



Republika e Kosovës - Republika Kosova - Republic of Kosovo

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



GODIŠNJI IZVEŠTAJ

2019

Sadržaj

AKRONIMI I SKRAĆENICE	4
1. IZVRŠNI SAŽETAK.....	5
2. PRAVNI OKVIR	7
2.1 Postojeći pravni okvir koji reguliše funkcionisanje RAUV-a:.....	7
2.2. Pravne teškoće:	8
3. OPIS INSTITUCIJE.....	9
3.1. Vizija/Misija.....	9
3.2. Nadležnosti RAUV	9
4. OBIM REGULATORNOG AUTORITETA ZA USLUGE VODE.....	11
4.2. Odbor	14
4.3. Izvršni	14
4.4. Ljudski resursi	14
4.5. Sredstva RAUV-a	14
5. AKTIVNOST ZA IZVEŠTAJNI PERIOD.....	15
5.1. Izmene i dopune Zakona br. 05/L - 042.....	15
5.2. Usklađivanje podzakonskih akata sa Zakonom o izmenama i dopunama Zakona o Regulisanje usluga vode(Zakon br.06/L – 088)	15
5.3. Odobrenje planova pružalaca usluga	15
5.4. Pregled tarifa za 2020	15
5.5. Tarife za usluge vode na veliko	18
5.6. Tarife za severnu Mitrovicu	18
5.7. Tarifne politike	19
5.8. Nadgledanje ispunjenja ciljeva.....	19
5.8.1 Ispunjenja operativne ciljeve – proizvodnja vode, nefakturisane vode, fakturisane vode i otpadnih voda i broj potrošača.....	20
5.8.2. Ispunjavanje ciljeva za operativne troškove	21
5.8.3. Ispunjavanje ciljeva fakturisanja i naplate	21
5.8.4. Nadgledanje performanse pružaoce vodnih usluga	21
5.9. Nadgledanje performanse pružaoce vodnih usluga	22
5.9.1. Pokrivenost vodnim uslugama	23
5.9.2. Proizvodnja, prodaja i naplata vode	24
5.9.3. Efikasnost fakturisanja i naplate	26

5.9.3.1 Stopa naplate	26
5.9.4. Kvalitet vode	27
5.9.5. Merenje vode	27
5.9.7. Kapitalne investicije za vodu i otpadnih voda.....	29
5.9.8. Performansa HEP- 'Ibër Lepenci'	30
5.10. Inspekcija primene standarda usluga i važećeg zakonovodstva	30
5.10.1. Inspekcija za verifikaciju primene “Odluke o odobravanju naplate potrošačama u slučajevima bez vodomera” (dt.02.03.2018) i člana 14 Pravilnika br.08/2018 o izmeni i dopuni Pravilniku br. 02/2016 o minimalnih standardima za usluge vode na Kosovu – ukidanje fakturisanja.....	30
5.10.2. Inspekcija ispunjavanja standarda usluge i drugih uslova Licence	31
5.10.3. Tematske inspekcije (Athok) i na zahteve.....	31
5.11. Uloga i aktivnosti Savetodavnih Komisiji Potrošača i Komisiji za razmatranje žalbi potrošača....	32
5.12. Aktivnosti konsolidacije institucija	34
5.12.1. Aktivnosti u zakonovodstvom planu	35
5.13. Saradnja sa drugim institucijama	36
5.14. ODNOS S JAVNOŠĆU	38
5.14.1. Saradnja sa medijima	38
6. PREPORUKE	39
7. FINANSIJSKI IZVEŠTAJ	40
PRIHODI OD NAKNADA ZA LICENCIRANJE 2019.....	41
8. IZVEŠTAJ IZ KANCELARIJE GENERALNOG REVIZORA	42

AKRONIMI I SKRAĆENICE

KAZŽS – Kosovska Agencija za Zaštitu Životne Sredine
KAM – Kosovska Agencija za metrologiju
RAUV – Regulatorni Autoritet za Usluge Vode
SB – Svetska Banka
DANUBIS – Program vrednovanja podunavske regije
DWP – Dunavski Program za vodu
ERRU – Regulatorni zavod za vodosnabdevanje i odlaganje i prečišćavanje otpadnih voda (Albanija)
ASK – Agencija za Statistiku Kosova
IBNET – Međunarodna Mreža Benchmarking (International Benchmarking Network)
NIJZK – Nacionalni Institut za Javno Zdravlje Kosova
IWAD – Međunarodna asocijacija vodovodnih preduzeća u slivu rijeke Dunav
MIG- Međuinstitucionalna grupa (MSV, RAUV, JPNJEK , SHUKOS, NIJZK, RKV)
KPŠŽSPP – Komisija za Poljoprivredu, Šumarstvo, Životnu Sredinu i Prostorno Planiranje
EK –Evropska Komisija
CO – Skupština Opština
SKP – Savetodavna Komisija Potrošača
MSV – Međuministarski savet za vodu
RKV – Regionalna Kompanija Vodovoda
MEI – Ministarstvo za Evropske Integracije
MŽSPP – Ministarstvo Životne Sredine i Prostornog Planiranja
SSP- Sporazumo Stabilizaciji i Pridruživanju
MER – Ministarstvo za Ekonomski Razvoj
HEP –Hidro Ekonomska Preduzeća
O.J. –Operativna Jedinica
JPN - Jedinica za Politike i Nadzor
SHUKALB – Udruženja Vodovoda i Kanalizacije Albanija
SHUKOS – Udruženje Vodovoda i Kanalicije Kosova
KPP – Ključni Pokazatelji Performanse
NKR – Nacionalna Kancelarija Revizije
WAREG – Evropsko Udruženje Regulatora Voda

1. IZVRŠNI SAŽETAK

Poštovani,

U skladu sa članom 10. Zakona o Regulisanju Usluga Vode (Zakon br. 05/L-042), kroz ovog Godišnjeg izveštaja o radu predstavljamo aktivnosti Regulatornog Autoriteta za Usluge Vode (RAUV) razvijene tokom 2019. godine. Ovaj izveštaj je takođe, kroz neke ključne pokazatelje, ističe glavni razvoj u vodnom sektoru u pogledu nivoa usluge koji pružaju licencirani pružaoci usluga.

Povećanje nivoa vodnih usluga, zaštita interesa potrošača i podsticanje finansijske održivosti pružalaca usluga i dalje je glavni cilj RAUV-a, ovi ciljevi su takođe predviđeni Radnim planom i strateškim planom RAUV-a. RAUV je služio kao promotor za poboljšanje performansi licenciranih pružalaca usluga, poboljšavajući kvalitet usluge potrošačima i finansijski pristupačni, uvek transparentni za javnost.

RAUV je efikasna regulatorna institucija koja:

- Razvija nevladine državne funkcije,
- Pruža tehničke i organizacione kapacitete,
- Ima malu organizacionu strukturu sa ukupno 21 zaposlenih,
- Ne koristi finansijske kazne izrečene pružaocima usluga.

U nastavku su ukratko opisane glavne aktivnosti RAUV-a:

Stupanjem na snagu zakona br. 06/l -088 o izmeni i dopuni zakona br. 05/l-042 o Regulisanju usluga vode, RAUV je uskladio podzakonske propise obavljanjem novih propisa i izmenama postojećih.

Od obaveza regulatornog postupka za tarife 2018-2020, inicijalno je priminjena naknada za 2019 godinu, s mogućnošću vanrednog ili redovnog pregleda tarifa za 2019. godinu.

Obim tarifa za usluge vodosnabdevanja za 2019. godinu za domaćinstva na nivou sektora nije primenjen u poređenju sa tarifama za 2018. godinu, dok se za ne-domaće potrošače smanjili svoje volumetrijske tarife kao rezultat nižih stopa međusektorske subvencije.

Kao i svake godine, i tokom 2019. putem svog Izveštaja o performansama, RAUV je ocenio performanse i stagnaciju pružatelja usluga vode. Podaci, informacija i Izveštaja o performansu licenciranih pružalaca usluga održavaju situaciju u sektoru i nivo pruženih usluga.

Kontinuiranim inspekcijama tokom 2019. godine, RAUV je pratio ispunjavanje Minimalnih standarda usluge i primenu regulatornih odluka od pružalaca usluga, i osigurala da pružaoci usluga izvršavaju svoje aktivnosti u skladu sa važećim zakonodavstvom. Kao rezultat utvrđenih nepravilnosti, pružaoci usluga su dužni da se pridržavaju važećeg zakonodavstva kako bi ispunili standarde usluge i u slučajevima kada se utvrdi da su potrošači su oštećeni i obeštećeni.

Podrška Savetodavne Komisije Potrošača koji su osnovani za rešavanje žalbi potrošača nastavila se kao jedna od aktivnosti RAUV-a u prvoj polovini 2019. godine, stupanjem na snagu Zakona br. 06/l -088 ove komisije su ukinute, a prema ovom Zakonu RAUV je osnovio Savetodavnu Komisiju Potrošača koja se bavi preispitivanjem i rešavanjem žalbi potrošača nezadovoljnih odgovorima pružalaca usluga.

Tokom 2019. godine, Regulatorni Autoritet za Usluge Vode i dalje podržano od strane Projekta podrške, koji je sastavni deo Programa podrške ruralnom vodosnabdevanju i kanalizaciji na Kosovu– Faza VI, koji finansiraju Vlada Republike Kosovo i Švajcarska agencija za razvoj i saradnju (SDC). Cilj projekta je podržati unapređenje upravljanja vodnim sektorom, pri čemu se preduzimaju nekoliko aktivnosti kao što su: dizajniranje modula vodnog balansa; "Modula za poštovanje standarda i drugih uslova licence" i sastavljanje Izveštaja o usaglašenosti sa standardima i drugim uslovima licenciranja, radionice i obuke za pružaocima usluga i osoblje RAUV-a, uglavnom za dalji razvoj elektronskih sistema za čuvanje i obradu podataka, upravljanje starim dugom, implementaciju jedinstvenih struktura troškova itd.

RAUV je nastavio odnose i saradnju sa ključnim institucijama i akterima u zemlju i tokom 2019: sa Komisijom za poljoprivredu, šumartstvo, ruralni razvoj, životnu sredinu i prostorno planiranje(KPŠRRŽSPP), Jedinicom za politiku i nadzor javnih kompanija (JPNJK/MER), Međuministarski savet za vodu (MSV), Ministarstvo za evropske integracije (MIE), NIJZK, itd.

U cilju poboljšanja svog kapaciteta i kvaliteta aktivnosti, RAUV je intenzirao saradnju sa WAREG (Evropskim udruženjem regulatora za vode, gde RAUV je punopravni član Dunavskog programa koji finansira Svetska banka, IWA (Međunarodno udruženje za vode), kao i bilateralni odnosi sa regulatorima u regionu, kao što su Albanija, Makedonija, Crna Gora i Evropa.

Aktivnim učešćem na sastancima i radionicama organizovanim u zemlji i inostranstvu promovisali smo zemlju, dali svoj doprinos predstavljanjem naša iskustva i dobili smo dobra iskustva od drugih institucija.

RAUV će, ispunjavajući svoje zakonske obaveze prema sektoru i potražaćima, povećati posvećenost jačanju nezavisnosti, transparentnosti, profesionalizma, međuinstitucionalne saradnje u zemlji i inostranstvu na način da sa svojim regulatornim organom postigne pravilan balans između pružalaca usluga, kreatora politike i potrošača.

Nezavisnost regulatora dovelo je do poboljšanih vodnih usluga i održivosti pružalaca usluga kroz aktivnosti i direktno odlučivanje rukovodstva RAUV-a

Želeo bih da se zahvalim svim članovima Skupštine Republike Kosovo na podršci, osoblju RAUV-a na njihovoj posvećenosti, pružaocima usluga i saradnje, projektu podrške za RAUV, (koji finansira vlada Kosova i Švajcarska vlada) i svim njegovim saradnicima sektoru sa doprinos povećanju nivoa vodnih usluga.



Raif Preteni

2. PRAVNI OKVIR

Regulatorni Autoritet za Usluge Vode (RAUV) je osnovan 26. novembra 2004 sa Uredbom UNMIK-a 2004/49 u skladu sa Ustavnim okvirom Kosova. Uredba 2004/49 je dopunjena sa Zakonom br. 03/L-086, "Zakon o Izmenama Uredbe 2004/49 o Aktivnostima Pružaoци Usluga Vode, Kanalizacije i Otpada", i usvojen od strane Skupštine Republike Kosova 13. juna 2008 godine, pri čemu je izveštavanje RUVK-a (ranije ime) od strane UNMIK-a prošlo Skupštini Republike Kosovo.

Stupanjem na snagu Zakona o Otpadu (br. 04/L-060) 8. juna 2012. godine, odgovornosti i nadležnosti sektora otpada prenesene su na Vladu Kosova i Ministarstvo Životne Sredine i Prostornog Planiranja, odnosno od usvanjanja ovog zakona, regulator je prestao da bude odgovoran za regulisanje aktivnosti pružalaca usluga za sakupljanje otpada. U cilju usklađivanja sa Zakonom o otpadu (Zakon br. 04/L-060) je izmenjen Zakonom br. 03/L-086.

Od 30. januara 2016. zakonodavna osnova za razvoj aktivnosti Regulatornog Autoriteta za Usluge Vode (RAUV) je Zakon o regulisanju usluga vode (Zakon br.05/L-042).

U cilju usklađivanja sa važećim zakonodavstvom (sa naglasom na Zakon o prekršajima) od 20. jula 2019. stupio na snagu Zakon br. 06/l -088 o izmeni i dopuni Zakona br. 05/l-042 o Regulisanju usluga vode.

2.1 Postojeći pravni okvir koji reguliše funkcionisanje RAUV-a:

- Zakon o Regulisanju usluga vode - Zakon br.05/L-042
- Zakon o izmeni i dopunu Zakona br. 05/L-042 o Regulisanju usluga vode – Zakon br. 06/L-088.

Na osnovu ovlašćenja dobijenog od ovog pravnog osnova i drugih zakona koji se odnose na vodni sektor, RAUV kroz podzakonska akata (pravilnika), je jasno definisao regulisanje specifične oblasti za koje ova institucija je odgovorna.

