



Republika e Kosovës - Republika Kosova - Republic of Kosovo

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



KËNAQSHMËRIA E KONSUMATORËVE ME SHËRBIMET E UJIT NË KOSOVË



Shtator 2022

KOSOVO MANAGEMENT INSTITUTE
INSTITUTI KOSOVAR PËR MENAXHIM

PËRMBLEDHJE EKZEKUTIVE

Hulumtimi i opinionit të konsumatorëve lidhur me kënaqshmërinë e tyre për ofrimin e shërbimeve të ujës-jellësit dhe kanalizimit në Kosovë, i përgatitur në përputhje me standardet e Kartës së Raportimit të Qytetarëve (Citizen Report Cards - CRCs), është ndërmarrë me qëllim analizimin e situatës aktuale në ofrimin e këtyre shërbimeve dhe identifikim e problemeve dhe zgjidhjeve potenciale që do çojnë në përmirësimin e këtyre shërbimeve në Kosovë. Ky projekt hulumtues është mbështetur financiarisht nga Autoriteti Rregullator për Shërbimet e Ujit në Kosovë (ARRU) dhe është implementuar nga Kosovo Management Institute (KMI).

Hulumtimi është realizuar referuar standardeve të CRCs si një mjet mjaft efektiv në realizimin e hulumtimeve të kësaj natyre. Analizat bazohen në rezultatet e pyetësorit të zhvilluar në një kampion prej 1,200 konsumatorësh, shtëpiak, institucional dhe komercial të shpërndarë sipas kampionëve të shtresëzuar nga ARRU. Përzgjedhja e pjesëmarrësve apo kampionimi ka qenë rastësor dhe është synuar të ruhet niveli i përfaqësimit në baza rajonale. Pyetësi është pilotuar fillimisht me qëllim vlerësimin e metodës dhe bërjes së të gjitha modifikimeve të nevojshme që kanë sjellë në përmirësimin tërësor të rezultateve të studimit.

Hulumtimi i opinionit të konsumatorëve për shërbimet e ujit në Kosovë nuk është një hulumtim teknik që mat në mënyrë cilësore dhe sasiore performancën e shërbimeve të ujit dhe kanalizimit në Kosovë, por është një studim bazuar totalisht në perceptimin e lirë të konsumatorëve të këtyre shërbimeve. Referuar perceptimit konsumatorë, përfituesit e këtyre shërbimeve vlerësojnë cilësinë e shërbimit bazuar në cilësinë e ujit, kontraktimin, faturimin, matjen e saktë të shfrytëzimit të ujit, çmimet e arsyeshme, qasjen e mjaftueshme në këto shërbime, si dhe cilësinë e përgjithshme të shërbimeve të ujit dhe kanalizimit në Kosovë. Në përgjithësi mund të konkludohet se cilësia e shërbimeve të ofruara nga 7 KRU në Kosovë në disa segmente është rritur ndërsa në disa të tjera ka rënë apo ka vetëdijsim më të lartë nga konsumatorët për çështjet e tilla relevante, përfshirë këtu edhe perceptimin e përgjithshëm konsumatorë i cili për KRU-të respektive ka ndryshuar në masë.

TABELA E PËRMBAJTJES

PËRMBLEDHJE EKZEKUTIVE	ii
Lista e grafikëve.....	iv
I. HYRJE	5
II. Qëllimi i Hulumtimit	6
III. Objektivat e Hulumtimit	6
IV. Profili i shkurtë i ARRU-s	6
V. Profili i shkurtë i shtatë Ndërmarrjeve Publike regjionale për ofrimin e shërbimeve të ujit në Kosovë	7
<i>5.1. Kompania Rajonale e Ujësjetës Prishtina SH. A</i>	<i>7</i>
<i>5.2. Kompania Rajonale e Ujësjetës Hidroregjioni Jugor SH. A</i>	<i>8</i>
<i>5.3. Kompania Rajonale e Ujësjetës Hidrodrini SH. A</i>	<i>8</i>
<i>5.4. Kompania Rajonale e Ujësjetës Mitrovica SH. A</i>	<i>9</i>
<i>5.5. Kompania Rajonale e Ujësjetës Gjakova SH. A</i>	<i>10</i>
<i>5.6. Kompania Rajonale e Ujësjetës Hidromorava SH. A</i>	<i>11</i>
<i>5.7. Kompania Rajonale e Ujësjetës Bifurkacioni Jugor SH. A</i>	<i>11</i>
VI. Metodologjia e Hulumtimit	13
VII. Rezultatet e Hulumtimit: analiza e përgjithshme e rezultateve	16
<i>7.1. Informacion i përgjithshëm</i>	<i>16</i>
<i>7.2. Perceptimi i cilësisë së shërbimit të ujësjetësve rajonal: Vështrim i përgjithshëm</i>	<i>18</i>
<i>7.3. Rezultatet e përmbledhura të Hulumtimit në bazë të KRU-ve rajonale</i>	<i>38</i>
<i>KRU Bifurkacioni SH.A</i>	<i>38</i>
<i>KRU Gjakova SH.A</i>	<i>41</i>
<i>KRU Hidrodrini SH. A</i>	<i>44</i>
<i>KRU Hidromorava Sh.A</i>	<i>47</i>
<i>KRU Hidroregjioni Jugor SH.A</i>	<i>49</i>
<i>KRU Mitrovica SH.A</i>	<i>53</i>
<i>KRU Prishtina Sh.A</i>	<i>55</i>
IV. KONKLUZIONE DHE REKOMANDIME	Error! Bookmark not defined.
ANEKSE	59
<i>Aneks 1: Pyetësi</i>	<i>59</i>

Lista e grafikëve

Grafiku 1: Kampioni i Studimit	17
Grafiku 2: Statusi i të anketuarve	18
Grafiku 3: Kategoria e konsumatorit	19
Grafiku 4: Kontrata me KRU	20
Grafiku 5: Ujëmatës të instaluar	21
Grafiku 6: Leximi i rregullt i ujëmatësve	22
Grafiku 7: Frekuencat e ndryshimit të ujëmatësve	23
Grafiku 8: Faturimi i rregullt	23
Grafiku 9: Mënyra e faturimit	24
Grafiku 10: Pagimi i rregullt i faturave	25
Grafiku 11: Furnizimi i rregullt me ujë	25
Grafiku 12: Reduktimet në 24 orë	26
Grafiku 13: Njoftime mbi reduktimet	27
Grafiku 14: Presioni i mjaftueshëm i ujit	28
Grafiku 15: Kënaqshmëria konsumatore me cilësinë e ujit	28
Grafiku 16: Ankesat lidhur me cilësinë e ujit të pijshëm	29
Grafiku 17: Uji i rjetit për konsum	30
Grafiku 18: Tarifimi për shërbimin e ujësjellësit	30
Grafiku 19: Informimi mbi të drejtat dhe detyrimet e konsumatorit	31
Grafiku 20: Kënaqshmëria me shërbimet e ujit dhe kanalizimit	32
Grafiku 21: Informimi mbi numrin e kontaktit të KRU	32
Grafiku 22: Autoriteti i ankimimit	33
Grafiku 23: Parashtrimi i ankesave	34
Grafiku 24: Ankesat e mëparshme	34
Grafiku 25: Pranimi i përgjigjeve me shkrim	35
Grafiku 26: Shkalla 2 e ankimimit	36
Grafiku 27: Njohuritë mbi ARRU	36

I. HYRJE

Autoriteti Rregullator për Shërbimet e Ujit (ARRU) në Kosovë ka për qëllim që përmes këtij hulumtimi të mas opinionin e konsumatorëve lidhur me kënaqshmërinë e tyre me shërbimet e ujit në Kosovë. Njëkohësisht përmes tij të sigurojë informacion të detajuar rreth sfidave, cilësisë së shërbimeve dhe kënaqësisë konsumatore ndaj shërbimeve të ofruara nga Kompanitë Rajonale të Ujësjellësit në Kosovë. Nëpërmjet informacioit të siguruar nga ky hulumtim ARRU synon që e vetme apo në koordinim me palët tjera të interesit të nxisë politika mbrojtëse dhe projekte që adresojnë sfidat dhe problematikat e identifikuar nga konsumatorët e ujit në Kosovë, gjithmonë duke mbajtur në konsideratë mbrojtjen e mjedisit dhe të shëndetit publik.

ARRU gjithashtu synon që rezultatet e këtij hulumtimi ti shfrytëzojë për të informuar opinionin dhe palët e interesit lidhur me kënaqshmërinë e konsumatorëve me shërbimet e ujësjellësve dhe kanalizimit në Kosovë dhe në të njëjtën kohë rezultatin e raportit të hulumtimit do ta përdorë për të përcaktuar objektiva strategjike me qëllim të përmirësimit të standardeve të shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit dhe ngritjes së kënaqshmërisë së konsumatorëve, duke pasur gjithmonë si objektiv kryesor zbatimin e standardeve të shërbimeve të cilat janë të përcaktuara në legjislacionin primar e në veçanti atë sekondar, përkatësisht rregulloret e nxjerra nga ARRU.

II. Qëllimi i Hulumtimit

Qëllimi i këtij projekti hulumtues ishte hulumtimi i opinionit të konsumatorëve lidhur me kënaqshmërinë me shërbimet e ujit dhe ujërave të ndotura në Kosovë.

III. Objektivat e Hulumtimit

Objektivat specifike të këtij hulumtimi ishin:

- a. Të analizohet opinionimi i konsumatorëve rreth cilësisë së shërbimeve të ofruara nga (7) shtatë Kompanitë Rajonale të Ujësjetësimit në Kosovë përkatësisht pritshmëria dhe kënaqshmëria konsumatorëve
- b. Të analizohet kënaqshmëria përkundrejt shërbimeve të ofruara ndaj konsumatorëve në mënyrë proporcionale për furnizim me ujë të pijshëm, grumbullim dhe trajtim të ujërave të zeza.

IV. Profili i shkurtë i ARRU-së

Autoriteti Rregullator për Shërbimet e Ujit (ARRU) si autoritet i pavarur, është përgjegjës për rregullimin e veprimtarive të ofruesve të shërbimit të ujit në Kosovë. Roli i ARRU-së është që të sigurojë ofrimin e shërbimeve cilësore, efëcente, dhe të sigurta në baza jo-diskriminuese për tërë konsumatorët në Kosovë, duke pasur parasysh mbrojtjen e mjedisit dhe të shëndetit publik.

Autorizimet dhe përgjegjësitë e ARRU përfshijnë: licencimin e ofruesve të shërbimeve dhe mbikëqyrjen e zbatimit të kushteve të përcaktuara me licencë të shërbimit, përcaktimin e tarifave të shërbimit për ofruesit e shërbimeve, duke siguruar që tarifat të jenë të drejta dhe të arsyeshme dhe të mundësojnë qëndrueshmërinë financiare të ofruesve të shërbimeve, vendosjen e standardeve të shërbimit dhe mbikëqyrjen e zbatimit nga ofruesit e shërbimeve të këtyre standardeve; monitorimin e performancës së ofruesve të shërbimeve për të vlerësuar nëse ata i përmbushin kushtet e përcaktuara me licencën e shërbimit, si dhe caqet e përcaktuara me procesin tarifor, zgjidhjen e ankesave të konsumatorëve në shkallën e dytë në procedurën administrative, hartimin dhe miratimin e rregulloreve, standardeve dhe vendimeve rregullatore në pajtim me autorizimet që ka në bazë të këtij ligji dhe ligjeve tjera të aplikueshme, si dhe inspektimin e standardeve të shërbimit dhe mbikëqyrjen e zbatimit të akteve ligjore të Autoritetit.

ARRU financohet nga Buxheti i Republikës së Kosovës, në pajtim me Ligjin për Menaxhimin e Financave Publike dhe Përgjegjësitë. Në bazë të Ligjit Nr. 05/L -042 për Rregullimin e Shërbimeve të Ujit, për punën e vet, ARRU i përgjigjet Kuvendit të Republikës së Kosovës.

V. Profili i shkurtë i shtatë Ndërmarrjeve Publike regjionale për ofrimin e shërbimeve të ujit në Kosovë

5.1. Kompania Rajonale e Ujësjellësit Prishtina SH. A



KRU Prishtina SH.A. është ndërmarrje publike regjionale e cila në përputhje me Ligjin për ndërmarrjet publike dhe licencimin relevant nga ARRU ofron shërbimet e ujit dhe kanalizimit për regjionin e Prishtinës, duke përfshirë në mënyrë specifike komunën e Prishtinës, Obiliqit, Fushë Kosovës, Lipjanit, Shtimes, Graçanicës, Podujevës dhe Drenasit.

Aktualisht KRU Prishtina SH.A. është ofruesi më i madh i shërbimeve të ujit në Republikën e Kosovës duke ofruar shërbime të ujit për rreth 36.83% të konsumatorëve të përgjithshëm apo 153,532 konsumatorë në nivel vendi. Në suaza të zbatimit të këtij projekti hulumtues, në përputhje me numrin e kampionit të paracaktuar nga ARRU, janë anketuar 445 konsumatorë nga regjioni i Prishtinës dhe në mënyrë të lirshme kanë shprehur perceptimin e tyre lidhur me kënaqshmërinë individuale me shërbimet e ujit në regjionin e Prishtinës. Prej tyre në komunën e Prishtinës 140 anketime janë zhvilluar në qytet dhe 60 në fshatra, përkatësisht fshatrat Bardhosh dhe Hajvali, në Komunën e Obiliqit 20 në qytet dhe 10 në fshatin Milloshevë, në komunën e Shtimes 20 në qytet dhe 10 në fshatin Muzeqinë, në komunën e Fushë Kosovës, 35 mostra janë zhvilluar në qytet dhe 15 në Bardh të madhë, në komunën e Podujevës janë zhvilluar 30 anketa në qytet dhe 15 në fshatin Shaikovc, në komunën e Graçanicës janë anketuar 15 qytetarë në qytet dhe 5 në fshatin Çagllavicë, në komunën e Drenasit, 28 qytetarë janë anketuar në qytet ndërsa 12 në fshatin Komoran dhe në komunën e Lipjanit, 20 qytetarë janë anketuar në qytet dhe 10 në fshatin Banullë. Sipas përcaktimit paraprak të ARRU-së anketimi në nivel nacional dhe rrjedhimisht atë regjional e lokal të Prishtinës ka përfshirë tre kategoritë e konsumatorëve sipas përqindjes (%) në vijim: a) konsumatorët shtëpiak me 80%, b) konsumatorët komercial/industrial me 15 % dhe c) konsumatorët institucional me 5%.

5.2. Kompania Rajonale e Ujësjellësit Hidroregjioni Jugor SH. A



KRU Hidroregjioni Jugor SH.A. është ndërmarrje publike regjionale e cila në përputhje me Ligjin për Ndërmarrjet publike dhe licencimin relevant nga ARRU ofron shërbimet e ujit dhe kanalizimit për regjionin e Prizrenit duke përfshirë në mënyrë specifike komunën e Prizrenit, Suharekës, Dragashit dhe atë të Malishevës.

Aktualisht Hidro Regjioni Jugor SH.A. është ofruesi i dytë më i madh i shërbimeve të ujit në Republikën e Kosovës duke ofruar shërbime të ujit për rreth 12.98% të konsumatorëve të përgjithshëm apo 54,104 konsumatorë në nivel vendi. Në suaza të zbatimit të këtij projekti hulumtues, në përputhje me numrin e kampionit të paracaktuar nga ARRU, janë anketuar 165 konsumatorë nga regjioni i Prizrenit dhe në menyr të pavarur kanë shprehur perceptimin e tyre lidhur me kënaqshmërinë individuale me shërbimet e ujit në regjionin e Prizrenit. Prej tyre vetëm në komunën e Prizrenit janë zhvilluar 55 anketime në qytet dhe 24 në fshatra, përkatesishtë fshatin Gjonaj, në Komunën e Suharekës 30 në qytet dhe 12 në fshatin Mushtisht, në komunën e Dragashit 15 në qytet dhe 5 në fshatin Brezne, në komunën e Malishevës, 19 mostra janë zhvilluar në qytet dhe 5 në fshatin Lubizhdë. Sipas përcaktimit paraprak të ARRU-së anketimi në nivel nacional dhe rrjedhimishtë atë regjional e lokal të regjionit të Prizrenit ka përfshirë tre kategoritë e konsumatorëve sipas përqindjes (%) në vijim: a) konsumatorët shtëpiak me 80%, b) konsumatorët komercial/industrial me 15 % dhe c) konsumatorët institucional me 5%.

5.3. Kompania Rajonale e Ujësjellësit Hidrodrini SH. A



KRU Hidrodrini SH.A. është ndërmarrje publike regjionale e cila në përputhje me Ligjin për Ndërmarrjet publike dhe licencimin relevant nga ARRU ofron shërbimet e ujit dhe kanalizimit për regjionin e Pejës

duke përfshirë në mënyrë specifike komunën e Pejës, Istogut, Klinës, Deçanit dhe atë të Junikut.

Aktualisht Hidrodrini SH.A. është ofruesi i tretë më i madh i shërbimeve të ujit në Republikën e Kosovës duke ofruar shërbime të ujit për rreth 12.76% të konsumatorëve të përgjithshëm apo 53,205 konsumatorë në nivel vendi. Në suaza të zbatimit të këtij projekti hulumtues, në përputhje me numrin e kampionit të paracaktuar nga ARRU, janë anketuar 160 konsumatorë nga regjioni i Pejës dhe në mënyrë të pavarur kanë shprehur perceptimin e tyre lidhur me kënaqshmërinë individuale me shërbimet e ujit në regjionin e Pejës. Prej tyre vetëm në komunën e Pejës janë zhvilluar 56 anketime në qytet dhe 24 në fshatra,

përkatësishtë fshatin Novosellë, në Komunën e Istogut 17 në qytet dhe 8 në fshatin Gjurakoc, në komunën e Klinës 15 në qytet dhe 5 në fshatin Zajm, në komunën e Deçanit, 17 mostra janë zhvilluar në qytet dhe 8 në fshatin Carabreg, ndersa në komunën e Junikut vetem 10 në qytet. Sipas përcaktimit paraprak të ARRU-së anketimi në nivel nacional dhe rrjedhimisht atë regional e lokal të regjionit të Pejës ka përfshirë tre kategoritë e konsumatorëve sipas përqindjes (%) në vijim: a) konsumatorët shtëpiak me 80%, b) konsumatorët komercial/industrial me 15 % dhe c) konsumatorët institucional me 5%.

5.4. Kompania Rajonale e Ujësjellësit Mitrovica SH. A



KRU Mitrovica SH.A. është ndërmarrje publike regjionale e cila në përputhje me Ligjin për Ndermarrjet publike dhe licencimin relevant nga ARRU ofron shërbimet e ujit dhe kanalizimit për regjionin e Mitrovicës duke përfshirë në mënyrë specifike komunën e Mitrovicës, Skenderajt dhe atë të Vushtrrisë.

Aktualisht KRU Mitrovica SH.A. është ofruesi i katërt më i madhë i shërbimeve të ujit në Republikën e Kosovës duke ofruar shërbime të ujit për rreth 10.53% të konsumatoreve të përgjithshëm apo 43,897 konsumatore në nivel vendi. Në suaza të zbatimit të këtij projekti hulumtues, në përputhje me numrin e kampionit të paracaktuar nga ARRU, janë anketuar 110 konsumatorë nga regjioni i Mitrovicës dhe në menyr të lirëshme kanë shprehur përceptimin e tyre lidhur me kënaqshmërinë individuale me shërbimet e ujit në regjionin e Mitrovicës. Prej tyre vetëm në komunën e Mitrovicës janë zhvilluar 42 anketime në qytet dhe 18 në fshatra, perkatesishte fshatin Zhabarë, në Komunën e Vushtrrisë 20 në qytet dhe 10 në fshatin Pestovë, në komunën e Skenderajt 15 në qytet dhe 5 në fshatin Prekaz.

Sipas përcaktimit paraprak të ARRU-së anketimi në nivel nacional dhe rrjedhimisht atë regional e lokal të regjionit të Mitrovicës ka përfshirë tre kategoritë e konsumatorëve sipas përqindjes (%) në vijim: a) konsumatorët shtëpiak me 80%, b) konsumatorët komercial/industrial me 15 % dhe c) konsumatorët institucional me 5%.

5.5. Kompania Rajonale e Ujësjellësit Gjakova SH. A



KRU Gjakova SH.A. është ndërmarrje publike regjionale e cila në përputhje me Ligjin për Ndërmarrjet publike dhe licencimin relevant nga ARRU ofron shërbimet e ujit dhe kanalizimit për regjionin e Gjakovës duke përfshirë në mënyrë specifike komunën e Gjakovës dhe atë të Rahovecit.

Aktualisht KRU Gjakova SH.A. është ofruesi i pestë më i madh i shërbimeve të ujit në Republikën e Kosovës duke ofruar shërbime të ujit për rreth 10.51% të konsumatorëve të përgjithshëm apo 43,816 konsumatore në nivel vendi. Në suaza të zbatimit të këtij projekti hulumtues, në përputhje me numrin e kampionit të paracaktuar nga ARRU, janë anketuar 125 konsumatorë nga regjioni i Gjakovës dhe në mënyrë të lirëshme kanë shprehur përceptimin e tyre lidhur me kënaqshmërinë individuale me shërbimet e ujit në regjionin e Gjakovës. Prej tyre vetëm në komunën e Gjakovës janë zhvilluar 60 anketime në qytet dhe 25 në fshatra, përkatesishtë fshatrat Bishtazhin dhe Rogovë, në Komunën e Rahovecit 30 në qytet dhe 10 në fshatin Brestovc.

Sipas përcaktimit paraprak të ARRU-së (anketimi në nivel nacional dhe rrjedhimisht) at) regjional e lokal të regjionit të Gjakovës ka përfshirë tre kategoritë e konsumatorëve sipas përqindjes (%) në vijim: a) konsumatorët shtëpiak me 80%, b) konsumatorët komercial/industrial me 15 % dhe c) konsumatorët institucional me 5%.

5.6. Kompania Rajonale e Ujësjellësit Hidromorava SH. A



KRU Hidromorava SH.A. është ndërmarrje publike regjionale e cila në përputhje me Ligjin për Ndërmarrjet publike dhe licencimin relevant nga ARRU ofron shërbimet e ujit dhe kanalizimit për regjionin e Gjilanit duke përfshirë në mënyrë specifike komunën e Gjilanit, Kamenicës dhe atë të Vitisë.

