

Raporti i Performancës për Shoqëritë Ujësjetëlës Kanalizime

2011



Publikuar nga
Enti Rregullator i Ujit i Shqipërisë (ERRU)
Blv. Gjergj Fishta, Nr.10
Tiranë, Shqipëri

E-mail: public@erru.al
Tel.: 00355 4 2258046

Faqja e internetit: www.erru.al

© Enti Rregullator i Ujit i Shqipërisë
Shtator 2012

ISSN: 2305-3445

Mbështetur nga
Programi për Reformat në Sektorin e
Furnizimit me Ujë dhe Kanalizime në Shqipëri

giz Deutsche Gesellschaft
für Internationale
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH

Përmbajtja

Fjala e Kryetarit	4
1 Hyrje në Raportin e Parë të Performancës së ERRU për Sektorin Ujësjiellës Kanalizime në Shqipëri	6
2 ERRU dhe Veprimtaritë gjatë 2011	8
3 Performanca e Sektorit Ujësjiellës Kanalizime për Vitin 2011	11
4 Analiza e Performancës për Shoqëritë Ujësjiellës Kanalizime	14
4.1 Mbulimi i Kostos së Operimit dhe Mirëmbajtjes	19
4.2 Mbulimi i Kostos Totale	23
4.3 Norma e Arkëtimit	27
4.4 Efiçenca e Stafit	31
4.5 Uji pa të Ardhura	35
4.6 Niveli i Matjes	39
4.7 Kohëzgjatja e Furnizimit me Ujë	43
4.8 Cilësia e Ujit të Pijshëm	47
4.9 Mbulimi me Kanalizime	51
4.10 Perceptimi Rregullator	55
5 Renditja e Shoqërive Ujësjiellës Kanalizime sipas Performancës për Vitin 2011	59
6 Tema e Veçantë për Vitin 2011: Mbrojtja e Konsumatorit dhe Rritja e Transparencës	64
7 Konkluzione dhe Perspektiva për të Ardhmen	67
8 Aneks	70

Fjala e Kryetarit

Është kënaqësia ime të paraqes Raportin e Performancës së Entit Rregullator të Ujit për vitin 2011, i cili është i pari në llojin e tij dhe e ngre monitorimin e performancës së shoqërive ujësjellës kanalizimeve në Shqipëri, në një nivel tjetër. Për ERRU-në, publikimi i këtij vlerësimi të detajuar të performancës përbën një moment të rëndësishëm drejt arritjes së ambicies sonë për të krijuar një mjedis rregullator më të drejtë dhe më transparent.

Dëshiroj të ftoj të gjitha palët e interesuara, dhe jo vetëm ato të cilët kanë interes profesional në sektorin e ujësjellës kanalizimeve, që të shqyrtojnë me vëmendje performancën e 56 shoqërive ujësjellës kanalizime gjatë vitit 2011. Kurrë më parë nuk ka qenë në dispozicion të publikut të gjerë një informacion kaq i detajuar, gjithashtu as drejtuesit e shoqërive nuk kanë qenë në gjendje të krahasojnë performancën e shoqërisë së tyre kundrejt shoqërive të tjera siç do të jenë në gjendje ta bëjnë nga ky moment e mbrapa. Mbi të gjitha, për herë të parë, konsumatorët mund të shikojnë vetë se si shoqëria që i furnizon ata me ujë është duke performuar në krahasim me shoqëritë e tjera në vend. ERRU-ja ka një angazhim të padiskutueshëm për t'i vendosur konsumatorët në qendër të të gjitha veprimtarive të sektorit, përfshirë edhe në aspektin rregullator, siç edhe nënvizohet në kapitullin e veçantë të raportit mbrojtja e konsumatorit.



Ky raport trajton në detaje fushat kryesore të performancës të përzgjedhura nga ERRU-ja, dhe kam besim se shoqëritë do të gjejnë aty shembuj të vlefshëm mbi praktikën më të mira kombëtare. Duke paraqitur dhe duke renditur performancën individuale të secilës prej shoqërive, ERRU dëshiron të fusë në përdorim elementin e konkurrencës krahasuese në këtë sektor që në thelb përbën një monopol. Ne besojmë se drejtuesit e shoqërive do të preferonin që ta gjejnë shoqërinë e tyre të renditur mes shoqërive më të mira në raportet që do të pasojnë në vitet e ardhshme. Në të njëjtën mënyrë, ne presim që të gjithë të interesuarit – konsumatorët, Këshillat Mbikëqyrës, autoritetet vendore, qeveria qendrore, agjencitë donatore si dhe palët e tjera të përfshira – të mbështesin dhe të ushtrojnë ‘presion’ pozitiv ndaj shoqërive të “tyre” që ato të synojnë cilësi gjithnjë e më të mirë në ofrimin e shërbimeve.

Përgjithësisht, sektori është duke shkuar në drejtimin e duhur për sa i përket objektivave të përcaktuara në Strategjinë Kombëtare të re Sektoriale të Shërbimeve Ujësjellës Kanalizime 2011-2017, në të cilën ERRU ka dhënë kontribut të rëndësishëm. Kam kënaqësinë të theksoj se disa prej

shoqërive kanë arritur rezultate të shkëlqyera në përmirësimin e situatës së tyre financiare, duke gjeneruar tashmë edhe fitim pavarësisht se modest. Mesatarja e sektorit në mbulimin e kostove të operimit dhe mirëmbajtjes më në fund ka kaluar kufirin e 100 %. Arritja e këtij objekti strategjik përpara parashikimit përbën një sukses të madh për ERRU dhe shoqëritë që e kanë arritur këtë objektiv. Gjithsesi, shumica e shoqërive kanë nevojë të punojnë më shumë për përmirësimin e treguesve të tyre financiarë dhe menaxhimit. Shqetësim serioz përbën fakti që, ndërkohë që shumica e shoqërive mbeten nën varësinë e subvencioneve, më shumë se gjysma e ujit të prodhuar nuk sjell asnjë të ardhur. Nga pikëpamja e konsumatorit shqiptar shumë pak gjera kanë ndryshuar: cilësia e ujit të pijshëm që shumica e shoqërive ofrojnë nuk është e sigurt, dhe shumë konsumatorë vazhdojnë të përjetojnë orare të reduktuara të furnizimit.

Megjithëse ky raport përpiqet të ofrojë një pamje reale të performancës së shoqërive, me siguri ka akoma shumë vend për përmirësime për sa i përket të dhënave mbi të cilat ai është bazuar. Duke pasur parasysh rëndësinë e jashtëzakonshme të saktësisë dhe besueshmërisë së të dhënave mbi të cilat bazohen detyrat e ERRU-së, përmirësimi i cilësisë së të dhënave do të jetë një çështje me përparësi të lartë gjatë viteve të ardhshme. Ne do të vazhdojmë të punojmë mbi themelet e ngritura nga Njësia e Monitorimit dhe Benchmarking, të cilëve dëshiroj t'i shpreh falenderimet e mia të singerta jo vetëm për vënien në dispozicion të të dhënave por edhe për bërjen të njohur të konceptit të monitorimit në sektor si dhe për trajnimin e shoqërive lidhur me procedurat e raportimit të të dhënave, duke na siguruar një bazë shumë të çmuar për punën tonë si rregullator.

Në këtë moment do të doja të përgëzoja performuesit më të mirë në secilin nga tre grupet, të cilët do të prezantohen si të tillë gjatë ceremonisë të ndarjes së çmimeve. Inkurajoj të tjerët që të ndjekin shembullin e tyre në rritjen e standardit të shërbimeve ndaj konsumatorëve shqiptarë. Duke folur edhe në emër të Komisionit Kombëtar Rregullator, dëshiroj të ritheksoj përkushtimin tonë për të mbështetur të gjitha shoqëritë në punën e tyre dhe në përmbushjen e rolit tonë për ta çuar më përpara këtë sektor.

Në përfundim, dua ta shfrytëzoj këtë mundësi për të shprehur falenderimin tim të përzemërt ndaj punonjësve të ERRU-së dhe ndaj këshilltarëve të GIZ për bashkëpunim e shkëlqyer, punën e palodhur dhe dedikimin që kanë treguar në përgatitjen e këtij Raporti Performance për vitin 2011.

Avni Dervishi

Kryetar i Entit Rregullator të Ujit



1

Hyrje në Raportin e Parë të Performancës së ERRU për Sektorin Ujësjellës Kanalizime në Shqipëri

Enti Rregullator i Ujit si institucion i pavarur në sektorin e furnizimit me ujë dhe kanalizime, është ligjërisht i mandatuar të raportojë 'mbi gjendjen e sektorit' dhe të paraqesë rekomandimet e tij lidhur me masat që duhen marrë për përmirësimin e këtij sektori (Ligji Nr. 8102, datë 28.03.1996, i ndryshuar). Gjithsesi, siç edhe do të shpjegohet më poshtë, kjo nuk është e vetmja arsye pse ERRU është në kohën e duhur për të ndërmarrë një analizë gjithëpërfshirëse të performancës së sektorit.

Raporti i Performancës për vitin 2011 paraqet rezultatet e vlerësimit të përgjithshëm të performancës së 56 shoqërive ujësjellës kanalizime mbi bazën e 10 Treguesve Kryesorë të Performancës (TKP) të përzgjedhur nga Komisioni Kombëtar Rregullator në vitin 2010. Duke pasur parasysh nevojën e përmirësimit të qëndrueshmërisë financiare të sektorit, TKP e përzgjedhur përqendrohen në kapacitetet financiare dhe menaxhuese, si dhe në ato drejtime të performancës, efekti i të cilave ndihet në mënyrë më të drejtpërdrejtë nga konsumatorët. Në mënyrë që të identifikohen sa më drejt performuesit më të mirë edhe ata më të dobët si dhe ecuria e performancës së tyre, analiza e performancës individuale të shoqërive nga viti 2009 deri në 2011 shqyrtohet në tre grupe, sipas madhësisë së shoqërive.

Ky raport synon gjithashtu të tregojë se monitorimi i performancës dhe raportimi ofron një sërë përfitimesh përtej atyre që lidhen drejtpërsëdrejti me procesin rregullator. Për shoqëritë, monitorim i performancës jep informacione të vlefshme në lidhje me menaxhimin e brendshëm. Rezultatet e paraqitura në raport u mundësojnë shoqërive të vlerësojnë performancën e tyre krahasuar me performancën e shoqërive të tjera që operojnë në kushte të njëjta. Nëpërmjet konkluzioneve të këtij raporti, ato do të kenë mundësi të kuptojnë pikat e tyre të forta dhe të dobëta dhe të mësojnë nga shoqëritë e suksesshme dhe praktikën e mira të menaxhimit. Autoritetet vendore si pronarë të shoqërive si dhe Këshillat Mbikëqyrës do ta gjejnë gjithashtu informacion me vlerë në këtë raport, si për të vlerësuar menaxhimin e mirë të shoqërisë së tyre ashtu edhe për të riparë vendimet mbi investimet.

Kjo analizë e parë performance do të përdoret menjëherë nga ERRU. Rezultatet e saj do të përdoren në procesin e ndryshimit të tarifave, duke qenë se ndryshimet tarifore tani varen nga arritja e objektivave të performancës të vendosura nga ERRU. Përfundimet e këtij raporti do të përdoren gjithashtu gjatë diskutimeve me shoqëritë për identifikimin e mundësive dhe pengesave drejt arritjes së vizionit të ERRU për një sektor ujësjellës kanalizime të pavarur financiarisht i cili ofron shërbime me cilësi të lartë por të përballueshme, për të gjithë konsumatorët në Shqipëri.

Edhe pse ERRU është përgjegjës për rregullimin e të gjithë operatorëve të shërbimeve ujësjellës kanalizime, në këtë raport performance janë marrë në konsideratë vetëm shoqëritë ujësjellës kanalizime. Ka edhe një sërë operatorësh të tjerë shërbimesh, të pa licencuar për momentin, të cilët operojnë në shumicën e rasteve jashtë zonave të mbulimit të shoqërive. ERRU po punon për të përmirësuar bazën saj të informacionit mbi veprimtarinë e këtyre operatorëve të vegjël në mënyrë që të orientojë siç duhet veprimtarinë e tij për integrimin e tyre brenda skemës rregullatore.

Në qendër të rregullimit efektiv të shërbimeve ujësjellës kanalizime qëndron informacioni i besueshëm. Vendosja e objektivave për të ofruar shërbime efikente dhe përmirësimi i performancës ka nevojë për të dhëna të sakta. Nëpërmjet këtyre të dhënave si rregullatori ashtu edhe shoqëritë mund të planifikojnë arritjen e qëndrueshmërisë financiare dhe objektivave të investimeve. Në këtë mënyrë sigurohet si e ardhmja afatgjatë e shërbimeve ujësjellës kanalizime ashtu edhe mbrojtja e burimeve natyrore mbi të cilat ato mbështeten. Pa pasur një bazë të vetën të dhënash mbi performancën e shoqërive, ERRU do të mbetet e varur nga të dhënat e monitorimit të sektorit të mbledhura nga Njësia e Monitorimit dhe e Benchmarking (NJMB) e Drejtorisë së Përgjithshme Ujësjellës Kanalizime brenda Ministrisë së Punëve Publike dhe Transportit.

Me përjashtim të një treguesi, analiza e performancës së paraqitur në këtë raport është e bazuar mbi të dhënat e performancës të vetëdeklaruar nga ana e shoqërive, të mbledhura dhe të përpunuara nga NJMB. Në fakt, ky vlerësim ka ripohuar problemet e njohura lidhur me të dhënat si dhe nevojën urgjente për të intensifikuar verifikimin dhe saktësimin e të dhënave të paraqitura nga shoqëritë. Në mënyrë që të përmbushen kërkesat që rregullatori ka lidhur me të dhënat si: sasia, cilësia dhe besueshmëria, ERRU do të rrisë përpjekjet në përmirësimin e të dhënave, qoftë edhe duke ushtruar aty ku është e nevojshme kompetencat e tij kontrolluese. Giithashtu, do të shfrytëzohen të gjitha burimet e tjera të mundshme të të dhënave duke i krahasuar ato me të dhënat e sjella nga shoqëritë. Të gjitha shoqërive u bëhet thirrje që të përmirësojnë të dhënat e paraqitura në mënyrë që të shmangen gabimet dhe pasaktësitë që ndikojnë në besueshmërinë e analizës së performancës dhe në efikasitetin e procesit rregullator.

Raporti i Performancës për vitin 2011 është strukturuar si vijon: Kapitulli 2 prezanton Entin Rregullator të Ujit dhe bën një përshkrim të shkurtër të veprimtarive dhe arritjeve të tij gjatë vitit 2011. Kapitulli 3 paraqet performancën aktuale të përgjithshme të sektorit brenda kontekstit të politikës së sektorit. Në kapitullin 4 – që është edhe pjesa kryesore – paraqitet analizën e performancës së shoqërive, me secilin nga dhjetë TKP të marrë nën shqyrtim. Kapitulli 5 paraqet renditjen e shoqërive me performancën më të mirë. Kapitulli 6 paraqet angazhimin që ERRU ka ndaj mbrojtjes së konsumatorit, e përzgjedhur edhe si temë e veçantë e Raportit të Performancës për vitin 2011. Raporti mbyllet me kapitullin 7 ku gjendet një përmbledhje e konkluzioneve kryesore.



2

ERRU dhe Veprimtaritë gjatë 2011



Enti Rregullator i Ujit (ERRU) është institucion publik i pavarur krijuar në vitin 1998 në zbatim të Ligjit nr. 8102, i ndryshuar, për rregullimin e sektorit të furnizimit me ujë dhe largimin e përpunimin e ujërave të ndotura në Shqipëri. ERRU ka mandatin të mbrojë konsumatorët nga monopoli dhe të krijojë një kuadër rregullator transparent që mundëson ofrimin e shërbimeve me efikasitet. ERRU i raporton drejtpërsëdrejti Këshillit të Ministrave dhe Kuvendit të Shqipërisë.

I drejtuar nga Komisioni Kombëtar Rregullator, ERRU punon për të përmbushur misionin e tij “Të sigurojë të gjithë konsumatorët në Shqipëri, që operatorët e furnizimit me ujë dhe kanalizime, të japin cilësinë më të mirë të mundshme, me një çmim të arsyeshëm dhe në mënyrë të qëndrueshme financiarisht”. Rregullatori ushtron një sërë funksionesh dhe kompetencash duke përfshirë:

- Liçensimin e të gjithë operatorëve që ofrojnë shërbimet ujësjellës kanalizime, për përdorim publik dhe zbatimin e kushteve të licencës;
- Rregullimin e tarifave të shërbimit në mënyrë të tillë që bëjnë të mundur qëndrueshmërinë financiare të operatorëve dhe të jenë të përballueshme nga konsumatorët;
- Marrjen e masave që operatorët të mundësojnë shërbime cilësore, të sigurt, efikase dhe me një çmim të arsyeshëm;
- Sigurimin në kuadër afatgjatë të qëndrueshmërisë së furnizimit me ujë dhe mbrojtjen e mjedisit;
- Mbështetjen në zgjidhjen e ankesave ndërmjet klientëve dhe operatorëve;
- Inkurajimin për vendosjen standarte dhe rregullave uniforme për të gjithë sektorin;
- Nxitjen e konkurrencës dhe investimeve private, aty ku është e mundur, dhe efikase;
- Kontributin në hartimin e politikave të sektorit.

Shumica e këtyre veprimtarive mbështeten nga një monitorim sistematik i performancës së shoqërive në ofrimin e shërbimeve. ERRU nxit përmirësimin e vazhdueshëm të shërbimeve duke vendosur objektiva performance sfiduese dhe të arritshme për operatorët. Paraqitja e informacionit mbi sektorin ujësjellës kanalizime për të gjithë palët e interesuara, përfshirë këtu dhe publikun e gjerë, është pjesë e punës së rregullatorit për të patur një sektor të orientuar drejt kërkesës së konsumatoreve që zhvillohet në mënyrë transparente.

Një pjesë e mirë e vitit 2011 iu dedikua zhvillimit të mëtejshëm të një mjedisi rregullator të drejtë dhe transparent siç parashikohet edhe në ligj. Përpjekjet u përqëndruan në hartimin e standarteve dhe udhëzuesve sa më të qartë për operatorët dhe konsumatorët, për të arritur rezultate konkrete brenda pritshmërive realiste në sektor. Me këtë qëllim, ERRU harton rregulla bazë dhe vendos objektiva të qarta duke lënë hapësirë për zbatimin e tyre me fleksibilitet nga operatorët, të cilët gjithashtu nxiten të marrin parasysh mendimin e klientëve të tyre.

Licencimi i Shërbimeve

Puna ka vazhduar për reduktimin e operatorëve të pa licensuar. Aktualisht 48 nga 56 shoqëritë ujësjellës kanalizime në Shqipëri e ushtrojnë veprimtarinë e tyre të licensuar¹ nga ERRU. Nga këto, tre e kanë rinovuar licencën në vitin 2011 dhe tre u licensuan për herë të parë. ERRU synon që të përfundojë sa më shpejt procesin e licensimit për shoqëritë që ende nuk janë licensuar, duke qenë se operatorët e pa licensuar nuk kanë të drejtë të aplikojnë për të miratuar tarifat nga ERRU. Licensimi i këtyre shoqërive me sistemin aktual të licensimit nuk është i mundur. Disa prej tyre, për shkak të situatës financiare dhe pozicionit gjeografik, e kanë të pamundur të përmbushin disa prej kushteve të licensimit, siç është mungesa e një drejtuesi teknik të kualifikuar. E njëjta situatë haset edhe tek një numër i madh sistemesh të vogla rurale të palicensuara që operojnë në të gjithë vendin. Për këtë arsye, në vitin 2012, ERRU do të shikojë mundësinë për rishikimin e sistemit të licensimit.

Rregullimi i Tarifave

Në vitin 2011, pranë ERRU u paraqitën 15 aplikime për ndryshim tarife, 13 nga të cilat u miratuan nga komisioni². Procesi i miratimit të tarifave për dy aplikimet e mbetura u shty për 2012 për arsye të dokumentacionit jo të plotë të aplikimit. Numri i lartë i miratimit të tarifave në vitin 2011 është një hap në drejtimin e duhur, megjithatë disa prej operatorëve futojnë akoma me tarifa të pa miratuara. ERRU ka hedhur dhe hapa të tjera për ndryshimin e tarifave. Bazuar në Treguesit Kryesorë të Performancës (TKP) miratuar vitin e kaluar nga Komisioni Kombëtar Rregullator është rishikuar tërësisht Metodologjia e vjetër e Vendosies së Tarifave dhe është hartuar Metodologjia e re, e cila u miratua në shtator të vitit 2011. Kjo Metodologji krijon një lidhje direkte ndërmjet ndryshimit të tarifave dhe performancës së shoqërive në mënyrë që efienca në ofrimin e shërbimeve në sektor të rritet. Miratimi i rritjes së tarifave do të jetë i kushtëzuar vetëm për operatorët që arrijnë nivelin e TKP teknike dhe financiare të përcaktuara nga ERRU. Rishikimi periodik i tarifave do të përmirësojë hap pas hapi mbulimin e kostove, duke rritur kështu qëndrueshmërinë financiare të shoqërive, në mënyrë që në të ardhmen sektori të shkojë drejt arritjes së mbulimit të plotë të kostove. Gjatë tre seminareve të trajnimit të zhvilluara në Tetor të vitit 2011 shoqëritë treguan interes të madh ndaj Metodologjisë së re të Vendosies së Tarifave dhe SHA UK Pogradec dhe SHA UK Fier ofruan vullnetarisht të aplikojnë në fazën pilot për vitin 2012.

Mbrojtja e Klientit dhe Rritja e Transparencës

Për të përmbushur mandatin e tij për mbrojtjen e interesave të klientëve dhe përmirësimin të shërbimit të shoqërive ndaj tyre, Komisioni Kombëtar Rregullator i ERRU-së në shkurt të vitit 2011 aprovoi kontratën model për shërbimin ndaj klientit, ku përcaktohen qartë të drejtat dhe detyrimet ndërmjet klientëve dhe operatorëve. Arritje të mëtejshme janë shënuar gjatë këtij viti për ti ofruar konsumatorëve më shumë informacion dhe për të bërë të mundur që mendimi i tyre të ketë më shumë peshë në rregullimin dhe menaxhimin e shërbimeve ujësjellës kanalizime. Për shembull,

¹ Situata e licensimit për shoqëritë paraqitet në kapitullin 4.10 (TKP Perceptimi Rregullator).

² Situata e miratimit të tarifave të miratuara për shoqëritë paraqitet në kapitullin 4.10 (TKP Perceptimi Rregullator).

faqja e internetit të ERRU-së vë në dispozicion një gamë të gjerë informacion mbi sektorin. Gjithashtu seancat dëgjimore janë një element i ri në procesin e ndryshimit të tarifave. ERRU ka iniciuar dhe ka drejtuar një sërë studimesh për të kuptuar gjendjen aktuale të shërbimeve ndaj konsumatorit brenda shoqërive dhe perceptimit të konsumatorëve për shërbimet që u ofrohen. Këto zhvillime trajtohen me më shumë hollësi në një temë të veçantë në kapitullin 6.

Trajnimet e Këshillave Mbikëqyrës

Në vitin 2011, ERRU hartoi një manual reference gjithëpërfshirës dhe module trajnimi për anëtarët e Këshillave Mbikëqyrës të shoqërive, duke synuar përmirësimin e ushtrimit të funksionit të tyre mbikëqyrës, aq i nevojshëm në nivel lokal. Anëtarët e dhjetë Këshillave Mbikëqyrës kanë përfunduar me sukses trajnimet dhe tani janë në gjendje të monitorojnë më mirë operatorët në ofrimin e shërbimit. ERRU do ta shtrijë punën e tij duke përdorur këtë instrument për ngritjen e kapaciteteve në të gjitha Këshillat Mbikëqyrës, ekzistues dhe të rinj.

Bashkëpunimet

Gjatë viti 2011, ERRU e ka intensifikuar bashkëpunimin dhe koordinimin e tij me një gamë të gjerë institucionesh kombëtare. Institucioni ka qenë i angazhuar intensivisht në grupin e ndërministror të punës për hartimin e Strategjisë së re të Sektorit Ujësjiellës Kanalizime 2011-2017. Në konferencën vjetore të Shoqatës Ujësjiellës Kanalizime të Shqipërisë, ERRU luajti një rol aktiv duke sjellë në vëmendje problemet aktuale rregullatore.

Gjithashtu, në kuadër të forcimit institucional dhe rritjes së efektivitetit të punës së ERRU në sektor, institucioni ka bashkëpunuar fuqishëm me donatorët dhe institucionet ndërkombëtare si Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ), Programi i Kombeve të Bashkuara për Zhvillim (UNDP) si dhe United States Agency for International Development (USAID). Si rezultat i këtyre bashkëpunimeve është bërë i mundur zhvillimi dhe realizimi i shumë aktiviteteve rregullatore të përmendura më lart. ERRU ka vazhduar edhe gjatë vitit 2011 të bashkëpunojë në mënyrë të frytshme me autoritete të ngjashme rregullatore ndërkombëtare. Janë zhvilluar vizita shkëmbimi eksperience në Institutin Rregullator për sektorin e Ujit dhe të Mbetjeve në Portugali (ERSAR) si dhe takime vjetore pune me Zyrën Rregullatore për Ujësjiellës dhe Mbeturina të Kosovës (ZRRUM).

Në kuadër të bashkëpunimit me International Water Association (IWA) dhe Stockholm International Water Institute (SIWI), Anëtarët e Komisionit Kombëtar Rregullator kanë prezantuar ERRU-në dhe veprimtarinë e tij para audiencave ndërkombëtare gjatë eventeve të tilla si dhe Java Ndërkombëtare e Ujit në Amsterdam, Java Botërore e Ujit në Stokholm.

Informacione të mëtejshme mbi punën dhe veprimtaritë e bashkëpunimit të ERRU mund të gjenden në Raportin Vjetor të 2011.



3

Performanca e Sektorit Ujësjiellës Kanalizime për vitin 2011



Përpara analizës së performancës individuale të secilës prej shoqërive, në këtë kapitull jepet një pamje të përgjithshme e nivelit të performancës së sektorit për vitin 2011. Arritjet e përbashkëta të 56 shoqërive ujësjiellës kanalizime duke patur parasysh zhvillimin e politikave të reja, të paraqitura në objektivat e Strategjisë Kombëtare të Sektorit të Furnizimit me Ujë dhe Kanalizime 2011-2017, në strategjitë e financimit të sektorit dhe benchmarking³ i performancës nga ERRU.

Zhvillimet Kryesore

Megjithëse zbatimi i plotë i kuadrit rregullator nuk ka përfunduar akoma, për vitin 2011 është bërë progres në drejtimin e duhur. Në këtë moment kemi 48 shoqëri të licencuara të cilat ofrojnë shërbime kryesisht në zonat urbane të vendit, dhe 44 prej tyre përdorin tarifa të miratuara nga ERRU. ERRU vë re me kënaqësi që shoqëritë po tregojnë dëshirën për të përmbushur dhe mbështetur përpjekjet e rregullatorit për krijimin e një mjedisi rregullator të qëndrueshëm dhe transparent.

Shërbimi i kanalizimeve vazhdon të mbetet prapa atij të furnizimit me ujë në shumë aspekte. Ndërkohë që shoqëritë ofrojnë shërbimin e furnizimit me ujë për 80.8% të popullsisë në zonat e tyre të mbulimit, shërbimi i kanalizimeve i ofrohet vetëm pak më shumë se gjysmës së popullsisë rezidente (50.8%). Nevojiten për të bërë përpjekje të vazhdueshme për të përmirësuar shërbimin e largimit dhe trajtimit të ujërave të ndotura për një pjesë të madhe të vendit, si për sa i përket mbulimit po ashtu edhe nivelit të kërkuar të shërbimit për të mundësuar mbrojtjen e ujërave dhe të mjedisit. Vetëm 29 shoqëri ofrojnë shërbime kanalizimi, dhe në vitin 2011, kanë qenë në funksionim vetëm dy impiante të trajtimit të ujërave të ndotura në vend.

Disa shoqëri e kanë përmirësuar situatën e tyre financiare ndjeshëm dhe mesatarja e mbulimit të kostove O&M për sektorin për herë të parë kalon 100%. Edhe të ardhurat mesatare në sektor janë rritur me 14% si pasojë e ndryshimit të tarifave të miratuara nga ERRU gjë që i ka çuar shoqëritë drejt një pavarësie financiare dhe qëndrueshmërie gjithnjë e më të madhe. Në vitin 2011 tarifa mesatare e ujit është rritur me 16% dhe tarifa e shërbimit të kanalizimit mesatarisht me 27%. Megjithëse mesatarja e rezultateve financiare është premtuese dhe arritjet i kanë tejkaluar objektivat, nuk kemi kohë për të humbur sidomos kur niveli i përgjithshëm i ujit pa të ardhura është 63.5%, shifër kjo shqetësuese. Shumë shoqëri janë aq të varura nga mbështetja financiare e donatorëve dhe e subvencioneve shtetërore saqë nuk janë në gjendje të financojnë qoftë edhe veprimtaritë e tyre kryesore operationale.

Investimet kapitale vazhdojnë të luajnë një rol të rëndësishëm në përmirësimin e situatës së sektorit. Në vitin 2011, si edhe në vitet paraardhëse, burimet kryesore të financimit, kanë qenë buxheti i shtetit dhe financimi nga donatorët e huaj në formën e huave apo granteve në raporte përafërsisht të barabarta. Sipas shifrave të Ministrisë së Punëve Publike dhe Transportit për vitin 2011 totali i

³ Për informacione të mëtejshme mbi grupin e treguesve kryesore të performancës së përzgjedhur nga ERRU objektivat përkatëse të benchmarking mund të gjenden në kapitullin 4.

investimeve ka qenë rreth 7.3 miliard Lekë ku pothuaj gjysma ka qenë nga buxheti i shtetit. Këto investime janë fokusuar kryesisht në rehabilitimin e sistemeve të furnizimit ujësjellës kanalizime si edhe në ndërtimin e impianteve të trajtimit të ujërave të ndotura. ERRU pret që përdorimi i fondit të investimeve në dispozicion të përmirësohet me miratimin e Masterplanit të Furnizimit me Ujë dhe Kanalizime për Shqipërinë, si një iniciativë e rëndësishme për sektorin, që mundëson orientimin e investimeve drejt fushave prioritare siç edhe nisi të bëhet gjatë vitit 2011.

Pavarësisht se së fundmi ERRU thekson ofrimin e shërbimeve ku në qendër të vëmendjes është klienti, konsumatori Shqiptar gjatë vitit 2011 ka ndjerë shumë pak përmirësime të dukshme. Uji i pijshëm i ofruar nga shumica e shoqërive vazhdon të jetë i një cilësie jo të sigurt dhe në shumë raste ka pasur përkeqësime me ndërprerjen e furnizimit me ujë krahasuar me performancën e vitit 2010. Konsumatorët nga ana tjetër po ndërgjegjësohen gjithnjë e më shumë lidhur me kostot dhe përfitimet e shërbimit në cilësinë e duhur të furnizimit me ujë, gjë që kuptohet nga rritja e kërkesës për instalimin e matësve për klientët familjarë si dhe gatishmëria e tyre për të paguar më shumë për shërbime më të mira, një fakt ky që ka dalë nga sondazhi i ERRU mbi perceptimin e klientëve.

Performanca e Përgjithshme e Sektorit dhe Tendencat

Tabela 1 më poshtë paraqet performancën e përgjithshme të sektorit për vitin 2011 për sa i përket 10 treguesve të performancës. Gjithashtu në të paraqiten tendencat e performancës krahasuar me arritjet e vitit 2010. Tabela bën të mundur bërjen e një krahasimi të shpejtë mes performancës aktuale kundrejt objektivave të vitit 2011 të paraqitura në strategjinë aktuale të sektorit, si kundrejt niveleve sfiduese të benchmarking për performancë të mirë të vendosura nga ERRU⁴.

Tabela 1: Përmbledhje e Performancës së Sektorit për Vitin 2011 (Burimi: Njësia e Monitorimit dhe Benchmarking).

Treguesit e Performancës	2010	2011	Tendencat e Performancës	Benchmark e Performancës së Mirë të ERRU	Objektivat e Strategjisë së Sektorit për Vitin 2011
Mbulimi i Furnizimit me Ujë	80.3%	80.8%	↗	n/a	~ ⁵
Mbulimi me Kanalizime ⁶	50.0%	50.8%	↗	75%	~ ⁷
Cilësia e Ujit të Pijshëm ⁸	-	-	-	98%	-
Kohëzgjatja e Furnizimit me Ujë (orë/ditë)	11.1	10.9	↘	18	12
Mbulimi i Kostos Totale	66.6%	74.0%	↗	80%	68%
Mbulimi i Kostove O&M	93.4%	100.6%	↗	100%	95%
Norma e Arkëtimit	84.2%	79.9%	↘	80%	86%
Efiçenca e Stafit (staf/1000 lidhje)	9.3	9.3	=	4/6/10 ⁹	-
Uji pa të Ardhura	63.2%	63.5%	↘	30%	60%
Niveli i Matjes	44.6%	50.6%	↗	85%	48%

⁴ ERRU ka përcaktuar tre nivele të performancës (mirë/pranueshëm/dobët), të cilat shpjegohen me detaje në kapitullin 4.

⁵ Strategjia Kombëtare e Sektorit të Furnizimit me Ujësjellës Kanalizime 2011-2017 përcakton objektiva të ndryshëm për zonat urbane dhe ato rurale. Për furnizimin me ujë ky objektivi është 91% në zonat urbane dhe 60% në ato rurale.

⁶ Grumbullimi dhe trajtimi i ujërave të ndotura lidhet me disponimin e kufizuar të impianteve të trajtimit.

⁷ Objektivat e strategjisë për mbulimin me kanalizime janë: 83% në zonat urbane dhe 11% zonat rurale. Për efekt krahasimi, sipas shifrave aktuale të performancës për vitin 2011 mbulohen me këtë shërbim 85.4 të popullsisë në zonat urbane dhe 3.8 në ato rurale.

⁸ Të dhënat mbi cilësinë e ujit siç dihet nuk janë shumë të sakta, në atë masë që nuk mund të përfshihen shifrat e përmbledhura në vlerësimin e performancës. Performanca individuale e shoqërive është e dhënë me detaje në kapitullin 4.8.

