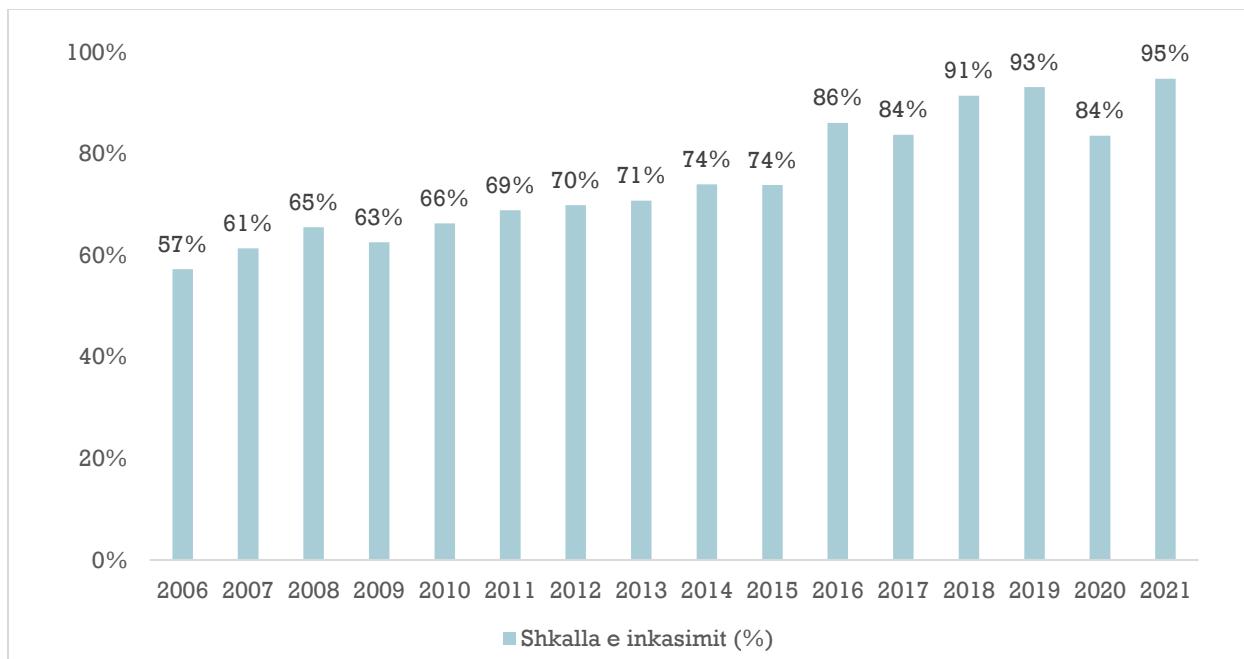


Figura 9. Trendi i arkëtimit përgjatë viteve

#### Struktura e shpenzimeve operative

Kontrolli i kostos operative është shumë i rëndësishme në ofrimin e shërbimeve. Dy nga kategoritë kryesore të shpenzimeve janë pagat dhe energjia. Në vitin 2019 këto dy kategori përbën rreth 77% të shpenzimeve totale operative, në vitin 2020 përbën 78%, e në vitin 2021 përbëjnë 76% të totalit të shpenzimeve operative. Pjesëmarrja e shpenzimeve operative për vitin 2020 dhe 2021 janë dhenë në figurën 10 dhe 11.