Aktualisht KRU Gjilani SH.A. është ofruesi i gjashtë më i madh i shërbimeve të ujit në Republikën e Kosovës duke ofruar shërbime të ujit për rreth 8.33% të konsumatorëve të përgjithshëm apo 34,742 konsumatore në nivel vendi. Në suaza të zbatimit të këtij projekti hulumtues, në përputhje me numrin e kampionit të paracaktuar nga ARRU, janë anketuar 100 konsumatorë nga regjioni i Gjilanit dhe në mënyrë të pavarur kanë shprehur përceptimin e tyre lidhur me kënaqshmërinë individuale me shërbimet e ujit në regjionin e Gjilanit. Prej tyre vetëm në komunën e Gjilanit janë zhvilluar 35 anketime në qytet dhe 15 në fshatra, përkatësisht fshatin Velekincë, në Komunën e Kamenicës 17 në qytet dhe 8 në fshatin Dobërçan, ndërsa në komunën e Vitisë 17 anketime u zhvilluan në qytet dhe 8 në fshatin Verban.

Sipas përcaktimit paraprak të ARRU-së anketimi në nivel nacional dhe rrjedhimisht atë regjional e lokal të regjionit të Gjilanit ka përfshirë tre kategoritë e konsumatorëve sipas përqindjes (%) në vijim: a) konsumatorët shtëpiak me 80%, b) konsumatorët komercial/industrial me 15 % dhe c) konsumatorët institucional me 5%.

5.7. Kompania Rajonale e Ujësjellësit Bifurkacioni Jugor SH. A



Bifurkacioni.sh.a

KRU Bifurkacioni SH.A. është ndërmarrje publike regjionale e cila në përputhje me Ligjin për Ndërmarrjet publike dhe licencimin relevant nga ARRU ofron shërbimet e ujit dhe kanalizimit për

regjionin e Ferizajit duke përfshirë në mënyrë specifike komunën e Ferizajit dhe atë të Kaçanikut.

Aktualisht KRU Bifurkacioni SH.A. është ofruesi më i vogël i shërbimeve të ujit në Republikën e Kosovës duke ofruar shërbime të ujit për rreth 8.05% të konsumatorëve të përgjithshëm, apo 33,551 konsumatorë në nivel vendi. Në suaza të zbatimit të këtij projekti hulumtues, në përputhje me numrin e kampionit të paracaktuar nga ARRU, janë anketuar 95 konsumatorë nga regjioni i Ferizajit dhe në mënyrë të pavarur kanë shprehur përceptimin e tyre lidhur me kënaqshmërinë individuale me shërbimet e ujit në regjionin e

Ferizajit. Prej tyre vetëm në komunën e Ferizajit janë zhvilluar 50 anketime në qytet dhe 20 në fshatra, përkatësisht fshatrat Muhovc dhe Kosinë, në Komunën e Kaçanikut 17 në qytet dhe 8 në fshatin Stagovë. Sipas përcaktimit paraprak të ARRU-së anketimi në nivel nacional dhe rrjedhimisht atë regjional e lokal të regjionit të Ferizajit ka përfshirë tre kategoritë e konsumatorëve sipas përqindjes (%) në vijim: a) konsumatorët shtëpiak me 80%, b) konsumatorët komercial/industrial me 15 % dhe c) konsumatorët institucional me 5%.

VI. Metodologjia e Hulumtimit

Autoriteti Rregullator për Shërbimet e Ujit (ARRU), në bazë të planit vjetor të punës për vitin 2022 kishte paraparë realizimin e një hulumtimi për opinionin e konsumatorëve rreth kënaqshmërisë së tyre për shërbimet të cilat ofrohen nga ofruesit e shërbimeve të ujit në secilin rajon të Kosovës.

Ky projekt përveç që kishte për qëllim të nxjerrë një opinion nga konsumatorët e ujit lidhur me kënaqshmërinë me shërbimet, si dhe sfidat të cilat i preokupojnë ata, ka për qëllim edhe përmirësimin e politikave për mbrojtjen e konsumatorit dhe ngritjen e standardeve të shërbimeve në mënyrë që konsumatorët të kenë shërbime sa më të mira.

Autoriteti Rregullator për Shërbimet e Ujit në Kosovë, rezultatet e këtij hulumtimi do t'i shfrytëzojë për të u informuar drejtpërdrejt nga konsumatori lidhur me shërbimet e të gjithë ujësjellësve publik të licencuar, dhe në të njëjtën kohë rezultatin e raportit të hulumtimit do ta përdor për të përcaktuar objektiva për përmirësimin e çështjeve në të cilat nga ky hulumtim rezulton se ka ngecje.

Për realizimin e këtij projekti përkatësisht hulumtimi në nivel nacional AQP përmes procesit të rregullt të prokurimit në përputhje me Ligjin e prokurimit Publik kishte kontraktuar Kosovo Management Institute (KMI).

Në përputhje me kushtet kontraktuale dhe planin e veprimit të dakorduar paraprakisht me ARRU-në, Kosovo Management Institute përmes anketuesve të trajnuar dhe specializuar për hulumtime në nivel nacional ka realizuar hulumtimin e tillë në nivel nacional, nën mbikqyrjen e vazhdueshme në terren nga përfaqësuesit e ARRU-së, duke siguruar të dhëna dhe gjetje lehtësisht të interpretueshme për politik-bërësit me interes përmirësimin e cilësisë së shërbimeve të ofruara në këtë sektor. Analiza është fokusuar në dy aspekte të rëndësishme: (i) niveli i cilësisë së shërbimeve të furnizimit me ujë të pijshëm nga shtatë kompanitë rajonale të ujësjellësve në Kosovë, dhe (ii) pritshmëria e popullatës lidhur me shërbimet relevante të lartpërmendura.

Targeti fillestar i synuar për tu përfshirë në këtë hulumtim ka qenë 0.28% (apo 1200 raste) nga 416,847 konsumatorë që shfrytëzojnë shërbimet e ujit në Kosovë, dhe anketimi ka mbuluar të gjitha zonat urbane dhe rurale të paracaktuara nga ARRU në të gjithë territorin e Kosovës. Në mbyllje të anketimit, kampioni përfundimtar konsiston në $N = 1,218$ pjesëmarrës të cilat kanë përmbushur kushtet për të përgjithësuar rezultatet e studimit në masën e gjithë popullatës së Kosovës, duke i dhënë studimit vlerën e një studimi kombëtar. Të dhënat e siguruar janë të një natyre sasiore dhe cilësore dhe interpretimi i tyre është bërë në mënyrë të tillë që rezultatet të jenë lehtësisht të kuptueshme nga palë të ndryshme interesi.

Sipas përcaktimit paraprak të ARRU-së kampionët në nivel nacional kanë qenë të përkufizuar në përfshirje të kategorive të konsumatorëve sipas përqindjes (%) në vijim: a: konsumatorët shtëpiak me 80%, b: konsumatorët komercial/industrial me 15 % dhe c: konsumatorët institucional me 5%.

Anketimi është zhvilluar gjatë muajit Korrik 2022 dhe të anketuarit kanë qenë nga të gjitha grupet etnike, të moshës 18 – 65 vjeç me përfshirje të të gjitha zonave urbane dhe rurale në nivel vendi, të paracaktuara nga ARRU në termat e referencës së projektit në fjalë. Përgjatë gjithë zhvillimit të hulumtimit kampioni i është përmbajtur në mënyrë të përpiktë kufizimeve përcaktuese të ARRU-së, me përfshirje të 80% të të anketuarve nga konsumatorët shtëpiak, 15% nga ata komercial dhe industrial dhe 5% nga konsumatorët institucional në të gjithë Kosovën. Gjithashtu raportet shtresëzuese të kampionimit mes 7 KRU-ve regjionale janë mbajtur sipas përcaktimit të mëposhtëm të ARRU-së: KRU Prishtina 36.83% apo 445 persona me nën-shtresëzim specifik për secilin qytet dhe fshat; KRU Hidroregjioni Jugor me 12.98% apo 165 persona; KRU Hidrodrini me 12.76% apo 160 persona; KRU Mitrovica me 10.53% apo 110 persona; KRU Gjakova me 10.51% apo 125 persona; KRU Bifurkacioni me 8,05% apo 95 persona dhe KRU Hidromorava me 8.33% apo 100 persona.

Metoda bazë e përdorur për të grumbulluar informacionin që adreson edhe objektivat kryesore të këtij hulumtimi është pyetësi i dakorduar me ARRU-në dhe strukturuar në dy seksione kryesore: pjesa 1 me informacion të përgjithshëm socio-ekonomik, demografik e shoqëror; dhe, pjesa 2 me pyetje të specializuara sipas pyetësorit të pranuar nga ARRU. Në total të anketuarit u janë përgjigjur rreth 35 pyetjeve, kryesisht të strukturuar. Të dhënat janë mbledhur nëpërmjet intervistave ballë për ballë që janë realizuar në terren dhe procesimi i tyre është bërë nëpërmjet metodës dixhitale. Pyetësorit i është bashkëlidhur edhe një letër ku kërkohet pëlqimi i të intervistuarve për pjesëmarrjen në këtë hulumtim. Pjesëmarrja ishte vullnetare dhe i është kërkuar të gjithë pjesëmarrësve që të jenë sa më të qartë dhe sinqertë në përgjigjet e tyre. Të gjitha të dhënat janë trajtuar në mënyrë plotësisht konfidenciale dhe janë përdorur vetëm për qëllime të këtij hulumtimi.

Me qëllim të garantimit të transparencës dhe respektimit të plotë të kushteve kontraktuale, në përputhje me planin dinamik dhe dakordimin e palëve, përgjatë gjithë kohës së zhvillimit të hulumtimit përkatësisht mbledhjes së të dhënave nga respondentët, anketuesit tanë kanë qenë të monitoruar edhe nga përfaqësuesit e ARRU-së.

Teknika e kampionimit e përdorur për Hulumtimin e sektorit të ujit u realizua në dy hapa. Në hapin e parë tërësia e kampionit u shpërnda në kuota në varësi të rajonit të shërbimit dhe së dyti përzgjedhja në

terren u realizua në bazë të parimit të përzgjedhjes rastësore. Anketimi është realizuar në 7 rajone të ndryshme të Kosovës, ku KRU-të ofrojnë shërbimin e ujës-jellësit për konsumatorët shtëpiak ato komercial dhe industrial dhe konsumatorët institucional.

Pyetëtorët paraprakisht janë pilotuar dhe në rastet kur është gjykuar e arsyeshme në konsultim me përfaqësuesit relevantë të ARRU-së janë bërë të gjitha përshtatjet dhe modifikimet e nevojshme. Administrimi i pyetësorëve është bërë nga një grup anketuesish të specializuar dhe trajnuar nga KMI. Trajnimi ka pasur si qëllim njohjen e anketuesve me qëllimin dhe objektivat specifike të studimit, metodologjinë e tij, pyetësorin dhe kampionin, çështjet etike, procedurat e kontrollit perkatesishte monitorimit dhe logjistikën. Në këtë grup, KMI kishte të përfshirë anketues që do të mund të komunikojnë edhe në gjuhët e grupeve të ndryshme etnike. Kampioni përfshinte shqiptarët, serbët dhe pakicat joserbe (turq, boshnjakë, goranë, romë, ashkali dhe egjiptianë). Parimet e shtresëzimit ishin të njëjta për të tre grupimet etnike.

VII. Rezultatet e Hulumtimit: analiza e përgjithshme e rezultateve

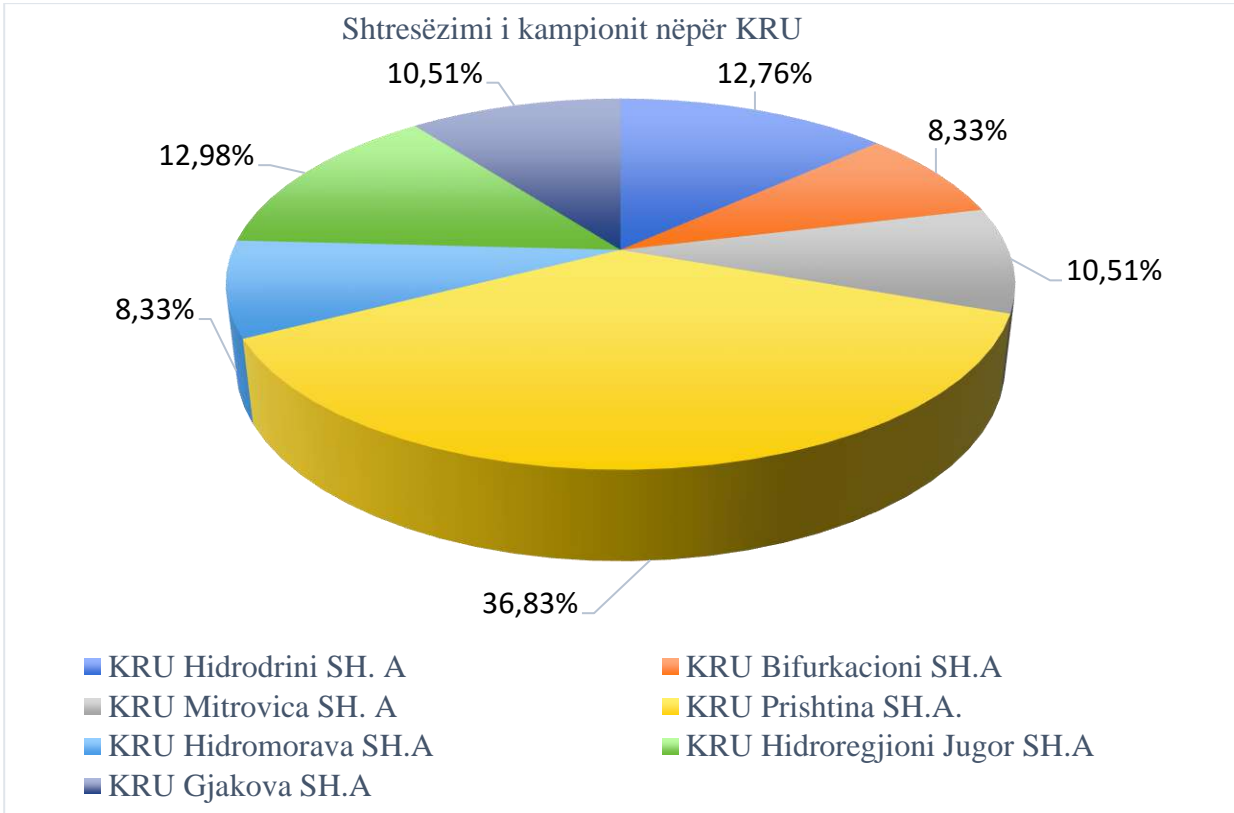
Në këtë pjesë janë të pasqyruara gjetjet e hulumtimit lidhur me Hulumtimin e opinionit të konsumatorëve lidhur me kënaqshmërinë e tyre me shërbimet e ujit dhe ujërave të ndotura në Kosovë.

Në përgjithësi, ka vlerësime të ndryshme lidhur me shërbimin e ujit të ofruar, një pjesë e konsiderueshme e konsumatorëve shpreh nivel të lartë të kënaqshmërisë dhe vlerëson shërbimin si cilësorë dhe me çmime të arsyeshme ndërsa një pjesë e konsumatorëve shprehen të pakënaqur nga disa segmente shërbimesh që reflektojnë cilësinë e shërbimit të ofruar. Ata gjithashtu shprehen të pa kënaqur me mos njoftimin me orarin e reduktimeve të ujit, mënyrën e faturimit, mos ndërrimin apo kalibrimin e ujmatësve, mos leximin në kohë reale të ujmatësve, mos posedimin e kontratës me KRU-të përkatëse etj.

Analiza e rezultateve është bërë sipas grupimeve të pyetjeve në pyetësorë. Në seksionin e parë pasqyrohen informacionet e përgjithshme, ndërsa në seksionin e dytë rezultatet që kanë të bëjnë me perceptimin e konsumatorëve lidhur me cilësinë e shërbimeve të ujit në Kosovë.

7.1. Informacion i përgjithshëm

Përveç pëlqimit të intervistimit, vendndodhjes dhe të dhënave personale si emri dhe mbiemri, adresa e saktë e banimit, angazhimi i tyre profesional, gjinia, mosha etj, të anketuarit u pyetën gjithashtu lidhur me identifikimin e ndërmarrjes publike që ofron shërbimin e ujësjellësit në regjionin, qytetin/fshatin e tyre.



Grafiku 1: Kampioni i Studimit

Në grafikun 1 paraqitet shpërndarja e kampionit sipas shtatë kompanive rajonale, pavaresisht se krahasuar me parashikimet e mësipërme të kampionit prej 1,200, nëpër disa rajone numri i pyetësorëve tejkalon kampionin e para caktuar rajonal dhe rrjedhimishtë atë nacional për 18 anketa. Megjithatë për qëllimin e studimit janë analizuar vetëm 1200 anketa sa është edhe kampioni i paracaktuar kontraktual nga ARRU. Nga studimi, rezulton se afërsisht 70% e të anketuarve janë aktualisht në marrëdhënie pune në sektorin privat ose publik, si të vetëpunësuar, të punësuar jashtë vendi ose të angazhuar në punë sezonale. Rreth 30% e të intervistuarve kanë deklaruar që nuk janë aktualisht në marrëdhënie pune me statusin si të papunë/punëkërkues, student ose pensionist.

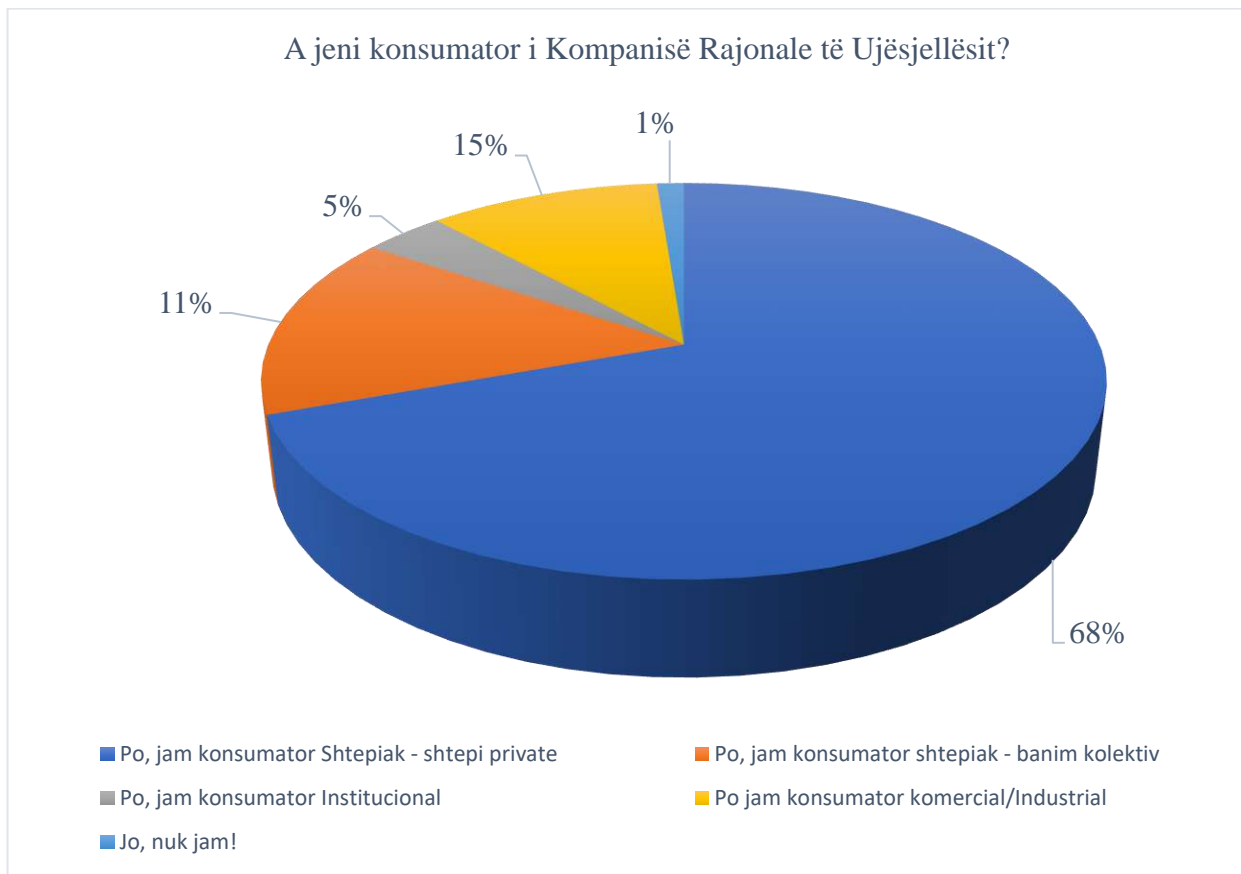


Grafiku 2: Statusi i të anketuarve

7.2. Përceptimi i cilësise së shërbimit të ujësjellësve rajonal: Vështrim i përgjithshëm

Me qëllim të matjes dhe analizimit të përceptimit të kënaqshmërisë së konsumatorëve me shërbimet e ujit në Kosovë, në seksionin e dytë të pyetësorit janë adresuar rreth 26 pyetje. Analiza e përmbledhur e secilës pyetje është si në vijim.

1. A jeni konsumator i Kompanisë Rajonale të Ujësjellësit?

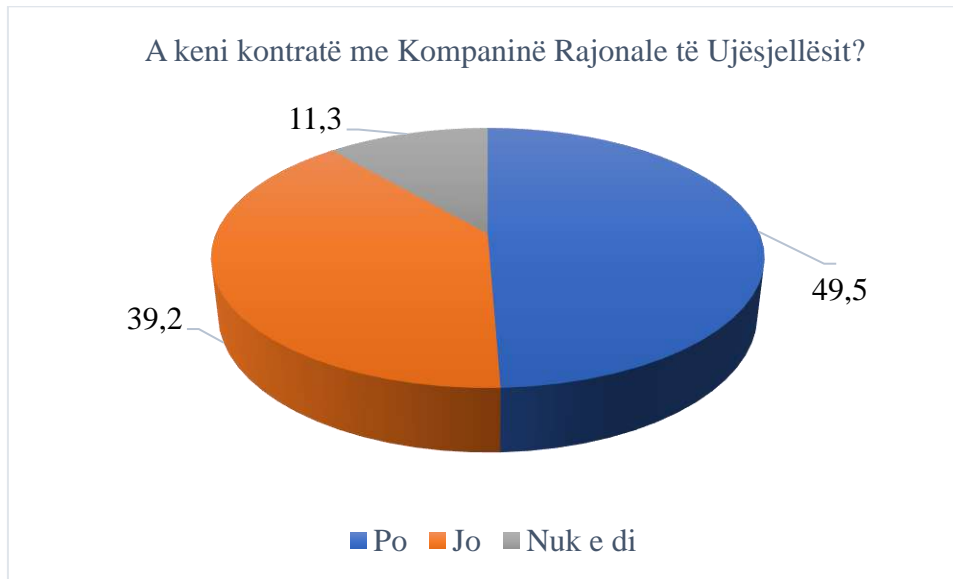


Grafiku 3: Kategoria e konsumatorit

Nga kampioni i marrë në studim, 80% e të anketuarve rezultojnë të jenë konsumatorë shtëpiak, nga të cilët 68% jetojnë në shtëpi private dhe 11% janë me banim kolektiv. Rreth 15% e të anketuarve janë shprehur që janë konsumatorë komercial, ndërsa 5% konsumator institucional dhe 1% nuk janë fare konsumator i ndonjëres prej kompanive rajonale të ujësjellësit.