⁹ Ky benchmarking është i ndryshëm në përputhje me madhësinë e shoqërisë (3 grupe).

Siç e tregon edhe tabela, rezultatet e vitit 2011 kanë qenë të ndryshme. U shënua progres i mirë për sa i përket dy treguesve të mbulimit të kostos, ku sektori ka tejkaluar objektivat e qeverisë. Në rastin e mbulimit të kostove O&M është arritur deri edhe 100% e benchmarking të vendosur nga ERRU për performancë të mirë. Këto shifra të përmbledhura gjithsesi fshehin performancën e dobët të disa shoqërive, kryesisht të vogla, të ardhurat e të cilave janë të pamjaftueshme për të mbuluar qoftë edhe gjysmën e kostove të tyre. Rritjet e tarifave, të miratura në vitin 2011 për pothuaj 50% të shoqërive, në shumicën e rasteve vetëm sa kanë kompensuar rritjen e shpenzimeve.

Rezultatet e performancës financiare janë zbehur nga përkeqësimet në efikasitetin e arkëtimit, që nga 84.2% në vitin 2010 ranë nën 80% të benchmarking të ERRU, zhvillim ky që shihet me shqetësim nga ERRU. Me 9.3 staf për 1000 lidhje, efikasiteti mesatar e stafit në Shqipëri vazhdon të jetë rreth dyfishi i asaj që mund të pritet nga një shoqëri ujësjellës e mirë menaxhuar në rajon.

Rezultatet e performancës teknike janë më pak impresionuese, siç tregohet edhe nga zhvillimet kryesore të cituara më lart. Sektori vazhdon përpjekjet për të kontrolluar nivelet ekstremisht të larta të ujit pa të ardhura, i cili në vitin 2011 shënoi një përmirësim të lehtë. Me një nivel të ujit pa të ardhura prej 63.5% në të gjithë sektorin nuk është arritur të përmbushet objektivi i përcaktuar në strategjinë e sektorit dhe është më tepër se dy herë më e lartë se sa benchmarking i ERRU, duke e bërë kështu reduktimin e niveleve të ujit pa të ardhura një nga fushat prioritare të punës për ERRU dhe për shoqëritë.

Niveli i matjes është rritur me 6 % duke arritur mbi 50% dhe duke tejkaluar objektivin strategjik e sektorit, dhe investimet në instalimin e matësve do të vazhdojnë të jenë pjesë e strategjisë së reduktimit të ujit pa të ardhura. ERRU është aktivisht e përfshirë në eliminimin e praktikës së faturimit aforfe, që momentalisht mbetet në nivele të larta.

Për sa i përket cilësisë së shërbimit ndaj klientëve, që matet përmes vazhdimësisë së shërbimit dhe cilësisë së ujit të pijshëm, performanca e sektorit ka qenë e dobët. Shumica dërrmuese e klientëve nuk furnizohen në mënyrë të pandërprerë me ujë. Mesatarja e orëve të furnizimit ka rënë në 10.9 orë në ditë në vitin 2011, më e ulët se sa objektivi i sektorit prej 12 orë/ditë dhe shumë më ulët se benchmarking prej 18 orë/ditë i ERRU.

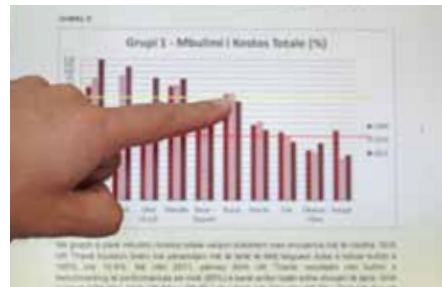
Megjithatë ERRU nuk është drejtpërdrejtë përgjegjës për garantimin e cilësisë së ujit të pijshëm, e cila është kompetencë e Drejtorive të Shëndetit Publik, problemet me cilësinë e ujit dhe pasaktësitë që lidhen me procedurat aktuale monitoruese dhe cilësinë e të dhënave përbëjnë një shqetësim serioz për ERRU duke pasur parasysh mandatin që ky institucion ka, për të mbrojtur interesat e konsumatorëve.

Së fundmi, mbulimi me shërbime kanalizimi përdoret gjithashtu për të vlerësuar ndikimin e shoqërive në mjedis. Siç edhe u theksua më lart, performanca në këtë aspekt është e pakënaqshme. Përqindja e lidhjeve në zonat urbane është në përputhje me objektivat e sektorit ndërsa mbulimi me shërbime në zonat rurale është në nivele shumë të ulëta. Vetëm nëse niveli i trajtimit të ujërave të ndotura do të rritej, atëherë do të kishte kuptim përpjekja për të përkufizuar dhe zbatuar objektivat mjedisorë për shoqëritë, të cilat ofrojnë shërbime të rëndësishme jo vetëm për njerëzit, por gjithashtu luajnë një rol në mbrojtjen e mjedisit natyror.



4

Analiza e Performancës për Shoqëritë Ujësjetëlës Kanalizime



Në këtë kapitull është analizuar performanca individuale e 56 shoqërive ujësjetëlës kanalizime për vitin 2011 si dhe ndryshimet që nga viti 2009 duke identifikuar shoqëritë me performancën më të mirë dhe ato me performancë të dobët, si dhe duke nxjerrë konkluzionet përkatëse bazuar në këto rezultate. Përpara paraqitjes dhe analizës së rezultateve të performancës po bëjmë një përshkrim të metodës së përdorur për vlerësimin.

Treguesit Kryesorë të Performancës

Monitorimi dhe vlerësimi i performancës të paraqitur në këtë kapitull është bazuar në Treguesit Kryesorë të Performancës (TKP) të miratuara nga Komisioni Kombëtar Rregullator në vitin 2010. Këta tregues pasqyrojnë një pjesë të madhe të detyrave që shoqëritë duhet të kryejnë në mënyrë që shërbimet që ato ofrojnë të jenë cilësore dhe efikente.

Tabela 2: Pasqyra e Treguesve Kryesorë të Performancës

TKP	Përshkrimi
1 – Mbulimi i Kostove O&M	Pjesa e kostove operative dhe mirëmbajtjes (përfshijë amortizimin dhe kostot kapitale) që mbulohen nga të ardhurat.
2 – Mbulimi i Kostos Totale	Pjesa e kostove totale për shërbimet e ofruara që mbulohen nga të ardhurat e shoqërisë.
3 – Norma e Arkëtimit	Raporti ndërmjet të ardhurave të arkëtuara dhe shumës së faturuar ndaj klientëve.
4 – Efienca e Stafit	Numri i stafit të shoqërisë që i shërben çdo 1000 lidhje.
5 – Uji pa të Ardhura	Pjesa e ujit të prodhuar që nuk i faturohet klientëve.
6 – Niveli i Matjes	Pjesa e lidhjeve me matës (numri i klientëve) si përqindje ndaj numrit të përgjithshëm të lidhjeve (klientëve).
7 – Kohëzgjatja e Furnizimit me Ujë	Orët mesatare të furnizimit me ujë në ditë.
8 – Cilësia e Ujit të Pijshëm	Pjesa e testeve për cilësinë e ujit të cilat përmbushin standardet bakteriologjike (koliforme) dhe ato të klorit mbetës.
9 – Mbulimi me Kanalizime	Pjesa e popullsisë brenda zonës së shërbimit të një shoqërie të cilës i ofrohet shërbim kanalizimi, por jo domosdoshmërisht trajtimi i ujërave të ndotura.
10 – Perceptimi Rregullator	Është vlerësimi i veprimtarisë së shoqërisë në përputhje me kuadrin rregullator.

Duke pasur parasysh nevojën emergjente për përmirësimin e shërbimeve dhe arritjen e qëndrueshmërisë afatgjatë financiare, në përzgjedhjen e TKP u është dhënë përparësi atyre treguesve që kanë ndikim në situatën ekonomike të shoqërive si dhe në kapacitetet aktuale menaxhuese. Këtyre u bashkëngjiten dhe një numër i vogël i TKP të cilat masin fusha të performancës që ndikojnë drejtpërsëdrejti tek konsumatorët. Nga alternativat e shumta të mundshme, orët e shërbimit dhe cilësia e ujit të pijshëm u përzgjedhën si tregues me më shumë interes për konsumatorët.

ERRU është i ndërgjegjshëm se përmirësimi i disa TKP-ve, të paktën edhe për disa vite, varet nga faktorë të jashtëm, si për shembull: rritja e nivelit të matjes dhe përmirësimi i shërbimeve kanalizime, që kërkojnë investime kapitale të konsiderueshme. Gjithsesi, shumë prej TKP-ve varen drejtpërsëdrejti nga puna e shoqërive; arkëtimi, efienca e stafit, uji pa të ardhura si dhe mbulimi i kostove, janë treguesit ku duhet të përqendrohen përpjekjet e brendshme, sidomos drejtuesit e shoqërisë. Duke marrë parasysh të dy llojet e TKP-ve në analizën e performancës, ERRU do të vlerësojë objektivat strategjike të sektorit duke plotësuar raportimin mbi performancën individuale, krahasimin e shoqërive si dhe identifikimin e praktikave më të mira në vend. 'Perceptimi Rregullator' është një tregues tjetër, përmes të cilit vlerësohet bashkëpunimi i shoqërive në procesin rregullator duke mbështetur përpjekjet e ERRU-së për të krijuar një mjedis rregullator transparent dhe të qëndrueshëm.

Analiza e Performancës: Grupet e Shoqërive

Në mënyrë që krahasimi ndërmjet shoqërive të ndryshme të jetë sa më real, analiza e performancës ka marrë në konsideratë ndryshimet në strukturën operacionale të 56 shoqërive. Normalisht jo të gjitha ndryshimet mund të merren në konsideratë si dhe bazuar në të dhënat në dispozicion u vendos që shoqëritë të grupohen sipas madhësisë (d.m.th numrit të lidhjeve dhe jo madhësisë së zonës së shërbimit) si një mënyrë e mirë për të bërë dallimin ndërmjet shoqërive të mëdha apo të vogla.

Të 56 shoqëritë janë ndarë në tre grupe, secili prej tyre përfshin si shoqëritë ujësjellës (SHA U) ashtu dhe ato ujësjellës kanalizime (SHA UK). Disa nga të dhënat kryesore për të gjitha shoqëritë janë paraqitur në Aneks.

Tabela 3: Grupimi i Shoqërive

	Madhësia e shoqërisë (numri i lidhjeve)	Numri i shoqërive në grup
Grupi 1	> 15,000 lidhje	10
Grupi 2	3,000 - 15,000 lidhje	19
Grupi 3	< 3,000 lidhje	27

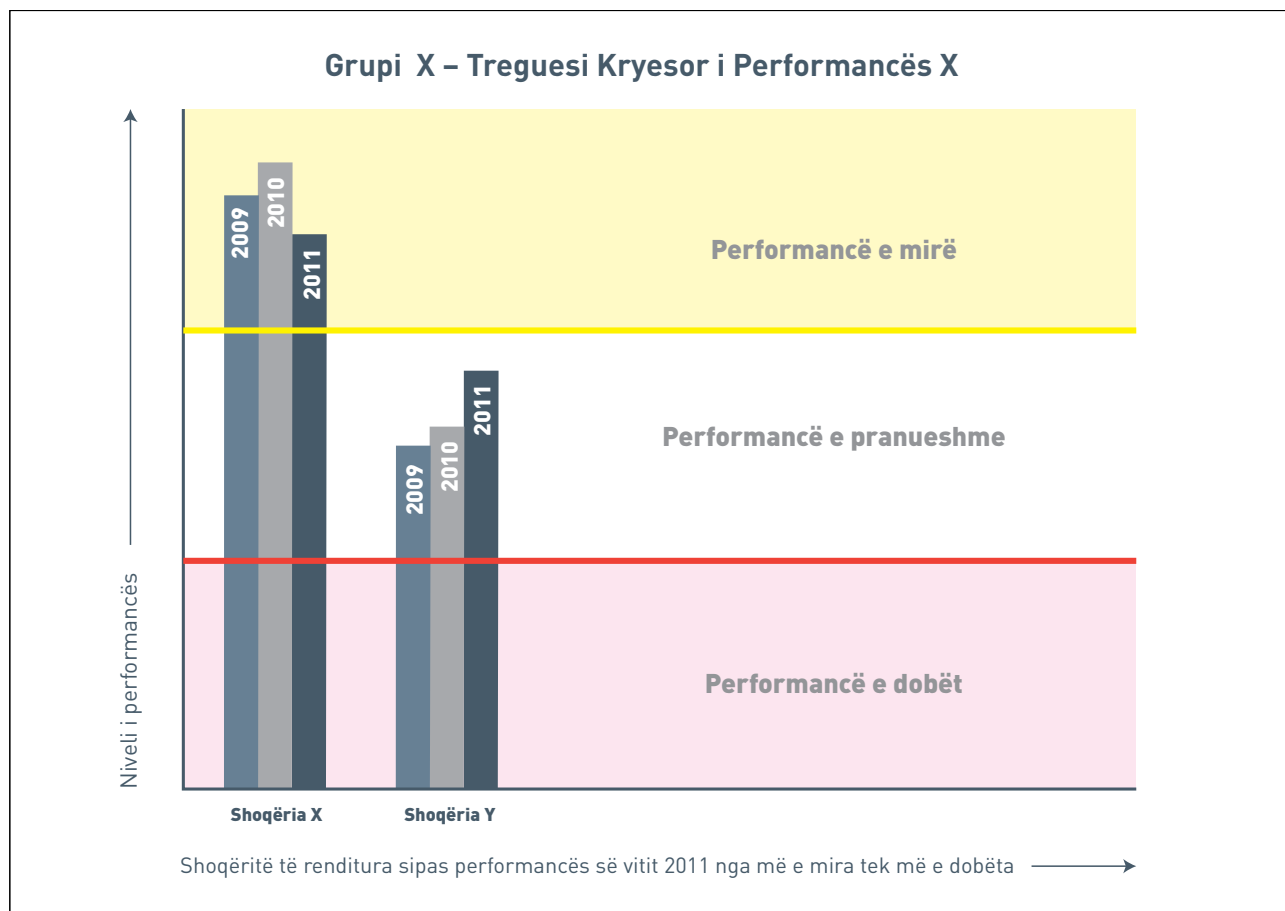
Tabela 4: Ndarja e shoqërive në 3 grupe

Shërbimi	Shoqëria	Nr. Lidhjeve Konsumatore (ujësjiellës)	Shërbimi	Shoqëria	Nr. i Lidhjeve Konsumatore (ujësjiellës)
GRUPI 1			GRUPI 3		
UK	Tiranë	158,688	U	Divjakë	2,750
UK	Durrës	66,675	U	Bulqizë	2,667
U	Vlorë	37,067	U	Ura Vajgurore	2,588
UK	Elber sh.p k	29,899	UK	Peqin	2,569
UK	Fier	26,691	U	Bilisht	2,346
UK	Shkodër	26,439	U	Delvinë	2,275
UK	Berat-Kuçovë	24,436	UK	Fushë Krujë	2,150
UK	Kavajë	21,973	U	Malësi e Madhe	1,859
UK	Korçë	20,668	U	Shkodër Fshat	1,824
U	Elbasan Fshat	16,094	U	Tropojë	1,813
GRUPI 2			U	Orikum	1,762
UK	Sarandë	13,695	U	Çorovodë	1,758
UK	Pogradec	13,391	UK	Ersekë	1,661
UK	Lushnjë	9,736	U	Poliçan	1,627
UK	Gjirokastër	8,882	UK	Selenicë	1,494
UK	Lezhë	6,860	UK	Mirditë	1,168
U	Korçë Fshat	5,791	UK	Bashkia Pukë	1,099
UK	Kukës	4,973	U	Has	1,091
U	Patos	4,854	U	Këlcyrë	965
UK	Burrel	4,657	U	Vau i Dejës	821
U	Kurbin	4,634	UK	Libohovë	782
UK	Librazhd	4,583	UK	Fushë Arrëz	527
UK	Rrogozhinë	4,130	UK	Pukë Fshat	524
UK	Mallakastër	3,899	UK	Rubik	511
U	Gramsh	3,849	U	Lushnjë Fshat	506
U	Novoselë	3,732	U	Gjirokastër Fshat	441
U	Tepelenë	3,680	UK	Krastë	380
UK	Krujë	3,618			
U	Peshkopi	3,330			
U	Përmet	3,197			

Analiza e performancës: benchmarking¹⁰

Për efekt të analizës për secilin TKP janë përcaktuar kufijtë e performancës së pranueshme. Siç mund të shikohet nga grafiku i mëposhtëm vija e verdhë në grafikët e analizës së performancës tregon nivelin e objektivit ose benchmarking e performancës së mirë; gjithçka poshtë këtij kufiri e shënuar me vijë të kuqe konsiderohet si performancë e dobët. Segmenti ndërmjet dy vijave i performancës së “pranueshme” nga njëra anë tregon përpjekjet e bëra nga shoqëritë dhe nga ana tjetër domosdoshmërinë për përmirësime të mëtejshme. Në tabelën 5 tregohen kufijtë minimalë dhe maksimalë të përcaktuar për secilin TKP.

Grafiku 1: Shembull i Grafikëve të Analizës së TKP-ve



¹⁰ Vlerësim krahasues.

Tabela 5: Benchmarking për Treguesit Kryesorë të Performancës

Treguesit Kryesorë të Performancës		Benchmarking		
		Mirë	Pranueshëm	Dobët
1 – Mbulimi i Kostove O&M		≥ 100%	80 - 100%	≤ 80%
2 – Mbulimi i Kostos Totale		≥ 80%	50 - 80%	≤ 50%
3 – Norma e Arkëtimit		≥ 80%	60 - 80%	≤ 60%
4 – Efienca e Stafit (numri i stafit të shoqërisë që i shërben çdo 1000 lidhje) ¹¹	Grupi 1	≤ 4	4 - 6	≥ 6
	Grupi 2	≤ 6	6 - 10	≥ 10
	Grupi 3	≤ 10	10 - 15	≥ 15
5 – Uji pa të Ardhura		≤ 30%	30 - 50%	≥ 50%
6 – Niveli i Matjes		≥ 85%	-	<85
7 – Kohëzgjatja e Furnizimit me Ujë		≥ 18 orë/ditë	8 - 18 orë/ditë	≤ 8 orë/ditë
8 – Cilësia e Ujit të Pijshëm		≥ 98%	90 - 98%	≤ 90%
9 – Mbulimi me Kanalizime		≥ 75%	50 - 75%	≤ 50%
10 – Perceptimi Rregullator		-	-	-

Renditja e Shoqërive Ujësjiellës Kanalizime

Në këtë kapitull analiza e secilit TKP jepet informacion i detajuar por në këtë mënyrë nuk mund të identifikojmë performuesit më të mirë dhe më të dobët, informacion ky që do të jetë me shumë interes edhe për ata që nuk janë ekspertë të fushës. Për të bërë krahasimin e shoqërive ujësjiellës kanalizime, ERRU ka ndërtuar një sistem pikësh dhe renditjeje për të vlerësuar performancën e përgjithshme të secilës prej tyre duke marrë parasysh 9 nga 10 TKP-të, siç edhe paraqitet në kapitullin 5. Çdo treguesi i është caktuar një peshë specifike dhe pikët e dhëna pasqyrojnë performancën e shoqërisë kundrejt niveleve të benchmarking të vendosura nga ERRU. Renditja e shoqërive është bërë në bazë të shumës totale të pikëve në një tabelë e cila është paraqitur dhe analizuar në kapitullin 5.

Siç tregohet në tabelën 5, performancës baraz ose mbi nivelin e benchmarking i jepen pikët maksimale. Për shumicën e treguesve, kur performanca është nën benchmarking për performancë të mirë shoqëria vlerësohet vetëm me një pjesë të pikëve të përcaktuara. Për treguesit si efienca e stafit, uji pa të ardhura, norma e arkëtimit dhe cilësia e ujit të pijshëm, performanca e dobët penalizohet rëndë duke mos i dhënë asnjë pikë. Në këtë rast, vlerësimi me pikë bëhet nëse performanca aktuale është brenda kufirit të performancës së pranueshme.

Të Dhënat e Performancës dhe Saktësia e tyre

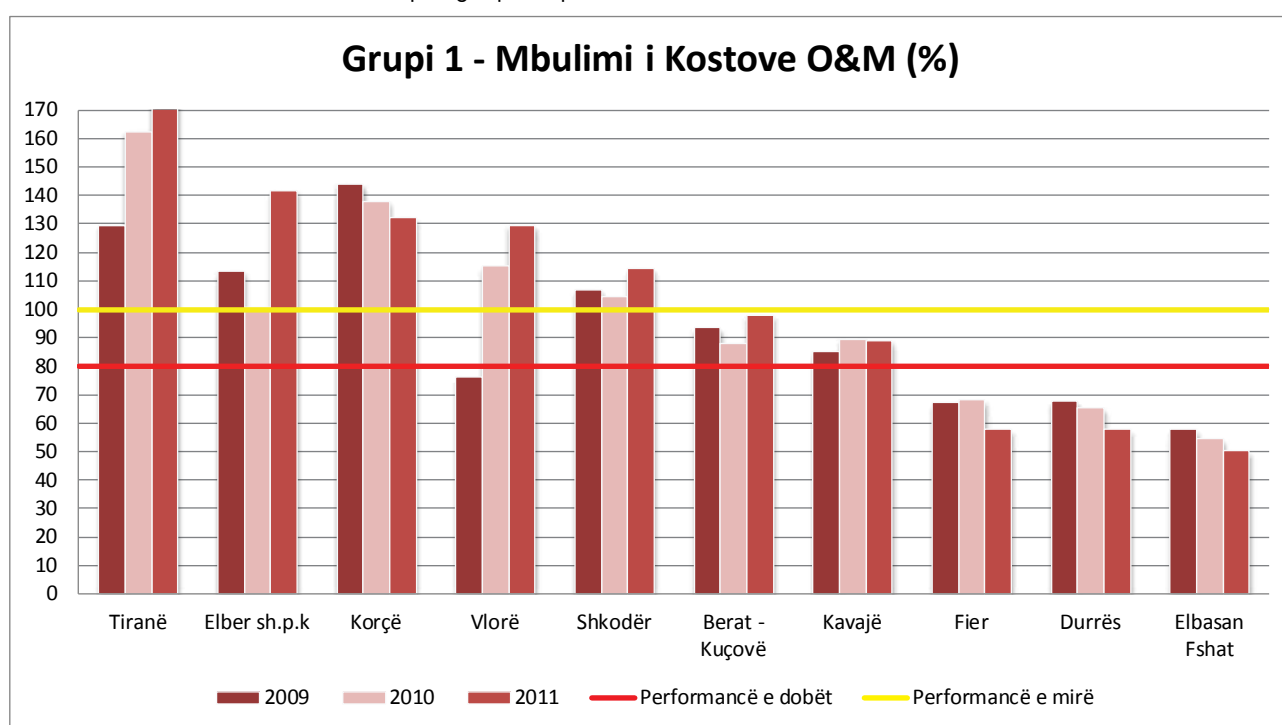
Të gjitha të dhënat e përdorura për analizën e performancës janë marrë nga Njësia e Monitorimit dhe Benchmarking në varësi të Ministrisë së Punëve Publike dhe Transportit/ Drejtoria e Përgjithshme e Ujësjiellës Kanalizime, e cila mbledh dhe përpunon të dhënat raportuara nga vetë shoqëritë. Pavarësisht kontrollit të të dhënave nga stafit i NJMB përsëri ka pasaktësi në të dhënat e raportuara. ERRU ka mbajtur shënim mospërputhjet që kanë dalë gjatë analizës së performancës së vitit 2011, të cilat do të ndiqen dhe verifikohen. Të dhënat e të gjitha shoqërive do të monitorohen nga afër duke nisur nga viti 2012. Lidhur me këtë ERRU do të vërë në zbatim kompetencat e tij ligjore për të kryer inspektime në vend me qëllim verifikimin e të dhënave që raportohen nga shoqëritë.

¹¹ Për TKP Efienca e Stafit, objektivi i benchmarking është më i lartë për shoqëritë e vogla, duke marrë parasysh faktin që shoqëritë më të mëdha (të cilat u shërbejnë zakonisht zonave me densitet popullsie më të madhe) e kanë më të lehtë të mbajnë më të ulët numrin e stafit për 1000 lidhje.

4.1 Mbulimi i Kostove të Operimit dhe Mirëmbajtjes

Kostot e Operimit dhe Mirëmbajtjes janë kostot që i nevojiten shoqërisë për funksionimin e sistemit dhe mirëmbajtjen e infrastrukturës. Zërat kryesore të kostove O&M janë kostot për stafin, kimikatet, energjinë dhe kosto të tjera. Këto kosto duhet të jenë të arsyeshme dhe të justifikueshme nga pikëpamja ekonomike. Treguesi “Mbulimi i Kostove O&M” shpreh se deri në çfarë mase kostot e drejtpërdrejta O&M (pa amortizimin) mbulohen nga të ardhurat e realizuara. Ky është një nga treguesit kryesorë që bën të mundur vlerësimin e situatës financiare të një shoqërie. Në 2011, ky tregues ishte në nivelin 100.6% në shkallë sektori, duke përmbushur në këtë mënyrë përpara parashikimeve një nga objektivat strategjike kryesorë të qeverisë për 2013: mbulimin 100% të kostove O&M me të ardhurat e realizuara nga shoqëritë. Mbulimi i plotë i kostove O&M, paraqitur me vijën e verdhë në grafikët e performancës më poshtë, ishte përcaktuar si benchmarking i performancës së mirë nga ERRU.

Grafiku 2: Mbulimi i Kostove O&M për grupin 1 për vitin 2011

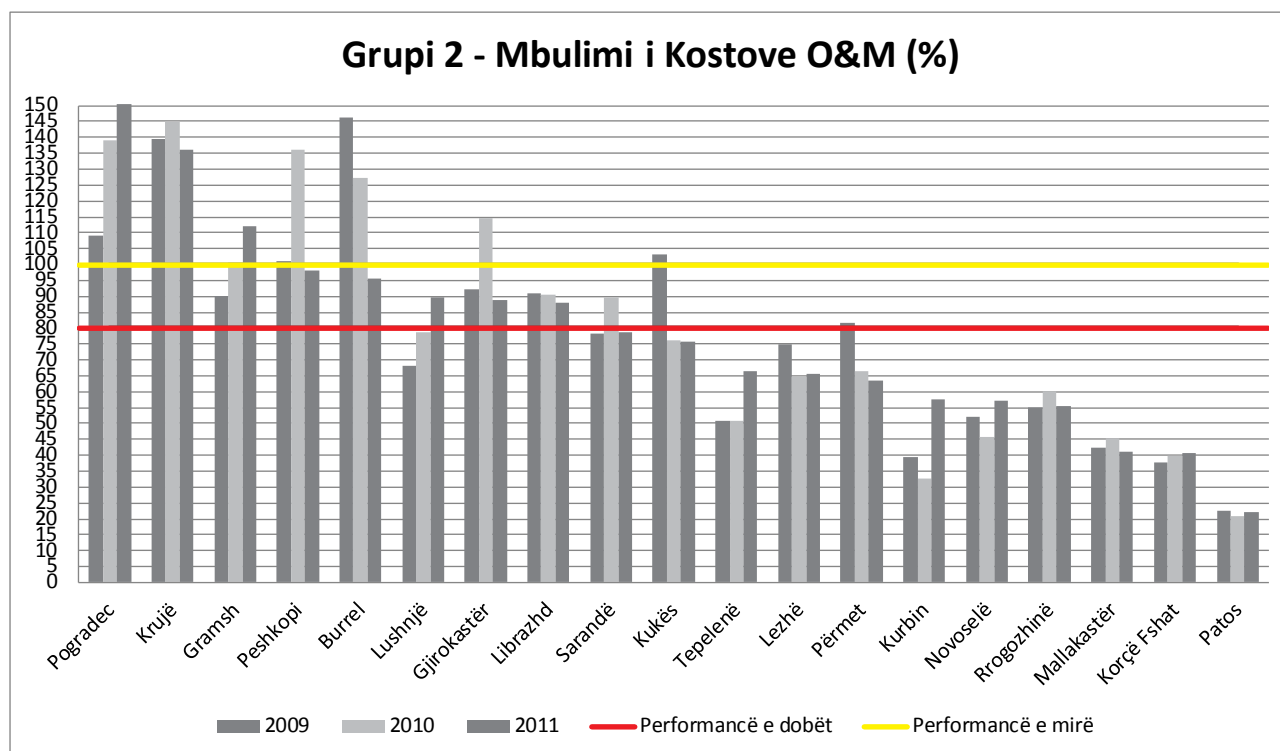


Në grupin e parë, shoqëria me performancën më të mirë për vitin 2011 është SHA UK Tiranë, e ndjekur nga Elber SHPK, SHA UK Korçë, SHA U Vlorë dhe SHA UK Shkodër, të cilat kanë arritur 100% mbulim të kostove O&M, duke përmbushur në këtë mënyrë benchmarking e performancës së mirë të vendosur nga ERRU. Shoqëria Elber SHPK ka arritur të përmirësojë mbulimin e kostove O&M me 41.4% krahasuar me vitin e kaluar duke shënuar në këtë mënyrë progresin më të madh në 2011¹². Gjithashtu, progres kanë bërë SHA UK Shkodër (10.4%) dhe SHA UK Berat-Kuçovë (10.3%). Nëse i referohemi vitit 2009, SHA U Vlorë dhe SHA UK Tiranë kanë përmirësuar ndjeshëm këtë tregues, përkatësisht me 53.7% dhe 52.4%.

¹² Përveç rastit kur është përcaktuar ndryshe, analizimi i tendencës në të gjithë raportin gjithmonë i referohet ndryshimeve krahasuar me vitin e mëparshëm (2010-2011). Çdo ndryshim i cituar në tekst nuk shpreh përqindjen e ndryshimit të arritur por vetëm diferencën niveleve të treguesit në dy vite të ndryshme.

Shoqëria me performancën më të dobët është SHA U Elbasan Fshat me më pak se 50% mbulim të kostove O&M për vitin 2011. Gjithashtu, tendenca në rënie kanë raportuar SHA U Fier (-10.3%) dhe SHA UK Durrës (-7.7%). Këto tre shoqëri vazhdojnë të funksionojnë në kufijtë e performancës së dobët poshtë vijës së kuqe. Një nga shoqëritë me performancën më të mirë ka regjistruar gjithashtu përkeqësim në mbulimin e kostove O&M: për SHA UK Korçë ky tregues është ulur me 5.7% si pasojë e rritjes së kostove operative të largimit dhe përpunimit të ujërave të ndotura, rikonstruksionit dhe zgjerimit të rrjetit të kanalizimeve, si dhe vënies në funksionim të impiantit të trajtimit vetëm për një periudhë prove gjatë vitit 2011.

Grafiku 3: Mbulimi i Kostove O&M për grupin 2 për vitin 2011

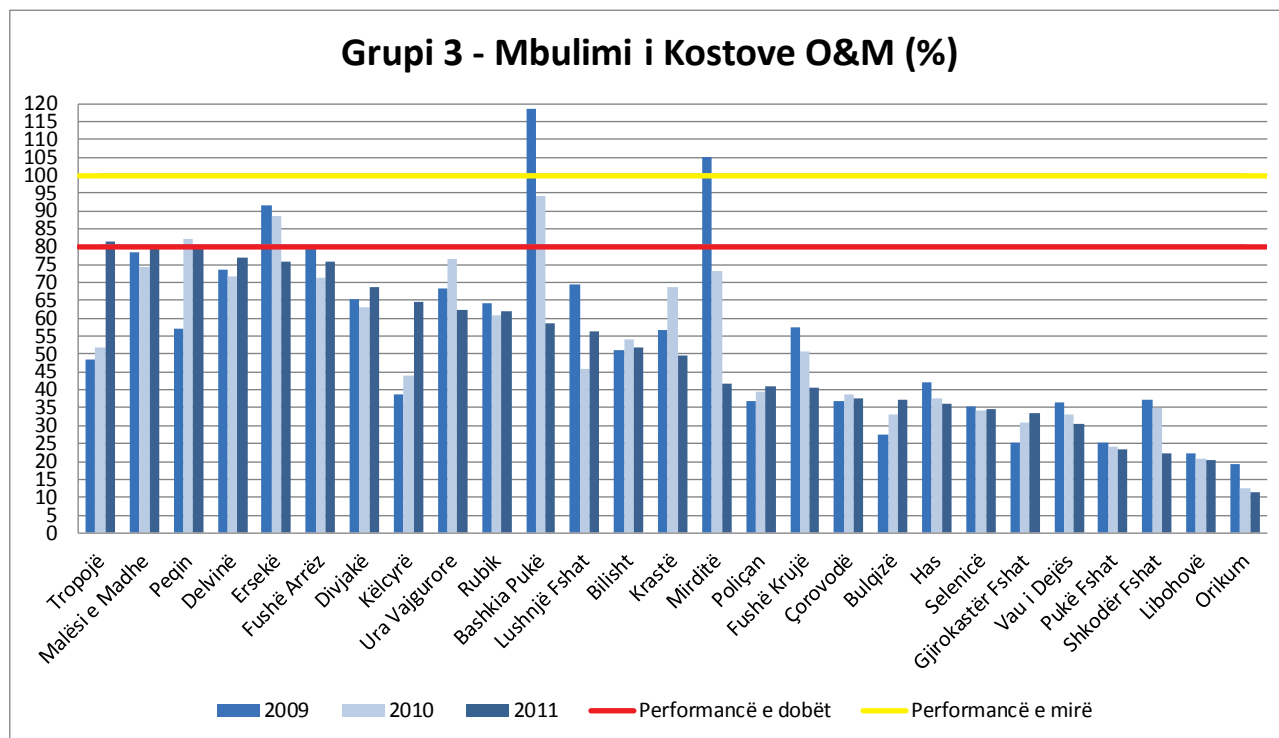


Në grupin e dytë, vetëm 3 nga 19 shoqëri kanë arritur mbulim 100% të kostove O&M për vitin 2011, përkatësisht SHA UK Pogradec, SHA UK Krujë dhe SHA U Gramsh. Nivelin më të mirë të këtij treguesi e ka arritur SHA UK Pogradec me 154.6%. Shoqëria me performancën më të dobët në grup është SHA U Patos, ku vetëm 21.9% e kostove O&M mbulohen nga të ardhurat. Performancë të dobët lidhur me këtë tregues kanë raportuar edhe dhjetë shoqëri të tjera të cilat qëndrojnë nën kufirin e performancës së dobët (80%, treguar nga vija e kuqe): SHA UK Sarandë me 78.7%, SHA UK Kukës me 75.5%, SHA U Tepelenë me 66.4%, SHA UK Lezhë me 65.6%, SHA U Përmet me 63.3%, SHA U Kurbin me 57.5%, SHA U Novoselë me 57.3%, SHA UK Rrogozhinë me 55.5%, SHA UK Mallakastër me 40.9% dhe SHA U Korçë Fshat me 40.7%.