U nastavku su navedeni Pravilnici izdati od strane RAUV:

- Pravilnik za Potrošačku Karticu za Pružaoce usluga vode na Kosovu (br. 03/2016);
- Pravilnik za Inspekciju ispunjenja regulatornih obaveza od licenciranih pružalaca usluga vode na Kosovu (br.04/2016);
- Pravilnik za licenciranje pružalaca usluga vode na Kosovu (br. 05/2016)
- Pravilnik za prekid usluga vode na Kosovu (br. 06/2016);
- Pravilnik za određivanje tarifa za usluga vode na Kosovu (br. 07/2016);
- Pravilnik o rešavanju žalbi potrošača (br.09/2019);
- Pravilnik o minimalnim standardima vodenih usluga na Kosovu (br. 10/2019);
- Pravilnik o izmeni i dopuni Pravilnika br. 03/2016, Pravilnika br. 04/2016, Pravilnika br. 05/2016, Pravilnika br. 06/2016 i Pravilnika br. 07/2016 br. 11/2019);
- Interni Pravilnik o upotrebi službenih vozila (br.01/2016);
- Interni Pravilnik za finansijsku kontrolu RAUV (br 02-AF/2016);
- Pravilnika br. 05-OB/2019 o izmeni i dopuni Pravilnika br.03- OB/2016 o unutrašnjoj organizaciju i sistematizaciju radnih mesta u Regulatorni Autoritet za Usluge Vode (br.03-OB/2016).

Uzavisnosti od procena i potreba predstavljenih od strane zainteresovanih strana, propisi mogu biti revidirani i mogu se podložiti promenama.

2.2. Pravne teškoće:

- Stupanjem na snagu Zakona br. 06/L -088 o izmeni i dopuni Zakona br. 05/l-042 o Regulisanju usluga vode, član 4. stav 2. ostavio je nejasno fakturisanje verski objekti. Da bi razjasnio ovo pitanje, RAUV se obratio Skupšini Kosova, pravnoj kancelariji premijera a nedavno i Ombudsmana. Do sada nismo dobili nikakav odgovor.
- Izmene Zakona o nabavkama za nezavisne institucije sa manje od 50 zaposlenih, ne sprovode sopstvene procedure nabavke, ali ih sprovodi Centralna agencija za nabavke, što predstavljao mnoge poteškoće za RAUV u izvršavanju budžeta za 2019 kao što je kurs engleskog jezika.

3. OPIS INSTITUCIJE

Regulatorni Autoritet za Usluge Voda (RAUV) je nezavisan autoritet odgovoran za regulisanje aktivnosti pružalaca za usluge vode na Kosovu, koji izvrši licenciranje i ekonomsko regulisanje vodosnabdevanja i kanalizacije i snabdevanja tretirane i netretirane vode na veliko na Kosovu.

3.1. Vizija/Misija

Vizija:

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

Misija:

“Regulisanje usluga vode na efikasan i transparentan način u skladu sa najboljim Evropskim praksama, koja obezbeđuju da pružaoci usluga vode pružaju kvalitetne usluge, održive, i po pristupačnim cenama na celoj teritoriji Kosova, uzimajući u obzir i zaštitu životne sredine i zaštitu javnog zdravlja”

3.2. Nadležnosti RAUV

Na osnovu postojećeg zakonskog okvira, kao institucija koja je odgovorna za regulisanje aktivnosti svih pružalaca usluge ima nadležnost za:

- Licenciranje pružalaca usluga i nadgledanje sprovođenja uslova koja su predviđena licencom za usluge;
- Određivanje tarifa usluga za pružalaca usluga, osiguravajući da tarife su pristojne, razumne i omogućavaju finansijske održivosti usluga;
- Uspostavljanje standarda pruženih usluga i nadgledavanje njihove sprovodljivosti od strane pružalaca usluga ovih standarda;
- Nadgledavanje performanse pružaoca usluga sa ciljem procenjivanja da li se ispunjavaju uslove propisane u licencu za usluge, kao i ciljevi koji su postavljeni tarifnim procesom;
- Uspostavljanje i podrška za Savetodavne Komisije Potrošača u sedam regiona Kosova;
- Izrada i usvajanje propisa, standarda i regulatornih odluka u skladu sa ovlašćenjima zasnovanim na zakonu br. 05/L-042 i drugim važećim zakonima;
- Inspekciju standarda usluga i nadzor sprovođenja pravnih akata Autoriteta.

Sledeće su glavne odgovornosti organizacionih jedinica RAUV-a, čija funkcija omogućava ispunjavanje gore navedenih nadležnosti i drugih dužnosti utvrđenih zakonom:

Departament za Zakon i Licenciranje: Obezbeđuje pravnu pomoć. Ovaj departament u pripremi zakona i podzakonskih akata u dodatku na osnovu Zakona Republike Kosova, kao referentna tačka, postoje direktive i pravila Evropske Unije. Takođe upravlja proces licenciranja pružalaca usluga vode, uključujući procenu, na redovnoj osnovi, ispunjavanje uslova za licenciranje i predlaganje mera za unapređenje. Odeljenje je takođe pružilo stručnu pomoć i nadgledalo rad Savetodavni Komisiji Postrošača do njihovog ukidanja (juli 2019) Zakonom br. 06/L – 088. Ukidanjem Savetodavni Komisiji Postrošača u skladu sa članom 5, Pravilnika br. 09/2019 o rešavanje žalbi potrošača koja je završno telo u upravnom postupku.

Departament za Tarife: pruža podršku u procesu utvrđivanja tarifa za licencirane pružaoce usluga vode. Ovaj proces podrazumeva postavljanje dostižne ciljeve i izazov poboljšanje kvaliteta usluga. Kroz ovaj proces, departament obezbeđuje pronalaženje ravnoteže između zaštite interesa potrošača i povećanje finansijske održivosti licenciranih usluga vode. Ovaj departament pruža, na redovnoj osnovi, procenu ispunjenosti ciljeva i predlaže mere za poboljšanje.

Departament Performanse: pruža podršku u ispunjavanju aktivnosti izveštavanja tarifne ciljeve. Ovaj departament prikuplja i vrši reviziju tačnosti podataka prijavljenih od pružaoce usluga vode u vezi sa tarifnim ograničenjima, i vrši obradu tih podataka u indikatorima i njihovom tumačenju.

Departament za Administraciju i Finansije: pruža administrativnu podršku. Ovaj departament podržava upravljanje Autoriteta za normalno funkcionisanje departamenta za upravljanje ljudskim resursima, budžet i finansije autoriteta, prateće aktivnosti, kao i koordinaciju snabdevanje i održavanje imovina Autoriteta.

Jedinica za inspekciju: pruža podršku inspekcijskim aktivnostima uopšte i izveštavanju i inspekcijskom poštovanju standarda usluga nadzora uopšte i izveštavanje i pregled ispunjavanja standarda usluga od strane pružaoce usluga vode. Svrha inspekcije je provjeriti da pružaoce usluga obavljaju svoje aktivnosti u skladu sa važećim zakonima. Proces inspekcije obuhvata prikupljanje, inspekcije lokacije, obradu podataka o indikatorima i njihovo tumačenje.

4. OBIM REGULATORNOG AUTORITETA ZA USLUGE VODE

Obim Regulatornog Autoriteta za Usluge Vode uključuje javne kompanije koje pružaju vodosnabdevanje, usluga kanalizacije, i snabdevanje vodom na veliko na Kosovu.

Obnavljanje licence za ove kompanije se vršilo od strane RAUV dana 31.05.2016, u skladu sa zakonskim okvirom utvrđenog Zakonom br. 05/L-042, kao i procedure i pravila utvrđenim podzakonskim aktima, za period od 8 (osam) godine.

(i) Licenciranih Kompanija za Snabdevanje Vode i Kanalizacije (Licenciranih Pružaoci Usluga Vode):

- **RKV "Prishtina"** A.D., pruža usluge u opštinama: Priština, Kosovo Polje, Obilić, Podujevo, Ljipjane, Štimje, i Glogovac, i Gračanica;
- **RKV "Hidroregjioni Jugor"** A.D., pruža usluge u opštinama: Prizren, , Mališevo, Suva Reka, Dragaš, i Mamuša;
- **RKV "Hidrodrini"** A.D., pruža usluge u opštinama: Peć, Istog, Klina, Junik i Dečane;
- **RKV "Mitrovica"** A.D., pruža usluge u opštinama: Mitrovica, Skenderaj i Vucitrna;
- **RKV "Radoniqi"** A.D., pruža usluge u opštinama: Đakovica, Rahovec i drugih sela Prizrena;
- **RKV "Hidromorava"** A.D., pruža usluge u opštinama: Gnjilane, Kamenica i Vitina;
- **RKV "Bifurkacioni"** A.D., pruža usluge u opštinama: Uroševac i Kačanik.

Javna Kompanija vodovoda i kanalizacije koja su postojala u opštinama sa većinskim srpskim stanovništvom, (Severna Mitrovica, Leposavić, Zubin Potok i Zvečan) su izostavljeni iz procesa restrukturiranja i inkorporacije, i stoga su ostali izvan regulatornog procesa, koji je primenjen od strane RAUV-a.

Planirano je da se opštine Štrpce, Novo Brdo, Parteš, Klokot, Ranilug i Elez Han integrišu u odgovarajuće regionalne kompanije nakon rehabilitacije njihove infrastrukture. Rehabilitacija se planira kroz ulaganja faze V projekta SDC (je investicija Vlade Kosova i Švajcarske Vlade). Potpisani su sporazumi sa odgovarajućim opštinama i integracije će se odvijati nakon tehničkog prihvatanje radova.

Pružalac usluga NPK "Vodovod Ibar" u severnom delu Mitrovice i dalje radi bez licence. RAUV je dosledan nastojao da reši ovaj problem, na osnovu ovlašćenja datog zakonom (Zakon br. 05/L-042, član 4.3.1) kroz pisma i upozorenja. Pošto nismo imali nikakvog pozitivnog odgovora, uprkos činjenici da su dokumenti vraćeni uz opravdanost odbijanje prijema, u skladu sa Zakonom br. 05/L-042, RAUV je pokrenuo sudski postupak 30. Septembra 2014. Godine – još uvek čekamo odluku suda.

Licenciranih Kompanija za snabdevanje vode na veliko

Jedina licencirana kompanija koja pruža usluge netretirane vode na veliko je:

"Ibër-Lepenci" A.D. koja snabdeva vodu na veliko za RKV "Mitrovica" A.D. i RKV "Prishtina" A.D.

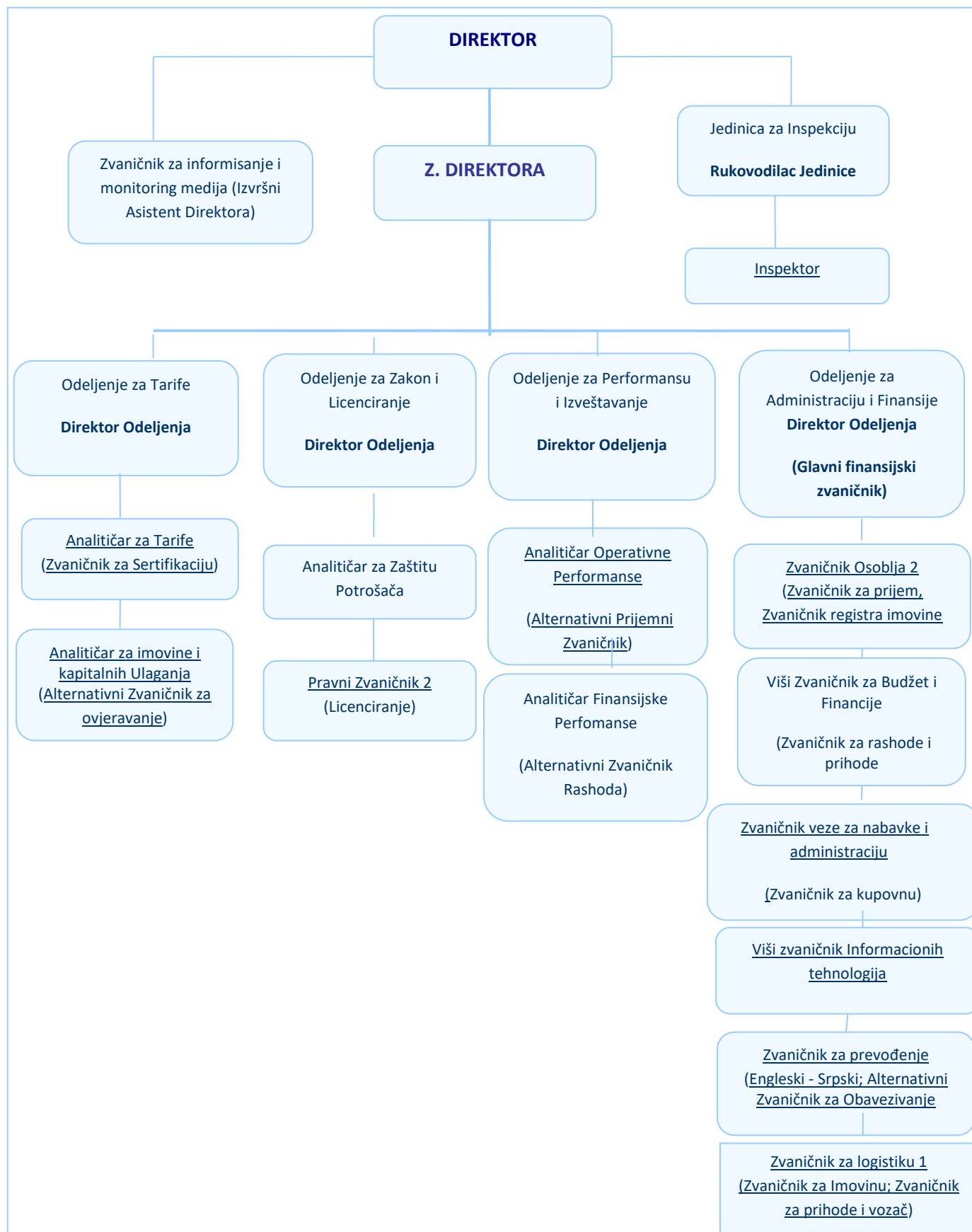
Oblasti usluga za Kompanije Vode i Kanalizacije



RKV Prishtina	RKV Hidroregjioni Jugor	RKV Hidrodrini	RKV Mitrovica	RKV Radoniqi	RKV Bifurkacioni	RKV Hidromorava	Opštine izvan usluga RKV
Priština Podujevo Kosovo Polje Obilić Llipjane Glogovac Štimlje Gračanica	Prizreni Svhareka Mališeva Dragaši Mamuša	Peć Istog Klina Junik Deçane	Mitrovica Skenderaj Vučirn	Đakovica Rahovec Prizren (i drugih sela)	Uroševac Kačanik	Gnjilane Kamenica Vitina	Novobrd Zubin Potok Leposavić Štrpce Zvečan, Elez Han, Parteš, Ranilug, Severna Mitrovica , Klokot

4.1 Unutrašnja organizacija Regulatornog Autoriteta za Usluge Vode

RAUV ispunjava svoje aktivnosti organizovanja predstavljene u organigram



4.2. Odbor

Regulatorni Autoritet za Usluge Vode, u skladu sa Zakonom br. 05/L-042 nema Odbor.