2. A keni kontratë me Kompaninë Rajonale të Ujësjellësit?

Në pyetjen se a keni kontratë me kompaninë rajonale të ujësjellësit, përgjigja e të anketuarve rezultoi si më poshtë:

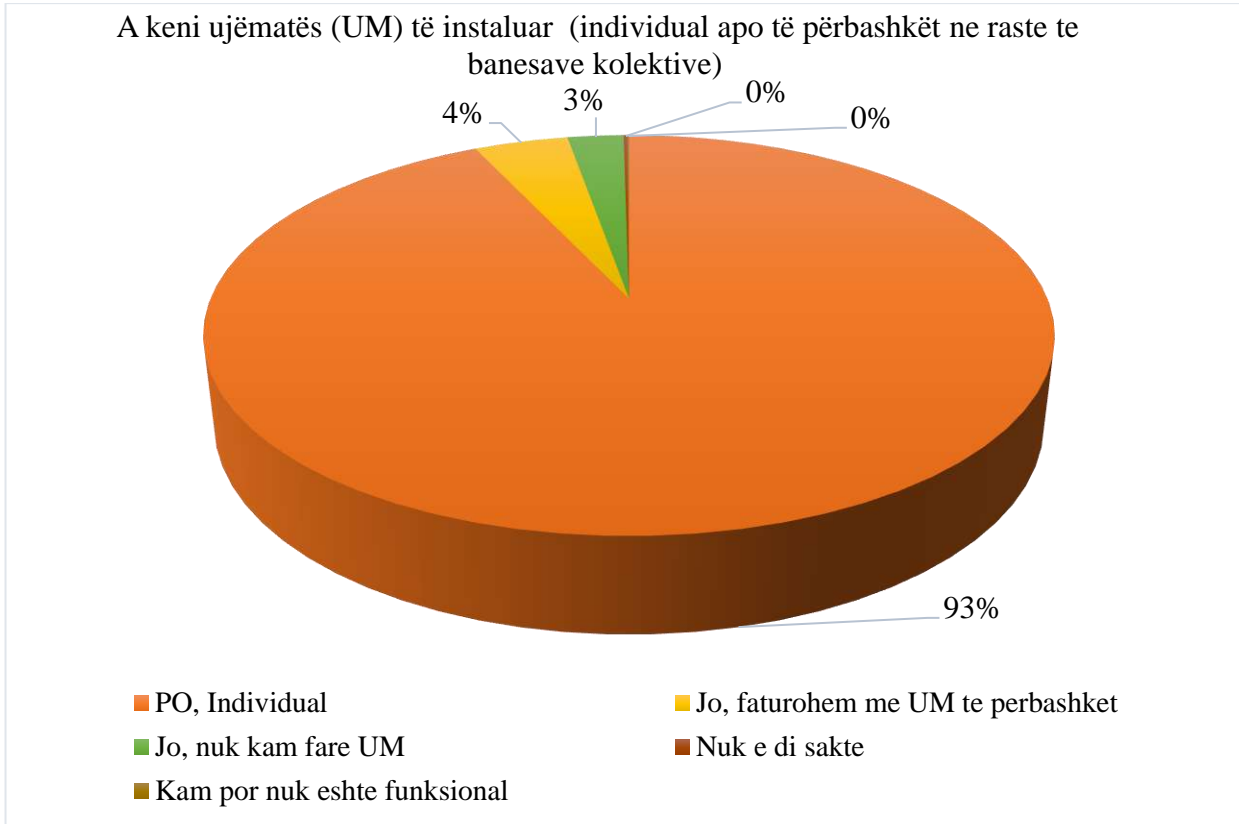


Grafiku 4: Kontrata me KRU

49,5% e të anketuarve janë shprehur se kanë një kontratë aktive me Kompaninë Rajonale të Ujësjetës që ofronë shërbimet e ujësjetës në qytetin/fshatin e tyre. Ndërsa 39,2% pohojnë se nuk kanë kontratë aktive me Kompaninë Rajonale të Ujësjetës, derisa 11,3% nuk e dijnë nëse kanë apo jo kontratë me Kompaninë Rajonale të Ujësjetës. Përqindja prej 39,2% që pohojnë se nuk kanë kontratë me Kompaninë Rajonale të Ujësjetës është e lartë dhe shpërfaq nevojën e KRU-ve që të bëjnë kontraktimin e konsumatorëve sepse e njëjta do të ndikojë në rritjen e performancës së të dy palëve kontraktuale.

3. A keni ujëmatës të instaluar (individual apo të përbashkët ne raste te banesave kolektive)?

Në pyetjen se a keni ujëmatës (UM) të instaluar (individual apo të përbashkët ne raste te banesave kolektive) konsumatorët janë përgjigjur si në vijim:

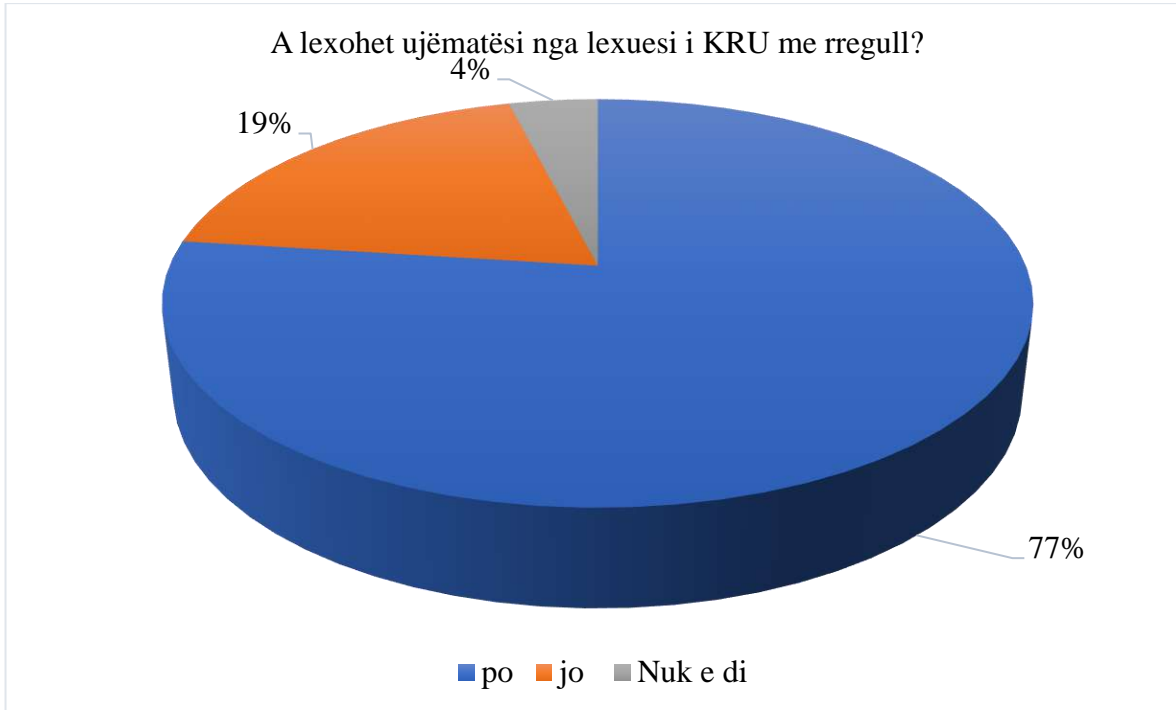


Grafiku 5: Ujëmatës të instaluar

93% e të anketuarve janë shprehur që kanë ujëmatës të instaluar në banesat e tyre, ndërsa 4% kanë deklaruar se faturohen me ujëmatës të përbashkët dhe vetëm 3% janë shprehur që nuk kanë një ujëmatës të instaluar në banesat e tyre.

4. A lexohet ujëmatësi nga lexuesi i KRU me rregull?

Në pyetjen se a lexohet ujëmatësi nga lexuesi i KRU me rregull, respondentët e anketuar janë përgjigjur si vijonë:

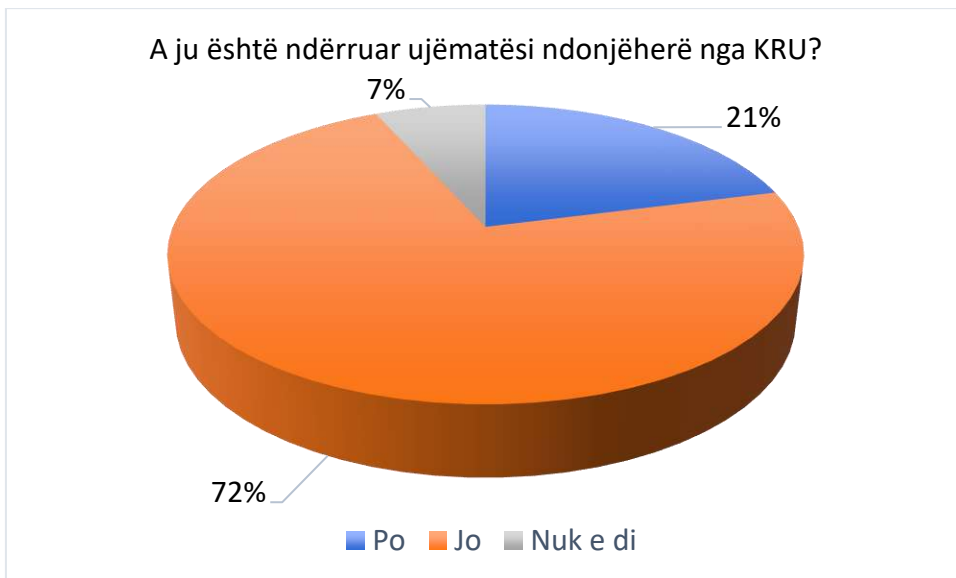


Grafiku 6: Leximi i rregullt i ujëmatësve

77% e të anketuarve janë shprehur që leximi i ujëmatësve bëhet në mënyrë të rregullt cdo muaj nga lexuesit e Kompanisë Rajonale të Ujësjetës. Ndërsa 19% e të anketuarve janë shprehur se ky lexim nuk bëhet në mënyrë të rregullt për cdo muaj. Rreth 4% e konsumatorëve të pyetur janë shprehur se ata nuk kanë informacion ose dijeni rreth leximit apo jo me rregull të ujëmatësve.

5. A ju është ndërruar ujëmatësi ndonjëherë nga KRU?

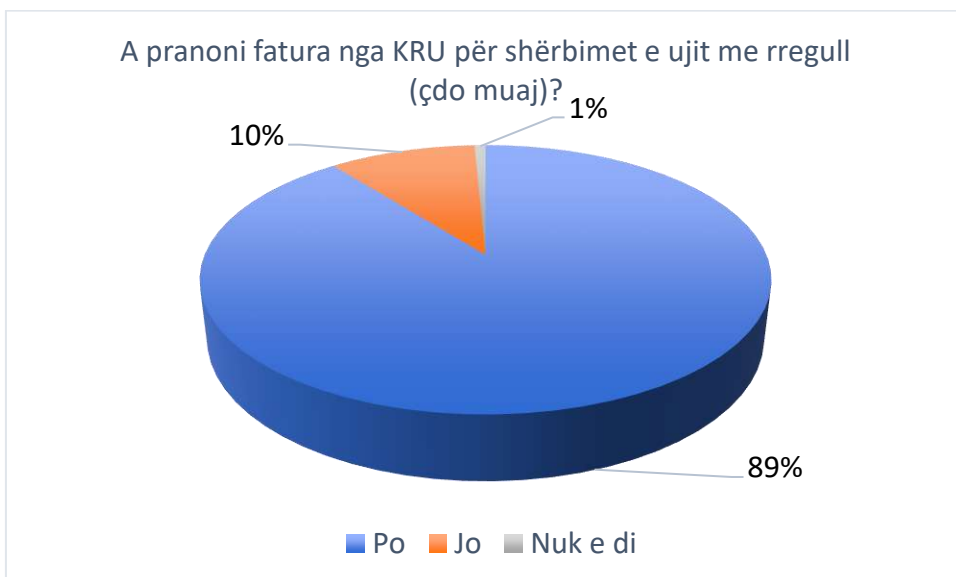
Në pyetjen se a ju është ndërruar ujëmatësi ndonjëherë nga KRU, 72% e konsumatorëve pohojnë se ujëmatësit e tyre nuk janë ndërruar asnjëherë, 21% deklarojnë se ujëmatësit e tyre janë ndërruar nga Kompania Rajonale e Ujësjetës, ndërsa 7% e respondentëve nuk e dijnë nëse ujëmatësit e tyre janë ndërruar apo jo.



Grafiku 7: Frekuencat e ndryshimit të ujëmatësve

6. A pranoni fatura me rregull (çdo muaj) nga KRU për shërbimet e ujit?

Në pyetjen se a pranoni fatura me rregull (çdo muaj) nga KRU për shërbimet e ujit, konsumatorët janë përgjigjur si më poshtë:

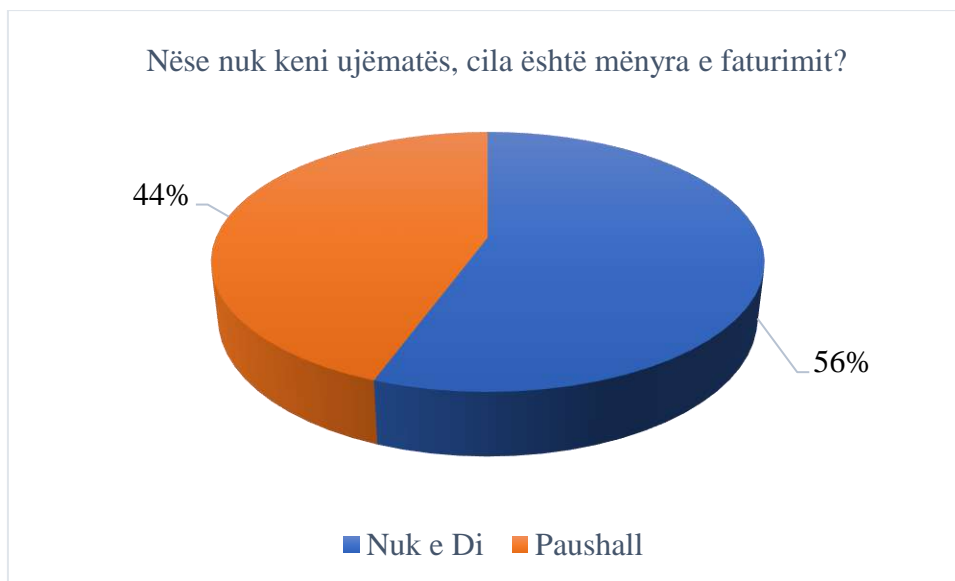


Grafiku 8: Faturimi i rregullt

89% e të anketuarve janë shprehur se KRU faturon rregullisht ata për shërbimet e ofruara dhe vetëm 10% janë shprehur që nuk marrin në mënyrë të rregullt fatura nga kompanitë përkatëse rajonale të ujësjellësit.

7. Nëse nuk keni ujëmatës, cila është mënyra e faturimit?

Ne këtë pyetje konsumatorët janë përgjigjur si më poshtë:

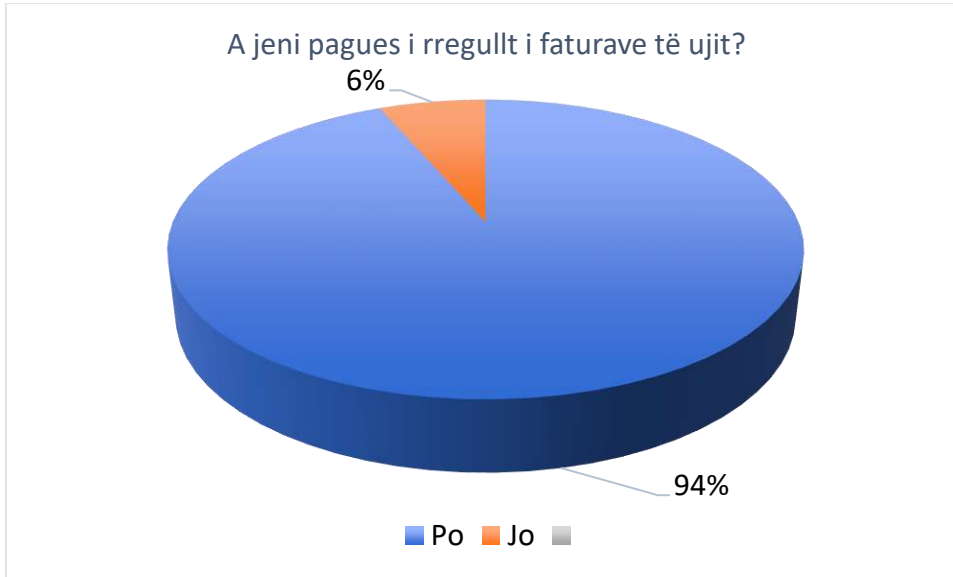


Grafiku 9: Mënyra e faturimit

Ndonëse kjo pyetje është konceptuar vetëm për pjesën e të anketuarve që janë shprehur që nuk janë të pajisur me ujëmatës, është gjuikuar e arsyeshme që të gjithë të anketuarit të japin përgjigjet e tyre rreth mënyrës se si atyre ju përlllogariten detyrimet për shërbimet e ujësjellësit. Rreth 56% e të anketuarve janë shprehur se nuk e dijnë se si ata faturohen për konsumitn e tyre mujorë të ujit, ndërsa 44% e të anketuarve janë shprehur se faturohen në mënyrë subjektive (paushall).

8. A jeni pagues i rregullt i faturave të ujit?

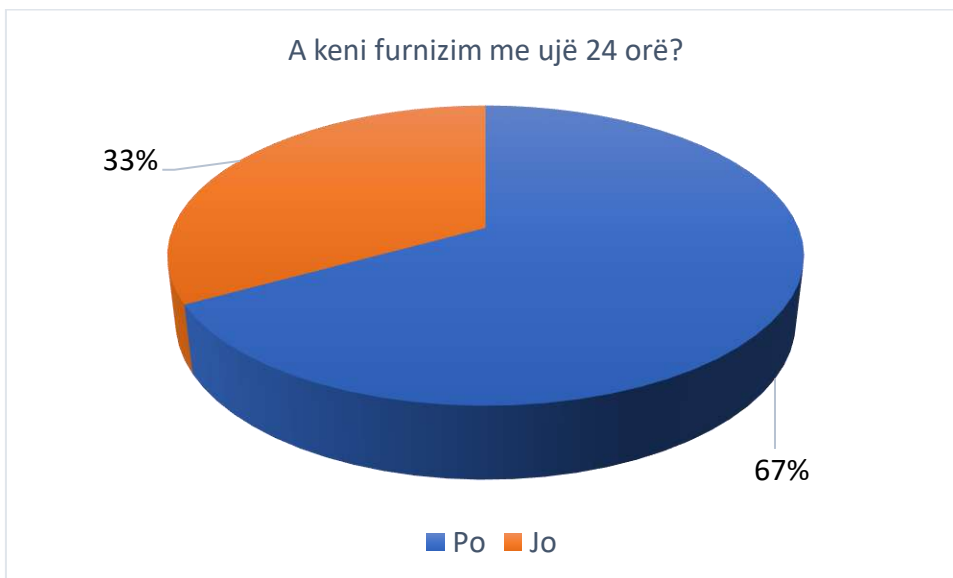
Në pyetjen nëse konsumatorët janë pagues të rregullt të faturave të ujit, ata pohojnë si vijonë:



Grafiku 10: Pagimi i rregullt i faturave

Pyetjes lidhur me rregullsinë e pagesës së faturave për shërbimet e përfituara nga KRU respektive, 94% e të anketuarve pohojnë se janë pagues të rregullt të këtyre faturave dhe vetëm 6% kanë deklaruar që për arsye të ndryshme (përfshirë këtu të jetuarit jashtë Kosove ose vështirësitë ekonomike) nuk arrijnë të shlyejnë në kohë dhe në mënyrë të rregullt detyrimet për shërbimet e përfituara.

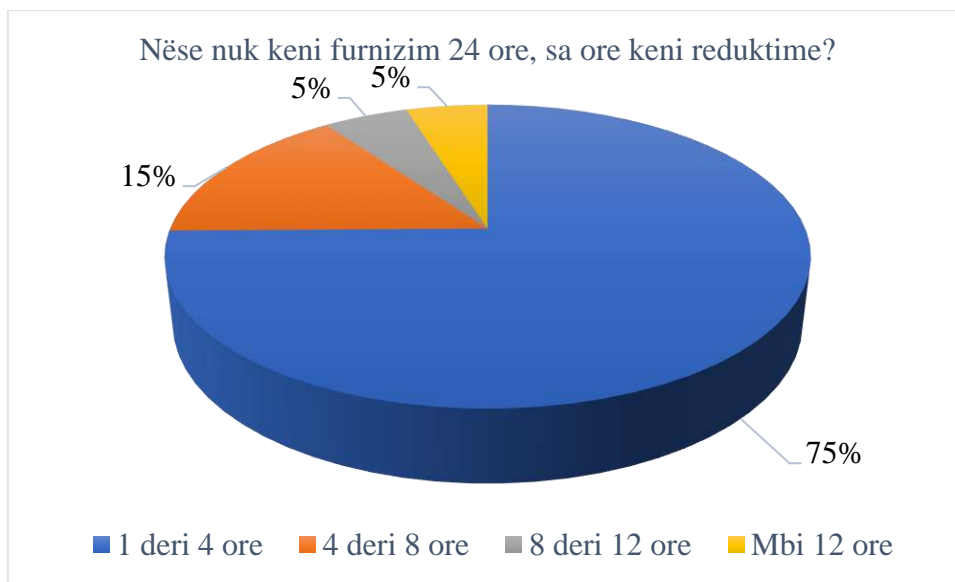
9. A keni furnizim me ujë 24 orë?



Grafiku 11: Furnizimi i rregullt me ujë

Në pyetjen e 9 të seksionit 2 të anketuarit janë pyetur nëse kanë furnizim 24 me shërbimet e ujësjellësit dhe 67% e të anketuarve janë shprehur që kanë furnizim të rregullt 24 me ujë, ndërsa 33% e të anketuarve janë shprehur se shërbimi i ujësjellësit ka ndërprerje të vazhdueshme.