SHA U Kurbin ka arritur progresin më të mirë në përmirësimin e këtij treguesi. Megjithatë vazhdon të mbulojë më pak se 60% të kostove O&M kjo shoqëri në 2011 ka pasur një rritje prej 24.7%. Nëse krahasimi bëhet me shifrat e vitit 2009, përmirësimin më të mirë në mbulimin e kostove O&M e ka SHA UK Pogradec me 45.6%. Progres të mirë kanë raportuar gjithashtu edhe shoqëritë SHA U Gramsh, SHA UK Lushnjë, dhe SHA U Novoselë, të cilat nga viti 2010 deri në vitin 2011 kanë përmirësuar mbulimin e kostove O&M me rreth 11%. Këto shoqëri kanë bërë përpjekje konstante për të përmirësuar situatën e tyre financiare. Në përmirësimin e raportit ndërmjet kostove dhe të ardhurave kanë ndikuar mbajtja nën kontroll e kostove, rritja e të ardhurave si rezultat i përmirësimit të nivelit të faturimit dhe rritja e tarifave.

Në këtë grup përfshihen gjithashtu edhe shoqëritë të cilat kanë pasur tendenca shumë negative gjatë periudhës 2009-2011, të tilla si SHA UK Burrel (-50.7%), SHA UK Kukës (-27.5%) dhe SHA U Përmet (-18.2%). Nga 2010 deri në 2011 është SHA U Peshkopi e cila ka shënuar rënien më të madhe në mbulimin e kostove O&M me 37.9%.

Grafiku 4: Mbulimi i Kostove O&M për grupin 3 për vitin 2011



Në këtë grup, asnjë nga shoqëritë nuk e ka arritur nivelin e benchmarking për vitin 2011. Nga 27 shoqëritë e vogla, 14 nuk mund të mbulojnë as 50% të kostove O&M. Vetëm tre shoqëri, SHA U Tropojë, SHA U Malësi e Madhe dhe SHA U Peqin kanë arritur një nivel të pranueshëm të performancës duke iu afruar nivelit minimal të mbulimit të kostove O&M prej 80%. Performanca më e mirë e këtij treguesi është arritur nga SHA U Tropojë me 81.3%, dhe shoqëria me performancën më të dobët është SHA U Orikum, me vetëm 11.5%.

Tendenca e këtij treguesi, në grupin e 3, nga 2010 deri në 2011 ka qenë negative, pasi për 15 nga 27 shoqëritë ka pësuar rënie. SHA UK Mirditë dhe SHA UK Bashkia Pukë kanë shënuar rënien më të madhe lidhur me këtë tregues, ku mbulimi i kostove O&M është ulur respektivisht me 31.5% dhe 35.7%. Edhe për disa shoqëri të tjera mbulimi i kostove O&M ka pasur rënie me më shumë se 10% të tilla si: SHA UK Krastë (-19.1%), SHA U Ura Vajgurore (-14.4%), SHA UK Ersekë (-12.8%) dhe SHA U Shkodër Fshat (-12.7%).

Nga ana tjetër, shoqëritë e mëposhtme kanë arritur të kenë përmirësim të konsiderueshme në mbulimin e kostove O&M nga të ardhurat e tyre krahasuar me një vit më parë, duke përmirësuar në këtë mënyrë situatën financiare: SHA U Tropojë me 29.3% dhe SHA U Këlcyrë me 20.9%.

Përfundime

Në të tre grupet, 38 shoqëri mbulojnë me të ardhurat e tyre më pak se 80% të kostove O&M, rezultat ky jo i kënaqshëm. Kjo situatë tregon se shumica e shoqërive nuk arrijnë të kenë performancë të pranueshme, aq më pak performancë të mirë. Një problem serioz paraqesin ato shoqëri që mbulojnë

më pak se gjysmën e kostove O&M dhe mbështeten tek subvencionet e buxhetit të shtetit për të vazhduar funksionimin. Situata e paqëndrueshme financiare e këtyre shoqërive duhet të trajtohet si çështje me prioritet duke patur parasysh objektivin strategjik të qeverisë për ndërprerjen e subvencioneve operative.

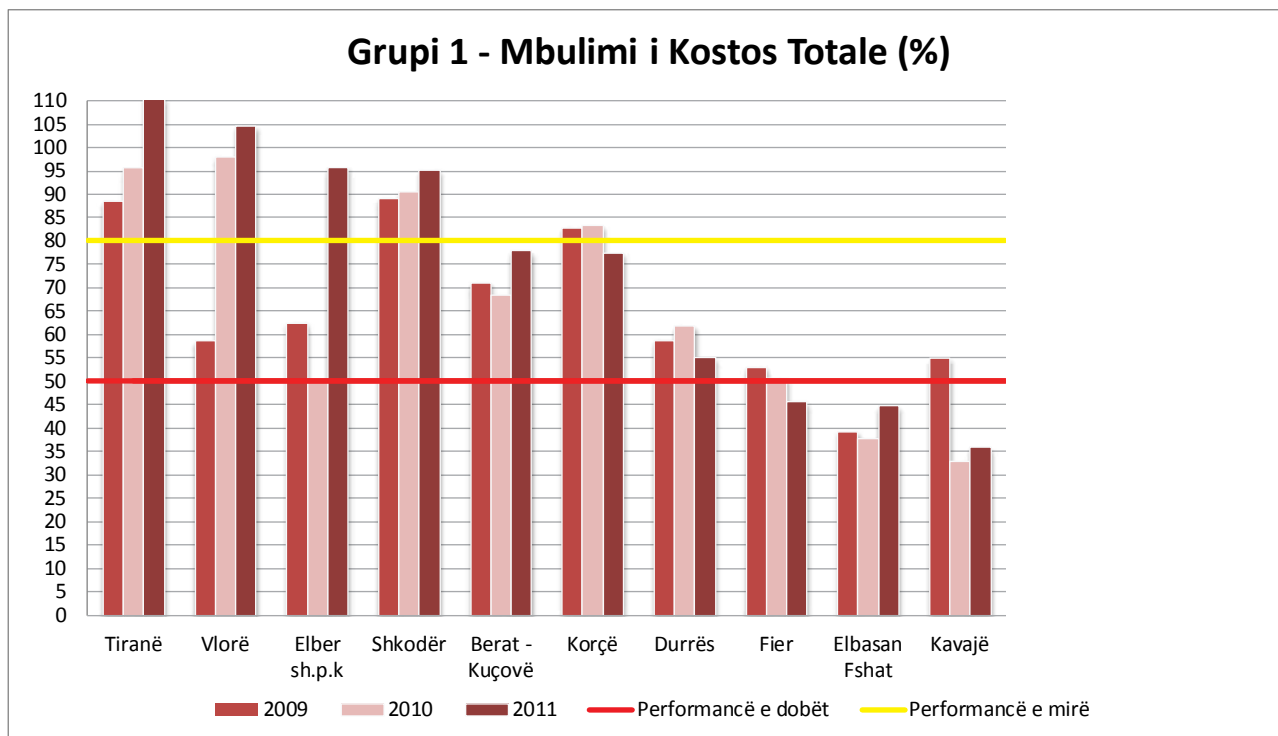
Në vitin 2012, shoqëritë që nuk kanë arritur nivelin e benchmarking do t'ju kërkohet të përcaktojnë objektiva të qarta në mënyrë që të arrihet një balancë më e mirë mes kostove dhe të ardhurave. Ekziston hapësira për rritjen e tarifave, por shoqëritë duhet të përmirësojnë efiçencën e tyre në lidhje me: faturimin dhe arkëtimin, kontrollin e kostove, sidomos kostot për stafin dhe energjinë, të cilat përbëjnë edhe pjesën më të madhe të kostove O&M. Në kushtet kur prodhimi është tre herë më shumë se sasia e faturuar duket qartë, që një pjesë e kostove të energjisë elektrike dhe jo vetëm, janë jo efektive. Shoqëritë duhet të marrin në shqyrtim potencialet e mundshme të kursimit të energjisë dhe të kontrollojnë humbjet dhe shpërdorimet në konsumin e ujit. Kjo është veçanërisht e rëndësishme në ndryshimin e tarifave, duke qënë se ERRU nuk do të miratojë asnjë rritje tarife në nivelin e kërkuar nga shoqëria për sa kohë nuk do të jenë përmbushur treguesit kryesorë të performancës për Efiçencën e Energjisë dhe Ujin pa të Ardhura. Gjithashtu përmirësimi i menaxhimit të burimeve njerëzore; reduktimi i stafit të tepërt dhe rritja e efiçencës në punë mund të përkthen në kursime të konsiderueshme financiare. Për të identifikuar pikat e nisjes drejt një efiçencë më të mirë, shoqëritë duhet të analizojnë kapitujt për KPT-të (Uji pa të Ardhura, Nivelin e Matjes dhe Efiçenca e Stafit).

Për ERRU, mbulimi i kostove O&M përbën objektivin aktual si hap i parë drejt mbulimit të plotë të kostove në të ardhmen. Vendimet mbi tarifën kanë ndikim mbi të ardhurat e mundshme të shoqërisë dhe për rrjedhojë edhe mbi mbulimin e kostove O&M, por ndryshimi i tyre duhet të lidhet me cilësinë e shërbimit të ofruar. ERRU do të stimulojë dhe mbështesë përpjekjet e shoqërive për të përmirësuar shërbimet ndaj klientëve të tyre, por nga ana tjetër kërkon që shoqëritë të marrin në konsideratë të gjitha opsionet për të rritur efiçencën operacionale. Në zbatim të Metodologjisë për Vendosjen e Tarifave, miratimi i rritjes së tarifave do të jetë i kushtëzuar me arritjen e objektivave të përcaktuar të performancës.

4.2 Mbulimi i Kostos Totale

Objektiv kryesor i çdo shoqërie nga pikëpamja financiare është mbulimi i kostove totale (kostot operacionale plus amortizimin dhe kostot kapitale, d.m.th interesi/shlyerja e huave) me të ardhurat e realizuara nga veprimtaria e saj kryesore dhe nga shërbimet e tjera. Bazuar në strategjinë e qeverisë për sektorin ujësjellës kanalizime ky objektivi do të arrihet gradualisht, duke filluar së pari me mbulimin e kostove operative dhe ato të mirëmbajtjes (O&M). Në vitin 2011, mesatarja për mbulimin e kostos totale për sektorin është 74%.

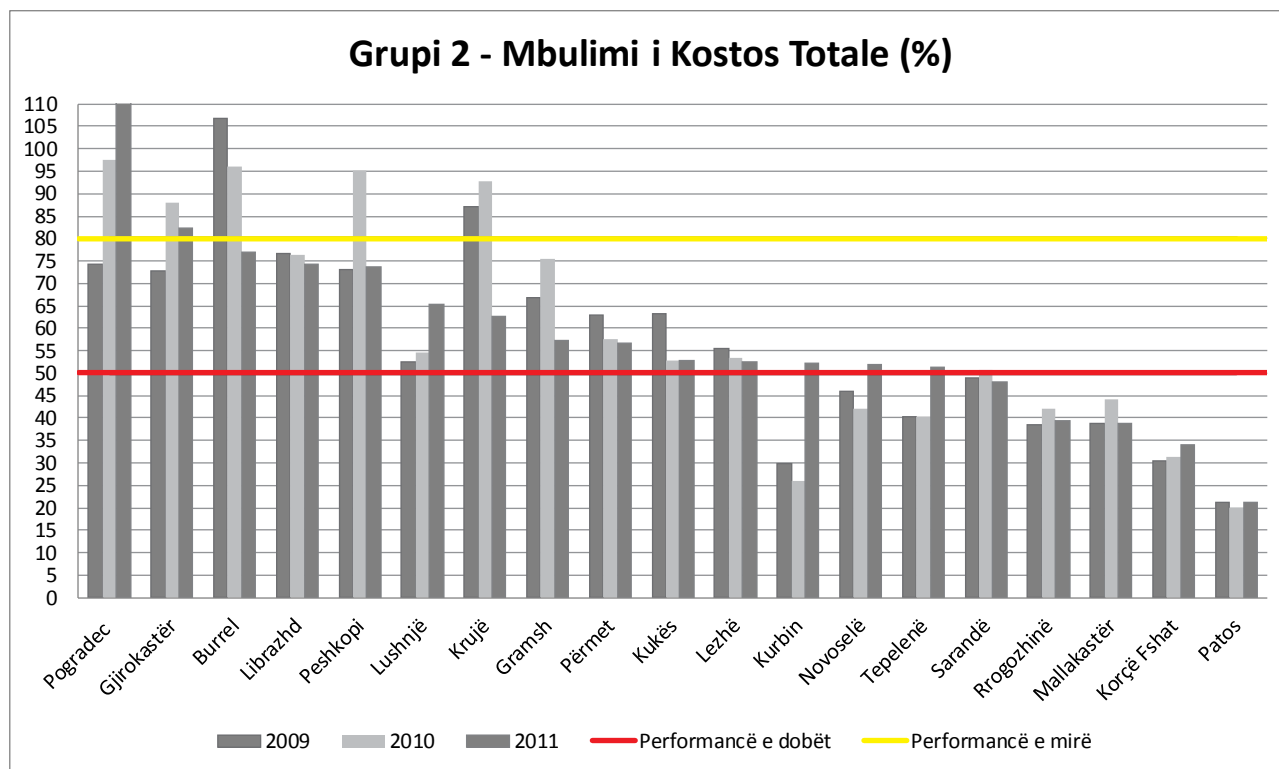
Grafiku 5: Mbulimi i Kostos Totale për grupin 1 për vitin 2011



Në grupin e parë mbulimi i kostos totale varion dukshëm mes shoqërive më të mëdha. SHA UK Tiranë kryeson listën me përqindjen më të lartë të këtij treguesi duke e kaluar kufirin e 100% me 10.8%. Në vitin 2011, përveç SHA UK Tiranë, rezultatin mbi kufirin e benchmarking për performancë të mirë (80%) e kanë arritur katër edhe shoqëri të tjera: SHA U Vlorë (104.6%), SHA UK Elber (95.9%) dhe SHA UK Shkodër (95.2%). SHA UK Kavajë renditet në fund të grupit për performancë financiare shumë të dobët, me vetëm 36% mbulim të kostos totale.

Krahasuar me vitin e mëparshëm grafiku tregon se tendencën më pozitive në mbulimin e kostos totale paraqet SHA UK Elber, e cila e ka përmirësuar atë me 45.7%¹². SHA UK Tiranë me një rritje prej 15.2% të këtij treguesi. Edhe shumica e shoqërive të tjera të këtij grupi kanë pasur përmirësim në mbulimin e kostos totale të këtij treguesi që varion me 3.1% deri në 9.6%, me përjashtim të SHA UK Durrës, SHA UK Korçë dhe SHA UK Fier, që kanë pasur rezultate negative në këtë drejtim (përkatësisht -6.7%, -5.6% dhe -4.9%). Krahasuar me nivelin e këtij treguesi në vitin 2009, rezulton se SHA U Vlorë ka bërë përmirësime të dukshme gjatë dy viteve të fundit, ku mbulimi i kostove totale është rritur me (46.1%), ndërsa SHA UK Kavajë nuk ka arritur të rekuperojnë humbjet e mëdha të pësuar në 2010, kur mbulimi i kostos u ul me 21.9%.

Grafiku 6: Mbulimi i Kostos Totale për grupin 2 për vitin 2011

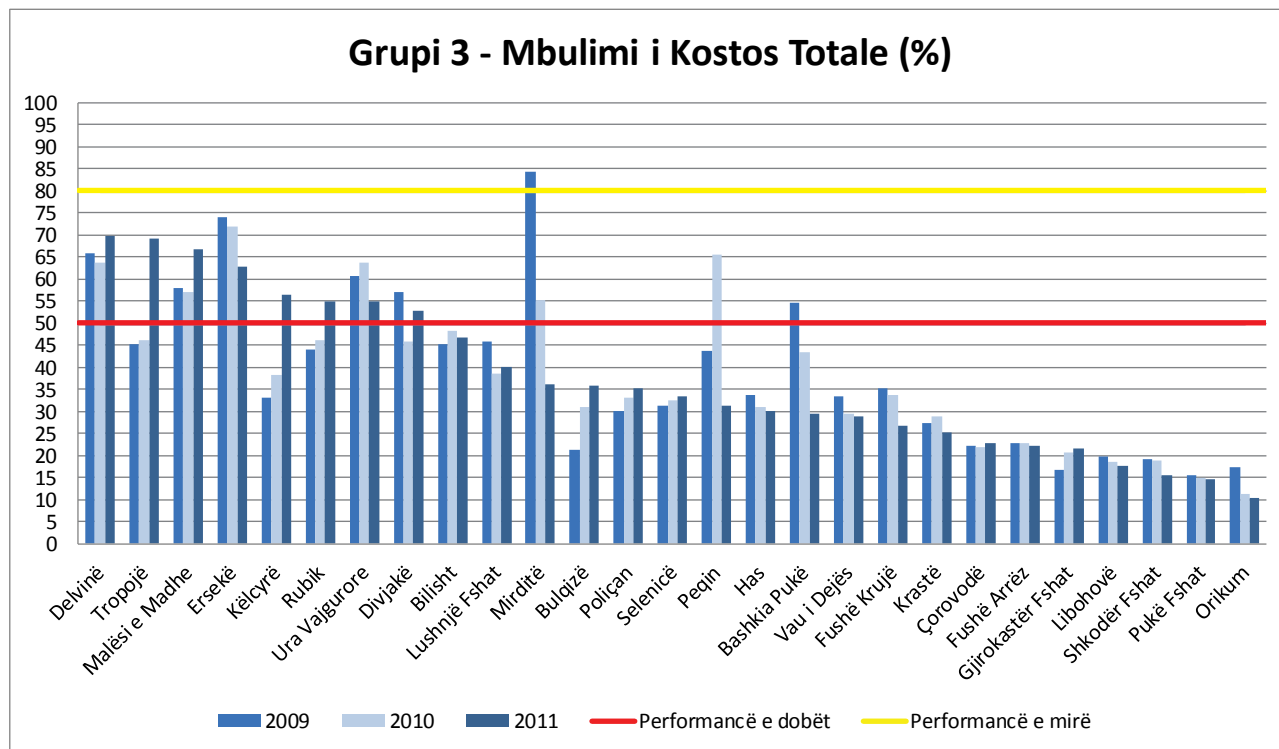


Në grupin 2, SHA UK Pogradec ka arritur ta tejkalojë mbulimin e koston totale për vitin 2011 (113.8%), duke u bërë kështu shoqëria me performancën më të mirë në grup për dy vjet radhazi. Ky rezultat shumë i mirë ka ardhur kryesisht si rrjedhojë e përmirësimeve në efikasitetin operacionale, siç është përshkruar më poshtë tek përfundimet. Shoqëria tjetër në këtë grup që ka arritur performancë të mirë mbi nivelin e benchmarking prej 80% është SHA UK Gjirokastrë me 82.4% të mbulimit të koston totale. Në ndryshim nga këto shoqëri, SHA UK Sarandë, SHA UK Rrogozhinë, SHA UK Mallakastër, SHA U Korçë Fshat dhe SHA U Patos kanë performancë të dobët dhe nuk janë në gjendje të mbulojnë as 50% të kostove të tyre totale. SHA U Patos renditet e fundit me 21.1% mbulim të koston totale.

Për shumicën e shoqërive (11 nga 19) ky tregues është përkeqësuar nga viti 2010 në vitin 2011. Rënie me më shumë se 5% në mbulimin e koston totale janë regjistruar nga SHA UK Krujë (-30.4%), SHA U Peshkopi (-21.4%), SHA UK Burrel (-19.2%), SHA U Gramsh (-18.1%), SHA UK Gjirokastrë (-5.7%) dhe SHA UK Mallakastër (-5.1%). Tendencë e këtij treguesi për SHA UK Krujë ve në dukje rëndësinë e ndryshimit të tarifave në kohë: megjithëse kostoja e materialeve dhe e energjisë elektrike apo shërbimeve është rritur në mënyrë konsiderueshme, tarifat nuk kanë ndryshuar që nga viti 2004 pasi shoqëria nuk ka aplikuar më pranë ERRU për ndryshim tarife.

Ndryshimet pozitive më të mëdha për këtë tregues janë raportuar nga SHA U Kurbin (26.3%), SHA UK Pogradec (16.1%), SHA UK Tepelenë (11.1%), SHA UK Lushnjë (10.9%) dhe SHA U Novoselë (9.9%), të cilat kanë arritur të përmirësojnë situatën e tyre financiare. Shoqëria SHA U Kurbin ka treguar përmirësimin më të madh të këtij treguesi në grup por ende i duhet të punojë për të arritur kufirin e performancës së "pranueshme".

Grafiku 7: Mbulimi i Kostos Totale për grupin 3 për vitin 2011



Asnjë nga shoqëritë e grupit 3, që përfshin pothuajse gjysmën e shoqërive ujësjetllës kanalizime në Shqipëri, nuk e ka arritur nivelin e benchmarking prej 80% për performancë të mirë, dhe më pak se një e treta kanë arritur kufirin e performancës së “pranueshme” me mbi 50% të këtij treguesi. Nga këto shoqëri, performancën më të mirë e ka pasur SHA U Delvinë me mbulim 69.7% të kostos totale; SHA U Orikuq qëndron në skajin tjetër, duke mbuluar vetëm një përqindje të vogël të kostove totale (10.5%) me të ardhurat.

15 nga 27 shoqëritë kanë treguar tendencë negative nga 2010 deri në 2011, ku shoqëritë SHA U Peqin (-34.2%), SHA UK Mirditë (-19.1%) dhe SHA UK Bashkia Pukë (-13.9%) kanë regjistruar rëniet më të mëdha në përqindjen e mbulimit të kostos totale. Nga ana tjetër, 12 shoqëri UK kanë arritur të përmirësojnë performancën e tyre, 6 nga të cilat në mënyrë shumë domethënëse, me më tepër se 5%: SHA U Tropojë (23.0%), SHA U Këlcyrë (18.1%), SHA U Malësi e Madhe (9.6%), SHA UK Rubik (8.9%), SHA U Divjakë (6.9%) dhe SHA U Delvinë (6.1%).

Pavarësisht faktorëve të jashtëm që kanë pasur ndikim në situatën financiare të shoqërive, gjithashtu vihet re një mungesë iniciative dhe përpjekjesh menaxheriale për të përmirësuar përqindjet e ulëta të mbulimit të kostove. 10 nga shoqëritë e këtij grupi nuk kanë aplikuar asnjëherë për ndryshim tarife kurse 5 shoqëri të tjera operojnë me tarifa të vendosura në periudhën 2003-2006. ERRU do të vazhdojë përpjekjet e saj për të inkurajuar këto shoqëri që të aplikojnë për ndryshim të tarifave.

Përfundime

Në vitin 2011 niveli mesatar i mbulimit të kostos totale për sektorin është në nivelin 74%, në 7.4% më shumë se vitin e kaluar, gjë që tregon tendencën e këtij treguesi drejt nivelit 80% të benchmarking të ERRU. Nga analiza e performancës vihet re se rezultatet më të mira të mbulimit të kostos totale janë arritur nga shoqëritë më të mëdha ujësjetllës kanalizime ndërsa shumë shoqëri të vogla vazhdojnë të varen nga burimet e jashtme financiare, me pak ose aspak të ardhura të mbetura për tu investuar.

Në vitin 2011 në totalin e kostos përqindjen më të madhe (79.2%) e zënë kostot e personelit, të energjisë elektrike dhe amortizimit, ky i fundit zë 20.3% të totalit të kostos. Këto shifra tregojnë se shoqëritë duhet të shikojnë mundësinë për të ulur shpenzimet e operimit dhe mirëmbajtjes, siç trajtohet në detaje në kapitullin paraardhës (4.1). Por në disa raste, siç tregojnë edhe shembujt, ndryshimi i tarifave është i nevojshëm dhe i domosdoshëm, pasi të ardhurat nuk i përmbushin më nevojat e shoqërive për mbulimin e kostos.

Lidhur me këtë tregues SHA UK Pogradec, ku kombinimi i menaxhimit të mirë dhe orientimi i duhur investimeve kanë sjellë rezultate optimale, mund të përdoret si shembull që duhet ndjekur edhe nga shoqëritë e tjera. Monitorimi i furnizimit me ujë ka bërë që shoqëria të jetë në gjendje të kontrollojë konsumin dhe të reduktojë humbjet, duke sjellë për pasojë një prodhim më të ulët, që ka ndikuar në reduktimin e kostos të energjisë. Gjithashtu menaxhimi i mirë i burimeve njerëzore ka sjellë ulje të kostove të personelit. Nga ana tjetër shoqëria ka rritur nivelin e të ardhurave nëpërmjet identifikimit dhe faturimit të të gjithë klientëve brenda zonës së shërbimit, gjë që është shoqëruar me përmirësime në cilësinë e shërbimeve (të tilla si p.sh furnizimi me ujë tani bëhet për 21 orë/ditë) dhe përpjekje për të rritur ndërgjegjësimin e publikut për të paguar për shërbimet që ai merr.

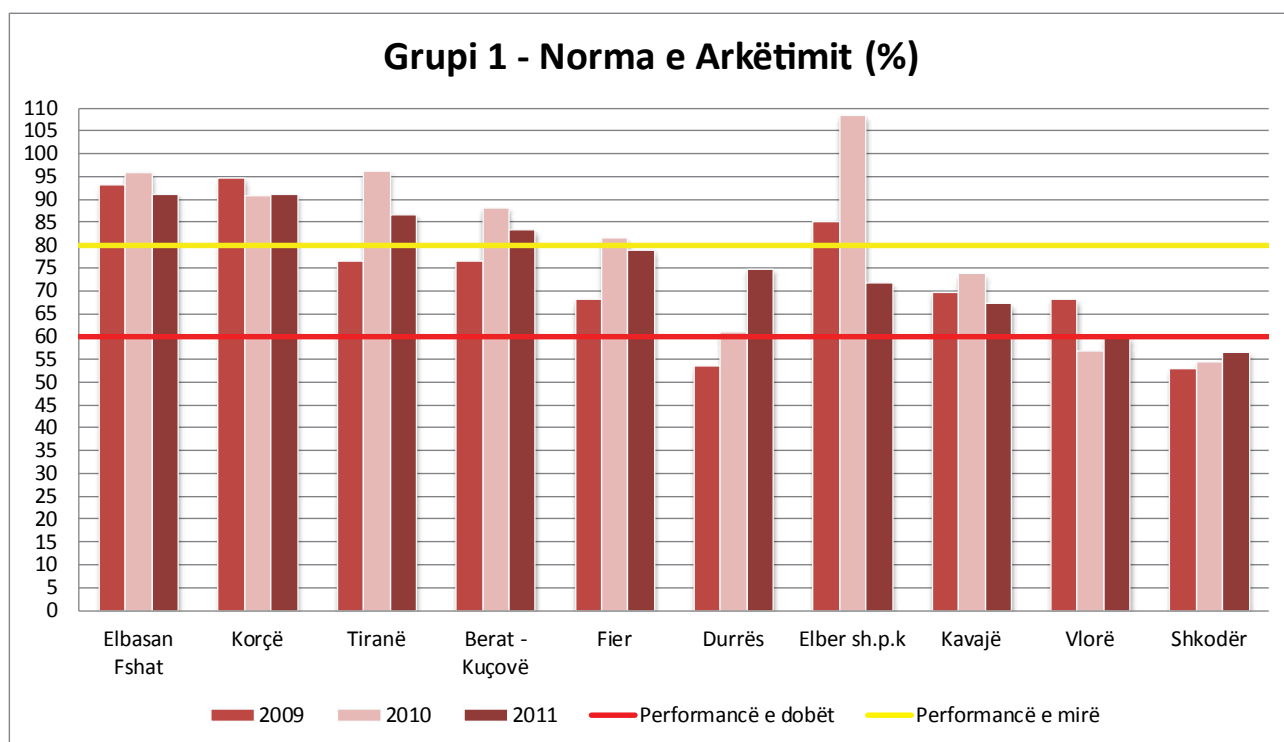
Në rastin kur shoqëritë kanë kryer investime kapitale të financuara nga huatë, mirëmbajtja e investimit si dhe kështet e shlyerjes janë shtesa në koston totale. Është e qartë se veçanërisht shoqëritë më të dobëta financiarisht do të vazhdojnë të kenë nevojë për financime nga buxheti i shtetit apo nga donatorët për kryerjen e investimeve të cilat do të sjellin përmirësime në ofrimin e shërbimeve. ERRU mbështet objektivin strategjik të qeverisë për hartimin e planeve të biznesit si mjet për investime, për menaxhimin, planifikimin dhe monitorimin e investimeve, si dhe planifikimin për kthimin e investimeve. Hartimi i planeve të biznesit duhet të jetë një nga drejtimit kryesore të shoqërive në vitin 2012 dhe vitet në vazhdim. Shumë shpejt ERRU do të hartojë një Udhëzues për Planet e Biznesit, ku do të specifikohen kërkesat rregullatorit që duhet të përfshihen në planet e biznesit të shoqërive.

4.3 Norma e Arkëtimit

Norma e arkëtimit është raporti i shumës së faturuar për shërbimet e ofruara dhe të ardhurave të mbledhura të arkëtuara nga klientët. Ky tregues na lejon të kuptojmë se sa efektive është një shoqëri për të garantuar likuiditetin e saj. Në thelb, performanca e mirë në lidhje me normën e arkëtimit është funksion menaxherial.

Në vitin 2011, norma mesatare e arkëtimit në sektorin ujësjetëlës-kanalizime është 79.9%, e cila është 6.1% më pak se sa objektivi strategjik i sektorit për vitin 2012. Sipas strategjisë së sektorit ujësjetëlës kanalizime ky tregues duhet të rritet çdo vit me 2% dhe të arrijë nivelin 98% në 2017.

Grafiku 8: Norma e Arkëtimit për grupin 1 për vitin 2011

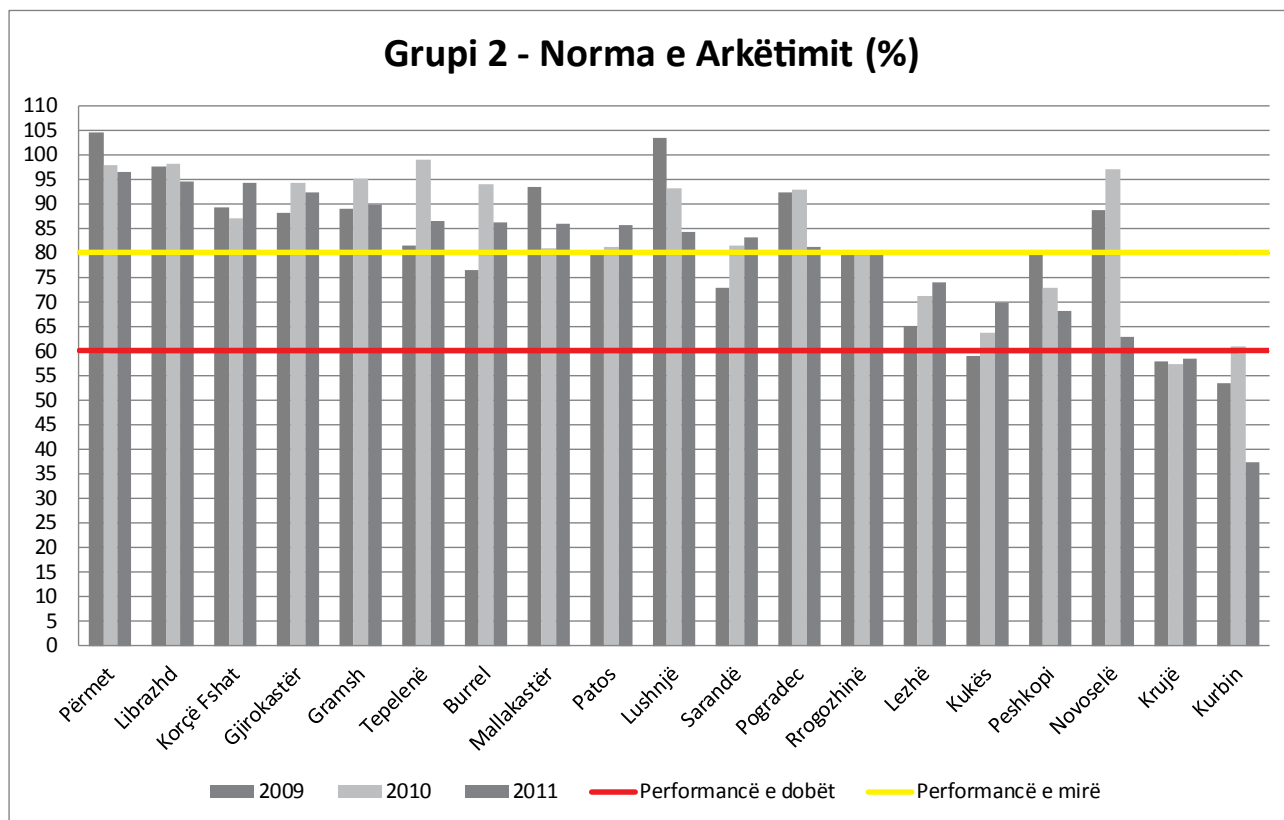


Siç ilustron edhe nga grafiku, në grupin e parë, SHA U Elbasan Fshat dhe SHA UK Korçë janë shoqëritë me performancën më të mirë për vitin 2011 për këtë tregues përkatësisht me 91.1% dhe 91%, ndërkohë edhe SHA UK Tiranë (86.7%) dhe SHA UK Berat-Kuçovë (83.3%) kanë pasur performancë të mirë duke e tejkaluar benchmarking prej 80% të ERRU. Performanca më e dobët për këtë tregues në vitin 2011 është regjistruar nga SHA U Vlorë (59.7%) dhe nga SHA UK Shkodër (56.6%), ku norma e arkëtimit ka qenë nën vijën e kuqe.