4.3. Izvršni

a) Direktor i Zamenik Direktora RAUV-a

Direktor RAUV-a je odgovoran za: administraciju, upravljanje i organizaciju RAUV-a, zapošljavanje osoblja, izdavanje administrativnih upustava, upravljanje resursima i budžet RAUV-a, zastupa instituciju u zemlji i inostranstvo, kao i druge obaveze propisane zakonom br. 05/L-042.

Zamenik Direktora RAUV: asistira direktora tokom obavljanja svojih dužnosti. U odsustvu direktora, zamenik direktora rukovodi radom RAUV-a:

a) Srednji menadžment RAUV-a

Srednji menadžment se sastoji od rukovodilaca organizacionih jedinica RAUV-a, koji su odgovorni za organizaciju i vođenje relevantne jedinice, saradnju sa drugim organizacionim jedinicama RAUV-a, savetuju direktora u vezi sa određenim temama, kao što su organizacione jedinice i druge poslove određene Pravilnikom o unutrašnjoj organizaciju i sistematizaciju radnih mesta u Regulatorni Autoritet za Usluge Vode (03-OB/2016) i Pravilnik o izmeni i dopuni unutrašnje organizacije i sistematizacije radnih mesta (br. 05-OB/2019).

b) Mandat

Direktor i Zamenik Direktora RAUV izabrani su od strane Skupštine Republike Kosova za period od pet (5) godina.

- Direktor je izabran u april 28, 2016 i ima mandat do 28. aprila 2021,
- Zamenik Direktora je izabran 28 oktobra, 2016 i ima mandat do 28 oktobra 2021.

4.4. Ljudski resursi

a) Ukupan broj zaposlenih u RAUV je dvadeset jedan (21).

b) Tokom 2019. godine, RAUV je potpunio osoblje popunjavanjem nove radne pozicije, kao i popunjavanjem slobodnog mesta.

4.5. Sredstva RAUV-a

Imajući u obzir važeće zakone na Kosovu o osnivanju institucija na Kosovu, onda Konsolidovani Budžet Kosova i pravila Trezora, same budžetske institucije izvrše registraciju imovine, dok amortizaciju imovine iznad vrednosti od 1000 € vrši odeljeneje Trezora.

Vrednost ukupne imovine nakon registracije i procenjivanja za 2019 u RAUV je 20,821.00 €

Sredstva preko 1000€ su 00.00€ i sredstva pod 1000€ su 20,821.00 €

Sredstva RAUV-a (preko 1,000 i manje od 1,000 evra) su sredstva za rad kroz koji ispunjavamo naše obaveze. U ove stavke su uključene: automobili (4), (čija vrednost je nula u registru umovine trezora preko 1.000 evra kupljenih u 2005-2006), kompjutera, laptopovi, štampači, fotokopirni uređaji, server, stolovi, stolice, ormar, itd.

5. AKTIVNOST ZA IZVEŠTAJNI PERIOD

Svojim aktivnostima i ovlaštenjima predviđenim zakonom, RAUV osigurava da licencirani pružatelji usluga deluju na osnovu postojećeg zakonodavstva. Ispunjavanje ovih obaveza tokom 2019. godine se takođe postiže kroz aktivnosti zadatke predviđene Strateškim planom i godišnjim planom rada RAUV-a.

U nastavku su navedene aktivnosti, procedure i rezultati RAUV aktivnosti za izveštajni period (2019). Takođe, da bi se čitaocima ovog izveštaja pružilo opšti pregled situacije u sektoru voda na Kosovu kroz neke ključne pokazatelje performanse, predstavljeni su rezultati pružalaca usluga u ispunjavanju ciljeva koje je postavio RAUV, kao i njihova performansa.

5.1. Izmene i dopune Zakona br. 05/L - 042

Izmene i dopune Zakona br. 05/L-042 pokrenute su zbog pravnih nedoslednosti nastalih usvajanjem Zakona o prekršajima br. 05/L-087, kao i drugih nedoumica koje su postavili pružaoci usluga. Čak i tokom 2019. godine, na zahtev Komisije, RAUV je dao predloge i mišljenje o amandmanima koje su unele druge stranke. Zakon br. 06/L -088 o izmeni i dopuni br. 05/L-042 o Regulisanju usluga vode stupio je na snagu 20. jula 2019. godine.

5.2. Usklađivanje podzakonskih akata sa Zakonom o izmenama i dopunama Zakona o Regulisanje usluga vode(Zakon br.06/L – 088)

Po stupanju na snagu Zakona br.06/L – 088, i u skladu sa drugim važećim zakonodavstvom Republike Kosovo, sledeći RAUV Pravila obavljani su i izmenjeni:

- Pravilnik o rešavanju žalbi potrošača (br.09/2019) – novi Pravilnik
- Pravilnik o izmeni i dopuni Pravilnika br. 03/2016, Pravilnik br. 04/2016, Pravilnik br. 05/2016, Pravilnik br. 06/2016 i Pravilnik br. 07/2016 (br. 11/2019) – novi Pravilnik;
- Pravilnik o minimalnim standardima usluga vode na Kosovu (br. 10/2019) – novi Pravilnik, nakon ukidanja starog Pravilnika.
- Pravilnik o izmeni i dopuni Pravilnika br. 03-OB/2016 o unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji radnih mesta u Regulatorni Autoritet za Usluge Vode (br. 05-OB/2019) – izmena i dopuna Pravilnika.

5.3. Odobrenje planova pružalaca usluga

Na osnovu člana 6, stav 2.2. i člana 48 Zakona br. 05/L-042, primljeno je i nakon razmatranja, analiza i rasprava sa pružaocima usluga odobreno:

- Poslovni planovi;
- Dugoročni planovi kapitalnih ulaganja.

5.4. Pregled tarifa za 2020

Osnov za pregled tarifa za naplatu potrošača koji se opslužuju su: Stepem ispunjavanja ciljeva postavljenih tokom postupka regulacije tarifa za odgovarajuće prethodne godine i tekuću godinu; stepen kapitalnih ulaganja ostvarenih izvorima samofinansiranja pružaoca usluga tokom razmatranog perioda

za svaku kompaniju posebno i za sektor uopšte; stopa kretanja inflacije i društveno-ekonomska situacija u zemlji.

Inflatorna kretanja koriste se u publikacijama Agencije za Statistiku Kosova tokom određenih perioda kretanja Indeksa potrošačkih cena na Kosovu.

U cilju jasnijeg pregleda faktora koji utiču na utvrđivanje tarifa, RAUV je detaljnije analizirala i objavila izveštaje:

- Analiza godišnjeg operativnih troškova sektora za 2019. godinu;
- Godišnja analiza za kapitalnih investicija i imovine.

Ohrabruje iz ovog perioda izveštavanja da su pružavanju usluga kao rezultat tarifnog postupka 2018-2020 i tarifnih naloga za usluge smanjiti operativne troškove, ali struktura troškova i dalje predstavlja problem, za šta su date preporuke i upozorenja o održavanju ovog pitanja o tarifama i njihovim performansama.

Takođe je zabrinjavajuća nemogućnost fakturisanje od strane pružalaca usluga za preradu vode u severnom delu Kosova.

Kroz tarifnu politiku i sistem obračuna uspele smo pružiti pružaocima usluga doslednu finansijsku održivost, a da pritom ne opterećujemo potrošače finansijski.

Fiksne tarife (€/mesečno) za potrošače javnih komunalnih usluga ostale su iste od početka njihovog imenovanja (2005-2006), i naplaćivaće se mesečno u iznosu od 1.00 €/mesečno, dok ne-domaći potrošači od 2018. Godine naplaćuju se 2.00 €/mesečno, za razliku od 3.00€/mesečno koliko su ih plaćali do kraja 2017. godine.

U sledećoj tabeli održavamo volumetrijske tarife za komunalne usluge i usluge otpadnih voda primenjene u periodu 2016, 2017, 2018, 2019 i tarife primenjene u periodu 2020. godinu za svaku regionalnu kompaniju i prosečne sektorske tarife na nivou države.

Tabela br. 1 Volumetrijske tarife za usluge vode i otpadnih voda za obe grupe potrošača 2016-2020

Kompanija	Grupiranje potrošača	Jedinica	Tarife 2016	Tarife 2017	Tarife 2018	Tarife 2019	Tarife 2020
RKV Prishtina	Domaći	€/m ³	0.44	0.44	0.47	0.48	0.48
	Ne-domaći	€/m ³	0.99	0.99	0.96	0.88	0.80
RKV Hidroregjioni	Domaći	€/m ³	0.42	0.42	0.44	0.50	0.46
	Ne-domaći	€/m ³	0.80	0.80	0.82	0.95	0.84
RKV Hidrodrini	Domaći	€/m ³	0.30	0.30	0.32	0.32	0.32
	Ne-domaći	€/m ³	0.61	0.61	0.61	0.60	0.59
RKV Mitrovica	Domaći	€/m ³	0.45	0.45	0.45	0.45	0.45
	Ne-domaći	€/m ³	0.96	0.96	0.91	0.84	0.77

RKV Gjakova	Domaći	€/m ³	0.45	0.45	0.47	0.46	0.44
	Ne-domaći	€/m ³	0.93	0.93	0.9	0.88	0.83
RKV Bifurkacioni	Domaći	€/m ³	0.46	0.46	0.47	0.47	0.47
	Ne-domaći	€/m ³	0.98	0.98	0.96	0.89	0.81
RKV Hidromorava	Domaći	€/m ³	0.41	0.41	0.42	0.42	0.42
	Ne-domaći	€/m ³	0.85	0.85	0.86	0.78	0.71
SEKTOR	Domaći	€/m ³	0.42	0.42	0.43	0.44	0.43
	Ne-domaći	€/m ³	0.87	0.87	0.86	0.83	0.76

Ova tabela održava tarifne vrednosti (bez PDV).

RAUV redovno godišnje analizira poređenja tarifa nekoliko zemalja u regionu. Sledeća tabela prikazuje volumetrijske tarife za usluge vodosnabdevanja i otpadnih voda za domaće i ne-domaće potrošače.

Tabela br. 2 Kumulativne volumetrijske tarife za domaće i ne-domaće potroš. (voda i otpadne vode) za zemlje regiona

Br	Zemlja	Grad	Potrošači	Vvolumetrijske tarife za vodu i kanalizaciju €/m ³
1	Kosovo	Prosek	Domaći	0.43
			Ne-Domaći	0.76
2	Albania	Tirana	Domaći	0.62
			Ne-Domaći	1.39
2	Albania	Durrës	Domaći	0.98
			Ne-Domaći	1.48
3	Makedonija	Skopje	Domaći	0.48
			Ne-Domaći	1.07
4	Crna Gora	Herceg Novi	Domaći	0.57
			Ne-Domaći	1.86
5	Serbija	Novi Sad	Domaći	0.70
			Ne-Domaći	0.92
6	Bosna i Hercegovina	Sarajevo	Domaći	0.61
			Ne-Domaći	0.85
7	Hrvatska	Osijek	Domaći	1.14
			Ne-Domaći	1.82

Kao što je prikazano u tabeli, tarifne za domaće i ne- domaće potrošače u vodnom sektoru na Kosovu su najniže u regionu.

5.5. Tarife za usluge vode na veliko

Tarife za HEK "Iber Lepenc" sa kojim se naplaćuju RKV 'Mitrovica' i RKV 'Prishtina' izračunavaju se na osnovu udaljenosti, odnosno dužine kanala i količine isporučene vode. Iz sledeće tabele možete primetiti da su ove tarife za RKV 'Mitrovica' i za RKV 'Prishtina' tokom 2020. godine iste kao i 2018-2020 tarife za trogodišnji proces.

ZA RKV "Mitrovica" a.d. Mitrovica, tarife se primenjuju na postrojenje za prečišćavanje vode u Šipolj i na postrojenje za prečišćavanje vode u Balinci, Vučitrn.

Za RKV "Prishtina" a.d. Priština, tarife se primenjuju u Škabaj, u Prištini, i na postrojenje za prečišćavanje vode u Glogovc.

Tabela br. 3 Tarife HK "Ibër – Lepenci" za netretiranu vodu na veliko

Serijski broj	RKV	Tarifna jedinica	Viti 2019	Viti 2020
1	Mitrovica	€/m ³	0.0163	0.0163
2	Priština	€/m ³	0.0364	0.0364

Tarife prikazane u tabeli br. 3 su cene po jedinici, koje će biti vrednost fakture koje će predstavljati vrednost fakture (bez PDV).

5.6. Tarife za severnu Mitrovicu

Osnova za izračunavanje Tarifa za vodu na veliko sa kojima RKV "Mitrovica" snabdeva deo grada je količina vode koja se otprema u severnom delu, uključujući i troškove po jedinici.