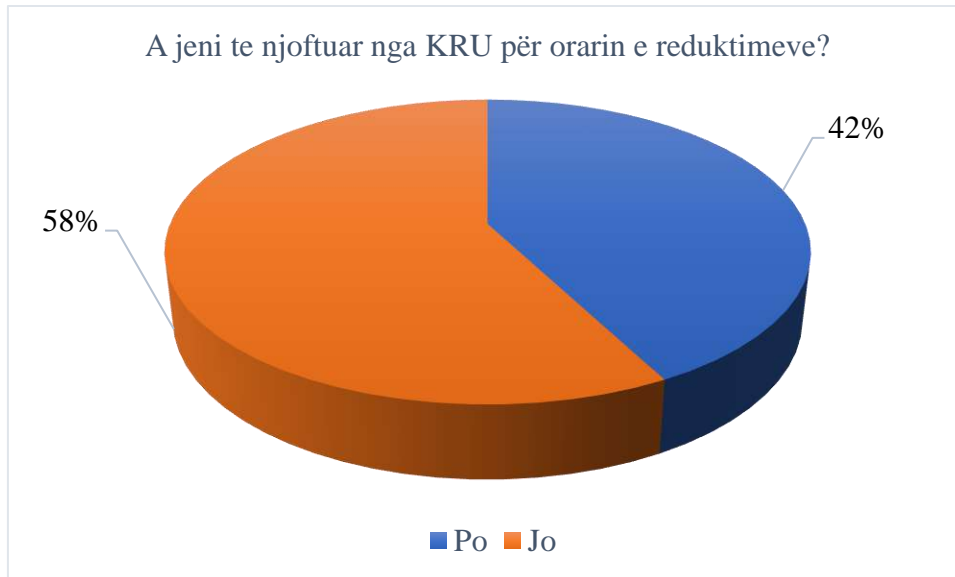
10. Nëse nuk keni furnizim 24 orë, sa orë keni reduktime?



Grafiku 12: Reduktimet në 24 orë

Njësoj si pyetja 7, edhe pyetja 10 është konceptuar vetëm për atë pjesë të të anketuarve të cilët nuk kanë furnizim të vazhdueshëm me ujë. Megjithatë, duke qenë se një pjesë e të anketuarve e kanë vlerësuar të vazhdueshëm furnizimin edhe në rast të ndërprerjeve të shkurtra, të dhënat për këtë pyetje janë mbledhur për të gjithë kampionin. Rreth 75% e të anketuarve janë shprehur që përgjithësisht ka ndërprerje dhe ato zgjasin mes 1 deri në 4 orë. Ndërsa 15% e të anketuarve janë shprehur se ndërprerjet e furnizimit me ujë zgjasin nga 4 deri në 8 orë, 5% e konsumatorëve janë shprehur se reduktimet e shërbimit në 24 orë zgjasin 8 deri në 12 orë dhe 5% e konsumatorëve kanë pohuar se reduktimet e furnizimit me ujë zgjasin më shumë se 12 orë.

11. A jeni të njoftuar nga KRU për orarin e reduktimeve?

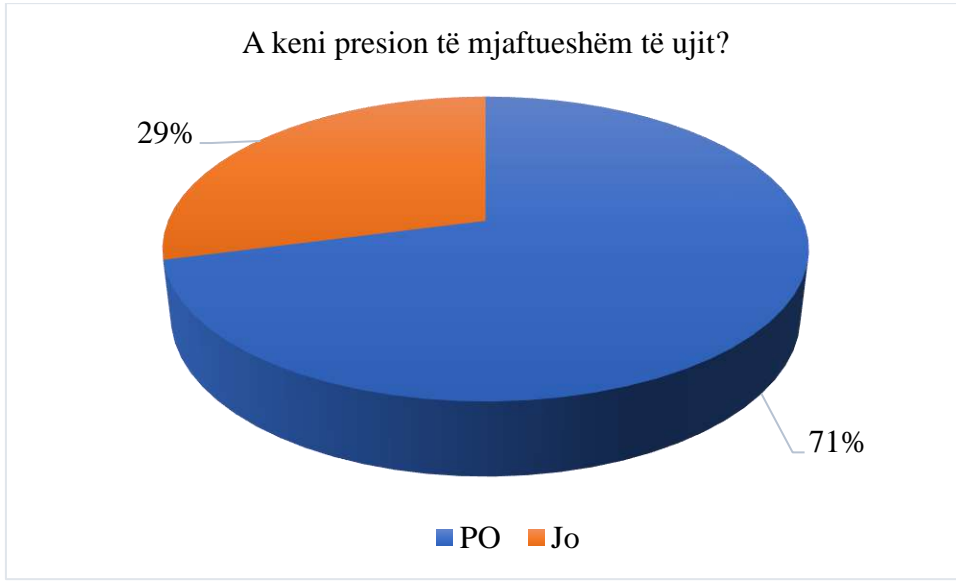


Grafiku 13: Njoftime mbi reduktimet

Të pyetur nëse konsumatorët informohen rregullisht nga KRU-të përkatëse rreth ndërprerjes së shërbimeve të ujit, 58% e të anketuarve janë shprehur se Kompania Rajonale e Ujësjesit nuk njofton në raste reduktimesh dhe 42% e të anketuarve janë shprehur se ata njoftohen rregullisht në rast reduktimesh, dhe ndër format kryesore të informimit janë faqja zyrtare e operatorit, media e shkruar ose radio-televizive, si dhe rrjetet sociale.

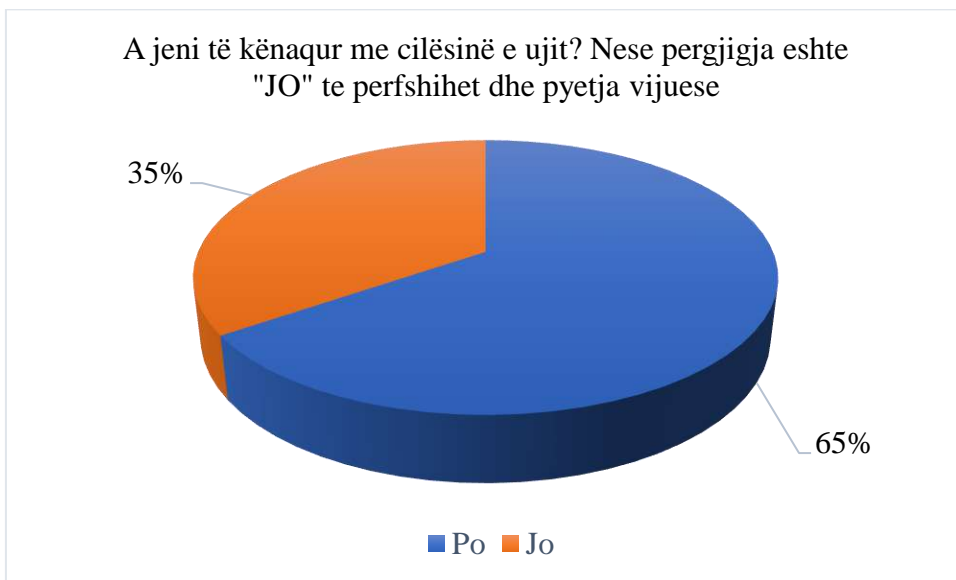
12. A keni presion të mjaftueshëm të ujit?

Të pyetur lidhur me cilësinë e furnizimit me ujë (presionin), 71% e të anketuarve janë shprehur se presioni është i mjaftueshëm për nevojat e tyre konsumatore, ndërsa 29% e tyre janë shprehur se ka probleme me furnizimin dhe se presioni nuk është i mjaftueshëm e sidomos gjatë muajve të verës.



Grafiku 14: Presioni i mjaftueshëm i ujit

13. A jeni të kënaqur me cilësinë e ujit?

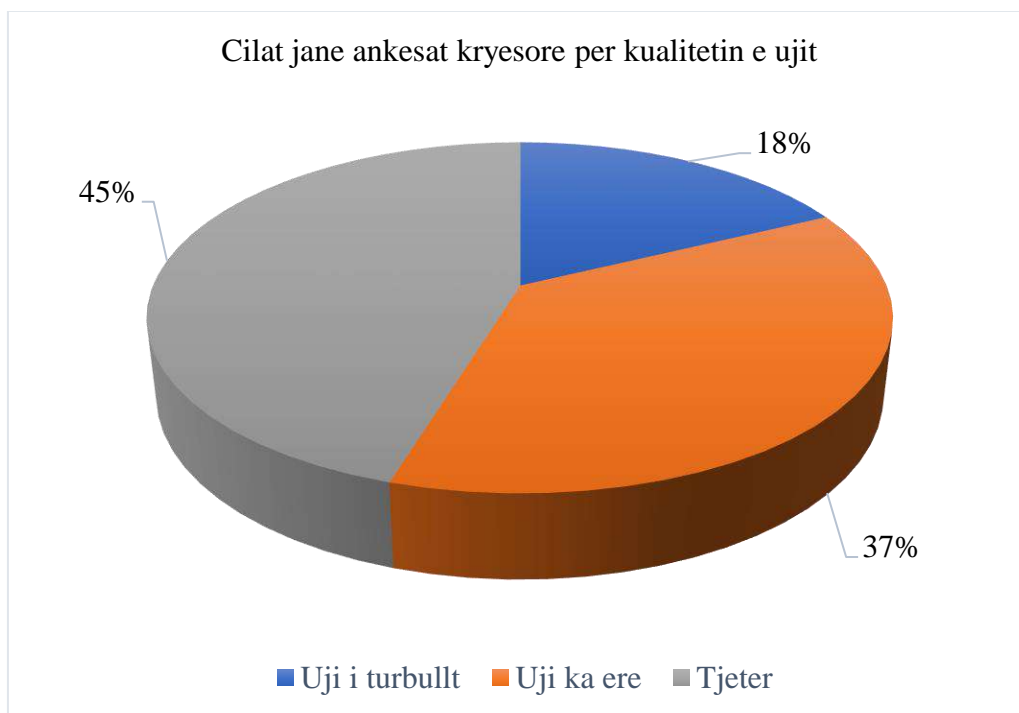


Grafiku 15: Kënaqshmëria konsumatore me cilësinë e ujit

Të anketuarit janë pyetur dy herë lidhur me shkallën e kënaqësisë me cilësinë e ujit. 65% e tyre janë shprehur që janë të kënaqur me cilësinë e ujit edhe pse ka hapësirë për përmirësim, ndërsa 35% e konsumatorëve të pyetur janë shprehur se ata nuk janë të kënaqur ose aspak të kënaqur me cilësinë e ujit.

14. Cilat janë ankesat kryesore për kualitetin e ujit

Në pyetjen se cilat janë ankesat kryesore për cilësinë e ujit, rreth 45% e konsumatorëve janë shprehur se uji nuk është cilësor për arsye të tjera përveç turbullirës dhe erës që mund ta ketë, ndërsa 37% të konsumatorëve thonë që uji ka erë, rrjedhimisht s'mund ta konsumojnë dhe 18% pohojnë se uji iu ofrohet atyre nga KRU në gjendje të turbullt.



Grafiku 16: Ankesat lidhur me cilësinë e ujit të pijshëm

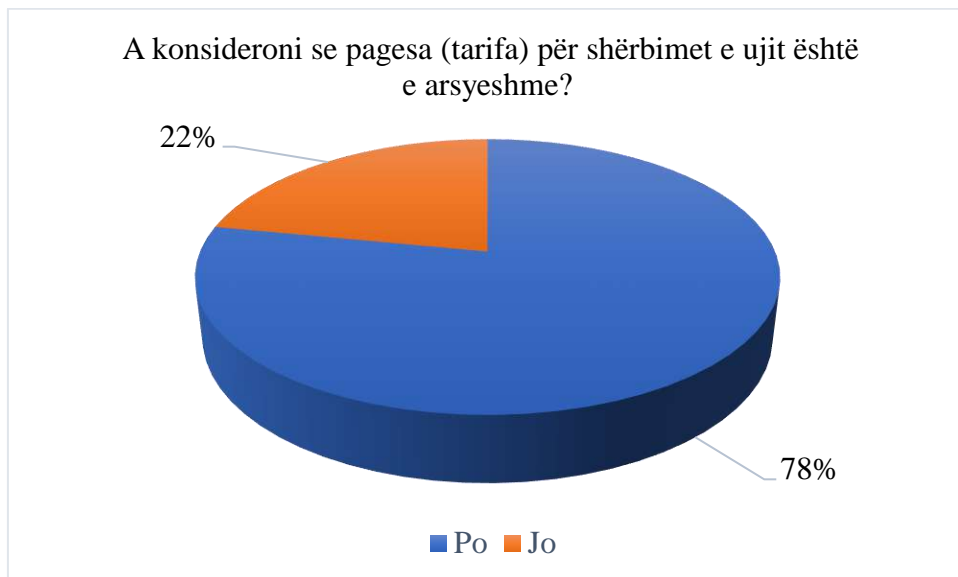
15. A e shfrytëzoni ujin e rrjetit të ujësjellësit për pije?

Pyetja 15 është gjithashtu në funksion të matjes së vlerësimit që konsumatorët kanë për cilësinë e ujit dhe përdorimin e tij. 71% e të anketuarve janë shprehur se ata e përdorin ujin e rrjetit për konsum, ndërsa 29% e tyre janë shprehur që nuk e përdorin ujin për konsum pasi cilësia nuk është e mirë.



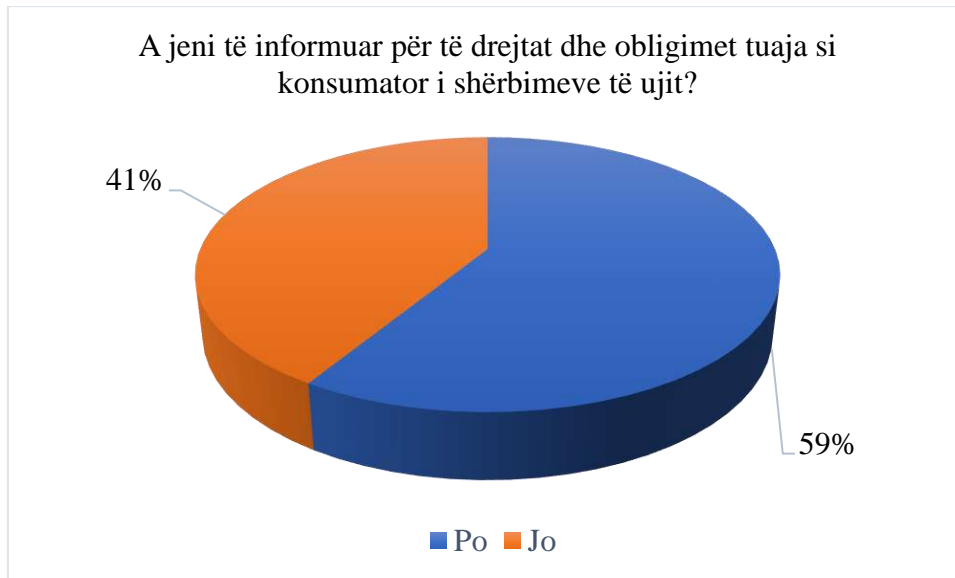
Grafiku 17: Uji i rrjetit për konsum

16. A konsideroni se pagesa (tarifa) për shërbimet e ujit është e arsyeshme?



Grafiku 18: Tarifimi për shërbimin e ujësjellësit

Një aspekt i rëndësishëm lidhur me kënaqësinë e konsumatorëve është edhe tarifimi dhe perceptimi konsumatorë lidhur me çmimet e paguara për shërbimin e ujit të pranuar. Rreth 78% e të anketuarve janë shprehur se tarifimet për shërbimet e ujësjellësit janë të arsyeshme dhe të pranueshme, derisa 22% e të anketuarve mendojnë që çmimet janë të larta për cilësinë e shërbimit të ofruar dhe standardin e jetesës në Kosovë.

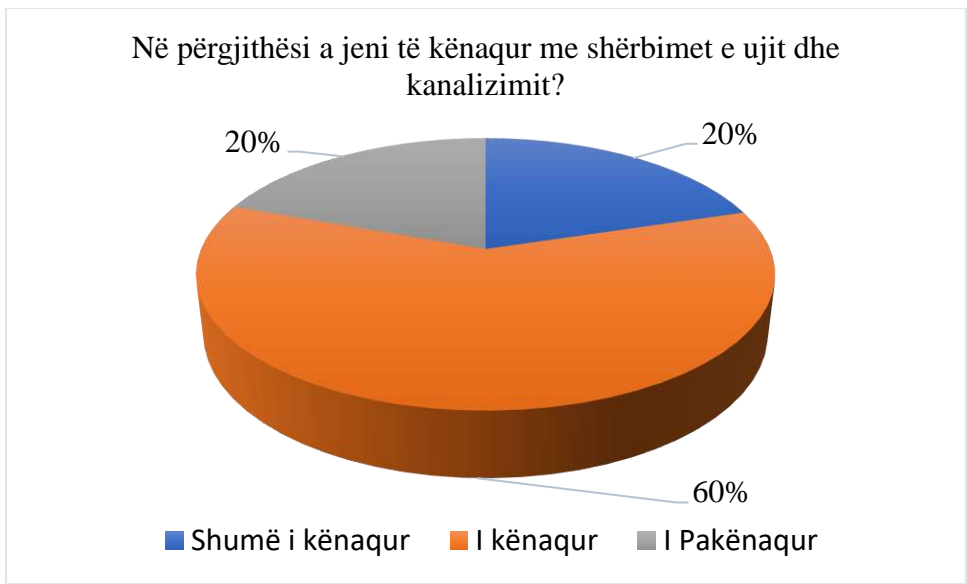
17. A jeni të informuar për të drejtat dhe obligimet tuaja si konsumator i shërbimeve të ujit?

Grafiku 19: Informimi mbi të drejtat dhe detyrimet e konsumatorit

Të pyetur lidhur me shkallën e informimit që të anketuarit kanë rreth të drejtave dhe detyrimeve të tyre si konsumatorë të ujit, 59% e të anketuarve janë shprehur se ata njohin mirë ose relativisht mirë të drejtat dhe detyrimet e tyre si konsumatorë të ujit dhe 41% prej tyre janë shprehur se ata nuk janë në dijeni të të drejtave dhe detyrimeve që ata kanë.

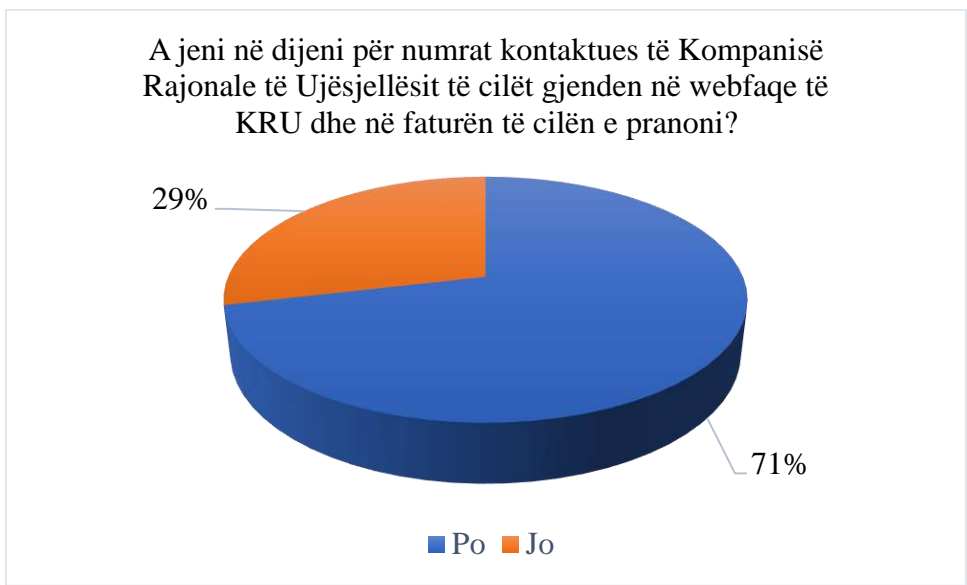
18. Në përgjithësi a jeni të kënaqur me shërbimet e ujit?

Për pyetjen e mësipërme rreth 60% e të anketuarve janë shprehur se janë të kënaqur me shërbimet e ujit dhe kanalizimeve, 20% janë shprehur shumë të kënaqur dhe 20% e të pyeturve janë shprehur të pa kënaqur me shërbimet e ujësjellësit dhe shërbimet e kanalizimeve. Në përgjithësi, një rezultat prej rreth 80% i kënaqësisë konsumatorë është një tregues mjaft pozitiv për cilësinë e shërbimit të ofruar nga 7 kompanitë rajonale të ujësjellësve që operojnë në Kosovë.



Grafiku 20: Kënaqshmëria me shërbimet e ujit dhe kanalizimit

19. A jeni në dijeni për numrat kontaktues të Kompanisë rajonale të Ujësjellësit të cilët gjenden në uebfaqe të KRU dhe në faturën të cilën e pranoni?



Grafiku 21: Informimi mbi numrin e kontaktit të KRU

Të pyetur nëse dinë numrat kontaktues të kompanive rajonale të ujësjellësve , 71% e konsumatorëve janë shprehur se e dinë pasi ky numër gjendet edhe në faturat që ata marrin nga KRU përkatëse dhe 29% prej tyre janë shprehur se nuk e dinë këtë numër.

20. Në rast se keni telefonuar këta numra a janë të disponueshëm (a është përgjigjur dikush)?



Grafiku 22: Autoriteti i ankimimit

Konsumatorët e anketuar janë pyetur në rast se kanë telefonuar në numrat kontaktues të KRU-ve më herët, dhe nëse po a kanë qenë këta numra të disponueshëm. 81% e tyre janë shprehur se nuk kanë telefonuar asnjëherë në këtë numër, 15% janë shprehur se kanë telefonuar dhe se linjat kanë qenë të disponueshme dhe vetëm 4% prej tyre janë shprehur se gjatë kohës që ata kanë telefonuar linjat nuk kanë qenë të disponueshme.

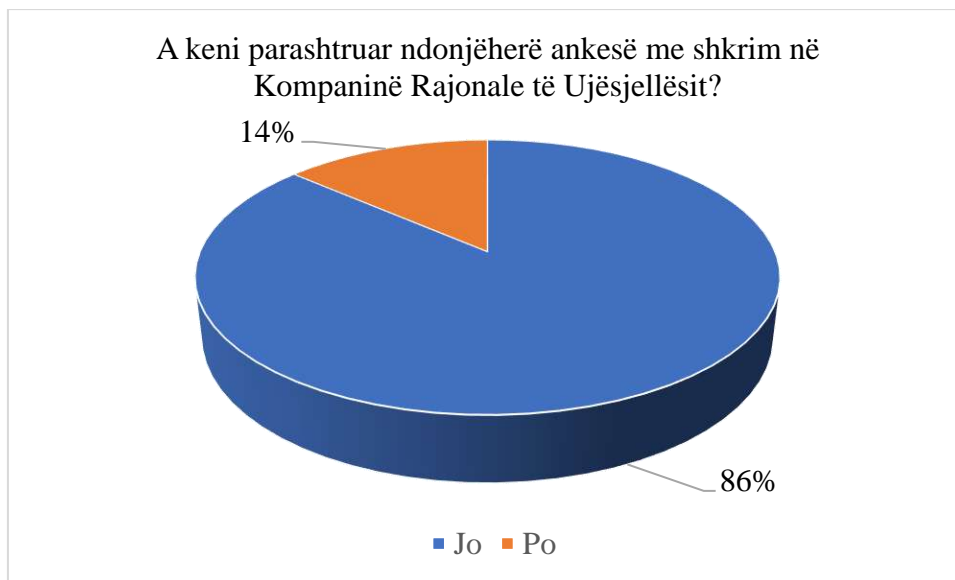
21. Në raste të pakënaqësive me shërbime të ujit, a e dini kujt duhet t'i drejtoheni?