Gjatë vitit 2011, gjashtë nga dhjetë shoqëritë e këtij grupi kanë tendencë negative në normën e tyre të arkëtimit. Shoqëritë të cilat kanë pësuar rënie krahasuar me vitin paraardhës janë SHA UK Fier (-2.6%), SHA U Elbasan Fshat (-4.8%), SHA UK Berat-Kuçovë (-4.9%), SHA UK Kavajë (-6.4%), SHA UK Tiranë (-9.3%) dhe SHA UK Elber (-36.5%), kjo e fundit me tendencën më negative.

SHA UK Durrës ka treguar në mënyrë të vazhdueshme përmirësime të këtij treguesi gjatë periudhës 2009-2011. Si rezultat i punës për përmirësimin e sistemit të faturimit dhe arkëtimit dhe i gjetjes së mënyrave për ti bërë klientët të paguajnë; siç janë fushatat publicitare apo masat shtrënguese të tilla si ndërprerjet lidhjeve dhe ngritja e padive gjyqësore ndaj debitorëve, shoqëria ka arritur të rrisë normën e arkëtimit me 21.2% nga 2009 deri në 2011.

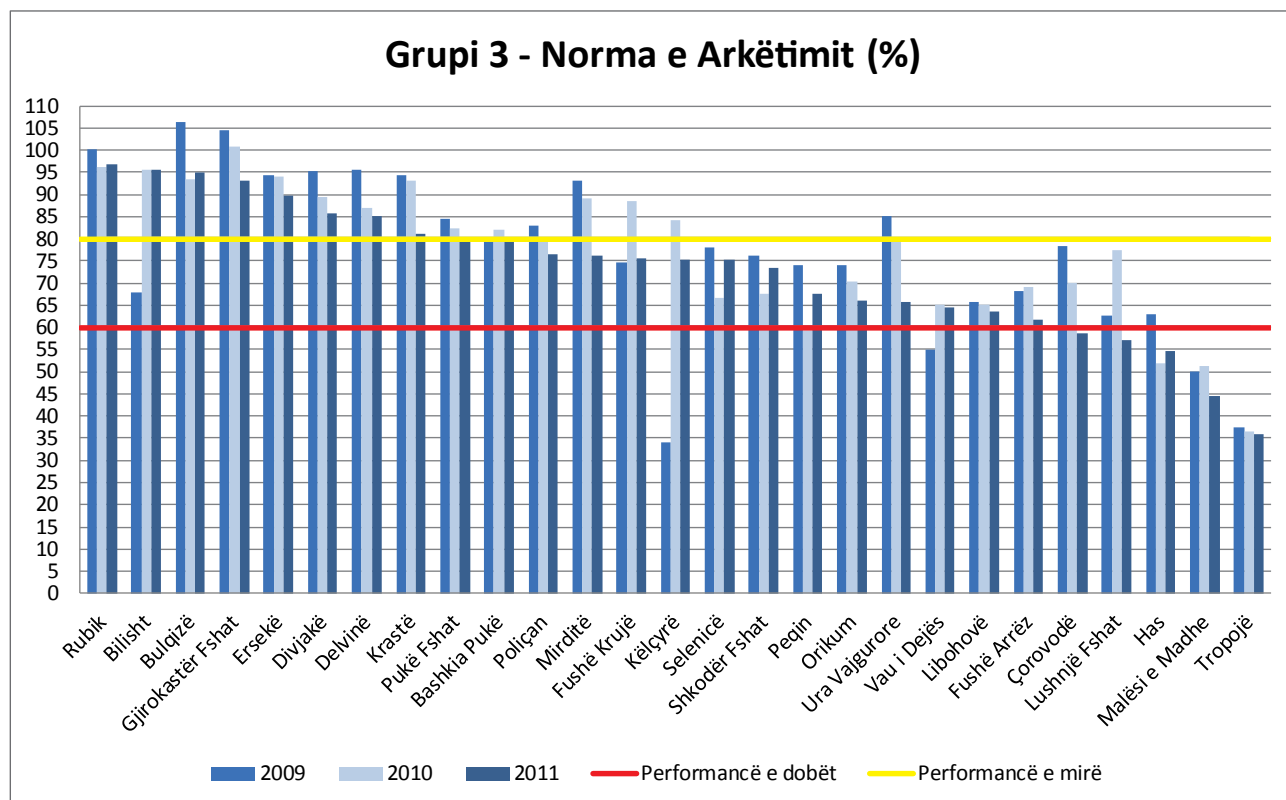
Grafiku 9: Norma e Arkëtimit për grupin 2 për vitin 2011



Në grupin e dytë, 12 shoqëri tregojnë se kanë një performancë të mirë me mbi 80% të normës së arkëtimit. Performanca më e mirë i përket SHA U Përmet ku norma e arkëtimit është 96.3%. Vetëm dy nga shoqëritë e këtij grupi janë pozicionuar nën vijën e kuqe me performancë të dobët në arkëtime; SHA UK Krujë (58.4%) dhe SHA U Kurbin (37.4%).

Nga analiza e tendencës së këtij treguesi vihet re se vetëm gjashtë shoqëri në këtë grup duket se kanë ndryshime pozitive domethënëse krahasuar me vitin e kaluar. Shoqëria me tendencën më pozitive që nga 2009 dhe me performancë brenda kufijve të mirë është SHA UK Sarandë, me një përmirësim prej 10.2%. Nga 2010 deri në 2011, disa prej shoqërive kanë bërë regres të dukshëm në normën e tyre të arkëtimit. SHA U Novoselë ka regjistruar rënien më të madhe të këtij treguesi me -34% e ndjekur nga SHA U Kurbin me -23.4%.

Grafiku 10: Norma e Arkëtimit për grupin 3 për vitin 2011



Nga 27 shoqëritë në grupin e tretë, tetë prej tyre kanë normë arkëtimi më të madhe se 80%, që është njëkohësisht edhe objektivi i performancës së mirë, 14 janë në kufijtë e performancës së pranueshme ndërsa pesë shoqëri arketojnë më pak se 60% të të ardhurave të tyre nga faturimi. Në këtë pikë, SHA UK Rubik është shoqëria me performancën më të mirë, me një normë arkëtimi prej 96.7%, ndërsa me performancën më të dobët është SHA U Tropojë me një normë prej 36%.

Tendenca e përgjithshme në grupin e tretë, gjatë viteve 2010 deri 2011, ka qenë negative. Për shumicën e shoqërive, 21 nga 27 prej tyre, norma e arkëtimit ka qenë më e ulët në 2011 sesa gjatë vitit paraardhës. Tendencën më të dobët e ka pasur SHA U Lushnjë Fshat, e cila e ka reduktuar normën e saj të arkëtimit me 20.1%. Reduktime të ndjeshme janë regjistruar gjithashtu në shoqëritë SHA U Ura Vajgurore (-13.7%), SHA UK Mirditë (-13.1%), SHA UK Fushë Krujë (-12.9%), SHA UK Krastë (-12%), dhe SHA U Çorovodë (-11.4%). Përmirësimet më të mëdha lidhur me këtë tregues janë arritur nga shoqëritë SHA U Selenicë, SHA U Peqin dhe SHA U Shkodër Fshat, ku norma e arkëtimit është rritur përkatësisht me 8.6%, 8.2% dhe 5.8%. Po të shohim tendencën nga 2009 deri në 2010, SHA U Këlcyrë ka raportuar përmirësim domethënës në rritjen e normës së arkëtimit me 41.4 % si pasojë e riorganizimit institucional.

Përfundime

Në përgjithësi, rënia që vërehet në normën mesatare të arkëtimit në sektor (me 4.3% në 2011 krahasuar me 2010) përbën shqetësim për ERRU-në. Arkëtimi i borxheve të këqija vazhdon të jetë problematik në shumë raste. Pak prej shoqërive duket se janë duke bërë përpjekje të qëndrueshme me qëllim rritjen e normës së arkëtimit. ERRU vë re se në shumicën e rasteve stafi drejtues duhet ti kushtojnë vëmendje më të madhe faturimit në kohë dhe arkëtimit efektiv në mënyrë që të përmirësojnë kështu qëndrueshmërinë financiare të shoqërive. Nëse shoqëritë do të mbështeten

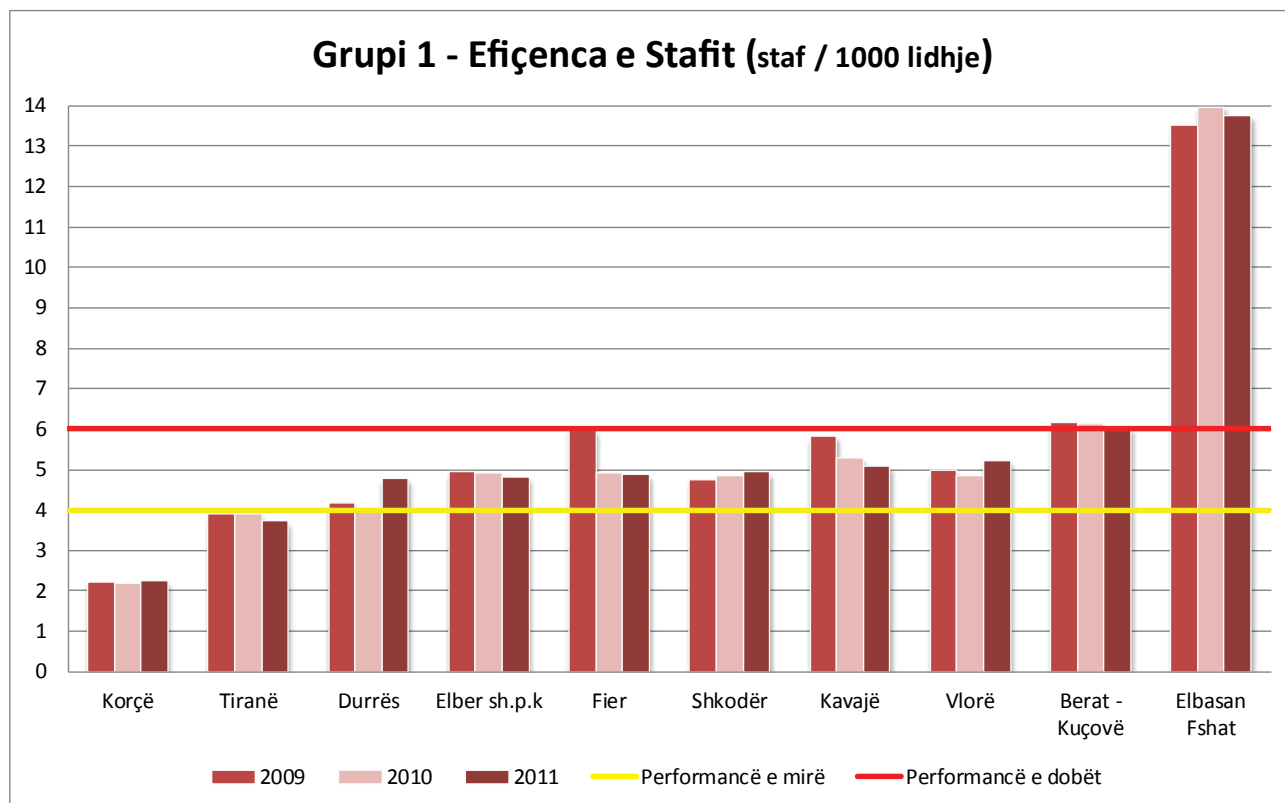
më shumë se sa duhet në mënyra të tjera për të financuar likuiditetin do lindi kosto shtesë për konsumatorët (si në rastin e huave bankare) dhe shoqërinë në tërësi (kur deficitet mbulohen me subvencione).

ERRU nxit të gjitha shoqëritë që të ndjekin shembullin e performuesve më të mirë lidhur me këtë tregues dhe të marrin masa në mënyrë që të sigurojnë në të ardhmen qëndrueshmërinë e tyre financiare. Faturimi sistematik i të gjithë klientëve brenda zonës së tyre të juridiksion, krijimi i lehtësirave për kryerjen e pagesave duke hapur zyra të kujdesit ndaj klientit lehtësisht të arritshme, ofrimin e mënyrave bashkëkohore të kryerjes së pagesave, si dhe identifikimi i klientëve problematikë dhe gjithashtu futja në përdorim e arkëtimit të detyruar; të gjitha këto, kontribuojnë në arritjen e një norme më të mirë të arkëtimit. Të dhënat e studimit mbi 'Perceptimin e Qytetarëve lidhur me Cilësinë e Shërbimeve Ujësjiellës Kanalizime' (2012), tregojnë se shoqëritë që ofrojnë shërbime cilësore nuk hasin vështirësi në arritjen e normës së arkëtimit. Madje, një shumicë domethënëse e klientëve janë shprehur të gatshëm për të paguar rritjen e tarifave, me kusht që këto rritje të shoqërohen me përmirësime në cilësinë e shërbimeve që ju ofrohen.

4.4 Efiçenca e Stafit

Përmirësimi i efiçencës operacionale është parakusht për arritjen e standarteve më të larta të shërbimit, gjë që përbën edhe objektivin kryesor të funksionit rregullator. Duke qenë se kostoja e personelit për momentin zë një përqindje të madhe të kostove të O&M të shoqërive ujësjetëlës kanalizime në Shqipëri, treguesi i efiçencës së stafit është një tregues i vlefshëm për të kuptuar potencialin që duhet shfrytëzuar për rritjen e efiçencës në punë, dhe në këtë mënyrë të rritjes së efiçencës së përgjithshme. Treguesi i përdorur për të vlerësuar efiçencën e stafit llogaritet duke pjesëtuar numrin e punonjësve për 1000 lidhje.

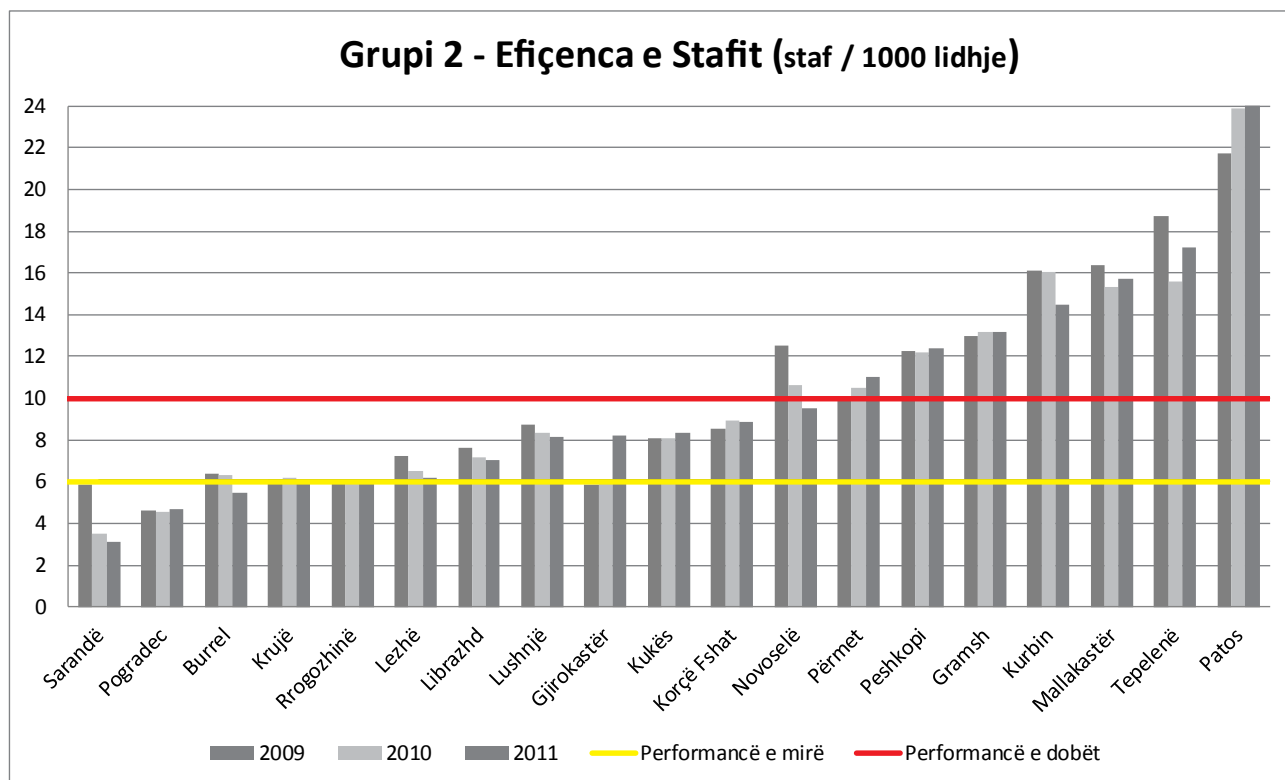
Grafiku 11: Efiçenca e Stafit për grupin 1 për vitin 2011



Grafiku i mësipërm tregon renditjen e shoqërive në grupin 1 për vitin 2011: me më pak se 6 punonjës për 1000 lidhje vetëm nëntë nga dhjetë shoqëri janë brenda kufirit të pranueshëm të performancës. Gjithsesi vetëm një shoqëri mund të konsiderohet në të vërtetë me performancë të mirë, që në praktikë ka udhëhequr për disa vite grupin lidhur me treguesin e efiçencës së stafit, si rezultat i modernizimit të infrastrukturës pas përfundimit të investimeve të konsiderueshme: SHA UK Korçë e cila ka të punësuar vetëm 2.3 punonjës për 1000 lidhje. Ndërkohë, SHA U Elbasan Fshat, megjithëse ka shënuar një përmirësim të lehtë krahasuar me vitin paraardhës, vazhdon të jetë shoqëria me treguesin më të lartë të stafit, 13.7 punonjës për 1000 lidhje.

Për pjesën më të madhe të shoqërive në këtë grup, lidhur me këtë tregues, ka pasur vetëm ndryshime të vogla pozitive dhe negative krahasuar me vitin paraardhës. Për SHA UK Durrës, treguesi është rritur me pothuaj 1 punonjës për 1000 lidhje, gjë që shpjegohet nga një përditësim i bazës së të dhënave që shoqëria ka bërë: të gjitha lidhjet, kontratat e të cilave kanë skaduar janë hequr nga regjistri i klientit dhe tani shoqëria ka dalë me një shifër më reale të bazës së tanishme të klientëve. SHA UK Kavajë tregon se ka një ecure pozitive gjatë tre viteve të fundit duke rritur numrin e lidhjeve dhe duke ulur në të njëjtën kohë numrin e punonjësve.

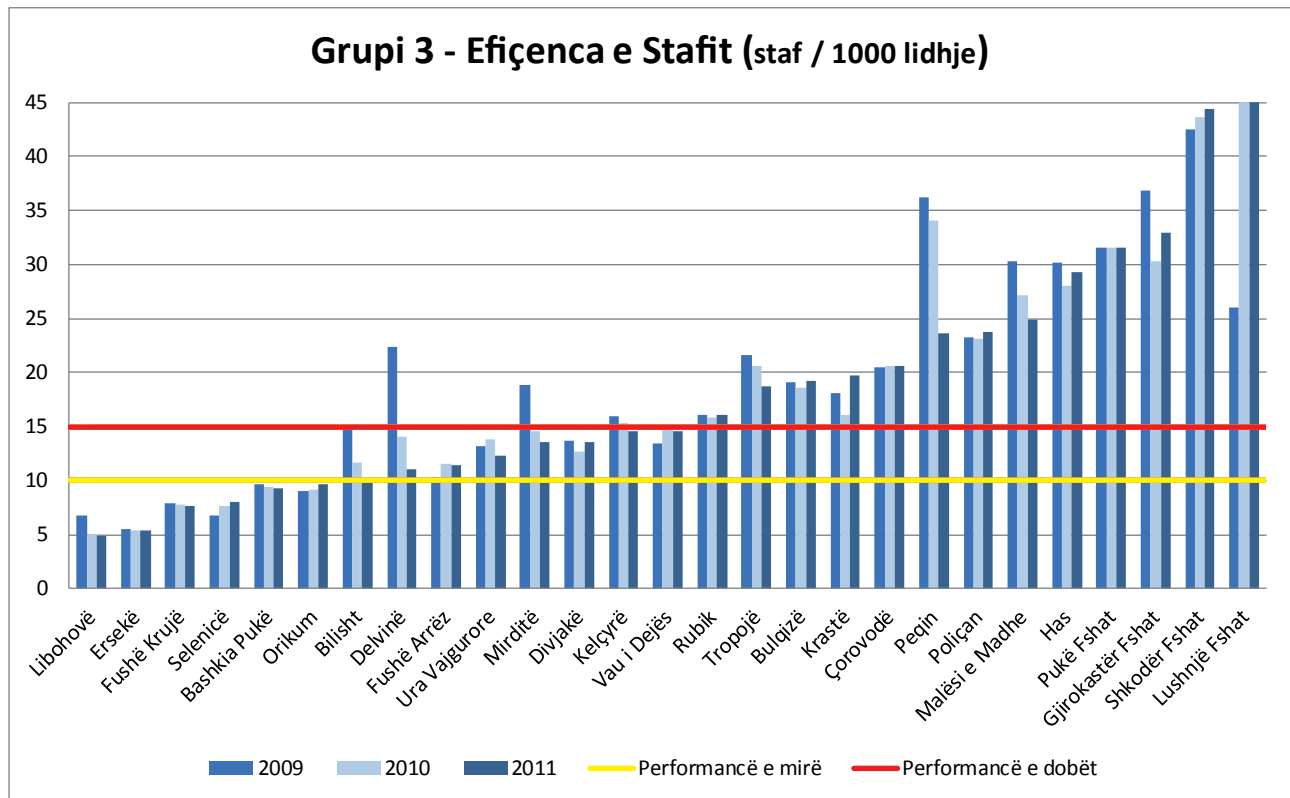
Grafiku 12: Efienca e Stafit për grupin 2 për vitin 2011



Në grupin e dytë, SHA UK Sarandë është shoqëria me performancën më të mirë me 3.2 punonjës/1000 lidhje, i ndjekur nga SHA UK Pogradec me 4.7 punonjës/1000 lidhje. Performancën më të dobët në këtë grup e ka SHA U Patos, ku janë të punësuar 26.2 punonjës për 1000 lidhje. Katër shoqëri kanë arritur objektivin e ERRU-së mbi eficientësinë e stafit në 2011, duke punësuar 6 punonjës/1000 lidhje. Tetë shoqëri të tjera kanë treguar se performanca e tyre është brenda kufijve të pranueshme, gjë që për grupin 2 varion nga 6 deri në 10 punonjës/1000 lidhje.

Gjatë 2011, tendenca e këtij treguesi ka qenë pozitive për nëntë nga nëntëmbëdhjetë shoqëritë e këtij grupi, për shkak se numri i punonjësve për 1000 lidhje është reduktuar krahasuar me vitin paraardhës. Përmirësimin më të madh të eficientësisë e ka arritur SHA U Kurbin, ku treguesi i stafit është ulur me 1.6. Në ndryshim me këtë, tendenca më negative për sa i përket eficientësisë së stafit është raportuar nga SHA UK Gjirokastrë ku janë punësuar 2 punonjës më shumë për 1000 lidhje në 2011 sesa në vitet e mëparshme, duke iu larguar kështu kufirit të performancës së mirë.

Grafiku 13: Efienca e Stafit për grupin 3 për vitin 2011



Grupi i tretë përfshin ato shoqëri efienca e stafit e të cilave arrin numrin më të madh të punonjësve për 1000 lidhje në vend. 20 shoqëri të këtij grupi kanë më tepër se 10 punonjës për 1000 lidhje, që edhe për grupin e 3-të nuk konsiderohet si performancë e mirë nga ERRU-ja. Performuesi më i mirë i grupit është SHA UK Libohovë me 4.8 punonjës për 1000 lidhje. Grafiku tregon se shoqëritë me efiençën më të ulët të stafit janë SHA U Shkodër Fshat me 44.4 punonjës për 1000 lidhje dhe shoqëria SHA U Lushnjë Fshat me 126.8 punonjës për 1000 lidhje¹³. Nga një analizë më e detajuar, kjo mungesë efiençe, në dukje ekstreme, vjen pjesërisht nga ndryshimet në strukturën e klientëve ku në vend të shërbimit të drejtë për drejtë tek klienti, këto shoqëri tani u shesin ujë me shumicë disa komunave të cilat më pas furnizojnë lidhjet individuale. Aktualisht ERRU-ja është duke punuar për të qartësuar bazën ligjore lidhur me shitjen e ujit me shumicë tek palët e treta brenda zonës së shërbimit të një shoqërie.

Në këtë grup, 13 nga 27 shoqëritë e kanë rritur efiençën e stafit ose përmes riorganizimit të strukturës së tyre të personelit ose përmes rritjes së numrit të lidhjeve. Tendenda më pozitive është arritur nga SHA U Peqin, e cila ka reduktuar numrin e punonjësve për 1000 lidhje me 10.5. Ky rezultat është arritur duke rritur numrin e lidhjeve në vitin 2011 me afërsisht 60% krahasuar me vitin paraardhës. SHA U Delvinë gjithashtu ka treguar një ecure të konsiderueshme përmirësimi nga 2009 dhe aktualisht ka të punësuar 11.4 punonjës më pak /1000 lidhje sesa dy vjet më parë. Gjithsesi, për gati gjysmën e operatorëve në grupin 3, tendenda nga 2010 deri në 2011 lidhur me këtë tregues ka qenë negative.

¹³ Efienca e stafit për SHA U Lushnjë Fshat qëndron jashtë grafikut, që për arsye teknike paraqet vetëm maksimumin prej 45 punonjësish për 1000 lidhje.

Përfundime

Ndërsa shumë shoqëri kanë nevojë të rrisin në mënyrë të konsiderueshme përpjekjet e tyre për përmirësimin e efikasitetit të stafit, pothuajse ¼ e shoqërive (13 nga 56) kanë arritur dhe madje e kanë kaluar objektivin e performancës së mirë të vendosur për grupet e tyre përkatëse. Në kuadër të objektivit të përgjithshëm strategjik të sektorit për të arritur qëndrueshmëri financiare përmes përmirësimeve në mbulimin e kostove, mbipunësimi që vërehet dhe/ose nivelet e ulëta të produktivitetit të punonjësve mbeten një shqetësim serioz për ERRU-në. Përmirësimi i efikasitetit të stafit është jo vetëm një element thelbësor i përmirësimit të efikasitetit operacionale; por ndikon edhe në reduktimin e kostove të punës që pasqyrohen gjithashtu pozitivisht edhe në bilanc.

Për të nxitur shoqëritë që të rrisin produktivitetin e stafit të tyre, si tregues i performancës është përzgjedhur treguesi i efikasitetit të stafit për të cilin ERRU-ja do të vendosi objektiva individuale për secilën nga shoqëritë ujësjiellës si pjesë e procesit të ndryshimit të tarifave. Çelësi i suksesit për arritjen e objektivave të performancës lidhur me këtë tregues qëndron në optimizmin e strukturës organizative, përzgjedhjen e punonjësve të kualifikuar, të motivuar dhe të dedikuar, përcaktimin e procedurave të brendshme operacionale, delegimin e detyrave dhe përgjegjësisë dhe zgjerimin e bazës së klientëve.

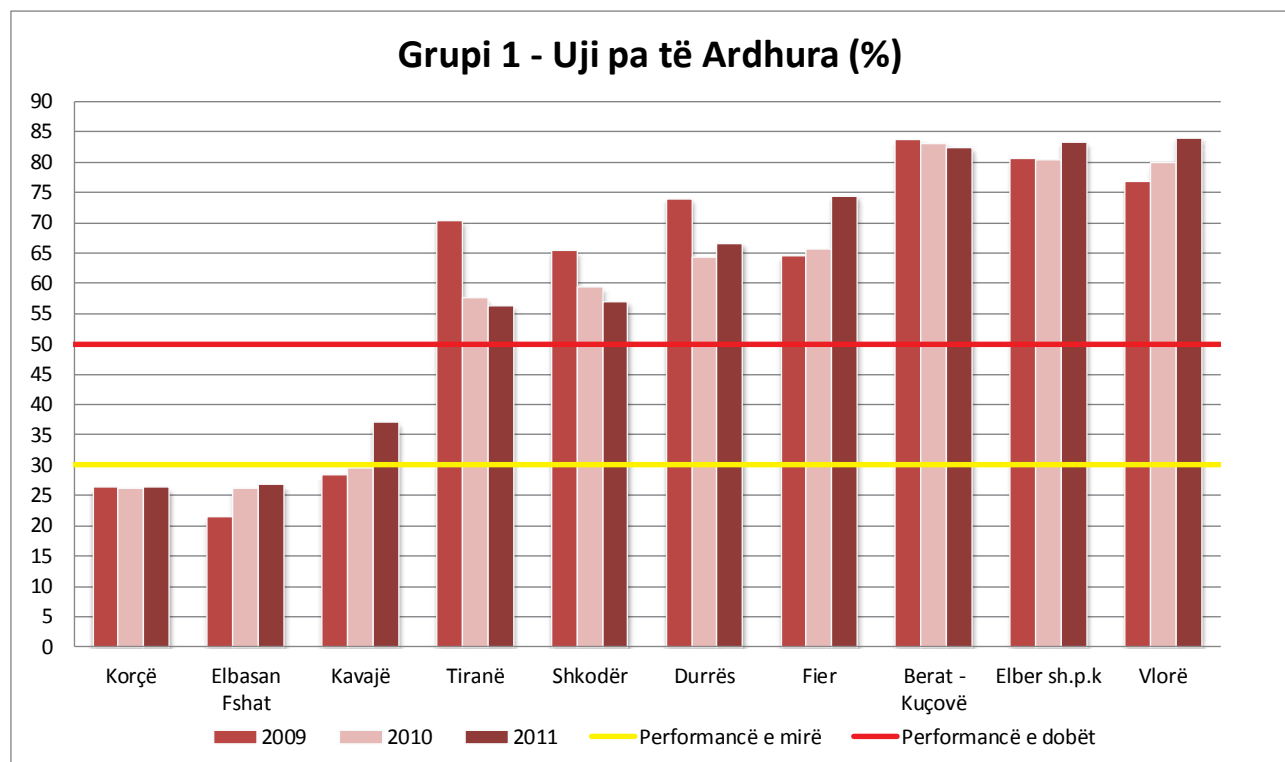
Eksperienca ndërkombëtare tregon që nivelet më të larta të efikasitetit të stafit janë më të lehta për tu arritur nga shoqëritë më të mëdha, si dhe nga ato në zonat urbane ose me densitet të lartë popullsie. Për shoqëritë ujësjiellës më të vogla në Shqipëri ose ato që furnizojnë sipërfaqe të gjera rurale, mungesa e efikasitetit mund të përbëjë një argument për rajonalizimin e operatorëve të shërbimit, megjithëse, analiza e mësipërme provon se edhe sistemet më të vogla mund të performojnë si duhet kur kanë një menaxhim të mirë.

4.5 Uji pa të Ardhura

Uji pa të ardhura përkufizohet si përqindja e sasisë së ujit që 'humbet' nga prodhimi total dhe meqenëse nuk iu faturohet konsumatorëve nuk gjeneron as të ardhura për shoqërinë. Ky përkufizim përfshin si humbjet reale të ujit për arsye teknike (p.sh rrjedhjet në sistemin e shpërndarjes apo në depo) ashtu edhe ato komerciale, që i referohen sasisë së ujit që në fakt shkon tek konsumatori, por që nuk gjeneron të ardhura si rezultat i konsumit të pa ligjshëm, pasaktësive në matje dhe gabimeve në menaxhimin e të dhënave. Uji pa të ardhura ka një ndikim të drejtë për drejtë dhe domethënës në mbulimin e kostove dhe në qëndrueshmërinë financiare të shoqërive duke qenë se humbjet teknike rrisin kostot operative, dhe humbjet komerciale reduktojnë të ardhurat.

Në vitin 2011, prodhimi total i ujit për 56 Shoqëri Ujësjetëlës në Shqipëri ishte 284,294 m³, ndërsa sasia e ujit të shitur ishte vetëm 103,725 m³. Mesatarja e ujit pa të ardhura e sektorit për vitin 2011 prej 63.5% është shumë më e lartë se benchmarking i performancës së dobët (50%) i përcaktuar nga ERRU. Për të arritur objektivin strategjik të sektorit për nivelin e ujit pa të ardhura prej 40% në vitin 2017, është e nevojshme që niveli aktual i këtij treguesi të reduktohet me më shumë se një të tretën. Raportet e humbjeve teknike ndaj humbjeve komerciale nuk janë të sakta për momentin, për shkak të nivelit të ulët të matjeve në shumë nga sistemet e furnizimit me ujë, siç edhe përmenden në kapitullin 4.6 (TKP Niveli i Matjes). Edhe në strategjinë kombëtare të sektorit theksohet se ekziston një numër i konsiderueshëm lidhjesh të paligjshme ose të paregjistruara në të gjithë Shqipërinë. Duhet patur parasysh që pjesa më e madhe e analizës në këtë kapitull bazohet mbi të dhëna të përllogaritura dhe vlerësuara nga shoqëritë dhe jo mbi të dhëna të matura.