Tarifa za m³ za severni deo je 0.17 €/ m³, tarifa izračunata na osnovu Regulatornih Računovodstvenih Smernica (RRS) gde su troškovi podeljeni na vodene centre. Prema RRS postoje tri mesta troškova: (1) vodni resursi i tretman, (2) distribucija vode i (3) poslovne aktivnosti. Ova podela stvara mogućnost da imamo jasniju sliku o raspodjeli troškova rada i održavanja za sve RKV na Kosovu (slučaj: RKV "Mitrovica").

Na osnovu činjenica da RKV "Mitrovica" ne radi u severnom delu grada, voda koju je taj deo distribuirala za vode Šipol, cevima iz južnog dela grada, šalje se sa četiri otvora u severni deo. Shodno tome, pretpostavlja se da će slanje ove količine vode stvoriti značajne troškove u resursima, tretmanu i poslovnim aktivnosti, a manje na troškove distributivnog centra.

Analize pokazuje da je 47 % ukupnih operativnih troškova u resursima, prečišćavanju (vodna postrojenja) i kompanijama (administrativni troškovi) i 15% ukupnih troškova distribucije stvoreno zasabdevanje vodom u severnom delu.

Dakle, ukupni troškovi koje generiše RKV "Mitrovica", gornja alokacija operativnih troškova, u odnosu na količinu vode koja je upućena u severni deo grada, čine osnovu izračuna tarife u €/m³.

Tabela br. 4 Tarife i fakturisanje u € i m³ za severni deo Mitrovice

Imenovanje	Jedinica	2016	2017	2018	2019
Fakturisanje u m ³	m3/vit	4,443,322	4,857,468	5,620,207	6,093,935
Tarife za tretiranu vodu na	€/m3	0.170	0.170	0.170	0.170

veliko					
Fakturisanje u €	€/vit	755,365	825,770	955,435	1,035,969

Napominjemo da je postupak utvrđivanja tarifa za prerađenu vodu na veliko, za severni deo, proces je odvojen od procesa utvrđivanja tarifa za vodu za potrošače regiona Mitrovica, zbog različitih cena (vode na veliko). Potrošači u južnom delu ne plaćaju račune za severni deo, ili drugim rečima, nisu zaduženi za plaćanja sa veće naknade kao posledica neplaćanja od strane građana severnog dela.

Fakture za severni deo niko ne prihvata iako Tarifni nalog usluge tretirane vode na veliko kaže da RKV Mitrovica treba da ugovori sa vlasti severnog dela za snabdevanje vode za piće na veliko, po principu: Potrošač plaća.

5.7. Tarifne politike

Uslužne tarife za vodosnabdevanje i usluge otpadnih voda i snabdevanje vodom na veliko ne bi trebalo biti diskriminatorne, osim ako Regulatorni Autoritet ne odluči drugačije. Pružaoci usluga treba da koriste iste tarife za usluge u svojim oblastima usluga.

Tarife za snabdevanje vodom na veliko treba da se utvrde na osnovu stvarnih troškova snabdevanja za svakog pružaoca usluga vode i otpadnih voda.

- Tarife treba da se utvrde na osnovu toga da je prihod koji generišu bude dovoljan za finansiranje aktivnosti pružalaca usluga u skladu sa njihovim Zakonskim i Regulatornim zahtevima, koji su definisani kao: kao zahtev koji podrazumeva količinu prodane vode i naplate, koja se može promeniti posebnom tarifnom politikom;

5.8. Nadgledanje ispunjenja ciljeva

Kroz ovu aktivnost nadgledava se ispunjavanje ciljeva koje utvrđuje i odobrava RAUV kroz tarifni proces. Ispunjavanje ili neispunjavanje ovih ciljeva je jedan od odlučujućih faktora za određivanje naknada za narednu godinu.

Procedura nadgledanja se sprovode analizom podataka o usklađenosti ili neispunjavanju odobrenih ciljeva, glavnih pokazatelja, koji su isti za analizu svih kompanija.

Podaci se obezbeđuju mesečnim izveštavanjem i godišnjim izveštajima pružalaca usluga koji su u potpunosti validirani nakon što je profesionalno osoblje RAUV-a završilo proces revizije.

Kompletan pregled poslovanja svih pružalaca usluga i sektora biće poznata finaliziranjem finansijskih izveštaja za 2019, koji bi trebali biti završeni do kraja marta 2020.

Podaci su predstavljeni u tabelarnom obliku u kojem su podaci za 2018. godinu (za poređenje), podaci koje je RAUV odobrio za 2019. godinu, podaci dobijeni tokom 2019. godine, procent ispunjavanja/neispunjavanja ciljeva i konačan procent.

Podaci koji se koristi za analizu ispunjenja ciljeva za 2019. godinu su nerevidirani podaci (budući da finansijski izveštaji još nisu finalizirani) dok su podaci za 2018. godinu potvrđeni procesom revizije. Podaci za 2019. godinu će biti specificirani nakon završetka faze revizije.

Nakon izveštaja, tabele i objašnjenja pokazuju stepen ispunjenosti ciljeva koje je RAUV odobrio, neke od glavnih pokazatelja na nivou sektora od strane pružalaca usluga tokom 2018. godine. Za potpune informacije pogledajte: <http://www.arru-rks.org>. Tarife, Izveštaji, Izveštaji o proceni ispunjavanje ciljeva za posebne periode 2018. godine iz Regulatornog tarifnog procesa za period 2015-2017.

5.8.1 Ispunjenja operativne ciljeve – proizvodnja vode, nefakturisane vode, fakturisane vode i otpadnih voda i broj potrošača.

Za analizu operativnih podataka uzeli smo u obzir kvantitativne podatke po kubnom metru (m³) za: (I) proizvedenu vodu, (II) izgubljenu ili nefakturisanu vodu, (III) fakturisanu vodu, (IV) fakturisane otpadne vode; (V) broj potrošača.

Tabela br. 5 Podaci o proizvedenoj, izgubljenoj, fakturiranoj vodi i broj potrošača

Podaci o uslugama vodnog sektora	Merna Jedinica	Realizovana istorija 2018	Odobreno za 2019	Realizovano za 2019	% realizovano 2019
a	b	c	d	e	f=(e/d)
Proizvedena voda	m ³	153,748,732	139,663,111	152,877,087	109%
Izgubljena voda	m ³	91,526,261	68,360,040	84,813,113	124%
Fakturisana voda	m ³	66,235,347	71,303,072	68,063,974	95%
Potrošači	nr	355,030	342,170	376,614	110%

Navedeni sektorski podaci održavaju stepen realizacije i neispunjavanja ciljeva za prvu grupu od četiri osnovna pokazatelja za fiskalnu godinu 2019.

Kada se posmatraju sektorski podaci, može se zaključiti da se broj potrošača, količina izgubljene i fakturisane vode nije realizovana i njihova performansa se ocenjuje negativno, dok se količina proizvedene vode iako na prvi pogled je realizovana ispostavlja se negativni efekt zbog povećanih gubitaka vode i nefakturisanja količine vode odobrene RPP za posmatrani period. Što se tiče broj potrošača, plan je premašen za 10%.

5.8.2. Ispunjavanje ciljeva za operativne troškove

U tabeli br. 6 prikazani su sektorski podaci za operativne troškove, koji pokazuju preliminarne troškove vodnih usluga za 2018. godine i one koji su odobreni i realizovani tokom 2019. godine, što nam omogućava da uporedimo ove podatke i ocenimo stepen ispunjenosti postavljene ciljeve za 2018. godinu.

Tabela br. 6 Podaci o opertivnim troškovima

Podaci o uslugama vodnog sektora	Valuta	Istorijske 2018	Odobrene od RAUV 2019	Realizovano od RAUV 2019	% e realizov. 2019
a	b	c	d	e	f=(e/d)
Operativni troškovi za vodu	€	24,030,767	23,972,295	25,654,563	107%
Operativni troškovi za otpadne vode	€	1,735,835	2,068,046	2,015,164	97%
Ukupno	€	25,766,601	26,040,341	27,669,727	106%

5.8.3. Ispunjavanje ciljeva fakturisanja i naplate

Donja tabela prikazuje sektorske podatke o fakturisanju i naplate za 2018. godinu i one koje je sektor odobrio i implementirao za 2019. godinu, sa % procene ovih podataka.

Tabela br. 7 Podaci za fakturisanje i naplatu

Podaci o uslugama vodnog sektora	Valuta	Istorijske 2018	Odobrene od RAUV 2019	Realizovano od RAUV 2019	% e realizov. 2019
a	b	c	d	e	f=(e/d)
Iznos fakturisanja	€	34,169,121	38,453,614	35,255,594	92%
Iznos naplate	€	31,226,999	34,727,850	32,797,234	94%

Iako je došlo do porasta fakturisanje i naplate u evrima, 2019. godine u odnosu na 2018. godine, RKV nisu ispunili postavljane odobrene ciljeve RAUV-a za 2019 godinu.

5.8.4. Nadgledanje performanse pružaoce vodnih usluga

Tabela u nastavku prikazuje sektorske podatke o kapitalnim ulaganjima za 2018. godinu i onima koje je sektor odobrio i izvršio za 2019. godine, s % i procenom za ove podatke.

Tabela br. 08 sektorskih podataka o kapitalnim ulaganjima

Podaci o uslugama vodnog sektora	Valuta	Historijski 2018	Odobreni od RAUV 2019	Realizovani od RAUV 2019	% realizovani 2019
a	b	c	d	e	f=(e/d)
Sopstvene Investicije	€	7,235,354	3,713,500	1,869,806	50%
Donatorska investicija	€	15,505,654	27,653,711	635,812	2.30%

5.9. Nadgledanje performanse pružaoce vodnih usluga

Kroz ove aktivnosti RAUV nadgleda performansu pružaoce usluga u ispunjavanju njihovih odgovornosti i nadgleda poboljšanje usluga na godišnjem nivou. Ova aktivnost takođe služi za promosivanje benčmarkinga među pružiocima usluga.

Dostignuća se meri na osnovu ključnih pokazatelja performanse koji su isti za celi sektor.

Performanse se mere na odnosu na prosek sektora, individualne performanse svake kompanije, kao i poređenje performansi u 2019. u odnosu na 2018. godinu.

Ova aktivnost sama po sebi sadrži organizaciju izveštavanje podataka od / za RKV, procenu pouzdanosti podataka, procenu performanse RKV i izveštavanje. U tom smislu, podaci od pružalaca usluga priključeni su na kvartalnoj i godišnjoj osnovi.

Na osnovu ovih podataka, RAUV je objavio niz izveštaja na redovnoj i godišnjoj osnovi o performansu i stanje sektora i pojedinačnim performansama pružalaca usluga u cilju informisanja svih zainteresovanih strana.

Na osnovu ovih podataka RAUV je objavio Godišnji izveštaj o performansu kompanije (2018) koje pružaju vodne usluge, u cilju obaveštavanja svih zainteresovanih strana, i pripremila druga periodična izveštaja kao što su: Sastavljanje polugodišnjeg izveštaja o performansu RKV-a za 2019, sastavljanje izveštaja Vodiča Modela vodnog bilansa.

Sastavljen su dva (2) formata izveštavanje za pružaoce usluga: tri (3) Mesečni izveštaj i Godišnji izveštaj. Kvartalni sistem izveštavanja prikuplja podatke o finansijskim, operativnim i uslugama za potrošače, kao i godišnji plan praćenja (GPP) koji predviđa godišnje izveštavanje prema regulatornom konceptu i smernice i modul za utvrđivanje/procenu njegovu pouzdanosti podaci prijavljeni od strane RKV.

Prema potrebnim izveštajim, baza podataka RAUV-a, koja se sastoji od dva godišnja programa ROFK i DB softvera, redovno se ažurira. Oba programa omogućavaju da se pokazatelji performansi automatski obraćuju, kao i mogućnost generisanja izveštaja u različitim oblicima i vremenskim periodima, zavisno od zahteva.

Na osnovu ovih podataka nakon analize i verifikacije kroz proces revizije, kao i svake godine u 2019. godine, RAUV je objavio svoj Godišnji izveštaj o Performansu (za 2018) koji održava ukupne performanse sektora i pojedinačne performanse za sedam kompanija za pružanje usluga koje je licencirao RAUV. U

svrhu predstavljanja. Prema potrebnim izveštajim, baza podataka RAUV-a, koja se sastoji od dva godišnja programa ROFK i DB softvera, redovno se ažurira. Oba programa omogućavaju da se pokazatelji performansi automatski obrađuju.

U nastavku, u svrhu informisanja čitaoca ovog izveštaja, neki od ključnih pokazatelja performansi (KPP) prikazuje ukupne performanse sektora i pojedinačne performanse za sedam pružalaca usluga koje je licencirao RAUV. U svrhu predstavljanja poređenja razvoja na nivou sektora, predstavljeni su podaci o ovim pokazateljima tokom pet godina (5) godina, dok se pojedinačni rezultati prikazuju kroz poređenja razvoja u 2019. u odnosu na 2018. godinu.

Napominjemo da su podaci predstavljeni za 2019, su nerevidirani podaci budući da finansijski izveštaji pružalaca usluga još uvek nisu finalizirani, dok su podaci za 2015, 2016, i 2017, i 2018 godine bili revidirani podaci od RAUV.

5.9.1. Pokrivenost vodnim uslugama

Ovaj pokazatelj predstavlja procenat stanovništva koji ima pristup vodenim uslugama u sistemima kojima upravljaju licencirani pružaoci usluga u odnosu na opštu populaciju u njihovom zoni usluga (područje za koju pružaoci usluga licencirani od strane RAUV-a). Ovaj procenat ne uključuje stanovništvo van područja pružanja usluga koje licencira RAUV.

Procena pokrivenosti vodnim uslugama zasniva se na popisu stanovništva u KSA-u 2011. godine, uzimajući u obzir koeficijent predviđanja trenda (povećanje / smanjenje) stanovništva koji imaju pristup javnim vodovodnim sistemima kojima upravlja licencirani pružaoci usluga iz njihove oblasti usluge.

