



An EU funded project managed by the European Commission Liaison Office to Kosovo

**PROJEKT I ZNKE 2010/235-011
MBËSHTETJE E MËTJESHME PËR FORCIMIN INSTITUCIONAL
TË ZRRUM EU-WATREG**

Punëtorja nr 2-Komponentet kryesore të projektit
6. Përmbledhje e Çështjeve lidhur me Efiçencën e
Arkëtimit

Nga John Waldron
Ekspert i çështjeve komerciale
18 Nëntor 2010



Përmbledhje e këtij prezantimi

1. Përmbajtja
2. Çka përfshinë efienca në arkëtim
3. Praktika aktuale
4. Praktika më e mirë
5. Çështjet specifike
6. Konkludimet e përkohshme
7. Hapat e ardhshëm



*An EU funded project managed by
the European Commission Liaison
Office to Kosovo*



1. Përmbajtja

1. Raporti vjetor i ZRRUM për vitin 2009:
 1. Eficenca e përgjithshme e arkëtimit 2008: 65%
 2. Eficenca e përgjithshme e arkëtimit 2009: 63% ,
 3. Rënie prej 2 % .

2. Të dhëna zhgënjyese për vitin 2009 mirëpo ka shenja të përmirësimit për vitin 2010.



*An EU funded project managed by
the European Commission Liaison
Office to Kosovo*



2. Çka përfshinë efienca në arkëtim?

- Efienca e arkëtimit përfshinë dy faktorë:
 - Faturimin (duke përfshirë leximin e ujëmatësve dhe dërgimin e faturave)

Ky është faturim i qartë dhe komplet; për të gjithë konsumatorët, në kohën e saktë, në atë mënyrë që ankesat nga konsumatorët minimizohen dhe të hyrat e kompanisë optimizohen.
 - Arkëtimi

Ky është transformimi i faturimit në të hyra (kesh) për kompaninë në mënyrë të shpejt dhe complete për të siguruar se rrjedha e parasë së kompanisë është e garantuar.



*An EU funded project managed by
the European Commission Liaison
Office to Kosovo*



3/1. Praktika aktuale – Baza e të dhënave e konsumatorëve

- Baza e të dhënave të konsumatorëve nuk është e kompletuar ‘pastër’, ose e saktë dhe bazat e të dhënave përmbajnë shumë të dhëna të vjetra dhe jo aktive
- Nuk është e referencuar me të dhënat inxhinierike dhe sistemet e hartave.



*An EU funded project managed by
the European Commission Liaison
Office to Kosovo*



3/2. Praktika aktuale – Leximi i Ujëmatësve

- Menaxhim i dobët i leximit të ujëmatësve me vetëm pak kontrollë mbi aktivitetet e lexuesve të ujëmatësve
- Lexuesit e ujëmatësve ndërmarrin të gjitha detyrat, Leximin e Ujëmatësve, Dërgimin e Faturave dhe Arkëtimin e Pagesave
- Futja e të dhënave në sistemin e faturimit bëhet në mënyrë manuale nga lexuesit e ujëmatësve
- Kalkulimi i faturës bëhet me sistem kompjuterik
- Jo domosdoshmërisht faturat dërgohen gjatë kohës së muajit kur konsumatorët kanë para për të paguar



*An EU funded project managed by
the European Commission Liaison
Office to Kosovo*



3/3. Praktika aktuale – Pagesa nga Konsumatorët

- Në shumicën e rasteve pagesa i bëhet personit të njëjtë i cili edhe lexon ujëmatësin.
- Pagesa mund të bëhet nëpërmjet palës së tretë (Bankave) ose edhe në objektet e kompanive.
- Konsumatorët shpesh bëjnë pagesa me para të gatshme.