Të anketuarit janë pyetur nëse ata kanë informacion se kujt duhet ti drejtohen në rast ankesash dhe 72% prej tyre janë shprehur se njohin autoritet përkatëse ku ata duhet të drejtohen në rast paknaqësish me KRU-të dhe pjesa tjetër (28%) kanë deklaruar se nuk kanë dijeni kujt duhet ti drejtohen.



Grafiku23: Parashtrimi i ankesave

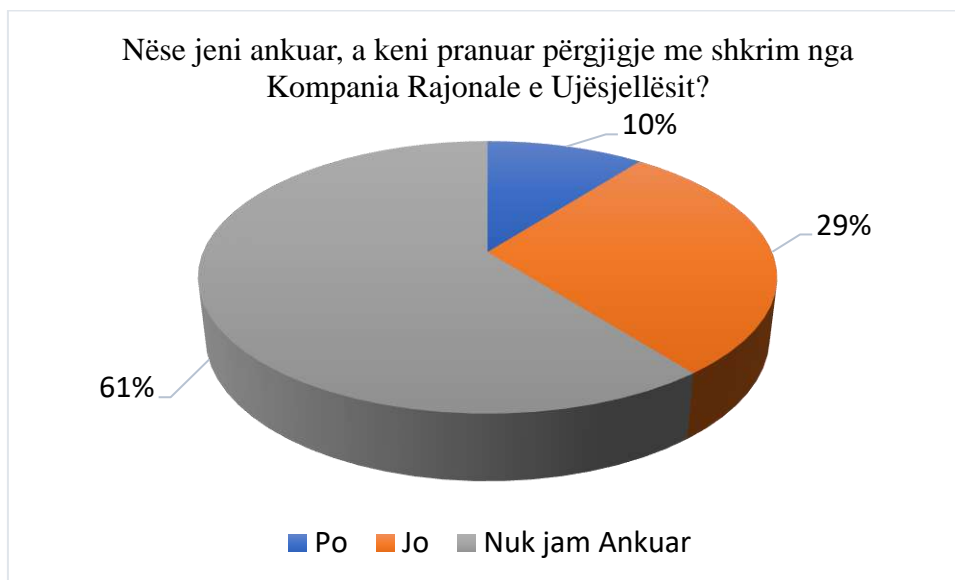
22. A keni parashtruar ndonjëherë ankesë me shkrim në Kompaninë Rajonale të Ujësjetës?



Grafiku 24: Ankesat e mëparshme

Nga të gjithë të anketuarit, 86% e tyre janë shprehur se nuk janë ankuar asnjëherë për shërbimet e marra nga KRU-të dhe vetëm 14% prej tyre janë shprehur se janë ankuar më herët me shkrim për shërbimet e marra. Duke pasur në konsideratë nivelet e mësipërme të kënaqësisë konsumatore me shërbimet e marra, ky rezultat duket objektiv dhe i pranueshëm.

23. Nëse jeni ankuar, a keni pranuar përgjigje me shkrim nga Kompania Rajonale e Ujësjellësit?

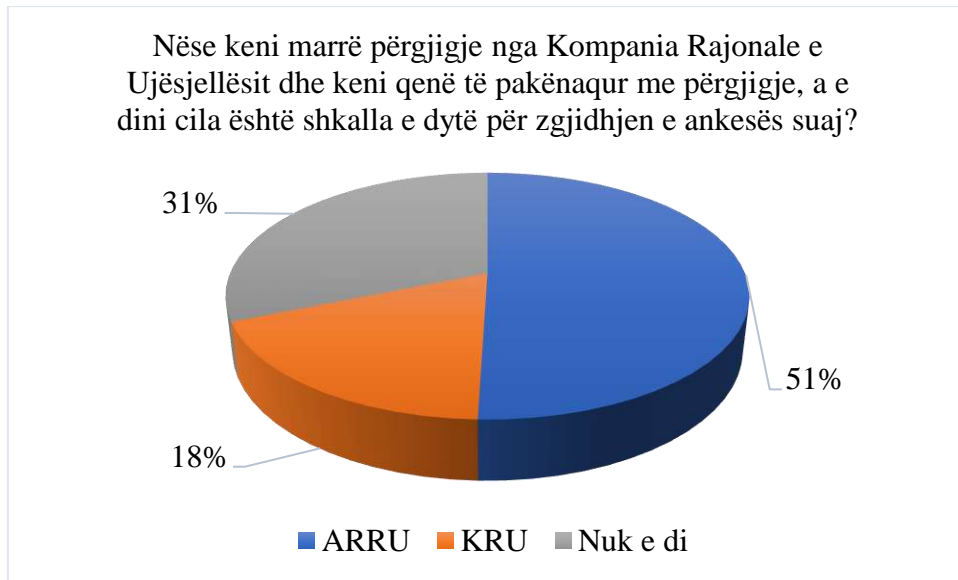


Grafiku 25: Pranimi i përgjigjeve me shkrim

Si në rastet e mësipërme, edhe në këtë pyetje janë mbledhur opinionet e të gjithë pjesëmarrësve në hulumtim dhe 61% e të anketuarve janë shprehur se ata nuk janë ankuar asnjëherë, as me shkrim, as në formë verbale apo nëpërmjet formave të tjera si telefoni. Derisa 29% e të pyeturve janë shprehur se ata janë ankuar dhe se nuk kanë pranuar përgjigje me shkrim nga KRU-të respektive dhe 10% kanë marrë përgjigje me shkrim për ankesat e tyre.

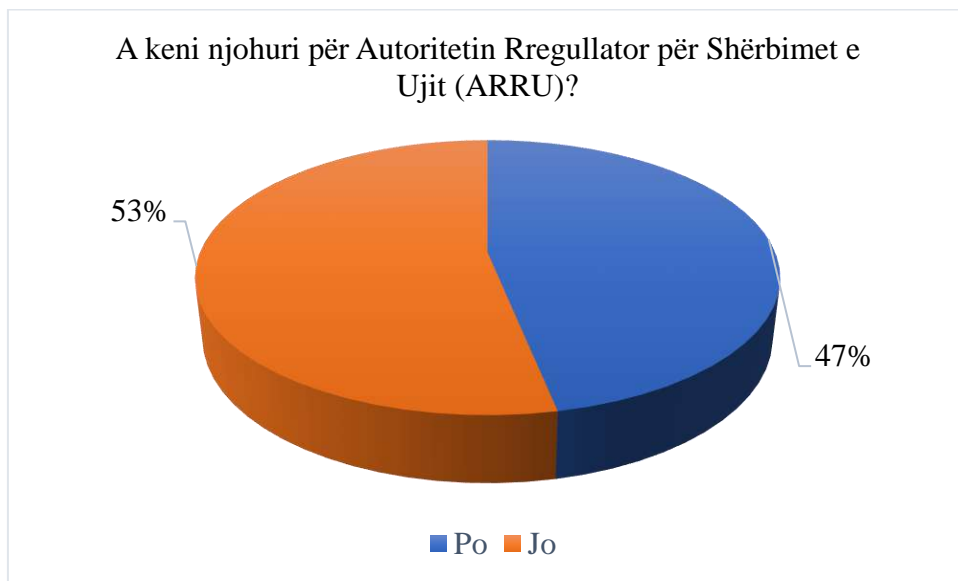
24. Nëse keni marrë përgjigje nga Kompania Rajonale e Ujësjellësit dhe keni qenë të pakënaqur me përgjigje, a e dini cila është shkalla e dytë për zgjidhjen e ankesës suaj?

Të intervistuarit janë pyetur nëse ata kanë dijeni për shkallën e dytë të ankimimit në rast se Kompanitë rajonale të ujsjellësve nuk adresojnë siç duhet kërkesat e tyre, 51% e tyre janë shprehur se njohin ARRU si autoritet më të lartë ky mund ti drejtojnë ankesat e tyre në shkallën e dytë, ndërsa 18% e tyre pohojnë se ankesat e tyre duhet adresu në KRU dhe 31% e të anketuarve janë shprehur se ata nuk dinë se kujt mund ti drejtohen në rast të paknaqësive të tyre me përgjigjet e KRU-ve.



Grafiku 26: Shkalla 2 e ankimit

25. A keni njohuri për Autoritetin Rregullator për Shërbimet e Ujit (ARRU)?



Grafiku 27: Njohuritë mbi ARRU

Pyetja e fundit e strukturuar e pyetësi synon të masë shkallën e ndërgjegjësimit dhe informimit që konsumatorët kanë rreth ARRU. Rreth 47% e tyre janë shprehur se kanë njohuri të mjaftueshme për ARRU-në, ndërsa 53% janë shprehur se nuk kanë farë informacion për Autoritetin Rregullator për

Shërbimet e Ujit. Rezultatet e marra në këtë përgjigje dëshmojnë për një shkallë relativisht të ulët për sa i përket nivelit të informimit qytetar rreth veprimtarisë së ARRU-së.

7.3. Rezultatet e përmbledhura të Hulumtimit në bazë të KRU-ve rajonale

KRU Bifurkacioni SH.A	
<i>P0: A jeni i/e punësuar?</i>	Në kampionin e përzgjedhur në rajonin e mbuluar nga KRU Bifurkacioni Sh.A., rrethë 14% të të anketuarve rezultojnë të papunë dhe 86% e tyre janë vetë-deklaruar aktualisht të punësuar.
<i>P1: A jeni konsumator i Kompanisë Rajonale të Ujësjellësit?</i>	Në kampionin e përzgjedhur, 78% e të anketuarve janë konsumatorë shtëpiak në shtëpi private, 2% janë konsumatorë shtëpiak në banim kolektiv, 15% janë konsumatorë komercial / industrial dhe pjesa tjetër prej 5% janë konsumator institucional.
<i>P2: A keni kontratë me Kompaninë Rajonale të Ujësjellësit?</i>	65% e të anketuarve janë shprehur që kanë kontratë me operatorin rajonal që ofron shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit, ndërsa 17% prej tyre janë shprehur që nuk posedojnë kontratë të tillë dhe 18% nuk janë në dijeni të një kontrate të tillë.
<i>P3: A keni ujëmatës të instaluar (individual apo të përbashkët në raste të banesave kolektive)?</i>	Të gjithë të anketuarit janë shprehur se kanë ujëmatës të instaluar në banesat apo ambientet e tyre të punës dhe 97% e këtyre ujëmatësve janë individual dhe 2% kanë ujëmatës të përbashkët në banesë kolektive dhe 1% nuk kanë fare ujmatës.
<i>P4: A lexohet ujëmatësi nga lexuesi i KRU me rregull?</i>	64% e të anketuarve janë shprehur se leximi i ujëmatësit nga KRU bëhet në mënyrë të rregullt (çdo muaj) dhe 38% e tyre janë shprehur se ky lexim nuk është i rregullt.
<i>P5: A ju është ndërruar ujëmatësi ndonjëherë nga KRU?</i>	Vetëm 43% e të anketuarve janë shprehur se ujëmatësit e tyre janë ndërruar dhe 54% e tyre janë shprehur se nuk iu janë ndërruar asnjëherë ujëmatësit në shtëpitë apo subjektet e tyre, ndërsa 3% e të anketuarve janë shprehur se ata nuk e dinë nëse një gjë e tillë ka ndodhur me ujëmatësit e tyre.
<i>P6: A pranoni fatura nga KRU për shërbimet e ujit me rregull (çdo muaj)?</i>	72% e të anketuarve janë shprehur se pranojnë në mënyrë të rregullt fatura nga KRU për shërbimin e ujit dhe vetëm 28% e tyre janë shprehur që faturimi nga ana e KRU nuk është i rregullt (çdo muaj).
<i>P7: Nëse nuk keni ujëmatës, cila është mënyra e faturimit?</i>	Kjo pyetje i është drejtuar edhe konsumatorëve të pajisur me ujëmatës, me qëllim matjen e perceptimeve konsumatore lidhur me mënyrën sesi ata faturohen. Rreth 34% e të anketuarve janë shprehur se faturimi i tyre është paushall, ndërsa 71% e të anketuarve nuk kanë dijeni mbi mënyrën sesi bëhet faturimi i tyre.

<i>P8: A jeni pagues i rregullt i faturave të ujit?</i>	Rreth 98% e të anketuarve janë shprehur se ata janë pagues të rregullt të faturave për shërbimet e ujit dhe kanalizimit dhe pjesa tjetër prej 2% janë shprehur se për arsye të ndryshme e kanë të pamundur që të shlyejnë detyrimet ndaj kompanisë në mënyrë të rregullt.
<i>P9: A keni furnizim me ujë 24 orë?</i>	69% e të anketuarve janë shprehur se ata furnizohen 24 orë pandërprere me ujë dhe pjesa tjetër prej 31% janë shprehur se ka vazhdimisht reduktime pra furnizimi nuk është i rregullt.
<i>P10: Nëse nuk keni furnizim 24 orë, sa orë keni reduktime?</i>	66% e të anketuarve janë shprehur se në rast reduktimesh, ato nuk zgjasin më shumë se 1 deri 4 orë, 6% e tyre janë shprehur se reduktimet zgjasin nga 4 në 8 orë, një pjesë prej 14% janë shprehur se reduktimet zgjasin 8 deri në 12 orë dhe 14% e të anketuarve janë shprehur se reduktimet zgjasin më shumë se 12 orë.
<i>P11: A njoftoheni nga KRU për orarin e reduktimeve?</i>	Vetëm 52% e të anketuarve janë shprehur se marrin njoftime nga KRU në rast ndërprerjesh dhe pjesa tjetër janë shprehur se nuk marrin njoftime në mënyrë të rregullt në rast reduktimesh. Ndërsa 48% e tyre janë shprehur se ata nuk marrin njoftime të tilla të reduktimeve të ujit.
<i>P12: A keni presion të mjaftueshëm të ujit?</i>	75% e të anketuarve janë shprehur se presioni i ujit është i mjaftueshëm ndërsa 25% e të pyeturve janë shprehur se presioni nuk është i mjaftueshëm, veçanërisht gjatë sezonit të verës.
<i>P13: A jeni të kënaqur me cilësinë e ujit?</i>	72% e të anketuarve janë shprehur të kënaqur me cilësinë e ujit, ndërsa 28% e të anketuarve janë shprehur të pakënaqur me cilësinë e ujit.
<i>P14: Cilat janë ankesat kryesore për kualitetin e ujit?</i>	Në përgjigje të pyetjes se tille 47% të anketuesve kanë deklaruar se ka shkaqe tjera që e prishin cilësinë e ujit përveç turbullirës dhe erës. Ndërsa 29% deklarojnë se uji ka erë dhe 24% pohojnë se uji është i turbullt!
<i>P15: A e shfrytëzoni ujin e rrjetit të ujësjellësit për pije?</i>	90% e të anketuarve janë shprehur se ata shfrytëzojnë ujin që vjen në shtëpitë dhe subjektet e tyre për konsum dhe 7% janë shprehur se nuk e konsumojnë këtë ujë. 3% e të anketuarve kanë pranuar se ata ndonjëherë konsumojnë ujin e rrjetit për pije por jo gjithmonë.
<i>P16: A konsideroni se pagesa (tarifa) për shërbimet e ujit është e arsyeshme?</i>	Të pyetur lidhur me tarifat për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit, 67% e të anketuarve janë shprehur se mendojnë që tarifa që ata paguajnë për shërbimet e ujit janë të

	arsyeshme, ndërsa 32% e tyre mendojnë që këto tarifa janë të larta dhe duhet të jenë më të arsyeshme. Vetëm 1% e të anketuarve nuk e dijnë nëse këto tarifa janë të pranueshme.
<i>P17: A jeni të informuar për të drejtat dhe obligimet tuaja si konsumator i shërbimeve të ujit?</i>	Lidhur me informimin rreth të drejtave dhe detyrimeve që kanë konsumatorët e shërbimeve të ujit dhe kanalizimit, vetëm 55% e tyre janë shprehur që janë të informuar rreth të drejtave dhe detyrimeve të tyre dhe pjesa tjetër prej 45% kanë pranuar që nuk njihin të drejtat dhe obligimet e tyre si konsumator.
<i>P18: Në përgjithësi a jeni të kënaqur me shërbimet e ujit dhe kanalizimit?</i>	73% e të anketuarve janë shprehur të kënaqur 16% shumë të kënaqur dhe 11% të pa kënaqur me shërbimet e ujit dhe kanalizimit.
<i>P19: A jeni në dijeni për numrat kontaktues të Kompanisë Rajonale të Ujësjellësit të cilët gjenden në uebfaqe të KRU dhe në faturën të cilën e pranoni?</i>	Ndonëse numri i kontakteve të KRU-së gjendet në faturat që konsumatorëve që iu shpërndahen, 47% e tyre janë shprehur që nuk janë në dijeni të këtyre numrave dhe 53% kanë pranuar se e dinë këtë numër.
<i>P20: Në rast se keni telefonuar këta numra a janë të disponueshëm (a është përgjigjur dikush)?</i>	20% e të anketuarve janë shprehur se numrat janë të disponueshëm në momentin e telefonimit dhe 7% janë shprehur se linja nuk është e disponueshme, rrjedhimisht është përgjigjur askush. Ndërsa 73% e të anketuarve janë shprehur se nuk kanë telefonuar asnjëherë në këta numra.
<i>P21: Në raste të pakënaqësive me shërbime të ujit, kujt duhet të i drejtoheni?</i>	54% e të anketuarve janë shprehur se dinë kujt duhet ti drejtohen në rast pakënaqësie me shërbimet e ujit, ndërsa 46% janë shprehur se nuk dinë ku mund të drejtohen për ankesat e tyre.
<i>P22: A keni parashtruar ndonjëherë ankesë me shkrim në Kompaninë Rajonale të Ujësjellësit?</i>	Të pyetur nëse kanë parashtruar ndonjëherë ankesë me shkrim, 50% e të anketuarve janë shprehur se kanë bërë më herët ankesë me shkrim dhe pjesa tjetër apo 49% nuk kanë bërë asnjëherë ankesë, derisa 1% kanë bërë ankesë në Komunë.
<i>P23: Nëse jeni ankuar, a keni pranuar përgjigje me shkrim nga Kompania Rajonale e Ujësjellësit?</i>	Rreth 52% e të anketuarve janë shprehur që kanë pranuar përgjigje me shkrim nga KRU për ankesat e tyre dhe pjesa tjetër prej 21% nuk kanë bërë asnjëherë ankesa, ndërsa 27% nuk kanë marrë një përgjigje me shkrim.
<i>P24: Nëse keni marrë përgjigje nga Kompania Rajonale e Ujësjellësit dhe keni qenë të pakënaqur me përgjigje, a e dini cila është shkalla e dytë për zgjidhjen e ankesës suaj?</i>	Rreth 80% mendojnë se edhe kontestimi i zgjidhjes duhet të drejtohet përsëri në instancat më të larta në KRU-së, ndërsa 10% pohojnë se e dijnë që duhen ankimi në ARRU, ndërsa rreth 10% e të anketuarve janë shprehur se ata nuk dinë kujt mund ti drejtohen në rast se janë të pakënaqur nga adresimi i ankesave të tyre nga ana e KRU-së.
<i>P25: A keni njohuri për Autoritetin Rregullator për Shërbimet e Ujit (ARRU)?</i>	Të pyetur rreth njohurive që kanë konsumatorët për ARRU, rreth 52% e tyre janë shprehur që nuk kanë informacion rreth ARRU dhe pjesa tjetër rreth 48% kanë pohuar se kanë informacione rreth rolit dhe veprimtarisë së ARRU-së.