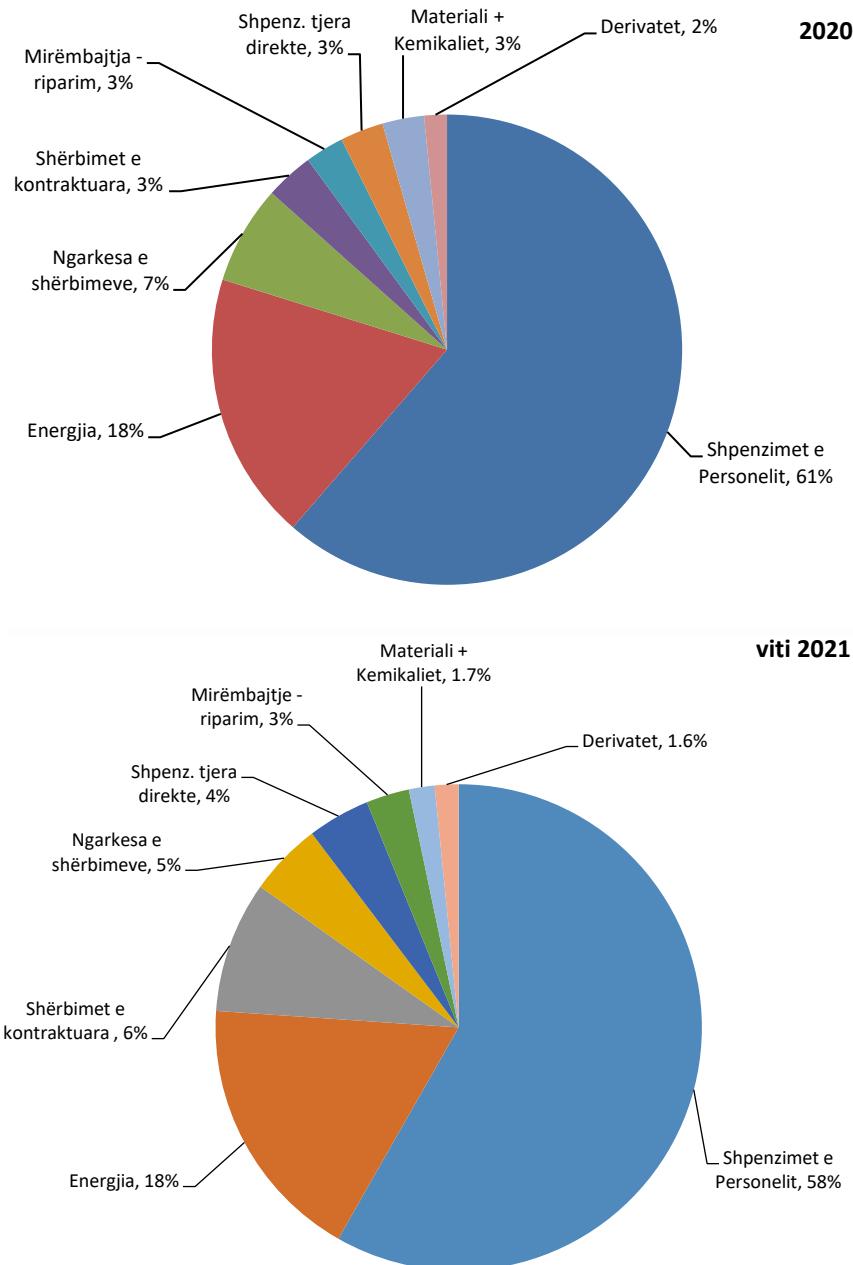


Figura 10 dhe 11. Struktura e shpenzimeve operative

Shpenzimet operative për kosto qendrat e personelit dhe për energji për Kosovën me vendet e regionit Prej shpenzimeve operative, kosto qendrat për shpenzimet e personelit dhe energjisë kanë pjesëmarrjen më të madhe. Në vitin 2021 kostoja për paga përbën 58% të shpenzimeve të përgjithshme operative, megjithëse është më e ulët për 3% krahasuar me vitin 2020. Krahasimi i këtyre dy kosto qendrave për Kosovë me shtetet tjera të regionit është prezantuar në tabelën 17.

Tabela 17. Krahasimi i shpenzimeve të personelit dhe energjisë për disa shtete të regjionit

Vendet e Rajonit	Viti	Shpenzimet e personelit (%)	Shpenzimet e energjisë (%)
Kosova	2020	61%	18%
Shqipëria <sup>1</sup>	2020	43% <sup>2</sup>	29%
Maqedonia e Veriut	2016	54%	8%
Mali i Zi	2020	82%	14%
Bosnja e Hercegovina	2020	59%	9%
Serbia	2020	47%	11%
Kroacia	2015	39%	9%

#### Efikasiteti i stafit të KRU-ve

Tregon numrin e punonjësve (stafit) të rregullt i angazhuar në shërbime të ujësjellësit dhe të kanalizimit, për të ju shërbyer 1000 konsumatorëve. Sa më e ulët të jetë ky koeficient, tregon eficencë më të madhe të stafit të KRU-së.