Pokrivenost vodnim uslugama: Ukupna populacija u uslužnim oblastima za koja pružaoci usluga imaju licencu procenjuje se na 1,790,094 od čega 1,338,364 stanovnika ima pristup vodenim uslugama od licenciranih pružalaca usluga, ili izraženo u procentu od 75%.

Sledeća tabela prikazuje pokrivenost stanovništva pristupom uslugama vode u odnosu na opštu populaciju unutar područja usluga licenciranih pružalaca usluga.

Tabela br. 09 Pokrivenost vodnim uslugama

Pokrivenost stanovništva uslugama	Ukupna stanovništva u uslužnim oblastima	Stanovništvo sa uslugama vodosnavdevnja od RKV	Pokrivenost vodnim uslugama u 2019
Hidromorava	182,926	107,819	59%
Hidroregjioni Jugor	329,688	207,967	63%
Mitrovica	200,085	141,070	71%
Bifurkacioni	153,200	115,580	75%
Hidrodrini	229,938	188,215	82%
Prishtina	520,545	420,559	81%
Gjakova	173,712	157,154	90%
Sektor	1,790,094	1,338,364	75%

Pokrivenost uslugama sa sakupljanje otpadnih voda: Ukupna populacija u uslužnim oblastima za koja pružaoci usluga imaju licencu procenjuje se na 1,790,094 stanovnika, od čega pristup uslugama sakupljanja otpadnih voda od strane licenciranih pružaoca usluga iznosi 1,160,520 stanovnika, ili 65%.

Sledeća tabela prikazuje pokrivenost stanovništva pristupom uslugama sakupljanja otpadnih voda u odnosu na opštu populaciju unutar područja usluga licenciranih pružaoca usluga.

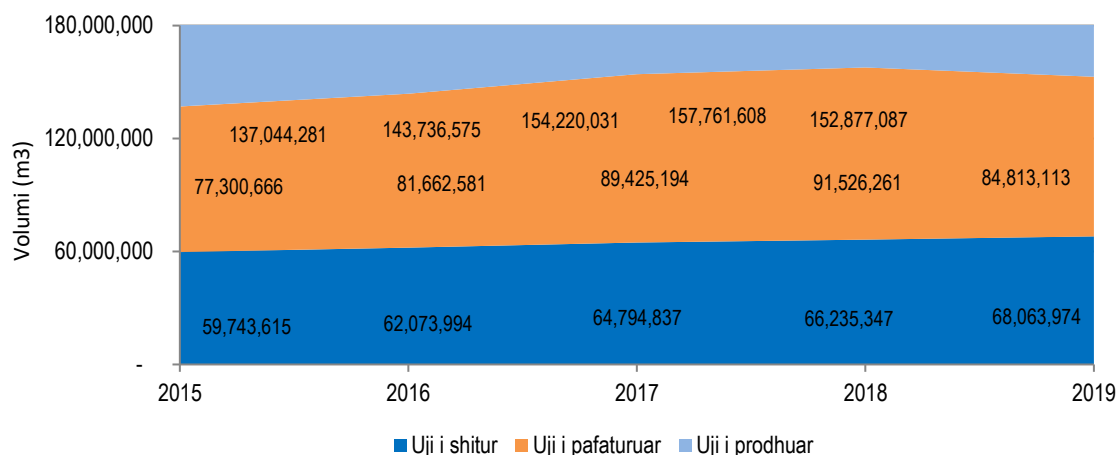
Tabela br. 10 Pokrivenost uslugama otpadnih voda

Pružaoći usluga	Ukupna populacija u području usluga	Stanovništvo sa uslugama otpadnih voda od strane RKV	Pokrivenost uslugama otpadnih voda u 2019
Hidrodrini	229,938	104,601	45%
Hidromorava	182,926	92,461	51%
Mitrovica	200,085	119,696	60%
Hidroregjioni Jugor	329,688	204,735	62%
Gjakova	173,712	117,000	67%
Bifurkacioni	153,200	113,620	74%
Prishtina	520,545	408,406	78%
Sektor	1,790,094	1,160,520	65%

Ističemo još jednom da ovaj procenat ne znači da ostatak stanovništva u zoni usluga licenciranih pružaoca usluga nema pristup vodi i sanitarijama – to znači da su izvan upravljanja licenciranim pružaocima usluga (ruralni stambeni sistemi) pojedni kojima samouprava upravlja zajednica / pojedinac).

5.9.2. Proizvodnja, prodaja i naplata vode

Na slici.2, prikazane su kvantitativne vrednosti vode u odnosu na prodaje i gubitke vode za period 2015-2019.



Slika 2. Kvantitativne vrednosti proizvodnje, fakturisanje i NFV

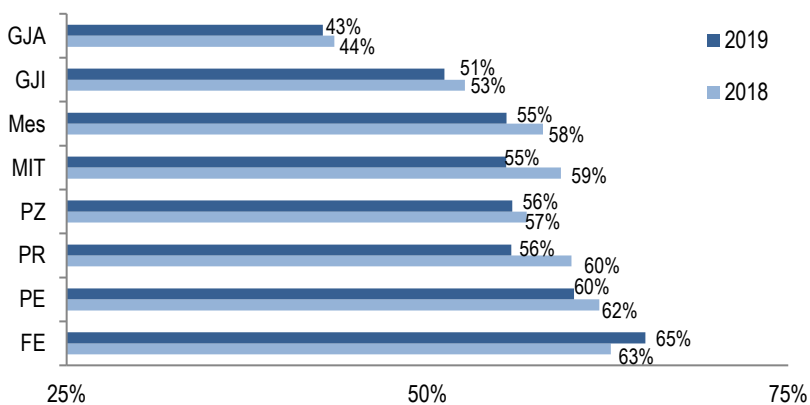
Ukupna količina proizvedene i distribuirane vode potrošačima u 2019. godini je oko 153 mil.m³. Vrednost proizvodnje smanjenja je za 3% (4.9 mil.m³) u odnosu na prethodnu 2018. godinu.

Obim prodaje vode povećan je za reth 1.8 mil.m³. u poređenju sa prethodnom godinom 2018. Trenutno kvantitativna vrednost prodaje iznosi 68 mil.m³.

Ne naplaćena voda i dalje predstavlja ozbiljan izazov za sve RKV i smanjenje NRV je trenutni najveći prioritet za vodeni sektor na Kosovu. Svi RKV su izradili petogodišnje strateške planove (2018–2022) smanjenje NFV i sprovede pojedinačne akcione planove, proces koji nadgledaju RAUV i Međuinstitucionalna grupa u okviru vlade (MGV).

Nefakturirana voda (NFV) predstavlja vodu koja je proizvedena, distriburirana, ali naplaćena (nije uspeła da se registruje) – inače se naziva “gubitak vode”. NFV podrazumeva vodu koja ne donosi prihod kompanijama, dok njena proizvodnja i distribucija stvaraju troškove. Veliki nivo NFV negativno utiče na finansijsku održivost pružaoci usluga vode.

Sledeći dijagram prikazuje pojedinačne performanse nefakturisane vode za svakog pružalaca usluga za 2019. godinu (u poređenju sa 2018. godinom).



Da bismo dali pregled gde se nalazi Kosovo u poređenju sa zemljama u regionu, pogledajte tabelu br. 11 prikazuje nivo nefakturisane vode u nekim zemljama regiona. Podaci u ovoj tabeli preuzeti su iz IBNET baze podataka.

Tabela br. 11 NFV u zemljama regiona (%)¹

Zemlja	Godina	NFV (%)
Kosovo	2018	58%
Albania ²	2018	63%
Makedonija	2016	61%
Crna Gora	2016	78%
Bosna i Hercegovina	2018	47%
Serbija	2017	41%
Bugarska	2016	61%

5.9.3. Efikasnost fakturisanja i naplate

Tab. 12, sledeće prikazuje performansu prodaje na nivou sektora tokom 5 godina.

Tab. 12, monetarna vrednost u evrima i stopa prometa naplata gotovine

Godine	Promet	Sakupljanje/Gotovina	Gotovina/Promet
2015	31,657,596	23,620,484	75%
2016	33,316,638	28,888,522	87%
2017	35,244,735	29,817,012	85%
2018	35,308,926	32,366,803	92%
2019	36,705,722	34,208,628	93%

Tokom ovog petogodišnjeg perioda evaluacije, vidimo jasniju sliku trenda poboljšanja finansijske baze RKV-a, kompanija su više ažurirale u prikupljanju gotovine i to ih je dovela do povoljnije finansijske situacije.

Prometna efikasnot uključuje prihode od redovnih računa za usluge vodosnadevanja i otpadnih voda subvencije kao i prihode od drugih poslovnih aktivnosti. Efikasnost prikupljanja gotovine³ (uključuje naplatu od redovnih računa za usuge vodosnadevanja i otpadnih voda, subvencije kao i prihode od drugih poslovnih aktivnosti.

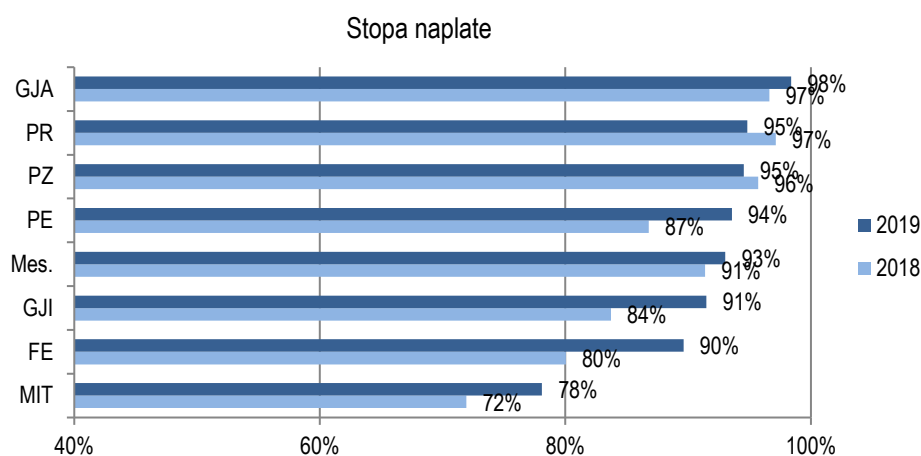
5.9.3.1 Stopa naplate

Stopa naplate je od pokazatelja koji osim efikasnosti naplate i smanjenja gubitka vode ima ima direktan uticaj na finansijsku održivost pružalaca usluga. Sljedi pojedinačna performansa pružatelja usluga u pogledu stope naplate u odnosu na 2019. i 2018. godinu.

¹Izvor i informacija https://database.ib-net.org/search_countries

²Izvor i informacijat: izveštaj Performanse RAUV 2018

³Efiksnost prometa predstavljena u ovom izveštaju rlikuje se od predstavljene u izveštaju o performansama ,jer ovde promet osim vrednost naplat i drugog operativnig prihoda uključuje subvenciju koja nije prilagođena istovremeno i stopi inflacije.



U 2019. godini efikasnost sakupljanja se značajno poboljšala. Trenutni nivo od 93% je 2% veći nego u 2018. godini.

5.9.4. Kvalitet vode

Monitoring kvaliteta vode za piće vrši se prema AI 16/2012 od strane NIJK, koji je institut zakonski odgovoran za kontrolu i praćenje kvaliteta vode za piće. Nivo usaglašenosti uzima u obzir broj izvršenih uzoraka i procenat rezultata koji zadovoljavaju standard kvaliteta vode distribuiran od strane RKV. U ovom izveštaju procena kvaliteta vode zasniva se na podacima koje je NIJK preneo RAUV-u.

Postoje dve vrste parametara koje treba uzeti u obzir: bakteriološki i fizičko-hemijski aspekti. Ukupno da bi testirali u 2019. godine iz slavina za potrošače uzeto je 9,229 uzoraka vode a 98.8% njih je udovoljilo standardima kvaliteta. Sa bakteriološkog aspekta testirano je više uzoraka ukupno 6,238 od kojih 99.2% bilo je u skladu sa dovoljenim parametrima i fizikalno-hemijskim kvalitetom ispitano je 2,991 uzorak od čega je 97.9% rezultiralo usaglašavanjem sa dovoljnim vrednostima.

Sažetak statističkih podataka (normi) dostavljen u 2019. godini od strane RKV-a i na nivou sektora dat je u donjoj tabeli.

Tab.13, Stopa (%) bakterioloških i fizičko-hemijskih ispitivanja u skladu sa standardima kvaliteta vode prema RKV -2019

Kompanija	RKV Prishtina	RKV Hidroregjioni Jugor	RKV Hidrodrini	RKV Mitrovica	RKV Gjakova	RKV Bifurkacioni	RKV Hidromorava	Prosek sektorat
Mikrobioloških	100.0%	100.0%	99.3%	99.5%	100.0%	95.5%	96.9%	99.2%
Fizičko-hemijskih	99.8%	100.0%	100.0%	97.6%	100.0%	91.7%	92.1%	97.9%
Prosek u RKV	99.9%	100.0%	99.5%	99.1%	100.0%	94.5%	94.9%	98.8%

5.9.5. Merenje vode

Izmerena potrošnja vode jedan je od važnih standarda vodosnabdevanja radi naplate računa potrošačima na osnovu stvarne potrošnje i služi kontrolu potrošnje i gubitaka vode.

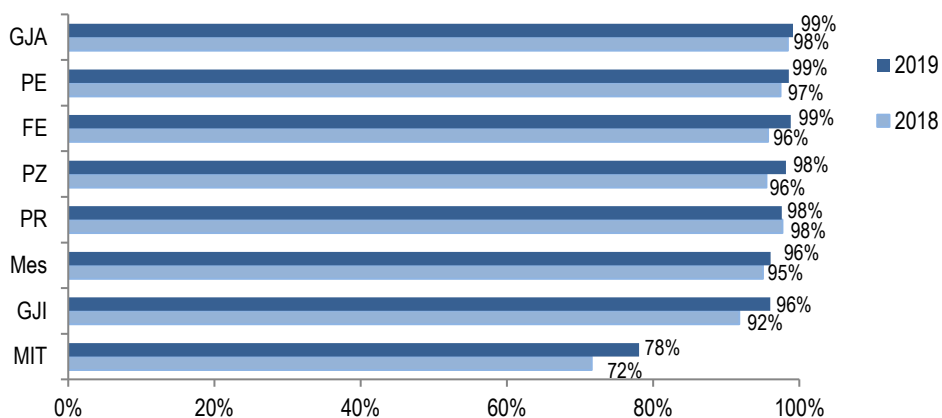


Fig.4. Procenat domaćih potrošača sa vodomernima

Izveštaj merenja za domaće potrošače je poboljšana od 95% u 2018 na 96% u 2019.