<p><i>P26: Cili është sugjerimi juaj për përmirësim të shërbimeve të ujit?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kontroll më i mirë i cilësisë së ujit. • Të bëhet furnizim i rregullt 24 orë • Të rritet cilësia e ujit • Investime më të mëdha në sistemin e ujësjellësit dhe kanalizimit. • Informim më i mirë i konsumatoreve. • Kontrole më të shpeshta dhe lexim i rregullt i ujëmatësit. • Rritja e presionit të furnizimit me ujë.
KRU Gjakova SH.A	
<p><i>P0: A jeni i/e punësuar?</i></p>	<p>Në kampionin e përzgjedhur në rajonin e mbuluar nga KRU Gjakova Sh.A. 27% e të anketuarve rezultojnë të papunë dhe 73% e tyre janë vetë-deklaruar aktualisht të punësuar.</p>
<p><i>P1: A jeni konsumator i Kompanisë Rajonale të Ujësjellësit?</i></p>	<p>Në pyetjen relevante 61% e të anketuarve janë deklaruar si konsumatorë shtëpiak në shtëpi private, 19% janë konsumatorë shtëpiak në banim kolektiv, 15% janë konsumatorë komercial / industrial dhe pjesa tjetër prej 5% janë konsumator institucional.</p>
<p><i>P2: A keni kontratë me Kompaninë Rajonale të Ujësjellësit?</i></p>	<p>Ne pyetjen e tillë rreth 66% e të anketuarve janë shprehur që kanë kontratë me KRU-në që ofron shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit dhe vetëm 16% prej tyre janë shprehur që nuk disponojnë një kontratë të tillë dhe 16% nuk e dinë nëse kanë një kontratë të tillë.</p>
<p><i>P3: A keni ujëmatës të instaluar (individual apo të përbashkët në raste të banesave kolektive)?</i></p>	<p>Të gjithë të anketuarit janë shprehur se kanë ujëmatës të instaluar në shtëpitë/banesat apo ambientet e tyre të punës dhe 98% e këtyre ujëmatësve janë individual dhe 2% kanë ujëmatës të përbashkët në banesë kolektive.</p>
<p><i>P4: A lexohet ujëmatësi nga lexuesi i KRU me rregull?</i></p>	<p>83% e të anketuarve janë shprehur se leximi i ujëmatësit nga KRU bëhet në mënyrë të rregullt (çdo muaj) dhe 7% e tyre janë shprehur se ky lexim nuk është i rregullt. Ndërsa 10% e të anketuarve janë shprehur se nuk e dinë nëse leximi bëhet i rregullt.</p>
<p><i>P5: A ju është ndërruar ujëmatësi ndonjëherë nga KRU?</i></p>	<p>58% e të anketuarve janë shprehur se ujëmatësit e tyre nuk janë ndërruar kurrë dhe 30% e tyre janë shprehur se operatori rajonal ka ndërruar ujëmatësit në shtëpitë apo subjektet e tyre dhe 11% e të anketuarve nuk e dinë nëse një gjë e tillë ka ndodhur.</p>
<p><i>P6: A pranoni fatura nga KRU për shërbimet e ujit me rregull (çdo muaj)?</i></p>	<p>98% e të anketuarve janë shprehur se pranojnë në mënyrë të rregullt fatura për shërbimin e ujit dhe vetëm 2% e tyre janë</p>

	shprehur që faturimi nga ana e KRU nuk është i rregullt (çdo muaj).
<i>P7: Nëse nuk keni ujëmatës, cila është mënyra e faturimit?</i>	Kjo pyetje i është drejtuar edhe konsumatorëve të pajisur me ujëmatës, me qëllim matjen e perceptimeve konsumatore lidhur me mënyrën sesi ata faturohen. Rreth 51% e të anketuarve janë shprehur se faturimi i tyre është paushall dhe 49% e të anketuarve kanë pranuar se nuk kanë dijeni mbi mënyrën se si bëhet faturimi i tyre.
<i>P8: A jeni pagues i rregullt i faturave të ujit?</i>	Rreth 98% e të anketuarve janë shprehur se ata janë pagues të rregullt të faturave për shërbimet e ujit dhe kanalizimit dhe pjesa tjetër prej 2% janë shprehur se për arsye të ndryshme e kanë të pamundur pagesën e faturave me rregull.
<i>P9: A keni furnizim me ujë 24 orë?</i>	81% e të anketuarve janë shprehur se ata furnizohen 24 orë pandërprere me ujë dhe pjesa tjetër prej 19% janë shprehur se ka vazhdimisht reduktime pra furnizimi nuk është i rregullt.
<i>P10: Nëse nuk keni furnizim 24 orë, sa orë keni reduktime?</i>	Rreth 92% e të anketuarve janë shprehur se në rast reduktimesh, ato nuk zgjasin më shumë se 1 deri në 4 orë, 6% e tyre janë shprehur se reduktimet zgjasin nga 4 në 8 orë dhe pjesa tjetër prej 2% janë shprehur se reduktimet zgjasin më shumë se 12 orë.
<i>P11: A njoftoheni nga KRU për orarin e reduktimeve?</i>	Rreth 74% e të anketuarve janë shprehur se marrin njoftime nga KRU Gjakova SH.A. në rast ndërprerjesh dhe pjesa tjetër prej 26% janë shprehur se nuk njoftohen për reduktimet.
<i>P12: A keni presion të mjaftueshëm të ujit?</i>	Rreth 98% e të anketuarve janë shprehur se presioni i ujit është i mjaftueshëm ndërsa 2% e të anketuarve janë shprehur se presioni nuk është i mjaftueshëm, veçanërisht gjatë sezonit të verës.
<i>P13: A jeni të kënaqur me cilësinë e ujit?</i>	Rreth 92% e të anketuarve janë shprehur të kënaqur me cilësinë e ujit, ndërsa 8% janë shprehur të pakënaqur me cilësinë e ujit.
<i>P14: Cilat janë ankesat kryesore për kualitetin e ujit?</i>	Në përgjigje të pyetjes se tille 44% të anketuesve kanë deklaruar se ka shkaqe tjera që e prishin cilësinë e ujit përveç turbullirës dhe erës. Ndërsa 47% deklarojnë se uji ka erë dhe 9% pohojnë se uji është i turbullt!
<i>P15: A e shfrytëzoni ujin e rrjetit të ujësjellësit për pije?</i>	Rreth 95% e të anketuarve janë shprehur se ata shfrytëzojnë ujin që vjen në shtëpitë dhe subjektet e tyre për konsum dhe 5% janë shprehur se nuk e konsumojnë këtë ujë për pije.

<i>P16: A konsideroni se pagesa (tarifa) për shërbimet e ujit është e arsyeshme?</i>	Të pyetur lidhur me tarifat për shërbimet e ujit dhe kanalizimit, 93% e të anketuarve janë shprehur se tarifat që ata paguajnë për shërbimet e ujit janë të arsyeshme dhe 7% e tyre mendojnë që këto tarifa janë të pa arsyeshme.
<i>P17: A jeni të informuar për të drejtat dhe obligimet tuaja si konsumator i shërbimeve të ujit?</i>	Rreth 70% e të anketuarve janë shprehur që janë të informuar rreth të drejtave dhe detyrimeve të tyre dhe pjesa tjetër prej 30% kanë pranuar që nuk i njohin të drejtat dhe obligimet e tyre si konsumator.
<i>P18: Në përgjithësi a jeni të kënaqur me shërbimet e ujit dhe kanalizimit?</i>	Rreth 56% e të anketuarve janë shprehur shumë të kënaqur dhe 41% të kënaqur me shërbimet e ujit dhe kanalizimit. Ndërsa 3% e të anketuarve janë shprehur se nuk janë të kënaqur me shërbimet e ujit dhe kanalizimit.
<i>P19: A jeni në dijeni për numrat kontaktues të Kompanisë Rajonale të Ujësjetës të cilët gjenden në uebfaqe të KRU dhe në faturën të cilën e pranoni?</i>	Rreth 94% e konsumatorëve janë shprehur që janë në dijeni të këtyre kontakteve dhe 6% kanë pranuar se nuk janë në dijeni të këtyre kontakteve
<i>P20: Në rast se keni telefonuar këta numra a janë të disponueshëm (a është përgjigjur dikush)?</i>	Rreth 73% e të anketuarve janë shprehur se nuk kanë telefonuar, ndërsa 25% numrat janë të disponueshëm në momentin e telefonimit dhe 1% janë shprehur se kontaktet nuk janë të disponueshme.
<i>P21: Në raste të pakënaqësive me shërbime të ujit, kujt duhet të i drejtoheni?</i>	Rreth 92% e të anketuarve janë shprehur se dinë kujt duhet të drejtohen në rast problemi apo pakënaqësie me shërbimet e ujit dhe 8% janë shprehur se nuk e dinë ku mund të drejtohen për ankesat e tyre.
<i>P22: A keni parashtruar ndonjëherë ankesë me shkrim në Kompaninë Rajonale të Ujësjetës?</i>	Të pyetur nëse kanë parashtruar ndonjëherë ankesë me shkrim, 88% e të anketuarve janë shprehur se nuk kanë bërë më herët ankesë me shkrim dhe pjesa tjetër prej 12% kanë bërë ankesë.
<i>P23: Nëse jeni ankuar, a keni pranuar përgjigje me shkrim nga Kompania Rajonale e Ujësjetës?</i>	Vetëm 6% e të anketuarve janë shprehur që nuk kanë pranuar përgjigje me shkrim nga KRU për ankesat e tyre dhe pjesa tjetër prej 80% nuk kanë bërë asnjëherë ankesa. Ndërsa 14% e të anketuarve deklarojnë që kanë pranuar përgjigje me shkrim.
<i>P24: Nëse keni marrë përgjigje nga Kompania Rajonale e Ujësjetës dhe keni qenë të pakënaqur me përgjigje, a e dini cila është shkalla e dytë për zgjidhjen e ankesës suaj?</i>	Rreth 54% e të anketuarve njohin ARRU si institucion të shkallës së dytë ku mund të adresojnë ankesat e pazgjidhura fillimisht nga KRU, 6% mendojnë se edhe kontestimi i zgjidhjes mund të drejtohet përsëri në instancat më të larta në KRU dhe 40% e të anketuarve janë shprehur se ata nuk dinë kujt mund të drejtohen në rast se janë të pakënaqur nga adresimi i ankesave të tyre nga ana e KRU.
<i>P25: A keni njohuri për Autoritetin Rregullator për Shërbimet e Ujit (ARRU)?</i>	Të pyetur rreth njohurive që kanë konsumatorët për ARRU, vetëm 56% e tyre janë shprehur që kanë informacion rreth ARRU dhe pjesa tjetër prej 44% nuk kishin aspak informacion rreth rolit dhe veprimtarisë së ARRU-së.

<p><i>P26: Cili është sugjerimi juaj për përmirësim të shërbimeve të ujit?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Përmirësim i cilësisë së ujit dhe më pak reduktime. • Përmirësim i sistemit të ujit të pijshëm dhe kanalizimeve. • Lexim i rregullt dhe i saktë i ujëmatësve. • Reduktimi i tarifave të cmimeve. • Shërbim 24 orë me ujë dhe kanalizime.
KRU Hidrodrini SH. A	
<p><i>P0: A jeni i/e punësuar?</i></p>	<p>Në kampionin e përzgjedhur në rajonin e mbuluar nga KRU Hidrodrini Sh.A., 23% e të anketuarve rezultojnë të papunë dhe 77% e tyre janë vetë-deklaruar aktualisht të punësuar.</p>
<p><i>P1: A jeni konsumator i Kompanisë Rajonale të Ujësjellësit?</i></p>	<p>Në kampionin e përzgjedhur, 69% e të anketuarve janë konsumatorë shtëpiak në shtëpi private, 11% janë konsumatorë shtëpiak në banim kolektiv, 15% janë konsumatorë komercial / industrial dhe pjesa tjetër prej 5% janë konsumator institucional.</p>
<p><i>P2: A keni kontratë me Kompaninë Rajonale të Ujësjellësit?</i></p>	<p>Rreth 31% e të anketuarve janë shprehur që kanë kontratë me kompaninë rajonale që ofron shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit dhe 59% prej tyre janë shprehur që nuk disponojnë kontratë të tillë dhe 10% nuk dinë nëse kanë kontratë të tillë.</p>
<p><i>P3: A keni ujëmatës të instaluar (individual apo të përbashkët në raste të banesave kolektive)?</i></p>	<p>Të gjithë të anketuarit janë shprehur se kanë ujëmatës të instaluar në banesat apo ambientet e tyre të punës dhe 96% e këtyre ujëmatësve janë individual dhe 2% të përbashkët në banesë kolektive, ndërsa 2% deklarojnë se kanë ujëmatës.</p>
<p><i>P4: A lexohet ujëmatësi nga lexuesi i KRU me rregull?</i></p>	<p>Rreth 82% e të anketuarve janë shprehur se leximi i ujëmatësit nga operatorët e KRU bëhet në mënyrë të rregullt (çdo muaj) dhe 18% e tyre janë shprehur se ky lexim nuk është i rregullt ose bëhet në periudha kohorë 1 herë në 2 ose 3 muaj.</p>
<p><i>P5: A ju është ndërruar ujëmatësi ndonjëherë nga KRU?</i></p>	<p>Rreth 82% e të anketuarve janë shprehur se ujëmatësit e tyre nuk janë ndërruar të paktën 1 herë nga KRU dhe 18% e tyre janë shprehur se operatori rajonal ka ndërruar ujëmatësit në shtëpitë apo subjektet e tyre.</p>
<p><i>P6: A pranoni fatura nga KRU për shërbimet e ujit me rregull (çdo muaj)?</i></p>	<p>Rreth 95% e të anketuarve janë shprehur se pranojnë në mënyrë të rregullt fatura nga KRU për shërbimin e ujit dhe 5% e tyre janë shprehur që faturimi nga ana e KRU nuk është i rregullt (çdo muaj).</p>
<p><i>P7: Nëse nuk keni ujëmatës, cila është mënyra e faturimit?</i></p>	<p>Rreth 66% e të anketuarve janë shprehur se faturimi i tyre është paushall dhe 34% sipas nuk e dinë si bëhet faturimi.</p>
<p><i>P8: A jeni pagues i rregullt i faturave të ujit?</i></p>	<p>Rreth 92% e të anketuarve janë shprehur se ata janë pagues të rregullt të faturave për shërbimet e ujit dhe kanalizimit</p>

	dhe pjesa tjetër prej 8% janë shprehur se për arsye të ndryshme e kanë të pamundur të shlyejnë detyrimet në mënyrë të rregullt.
<i>P9: A keni furnizim me ujë 24 orë?</i>	Rreth 72% e të anketuarve janë shprehur se ata furnizohen 24 orë pandërprere me ujë dhe vetëm 28% e të anketuarve janë shprehur se ka vazhdimisht reduktime pra furnizimi nuk është i rregullt.
<i>P10: Nëse nuk keni furnizim 24 orë, sa orë keni reduktime?</i>	Rreth 80% e të anketuarve janë shprehur se edhe në rast se ka reduktime, ata nuk zgjasin më shumë se 1 deri në 4 orë. Ndërsa 7% deklarojnë se reduktimet zgjasin 4 deri në 8 orë, 6% pohojnë se reduktimet zgjasin 8 deri në 12 orë dhe 7% deklarojnë se reduktimet zgjasin mbi 12 orë.
<i>P11: A njoftoheni nga KRU për orarin e reduktimeve?</i>	Rreth 49% e të anketuarve janë shprehur se marrin njoftime nga KRU në rast ndërprerjesh dhe 51% janë shprehur se nuk marrin njoftime në mënyrë të rregullt në rast reduktimesh.
<i>P12: A keni presion të mjaftueshëm të ujit?</i>	Rreth 57% e të anketuarve janë shprehur se presioni i ujit është i mjaftueshëm ndërsa pjesa tjetër prej 43% janë shprehur se presioni nuk është i mjaftueshëm, veçanërisht gjatë sezonit të verës.
<i>P13: A jeni të kënaqur me cilësinë e ujit?</i>	Rreth 69% e të anketuarve janë shprehur të kënaqur me cilësinë e ujit dhe vetëm 31% e të anketuarve janë shprehur të pakënaqur me cilësinë e ujit.
<i>P14: Cilat janë ankesat kryesore për kualitetin e ujit?</i>	Në përgjigje të pyetjes se tille 62% të anketuesve kanë deklaruar se ka shkaqe tjera që e prishin cilësinë e ujit përveç turbullirës dhe erës. Ndërsa 27% deklarojnë se uji ka erë dhe 11% pohojnë se uji është i turbullt!
<i>P15: A e shfrytëzoni ujin e rrjetit të ujësjellësit për pije?</i>	Rreth 78% e të anketuarve janë shprehur se ata shfrytëzojnë ujin që vjen në shtëpitë dhe subjektet e tyre për konsum dhe 22% janë shprehur se nuk e konsumojnë këtë ujë.
<i>P16: A konsideroni se pagesa (tarifa) për shërbimet e ujit është e arsyeshme?</i>	Të pyetur lidhur me tarifën për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit, 80% e të anketuarve janë shprehur se mendojnë që tarifën që ata paguajnë për shërbimet e ujit janë të arsyeshme dhe 20% e tyre mendojnë që këto tarifa janë të pa arsyeshme.
<i>P17: A jeni të informuar për të drejtat dhe obligimet tuaja si konsumator i shërbimeve të ujit?</i>	Lidhur me informimin rreth të drejtave dhe detyrimeve që kanë konsumatorët e shërbimeve të ujit dhe kanalizimit, 61% e tyre janë shprehur që janë të informuar rreth të drejtave dhe detyrimeve të tyre dhe pjesa tjetër prej 39% kanë pohuar se nuk i njohin të drejtat dhe obligimet e tyre.

<i>P18: Në përgjithësi a jeni të kënaqur me shërbimet e ujit dhe kanalizimit?</i>	Rreth 45% e të anketuarve janë shprehur të kënaqur dhe 26% shumë të kënaqur me shërbimet e ujit dhe kanalizimit dhe 29% e të anketuarve janë shprehur të pakënaqur.
<i>P19: A jeni në dijeni për numrat kontaktues të Kompanisë Rajonale të Ujësjetës të cilët gjenden në uebfaqe të KRU dhe në faturën të cilën e pranoni?</i>	Ndonëse numri i kontaktit të KRU gjendet në faturat që konsumatorëve ju shpërndahen, 86% e tyre janë shprehur që janë në dijeni të këtyre kontaktve dhe 14% janë shprehur se nuk janë në dijeni të këtyre kontakteve.
<i>P20: Në rast se keni telefonuar këta numra a janë të disponueshëm (a është përgjigjur dikush)?</i>	Rreth 12% e të anketuarve janë shprehur se numrat janë të disponueshëm në momentin e telefonimit dhe 83% e të anketuarve janë shprehur se nuk kanë telefonuar asnjëherë në këta numra. Ndërsa 5% janë shprehur se numrat janë të pa disponueshëm.
<i>P21: Në raste të pakënaqësive me shërbime të ujit, kujt duhet të i drejtoheni?</i>	Rreth 84% e të anketuarve janë shprehur se dinë kujt duhet ti drejtohen në rast të pakënaqësive me shërbimet e ujit dhe 16% janë shprehur se nuk dinë ku mund të drejtohen për ankesat e tyre.
<i>P22: A keni parashtruar ndonjëherë ankesë me shkrim në Kompaninë Rajonale të Ujësjetës?</i>	Të pyetur nëse kanë parashtruar ndonjëherë ankesë me shkrim, 21% e të anketuarve janë shprehur se kanë bërë më herët ankesë me shkrim dhe pjesa tjetër prej 79% nuk kanë bërë asnjëherë ankesë.
<i>P23: Nëse jeni ankuar, a keni pranuar përgjigje me shkrim nga Kompania Rajonale e Ujësjetës?</i>	Rreth 12% e të anketuarve janë shprehur që kanë pranuar përgjigje me shkrim nga KRU për ankesat e tyre dhe pjesa tjetër prej 31% nuk kanë marrë një përgjigje me shkrim por shqetësimet e tyre. Ndërsa 57% e të anketuarve nuk janë ankuar fare.
<i>P24: Nëse keni marrë përgjigje nga Kompania Rajonale e Ujësjetës dhe keni qenë të pakënaqur me përgjigje, a e dini cila është shkalla e dytë për zgjidhjen e ankesës suaj?</i>	Rreth 60% e të anketuarve njohin ARRU si institucion të shkallës së dytë ku mund të adresojnë problematikat e pazgjidhura fillimisht nga KRU dhe 29% e të anketuarve janë shprehur se ata nuk dinë kujt mund ti drejtohen në rast se janë të pakënaqur nga adresimi i ankesave të tyre. Ndërsa 11% mendojnë se ankesat e shkallës së dytë mund ti drejtojnë në KRU.
<i>P25: A keni njohuri për Autoritetin Rregullator për Shërbimet e Ujit (ARRU)?</i>	Të pyetur rreth njohurive që kanë konsumatorët për ARRU, vetëm 54% e tyre janë shprehur që kanë informacion rreth ARRU dhe pjesa tjetër prej 46% nuk kishin aspak informacion rreth veprimtarisë së ARRU.
<i>P26: Cili është sugjerimi juaj për përmirësim të shërbimeve të ujit?</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Cilësi më e mirë e shërbimit të ujit (veçanërisht gjatë sezonit të verës). • Adresim më i mirë i ankesave të qytetarëve. • Lexim i rregullt dhe i saktë i ujëmatësve. • Presion më i lartë i ujit. • Kontrollë të cilësisë së ujit

KRU Hidromorava Sh.A	
<i>P0: A jeni i/e punësuar?</i>	Në kampionin e përzgjedhur në rajonin e mbuluar nga KRU Hidromorava Sh.A., 25% e të anketuarve rezultojnë të papunë dhe 75% e tyre janë vetë-deklaruar aktualisht të punësuar.
<i>P1: A jeni konsumator i Kompanisë Rajonale të Ujësjetës?</i>	Në kampionin e përzgjedhur, 65% e të anketuarve janë konsumatorë shtëpiak në shtëpi private, 14% janë konsumatorë shtëpiak në banim kolektiv, 16% janë konsumatorë komercial / industrial dhe pjesa tjetër (5%) janë konsumator institucional.
<i>P2: A keni kontratë me Kompaninë Rajonale të Ujësjetës?</i>	Rreth 30% e të anketuarve janë shprehur që kanë kontratë me ujësjetësin rajonal që ofron shërbimet e ujësjetës dhe kanalizimit dhe 60% prej tyre janë shprehur që nuk disponojnë një kontratë të tillë. Ndërsa 10% nuk e dinë nëse e kanë një kontratë të tillë.
<i>P3: A keni ujëmatës të instaluar (individual apo të përbashkët në raste të banesave kolektive)?</i>	Rreth 94% e të anketuarve janë shprehur se kanë ujëmatës individual të instaluar në banesat apo ambientet e tyre të punës dhe 5% të përbashkët në banesë kolektive. Vetëm 1% e të anketuarve kanë pranuar se ata nuk kanë ujëmatës të instaluar në banesat apo subjektet e tyre.
<i>P4: A lexohet ujëmatësi nga lexuesi i KRU me rregull?</i>	Rreth 67% e të anketuarve janë shprehur se leximi i ujëmatësit nga operatorët e KRU bëhet në mënyrë të rregullt (çdo muaj) dhe 29% e tyre janë shprehur se ky lexim nuk është i rregullt Ndërsa 4% e të anketuarve janë shprehur se ata nuk janë në dijeni të leximit të rregullt të ujëmatësit.
<i>P5: A ju është ndërruar ujëmatësi ndonjëherë nga KRU?</i>	Rreth 27% e të anketuarve janë shprehur se ujëmatësit e tyre janë ndërruar të paktën 1 herë nga KRU dhe 70% e tyre janë shprehur se operatori rajonal nuk ka ndërruar asnjëherë ujëmatësit në shtëpitë apo subjektet e tyre, ndërsa 3% thjeshtë nuk kanë dijeni që një gjë e tillë të ketë ndodhur.
<i>P6: A pranoi fatura nga KRU për shërbimet e ujit me rregull (çdo muaj)?</i>	Rreth 93% e të anketuarve janë shprehur se pranojnë në mënyrë të rregullt fatura nga KRU për shërbimin e ujit dhe 7% e tyre janë shprehur që faturimi nga ana e KRU nuk është i rregullt (çdo muaj).
<i>P7: Nëse nuk keni ujëmatës, cila është mënyra e faturimit?</i>	Rreth 33% e të anketuarve janë shprehur se faturimi i tyre është paushall dhe 67% e tyre nuk e dinë se si iu bëhet faturimi.
<i>P8: A jeni pagues i rregullt i faturave të ujit?</i>	Rreth 83% e të anketuarve janë shprehur se ata janë pagues të rregullt të faturave për shërbimet e ujit dhe kanalizimit

	dhe pjesa tjetër prej 27% janë shprehur se për arsye të ndryshme e kanë të pamundur që të shlyejnë detyrimet ndaj kompanisë në mënyrë të rregullt.
<i>P9: A keni furnizim me ujë 24 orë?</i>	Vetëm 45% e të anketuarve janë shprehur se ata furnizohen 24 orë pandërprere me ujë dhe pjesa tjetër prej 55% janë shprehur se ka vazhdimisht reduktime.
<i>P10: Nëse nuk keni furnizim 24 orë, sa orë keni reduktime?</i>	Rreth 59% e të anketuarve janë shprehur se reduktimet zgjasin 1 deri në 4 orë, 24% kanë pranuar se reduktimet zgjasin nga 4 deri në 8 orë, 6% kanë pohuar se reduktimet zgjasin 8 deri në 12 orë dhe pjesa prej 11% kanë pranuar se reduktimet zgjasin më shumë se 12 orë.
<i>P11: A njoftoheni nga KRU për orarin e reduktimeve?</i>	Rreth 36% e të anketuarve janë shprehur se marrin njoftime nga KRU në rast reduktimesh dhe pjesa tjetër prej 64% janë shprehur se nuk marrin njoftime në mënyrë të rregullt për reduktimet e ujit.
<i>P12: A keni presion të mjaftueshëm të ujit?</i>	Rreth 50% e të anketuarve janë shprehur se presioni i ujit është i mjaftueshëm ndërsa 50% e të pyeturve janë shprehur se presioni nuk është i mjaftueshëm, veçanërisht gjatë sezonit të verës.
<i>P13: A jeni të kënaqur me cilësinë e ujit?</i>	Rreth 52% e të anketuarve janë shprehur të kënaqur me cilësinë e ujit, ndërsa 48% janë shprehur të pakënaqur me cilësinë e ujit.
<i>P14: Cilat jane ankesat kryesore per kualitetin e ujit?</i>	Në përgjigje të pyetjes se tille 53% të anketuesve kanë deklaruar se ka shkaqe tjera që e bëjnë ujin jo cilësor përveç turbullirës dhe erës. Ndërsa 17% deklarojnë se uji ka erë dhe 30% pohojnë se uji është i turbullt!
<i>P15: A e shfrytëzoni ujin e rrjetit të ujësjellësit për pije?</i>	Rreth 40% e të anketuarve janë shprehur se ata shfrytëzojnë ujin që vjen në shtëpitë dhe subjektet e tyre për konsum dhe 60% janë shprehur se ata nuk e konsumojnë këta ujë.
<i>P16: A konsideroni se pagesa (tarifa) për shërbimet e ujit është e arsyeshme?</i>	Të pyetur lidhur me tarifën për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit, 88% e të anketuarve janë shprehur se mendojnë që tarifën që ata paguajnë për shërbimet e ujit janë të arsyeshme dhe vetëm 11% e tyre mendojnë që këto tarifa janë të larta dhe 1% nuk e dijnë a janë të arsyeshme apo jo.
<i>P17: A jeni të informuar për të drejtat dhe obligimet tuaja si konsumator i shërbimeve të ujit?</i>	Lidhur me informimin rreth të drejtave dhe detyrimeve që kanë konsumatorët e shërbimeve të ujit dhe kanalizimit, 32% e tyre janë shprehur që janë të informuar rreth të drejtave dhe detyrimeve të tyre dhe 68% kanë pranuar që nuk i njohin të drejtat dhe obligimet e tyre si konsumator.