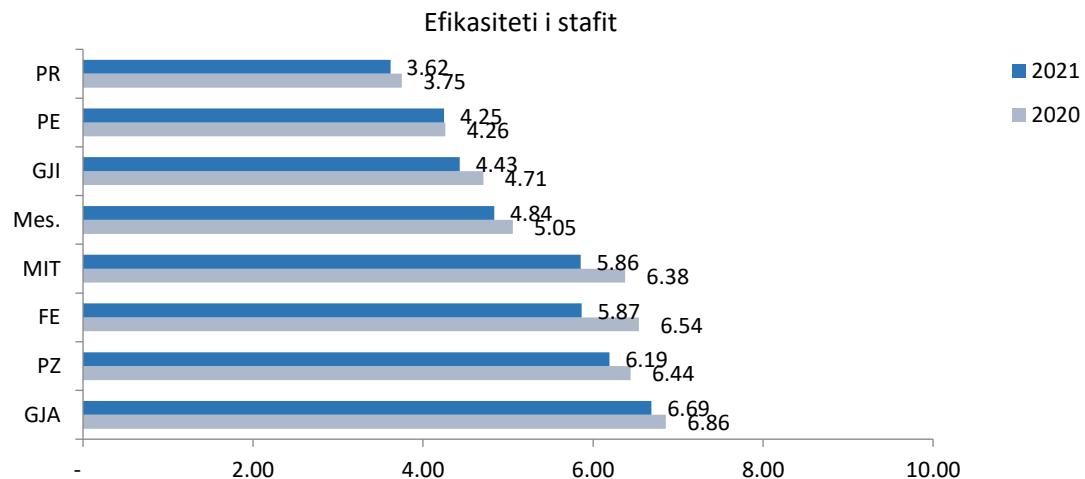


Figura 12. Efikasiteti i stafit sipas regjoneve

Efikasiteti i stafit për periudhën 2006-2021 është paraqitur në figurën 14.

<sup>1</sup> Informacionet e marra nga Raporti i Performancës së ERRU për vitin 2020.