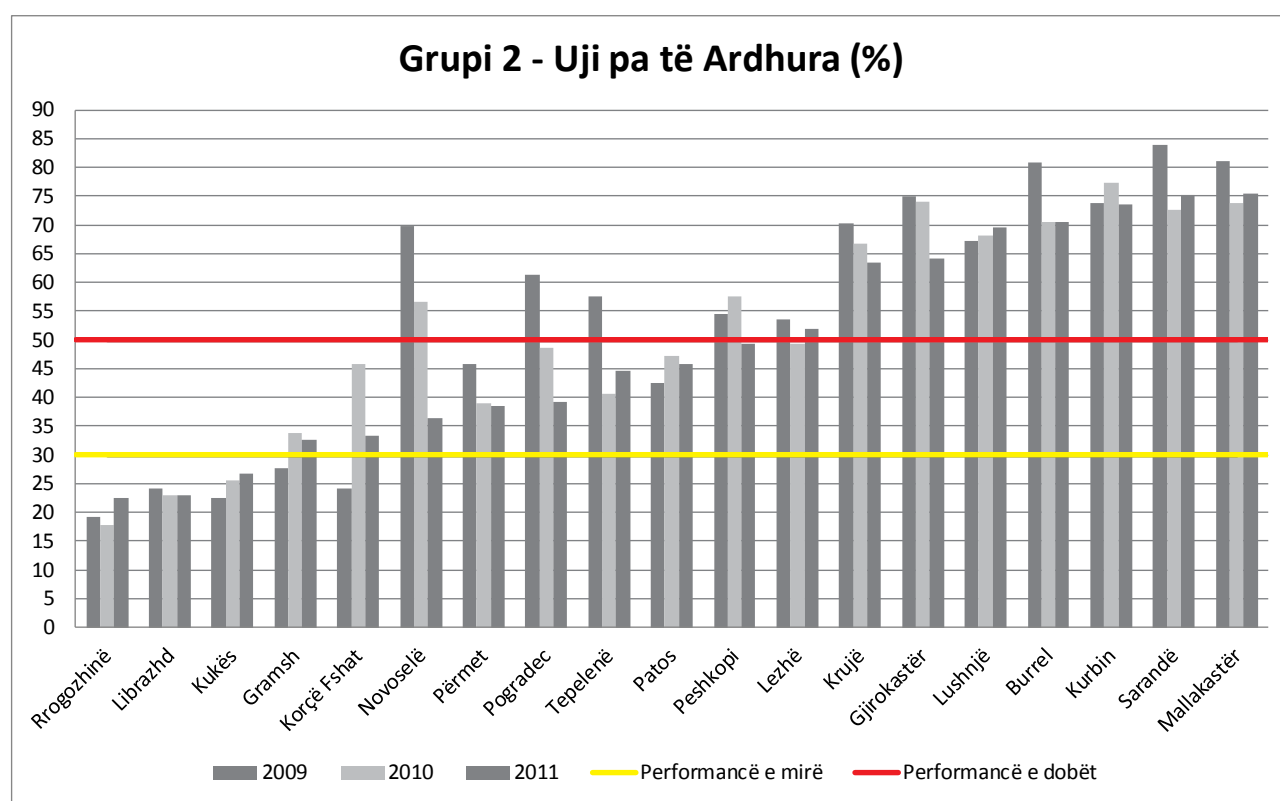
Grafiku 14: Uji pa të Ardhura për grupin 1 për vitin 2011



Grafiku i mësipërm jep një pamje të përgjithshme të ujit pa të ardhura për shoqëritë e grupit të parë. Në këtë grup, SHA UK Korçë dhe SHA U Elbasan Fshat kanë nivelet më të ulëta të ujit pa të ardhura përkatësisht me 26.2% dhe 26.7%. Niveli i ujit pa të ardhura për SHA UK Kavajë në vitet e mëparshme ka qenë në kufirin e performancës së mirë (nën 30%), ndërsa në vitin 2011 është përkeqësuar me 7.7%, duke zbritur në kufirin e pranueshëm. SHA U Vlorë ka treguar performancën më të dobët ku uji pa të ardhura ka arritur nivelin drastik prej 83.9%. Për shtatë nga dhjetë shoqëritë në këtë grup uji pa të ardhura është mbi benchmarking prej 50% gjë që tregon një nivel shumë të dobët të performancës dhe nevojë të menjëhershme për përmirësime.

Duke parë tendencën për vitet 2009 - 2011, shoqëritë SHA UK Tiranë, SHA UK Shkodër dhe SHA UK Durrës kanë bërë progres domethënës duke reduktuar nivelin e ujit pa të ardhura përkatësisht me -14%, -8.4% dhe -7.4%. Nga ana tjetër, ecuria më negative gjatë kësaj periudhe është vënë re në SHA UK Fier (+9.9%), SHA UK Kavajë (+8.7%) dhe SHA U Vlorë (+7.1%).

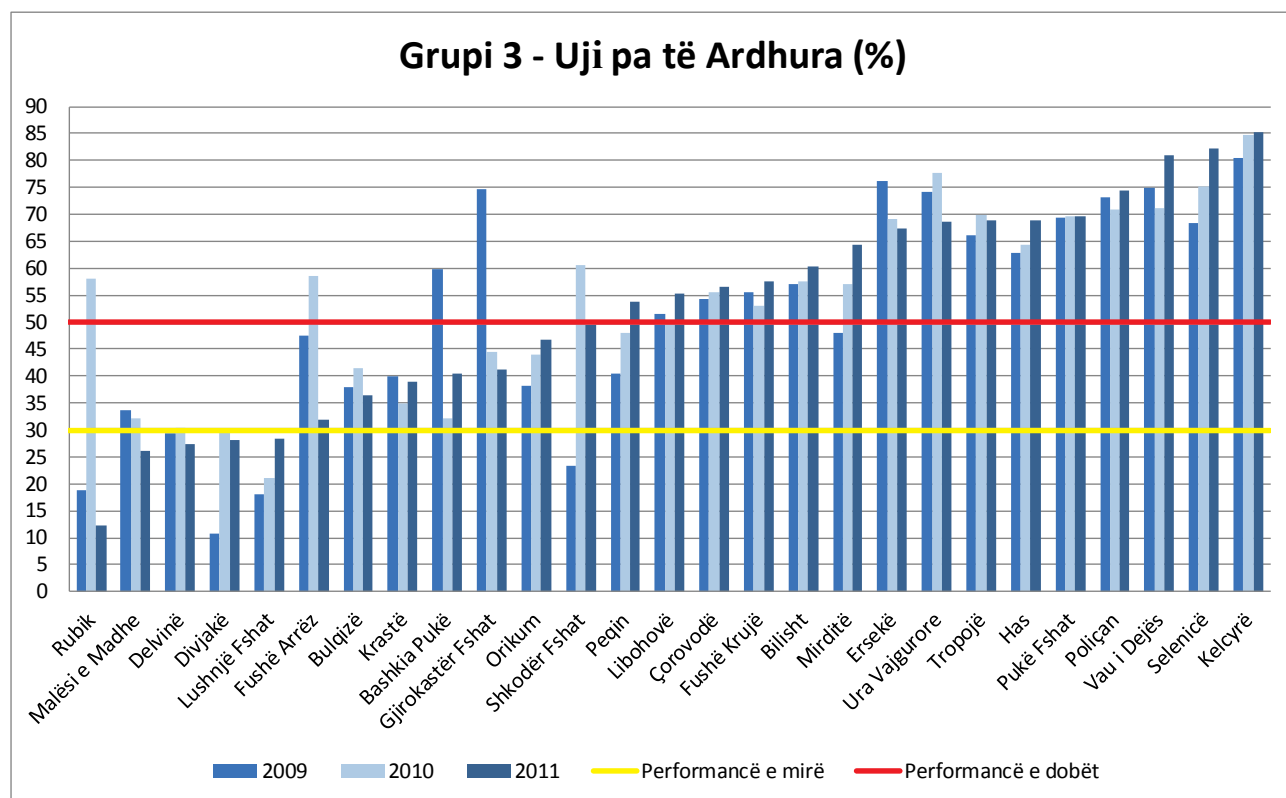
Grafiku 15: Uji pa të Ardhura për grupin 2 për vitin 2011



Shumica e shoqërive në grupin 2 kanë regjistruar nivele shumë të larta të ujit pa të ardhura. Performuesit më të mirë SHA UK Rrogozhinë (22.5%), SHA UK Librazhd (22.9%) dhe SHA UK Kukës (26.7%), kanë arritur të mbeten në zonën e performancës së mirë për tre vitet e fundit, duke e mbajtur nivelin e ujit pa të ardhura nën 30%. Përveç disa përmirësimeve gjatë periudhës 2009-2011, SHA UK Sarandë dhe SHA UK Mallakastër kanë nivelin më të lartë të ujit pa të ardhura për vitin 2011, me 75.3% dhe 75.4%. Shoqëritë SHA UK Krujë, SHA UK Gjirokastrë, SHA UK Lushnjë, SHA UK Burrel dhe SHA U Kurbin kanë treguar gjithashtu një performancë të dobët për tre vite radhazi lidhur me këtë tregues me një nivel mbi 50% të ujit pa të ardhura.

Për pesë nga shoqëritë në këtë grup tendenca e këtij treguesi ka qenë pozitive duke ulur nivelin e ujit pa të ardhura krahasuar me vitin 2010 me më shumë se 5%. Krahasuar me një vit më parë, SHA UK Novoselë udhëheq grupin me një ulje prej 20.3% të ujit pa të ardhura, ndjekur nga SHA U Korçë Fshat me 12.6%. Gjithashtu shoqëritë SHA UK Gjirokastrë (-9.7%), SHA UK Pogradec (-9.4%) dhe SHA U Peshkopi (-8.1%) kanë bërë përmirësime domethënëse gjatë vitit 2011. Gjithsesi, duhet patur parasysh se niveli i ulet i matjes (veçanërisht për SHA U Novoselë më pak se 5%) dhe faturimi aforfe rrisin probabilitetin për gabime. Lidhur me arritjet e SHA UK Pogradec mund të flasim me më shumë besueshmëri pasi niveli i matjes për këtë shoqëri është i lartë (95%), që do të thotë se shifrat e ujit pa të ardhura janë të bazuara në matje reale. Reduktimi i humbjeve ka ardhur si rezultat i kombinimit të investimeve për rehabilitimin e sistemit të furnizimit me ujë, instalimit të matësve në prodhim dhe për konsumatorë individual, ndërprerjes së lidhjeve të paligjshme dhe përmirësimit të sistemit të faturimit.

Grafiku 16: Uji pa të Ardhura për grupin 3 për vitin 2011



Për shoqëritë e grupit të tretë, nivelet e ujit pa të ardhura janë të konsiderueshme. Në vitin 2011, më shumë se gjysma e shoqërive – 15 nga 27 shoqëri – kanë patur performancë të dobët, me një nivel të ujit pa të ardhura mbi 50%. Në bazë të të dhënave të raportuara, SHA UK Rubik udhëheq grupin me nivelin më të ulët të ujit pa të ardhura (12.3%), por luhatjet ekstreme të këtij treguesi gjatë tre viteve të fundit e vënë në pikë pyetje këtë arritje. Performuesi më i dobët jo vetëm i grupit, por edhe në përgjithësi është SHA U Kelcyre ku niveli i ujit pa të ardhura arrin 85.4% në vitin 2011.

Shtatë nga shoqëritë në grupin 3 kanë regjistruar rritje domethënëse të ujit pa të ardhura: SHA UK Libohovë (+5.4%), SHA U Peqin (+5.7%), SHA UK Selenicë (+7%), SHA UK Mirditë (+7.4%), SHA U Lushnjë Fshat (+7.4%), SHA UK Pukë (+8.4%) dhe SHA U Vau i Dejës (+9.7%), kjo e fundit është shoqëria me tendencën më negative për sa i përket këtij treguesi për periudhën 2010-2011.

Nga ana tjetër, pesë shoqëri kanë arritur të reduktojnë në mënyrë të konsiderueshme ujin pa të ardhura gjatë vitit 2011: SHA U Malësi e Madhe (-6.3%), SHA U Ura Vajgurore (-9%), SHA U Shkodër Fshat (-11.1%), SHA UK Fushë Arrëz (-26.8%) dhe SHA UK Rubik (-45.8%). Për SHA U Shkodër Fshat, niveli i ujit pa të ardhura ka pasur luhatje të mëdha nga viti 2009 deri në 2011. Shoqëria ka bërë përmirësime në sistemin e faturimit duke shtuar në regjistrin e klientëve edhe një komunë e cila më parë, megjithëse merrte shërbimin e furnizimit me ujë nuk faturohej.

Përfundime

Analiza e performancës tregon se niveli i ujit pa të ardhura në shumicën e shoqërive është në nivele të papranueshme. Edhe pse besueshmëria e të dhënave nuk është optimale, shifrat janë alarmuese. Për të rritur qëndrueshmërinë financiare, shumë prej shoqërive duhet të ndërmarrin masa urgjente për reduktimin e shpenzimeve të panevojshme që lindin nga mbiprodhimi. Këto masa duhet të përqendrohen kryesisht në uljen e humbjeve komerciale.

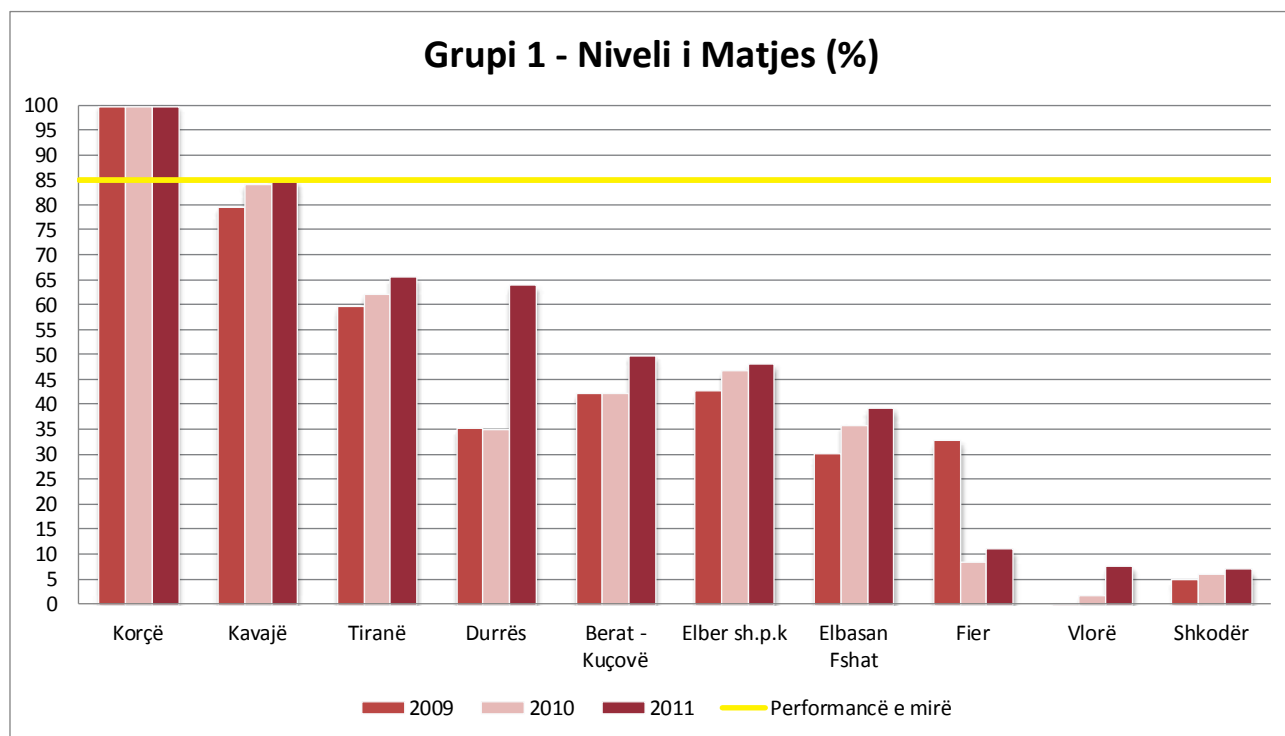
Eksperienca e shoqërive me performancën më të mirë tregon se programet e investimit për zëvendësimin në shkallë të gjerë të infrastrukturës së vjetruar nuk janë e vetmja pikë nga ku fillon reduktimi i ujit pa të ardhura. Njohja e situatës, vlerësimi i saj, përcaktimi objektivave strategjike për uljen e humbjen, janë mundësi që varen nga puna e vet shoqërive. Një pjesë e madhe e të ardhurave që për momentin nuk realizohen mund të rigjenerohen fare thjeshtë vetëm duke u përqendruar në sasinë e ujit të konsumuar por që nuk u faturohet konsumatorëve. Disa prej shoqërive kanë rritur nivelin e të ardhurave nëpërmjet identifikimit, ndërprerjeve ose legalizimit të lidhjeve të paligjshme, siç është rasti i SHA UK Tiranë dhe i SHA UK Durrës, si edhe përmes azhurnimit të bazës së të dhënave të klientëve dhe sistemit të faturimit, si në rastin e SHA UK Pogradec dhe SHA U Shkodër Fshat.

ERRU është i vetëdijshëm se reduktimi dhe kontrolli i ujit pa të ardhura është proces kompleks që kërkon kohë. Mungesa e matësve të ujit në prodhim dhe shpërndarje bën që shumë shoqëri të kenë vështirësi në identifikimin e humbjeve. Sugjerimi i rregullatorit është që të gjitha shoqëritë nëpërmjet bilancit të ujit të vlerësojnë situatën e tyre si dhe të hartojnë planet e veprimit për reduktimin e ujit pa të ardhura. ERRU nëpërmjet instrumenteve dhe strategjive rregulluese afatgjata dhe pjesëmarrjes aktive në hartimin e politikave, strategjive të investimit dhe legjislacionit do të mbështesë shoqëritë në trajtimin e humbjeve.

4.6 Niveli i Matjes

Niveli i matjes është raporti i lidhjeve me matës ndaj numrit total të lidhjeve i shprehur në përqindje. Në 2011, shërbimi mesatar i matur për furnizimin me ujë në Shqipëri ishte në nivelin e 50.6%. Tendencia e këtij treguesi për sektorin në përgjithësi ka qenë pozitive me një rritje 6% krahasuar me një vit më parë. Objektivi i përcaktuar në Strategjinë Kombëtare të Furnizimit me Ujë dhe Kanalizime 2011-2017 për vitin 2011 prej 48% është arritur, niveli i matjes duhet të rritet në mënyrë të qëndrueshme për të shkuar në 85% deri në vitin 2017. Ky objektivi korrespondon edhe me benchmarking e ERRU mbi performancën e mirë të shoqërive.

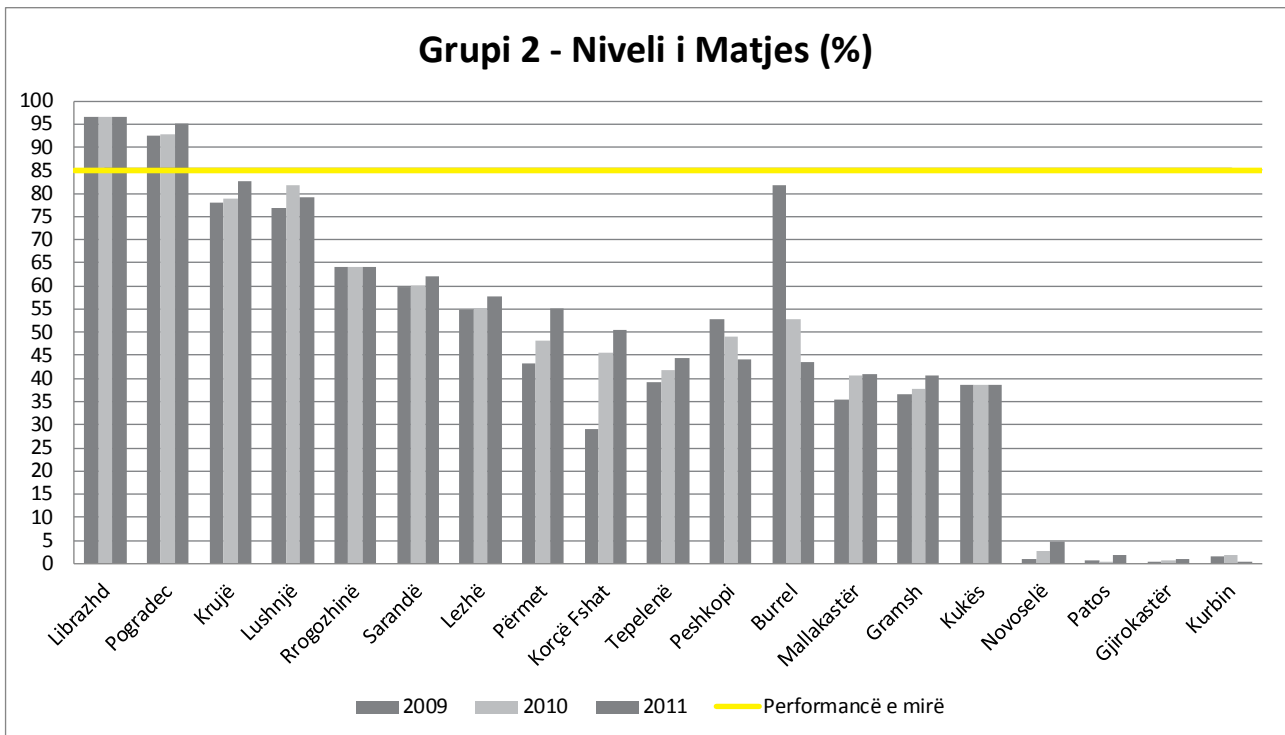
Grafiku 17: Niveli i Matjes për grupin 3 për vitin 2011



Në grupin e parë, performuesi më i mirë, SHA UK Korçë është e vetmja shoqëri që ofron 100% shërbim të matur. Të gjitha shoqëritë e tjera janë nën kufirin e benchmarking për performancë të mirë, përveç SHA UK Kavajë që i është afruar këtij objektivi me 84.9% të lidhjeve me matës. Shoqëria me shkallën më të ulët të shërbimit të matur, mbetet SHA UK Shkodër me vetëm 6.9%, pavarësisht një përmirësimi të lehtë të këtij treguesi në vitin 2011 krahasuar me vitin e kaluar.

Raporti i lidhjeve me matës ka patur tendencë pozitive në këtë grup, duke qenë se të gjitha shoqëritë (përveç SHA UK Korçë) kanë rritur nivelin e matjes, edhe pse në disa raste me përmirësime shumë të vogla. Tendencia më pozitive është për SHA UK Durrës, që në vitin 2011 e ka rritur këtë tregues me 29.1% duke e çuar në nivelin e shërbimit të matur në 64%. Gjithashtu është për tu vlerësuar progresi i shoqërive SHA UK Berat-Kuçovë (7.5%) dhe SHA U Vlorë (6%). Për SHA UK Kavajë, SHA UK Shkodër dhe SHA UK Elber progresi pothuaj ka ndaluar, pasi numri i lidhjeve me matës është rritur vetëm 1.1% krahasuar me vitin 2010.

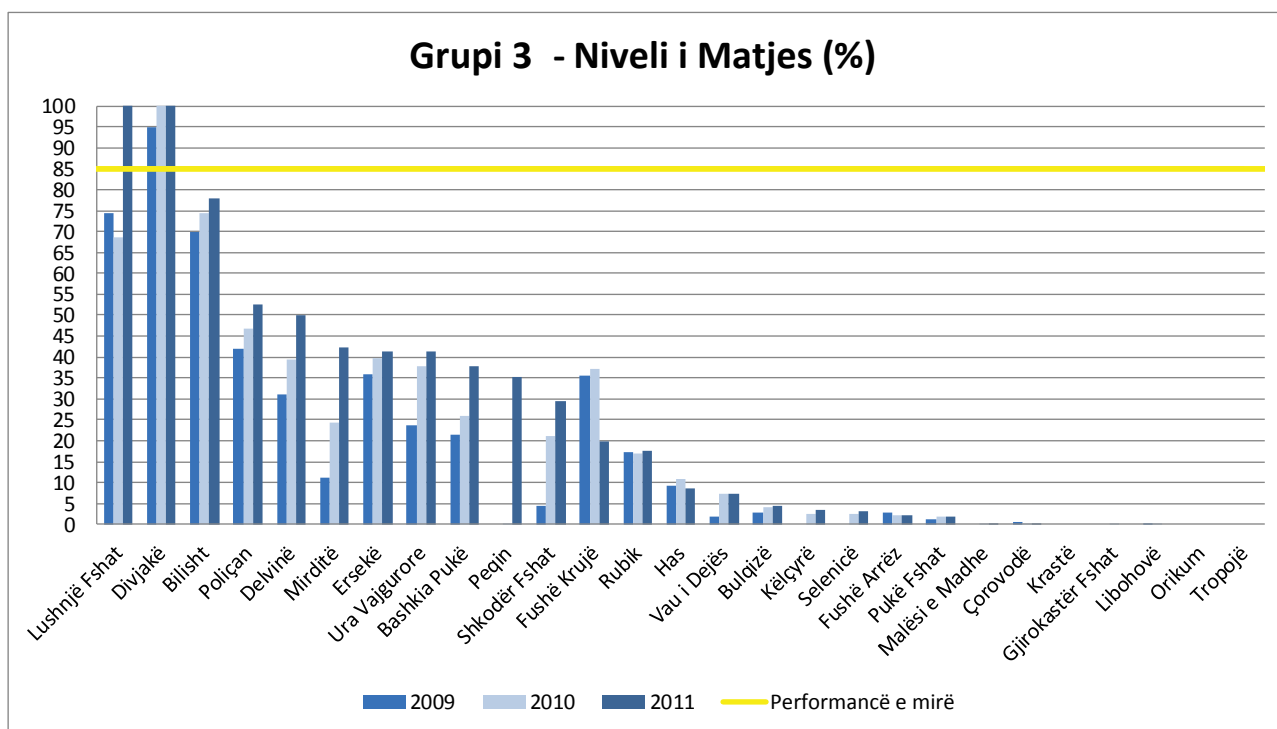
Grafiku 18: Niveli i Matjes për grupin 3 për vitin 2011



Në grupin e dytë, dy shoqëri kanë arritur kufirin e performancës së mirë prej 85% në vitin 2011: SHA UK Librazhd (96.4%) dhe SHA UK Pogradec (95%). Këto shoqëri janë ndër performuesit më të mirë në sektor, pasi prej disa vitesh, këto dy shoqëri kanë pasur performancë shumë të mirë për sa i përket këtij treguesi duke ofruar shërbim të matur për pothuaj të gjithë konsumatorët e tyre. Renditja vazhdon me SHA UK Krujë (82.7%) dhe SHA UK Lushnjë (79.3%), të cilat janë afër benchmarking të performancës së mirë. Ndërsa SHA UK Novoselë, SHA U Patos, SHA UK Gjirokastrë dhe SHA U Kurbin kanë pasur performancë shumë të dobët lidhur me shërbimin e matur, vetëm me 5%.

Gjatë 2011, shumica e shoqërive në këtë grup kanë bërë pak progres në lidhje me këtë tregues. Krahësuar me vitin 2009, SHA U Përmet (+6.8%) dhe SHA U Korçë Fshat (+5%) kanë përmirësuar dukshëm shërbimin e matur. Tendencën më negative që nga viti 2009 e kanë pasur shoqëritë SHA U Peshkopi (-4.9%) dhe SHA UK Burrel (-9.1%). Në performancën e dobët të SHA UK Burrel kanë ndikuar disa arsye, si temperaturat ekstreme gjatë dimrit të cilat dëmtojnë matësit (disa prej të cilëve nga ana tjetër janë drejt fundit të kohë së përdorimit), mungesa e mirëmbajtjes, riparimeve dhe/ose zëvendësimeve.

Grafiku 19: Niveli i Matjes për grupin 3 për vitin 2011



Në grupin e tretë vihen re ndryshime të mëdha në performancën e shërbimit të matur ndërmjet shoqërive. Në këtë grup bëjnë pjesë shoqëri me performancën më të ulët për sa i përket këtij treguesi: 22 nga 27 shoqëri kanë më pak se 50% të lidhjeve të tyre me matës. Për shtatë shoqëri (SHA U Tropojë, SHA U Orikum, SHA UK Libohovë, SHA U Gjirokastër Fshat, SHA UK Krastë, SHA U Çorovodë, SHA U Malësi e Madhe) niveli i matjes ka qenë nën 1% gjatë vitit 2011. Nga ana tjetër, SHA U Divjakë dhe SHA U Lushnjë Fshat janë performuesit më të mirë në këtë grup, të cilët, sipas të dhënave të raportuara, ofrojnë 100% shërbim të matur. Në rastin e SHA U Lushnjë Fshat, numri i klientëve u reduktua në mënyrë drastike kur shoqëria filloi të shërbimin e “shitjes së ujit me shumicë” në vend të ofrimit të shërbimit të drejtë për drejtë për një numër të madh të konsumatorëve. Niveli aktual i shërbimit të matur prej 77.8% për SHA U Bilisht është i mirë dhe nëse vazhdon me këtë ritëm progresi, shumë shpejtë do të arrijë benchmarking e ERRU të performancës së mirë.

Tendenca më pozitive është vënë re në shoqërinë SHA U Peqin, e cila filloi të vendoste matësit në vitin 2011 dhe arriti një shkallë matjeje prej 35.2% deri në fund të 2011. Krahasuar me vitin 2009, shoqëritë që kanë rritur shkallën e matjes me më shumë se 10% janë: SHA U Lushnjë Fshat (+28.5%), SHA UK Mirditë (+29.7%), SHA U Shkodër Fshat (+22.5%) SHA UK Delvinë (+15.7%), SHA U Ura Vajgurore (+14.1%), SHA UK Pukë (+13.4%) dhe SHA U Poliçan (+11.4%), ndërsa, për SHA UK Fushë Krujë (-17.4%) dhe SHA U Has (-6.1%) ky tregues ka patur tendencë negative.

Përfundime

Për të arritur objektivat afat-gjata të përcaktuara nga qeveria lidhur me shërbimin e matur shumë shoqëri kanë akoma rrugë për të bërë. Avantazhet e zëvendësimit të faturimit me tarifave të sheshta bazuar në konsumin e vlerësuar me faturimin real volumetrik janë të qarta. Duke bërë lidhje direkte të sasisë së konsumuar të ujit me vlerën e faturës, kjo gjë që do të ulte nivelin e shpërdorimit të ujit që aktualisht shton në mënyrë domethënëse humbjet financiare të shoqërive.

Matja e konsumit i lejon shoqëritë ujësjiellës gjithashtu që të përshtatin prodhimin me kërkesën reale për ujë, duke reduktuar kostot e prodhimit, si dhe sigurimin e informacionit të nevojshëm për menaxhimin e rrjedhjeve. ERRU aktualisht vë re një kërkesë në rritje për instalimin e matësve individual nga konsumatorët. Konsumatorët po fillojnë të kuptojnë avantazhin e matjes së konsumit pasi kështu janë në gjendje të vlerësojnë dhe kontrollojnë shpenzimet e tyre. Nga ana tjetër, siç tregon edhe sondazhi i ERRU mbi perceptimin e konsumatorëve, ka një rritje të gatishmërisë për të paguar për shërbimet që ata marrin.

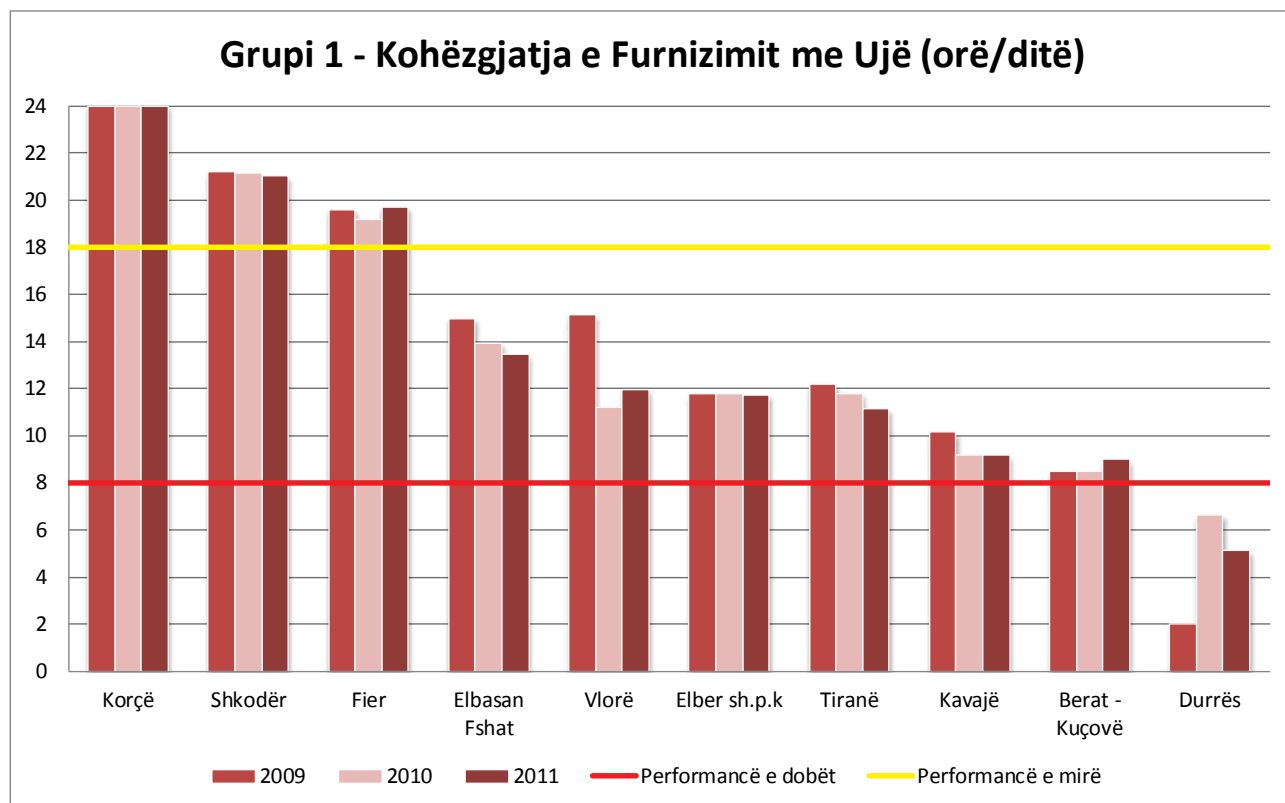
ERRU ka marrë masa për të reduktuar nivelet e larta të shërbimit të pa matur duke kërkuar instalimin e matësve për të gjitha lidhjet e reja. Për më tepër, duke iu referuar dy Vendimeve të Këshillit të Ministrave¹⁴, shoqërive u është kërkuar të instalojnë matësa për të gjithë konsumatorët jo familjarë (konsumatorët privatë/biznese dhe publikë/institucione) deri në fund të 2010. Reagimi ka qenë jo i kënaqshëm pasi niveli i matjes gjatë vitit 2011, është rritur me vetëm 2% për konsumatorët privatë/biznese dhe 1% për ato publike/institucionale. Njëmbëdhjetë shoqëri (SHA UK Delvinë, SHA U Divjakë, SHA UK Fushë Krujë, SHA UK Kavajë, SHA UK Korçë, SHA U Korçë Fshat, SHA UK Librazhd, SHA U Lushnjë Fshat, SHA U Përmet, SHA UK Pogradec dhe SHA UK Pukë) kanë përfunduar instalimin e matësve për të gjitha lidhjet private/biznese. ERRU i konsideron të gjitha shoqëritë të afta për të zbatuar politikën e re të matjes me një kosto minimale për ta dhe pret një zbatim të shpejtë të kësaj politike, proces ky që do të monitorohet nga afër.