Da bismo dali pregled gde se nalazi Kosovo u poređenju sa zemljama u regionu, pogledajte tabelu br. 14 prikazuje broj potrošača sa vodomernima u nekim zemljama regiona. Podaci u ovoj tabeli preuzeti su iz IBNET bez podataka.

Tabela nr. 14, Procenat potrošača sa vodomernima (%) u zemljama regiona ⁴

Zemlje regiona	2016	2018
Albania ⁵	65%	74%
Makedonija	94%	-
Crna Gora	78%	-
Bosna i Hercegovina	94%	92%
Srbija	95%	97%
Bugarska	98%	-
Kosovo	93%	95%

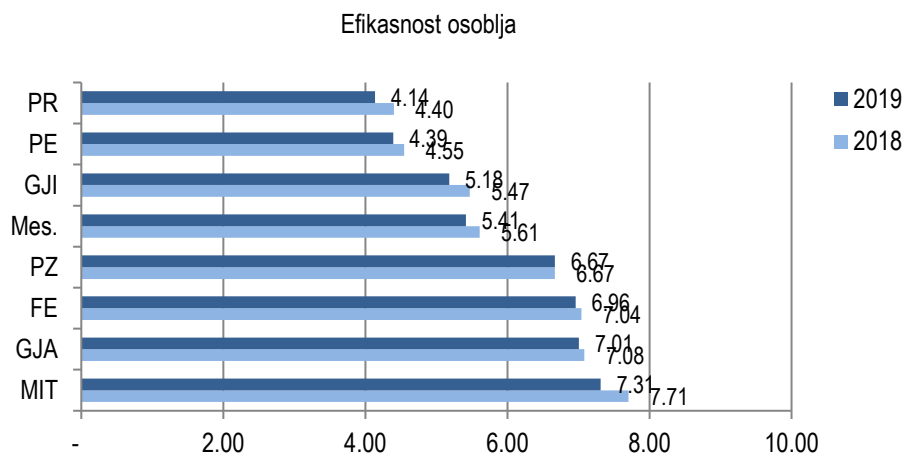
5.9.6. Efikasnost osoblja

Prikazuje broj zaposlenih koji su angažovani u uslugama vodosnabdevanja i otpadnih voda da bi služili 1000 potrošača. Niže vrednosti ukazuju na veću efikasnost osoblja u RKV-ima.

Sledi efikasnost osoblja za svakog pružaoca i prosek sektora za 2019.

⁴Izvor informacija https://database.ib-net.org/search_countries

⁵Izvor informacija: Izveštaj Performanse RAUV 2018



Slika. 5, Efikasnost osoblja

Iako ne postoji postavljen standard za broj zaposlenih na 1000 potrošača, na osnovu međunarodne prakse preporučuje se 5 zaposlenih na 1000 potrošača kako bi se osigurala dobra efikasnost osoblja.

5.9.7. Kapitalne investicije za vodu i otpadnih voda

Investicije u sektor vodnih usluga a poslednih godina su izvršena sredstvima koja su obezbedila RKV i Vlada Kosova, ali u velikoj meri i raznim međunarodnim donacijama koje podržavaju sektor. Te investicije bile su usmerene na: poboljšanje pouzdanosti snabdevanja, kvaliteta vode i širenje i unapređenje infrastrukture, što znači povećani kapacitet proizvodnje vode širenje održavanje i obnavljanje i obnovu vodovodne i kanalizacione mreže.

Sledeća tabela prikazuje iznose investicije realizovanih tokom 2015-2019

Tab. 15. Vrednost investiranja u evrima

Godina	Vrednost (€)
2015	5.9mil. €
2016	12.8mil.€
2017	55.8 mil.€
2018	25.3 mil.€
2019	2.5 mil.€

Za 2019. godinu ukupna kapitalna investicija na nivou sektora su 2.5.mil. €. od ovog iznosa 75% su sopstvena sredstva RKV. Od tih sredstava 2.4 miliona evra je uložena u vodosnabdevanje i 35.000 evra u usluge otpadnih voda.

Trenutno su u toku značajne investicije za izgradnju infrastrukture i postrojenja za prečišćavanje otpadnih voda u regionima: Prizren, Đakovica i Peć.

5.9.8. Performansa HEP- 'Ibër Lepenci'

RAUV je odgovoran za regulisanje poslovnog dela HEP 'Ibër Lepenci' samo za deo koja pruža vode na veliko za RKV 'Mitrovica' i RKV 'Prishtina'.

Sledeća tabela pruža neke statističke podatke i neke pokazatelje performanse da bismo sagledali trendove razvoja performansi u 2019. u odnosu na 2018. godinu.

Tab. 16. Statistika za HEP 'Ibër-Lepenc'

Statistički podaci za 2019 / 2018	2018	2019
Zapremina fakturisane vode na veliko (m ³)	44,548,630	48,917,200
Fakturisanje vode na veliko (€)	1,052,904	1,210,418
Sakupljanje vode na veliko (€)	1,204,344	1,236,702
Troškovi operacija za pružanje vode na veliko (€)	1,286,328	1,359,273
Broj zaposlenih angažovanih na pružanje vode na veliko	69	69

U 2019. godini, kao što je prikazano u gornjoj tabeli prodaja vode u kvantitativnoj vrednosti za RKV "Mitrovica" i RKV "Prishtina", narasla je na 4.4 mil. m³ ili 10% u odnosu na 2018. godinu, što je zatim dovelo do povećanja prodaje vode u monetarnoj vrednosti za 15%.

Takođe je dovela do povećanja prodaje vode u monetarnoj vrednosti za 6%.

5.10. Inspekcija primene standarda usluga i važećeg zakonodstva

Aktivnost inspekcije pratile su sprovođenje važećeg zakonodstva, standarda usluge poštovanje uslova iz dozvole, primenu preporuka za poboljšanje proizašle iz inspekcija u 2018. godini, sprovođenje drugih akata izdatih od strane RAUV i inspekcije na licu mesta na osnovu zahteva drugih strana ili stvorenih situacija.

Dalje u ovom poglavlju detaljnije su predstavljeni neki standardi usluga koji su praćeni inspekcijama tokom 2019. godine, akcije preduzete od RAUV i rezultatima tih aktivnosti.

5.10.1. Inspekcija za verifikaciju primene "Odluke o odobravanju naplate potrošačima u slučajevima bez vodomera" (dt.02.03.2018) i člana 14 Pravilnika br.08/2018 o izmeni i dopuni Pravilniku br. 02/2016 o minimalnih standardima za usluge vode na Kosovu – ukidanje fakturisanja.

U cilju primene Zakona o zaštiti potrošača (br. 06/L-034) i eliminisanja paušalnog fakturisanja, RAUV je doneo odluku o ukidanju nenamernog naplate i izmenio Pravilnik o minimalnih standardima za usluge vode. U ovom slučaju su postavljeni rokovi tako da ih pružaoci usluga mogu implementirati. Sledeći su sažeti koraci koje je preduzeo RKV:

- Od marta 2018. godine zabranjeno je fakturisanje bez merenja za sve kategorije potrošača, osim za domaćinstva u kolektivnim stanovima.
- Od oktobra 2018. godine zabranjeno je fakturisanje bez merenja za sve kategorije potrošača .
- Od juna 2019. godine, RAUV je obavezala RKV da potrošače kategorije domaćinstva u stambenim zgradama se naplaćuju samo sa fiksnim fakturom, dok uspostavljanja zajedničkih vodomera od strane pružalaca usluga dok svim ostalima kategorijama koje odbijaju da instaliraju vodomera prekidaju vodene usluge.

- Sa ispunjenjem rokova zadatih Odlukom RAUV-a u Pravilnikom br. 08/2018, krajem 2018. godine pokrenute su inspekcije sa sedam kompanije pružalaca usluga kako bi se verifikovalo sprovođenje ovih akata. Tokom ove inspekcije utvrđeno je da nijedan od RKV nije ispunila obaveze proizilaze iz ova dva akta, a fakturisanje usluga nesmerenih voda nastavilo se u 2019. godine, na osnovu inspekcija koje je izvršio RAUV ukupan broj potrošača bez merenja za celokupno područje usluge je 13,728 potrošača. Tokom 2019. godine preduzeti su koraci za uklanjanje nesmetanog fakturisanja (održani su sastanci, vršene su inspekcije, izdate su upozorenja i rokovi su dati vremenskim rokovima za ispunjavanje ovog standarda usluga).

Kao rezultat koraka koje je preduzeo RAUV, od ukupnog 13728 nefakturisanih potrošača (koji su pronađeni u junu 2019), u decembru 2019. godine bilo je ukupno 7533 potrošača koji se fakturisaju bez merenja - izraženo u procentualnom poboljšanju za 54%. Vredno je napomenuti da su preostala dva pružaoca usluga (RKV "Prishtina" koji ima do marta 2020. godine i RKV "Mitrovica" koja ima do maja 2020. godine za uklanjanje fakturisanje bez merenja, dok su ostali RKV uglavnom eliminisani ili im je preostao mali broj potrošača (uglavnom slučajevi potrošača koji nisu imali pristup – koji ne žive na Kosovu).

Budući da RKV "Hidromorava" uprkos odluci RAUV da *"do uspostavljanja zajedničkih vodomera, potrošači kolektivnih zgrada će biti fakturisane samo sa fiksnom tarifom"* nastavio je da ih fakturiše sa nesmerenim troškovima. RAUV je obavezala RKV da nadoknade potrošačima (putem duga ili predujma). Od ove aktivnosti ukupno je dobijeno 1,287 potrošača u ukupnom iznosu od 32, 427.95 evra. Ova aktivnost će se nastaviti tokom 2020. godine.

5.10.2. Inspekcija ispunjavanja standarda usluge i drugih uslova Licence

Da bi se redovno vršila inspekcija i unapređenje ispunjavanje standarda i drugih uslova licence, projekat podrške RAUV-u u saradnji sa RKV sastavio je "Modul za usklađenost standarda i drugih uslova licenciranja", modul koji će pomoći RAUV i RKV ovi za efikasnu redovnu kontrolu na godišnjoj osnovi i planiranje. U cilju provere nivoa ispunjenosti standarda usluga i ispunjavanja zahteva za licencu za 2019. godinu, pod vođstvom pratećeg projekta, sprovedene su inspekcije na sedam pružalaca usluga. Na osnovu pregledanih nalaza, "Modul za usaglašavanje sa drugim standardima i uslovima licenciranja" je završen i "Izveštaj o poštovanju uslova licence – nivo usluge koji pružaju licencirani pružaoci usluga". Izveštaj sadrži preporuke koje će poslužiti pružiocima usluga podatke prikupljene u bazi podataka i pomoći će RAUV da iz godine u godinu prati napredak pružalaca usluga u ispunjavanju standarda usluga i drugih uslova licence pružaoca usluga i ispunjavanja zahteva za licencu i biće osnova za verifikaciju ispunjenja preporuke iz prethodne godine.

Na osnovu nalaza tokom inspekcije i podataka dobijenih iz izveštaja, u cilju poboljšanja nivoa usluge i načina na koji evidencija vode pružaoci usluga, održane su tri radionice za predstavnike pružalaca usluga na sledeće teme:

- Razvoj ljudskih resursa
- Razvoj odnosa sa potrošačima
- Unapređenje sistema za praćenje na RKV – upotreba SCADA sistema.

5.10.3. Tematske inspekcije (Athok) i na zahteve

Na osnovu drugih strana i stvorenih situacija, RAUV je izvršila inspekcije na licu mesta u cilju verifikacije situacije i rešavanja problema stvorenih pomoću datih preporuka.

Vodomer u RKV "Përlepnica" – na zahtev RKV "Hidromoravad" izvršen je inspekcijski nadzor radi verifikacije vodomera u RKV "Perlepnica". Zbog suvoće i neadekvatne ugradnje vodomera dokazano je da merenje vode proizvedene ovim vodomermom nije ispravno. Izveštaj inspekcije daje vremenski okvir i preporuke za izmeštanje ovog vodomera. Trenutno je ovaj vodomer u skladu sa datim preporukama i deluje.

- **Kvalitet vode u O. J. Kamenica** – na zahtev koji su prihvatili predstavnici opštine Kamenice zbog sumnje u kvalitet vode, izvršena je inspekcija na mestu prečišćavanja, na mestu uzimanja vode kao i na sumnjivoj tački zagađenja vode. Otkad je zagađivač pronađen, druge odgovorne institucije (opštinski Inspektorat MŽSPP, RKV "Hidromorava", MMV dhe NIJZK) nastavile su dalje preduzimati na osnovu svojih institucionalnih odgovornosti. RAUV je i dalje bio aktivan učesnik u svim sastancima i inicijativama govornih institucija do ponovnog aktiviranja ovog mesta za prečišćavanje vode.
- **Snabdevanje vodom Mamuše** – na zahtev RKV "Hidroregjioni" i MMV izvršen je inspekcijski nadzor u vodovodnom sistemu Mamuše kako bi se identifikovali ovih odgovornosti – ovaj problem koje ova opština ima vezu sa snabdevanjem pijaćom vodom. Na osnovu preporuka Izveštaja o inspekcijama, RKV "Hidroregjioni Jugor" preduzeo je mere za saniranje oštećenja na vodovodnoj mreži, čišćenje i obnavljanje glavnog akumulacije i obezbeđivanje dovoljne količine vode koja je potrebna ovoj opštini. Uprkos tim merama, zbog nespornosti stanovnika da poštuju procedure pristupa vodovodnoj mreži, vodosnabdevanje je započelo do kraja 2019. Kroz zajedničke sastanke sa svim zainteresovanim stranama uloženi su napori i ispoštovani su rokovi za svaku instituciju na osnovu njihovih odgovornosti – ovaj process je u toku.
- **Merenje i fakturisanje količine tretirane vode na veliko na severnom delu Kosova** – da bi se verifikovale količine i merenje tretirane vode na veliko izvršena je inspekcijski nadzor u RKV "Mitrovica" gde su vodomeri pregledani i sva relevantna dokumenta na osnovu kojih je sastavljen inspekcijski izveštaj dostavljen akcionararu (NjPMNP – MER).
- **Inspekcije zasnovana na zahtevima Komisije za razmatranje žalbi potrošača** – u vezi sa pritužbama koje su potrošači podneli Komisiji za razmatranje žalbi potrošača, u RKV "Prishtina", su obavljene dve inspekcije gde su analizirani dokumenti i činjenice koje su izneli predstavnici RKV "Prishtina" i izvršena je inspekcija na licu mesta. Inspekcije su pomogle Komisiji u donošenju odluka.