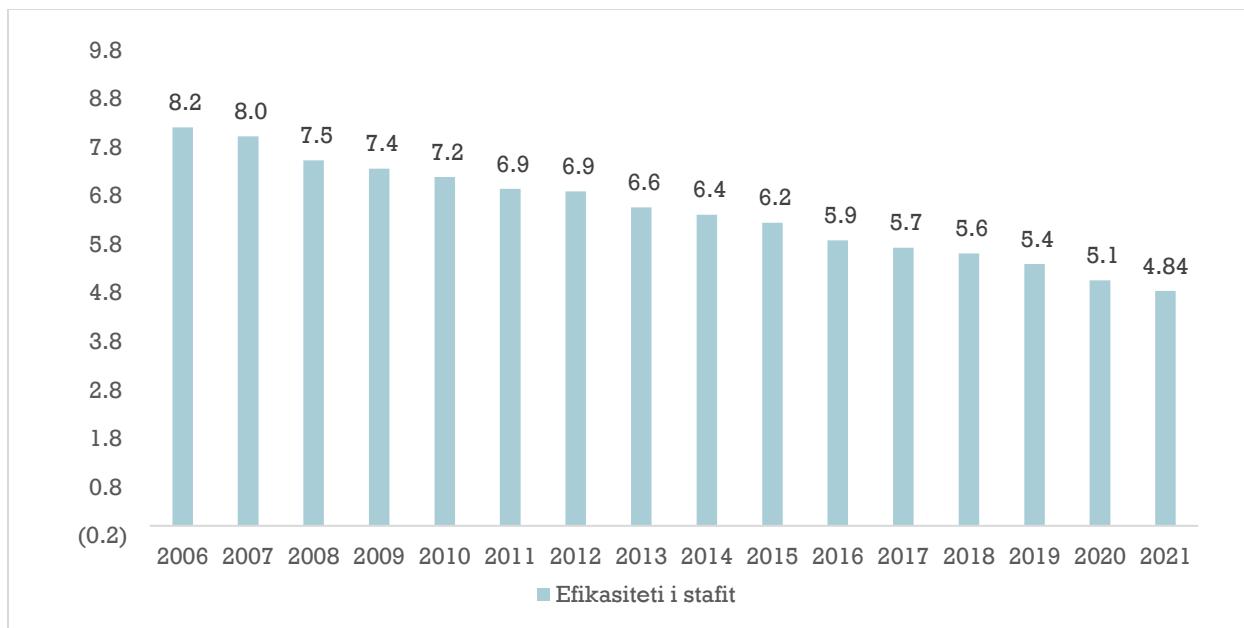


Figura 13. Efikasiteti i stafit sipas viteve

Në vitin 2021 në raport me vitin 2020, efikasitet i stafit në nivel të sektorit është përmirësuar pakëz, duke rënë në normën 4.84 nga 5.05, sa ishte në vitin 2020. Përmirësimi i këtij koeficienti vjen si rezultat i rritjes së numri të konsumatorëve të regjistruar në zonën ekzistuese të furnizimit.

Ndërsa krahasimi i efikasitetit të stafit në Kosovë me shtet e regionit është paraqitur në tabelën 16.

Tabela 18. Krahasimi i normës së punës dhe efikasitetit të stafit për disa shtete të regionit

Shteti	Viti	Norma e punës	Efikasiteti i stafit (staf/1000 kons.)
Kosova	2020	1.28	4.8
Shqipëria	2020	1.03	5
Maqedonia	2016	0.93	3
Mali i Zi	2020	1.93	5
Bosnja e Hercegovina	2020	1.13	7
Serbia	2020	1.02	4
Kroacia	2015	1.11	3

Praktikat e mira ndërkontëtare sugjerojnë një normë më të ulët se 5 punëtorë që ju shërbejnë 1000 konsumatorëve; norma më e lartë se 5 tregon mbi punësim.

## Norma e mbulimit të punës

Norma e mbulimit të punës matë aftësinë e një kompanie për të mbuluar kostot operative nga të ardhurat operative. Kjo do të thotë se menaxhimi i qëndrueshëm financiar kërkon që ky raport të jetë më i lartë se 1. Raporti llogaritet duke pjesëtuar të ardhurat operative me kostot operative, përfshirë subvencionin por nuk përfshin mirëmbajtjen kapitale dhe provisionimin e borxheve te këqija.

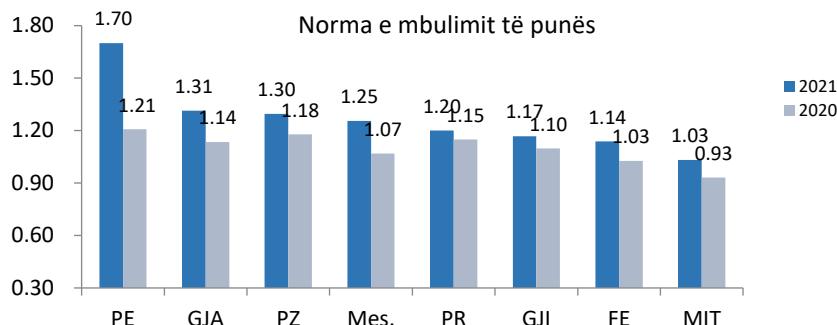


Figura 14. Norma e mbulimit të punës

## SHTOJCA 2: TARIFAT PËR UJË DHE UJËRA TË NDOTUR

Në tabelën në vijim janë dhënë tarifat për ujë dhe ujëra të ndotur për të gjitha KRU-të dhe kategoritë e konsumatorëve, përfshirë edhe një krahasim me shtetet e regionit (për disa qytete).