¹⁴ VKM nr. 236 datë 10.05.1993 dhe VKM nr. 96 datë 21.02.2007.

4.7 Kohëzgjatja e Furnizimit me Ujë

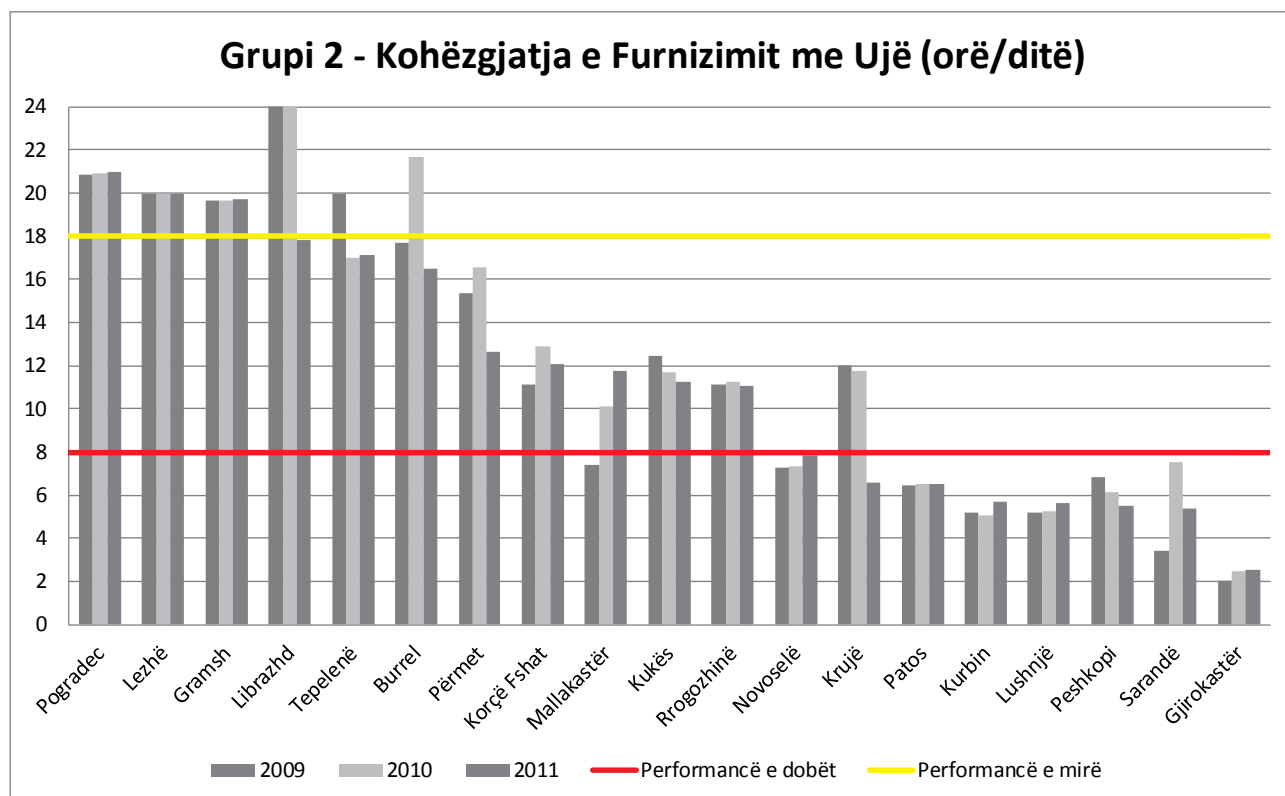
Një nga treguesit kryesorë të cilësisë së shërbimit të një shoqërie është mesatarja e orëve të furnizimit me ujë në ditë për konsumatorët. Së bashku me cilësinë e ujit, ofrimi i vazhdueshëm i shërbimit për konsumatorët, qëndron në vendet e para të listës së prioriteteve, pasi përmirësimet në secilën prej tyre reduktojnë nevojën për gjetjen e burimeve të tjera më të kushtueshme nga konsumatorët. Veçanërisht atje ku furnizimi është shumë më pak nga objektivi i përgjithshëm i shërbimit prej 24 orësh (mesatarja aktuale e sektorit është 10.9 orë/ditë), çdo zgjatje e orarit të shërbimit do të vihet re dhe mirëpritet nga konsumatorët.

Grafiku 20: Kohëzgjatja e Furnizimit me Ujë për grupin 1 për vitin 2011



SHA UK Korçë është shoqëria e vetme që ofron shërbim të vazhdueshëm të furnizimit me ujë për 24-orë. SHA UK Shkodër dhe SHA UK Fier ofrojnë përkatësisht 21 dhe 19.7 orë në ditë, duke arritur në këtë mënyrë një performancë shumë të mirë krahasuar me benchmarking aktual e ERRU prej 18 orë në ditë. Shumica e shoqërive në këtë grup ofrojnë furnizim me ujë nga 9.0 deri në 13.4 orë në ditë dhe vetëm SHA UK Durrës mbetet në kufirin e performancës së dobët me 5.1 orë në ditë. Megjithatë SHA UK Durrës më herët pati bërë hapa të rëndësishëm përpara duke e përmirësuar ndjeshëm këtë tregues për vitin 2010, kjo shoqëri nuk qe në gjendje që t'i ruante këto përmirësime dhe orët e furnizimit për vitin 2011 u reduktuan me 1.5 orë në ditë. Nga viti 2010 deri në 2011, tre nga këto shoqëri kanë qenë në gjendje të rrisin fare pak orët e furnizimit e konkretisht: SHA U Vlorë (0.8 orë/ditë), SHA UK Fier (0.6 orë/ditë) dhe Berat-Kuçovë (0.5% orë/ditë). Performanca e shoqërive në këtë grup nuk konsiderohet e kënaqshme krahasuar me standardet relative të ERRU.

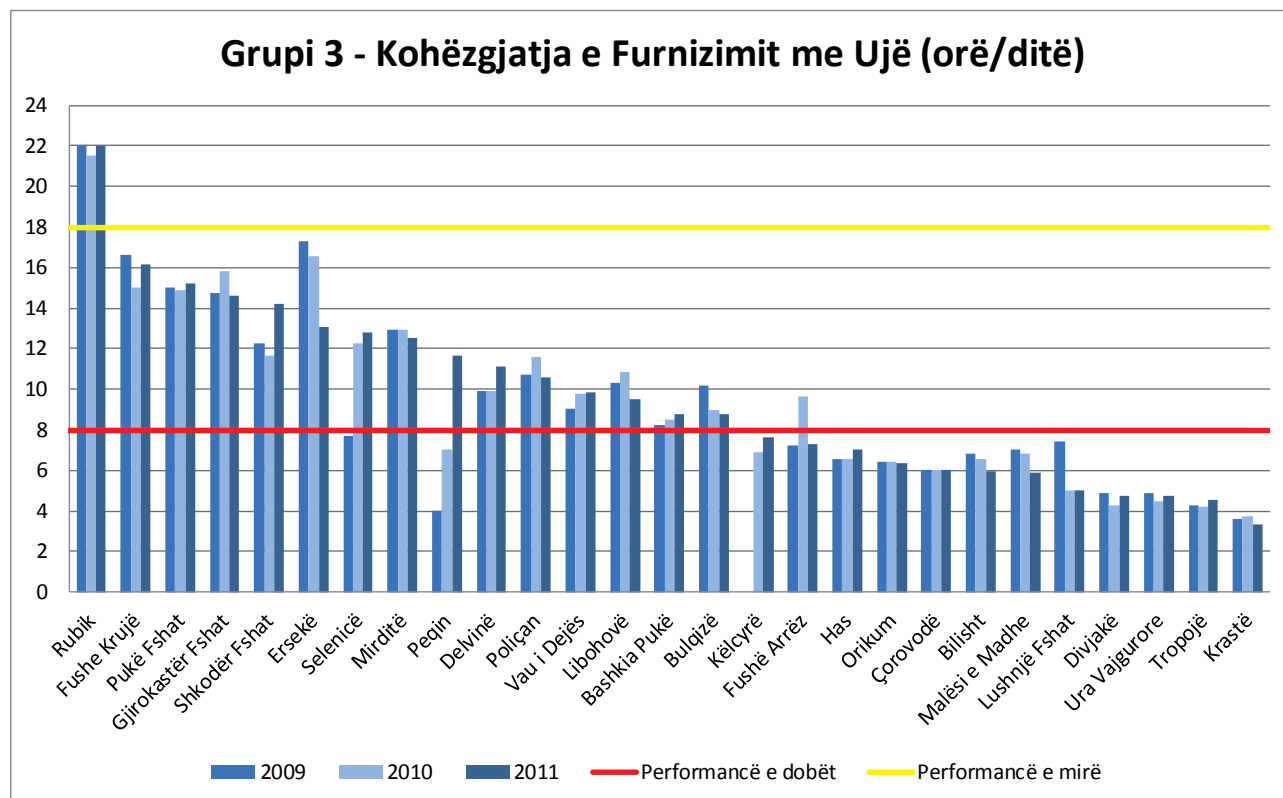
Grafiku 21: Kohëzgjatja e Furnizimit me Ujë për grupin 2 për vitin 2011



Në grupin e dytë, vetëm 3 nga 19 shoqëri – SHA UK Pogradec, SHA UK Lezhë, dhe SHA U Gramsh – kanë arritur nivelin e performancës së mirë për sa i përket furnizimit të vazhdueshëm me ujë prej më tepër se 18 orë në ditë për 2011. Performuesi më i mirë është SHA UK Pogradec me 21 orë/ditë. Për tetë shoqëri – SHA U Novoselë, SHA U Patos, SHA U Kurbin, SHA UK Lushnjë, SHA U Peshkopi, SHA UK Sarandë, SHA UK Gjirokastër dhe SHA UK Krujë – niveli i këtij treguesi është nën kufirin e performancës së dobët (8 orë/ditë). Performuesi më i keq në këtë grup është SHA UK Gjirokastër, ku konsumatorët furnizohen me vetëm 2.6 orë ujë në ditë.

Gjatë 2011, përgjithësisht ka pasur një rënie në numrin e orëve të furnizimit me ujë në ditë krahasuar me vitin paraardhës. Orët e furnizimit janë ulur ndjeshëm për shoqëritë SHA UK Librazhd (-6.2 orë/ditë), SHA UK Burrel (-5.2 orë/ditë), SHA UK Krujë (-5.2 orë/ditë), SHA U Përmet (-3.9 orë/ditë) dhe SHA UK Sarandë (-2.2 orë/ditë). Në rastin e SHA UK Krujë, konsumatorëve u është dashur të përballen me reduktime drastike në orët e furnizimit nga 12 orë në 2009 në 6.6 orë në ditë furnizim me ujë për 2011 për shkak të dëmtimeve të mëdha të pësura në sistemin shpërndarës gjatë muajve të ftohtë të dimrit. Tendenca më pozitive është vërejtur në SHA UK Mallakastër, e cila e ka shtuar numrin e orëve të furnizimit në ditë me 4.4 orë më tepër që nga 2009.

Grafiku 22: Kohëzgjatja e Furnizimit me Ujë për grupin 3 për vitin 2011



Shoqëritë në grupin e tretë ofrojnë mesatarisht nivelin më të ulët të orëve të furnizimit në ditë. SHA UK Rubik dallohet si performuesi i vetëm më i mirë, me 22 orë në ditë, që ofron shërbimin më të mirë se çdo shoqëri tjetër përveç SHA UK Korçë në grupin 1. Në kufijtë e performancës së pranueshme janë 14 shoqëri me orare furnizimi prej 8 dhe 18 orë në ditë. Shoqëria me performancën më të dobët është SHA UK Krastë, e cila furnizon me ujë vetëm 3.4 orë në ditë.

Rritja më e madhe në orët e furnizimit është raportuar nga SHA U Peqin (4.6 orë/ditë) dhe SHA U Shkodër Fshat (2.6 orë/ditë). Në SHA U Peqin, orët e furnizimit janë rritur me 3 orë/ditë krahasuar me vitin paraardhës. Aktualisht konsumatorët furnizohen 7.6 orë ujë më tepër në ditë krahasuar me 2009. Shoqëritë që kanë regjistruar përkeqësim të dukshëm lidhur me këtë tregues janë SHA UK Fushë-Arrëz (-2.3 orë/ditë) dhe SHA UK Ersekë (-3.5 orë/ditë). Për këto shoqëri, gjendja e keqe e sistemit të vjetruar të furnizimit është përkeqësuar edhe më shumë nga mungesa e investimeve dhe menaxhimi i dobët.

Përfundime

Analiza e tre grupeve tregon se, mesatarisht, konsumatorët Shqiptarë janë furnizuar me 10.9 orë ujë në ditë për vitin 2011. Mungesa e furnizimi të vazhdueshëm me ujë është kompensuar nga konsumatorët duke instaluar depozita, gjë që ndikon edhe në cilësinë e ujit të pijshëm për shkak të riskut më të madh të ndotjes, siç përmendet në kapitullin 4.8 (TKP Cilësia e Ujit të Pijshëm).

ERRU do të donte të shihte përpjekje më të shumta dhe më të qëndrueshme në të tre grupet për përmirësimin e këtij treguesi. Shumë konsumatorë janë përballur me ulje në orët e furnizimit gjatë vitit 2011. Një nga risqet që vjen si pasojë e performancës së dobët në orët e shërbimit është fakti që konsumatorët e mëdhenj (privatë) mund të kërkojnë të furnizohen në forma të tjera. Kjo mund të ketë pasojë serioze për një shoqëri, e cila për këtë arsye mund të humbasë të ardhura potenciale.

Eksperienca e shoqërive me performancë të mirë në të tre grupet tregon se arritja e niveleve të pranueshme në oraret e furnizimit nuk varet vetëm nga investimet por mund të arrihet edhe nëse menaxhohet me profesionalizëm.

Përmirësimi i shërbimit për konsumatorët është një nga prioritetet e ERRU si për sa i përket kohëzgjatjes së furnizimit ashtu edhe cilësisë së ujit të pijshëm. Prandaj ERRU ka përfshirë në procesin e ndryshimit të tarifave edhe objektiva performance për këtë tregues. Orët e furnizimit do të monitorohen në përputhje me objektivat e vendosura. Shoqërive do t'iu kërkohet t'i vendosin këto objektiva në planet e tyre të biznesit dhe të marrin hapat e nevojshme për të arritur përmirësime duke analizuar edhe treguesit e tjerë të performancës të ndërlidhur me njëri tjetrin, si p.sh. uji pa të ardhura.

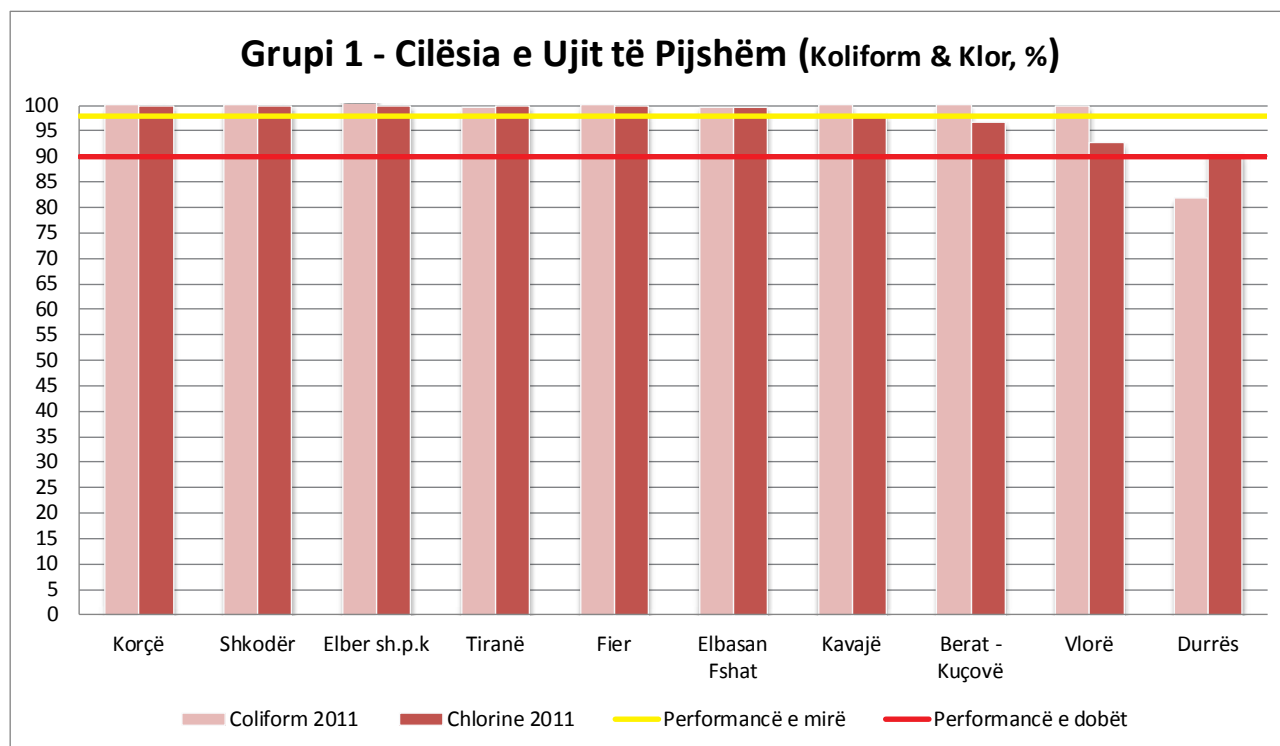
4.8 Cilësia e Ujit të Pijshëm

Një nga treguesit më të rëndësishëm të performancës së një shoqërie është padyshim cilësia e ujit të pijshëm, e cila ka një rëndësi të veçantë duke qenë se është e lidhur drejtpërdrejt me shëndetin e konsumatorit. Në kuadër të analizës së performancës, ERRU përqendrohet në dy parametra kryesorë për të vlerësuar sigurinë e furnizimit me ujë të pijshëm: zbatimin e standarteve bakteriologjike dhe të klorit mbetës. Mungesa e baktereve koliforme rikonfirmon sigurinë e përgjithshme mikrobiologjike të ujit të pijshëm për publikun ndërsa nivelet përkatëse të klorit mbetës tregojnë që uji mbetet i mbrojtur në mënyrë adekuate gjatë shpërndarjes dhe depozitimit. Megjithatë, çdo papajtueshmëri me standartet përbën rrezik për shëndetin publik dhe ul besimin e konsumatorëve. Për qëllimin e analizës së performancës së shoqërisë nga ERRU, nivelet e ulëta e të larta, të performancës së dobët dhe të pranueshme janë përcaktuar (përkatësisht 95% dhe 90%) për tu pasqyruar në vlerësimin përfundimtar të performancës së përgjithshme të tyre.

Përgjegjës për kontrollin e cilësisë së ujit të pijshëm në këtë sektor është Drejtoria e Shëndetit Publik (DSHP) me degët e saj në 51 bashki dhe komuna në të gjithë vendin, të cilët marrin kampione dhe bëjnë testimin në vende të ndryshme brenda zonave të përcaktuara prej tyre. Në rastin kur cilësia e ujit të pijshëm nuk rezulton në nivele të pranueshme, DSHP-ja e monitoron shoqërinë deri në zgjidhjen e situatës dhe merr masat që konsumatorët të marrin informacion të menjëhershëm lidhur me situatën. Instituti i Shëndetit Publik (ISHP) është institucioni kryesor përgjegjës për mbledhjen e të dhënave nga këto drejtori.

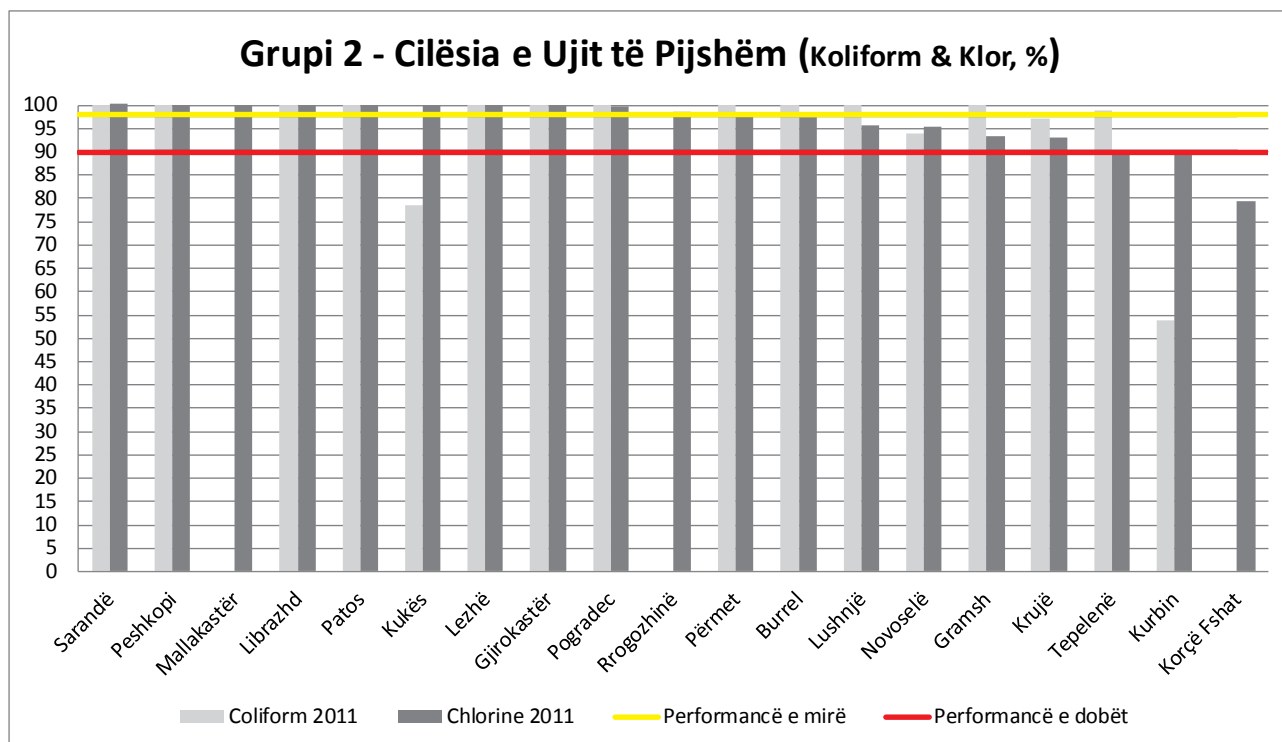
Analiza e performancës së paraqitur më poshtë bazohet mbi të dhënat e raportuara në Njësinë e Monitorimit dhe Benchmarking (NJMB). Këto të dhëna nuk janë verifikuar me të dhëna nga burime të tjera. Informacioni që ERRU merr nga ISHP-ja i cili nuk përputhet me rezultatet e vetëdeklaruar.

Grafiku 23: Cilësia e Ujit të Pijshëm për grupin 1 për vitin 2011



Sipas të dhënave, në 2011, shoqëritë SHA UK Korçë, SHA UK Shkodër dhe Elber SHPK kanë arritur normën e sigurisë 100% së të klorit dhe bakteret koliforme. Shoqëria SHA U Vlorë duhet që të përgëzohet për përpjekjet për të përmirësuar performancën e saj të mëparshme të dobët, megjithëse, norma e sigurisë së klorit mbetet vazhdon të jetë poshtë standardeve. Shoqëria SHA UK Durrës ka nevojë që të përmirësohet në mënyrë domethënëse për të arritur nivelet e pranueshme të performancës. Shoqëritë e mbetura në grupin e parë janë pranë arritjes së standardeve të sigurisë së ujit të pijshëm.

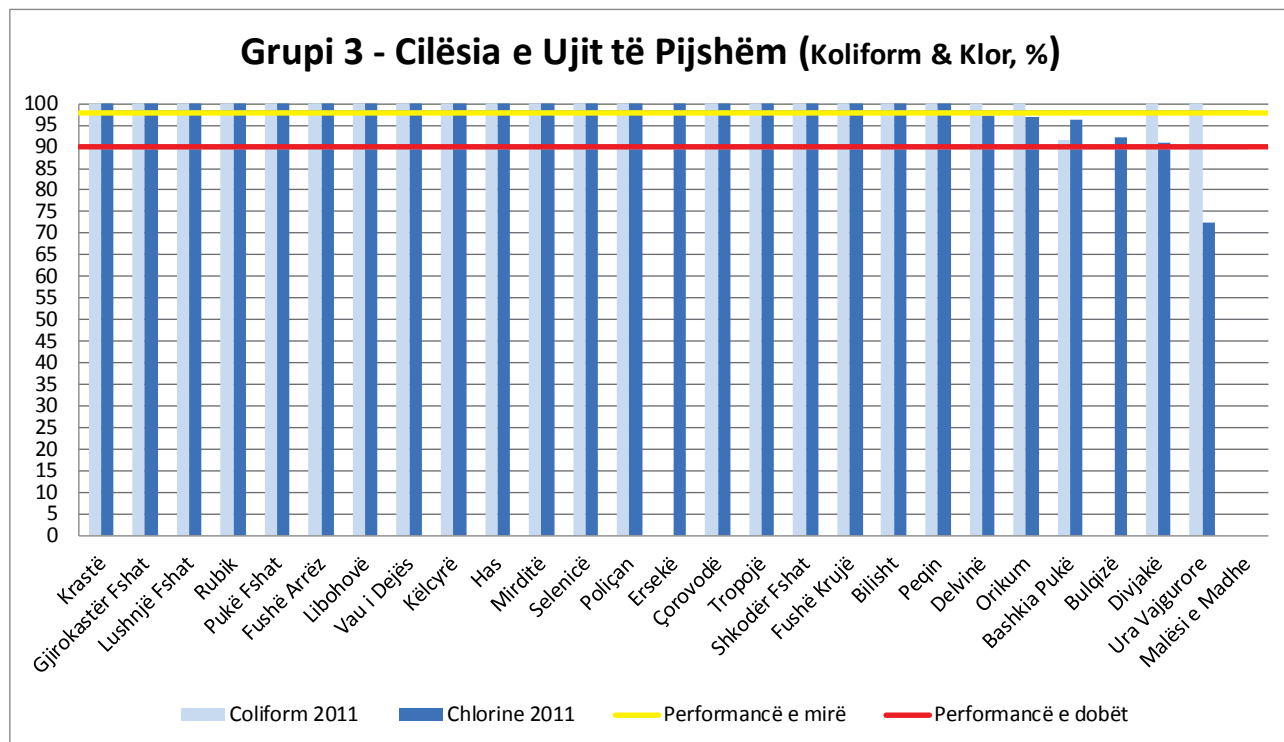
Grafiku 24: Cilësia e Ujit të Pijshëm për grupin 2 për vitin 2011



Në grupin e dytë, siç edhe tregohet nga grafiku, gjashtë shoqëri (SHA UK Sarandë, SHA U Peshkopi, SHA UK Librazhd, SHA UK Lezhë, SHA U Patos dhe SHA UK Gjirokastrë) kanë raportuar normën e sigurisë 100% për cilësinë e ujit të pijshëm lidhur me klorin mbetës dhe bakteret koliforme. Të dhënat mbi ujin e pijshëm nga SHA U Kurbin tregojnë një gjendje alarmante lidhur me shkallën e ndotjes bakteriologjike.

Nuk ka pasur të dhëna mbi koliformet për SHA UK Mallakastër, SHA UK Rrogozhinë dhe SHA U Korçë Fshat. Nga pikëpamja rregullatore dhe e shëndetit publik kjo është e papranueshme dhe ERRU do të monitorojë nga afër normën e sigurisë së klorit dhe koliformet gjatë vitit të ardhshëm. Megjithëse kjo nuk tregohet në grafik, ERRU vëre me shqetësim se shoqëritë e SHA UK Pogradec, SHA U Përmet, SHA U Novoselë, SHA U Tepelenë, SHA U Kurbin dhe SHA U Korçë Fshat kanë shënuar të gjitha një rënie, ose në normën e sigurisë së klorit ose në atë të koliformeve, ose në të dyja krahasuar me vitin e kaluar.

Grafiku 25: Cilësia e Ujit të Pijshëm për grupin 3 për vitin 2011



Në mënyrë befasuese, sipas të dhënave të disponueshme, pjesa më e madhe e rënies në cilësinë e ujit është raportuar nga shoqëritë më të vogla në grupin 3, ku pjesa më e madhe kanë raportuar e normën e sigurisë së klorit mbetës dhe të koliformeve 100%. Gjithsesi, shoqëritë SHA U Delvinë, SHA U Orikum, SHA UK Bashkia Pukë, SHA U Bulqizë, SHA U Divjakë dhe SHA U Ura Vajguore për 2011 kanë dështuar në arritjen e standardeve Shqiptare.

Shqetësim të veçantë përbëjnë nivelet në rënie të normës së sigurisë së koliformeve në SHA UK Bashkinë Pukë dhe rënia e normës së sigurisë së klorit mbetës të matur në SHA U Ura Vajguore, duke qenë se në të dyja qytetet cilësia e ujit të pijshëm ka qenë ose e lartë ose shumë e lartë.

Disponueshmëria e të dhënave përbën gjithashtu një problem për këtë grup, duke qenë se për shoqëritë SHA UK Ersekë, SHA U Bulqizë dhe SHA U Malësi e Madhe nuk është raportuar mbi asnjë nga këta tregues.

Përfundime

Në përgjithësi, rezultatet e monitorimit të cilësisë së ujit sugjerojnë se uji i pijshëm që ofrojnë shumë prej shoqërive është i papërshtatshëm për tu pirë. Luhatjet e raportuara në normat e sigurisë për cilësinë e ujit të pijshëm krahasuar me vitet e kaluara kanë ngritur shqetësime lidhur me ekspozimin e konsumatorëve ndaj një niveli të papranueshëm risku nga rrjeti i furnizimit me ujë të pijshëm.

Ajo që përbën një shqetësim akoma edhe më të madh është pasiguria që rrethon besueshmërinë e të dhënave mbi ujin e pijshëm. Duke qenë se rezultatet e vetëdeklaruar të analizave të ujit nuk është e mundur që të krahasohen me të dhëna nga burime të tjera apo të vërtetohen, dhe informacioni në dispozicion lidhur me mënyrat e kampionimit dhe procedurat e testimit është i pamjaftueshëm, nuk mund të përjashtohet mundësia që nivelet e normës së sigurisë së cituara në analizën e mësipërme

mos të pasqyrojnë një pamje të vërtetë. Vetë fakti që uji me shishe përdoret gjerësisht për tu pirë, edhe nga konsumatorët në zonën e shërbimit të shoqërive me normë 100% të sigurisë së cilësisë së ujit shpreh rezervën që ata kanë në lidhje me pirjen e ujit të rubinetit¹⁵, që tregon se jo çdo gjë është aq mirë sa mund të duket. Nga perspektiva e shëndetit publik edhe lëshimi më i vogël në cilësinë e ujit të pijshëm është i papranueshëm dhe konsumatorët nuk do të jenë në gjendje të përdorin ujin e rrjetit deri kur standardet e sigurisë të përmbushen në mënyrë të qëndrueshme dhe strikte.

Për ERRU dhe shoqëritë e nënshtuara rregullimit do të jetë prioritet zbatimi i procedurave të përshtatshme në mënyrë që konsumatorët të mbahen të informuar lidhur me cilësinë e furnizimit me ujë dhe riskun e ndotjes. Është gjithashtu e nevojshme që procedurat mbi kampionimin dhe testimin e cilësisë së ujit të pijshëm të jenë në përputhje me praktikën më të mira, d.m.th në intervale të rregullta në secilin prej impianteve të trajtimit, rezervuarëve si dhe një përzgjedhje rastësore nga rubinetet e konsumatorëve. Për të trajtuar nivelin aktual të papranueshëm të pasigurisë, ERRU në këtë kuadër planifikon të bashkëpunojë Institutin e Shëndetit Publik dhe me Drejtorinë e Shëndetit Publik në Ministrinë e Shëndetësisë, nën varësinë e së cilës janë DSHP-të, për të nisur një rishikim të përbashkët të situatës.

Nga pikëpamja e ERRU, si rregullatori i sektorit UK, siguria e furnizimit në momentin e konsumimit do të jetë e një rëndësie parësore. Ofruesit e këtyre shërbimeve, megjithëse mund të jenë duke përmirësuar standardet e cilësisë së ujit në pikën e furnizimit, ndryshimet në presionin e ujit së bashku me ndërprerjet periodike në furnizim për qëllime mirëmbajtjeje, vazhdojnë të përbëjnë një rrezik domethënës si rezultat i riskut të shpimit të tubave dhe ndotjes. Mungesa aktuale e shërbimeve të vazhdueshme jep shkak për një tjetër burim dështimi në cilësinë e ujit të pijshëm: ndotja ka shumë më tepër mundësi që të ndodhi nëse uji mbahet në depozita, siç është rasti i shumë familjeve Shqiptare dhe pompat thithëse të instaluara nga konsumatorët për të kompensuar presionin e ulët të rrjetit e përkeqësojnë problemin e luhatjes së presionit të shkaktuar nga çrregullimet në furnizim. Edhe njëherë, kjo thekson ndërvlerësinë e fushave të ndryshme të performancës së shoqërive UK dhe ERRU do të vazhdojë të tërheqë vëmendjen e këtyre shoqërive mbi të gjithë treguesit kryesorë të performancës të lidhur me cilësinë e ujit për të minimizuar rrezikun ndaj shëndetit publik.