*An EU funded project managed by
the European Commission Liaison
Office to Kosovo*



4/1. Praktika më e mirë – Baza e të dhënave të konsumatorëve

- Baza e të dhënave mbahet e 'pastër' dhe përditësohet rregullisht duke marrë parasysh ndryshimet e konsumatorëve, gjendjen e kycjeve, dhe gjendjen e pagesës së llogarisë.
- Referenca me të dhënat inxhinierike të lidhura me hartat dhe sistemet GIS.



*An EU funded project managed by
the European Commission Liaison
Office to Kosovo*



4/2. Praktika më e mirë – Leximi i Ujëmatësve

- Lexuesit e Ujëmatësve janë një nga përfaqësuesit kryesor të linjës së parë të kompanisë dhe duhet të trajnohen sipas praktikave të duhura për përkujdesje ndaj konsumatorit.
- Përfshinë minimumin e regjistrimit të të dhënave në mënyrë manuale.
- Kontrollon kohën dhe saktësinë e leximit.
- Ndarje e Leximit të Ujëmatësve, Dërgimit të Faturave dhe Arkëtimit.



*An EU funded project managed by
the European Commission Liaison
Office to Kosovo*



4/3. Praktika më e mirë – Pagesa nga Konsumatorët

- Pagesat duhet të bëhen nëpërmjet bankës, ose në objektet e kompanisë.
- Konsumatorët duhet të inkurajohen që të përdorin mënyra të pagesës që nuk përfshijnë paranë e gatshme



*An EU funded project managed by
the European Commission Liaison
Office to Kosovo*



4/4. Praktika më e mirë ndërkombëtare

- Kontrollime të rregullta në Bazën e të Dhënave për tu siguruar se të gjithë konsumatorëve u janë lexuar ujëmatësit dhe janë faturuar.
- Ndarje e Leximit të Ujëmatësve, Dërgimit të Faturave dhe Arkëtimit
- Lexim i Rregullt i Ujëmatësve në baza mujore.
- Përdorimi i Sistemit të Pagesave pa para të gatshme.
- Përdorimi i 'Balancimit të Ujit' për të nxjerrë në pah problemet në sistem
- Të zbatohet në mënyrë rigoroze regjistrimi dhe çregjistrimi i konsumatorëve



*An EU funded project managed by
the European Commission Liaison
Office to Kosovo*



4/5. Praktika më e mirë lokale

- Instalimi I ujëmatësve në kuti transparente të mbyllura në kufi të pronave (Korçë, Shqipëri).
- Leximi I zgjuar (Smart) (në disa lokacione, Hungari).
- Përdorimi I kompjuterëve të dorës për leximin e ujëmatësve (në disa lokacione, Rumani).



*An EU funded project managed by
the European Commission Liaison
Office to Kosovo*



5/1. Çështjet specifike

- Arkëtimi I borxheve të vjetra/ prapambetura nëpërmjet gjykatave nuk funksionon.
- Zgjidhja e vetme reale kundrejt atyre që nuk paguajnë është ckycja.
- Rastet Sociale janë të definuara nga rregullatori dhe sipas rregullave këta konsumatorë nuk duhet ckyqur.
- Disa 'Raste Sociale' paguajnë
- Nuk ka gjasa se në ndonjë formë do të merret përkrahje Qeveritare për 'Rastet Sociale'.



*An EU funded project managed by
the European Commission Liaison
Office to Kosovo*



5/2. Çështjet specifike – Objektet Kolektive për Banim me Ujëmatës të Përbashkët

- Këto paraqesin problem kur pagesat nuk bëhen nga të gjithë konsumatorët e një blloku/ hyrje.
- Vështirësi sa i përket ckycjeve sepse do të pësojnë edhe ata që paguajnë.
- Duhet menaxhuar me shumë kujdes.