<i>P18: Në përgjithësi a jeni të kënaqur me shërbimet e ujit dhe kanalizimit?</i>	Rreth 65% e të anketuarve janë shprehur të kënaqur ose 9% shumë të kënaqur me shërbimet e ujit dhe kanalizimit dhe vetëm 26% e të anketuarve janë shprehur të pakënaqur.
<i>P19: A jeni në dijeni për numrat kontaktues të Kompanisë Rajonale të Ujësjetës të cilët gjenden në uebfaqe të KRU dhe në faturën të cilën e pranoni?</i>	Ndonëse numri i kontaktit të KRU gjendet në faturat që konsumatorëve ju shpërndahen, 41% e të anketuarve janë shprehur që nuk janë në dijeni të këtyre kontakteve dhe 59% janë shprehur se i dinë këto kontakte.
<i>P20: Në rast se keni telefonuar këta numra a janë të disponueshëm (a është përgjigjur dikush)?</i>	Rreth 33% e të anketuarve janë shprehur se numrat janë të disponueshëm në momentin e telefonimit dhe vetëm 5% kanë pohuar që numrat nuk janë të disponueshëm në momentin e telefonimit. 62% e të anketuarve janë shprehur se nuk kanë telefonuar asnjëherë në këta numra.
<i>P21: Në raste të pakënaqësive me shërbime të ujit, kujt duhet të i drejtoheni?</i>	Rreth 65% e të anketuarve janë shprehur se dinë kujt duhet të drejtohen në rast pakënaqësive me shërbimet e ujit dhe 35% janë shprehur se nuk dinë zyrat ku mund të drejtohen për ankesat e tyre.
<i>P22: A keni parashtruar ndonjëherë ankesë me shkrim në Kompaninë Rajonale të Ujësjetës?</i>	Të pyetur nëse kanë parashtruar ndonjëherë ankesë me shkrim, 16% e të anketuarve janë shprehur se kanë bërë më herët ankesë me shkrim dhe pjesa tjetër (84%) nuk kanë bërë asnjëherë ankesë me shkrim.
<i>P23: Nëse jeni ankuar, a keni pranuar përgjigje me shkrim nga Kompania Rajonale e Ujësjetës?</i>	Rreth 20% e të anketuarve janë shprehur që kanë pranuar përgjigje me shkrim nga KRU për ankesat e tyre dhe 39% nuk kanë bërë asnjëherë ankesa, ndërsa 41% nuk kanë marrë një përgjigje me shkrim për shqetësimet e tyre.
<i>P24: Nëse keni marrë përgjigje nga Kompania Rajonale e Ujësjetës dhe keni qenë të pakënaqur me përgjigje, a e dini cila është shkalla e dytë për zgjidhjen e ankesës suaj?</i>	Rreth 36% e të anketuarve njohin ARRU si institucion të shkallës së dytë ku mund të adresojnë ankesat e pazgjidhura fillimisht nga KRU, 27% e tyre mendojnë që ankimi i zgjidhjeve të marra nga KRU mund të bëhet përsëri pranë zyrave të KRU dhe vetëm 37% e të anketuarve janë shprehur se nuk kanë informacion se kujt mund të drejtohen si shkallë e dytë për zgjidhjen e ankesës së tyre.
<i>P25: A keni njohuri për Autoritetin Rregullator për Shërbimet e Ujit (ARRU)?</i>	Rreth 40% e të anketuarve janë shprehur se kanë informacion rreth ARRU dhe 60% e tyre janë shprehur se nuk dinë asgjë rreth veprimtarisë së këtij institucioni.
<i>P26: Cili është sugjerimi juaj për përmirësim të shërbimeve të ujit?</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Furnizim me ujë 24 orë dhe presion më të lartë të ujit • Më pak reduktime gjatë stinës së verës. • Të përmirësohet cilësia e ujit. • Parandalim dhe endëshkim i keqpërdoruesve të ujit
KRU Hidroregjioni Jugor SH.A	
<i>P0: A jeni i/e punësuar?</i>	Në kampionin e përzgjedhur në rajonin e mbuluar nga KRU Hidroregjioni Jugor Sh.A., 23% e të anketuarve rezultojnë të papunë dhe 77% e tyre kanë deklaruar aktualisht të punësuar.

<i>P1: A jeni konsumator i Kompanisë Rajonale të Ujësjetës?</i>	Në kampionin e përzgjedhur, 65% e të anketuarve janë konsumatorë shtëpiak në shtëpi private, 16% janë konsumatorë shtëpiak në banim kolektiv, 14% janë konsumatorë komercial / industrial dhe pjesa tjetër (5%) janë konsumator institucional.
<i>P2: A keni kontratë me Kompaninë Rajonale të Ujësjetës?</i>	Vetëm 60% e të anketuarve janë shprehur që kanë kontratë me operatorin rajonal që ofron shërbimet e ujësjetës dhe kanalizimit dhe 24% prej tyre janë shprehur që nuk disponojnë një kontratë të tillë, ndërsa 16% nuk janë në dijeni të një kontrate të tillë.
<i>P3: A keni ujëmatës të instaluar (individual apo të përbashkët në raste të banesave kolektive)?</i>	92% e të anketuarve janë shprehur se kanë ujëmatës individual të instaluar në banesat apo ambientet e tyre të punës dhe 7% janë ujëmatës të përbashkët në banesë kolektive. Vetëm 1% e të anketuarve janë shprehur se nuk kanë ujëmatës të instaluar në banesat e tyre.
<i>P4: A lexohet ujëmatësi nga lexuesi i KRU me rregull?</i>	Rreth 80% e të anketuarve janë shprehur se leximi i ujëmatësit nga KRU bëhet në mënyrë të rregullt (çdo muaj) dhe 20% e tyre janë shprehur se ky lexim nuk është i rregullt.
<i>P5: A ju është ndërruar ujëmatësi ndonjëherë nga KRU?</i>	Rreth 19% e të anketuarve janë shprehur se ujëmatësit e tyre janë ndërruar të paktën 1 herë nga KRU rajonale dhe 72% e tyre janë shprehur se ujëmatësit në shtëpitë apo subjektet e tyre nuk janë ndërruar asnjëherë. Ndërsa 9% e të anketuarve shprehen se nuk e dinë nëse iu është ndërruar ujëmatësi!
<i>P6: A pranoni fatura nga KRU për shërbimet e ujit me rregull (çdo muaj)?</i>	Rreth 96% e të anketuarve janë shprehur se pranojnë në mënyrë të rregullt fatura nga KRU për shërbimin e ujit dhe 4% e tyre janë shprehur që faturimi nga ana e KRU nuk është i rregullt (çdo muaj).
<i>P7: Nëse nuk keni ujëmatës, cila është mënyra e faturimit?</i>	Kjo pyetje i është drejtuar edhe konsumatorëve të pajisur me ujëmatës, me qëllim matjen e perceptimeve konsumatore lidhur me mënyrën sesi ata faturohen. Rreth 90% e të anketuarve janë shprehur se faturimi i tyre është paushall dhe 10% e të anketuarve janë shprehur se nuk e dinë mënyrën e faturimit.
<i>P8: A jeni pagues i rregullt i faturave të ujit?</i>	Rreth 96% e të anketuarve janë shprehur se ata janë pagues të rregullt të faturave për shërbimet e ujit dhe kanalizimit dhe pjesa tjetër prej 4% janë shprehur se nuk janë pagues të rregullt.
<i>P9: A keni furnizim me ujë 24 orë?</i>	Rreth 58% e të anketuarve janë shprehur se ata furnizohen 24 orë pandërprere me ujë dhe pjesa tjetër prej 42% janë

	shprehur se ka vazhdimisht reduktime pra furnizimi nuk është i rregullt.
<i>P10: Nëse nuk keni furnizim 24 orë, sa orë keni reduktime?</i>	Rreth 74% e të anketuarve janë shprehur se reduktimet zgjasin 1 deri në 4 orë, 21% kanë pranuar se reduktimet zgjasin nga 4 në 8 orë, 4% kanë pranuar se reduktimet zgjasin 8 deri në 12 orë dhe 1% kanë pohuar se reduktimet zgjasin më shumë se 12 orë.
<i>P11: A njoftoheni nga KRU për orarin e reduktimeve?</i>	Rreth 42% e të anketuarve janë shprehur se marrin njoftime nga KRU në rast ndërprerjesh dhe pjesa tjetër prej 58% janë shprehur se nuk njoftohen për orarin e reduktimeve.
<i>P12: A keni presion të mjaftueshëm të ujit?</i>	Rreth 85% e të anketuarve janë shprehur se presioni i ujit është i mjaftueshëm ndërsa pjesa tjetër e të pyeturve rreth 15% janë shprehur se presioni nuk është i mjaftueshëm, veçanërisht gjatë sezonit të verës.
<i>P13: A jeni të kënaqur me cilësinë e ujit?</i>	Rreth 46% e të anketuarve janë shprehur të kënaqur me cilësinë e ujit dhe 54% e tyre janë shprehur të pakënaqur me cilësinë e ujit.
<i>P14: Cilat jane ankesat kryesore për kualitetin e ujit?</i>	Rreth 24% e të anketuarve kanë deklaruar se uji ka erë, 28% kanë deklaruar se uji është i turbullt dhe 52% kanë deklaruar se uji vec turbullirës dhe aromës ka çështje tjera që e bëjnë ujin jo cilësor.
<i>P15: A e shfrytëzoni ujin e rrjetit të ujësjellësit për pije?</i>	Rreth 61% e të anketuarve janë shprehur se ata shfrytëzojnë ujin që vjen në shtëpitë dhe subjektet e tyre për konsum dhe pjesa tjetër prej 39% janë shprehur se ata nuk e konsumojnë këta ujë ose konsumi është i rrallë.
<i>P16: A konsideroni se pagesa (tarifa) për shërbimet e ujit është e arsyeshme?</i>	Të pyetur lidhur me tarifën për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit, 64% e të anketuarve janë shprehur se mendojnë që tarifa që ata paguajnë për shërbimet e ujit janë të arsyeshme dhe vetëm 36% e tyre mendojnë që këto tarifa janë të larta.
<i>P17: A jeni të informuar për të drejtat dhe obligimet tuaja si konsumator i shërbimeve të ujit?</i>	Lidhur me informimin rreth të drejtave dhe detyrimeve që kanë konsumatorët e shërbimeve të ujit dhe kanalizimit, 84% e tyre janë shprehur që janë të informuar në njëfarë mase rreth të drejtave dhe detyrimeve të tyre dhe pjesa tjetër prej 16% kanë pranuar që nuk njohin të drejtat dhe obligimet e tyre si konsumator.
<i>P18: Në përgjithësi a jeni të kënaqur me shërbimet e ujit dhe kanalizimit?</i>	Rreth 68% e të anketuarve janë shprehur të kënaqur ose shumë të kënaqur rreth 17% me shërbimet e ujit dhe kanalizimit dhe 15% e tyre janë shprehur të pakënaqur nga këto shërbime.

<p><i>P19: A jeni në dijeni për numrat kontaktues të Kompanisë Rajonale të Ujësjetës të cilët gjenden në uebfaqe të KRU dhe në faturën të cilën e pranoni?</i></p>	<p>Ndonëse numri i kontaktit të KRU gjendet në faturat që konsumatorëve ju shpërndahen, 27% e të anketuarve janë shprehur që nuk janë në dijeni të këtyre kontakteve dhe 73% janë shprehur se i dinë këto kontakte.</p>
<p><i>P20: Në rast se keni telefonuar këta numra a janë të disponueshëm (a është përgjigjur dikush)?</i></p>	<p>Rreth 13% e të anketuarve janë shprehur se numrat janë të disponueshëm në momentin e telefonimit dhe 7% kanë pohuar që numrat nuk janë të disponueshëm në momentin e telefonimit dhe 80% e të anketuarve janë shprehur se nuk kanë telefonuar asnjëherë në këta numra.</p>
<p><i>P21: Në raste të pakënaqësive me shërbime të ujit, kujt duhet të i drejtoheni?</i></p>	<p>Rreth 81% e të anketuarve janë shprehur se dinë kujt duhet të drejtohen në rast pakënaqësie me shërbimet e ujit dhe 19% janë shprehur se nuk dinë ku mund të drejtohen për ankesat e tyre.</p>
<p><i>P22: A keni parashtruar ndonjëherë ankesë me shkrim në Kompaninë Rajonale të Ujësjetës?</i></p>	<p>Të pyetur nëse kanë parashtruar ndonjëherë ankesë me shkrim, 10% e të anketuarve janë shprehur se kanë bërë më herët ankesë me shkrim dhe pjesa tjetër prej 90% nuk kanë bërë asnjëherë ankesë.</p>
<p><i>P23: Nëse jeni ankuar, a keni pranuar përgjigje me shkrim nga Kompania Rajonale e Ujësjetës?</i></p>	<p>Rreth 47% e të anketuarve janë shprehur që kanë pranuar përgjigje me shkrim nga KRU për ankesat e tyre dhe pjesa tjetër prej 42% nuk kanë bërë asnjëherë ankesa dhe 12% nuk kanë marrë një përgjigje me shkrim për ankesat e tyre.</p>
<p><i>P24: Nëse keni marrë përgjigje nga Kompania Rajonale e Ujësjetës dhe keni qenë të pakënaqur me përgjigje, a e dini cila është shkalla e dytë për zgjidhjen e ankesës suaj?</i></p>	<p>Rreth 72% e të anketuarve njohin ARRU si institucion të shkallës së dytë ku mund të adresojnë problematikat e pazgjidhura fillimisht nga KRU, 21% e tyre mendojnë që ankimi i zgjidhjeve të marra nga KRU mund të bëhet përsëri pranë zyrave të KRU dhe 7% e të anketuarve janë shprehur se nuk kanë informacion se kujt mund të drejtohen si shkallë e dytë.</p>
<p><i>P25: A keni njohuri për Autoritetin Rregullator për Shërbimet e Ujit (ARRU)?</i></p>	<p>Rreth 58% e të anketuarve janë shprehur se kanë informacion rreth ARRU dhe vetëm 42% e tyre janë shprehur se nuk dinë asgjë rreth funksionit dhe veprimtarisë së këtij institucioni.</p>
<p><i>P26: Cili është sugjerimi juaj për përmirësim të shërbimeve të ujit?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cilësi më e mirë e ujit. • 24 orë pa ndërprerje furnizim me ujë. • Çmime më të favorshme dhe filtrim me i mire i ujit • Më pak reduktime, sidomos gjatë stinës së verës. • Njoftim i rregullt për ndërprerjet.

KRU Mitrovica SH.A	
<i>P0: A jeni i/e punësuar?</i>	Në kampionin e përzgjedhur në rajonin e mbuluar nga KRU Mitrovica Sh.A., 33% e të anketuarve rezultojnë të papunë dhe 67% e tyre kanë deklaruar aktualisht të punësuar.
<i>P1: A jeni konsumator i Kompanisë Rajonale të Ujësjellësit?</i>	Në kampionin e përzgjedhur, 62% e të anketuarve janë konsumatorë shtëpiak në shtëpi private, 18% janë konsumatorë shtëpiak në banim kolektiv, 15% janë konsumatorë komercial / industrial dhe pjesa tjetër (5%) janë konsumator institucional.
<i>P2: A keni kontratë me Kompaninë Rajonale të Ujësjellësit?</i>	Rreth 6% e të anketuarve janë shprehur që kanë kontratë me operatorin rajonal që ofron shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit dhe 90% prej tyre janë shprehur që nuk disponojnë kontratë të tillë dhe 4 nuk janë në dijeni të një kontrate të tillë.
<i>P3: A keni ujëmatës të instaluar (individual apo të përbashkët në raste të banesave kolektive)?</i>	Rreth 95% e të anketuarve janë shprehur se kanë ujëmatës individual të instaluar në banesat apo ambientet e tyre të punës dhe 4% kanë ujëmatës të përbashkët në banesë kolektive. 1% e të anketuarve kanë pranuar se nuk kanë ujëmatës të instaluar në banesat apo subjektet e tyre.
<i>P4: A lexohet ujëmatësi nga lexuesi i KRU me rregull?</i>	Rreth 92% e të anketuarve janë shprehur se leximi i ujëmatësit nga operatorët e KRU bëhet në mënyrë të rregullt (çdo muaj) dhe 8% e tyre janë shprehur se ky lexim nuk është i rregullt.
<i>P5: A ju është ndërruar ujëmatësi ndonjëherë nga KRU?</i>	Rreth 13% e të anketuarve janë shprehur se ujëmatësit e tyre janë ndërruar të paktën 1 herë nga operatorët e KRU rajonale dhe 84% e tyre janë shprehur se operatori rajonal nuk ka ndërruar asnjëherë ujëmatësit në shtëpitë apo subjektet e tyre dhe 3% thjeshtë nuk kanë dijeni që një gjë e tillë të ketë ndodhur.
<i>P6: A pranoi fatura nga KRU për shërbimet e ujit me rregull (çdo muaj)?</i>	Rreth 96% e të anketuarve janë shprehur se pranojnë në mënyrë të rregullt fatura nga KRU për shërbimin e ujit dhe 4% e tyre janë shprehur që faturimi nga ana e KRU nuk është i rregullt (çdo muaj).
<i>P7: Nëse nuk keni ujëmatës, cila është mënyra e faturimit?</i>	Rreth 55% e të anketuarve janë shprehur se nuk e dijnë si faturohen dhe 45% e tyre mendojnë se faturimi i tyre është paushall.
<i>P8: A jeni pagues i rregullt i faturave të ujit?</i>	Rreth 99% e të anketuarve janë shprehur se ata janë pagues të rregullt të faturave për shërbimet e ujit dhe kanalizimit

	dhe pjesa tjetër prej 1% janë shprehur se për arsye të ndryshme nuk janë pagues të rregullt.
<i>P9: A keni furnizim me ujë 24 orë?</i>	Rreth 60% e të anketuarve janë shprehur se ata furnizohen 24 orë pandërprere me ujë dhe pjesa tjetër prej 40% janë shprehur se ka vazhdimisht reduktime të ujit.
<i>P10: Nëse nuk keni furnizim 24 orë, sa orë keni reduktime?</i>	Rreth 68% e të anketuarve janë shprehur se reduktimet zgjasin 1 deri në 4 orë, 20% kanë pranuar se reduktimet zgjasin nga 4 në 8 orë, 8% kanë pranuar se reduktimet zgjasin 8 deri në 12 orë dhe 3% kanë pohuar se reduktimet zgjasin më shumë se 12 orë.
<i>P11: A njoftoheni nga KRU për orarin e reduktimeve?</i>	Rreth 55% e të anketuarve janë shprehur se marrin njoftime nga KRU në rast ndërprerjesh dhe pjesa tjetër prej 45% janë shprehur se nuk marrin njoftime në rast reduktimesh.
<i>P12: A keni presion të mjaftueshëm të ujit?</i>	Rreth 69% e të anketuarve janë shprehur se presioni i ujit është i mjaftueshëm ndërsa pjesa tjetër prej 31% janë shprehur se presioni nuk është i mjaftueshëm, veçanërisht gjatë sezonit të verës.
<i>P13: A jeni të kënaqur me cilësinë e ujit?</i>	Rreth 80% e të anketuarve janë shprehur të kënaqur me cilësinë e ujit dhe 20% e tyre janë shprehur të pakënaqur me cilësinë e ujit.
<i>P14: Cilat jane ankesat kryesore për kualitetin e ujit?</i>	Në përgjigje të pyetjes se tille 86% të anketuesve kanë deklaruar se ka shkaqe tjera që e bëjnë ujin jo cilësor përveç turbullirës dhe erës. Ndërsa 4% deklarojnë se uji ka erë dhe 10% pohojnë se uji është i turbullt!
<i>P15: A e shfrytëzoni ujin e rrjetit të ujësjellësit për pije?</i>	Rreth 79% e të anketuarve janë shprehur se ata shfrytëzojnë ujin që vjen në shtëpitë dhe subjektet e tyre për konsum dhe pjesa tjetër prej 21% janë shprehur se ata nuk e konsumojnë këta ujë ose konsumi i tij është i rrallë.
<i>P16: A konsideroni se pagesa (tarifa) për shërbimet e ujit është e arsyeshme?</i>	Të pyetur lidhur me tarifat për shërbimet e ujësjellësi dhe kanalizimit, 93% e të anketuarve janë shprehur se mendojnë që tarifa që ata paguajnë për shërbimet e ujit janë të arsyeshme dhe vetëm 7% e tyre mendojnë që këto tarifa janë të larta dhe duket të jenë më të arsyeshme.
<i>P17: A jeni të informuar për të drejtat dhe obligimet tuaja si konsumator i shërbimeve të ujit?</i>	Lidhur me informimin rreth të drejtave dhe detyrimeve që kanë konsumatorët e shërbimeve të ujit dhe kanalizimit, 59% e tyre janë shprehur që janë të informuar rreth të drejtave dhe detyrimeve të tyre dhe pjesa tjetër prej 41% kanë pohuar se nu ki njohin obligimet e tyre si konsumator.
<i>P18: Në përgjithësi a jeni të kënaqur me shërbimet e ujit dhe kanalizimit?</i>	Rreth 58% e të anketuarve janë shprehur të kënaqur ose 13% shumë të kënaqur me shërbimet e ujit dhe kanalizimit dhe 29% e tyre janë shprehur të pakënaqur.