¹⁵ Shiko studimin mbi "Perceptimin e Qytetarëve mbi Cilësinë e Shërbimeve Ujësjellës Kanalizime" (2012).

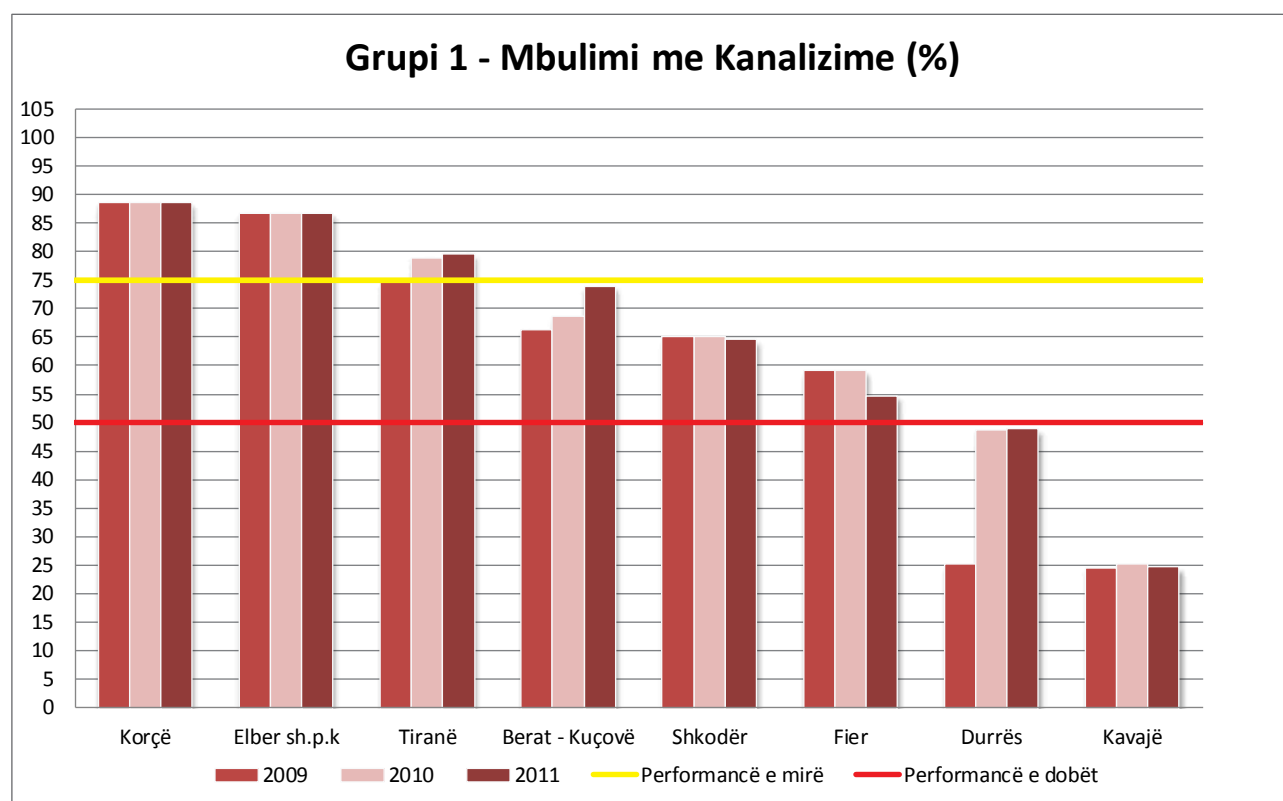
4.9 Mbulimi me Kanalizime

Treguesi i mbulimit me shërbime kanalizimi llogaritet nga raporti i popullsisë të cilës i ofrohet shërbimi i largimit të ujërave të ndotura – por jo domosdoshmërisht trajtimi i tyre – dhe popullsisë së përgjithshme që jeton në zonën e juridiksionit.

Në sektorin ujësjellës kanalizime në Shqipëri jo të gjitha shoqëritë i ofrojnë të dyja këto shërbime, furnizimin me ujë dhe largimin e ujërave të ndotura. Nga 56 shoqëri vetëm 29 janë SHA UK, dhe vetëm këto janë marrë në konsideratë në analizën e mëposhtme dhe në grafikët e paraqitur.

Për momentin, vetëm dy shoqëri kanë në funksionim implant trajtimi të ujërave të ndotura, përkatësisht SHA UK Kavajë dhe Pogradec, të cilat janë të licensuara nga ERRU për të ofruar këto shërbime. Për këtë arsye megjithëse implantet për trajtimin e ujërave të ndotura konsiderohen si shumë e rëndësishme për mbrojtjen e shëndetit publik dhe të mjedisit, analiza e mëposhtme merret vetëm me grumbullimin dhe largimin e ujërave të ndotura.

Grafiku 26: Mbulimi me Kanalizime për grupin 1 për vitin 2011



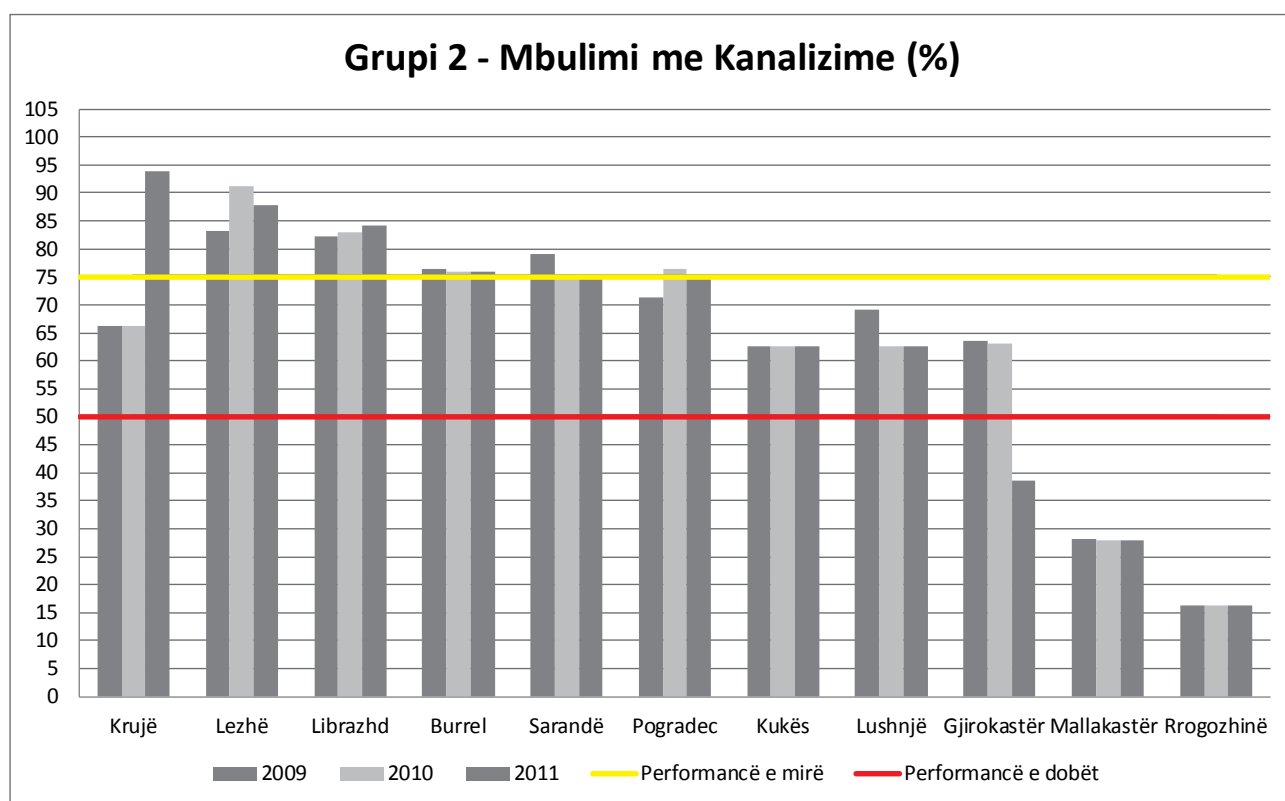
Siç tregohet nga grafiku i mësipërm, në grupin e parë janë analizuar vetëm tetë shoqëri, meqë dy prej tyre, SHA U Elbasan Fshat dhe SHA U Vlorë, deri tani ofrojnë vetëm shërbimin e furnizimit me ujë. Nga shoqëritë që ofrojnë të dyja llojet e shërbimeve, SHA UK Korçë zë vendin e parë në listë prej disa vitesh me nivelin më të mirë të këtij treguesi. Kjo shoqëri ka arritur t'ju ofrojë shërbime kanalizimi 88.5% të popullsisë në zonën e saj të juridiksionit. Ndërkohë, SH UK Kavajë ka nivelin më të ulët për këtë tregues duke qenë se u ofron shërbime vetëm 24.6% të popullsisë në zonën e saj të juridiksionit.

Gjatë 2011, shumica e shoqërive ka mbajtur pothuaj të njëjtin nivel të mbulimit me kanalizime si në vitin e kaluar. Ndërsa treguesi është ulur me 4.4 % në rastin e SHA UK Fier, tendenca më pozitive është vënë re në SHA UK Berat-Kuçovë, e cila tani u ofron shërbime kanalizime për 2.6% më tepër

të popullsisë në zonën e saj të juridiksionit. Duke iu referuar vitit 2009, SHA UK Durrës e ka zgjeruar rrjetin e kanalizimeve dhe tani është në gjendje t'ia ofrojë këtë shërbim për 23.6% më tepër të popullsisë në zonën e saj të juridiksionit.

Duke iu referuar niveleve të benchmarking vetëm dy shoqëri SHA UK Korçë dhe Elber SHPK, kanë arritur dhe tejkaluar kufirin e verdhë të benchmarking për performancë të mirë, ndërkohë që SHA UK Durrës dhe Kavajë e kanë mbajtur nivelin e këtij treguesi nën kufirin e performancës së dobët. Duke filluar nga 2012, nga SHA UK Durrës, Korçë, Vlorë dhe Lezhë priten që të vënë në funksionim impiantet e trajtimit të ujërave të ndotura, gjë që do të përmirësojë jo vetëm shërbimin e kanalizimit, por edhe mbrojtjen e mjedisit.

Grafiku 27: Mbulimi me Kanalizime për grupin 2 për vitin 2011

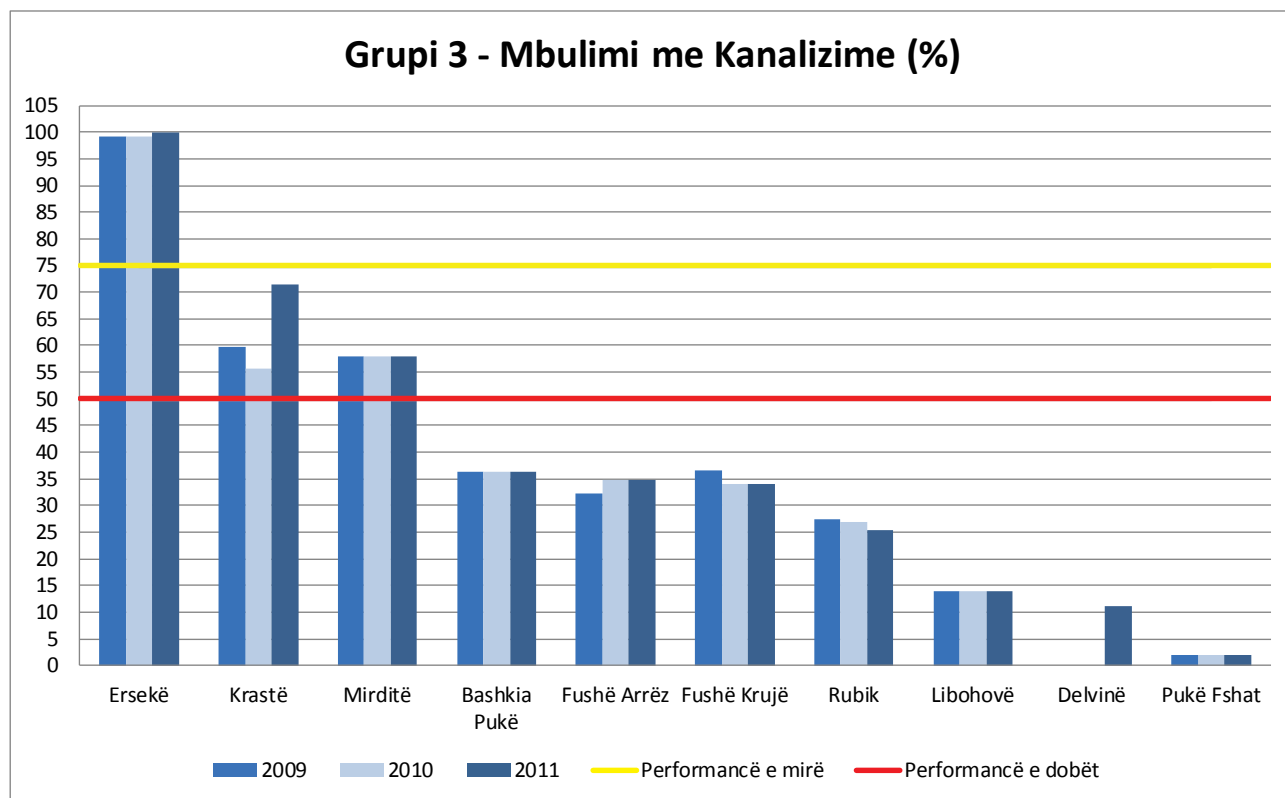


Nga 19 shoqëri në grupin e dytë, 11 ofrojnë shërbime kanalizimi. Nga këto, vetëm SHA UK Pogradec ka impiante të trajtimit të ujërave të ndotura. Mbulimi me kanalizime arrin nivelin më të lartë në zonën e shërbimit të SHA UK Krujë me 93.8%. Kjo shoqëri e ka diferencuar veten në këtë grup me tendencën më pozitive për 2011, duke qenë se e ka përmirësuar këtë tregues me 27.5%. Niveli i mbulimit me kanalizime për SHA UK Rrogozhinë është 16.3%, duke e bërë atë shoqërinë me nivelin më të ulët të këtij treguesi në grupin 2 në këto tre vitet e fundit.

Reduktimi më i theksuar në mbulimin me kanalizime, krahasuar me vitin e kaluar, është vënë re në SHA UK Gjirokastër, nga 63.1% në 2010 në 38.7% në 2011. Gjithsesi, për këtë reduktim në dukje drastik të mbulimit ekziston një shpjegim: SHA UK Gjirokastër është duke rikonstruktuar dhe zgjeruar rrjetin e saj të kanalizimeve. Për këtë arsye, një pjesë e lidhjeve janë shkëputur përkohësisht nga sistemi. Përfundimi i këtij programi investimesh pritet që të çojë në përmirësim të shërbimit dhe të rritjes së përqindjes së mbulimit.

Duke iu referuar grafikut të mësipërm, rezultatet e pesë shoqërive SHA UK Krujë, Lezhë, Librazhd, Burrel dhe Sarandë janë mbi nivelin e benchmarking për performancë të mirë, ndërsa SHA UK Pogradec është shumë afër arritjes së benchmarking për performancë të mirë (74.6%).

Grafiku 28: Mbulimi me Kanalizime për grupin 3 për vitin 2011



Nga 27 shoqëritë në grupin e tretë, 10 prej tyre ofrojnë shërbimet kanalizime, megjithëse në disa raste vetëm për një pjesë të vogël të popullsisë në zonën e tyre të shërbimit. Shërbimet e kanalizimit kanë filluar të ofrohen nga SHA UK Delvinë në vitin 2011. Performancë shumë të mirë ka pasur SHA UK Ersekë, e cila tani ofron shërbime kanalizimi në 100% të zonës së saj të shërbimit, duke qenë kështu e vetmja shoqëri në këtë grup me performancë në këtë nivel. Në vendin e fundit nga shoqëritë e këtij grupi është SHA UK Pukë Fshat, e cila e ofron këtë shërbim vetëm për 2.1% të popullsisë.

Në përgjithësi, niveli i treguesit të këtij grupi është më i ulët sesa në dy grupet e tjera, dhe mbulimi dhe tendenca mbeten të dobëta pavarësisht arritjeve të dukshme në SHA UK Ersekë dhe përmirësimeve të ndjeshme të bëra nga SHA UK Krastë. SHA UK Krastë tani mbulon me kanalizime 15.9% më shumë të popullsisë në zonën e shërbimit, duke e afruar shoqërinë me objektivin prej 75% të benchmarking për performancë të mirë. SHA UK Mirditë me mbulim 57.9%, është shoqëria tjetër e vetme e cila është brenda parametrave të performancës së mirë. Për të tjerat, siç tregohet nga vija e kuqe në grafik, shumica e shoqërive në këtë grup ofrojnë shërbime kanalizimi për më pak se 35% të popullsisë në zonën e tyre të juridiksionit. Disa nga shkaqet e performancës së dobët janë: gjendja jo e mirë teknike e rrjetit, mungesa e investimeve, dhe ulja e numrit të popullsisë brenda zonës së mbulimit si pasojë e migrimit.

Përfundime

Shifrat e mësipërme të performancës tregojnë nevojën për përpjekje të vazhdueshme për përmirësimin e shërbimit të grumbullimit, largimit dhe trajtimit të ujërave të ndotura në pothuajse të gjithë Shqipërinë, si për sa i përket nivelit të mbulimit ashtu edhe për cilësinë e shërbimit të kërkuar, për të bërë të mundur mbrojtjen e ujërave dhe të mjedisit. ERRU përmes stimujve rregullatorë që

ka filluar të zbatojë mbështet objektivat strategjike të qeverisë lidhur me shërbimet e kanalizimeve, dhe do të vazhdojë të monitorojnë ndikimin e tyre kundrejt treguesve të përcaktuar në strategjinë kombëtare të sektorit të furnizimit me ujë dhe kanalizime.

Në zonat urbane, arritjet e shënuara nga shoqëritë në 2011 kanë tejkaluar objektivat e përkufizuara në strategjinë e sektorit: 85.4% e popullsisë urbane nga 83% e nivelit të objektivit është e lidhur me rrjetin e kanalizimeve. Nga ana tjetër, shërbimi i mbulimit rural mbulon vetëm 3.8% e popullsisë rurale me rrjetin e kanalizimeve ka një diferencë të konsiderueshme nga objektivi prej 11%.

Duke pasur parasysh angazhimin e qeverisë për të arritur pajtueshmërinë me direktivat kryesore të BE-së lidhur me mjedisin dhe për të përmbushur detyrimet e Bashkimit për Mesdheun, trajtimi i ujërave të ndotura mbetet një fushë prioritare në kontekstin e përpjekjeve për të pasur shërbime kanalizimi më të mira gjë që specifikohet në mënyrë të qartë në strategjinë kombëtare. Puna për ndërtimin e impianteve të reja të trajtimit të ujërave të ndotura për zonat Lezhë-Shëngjin, Durrës, Sarandë dhe Korçë ka përfunduar, ndërkohë po vazhdon puna në ndërtimin e rrjeteve kryesore të grumbullimit. Pjesa e popullsisë e lidhur me shërbimet e trajtimit të ujërave të ndotura për këtë arsye mbetet në nivelin 4%, që është më pak nga objektivi me 7% i përcaktuar për sektorin për 2011.

Trajtimi i ujërave të ndotura është një shërbim i kushtueshëm. Si rregullator i sektorit, ERRU është i vetëdijshëm për kostot shtesë që sjell rehabilitimi dhe zgjerimi i rrjetit (që shumë nga shoqëritë janë duke bërë) veçanërisht kur bëhet fjalë për investime të siguruara nga shteti ose donatorët. Megjithatë është e arsyeshme që së paku një pjesë e kostove të mbulohen përmes tarifave, mbulimi total i kostove mund të shkaktojë shqetësim tek konsumatorët lidhur me përballimin e këtyre kostove. Si rrjedhojë, duhet që të gjenden mekanizma të përshtatshme subvencionimi për të bërë të mundur mbrojtjen e konsumatorëve në nevojë dhe njëkohësisht funksionimin e këtyre sistemeve në mënyrë të qëndrueshme. ERRU si anëtare e Grupit kombëtar të Punës mbi Kanalizimet dhe e grupit përkatës të zbatimit të strategjisë përgjegjëse për hartimin e një mekanizmi të orientuar subvencionimi për shtresat në nevojë, do të ofrojë këshillat e saj dhe do të kontribuojë në zhvillimin dhe zbatimin në të ardhmen të strategjive dhe mekanizmave të përshtatshme.

4.10 Perceptimi Rregullator

“Perceptimi Rregullator” është një tregues performance që vlerëson shkallën në të cilën shoqëritë ujësjetëlës kanalizime përmbushin dhe mbështesin kërkesat e ERRU për të krijuar një ambient rregullator transparent dhe të qëndrueshëm. Në mënyrë që rregullatori të funksionojë efektivisht, është e nevojshme që operatorët të përmbushin disa detyrime të përcaktuara në ligjet dhe rregulloret në fuqi si dhe të jenë pjesëmarrës aktivë në procesin rregullator. Treguesi i “Perceptimit Rregullator” vlerëson një sërë aspektesh që kontribuojnë në suksesin dhe përmbushjen e objektivave të misionit rregullator. Për të llogaritur rezultatin e përgjithshëm të këtij treguesi prej 100 pikësh për shoqëritë që kanë treguar përpjekje të vazhdueshme për arritjen e tij gjatë vitit 2011 u përzgjedhën pikat e mëposhtme:

- **Licencimi:** nëse shoqëria ka një licencë të vlefshme nga ERRU (nëse po, 25 pikë)
- **Tarifë e miratuar nga ERRU:** nëse shoqëria operon me tarifë të miratuar nga ERRU (nëse po, 25 pikë)
- **Pagesat rregullatore:** nëse shoqëria ka kryer pagesat rregullatore kundrejt ERRU në kohë dhe në masë të plotë (maksimumi 25 pikë, me një pjesë të pikëve nëse pagesat nuk janë kryer plotësisht)
- **Komunikimi me ERRU:** nëse shoqëria i është përgjigjur informacioneve, kërkesave apo njoftimeve të ndryshme bërë nga ERRU (maksimumi 25 pikë kur të gjitha përgjigjet janë dhënë në kohë dhe të plota)

Tabela 6 më poshtë liston pikët e dhëna 56 shoqërive për secilin nga këto aspekte, duke i renditur ato në grupet përkatëse sipas pikëve të përgjithshme të marra për këtë tregues.

Tabela 6: Perceptimi Rregullator: Pikët e performancës të arritura sipas grupeve

Shoqëria			Licencimi	Tarifë e miratuar nga ERRU	Pagesat rregullatore	Komunikimi me ERRU	PIKËT TOTALE
Grupi 1	UK	Korçë	25	25	25	25	100
	U	Elbasan Fshat	25	25	25	15	90
	UK	Elber sh.p.k	25	25	25	15	90
	UK	Tiranë	25	25	19	20	89
	UK	Shkodër	25	25	25	10	85
	UK	Durrës	25	25	15	15	80
	UK	Fier	25	25	10	10	70
	UK	Berat-Kuçovë	25	25	11	5	66
	U	Vlorë	25	25	-	10	60
	UK	Kavajë	25	25	-	5	55
Grupi 2	UK	Lezhë	25	25	25	10	85
	UK	Librazhd	25	25	20	15	85
	U	Përmet	25	25	12	20	82
	UK	Gjirokastrë	25	25	25	5	80
	UK	Pogradec	25	25	25	5	80
	UK	Lushnjë	25	25	9	15	74

Shoqëria			Licencimi	Tarifë e miratuar nga ERRU	Pagesat rregullatore	Komunikimi me ERRU	PIKËT TOTALE
	U	Gramsh	25	25	-	15	65
	U	Kurbini	25	25	-	10	60
	U	Peshkopi	25	25	-	10	60
	UK	Sarandë	25	25	-	10	60
	UK	Burrel	25	25	-	5	55
	UK	Krujë	25	25	-	5	55
	UK	Rrogozhinë	25	25	-	5	55
	U	Tepelenë	25	25	-	5	55
	UK	Kukës	25	25	-	-	50
	U	Novoselë	25	25	-	-	50
	U	Korçë Fshat	25	-	-	5	30
	U	Patos	25	-	-	5	30
	UK	Mallakastër	-	-	-	5	5
Grupi 3	U	Bilisht	25	25	25	5	80
	U	Delvinë	25	25	25	5	80
	UK	Peqin	25	25	25	5	80
	U	Gjirokastër Fshat	25	25	13	10	73
	UK	Bashkia Pukë	25	25	-	10	60
	UK	Mirditë	25	25	-	10	60
	U	Shkodër Fshat	25	25	-	10	60
	UK	Selenicë	25	25	8	-	58
	U	Çorovodë	25	25	-	5	55
	UK	Ersekë	25	25	-	5	55
	UK	Krastë	25	25	-	5	55
	U	Lushnjë Fshat	25	25	-	5	55
	U	Orikum	25	25	-	5	55
	UK	Rubik	25	25	-	5	55
	U	Tropojë	25	25	-	5	55
	U	Polican	25	25	-	-	50
	U	Bulqizë	25	-	-	10	35
	U	Has	25	-	-	5	30
	U	Ura Vajgurore	-	25	-	5	30
	U	Vau i Dejës	25	-	-	5	30
	UK	Fushë Krujë	-	25	-	-	25
	U	Malësi e Madhe	25	-	-	-	25
	UK	Libohovë	-	-	-	10	10
	U	Divjakë	-	-	-	5	5
	UK	Fushë Arrëz	-	-	-	5	5
	U	Këlcyre	-	-	-	5	5
	UK	Pukë Fshat	-	-	-	5	5

Licencimi

Gjatë vitit 2011 një aspekt i rëndësishëm i punës së ERRU ka qenë licencimi i shoqërive ujësjetëlës kanalizime që operojnë në sektor. Duke pasur parasysh që licenca është një instrument kryesor rregullator, ERRU i ka kushtuar kohë dhe përpjekje nxitjes së shoqërive që ato të ofrojnë shërbime të licencuara. Si rezultat i këtyre përpjekjeve, numri i operatorëve të licencuar është rritur ndjeshëm nga 29 që ishin në vitin 2009, në 48 në vitin 2011.

Në vazhdim të progresit domethënës të arritur në vitin 2010, u miratuan 14 licenca, ndër të cilat shtatë aplikime ishin për herë të parë. Tre shoqëri, SHA U Korçë Fshat, SHA U Vau i Dejës dhe SHA U Malësi e Madhe, aplikuan për licence për herë të parë në vitin 2011 dhe dy të tjera, SHA UK Elber dhe SHA U Lushnjë Fshat, për rinovim licence. Kjo punë është e nevojshme që të vazhdojë, duke qenë se SHA UK Mallakastër, SHA U Ura Vajgurore, SHA UK Fushë Krujë, SHA U Libohovë, SHA U Divjakë, SHA UK Fushë Arrëz, SHA U Këlcyrë, SHA UK Pukë Fshat, dhe akoma operojnë pa licencë. Gjithsesi, ERRU është në dijeni se ka arsye objektive që nuk lejojnë disa nga shoqëritë që të përmbushin kërkesat ligjore të licencimit, siç edhe përmenden në kapitullin 2, dhe për këtë arsye janë duke u bërë përpjekje për të gjetur zgjidhjet e duhura.

Tarifat e Miratuara nga ERRU

Në vitin 2011, shumica e shoqërive ujësjetëlës kanalizime (44 nga 56, ose 79%) kanë operuar me tarifa të miratuara nga ERRU. Gjatë këtij viti, ERRU miratoi tarifa të reja për 13 shoqëri, dy nga të cilat, SHA U Shkodër Fshat dhe SHA U Orikum, aplikuan për herë të parë. Gjithsesi, janë edhe 12 shoqëri të tjera që operojnë me tarifa të pamiratuara nga ERRU: SHA U Korçë Fshat, SHA U Patos, SHA UK Mallakastër, SHA U Bulqizë, SHA U Has, SHA U Vau i Dejës, SHA U Malësia e Madhe, SHA UK Libohovë, SHA U Divjakë, SHA UK Fushë Arrëz, SHA U Këlcyrë, dhe SHA UK Pukë Fshat. ERRU ka kontaktuar shpesh me këto shoqëri, për të bërë të mundur që kjo situatë të ndryshojë.

Pagesat Rregullatore

Shoqëritë ujësjetëlës kanalizime, tarifat e të cilave janë të miratuara nga KKRR, sipas ligjit, u lind detyrimi që të kryejnë çdo vit një pagesë rregullatore ndaj ERRU. Në vitin 2011, disiplina në pagesën e këtij detyrimi ndërmjet shoqërive ka qenë e ndryshme. Vetëm dhjetë shoqëri e kanë paguar plotësisht këtë detyrim: SHA UK Korçë, SHA U Elbasan Fshat, SHA UK Elber, SHA UK Shkodër, SHA UK Lezhë, SHA UK Gjirokastër, SHA UK Pogradec, SHA U Bilisht, SHA U Delvinë, dhe SHA U Peqin. Duke mos marrë parasysh 12 shoqëritë që operuan me tarifa të pa miratuara nga ERRU në vitin 2011, 9 shoqëri nuk i kanë përmbushur plotësisht detyrimet e tyre financiare ndaj rregullatorit, duke përfshirë edhe SHA UK Tiranë me 30% të detyrimit vjetor të papaguar që është një detyrim i konsiderueshëm, duke iu referuar madhësisë së shoqërisë¹⁶. Si dhe 25 të tjera të cilat nuk kanë shlyer asnjë detyrim. Nga këto të fundit, nëntë shoqëri (SHA UK Berat- Kuçovë, SHA U Vlorë, SHA UK Kavajë, SHA U Gramsh, SHA UK Sarandë, SHA UK Burrel, SHA UK Krujë, SHA U Tepelenë, dhe SHA U Lushnjë Fshat) nuk i kanë kryer pagesat e tyre ndaj ERRU për vite me radhë.

¹⁶ Pagesa rregullatore i paguhet Entit Rregullator në përqindje mbi të ardhurat vjetore të përllogaritura të shoqërisë.

Komunikimi me ERRU

Shoqërive u kërkohet në mënyrë ligjore që të mbështesin funksionimin eficient të ERRU përmes dhënies së informacionit të nevojshëm. Në vitin 2011, ERRU i kontaktoi shoqëritë lidhur me çështje të ndryshme, si p.sh paraqitje të dhënash, konsultimet dhe njoftimet për kryerjen e pagesave. Më pas performanca u gjykua bazuar mbi përzgjedhjen e përgjigjeve që shoqëritë dhanë lidhur me pesë nga kërkesat për informacion dhe njoftime. Siç tregojnë dhe pikët e rezultatit, në shumë raste komunikimi gjatë vitit 2011 mund të kishte qenë më i mirë. Shoqëritë SHA UK Kukës, SHA U Novoselë, SHA UK Selenicë, SHA UK Fushë Krujë, dhe SHA U Malësi e Madhe kanë treguar interesin më të dobët ndaj kërkesave të rregullatorit, dhe vetëm SHA UK Korçë ka dhënë përgjigje në mënyrë të menjëhershme dhe adekuate.

Nga viti 2012 e në vazhdim, treguesi i perceptimit rregullator do ta zgjerojë vlerësimin e marrëdhënies mes shoqërive dhe ERRU: angazhimi aktiv i shoqërive në procesin rregullator do të vlerësohet duke regjistruar të gjitha mungesat e pajustificuara nga veprimtaritë dhe aktivitetet e detyrueshme të organizuara nga ERRU, siç janë p.sh. seminarët e ndryshme.

Përfundime

Gjatë vitit 2011, shoqëritë kanë pasur rritje të dukshme në njohuritë, ndërgjegjësimin dhe vlerësimin e rolit të ERRU si dhe nevojën për të ushtruar veprimtarinë e tyre brenda kuadrit rregullator. Politika e ERRU në komunikimin dhe konsultimin aktiv gjatë çdo hapi në zhvillimin e mëtejshëm të instrumenteve dhe proceseve rregullatore ka treguar këtë efekt; përgjithësisht, mund të thuhet se sektori UK po zbaton gjithnjë e më shumë legjislacionin rregullator sot sesa përpara dy vitesh.

Edhe pse disa shoqëri të vogla mezi po i përmbushin kërkesat formale në mënyrë që të arrijnë një vlerësim të lartë të treguesit të perceptimit rregullator, shumë prej tyre mund ta përmirësojnë performancën lidhur me aspektin e komunikimit. ERRU vë në dukje bashkëpunimin shumë të kënaqshëm me SHA UK Korçë e cila ka rezultuar të jetë performuesi më i mirë për sa i përket treguesit të “perceptimit rregullator” në vitin 2011 dhe ERRU i nxit shoqëritë e tjera që ta ndjekin këtë shembull.

Gramsh	74.49	35	UK	Fushë Krr
Rrogozhinë	73.54	36	U	Prishtinë
UK		27		

5

Renditja e Shoqërive Ujësjetllës Kanalizime sipas Performancës për Vitin 2011



Për të paraqitur performancën e shoqërive ujësjetllës kanalizime në Shqipëri, ERRU ka hartuar një metodologji duke i renditur ato sipas performancës së tyre të përgjithshme. Kjo metodë vlerësimi e performancës bazohet në përmbledhjen e vlerësimit të TKP-ve për çdo shoqëri (të cilët janë shqyrtuar secili më vete në kapitujt e mëparshëm), për të arritur në një total pikësh që pasqyron performancën e tyre të përgjithshme. Kjo mënyrë, jo vetëm e lejon ERRU të përcaktojë shoqëritë me performancën më të mirë dhe më të dobët, por, duke i bërë rezultatet e tyre publike, shërben si një nxitës më shumë që shoqëritë të përmirësojnë performancën e tyre. Gjithashtu, kjo mënyrë vlerësimi jep mundësi për të komunikuar me një publik më të gjerë: një renditje e tillë e të gjitha shoqërive ujësjetllës kanalizime mund të kuptohet pa qenë e nevojshme të njohësh në detaje sektorin e furnizimit me ujë. Në të ardhmen publiku do të jetë në gjendje ti ndjekë zhvillimet e sektorit duke parë ndryshimet në renditje.