*An EU funded project managed by
the European Commission Liaison
Office to Kosovo*



6/1. Konkludimet e Përkohshme – Çështjet kryesore

- Bazat e të dhënave të konsumatorëve shpesh janë të vjetra dhe të pasakta.
- Leximi i ujëmatësve, faturimi dhe mbledhja e të dhënave kontrollohet dobët dhe është e hapur për abuzim.
- Sistemet e faturimit ofrojnë vetëm një asistencë të limituar për kontrollimin e procesit.
- Kompanitë nuk janë të fokusuara komercialisht dhe nuk kanë vullnet të vrapojnë pas borxheve.
- Sistemi ligjor nuk ofron asistencë në pagesën e borxheve të mbetura.
- Ckycja është e vetmja formë e sigurimit të pagesave për borxhet e mbetura, por shoqërohet me probleme në implementim.



*An EU funded project managed by
the European Commission Liaison
Office to Kosovo*



6/2. Konkludimet e përkohshme - Zgjidhjet afatshkurtra

1. Këto zgjidhje afatshkurtra janë të gjitha të implementueshme me resurset vetanake nga kompanitë:
 1. Përditësimi I bazës së të dhënave dhe përmirësimi I cilësisë së faturimit, në mënyrë që të largohet krijimi i faturave të paarkëtueshme apo I faturave të dyshimta.
 2. Të shfrytëzohet sistemi i faturimit për të përmirësuar kualitetin dhe kontrollin e leximit të ujëmatësve, për të siguruar se të gjitha të hyrat që janë borxhe ndaj kompanisë duhet të faturohen.
 3. Të ndalet pranimi i pagesave tek shtëpitë e konsumatorëve dhe të kalohet tek pagesat në zyrat e kompanive ose nëpërmjet sistemit bankar.
 4. Implementimi me këmbëngulësi i programit të shkyqjeve, si mjeti më I mirë për sigurimin e pagesës së borxheve të prapambetura.



*An EU funded project managed by
the European Commission Liaison
Office to Kosovo*



6/3. Konkludimet e përkohshme - Zgjidhjet e mundshme afatgjate

1. Të gjitha këto janë zgjidhje afatgjate të cilat kompanitë mund t'i arrijnë sigurisht vetëm me asistencë nga jashtë:
 1. Përmirësimi i instalimit të ujëmatësve për të ndihmuar në leximin manual të ujëmatësve dhe zvogëlimin e gjasave për ngatërresa.
 2. Shfrytëzimin e zgjidhjeve teknologjike për të lexuar ujëmatësit pa pasur nevojë të regjistrimit manual të të dhënave numerike.
 3. Shfrytëzimi i ujëmatësve të zgjuar (Smart) për të lexuar ujëmatësit nga largësia dhe për të bërë ckyçjet pa pasur nevojë të vizitohen pronat e konsumatorëve.
 4. Shfrytëzimi i ujëmatësve të zgjuar për të identifikuar se ku ka përdorim jo të zakonshëm (keqpërdorime) të ujit.
 5. Shfrytëzimi i hartave GIS për të identifikuar të metat në bazën e të dhënave të konsumatorëve.
 6. Nën-kontraktim i mundshëm i Leximit të Ujëmatësve dhe Aktiviteteve të Arkëtimit.



*An EU funded project managed by
the European Commission Liaison
Office to Kosovo*



7. Hapat e ardhshëm

1. Finalizimi i konkludimeve dhe përpilimi i një raporti për gjendjen aktuale të efijencës në arkëtim në Kompanitë Rajonale të Ujit (deri në Janar 2011)
2. Përpilimi i Planit të Veprimit për prezantimin e Masave për Përmirësim të Efijencës në Arkëtim në Kompanitë e Ujit (deri në Shkurt 2011).
3. Të mbahet një punëtori për prezantimin e Planit të Veprimit për Kompanitë e Ujit. (Mars 2011).
4. Mbështetje për Kompanitë e Ujit në implementimin e Planit të Veprimit. (pjesën tjetër të 2011)



*An EU funded project managed by
the European Commission Liaison
Office to Kosovo*