5.11. Uloga i aktivnosti Savetodavnih Komisiji Potrošača i Komisiji za razmatranje žalbi potrošača

U cilju zaštite interesa potrošača, u skladu sa članom 26. stav 2. Zakona br.05/L-042, kao i članom 5. Pravilnika o Savetodavnoj Komisije potrošača za usluge vode na Kosovu (br.01/2016), osnovani su i funkcionišu Savetodavnoj Komisije Potrošača (SKP).

Savetodavne Komisije Potrošača tokom 2019. godine savetovale su i priporučivale Regulatora u vezi sa pitanjima koja se tiču pružanja usluga, održale su 56 sastanaka za razmatranje i rešavanje žalbi potrošača koje nisu bile razmotrene u skladu sa zakonskim odredbama pružaoca usluge kao što su i odlučili o razmatranim žalbama potrošača. Unutar RAUV, ove Komisije su osnovani i deluju u sedam regiona na Kosovu, gde svaka opština unutar određenog regiona ima jednog jednog (1) predstavnika.

Članovi ovih komisija izabrani su na osnovu predloga gradonačelnika, nakon razgovora i procedura za njihov izbor i delovali su do jula 2019. godine.

Tokom čitavog perioda rada, RAUV je pratio i podržao Savetodavne Komisije Potrošača .

Stupanjem na snagu zakona br. 06/I -088 o Izmeni i dopuna zakona br. 05/I-042 o Regulisanju usluga vode, ove Komisije prestale sa radom jer je zakonom predviđeno da se ove Komisije ukinu. Nakon ukidanja ovih Komisija, nadležnost za rešavanje žalbi potrošača dodeljena je RAUV-u.

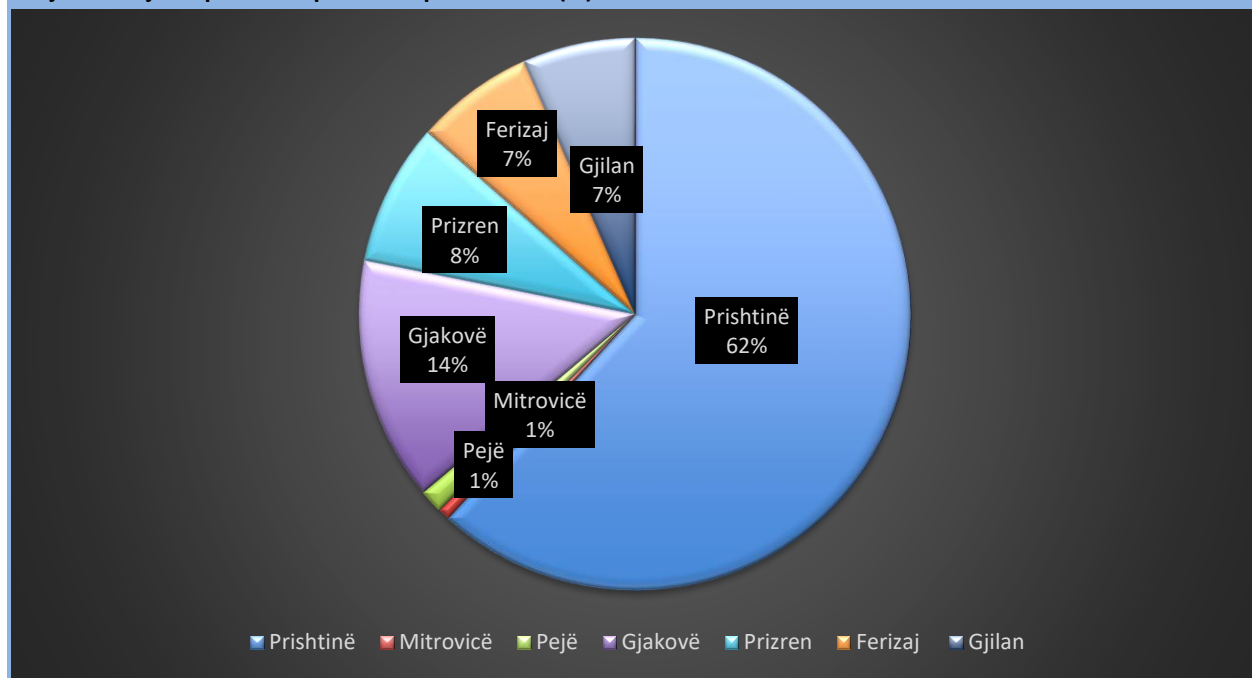
Stoga, u skladu sa članom 5 Pravilnika br. 09/2019 o Rešavanju žalbi potrošača, RKV je osnovio Komisiju za rešavanje žalbi potrošača koja deluju kao organ u okviru Odeljenja za Pravna pitanja i licenciranje, radi rešavanja žalbi potrošača i konačni je Autoritet u upravnom postupku. Komisija je profesionalna i nezavisna u radu sa žalbama i odlučivanjem. Komisija razmatra prihvatljivost, zakonitost i podobnost regione žalbi potrošača, u skladu sa LPPA i donosi pismenu odluku o svakoj ispitanjoj žalbi. Komisije, kada je trebalo da razmatra žalbe, uzela stručno mišljenje drugih zvaničnika u RAUV i u mnogim slučajevima su izašle na teren da utvrdi činjenično stanje na zahtev potrošača.

U mnogim slučajevima tokom 2019. godine, u sastancima su prisustvovali i potrošači, predstavnici odeljenja za zaštitu potrošača (MTI), nevladine organizacije i mediji.

Sledi tabela i dijagram, broj žalbi koje su podnete i razmatrane od Savetodavne Komisije Potrošača i Komisije za rešavanje žalbi potrošača za sve regione Kosova.

Tabela r. 17 Broj žalbi potrošača

REGION	Januar	Februar	Mart	april	Maj	Jun	Jul	Avgust	Septemb.	Oktobar	Novembar	Decembar	Ukupno
Priština	15	19	17	19	8	12	17	17	11	18	8	17	178
Mitrovica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2
Peć	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	4
Đakovica	12	3	3	4	5	8	0	0	0	2	2	2	41
Prizren	2	3	1	1	4	1	1	5	1	2	1	2	24
Uroševac	1	4	1	3	2	3	0	1	1	1	2	1	20
Gnjilane	5	3	1	0	2	0	0	1	2	2	3	0	19
Ukupno	35	33	24	29	21	24	18	24	15	25	18	23	288

Broj žalbi koje su potrošači podneli u procentima (%)**Rezultat razmatranja žalbi:**

Od 288 podnesenih žalbi, 264 su rešene, dve su vraćene strankama sa upustvima za dalje postupanje, 10 žalbi su odbačene kao nedopuštene, jer Komisija nije bila nadležna da ih razmatra, za 11 Komisija je donela odluku o njihovom odbacivanju na neodređeno vreme jer su podnete van zakonom određenog roka i jedna žalba je povučena na zahtev stranke.

Na osnovu detaljnije analize sledećih žalbi predstavljen je kategorizovani rezime žalbi::

a) Broj žalbi po regionalnom SKP:

Kao što se može videti iz tabele br. 15, najveći broj žalbi zabeležen je u SKP Prištini sa 178 žalbi.

b) Priroda žalbi:

- Spor za naplatu dugovanja – 197 žalbi
- Otplata ili podmirovanje duga – 36 žalbi
- Paušalno fakturisanje – 19 žalbi
- Redovna greška vodomera – 5 žalbi
- Ostalo – 31 žalbi

c) Kategorija potrošanja:

- Od svih primljenih žalbi, 242 su domaći potrošači;
- Od svih primljenih žalbi, 40 su žalbe komercijalni/industrijski potrošača;
- Od svih primljenih žalbi, 6 žalbi je od institucionalnih potrošača

5.12. Aktivnosti konsolidacije institucija

- Ovo poglavlje opisuje koje aktivnosti iz oblasti zakonodstva koje je RAUV preduzeo tokom 2019. godine u skladu sa Strateškim planom 2018-2020 i na osnovu svojih obaveza i nadležnosti.

5.12.1. Aktivnosti u zakonodstvu planu

Tokom 2019. godine, pored usklađivanja podzakonskih akata sa važećim zakonodstvom (koja su obrazložena u gornjim poglavljima), RAUV je pripremila i druge dokumente kao što su:

5.12.1.1. Nacrtni planovi, izveštaja, vodiča i drugih dokumenata

Broj sednice na sudu tokom 2019 održanih na Osnovnom sudu	Broj tužbi koje su potrošači i pružaoци usluga vode podneli tokom 2019	Broj slučajeva osvojenih presudom Osnovnog suda u vezi sa tužbama	Broj slučajeva osvojenih presudom Apelacionog suda u vezi sa tužbama	Broj slučajeva koji je Osnovni sud vratio na podnovno suđenje tužbi	Broj slučajeva osvojenih presudom Apelacionog suda u vezi sa dugovanjima prema pružaoциma usluga	Ukupne presude tokom 2019. Takođe računajući i slučajeve RKV
---	--	---	--	---	--	--

- **Sastavljanje plana rada za 2020** – na osnovu strateškog plana RAUV-a i u 2018-2020, u planovima rada nadležnih jedinica RAUV-a i u svrhu definisanja aktivnosti za 2019, sastavljen je Radni plan RAUV-a za 2019. Ovaj plan predstavlja uzastopne aktivnosti institucije tokom jednogodišnjeg perioda, koje su međusobno povezane i doprinose postizanju ciljeva RAUV-a.
- **Sastavljanje izveštaja o radu za 2018** – Kao i svake godine, i tokom 2019. Godine Regulatornog Autoriteta za Usluge Vode (RAUV) pripremiло je i podnijelo Skupštini Republike Kosovo godišnji izveštaj o radu za prethodnu godinu (2018). Izveštaj predstavlja aktivnosti i dostignuća RAUV-a u ispunjavanju zakonskog mandata za izveštajnu godinu, u skladu sa Zakonom o Regulisanju Usluga Vode (Zakon br.05/L-42), kao i opšti pregled stanja u sektoru vodnih usuga u Kosovu.
- **Administrativna uputstva o naknadi za izdavanje Licence** – u skladu sa ovlašćenjima koja su data članom 14 Zakona br. 05/L-042, o Regulisanju usluga vode, nakon konsultacija sa MF o raspravama o budžetu i odobravanju budžeta za 2019. godine, od strane Skupštine Republike Kosovo, Direktor RAUV-a izdao je Administrativno uputstvo koje je stupilo na snagu 01 januara 2019. godine. Visina TVL – a za pružaoce usluga za 2019. godinu je 393,099.38 evra.

5.12.1.2. Upozorenje i kaznina mere

Da bismo ispunili obaveze, tokom izveštajne godine RAUV je preduzeo sledeće mere:

- Neispunjavanje obaveza proisteklih iz Izveštaja o inspekciji radi eliminisanja neovlašćene fakturisanje potrošača bez vodomera, upozorenja su obraćena u šest RKV-ova.

5.12.1.3. Parnice

Tokom 2019. godine bilo je puno slučajeva na sudovima u kojima je RAUV bio stranka u različitim pitanjima. Sledeća tabela sadrži detalje o učešću RAUV u parničnom postupku, uključujući detalje o rešavanju ovih slučajeva od strane nadležnih sudova.

Kao što je prikazano u donjoj tabeli, nijedan slučaj izgubljen u parničnom postupku ne ukazuje na visoke performanse zastupanja RAUV u pogledu pripreme dosjea (tužba, odgovor na tužbu, predlozi za izvršenje i žalbi).