Kompania	Konsumatorët	Tarifat	Njësia	2022	2023	2024
PR	Shtëpiak	Ujësjellës	EUR/m <sup>3</sup>	0.44	0.44	0.44
		Kanalizim	EUR/m <sup>3</sup>	0.06	0.06	0.06
	Jo-shtëpiak	Ujësjellës	EUR/m <sup>3</sup>	0.67	0.67	0.67
		Kanalizim	EUR/m <sup>3</sup>	0.13	0.13	0.13
PZ	Shtëpiak	Ujësjellës	EUR/m <sup>3</sup>	0.38	0.38	0.38
		Kanalizim	EUR/m <sup>3</sup>	0.14	0.14	0.14
	Jo-shtëpiak	Ujësjellës	EUR/m <sup>3</sup>	0.57	0.57	0.57
		Kanalizim	EUR/m <sup>3</sup>	0.32	0.32	0.32
PE	Shtëpiak	Ujësjellës	EUR/m <sup>3</sup>	0.25	0.25	0.25
		Kanalizim	EUR/m <sup>3</sup>	0.14	0.14	0.14
	Jo-shtëpiak	Ujësjellës	EUR/m <sup>3</sup>	0.37	0.37	0.37
		Kanalizim	EUR/m <sup>3</sup>	0.31	0.31	0.31
MIT	Shtëpiak	Ujësjellës	EUR/m <sup>3</sup>	0.36	0.36	0.36
		Kanalizim	EUR/m <sup>3</sup>	0.09	0.09	0.09
	Jo-shtëpiak	Ujësjellës	EUR/m <sup>3</sup>	0.54	0.54	0.54
		Kanalizim	EUR/m <sup>3</sup>	0.20	0.20	0.20
GJA	Shtëpiak	Ujësjellës	EUR/m <sup>3</sup>	0.37	0.37	0.37
		Kanalizim	EUR/m <sup>3</sup>	0.14	0.14	0.14
	Jo-shtëpiak	Ujësjellës	EUR/m <sup>3</sup>	0.56	0.56	0.56
		Kanalizim	EUR/m <sup>3</sup>	0.30	0.30	0.30
FE	Shtëpiak	Ujësjellës	EUR/m <sup>3</sup>	0.37	0.37	0.37
		Kanalizim	EUR/m <sup>3</sup>	0.10	0.10	0.10
	Jo-shtëpiak	Ujësjellës	EUR/m <sup>3</sup>	0.55	0.55	0.55
		Kanalizim	EUR/m <sup>3</sup>	0.22	0.22	0.22
GJI	Shtëpiak	Ujësjellës	EUR/m <sup>3</sup>	0.35	0.35	0.35
		Kanalizim	EUR/m <sup>3</sup>	0.08	0.08	0.08
	Jo-shtëpiak	Ujësjellës	EUR/m <sup>3</sup>	0.52	0.52	0.52
		Kanalizim	EUR/m <sup>3</sup>	0.17	0.17	0.17

#	Shteti	Qyteti	Konsumatorët	Tarifa volumetrike për ujë dhe kanalizim €/m <sup>3</sup>
1	Kosovë	Mesatarja	Shtëpiak	0.44
			Jo shtëpiak	0.78
2	Shqipëri	Tiranë	Shtëpiak	0.63
			Jo shtëpiak	1.40
2	Shqipëri	Durrës	Shtëpiak	0.99
			Jo shtëpiak	1.48
3	Maqedoni	Shkup	Shtëpiak	0.48
			Jo shtëpiak	1.07
4	Mali i Zi	Herceg Novi	Shtëpiak	0.98
			Jo shtëpiak	2.02
5	Serbi	Novi Sad	Shtëpiak	0.76
			Jo shtëpiak	1.78
6	Bosnja Hercegovina	dhe Sarajevë	Shtëpiak	0.61
			Jo shtëpiak	0.85
7	Kroacia	Osijek	Shtëpiak	1.08
			Jo shtëpiak	1.80

Adresa e ARRU

Autoriteti Rregullator për Shërbimet e Ujit

Rruja: Ali Pashë Tepelena, Nr. 1

E-mail: [info@arru-rks.org](mailto:info@arru-rks.org)

Ueb: <http://www.arru-rks.org/>