<i>P19: A jeni në dijeni për numrat kontaktues të Kompanisë Rajonale të Ujësjetës të cilët gjenden në uebfaqe të KRU dhe në faturën të cilën e pranoni?</i>	Ndonëse numri i kontaktit të KRU gjendet në faturat që konsumatorëve ju shpërndahen, 67% e të anketuarve janë shprehur që nuk janë në dijeni të këtyre kontakteve dhe vetëm 33% janë shprehur se i dinë këto kontakte.
<i>P20: Në rast se keni telefonuar këta numra a janë të disponueshëm (a është përgjigjur dikush)?</i>	Rreth 1% e të anketuarve janë shprehur se numrat janë të disponueshëm në momentin e telefonimit dhe 2% kanë pohuar që numrat nuk janë të disponueshëm në momentin e telefonimit. Ndërsa 97% e të anketuarve janë shprehur se nuk kanë telefonuar asnjëherë në këta numra.
<i>P21: Në raste të pakënaqësive me shërbime te ujit, kujt duhet të i drejtoheni?</i>	Rreth 85% e të anketuarve janë shprehur se dinë kujt duhet ti drejtohen në rast pakënaqësive me shërbimet e ujit dhe 15% janë shprehur se nuk dinë ku ku ti adresojnë ankesat e tyre.
<i>P22: A keni parashtruar ndonjëherë ankesë me shkrim në Kompaninë Rajonale të Ujësjetës?</i>	Të pyetur nëse kanë parashtruar ndonjëherë ankesë me shkrim, 2% e të anketuarve janë shprehur se kanë bërë më herët ankesë me shkrim dhe 98% pohojnë se nuk kanë bërë asnjëherë ankesë.
<i>P23: Nëse jeni ankuar, a keni pranuar përgjigje me shkrim nga Kompania Rajonale e Ujësjetës?</i>	Rreth 4% e të anketuarve janë shprehur që kanë pranuar përgjigje me shkrim nga KRU për ankesat e tyre dhe 76% nuk kanë bërë asnjëherë ankesa , ndërsa 20% nuk kanë marrë një përgjigje me shkrim për ankesat e tyre.
<i>P24: Nëse keni marrë përgjigje nga Kompania Rajonale e Ujësjetës dhe keni qenë të pakënaqur me përgjigje, a e dini cila është shkalla e dytë për zgjidhjen e ankesës suaj?</i>	Rreth 30% e të anketuarve njohin ARRU si institucion të shkallës së dytë ku mund të adresojnë problematikat e pazgjidhura fillimisht nga KRU dhe 63% e të anketuarve janë shprehur se nuk kanë informacion se kujt mund ti drejtohen si shkallë e dytë për zgjidhjen e ankesës së tyre. Ndërsa 7% mendojnë se duhet ankimi në KRU.
<i>P25: A keni njohuri për Autoritetin Rregullator për Shërbimet e Ujit (ARRU)?</i>	Rreth 22% e të anketuarve janë shprehur se kanë informacion rreth ARRU dhe vetëm 78% e tyre janë shprehur se nuk dinë asgjë rreth veprimtarisë së ARRU-se.
<i>P26: Cili është sugjerimi juaj për përmirësim të shërbimeve të ujit?</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Përmirësimi i cilësisë së ujit. • 24 orë furnizim me ujë. • Eliminimi i reduktimeve, sidomos gjatë verës. • Të mirëmbahet sistemi i kanalizimeve me mirë • Lexim i rregullt dhe i saktë i ujëmatësit.
<i>KRU Prishtina Sh.A</i>	
<i>P0: A jeni i/e punësuar?</i>	Në kampionin e përzgjedhur në rajonin e mbuluar nga KRU PRISHTINA Sh.A., 21% e të anketuarve rezultojnë të papunë dhe 79% e tyre kanë deklaruar se aktualisht janë të punësuar.
<i>P1: A jeni konsumator i Kompanisë Rajonale të Ujësjetës?</i>	Në kampionin e përzgjedhur, 59% e të anketuarve janë konsumatorë shtëpiak në shtëpi private, 21% janë konsumatorë shtëpiak në banim kolektiv, 15% janë

	konsumatorë komercial / industrial dhe pjesa tjetër (5%) janë konsumator institucional.
<i>P2: A keni kontratë me kompaninë Rajonale të Ujësjetës?</i>	Rreth 60% e të anketuarve janë shprehur që kanë kontratë me operatorin rajonal që ofron shërbimet e ujësjetës dhe kanalizimit dhe 33 janë shprehur se nuk disponojnë një kontratë të tillë. Ndërsa vetëm 7% e tyre janë shprehur që nuk e dinë nëse kanë kontratë.
<i>P3: A keni ujëmatës të instaluar (individual apo të përbashkët në raste të banesave kolektive)?</i>	Rreth 90% e të anketuarve janë shprehur se kanë ujëmatës individual të instaluar në banesat apo ambientet e tyre të punës dhe 8% ujëmatës të përbashkët në banesë kolektive. Vetëm 2% e të anketuarve janë shprehur se nuk kanë ujëmatës të instaluar.
<i>P4: A lexohet ujëmatësi nga lexuesi i KRU me rregull?</i>	Rreth 78% e të anketuarve janë shprehur se leximi i ujëmatësit nga KRU bëhet në mënyrë të rregullt (çdo muaj) dhe vetëm 22% e tyre janë shprehur se ky lexim nuk është i rregullt.
<i>P5: A ju është ndërruar ujëmatësi ndonjëherë nga KRU?</i>	Rreth 19% e të anketuarve janë shprehur se ujëmatësit e tyre janë ndërruar të paktën 1 herë nga KRU dhe 76% e tyre janë shprehur se KRU nuk ka ndërruar asnjëherë ujëmatësit. Ndërsa 5% nuk e dinë nëse ujëmatësit e tyre janë ndërruar.
<i>P6: A pranoni fatura nga KRU për shërbimet e ujit me rregull (çdo muaj)?</i>	Rreth 85% e të anketuarve janë shprehur se pranojnë në mënyrë të rregullt fatura nga KRU për shërbimin e ujit dhe vetëm 15% e tyre janë shprehur që faturimi nga ana e KRU nuk është i rregullt (çdo muaj).
<i>P7: Nëse nuk keni ujëmatës, cila është mënyra e faturimit?</i>	Rreth 51% e të anketuarve janë shprehur se faturimi i tyre është paushall dhe 49% nuk janë të sigurte mbi mënyrën se si ata faturohen.
<i>P8: A jeni pagues i rregullt i faturave të ujit?</i>	Rreth 95% e të anketuarve janë shprehur se ata janë pagues të rregullt të faturave për shërbimet e ujit dhe kanalizimit dhe pjesa tjetër prej 5% janë shprehur se për arsye të ndryshme e kanë të pamundur që të shlyejnë detyrimet ndaj kompanisë në mënyrë të rregullt.
<i>P9: A keni furnizim me ujë 24 orë?</i>	Rreth 69% e të anketuarve janë shprehur se ata furnizohen 24 orë pandërprere me ujë dhe pjesa tjetër prej 31% janë shprehur se ka vazhdimisht reduktime pra furnizimi nuk është i rregullt.
<i>P10: Nëse nuk keni furnizim 24 orë, sa orë keni reduktime?</i>	Pothuajse 80% e të anketuarve janë shprehur se reduktimet e shërbimeve të ujit dhe kanalizimit nuk zgjasin më shumë se 1 deri në 4 orë, 15% pohojnë se reduktimet zgjasin 4 deri

	në 8 orë, 2% pohojnë se reduktimet zgjasin 8-12 orë dhe 2% pohojnë se reduktimet zgjasin mbi 12 orë.
<i>P11: A njoftoheni nga KRU për orarin e reduktimeve?</i>	Rreth 34% e të anketuarve janë shprehur se marrin njoftime nga KRU në rast ndërprerjesh dhe pjesa tjetër prej 66% janë shprehur se nuk marrin njoftime në mënyrë të rregullt nga operatori lokal për reduktimet e ujit.
<i>P12: A keni presion të mjaftueshëm të ujit?</i>	Rreth 72% e të anketuarve janë shprehur se presioni i ujit është i mjaftueshëm ndërsa 28% e të pyeturve janë shprehur se presioni nuk është i mjaftueshëm, veçanërisht gjatë sezonit të verës.
<i>P13: A jeni të kënaqur me cilësinë e ujit?</i>	Rreth 70% e të anketuarve janë shprehur të kënaqur me cilësinë e ujit, ndërsa 30% e tyre janë shprehur të pakënaqur me cilësinë e ujit.
<i>P14: Cilat janë ankesat kryesore për kualitetin e ujit?</i>	Rreth 32% e të anketuarve thonë se uji ka erë, 12% thonë se uji është i turbullt dhe 56% thonë se uji ka veti tjera që e dëmtojnë cilësinë e tij.
<i>P15: A e shfrytëzoni ujin e rrjetit të ujësjellësit për pije?</i>	Rreth 73% e të anketuarve janë shprehur se ata shfrytëzojnë ujin që vjen në shtëpitë dhe subjektet e tyre për konsum dhe pjesa tjetër prej 27% janë shprehur se ata nuk e konsumojnë këta ujë.
<i>P16: A konsideroni se pagesa (tarifa) për shërbimet e ujit është e arsyeshme?</i>	Të pyetur lidhur me tarifën për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit, 74% e të anketuarve janë shprehur se mendojnë që tarifa që ata paguajnë për shërbimet e ujit janë të arsyeshme dhe vetëm 26% e tyre mendojnë që këto tarifa janë të larta.
<i>P17: A jeni të informuar për të drejtat dhe obligimet tuaja si konsumator i shërbimeve të ujit?</i>	Lidhur me informimin rreth të drejtave dhe detyrimeve që kanë konsumatorët e shërbimeve të ujit dhe kanalizimit, 55% e tyre janë shprehur që janë të informuar rreth të drejtave dhe detyrimeve të tyre dhe pjesa tjetër prej 45% kanë pranuar që nuk i njohin të drejtat dhe obligimet e tyre si konsumator.
<i>P18: Në përgjithësi a jeni të kënaqur me shërbimet e ujit dhe kanalizimit?</i>	Rreth 66% e të anketuarve janë shprehur të kënaqur ose shumë të kënaqur 14% me shërbimet e ujit dhe kanalizimit dhe vetëm 20% e tyre janë shprehur të pakënaqur nga këto shërbime.
<i>P19: A jeni në dijeni për numrat kontaktues të Kompanisë Rajonale të Ujësjellësit të cilët gjenden në uebfaqe të KRU dhe në faturën të cilën e pranoni?</i>	Ndonëse numri i kontaktit të KRU gjendet në faturat që konsumatorëve ju shpërndahen, 77% e të anketuarve janë shprehur që janë në dijeni të këtyre kontakteve dhe 23% janë shprehur se nuk janë në dijeni të këtyre kontakteve.
<i>P20: Në rast se keni telefonuar këta numra a janë të</i>	Rreth 7% e të anketuarve janë shprehur se numrat janë të disponueshëm në momentin e telefonimit dhe 90% e të

<i>disponueshëm (a është përgjigjur dikush)?</i>	anketuarve janë shprehur se nuk kanë telefonuar asnjëherë në këta numra. Ndërsa 3% deklarojnë se këto numra nuk janë të disponueshëm.
<i>P21: Në raste të pakënaqësive me shërbime te ujit, kujt duhet të i drejtoheni?</i>	Rreth 64% e të anketuarve janë shprehur se dinë kujt duhet ti drejtohen në rast pakënaqësie me shërbimet e ujit dhe 36% janë shprehur se nuk dinë ku mund të drejtohen për ankesat e tyre.
<i>P22: A keni parashtruar ndonjëherë ankesë me shkrim në Kompaninë Rajonale të Ujësjetës?</i>	Të pyetur nëse kanë parashtruar ndonjëherë ankesë me shkrim, 7% e të anketuarve janë shprehur se kanë bërë më herët ankesë me shkrim dhe pjesa tjetër (93%) nuk kanë bërë asnjëherë ankesë.
<i>P23: Nëse jeni ankuar, a keni pranuar përgjigje me shkrim nga Kompania Rajonale e Ujësjetës?</i>	Rreth 48% e të anketuarve janë shprehur që kanë pranuar përgjigje me shkrim nga KRU për ankesat e tyre dhe pjesa tjetër prej 21% nuk kanë bërë asnjëherë ankesa, ndërsa 31% nuk kanë marrë një përgjigje me shkrim.
<i>P24: Nëse keni marrë përgjigje nga Kompania Rajonale e Ujësjetës dhe keni qenë të pakënaqur me përgjigje, a e dini cila është shkalla e dytë për zgjidhjen e ankesës suaj?</i>	Rreth 58% e të anketuarve njohin ARRU si institucion të shkallës së dytë ku mund të adresojnë ankesat e pazgjidhura fillimisht nga KRU, 13% mendojnë që ankimi i zgjidhjeve të dhëna nga KRU mund të bëhet përsëri në instancat më të larta brenda kompanisë dhe 7% e të anketuarve janë shprehur se nuk kanë informacion se kujt mund ti drejtohen si shkallë e dytë për të bërë ankesë.
<i>P25: A keni njohuri për Autoritetin Rregullator për Shërbimet e Ujit (ARRU)?</i>	Rreth 49% e të anketuarve janë shprehur se kanë informacion rreth ARRU dhe 51% e tyre janë shprehur se nuk dinë asgjë rreth veprimtarisë së këtij institucioni.
<i>P26: Cili është sugjerimi juaj për përmirësim të shërbimeve të ujit?</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Cilësi më të lartë të ujit. • Presion më i lartë i ujit, sidomos gjatë stinës së verës. • Reduktime sa më të pakta, sidomos gjatë stinës së verës. • Uji të mos ketë erë • Përmirësimi i rrjetit të kanalizimit.

ANEKSE

Aneks 1: Pyetëtori

Hulumtimi i opinionit të konsumatorëve për shërbimet e ujit në Kosovë

Autoriteti Rregullator për Shërbimet e Ujit në Kosovë ka për qëllim që të bëjë një hulumtim në mënyrë që të sigurojë informacione të duhura lidhur me kënaqshmërinë e konsumatorëve ndaj Kompanive Rajonale të Ujësjellësit në Kosovë për shërbimet e ofruara dhe të i sheh problemet dhe sfidat të cilat i preokupojnë konsumatorët e ujit në Kosovë.

Ky hulumtim gjithashtu ka për qëllim përmirësimin e politikave për mbrojtjen e konsumatorit rreth ofrimit të shërbimeve sa më cilësore dhe të sigurt në baza jo-diskriminuese për të gjithë konsumatorët e ujit në Kosovë, gjithmonë duke pasur parasysh mbrojtjen e mjedisit dhe të shëndetit publik.

Autoriteti Rregullator për Shërbimet e Ujit në Kosovë rezultatet e këtij hulumtimi do ti shfrytëzojë për të informuar opinionin dhe palët e interesit lidhur me kënaqshmërinë e konsumatorëve me shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit në Kosovë dhe në të njëjtën kohë rezultatit e raportit të hulumtimit do ta përdor për të përcaktuar objektiva strategjike me qëllim të përmirësimit të standardeve të shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit dhe ngritjen e kënaqshmërisë së konsumatorëve, duke pasur gjithmonë si objektiv kryesorë zbatimin e standardeve të shërbimit të cilat janë të përcaktuara me Legjislacionin përkatës si dhe rregulloret e nxjerra nga Autoriteti Rregullator për Shërbimet e Ujit në Kosovë.

Faleminderit për kohën e vënë në dispozicion të këtij hulumtimi!

Email adresa*: _____

Informacion i përgjithshëm

Data dhe Koha:

Emri dhe mbiemri i të anketuarit:

Emri dhe Mbiemri i të anketuarit:

○ : _____

Adresa e saktë e banimit e të anketuarit?

○ : _____

Mosha:

○ : _____

Gjinia:

- Mashkull
- Femër

Regjioni:

- Prishtinë
- Gjilan
- Pejë
- Gjakovë
- Prizren
- Mitrovicë
- Ferizaj
- Tjetër: _____

Qyteti:

- Prishtinë

- Fushë Kosovë
- Obiliq
- Podujevë
- Shtime
- Drenas
- Lipjan
- Graçanica
- Gjilan
- Kamenicë
- Viti
- Ferizaj
- Kaçanik
- Prizren
- Suharekë
- Dragash
- Malishevë
- Mamushë
- Gjakovë
- Rahovec
- Pejë
- Deçan
- Junik
- Istog
- Klinë
- Mitrovicë
- Vushtrri
- Skenderaj
- Tjetër: _____

Fshati:

- Bardhosh
- Hajvali
- Bardh i madh
- Komoran
- Çagllavicë
- Banullë
- Milloshevë
- Sheikovc
- Muzeqinë
- Zhabare
- Prekaz
- Pestovë
- Gjonaj
- Brezne

- Lubizhdë
- Mushtisht
- Velekincë
- Dobercan
- Verban
- Novosellë
- Carrabreg
- Gjurakoc
- Junik
- Zajm
- Bishtazhin
- Rogovë
- Brestovc
- Muhovc
- Kosinë
- Stagovë
- Tjetër: _____

Cila është ndërmarrja e cila ju ofron shërbime te ujit dhe kanalizimit?

- KRU Prishtina Sh.A
- KRU Mitrovica SH.A
- KRU Hidromorava Sh.A
- KRU Hidrodrini SH. A
- KRU Gjakova SH.A
- KRU Hidroregjioni Jugor SH.A
- KRU Bifurkacioni SH.A

A jeni i/e punësuar?

- Po
- Jo

Aspektet për vlerësim të kënaqshmërisë së konsumatorëve

1. A jeni konsumator i Kompanisë Rajonale të Ujësjellësit?

- Po, jam konsumator shtëpiak - shtëpi private
- Po, jam konsumator shtëpiak - banim kolektiv
- Po, jam konsumator Institucional
- Po jam konsumator komercial/Industrial
- Jo, nuk jam!
- Tjetër: _____

2. A keni kontratë më Kompaninë Rajonale të Ujësjellësit?

- Po
- Jo
- Nuk e di

3. A keni ujëmatës të instaluar (individual apo të përbashkët ne raste te banesave kolektive) (nëse jo kalo ne pyetjen nr.7)

- Po, Individual

- Po, te përbashkët ne banese kolektive
 - Jo
 - Tjetër: _____
4. *A lexohet ujëmatësi nga lexuesi i KRU me rregull?*
- Po
 - Jo
 - Nuk e di
5. *A ju është ndërruar ujëmatësi ndonjëherë nga KRU?*
- Po
 - Jo
 - Nuk e di
6. *A pranoni fatura nga KRU për shërbimet e ujit me rregull (çdo muaj)?*
- Po
 - Jo
7. *Nëse nuk keni ujëmatës, cila është mënyra e faturimit?*
- Paushall
 - Nuk e di
8. *A jeni pagues i rregullt i faturave të ujit?*
- Po
 - Jo
9. *A keni furnizim me ujë 24 orë?*
- Po
 - Jo
 - Nuk e di
10. *Nëse nuk keni furnizim 24 ore, sa ore keni reduktime?*
- 1 deri 4 ore
 - 4 deri 8 ore
 - 8 deri 12 ore
 - Mbi 12 ore
11. *A njoftoheni nga KRU për orarin e reduktimeve?*
- Po
 - Jo
12. *A keni presion të mjaftueshëm të ujit?*
- Po
 - Jo
13. *A jeni të kënaqur me cilësinë e ujit?*
- Po
 - Jo
14. *Cilat janë ankesat kryesore për kualitetin e ujit?*
- Uji i turbullt
 - Uji ka ere
 - Tjeter
15. *A e shfrytëzoni ujin e rrjetit të ujësjes për pije?*

- Po
- Jo

16. A konsideroni se pagesa (tarifa) për shërbimet e ujit është e arsyeshme?

- Po
- Jo

17. A jeni të informuar për të drejtat dhe obligimet tuaja si konsumator i shërbimeve të ujit?

- Po
- Jo

18. Në përgjithësi a jeni të kënaqur me shërbimet e ujit dhe kanalizimit?

- Shumë i kënaqur
- I kënaqur
- I Pakënaqur
- Shume i pa kënaqur

19. A jeni në dijeni për numrat kontaktues të Kompanisë Rajonale të Ujësjellësit të cilët gjenden në uebfaqe të KRU dhe në faturën të cilën e pranoni?

- Po
- Jo

20. Në rast se keni telefonuar këta numra a janë të disponueshëm (a është përgjigjur dikush)?

- Po
- Jo
- Nuk kam telefonuar asnjëherë

21. Në raste të pakënaqësive me shërbime të ujit, kujt duhet të i drejtoheni?

- E di
- Nuk e di

22. A keni parashtruar ndonjëherë ankesë me shkrim në Kompaninë Rajonale të Ujësjellësit?

- Po
- Jo

23. Nëse jeni ankuar, a keni pranuar përgjigje me shkrim nga Kompania Rajonale e Ujësjellësit?

- Po
- Jo

24. Nëse keni marrë përgjigje nga Kompania Rajonale e Ujësjellësit dhe keni qenë të pakënaqur me përgjigje, a e dini cila është shkalla e dytë për zgjidhjen e ankesës suaj?

- KRU
- ARRU
- Nuk e di

25. A keni njohuri për Autoritetin Rregullator për Shërbimet e Ujit (ARRU)?

- Po
- Jo

26. Cili është sugjerimi juaj për përmirësim të shërbimeve të ujit?:

26. Emri dhe Mbiemri i Anketuesit