41	23	21	5	5	2	33
----	----	----	---	---	---	----

Tabela br. 18 Parnica

5.13. Saradnja sa drugim institucijama

Da bi se postigli pozitivni rezultati u sektoru vode, saradnja RAUV-a sa svim zainteresovanim stranama (lokalnim i međunarodnim) nastavljena je tokom cele godine. Ova aktivnost podrazumeva koordinaciju aktivnosti, razmenu informacije, iskustva itd. Slede ukratko i institucije sa kojima je RAUV sarađivao tokom izveštajne godine i kratak rezime svrhe i aktivnosti RAUV sa ovim institucijama:

- a) **Saradnja sa Komisijom za Poljoprivredu, šumarstva, ruralni razvoj, životnu sredinu i prostorno planiranje** – RAUV je odgovorio na sve zahteve ove Komisije sa naglaskom na davanju mišljenja i razumnosti u vezi sa izmenom koje predlažu sve stranke o izmeni Zakona br. 05/L-042.
- b) **Saradnja sa nacionalnim institutom za javno zdravlje Kosova (NIJZK)**
Na osnovu Memoranduma o razumevanju koji smo potpisali s NIJZK u 2007. godine, ove godine RAUV je nastavio saradnju kroz niz aktivnosti kao što su razmena podataka o kvalitetu vode, profesionalni doprinos na sastancima o GNI koji su održani za izradu Pravilnika u vezi sa procedurama proistekle iz AI 16/2012 – o kvalitetu vode.
- c) **Saradnja sa Jedinicom za politiku i nadgledanje javnih preduzeća (JPNJP) MER** – RAUV nastavio je saradnju sa ovim entitetom u kome se razgovaralo o problemima u radu pružalaca usluga. Tokom 2019. godine, održali smo zajedničke sastanke sa ciljom razvoja sektora. Bili smo aktivni učesnik Radne grupe za sertifikaciju nasnovanu na testiranju – koju je osnovao i vodio MER u cilju primene Sporazuma o saradnji između Vlade i Kosova i Albanije. Ovaj Sporazum ima za cilj da razvije zajednički program obuke i sertifikovanje zasnovano na testiranju za radnu snagu iz vodovodnog sektora svake zemlje koja se slaže za pružnje sigurnih i pouzdanih usluga vodosnadevanja i sanitarne zaštite.
- d) **Saradnja sa Ministarstvom za evropske integracije (MEI)** – RAUV je pripremio i podneo izveštaja u skladu sa zahtevima MEI za “Inputeve izvetaja EK o Kosovu”, aktivnosti i napredak RAUV-a, izveštavajući pored napretka kako je planirano, takođe se izveštava o napretku nekih pokazatelja vodnog sektora na nivou države (stopa fakturisanje, nivo gubitaka vode, pokrivenost uslugama, kapitalna ulaganja itd). Tokom 2019. godine, predstavnici RAUV učestvovali su na sastancima i radionicima koje je organizovao MEI kako i iskoristili iskustva drugih zemaja o procesu integracije, postupcima izveštavanja i metodama izvetavanja.
- e) **Saradnja sa MTI** – tokom 2019. godine saradnja sa MTI je intenzivirana, pošto je predstavnik Ministarstva trgovine i industrije član Saveta za zaštitu potrošača. Učestvovali smo na sednicama ovog saveta i dali svoj doprinos u svim pitanjima koja je pokrenulo ovaj Savet.

- f) **Saradnja sa lokalnom upravom** – u cilju pronalaženja najpovoljnijih rešenja za snabdevanje potrošača vodom, RAUV je održao sastanke sa gradonačelnicima Elez Hana, Štrpce, i Mamuša.
- g) **Saradnja sa kancelarijom Međuministarskog vodnog saveta (MVS)** – održani su sastanci o različitim temama koje se odnose na koordinaciju svih strana u aktivnostima u sektoru. Najznačajnija saradnja toom 2018. godine sa predstavnicima sve kancelarije ila je vezana za:
- Smanjenja gubitaka vode,
 - Integracija Elez Hana u RKV “Bifurkacioni”
 - Opređenje za rešavanje problema subjekata koji ne koriste javne vodovodne sisteme već vodu koriste direktno iz vodnog resursa. Osnovana je radna grupa u okviru MVS, a pitanje viš entiteta ave se svim relevantnim institucijama (MMPH, AUV, KNMU, IKSHPK, RKV).
- h) **Saradnja sa SHUKOS (Asocijacija za vodosnabdevanje Kosova)** – RAUV je učestvovao u radionicima i seminarima koje ovo udruženje organizuje u saradnji sa SHUKALB (Asocijacija za vodosnabdevanje i kanalizaciju Albanije). U radionici koju je organizovao SHUKOS/SHUKALB, RAUV je podelio svoja iskustva kroz prezentaciju o temi “Uticaj RAUV-a na poboljšanje vodnih usluga”. Na poziv SHUKOS održani su i drugi sastanci na kojima je razgovarano o nekoliko važnih pitanja za pružaoce usluga.
- i) **Saradnja sa Regulatornim organom sektora za vodosnabdevanje i tretman otpadnih voda (ERRU), Albania** – Redovna saradnja formalizovana Sporazumom o saradnji u 2009. godini. Održani su međusobni sastani i posete u cilju razmene iskustava o različitim temama.
- j) **Saradnja sa predstavnicima donator** (SDC, SCO, GTZ, KFW, USAID itd.) i sa konsultantima koji su aktivni u sektoru vode na Kosovu. Održani su sastanci, razmena iskustva, informacije i učešće u različitim radionicama koje su od interesa za sektor.
- k) U kontekstu ovih saradnji, vredno je napomenuti saradnju sa DORSCH/CDI (projekt za implementaciju faze V – za obnovu seoskih vododa, finansiran od strane švajcarske vlade i vlade). Čak i tokom 2019. godine RAUV je dobio institucionalnu podršku (konsultantske usluge) u okviru VI faze ovog projekta.
- l) **Saradnja sa IAWD /DANUBIS** – u okviru regionalnog međunarodnog benchmarkinga o kome smo izveštavali kosovskoj platformi u okviru DANUBIS.
- m) **Saradnja sa WAREG** – RAUV je punopravni član asocijacije evropskih vodenih regulatora WAREG. Tokom 2019. godine, učestvovali smo u tri sastanka Generalne skupštine WAREG-a, dali svoj doprinos i angažovani radnu grupu ovog udruženja o pitanjima koja se tiču:
- Priprema predloga za trogodišnji akcioni plan WAREG-a i članarinu;
 - Priprema izveštaja o “Regulatornim okvirima za tarife u državama članicama WAREG-a”
 - Učešće u Evropskom forumu regulatora vodnih usluga – forumu koji se održava pod organizacijom i vođstvom WAREG-a.

Prezentacije, razmena iskustava i tendencija ka unificiranju regulacije vodnih usluga u zemljama EU su među glavnim ciljevima ovog foruma.

Sa svim zainteresovanim stranama (na Kosovu i u inostranstvu) kroz direktne sastanke, radionice i prezentacije, RAUV jo doprineo predstavljajući svoj stav o dostignućima i nedostacima ovog sektora.

Saradnja sa svim stranama takođe nam je pomogla da budemo informisani o razvoju sektora isustvima drugih zemalja.

5.14. ODNOS S JAVNOŠĆU

5.14.1. Saradnja sa medijima

Transparentnost je faktor koji direktno utiče na ispunjenje misije RAUV-a. Iz tog razloga RAUV kontinuirano radi na povećanju transparentnosti i odgovornosti prema javnosti.

Tokom 2019. godine, komunikacija sa medijima realizovana je putem saopštenja za štampu u novinama i elektronskim medijima, kao direktna i transparentna komunikacija o problemima i događajima koji rezultiraju u vodni sektor.

- **Saopštenje za štampu** – javno obavljanje važnih RAUV aktivnosti kao što: objavljivanje Izveštaja o performansu pružalaca usluga vode za 2018. godine, obavljanje izveštaja ankete o istraživanje mišljenja o vodosnabdevanju na Kosovu i obavljanje brošure o informisanju građana.
- **Objava rasporeda sastanka SKP:** u cilju informisanja potrošača, podizanje svesti javnosti o ulozi SKP i podsticanja potrošača da prisustvuju sastancima SKP-a. RAUV je objavljivala dnevni raspored mesečnih sastanka SKP-a putem dnevnih novina svakog meseca do jula, kada su se SKP ukidale.
- **Najave:** - najave svim građanima i interesnim grupama da učestvuju u javnoj raspravi o Pravniku o žalbama potrošača; Pravilnik o minimalnim standardima vodnih usluga, kao i Pravilnik za određivanje tarife usluga vode na Kosovu.

Čak i tokom 2019. godine, RAUV-periodično je radio na ažuriranju zvaničnog veb stranice, pružajući tačniji pregled informacija i kretanja u vezi sa regulatorima, *(Putem veb stranice www.arru-rks.org potrošači mogu dobiti detaljne informacije o svim aktivnostima RAUV-a).*

6. PREPORUKE

Da bi se nastavio sa unapređenjem i razvojem sektora vodosnabdevanja i daljim unapređivanjem performansi RAUV, neophodno je angažovati sve institucije u skladu sa njihovim institucionalnim odgovornostima, svešću i angažovanjem potrošača, kao i bližom saradnjom, svih stranaka. U tom kontekstu preporučujemo:

- Sprovođenje i praćenje “Strateškog okvira za smanjenje nefakturisane vode” i planova pojedinačnih pružaoca usluga za smanjenje vode koja nije fakturisana.
- Integracija ruralnih sistema kojima ne upravljaju od strane RKV, unutar licenciranih pružalaca usluga, sa posebnim naglaskom na ruralne sisteme koji se nalaze u zoni usluga licenciranih pružaoca usluga.
- Da se upravlja kanalizacionim sistemom koji trenutno postoji a kojim ne upravlja odgovarajući licencirani pružalac usluga unutar zone usluga.
- Integrisanje komunalnih vodovoda i kanalizacije koji trenutno nisu obuhvaćeni u zoni usluga bilo kog licenciranog pružaoca usluga u okviru dotičnog pružalaca usluga.
- Bliža saradnja i koordinacija svih aktera u određivanju prioriteta i planiranju investicija (Vlada, Opštine, Pružaoci usluga, Donatori, itd.), sa naglaskom na sprovođenje Zakona br. 06/I - 088 (član 35/a) koji se odnosi na investicije u sektoru vodnih usluga.
- Uspostaviti i provesti sporazum o performanse između Jedinice za politiku i nadzor za javne preduzeće (MER) i Upravnih Odbora Regionalnih vododvodnih kompanija, na osnovu pokazatelja performansi i poslovnih planova koje je odobrilo Regulatornog Autoriteta za Usluge Vode.
- Angažovanje svih strana u eliminaciji subjekata koji koriste alternativne izvore vodosnabdevanje gde postoji mogućnost priključenja na vodovodnu mrežu kojom upravljaju licencirani pružaoci usluga.
- Pojačane kampanje za podizanje svesti i potrošača u ispunjavanju obaveza potrošača.
- MER kao akcionar pružalaca usluga za kontrolu i zabranu neplaniranog i neodobrenog zapošljavanja od strane nadležnih organa s relevantnim poslovnim planovima, s obzirom da je trenutno broj zaposlenih u kompanije voda je veoma visok.

Odobrenje ovih preporuka od strane Skupštine Republike Kosovo i njihovo sprovođenje od strane svih strana uticaće na povećanje vodosnabdevanja i nivo performansi pružalaca usluga.

7. FINANSIJSKI IZVEŠTAJ

Regulatorni Autoritet za Usluge Vode, njegov budžet se obezbeđuje iz budžeta Kosova, dok se godišnja naknada za licenciranje, koja je jednaka rashodima budžeta RAUV, deponuje u budžet Kosova.

Planirani prihodi za fiskalnu 2019. godinu bili su 393,099.38 evra prikupljeni 355.976 evra ili izraženi u procentu 90.56%.

Dugovi iz prethodnih godina preneseni u 2019. godinu iznose 240,541.68 evra od čega je 771.63 evra od kompanije za otpad koje je do 2012. godine licencirala RAUV, do je ostatak u iznosu od 46,770.05 evra od 2015-2017 od RKV Mitrovica. Za 2019. godinu potraživanja od RKV 'Mitrovica' vrede 37,004.76 evra, a ukupan dug za 2019. godinu je 277,546.44 evra.

Za sve ove dugove RAUV je podneo tužbe i u procesu je razmatranja.

Godišnja naknada za licencu za 2019. godinu, iznosila je 1.09%, od bruto fakturisanje RKV ili izražena u novčanoj vrednosti 393,099.38 evra.

Budžet planiran prema Zakonu o budžetu za 2019. godinu bio je 392,370.63 evra, dok je krajni budžet na kraju godine bio je 358,169.87 evra. Ova promena dogodila se na zahtev Ministra finansija koji je odobrio Premijer br. 02/113 od 05.11.2019 u kategoriji roba i usluga u iznosu od 18,495.00 evra, i rešenjem br. 03/115 od 17.12.2019 u kategoriji plata u iznosu od 15,705.76 €.

Izmena Zakona o nabavkama, nadležnosti za razvoj postupaka nabavke prebačene su na CAN i to je bila glavna prepreka u korišćenju budžeta kako je planirano.

Tabela 19: Budžet RAUV za 2019

Kategorija rashoda	Budžet (EVRA)	Realizovana (EVRA)
Plate i dnevnice	235,666.87	235,666.87
Robe i usluge	116,000.00	113,351.20
Kapitalni rashodi	-	-
Komunalne/Javne usluge	6,503.00	4,090.90
Ukupni budžet	358,169.87	353,108.97

RAUV je potrošio budžet za 2019. godinu na 98.58%.

PRIHODI OD NAKNADA ZA LICENCIRANJE 2019

Prihodi od naknada z licenciranja izraženi u procentima, ostvareni su 90,56%

Nerealizacija prihoda nastaje zbog neplaćanja TVL za 2019. godinu od strane RKV 'Mitrovica' u iznosu od 37,004.74 evra.

Tabela br. 19 prihoda od TVL

Kategorija prihoda	Fakturisane (EVRA)	Prikupljeno (EVRA)
Prihod od naknade za Licenciranje	393,099,38	355,976,00
Ukupni prihod		355,976,00

A Priloženi je format detaljnog finansijskog izveštaja koji je usvojio Parlamentarna Komisija za budžet i finansije Skupštine Republike Kosovo (aneks 1).

8. IZVEŠTAJ IZ KANCELARIJE GENERALNOG REVIZORA

Kancelarija Generalnog Revizora (KGR) izvršila reviziju RAUV za period 1. januara do 31. decembra 2018. Nismo dobili preporuke za 2018. godinu, dok za 2019. Reviziju regularnosti još uvek nije izvršena od strane KGR.

Na RAUV u 2019. godini, KGR je prvi put izvršio reviziju performansi na temu "Sistemi za određivanje tarifa za električnu energiju, termalnu i vodnu tarifu".

RAUV je odmah izradio akcioni plan i započeo aktivnosti koje treba preduzeti kako bi se adresirale preporuke date u ovom izveštaju o reviziji.

Aneks 1: Finansijski izveštaj za 2019. godinu prema formatu koji je odobrila Skupština Republike Kosovo.

Adresa RAUV

Regulatorni Autoritet za Usluge Vode

Ulica: Ali Pashë Tepelena, br. 1

E-mail: info@arru-rks.org

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