Megjithëse janë bërë përpjekje të mëdha në identifikimin sa më real të shoqërive më të mira, nuk mund të përjashtohet gjithashtu fakti që kjo renditje e parë të mos jetë e ndikuar nga problemi i cilësisë së të dhënave, siç e kemi përmendur edhe më lart në këtë raport. ERRU do të përpiqet të qartësojë çdo mospërputhje të vënë re gjatë analizës së performancës së këtij viti, dhe do të punojë me të gjitha shoqëritë për të bërë të mundur që të dhënat e paraqitura në të ardhmen të jenë të besueshme. Në vitet e ardhshme, renditja e shoqërive mund të ndryshojë si pasojë e ndryshimit të performancës së tyre.

Renditja e Shoqërive sipas Performancës së Përgjithshme

Shoqëritë janë renditur sipas pikëve totale të performancës të llogaritura mbi bazën e vlerësimit të nëntë nga dhjetë TKP¹⁷, ku secili prej tyre ka një peshë specifike të caktuar. Kjo peshë specifike tregon rëndësinë relative të treguesve.

Sistemi i pikësimit paraqitet në tabelën 7 më poshtë. Maksimumi i pikëve që mund të arrihen është 100 pikë. Çdo TKP vlerësohet me një rezultat maksimal nga 5 deri në 20 pikë, në varësi të peshës specifike që i është caktuar, dhe ka kufijtë e tij maksimalë dhe minimalë të performancës. Performanca e mirë në nivelin e benchmarking ose mbi vlerësohet me maksimumin e pikëve. Përgjithësisht, nëse performanca është nën këtë objektiv, me qëllim inkurajimin dhe vlerësimin hap pas hapi të përmirësimeve vlerësimi bëhet për vetëm një përqindje të pikëve në dispozicion. Për disa tregues si – efienca e stafit, uji pa të ardhura, norma e arkëtimit dhe cilësia e ujit të pijshëm – performanca në nivelin apo nën nivelin minimal të pranueshëm të benchmarking vlerësohet me zero pikë. Rezultati i përgjithshëm arrihet fare thjeshtë duke mbledhur të nëntë rezultatet e arritura për të gjitha TKP.

¹⁷ Treguesi i 'Mbulimit të Kostos Totale' nuk është i përfshirë në këtë vlerësim duke qenë se përllogaritja e kostove këtu, përjashtuar shpenzimet operacionale dhe të mirëmbajtjes, bëhet në mënyra të ndryshme nga shoqëritë. Deri sa të vendoset një sistem i njehsuar për kontabilizimin e kostove, përfshirja e këtij TKP do të shtrembëronte renditjen e shoqërive.

Tabela 7: Sistemi i renditjes së shoqërive: Treguesit Kryesorë të Performancës, benchmarking, pesha e specifikë për çdo TKP, pikët

Treguesit Kryesorë të Performancës		Benchmarking i performancës		Pesha specifike	Pikët maksimale
		Pikë të plota	0 pikë	Totali 100%	
1 – Mbulimi i Kostove O&M		≥ 100%	0%	15%	15
2 – Mbulimi Total i Kostove		TKP nuk është përfshirë në vendosjen e pikëve			
3 – Norma e Arkëtimit		≥ 80%	≤ 60%	20%	20
4 – Efiçenca e Stafit (staf/1000 lidhje)	Grupi 1	≤ 4	≥ 6	5%	5
	Grupi 2	≤ 6	≥ 10		
	Grupi 3	≤ 10	≥ 15		
5 – Uji pa të Ardhura		≤ 30%	≥ 50%	15%	15
6 – Niveli i Matjes		≥ 85%	0%	15%	15
7 – Orët e Furnizimit		≥ 18 orë/ditë	0	10%	10
8 – Cilësia e Ujit të Pijshëm		≥ 98%	≤ 90%	10%	10
9 – Mbulimi me Kanalizime		≥ 75%	0%	5%	5
10 – Perceptimi i Rregullator		25 pikë	0 pikë	5%	5

Rezultatet e Renditjes për Vitin 2011

Rezultatet e përgjithshme të performancës janë llogaritur për të 56 shoqëritë, të cilat u renditën më pas në grupet e tyre përkatëse. Tabela e "renditjes së shoqërive" 2011 (tabela 8) tregon rezultatet përfundimtare në bazë të pikëve të performancës dhe pozicionimit në renditje të secilës shoqëri.

Tabela 9: Tabela e renditjes së shoqërive

2011 TABELA E RENDITJES SË SHOQËRIVE							
Renditja	Lloji i aktivitetit	Shoqëria	Pikët e renditjes	Renditja	Lloji i aktivitetit	Shoqëria	Pikët e renditjes
1	UK	Korçë	100.00	29	UK	Gjirokastrë	53.75
2	UK	Librazhd	96.08	30	U	Gjirokastrë Fshat	53.37
3	UK	Pogradec	92.07	31	UK	Fushë Krujë	52.78
4	U	Delvinë	79.76	32	UK	Krujë	52.45
5	UK	Tiranë	77.20	33	U	Polican	50.40
6	U	Gramsh	75.58	34	UK	Durrës	48.24
7	UK	Rrogozhinë	74.49	35	UK	Shkodër	47.41
8	UK	Burrel	73.54	36	UK	Fushë Arrëz	47.19
9	UK	Rubik	71.84	37	U	Peshkopi	47.12
10	U	Elbasan Fshat	71.37	38	UK	Mallakastrë	47.00
11	U	Divjakë	70.15	39	UK	Peqin	46.30
12	UK	Lushnjë	69.36	40	UK	Selenicë	46.15
13	U	Përmet	68.90	41	U	Bulqizë	44.44
14	UK	Sarandë	68.77	42	U	Shkodër Fshat	43.28
15	UK	Lezhë	68.10	43	UK	Pukë Fshat	42.11
16	UK	Kavajë	66.95	44	U	Patos	41.87
17	UK	Berat-Kuçovë	65.87	45	U	Çorovodë	41.72
18	UK	Elber sh.p.k	64.20	46	U	Këlcyrë	40.73
19	U	Bilisht	63.82	47	U	Novoselë	35.85
20	UK	Ersekë	63.74	48	U	Vlorë	34.55
21	UK	Kukës	62.86	49	U	Ura Vajgurore	34.20
22	UK	Pukë	62.84	50	U	Malësi e Madhe	31.62
23	UK	Fier	59.40	51	U	Orikum	30.95
24	U	Tepelenë	59.20	52	UK	Libohovë	28.36
25	U	Korçë Fshat	57.20	53	U	Vau i Dejës	27.88
26	UK	Mirditë	55.15	54	U	Tropojë	27.48
27	UK	Krastë	55.10	55	U	Has	22.32
28	U	Lushnjë Fshat	54.00	56	U	Kurbin	14.88

Performuesit më të mirë

Në Tabelën 9 paraqiten performuesit më të mirë në secilin grup për vitin 2011, arritjet e të cilave do të vlerësohen me një çmim nga ERRU. Është e rëndësishme të theksohet se çmimi mund të merret vetëm nga shoqëritë që përmbushin kushtet e kuadrit rregullator p.sh. kush disponon një licencë të vlefshme dhe përdor tarifën e aprovuar nga ERRU.

Tabela 9: Performuesit më të mirë në Renditjen e Shoqërive për Vitin 2011

PERFORMUESIT MË TË MIRË PËR VITIN 2011						
Renditja	Grupi 1		Grupi 2		Grupi 3	
	Shoqëria	Pikët	Shoqëria	Pikët	Shoqëria	Pikët
1	SHA UK Korçë	100	SHA UK Librazhd	96.1	SHA UK Delvinë	79.8
2	SHA UK Tiranë	77.2	SHA UK Pogradec	92.1	SHA UK Rubik	71.8
3	SHA U Elbasan Fshat	71.4	SHA U Gramsh	75.6	SHA U Bilisht	63.8

Për vitin 2011, në grupin e parë, SHA UK Korçë rezulton të jetë lider në performancën e shoqërive ujësjetëlës kanalizime në Shqipëri, me një distancë të konsiderueshme pikësh nga shoqëritë e vendit të dytë dhe të tretë, përkatësisht SHA UK Tiranë dhe SHA U Elbasan Fshat. Në grupin 2, SHA UK Librazhd renditet i pari, i ndjekur me një diferencë të vogël nga SHA UK Pogradec në vendin e dytë dhe SHA U Gramsh në të tretin. Në grupin 3, udhëheq SHA U Delvinë e ndjekur, nga SHA UK Rubik në vendin e dytë dhe SHA U Bilisht në të tretin. Edhe pse në bazë të pikëve SHA U Divjakë zë vendin e tretë në këtë grup, kjo shoqëri e humbet mundësinë për tu vlerësuar me çmim pasi nuk është e licensuar dhe nuk aplikon tarifën e miratuar nga ERRU.

Shoqëritë me Ecurinë më të mirë në Kohë

Renditja e shoqërive për vitin 2011 na jep një tablo të arritjeve aktuale të shoqërive dhe performancës së tyre relative krahasuar me atë të shoqërive të tjera. Gjithsesi, ERRU është e vetëdijshme që shumë nga shoqëritë e renditura në vendet e fundit kanë bërë përpjekje domethënëse për të përmirësuar shërbimet dhe menaxhimin e tyre. Për shkak të një numri faktorësh të jashtëm, si dhe të organizimit dhe gjendjes së sistemit të tyre ujësjetëlës kanalizime, shumë shoqëri do ta kenë më të vështirë se sa të tjerët për të arritur në vendet e para të renditjes.

ERRU duke marrë parasysh faktin se sistemi i renditjes nuk mund të kompensojë pabarazinë mes shoqërive, dëshiron tu japë vëmendjen e duhur shoqërive që bëjnë progres. Për të vlerësuar këto ndryshime të performancës në vite, pikët e dhëna në renditjen e vitit 2011 janë krahasuar me ato të vitit 2010. Tabela 10 më poshtë paraqet “shoqëritë me ecurinë më të mirë” për vitin 2011 në secilin nga tre grupet.

Tabela 10: Shoqëritë me Ecurinë më të Mirë në Renditje për Vitin 2011

SHOQËRITË ME ECURINË MË TË MIRË PËR VITIN 2011					
Shoqëria		Renditja në grup	Pikët e renditjes për vitin 2010	Pikët e renditjes për vitin 2011	Ndryshimi në pikët e renditjes
Grupi 1	SHA UK Durrës	8	33.4	48.2	+14.9
Grupi 2	SHA UK Kukës	21	52.6	62.9	+10.3
Grupi 3	SHA UK Peqin	14	30.2	46.3	+16.1

Shoqëria me ecurinë më të mirë të përgjithshme është udhëheqësja e grupit 3 SHA U Peqin, e renditur në pozicionin e 14 në grupin e saj, me 16.1 pikë më shumë krahasuar me renditjen e vitit 2010. Në grupin 1, është vlerësuar SHA UK Durrës me 14.9 pikë më shumë se një vit më parë, dhe në grupin 2 udhëheqësja e kategorisë së 'shoqërive me ecurinë më të mirë' është SHA UK Kukës, me 10.3 pikë më shumë krahasuar me rezultatin e saj të mëparshëm, me SHA U Korçë Fshat që ka humbur mundësinë për tu vlerësuar me çmim pasi nuk aplikon tarifa të miratuara nga ERRU.

Përgëzime dhe Perspektiva

ERRU përgëzon të gjitha shoqëritë me performancën dhe ecurinë më të mirë për vitin 2011 të cilat treguan se çfarë mund të arrihet për konsumatorin shqiptar nga një menaxhim i mirë. Këto rezultate shumë të mira, janë vlerësuar me pikë maksimale. Në të njëjtën mënyrë kemi parë edhe shoqëritë e vogla të arrijnë vlerësime pothuajse maksimale dhe bëjnë kapërcime të mëdha në ecurinë e tyre. Shoqëritë në vendet e para të renditjes si dhe ato me ecurinë më të mirë inkurajohen të mbajnë ritmet e punës së tyre, dhe për të gjithë të tjerët mbetet në fuqi thirrja për të pranuar përballjen me sfidën e ofrimit të një shërbimi më të mirë për konsumatorët.



6

Tema e Veçantë për Vitin 2011: Mbrotjtja e Konsumatorit dhe Rritja e Transparencës



Ashtu si dhe për çdo shërbim tjetër, shërbimet ujësjellës kanalizime ekzistojnë për konsumatorët e tyre. Në dallim nga shumë shërbime të tjera, konsumatorët nuk mund ta ndryshojnë operatorin e këtyre shërbimeve as në rastin kur shërbimi që ata marrin nuk i plotësojnë nevojat dhe pritshmëritë e tyre dhe as në rastin kur operatori nuk i përmbush përgjegjësitë e tij. Mbrotjtja e interesave të konsumatorëve lidhur me cilësinë, efikasitetin dhe besueshmërinë e shërbimeve, kundrejt një çmimi të arsyeshëm, përbën një nga detyrat kryesore të Entit Rregullator të Ujit (ERRU) siç parashikohet nga ligji nr. 8102 (datë 28.03.1996, i ndryshuar).

ERRU i vendos interesat e konsumatorëve në fokus të punës së tij, dhe e konsideron mbrotjtjen e konsumatorit si një detyrë për të siguruar që vendimet e tij rregullatore janë në interesin afatgjatë të konsumatorëve dhe të shoqërisë në tërësi. Ndonjëherë kjo gjë mund të mos jetë e dukshme nga jashtë pasi shpesh duhet të balancohen me kujdes një sërë interesash konkurruese, mosmarrëveshjet ndërmjet aktorëve si dhe rritja e ndërgjegjësimit lidhur me mjedisin. Nga ana tjetër synimi kryesor i ERRU-së është të inkurajojë efikasitetin dhe përmirësimin e atyre shërbimeve që kanë një ndikim të drejtpërdrejtë tek konsumatorët.

Duke qenë i angazhuar në rritjen e vëmendjes ndaj konsumatorit në sektorin ujësjellës kanalizime në Shqipëri, ERRU ka marrë përsipër që të rrisë transparencën dhe llogaridhënien në përputhje me mandatin e tij lidhur me mbrotjtjen e konsumatorit. Ky kapitull paraqet iniciativat kryesore të ndërmarra nga ERRU në 2011 në drejtim të arritjes së këtyre objektivave.

Një Kontratë Shërbimi Model ndërmjet Operatorëve dhe Klientëve të tyre

Deri para pak kohësh, vetëm disa prej 56 shoqërive ujësjellës kanalizime në Shqipëri kanë pasur një kontratë formale me klientët e tyre. Edhe atje ku kontratat e shkruara janë përdorur, ato shpesh kanë favorizuar interesat e operatorëve duke i lënë klientët të paqartë lidhur me të drejtat dhe detyrimet e tyre. Në mungesë të një kontrate të detyrueshme është gjithashtu e vështirë të bëhen përpjekje për përmirësimin e shërbimit të dobët apo në korrigjimin e gabimeve në faturim.

Që kjo situatë të ndryshojë, ERRU ka hartuar një kontratë shërbimi sipas standarteve bashkëkohore për klientët dhe shoqëritë ujësjellës kanalizime. Kjo kontratë "model", që është miratuar nga Komisioni Kombëtar Rregullator i ERRU me anë të vendimit nr. 8 datë 04.02.2011, përcakton qartë të drejtat dhe përgjegjësitë e operatorëve dhe klientëve, duke përfshirë të gjithë elementët standartë si kushtet e shërbimit, tarifat dhe pagesat, matjen, ndërprerjet e furnizimit si dhe trajtimin e ankesave.

Për zbatimin e suksesshëm të kësaj kontrate në shkallë vendi, ERRU ka hartuar një plan veprimi me afate të qarta kohore, që bën të detyrueshëm përdorimin e saj për të gjitha kategoritë e klientëve – publikë/ buxhetore, privatë/ biznese, dhe familjarë– deri në fund të vitit 2013. Bazuar në këtë kontratë model deri në fund të vitit 2011 u firmosën mes shoqërive dhe klientëve 35,503 kontrata (afërsisht 16 % e të gjitha lidhjeve të klientëve) dhe/ose u zëvendësuan kontratat e vjetra. ERRU do të vazhdojë të monitorojë me kujdes zbatimin në vazhdimësi të kontratës.

Situata e Përgjithshme e Shërbimeve ndaj Klientit në Shoqëritë Shqiptare

Për të kuptuar më mirë orientimin e shoqërive ujësjellës kanalizime ndaj çështjeve të klientëve, ERRU në vitin 2011 bëri një studim në shkallë vendi me temë “Shërbimet e Klientit në Shoqëritë Ujësjellësit të Shqipërisë”. Përveç identifikimit të një numri të vogël praktikash të mira kombëtare, ky studim identifikoi mangësi të konsiderueshme lidhur me cilësinë e ndërveprimit ndërmjet shoqërive dhe klientëve. Duke filluar që nga faturimi dhe arkëtimi e deri tek opinioni i konsumatorëve dhe menaxhimi i ankesave. Shërbimi i kujdesit ndaj klientit që shumica e shoqërive ofrojnë vazhdon të jetë larg nga praktika më e mirë ndërkombëtare.

Për këtë arsye, ERRU për momentin është duke hartuar një Udhëzues për Shërbimin e Kujdesit ndaj Klientit ku do të vendosen standartet minimale të detyrueshme dhe do ti sugjerojë shoqërive, brenda mundësive që kanë, të trajtojnë mangësitë teknike dhe ato në burimet njerëzore të identifikuar nga studimi, në mënyrë që të mund të ofrojnë shërbime më të mira ndaj klientëve të tyre dhe të vendosin marrëdhënie të mira me publikun. Ky udhëzues do të plotësojë modelin ekzistues të kontratës së shërbimit dhe objektivat përkatëse të performancës të vendosura nga ERRU në procesin e ndryshimit të tarifave.

Përfshirja e Seancave Dëgjimore në Procesin e Ndryshimit të Tarifave

I angazhuar ti bëjë të mundur konsumatorëve të përfshihen në procesin rregullator, ERRU deri tani ka ndërmarrë disa hapa të parë për të siguruar që konsumatorët do të informohen më mirë dhe mendimi i tyre do të merret parasysh, në vendimmarrjet e rëndësishme që i prekin në mënyrë të drejtpërdrejtë. Tarifat, dhe veçanërisht një rritje në tarifa, mund të përbëjë shqetësim për konsumatorët. Për këtë arsye është e drejtë që ata të informohen lidhur me ndryshimet në tarifa dhe tu jepen shpjegime lidhur me arsyet e këtyre ndryshimeve.

Me miratimin nga ERRU në vitin 2011 të Metodologjisë për Vendosjen e Tarifave¹⁸, zhvillimi i seancave dëgjimore është bërë pjesë e detyrueshme e procesit të ndryshimit të tarifave për operatorët e mëdhenj¹⁹ ujësjellës kanalizime dhe rekomandohet edhe për ato më të vegjël. ERRU nuk do të miratojë më asnjë tarifë të re për shoqëritë nëse ato nuk mund të vërtetojnë që konsumatorëve të tyre u është dhënë mundësia që të shprehin pikëpamjet dhe shqetësimet e tyre. Takime të tilla përbëjnë gjithashtu një mundësi për shoqëritë që të komunikojnë dhe të diskutojnë sfidat aktuale, zhvillimet dhe planet për të ardhmen. ERRU merr pjesë në të gjitha seancat dëgjimore dhe u kërkon shoqërive të dorëzojnë një kopje të protokollit me aplikimit përkatës për ndryshim tarife.

¹⁸ Miratuar në 28.09.2011 me Vendimin Nr. 28 të Komisionit Kombëtar Rregullator.

¹⁹ Operatorët që ofrojnë vetëm shërbimin e furnizimit me ujë për një popullsi me më shumë se 100 000 banorë në zonën e tyre të shërbimit si dhe operatorët që ofrojnë të dy shërbimet ujësjellës kanalizime për një popullsi me më shumë se 50 000 banorë në zonën e tyre të shërbimit.

²⁰ “Raporti i Qytetarëve Perceptimi i Cilësisë së Shërbimeve Ujësjellës Kanalizime” (ISB, Prill 2012), studim në shoqëritë Durrës, Elbasan, Lezhë, Mirditë, Pogradec, Sarandë, Shkodër, Tepelenë, Tiranë, Vlorë.

Për të Mësuar më shumë mbi Perceptimin e Konsumatorëve

Së fundmi, në dhjetë shoqëri ujësjellës kanalizime në Shqipëri ka përfunduar një studim i detajuar mbi perceptimin e konsumatorëve për shërbimet ujësjellës kanalizime²⁰. Konsumatorëve u janë bërë pyetje mbi mënyrën se si ata i përfitojë dhe i përdorin këto shërbime, nëse ata përdorin mundësi alternative, dhe çfarë mendojnë ata lidhur me sigurinë, qëndrueshmërinë dhe kostot e shërbimit, si dhe mbi mundësinë për të ndërvepruar me operatorin në lidhje me pagesat, informimin, dhënien e opinionit dhe ankesat. Për ERRU, si nismëtar i këtij studimi, ky studim i rëndësishëm erdhi në momentin e duhur duke konfirmuar që procesi rregullator merr në konsideratë çështjet më problematike që lidhen me konsumatorët. Rezultatet tregojnë se mënyra e ERRU-së për monitorimin e performancës dhe e vendosjes së objektivave për operatorët korrespondon me prioritetet e klientëve. Gjithashtu, rezultatet e këtij studimi do të pasqyrohen më tej në rekomandimet e ERRU-së për hartuesit e politikave dhe drejtuesit e shoqërive.

Rritja e Transparencës përmes Publikimit të Informacionit

Të gjitha iniciativat e përshkruara më sipër janë rezultat i dëshirës së ERRU për të promovuar një ndryshim në qëndrimin ndaj konsumatorëve, me synim nxitjen e politik bërësve dhe shoqërive për ti parë konsumatorët më pak si marrës pasivë të shërbimeve dhe më shumë si klientë me vlerë.

Faqja e re e internetit (www.erru.al) është hartuar duke pasur parasysh të gjitha palët e interesuara, veçanërisht konsumatorët dhe publikun e gjerë. Qëllimi është që të kontribuohet drejt krijimit të një procesi rregullator të ndershëm, transparent dhe gjithëpërfshirës. Kjo faqe ofron informacione të përditësuara mbi vendimet rregullatore të ERRU (për shembull mbi licencat dhe tarifën), dokumente të rëndësishme, përfshirë raportet e ERRU-së, si dhe informacione teknike dhe të përgjithshme.

Publikimi i vlerësimit të performancës nga rregullatori siç është ky Raport Performance, në vetvete është një pjesë e rëndësishme e synimit të ERRU për më shumë transparencë në sektorin ujësjellës kanalizime në Shqipëri. 2011 shënon vitin kur konsumatorët për herë të parë mund të studiojnë dhe krahasojnë performancën individuale të operatorit.

7

Konkluzione dhe Perspektiva për të Ardhmen

Sipas këndvështrimit të ERRU-së sektori është duke ecur në drejtimin e duhur për sa i përket objektivave të miratuara në Strategjinë Kombëtare të Furnizimit me Ujë dhe Kanalizime 2011-2017, të azhurnuar por cilësia e shërbimit që i ofrohet konsumatorëve në Shqipëri mbetet në shumë aspekte jo e kënaqshme. Në nivel institucional, janë hedhur themelet për ta vendosur sektorin në rrugën e duhur për të bërë përmirësimet imediate lidhur me ofrimin e shërbimeve. Një arritje pozitive është përmirësimi i marrëdhënieve ndërmjet ERRU dhe shoqërive, të cilat nga ana e tyre po ndërgjegjësohen gjithnjë e më shumë dhe gjithashtu po bashkëpunojnë më shumë për t'iu përmbajtur kuadrit rregullator.

Rezultatet e këtij raporti të parë për vlerësimin e performancës kanë nxjerrë në pah një sërë pengesash në rrugën e përpjekjeve të Rregullatorit për të përmbushur vizionin e tij për një sektor ujësjellës kanalizime financiarisht të vetëqëndrueshëm i cili ofron për të gjithë konsumatorët në Shqipëri shërbime të një cilësie të lartë me çmime të arsyeshme. ERRU është kryesisht e preokupuar lidhur me ndryshimet në të ardhmen, të cilat do të përbëjnë edhe drejtimet kryesore të punës së rregullatorit dhe shoqërive për vitin 2012 e në vazhdim.

Rritja e Pavarësisë Financiare dhe Menaxhimi i Përgjegjshëm

Veçanërisht, për sa i përket reduktimit të planifikuar të subvencioneve operacionale si dhe nivelit të lartë të investimeve të kërkuara për të arritur përmirësimet e nevojshme të shërbimit, shumica e shoqërive kanë nevojë të punojnë më shumë për të përmirësuar treguesit e tyre financiarë dhe ato të menaxhimit. Megjithatë ka vend për rritje të mëtejshme të tarifave, duhet pasur parasysh raporti ndërmjet përballimit të tarifave nga konsumatorët dhe domosdoshmërisë që operatorët të bëhen të pavarur dhe të qëndrueshëm financiarisht. Gjithashtu duhet që të merren masa të përshtatshme për të mbrojtur klientët me të ardhura të ulëta dhe ata në nevojë.

ERRU dëshiron të rritë rëndësinë që ka koordinimi i subvencioneve dhe i investimeve me ndryshimin e tarifave, në mënyrë që të bëhet e mundur vendosja e stimuljeve ekonomike më efektive për të arritur në një menaxhim eficient të shoqërive. ERRU do të nxisë të gjitha shoqëritë që të operojnë me më shumë efikasitet në vazhdim të nevojës së qartë, për të reduktuar personelin e tepërt dhe për të ndryshuar situatën e rënies së efikasitetit të arkëtimit. Nga shoqëritë do të pritët që të hartojnë plane dhe programe lidhur me efikasitetin në përdorimin e energjisë duke qenë se për momentin ky është një nga aspektet operacionale të neglizhuara. Hartimi i planit të biznesit do të jetë një nga veprimtaritë kryesore të shoqërive, për të cilën ERRU brenda një kohe të shkurtër do të hartojë dhe një udhëzues përkatës. Praktika më rigorozë lidhur me menaxhimin e aseteve do të jenë në qendër të bashkëpunimit me institucionet e tjera brenda sektorit në mënyrë që të sigurohen kapacitetet e nevojshme në nivel shoqërie.

Reduktimi i Ujit pa të Ardhura

Nivelet e larta të ujit pa të ardhura mbeten problem serioz brenda sektorit që kërcënon qëndrueshmërinë e shumë prej shoqërive. Lidhur me këtë çështje është e nevojshme të planifikohen përmirësime të menjëhershme dhe të qëndrueshme; dhe çka është edhe më e rëndësishme, që ato të zbatohen. Shoqëritë nxiten që të vazhdojnë instalimin e matësve si në pikat e prodhimit ashtu edhe në pikat e konsumit në mënyrë që të hartohet bilanci i ujit dhe si rrjedhojë të hartohen plane veprimi për reduktimin e ujit pa të ardhura. Si fillim, shoqëritë mund të përqëndrohen në trajtimin e atyre humbjeve (komerciale) që bëjnë të mundur rikuperimin e të ardhurave që për momentin nuk arkëtohen për shkak të konsumit të paligjshëm. Sa herë që të tentohet rehabilitimi apo shtrimi i ri i rrjetit për reduktimin e humbjeve reale është nevojshme të gjenden zgjidhje teknike me kosto të përballueshme.

Garantimi i Cilësisë së Ujit të Pijshëm

Duke pasur parasysh mandatin që ERRU ka për mbrojtjen e konsumatorit, furnizimi me ujë të pijshëm 'të pastër' përbën një prioritet kryesor. Pavarësisht faktit që përgjegjësinë për monitorimin e cilësisë së ujit të pijshëm e kanë Drejtoritë e Shëndetit Publik dhe Instituti i Shëndetit Publik, ERRU mbetet seriozisht i shqetësuar lidhur me nivelin e papranueshëm të rrezikut ndaj të cilit shumë prej konsumatorëve janë të ekspozuar si dhe për mungesën e marrjes së një informacioni në kohë dhe të besueshëm si për konsumatorët ashtu edhe për rregullatorin. Duke pasur parasysh pasaktësitë lidhur me cilësinë e të dhënave që është evidentuar në vlerësimin e performancës, ERRU do të kërkojë qartësimin dhe konfirmimin e faktit që analizat e cilësisë së ujit dhe procedurat e raportimit janë në përputhje me praktikën më të mira.

Vëmendja mbi Ndërveprimin me Mjedisin Natyror

Shërbimet e kanalizimeve dhe në veçanti ato të trajtimit të ujërave të ndotura mbeten një fushë ku sektori ka një performancë që lë për të dëshiruar. Në të ardhmen e afërt priten përmirësime me fillimin e funksionimit të impianteve të trajtimit edhe në katër vendndodhje të reja. Marrja e masave të mëtejshme mjedisore në të ardhmen duhet të bëhen pjesë e një strategjie afatgjatë, për të mbështetur angazhimet e Shqipërisë në kuadër të BE dhe të rajonit. Kosto e lartë e shërbimit të kanalizimeve është një faktor i rëndësishëm që duhet pasur parasysh në momentin e planifikimit të zhvillimeve të mëtejshme brenda sektorit në mënyrë që të arrihet të shmanget që kryerja investimeve të kthehet në një barrë më shumë për shoqëritë që tashmë janë financiarisht të 'brishta' si edhe për klientët të cilët nuk janë të gatshëm apo në gjendje që të paguajnë për një shërbim të kushtueshëm dhe pak të dukshëm. Është e domosdoshme që diskutimi mbi zbatimin e një politike të zbatueshme financiarisht dhe të pranueshme nga qytetarët në kuadër të kërkesave mjedisore për sektorin të shtrihet që nga hartuesit e politikave e deri tek secili operator.

Perspektiva për të Ardhmen

Publikimi i këtij vlerësimi të detajuar të performancës së 56 shoqërive ujësjellës kanalizime Shqipëri është një hap i rëndësishëm drejt vendosjes së praktikave më të mira rregullatore në vend. Mësimet e nxjerra nga monitorimi dhe benchmarking i performancës bëjnë të mundur marrjen e mesazheve të rëndësishme lidhur me proceset e ndryshme rregullatore dhe mbi vendimmarrjen e ERRU-së. Për shembull, këto rezultate do të përdoren menjëherë në procesin e ndryshimit të tarifave në të ardhmen.

Parashtrimi i këtyre fakteve para të gjithë palëve të përfshira, si edhe para konsumatorëve, nënkupton faktin se të gjitha shoqëritë duhet të jenë publikisht përgjegjëse për shërbimet që ato ofrojnë ose që nuk arrijnë të ofrojnë, gjë kjo që duhet të shërbejë si stimul për përmirësime të mëtejshme në të ardhmen.

ERRU dëshiron të ftojë të gjitha palët – shoqëritë, pronarët e tyre, këshillat mbikëqyrës dhe konsumatorët, si edhe vendimmarrësit politikë – që të përfshihen në një dialog konstruktiv lidhur me sfidat me të cilat sektori përballet aktualisht dhe me ato të cilat do të përballet në të ardhmen. Një proces i vazhdueshëm monitorimi i performancës nga ana e ERRU do të mundësojë pasqyrimin e fakteve të reja dhe gjithnjë e më shumë të besueshme të cilat do të stimulojnë diskutimet në sektor. Nga pozicioni i rregullatorit, ERRU do të vazhdojë ti përmbahet angazhimit të tij për të udhëhequr dhe ndihmuar në përmirësimin e qëndrueshëm të shërbimeve që u ofrohen konsumatorëve në Shqipëri.

Aneks: Të dhënat Kryesore të Përzgjedhura

Tabela 11: Të dhënat Kryesore të Shoqërive për 3 Grupet (shifrat viti 2011)

Grupi	Shërbimi	Shoqëria	Nr. i klientëve (ujësjellës)	Nr. i punonjësve	Prodhimi m³	Faturimi m³	Totali i faturimit UK (000/lek)	Totali i arkëtimit UK	Kostot O&M (ujësjellës + kanalizime) [000/lek]	Kostot totale (ujësjellës + kanalizime) [000/lek]
Grupi 1	UK	Tiranë	158,688	1,038	105,029	45,918	2,322,224	2,013,779	1,277,358	2,096,542
	UK	Durrës	66,675	508	28,328	9,553	485,958	363,492	847,642	880,232
	U	Vlorë	37,067	173	32,251	5,210	267,828	159,988	206,993	256,003
	UK	Elber sh.p.k	29,899	180	15,992	2,687	288,953	207,317	203,916	301,388
	UK	Fier	26,691	229	12,310	3,154	183,507	144,806	319,479	400,955
	UK	Shkodër	26,439	213	10,154	4,370	232,634	131,692	203,479	244,503
	UK	Berat-Kuçovë	24,436	273	17,441	3,088	157,368	122,174	160,873	201,929
	UK	Kavajë	21,973	142	2,508	1,578	73,381	49,310	82,671	203,775
	UK	Korçë	20,668	91	3,414	2,519	196,052	178,317	148,518	252,724
	U	Elbasan Fshat	16,094	221	2,844	2,085	101,803	92,779	204,489	227,192
	UK	Sarandë	13,695	86	4,570	1,129	67,886	56,480	86,227	141,070
	UK	Pogradec	13,391	85	2,274	1,382	123,049	99,959	79,612	108,149
Grupi 2	UK	Lushnjë	9,736	135	4,571	1,394	88,591	74,652	98,636	135,419
	UK	Gjirokastër	8,882	98	4,975	1,781	59,670	55,107	67,314	72,378
	UK	Lezhë	6,860	85	2,368	1,140	70,645	52,318	107,692	134,869
	UK	Korçë Fshat	5,791	51	1,066	711	14,369	13,527	35,316	42,096
	UK	Kukës	4,973	70	995	729	28,858	20,123	38,199	54,732
	UK	Patos	4,854	127	2,293	1,243	37,353	32,014	170,345	177,247
	UK	Burrel	4,657	46	1,704	502	22,300	19,221	23,354	29,006
	UK	Kurbin	4,634	67	3,857	1,019	36,985	13,818	64,376	70,830
	UK	Librazhd	4,583	62	715	551	29,202	27,575	33,203	39,392
	UK	Rrogozhinë	4,130	35	351	292	11,314	9,047	20,400	28,684
	UK	Mallakastër	3,899	64	608	415	28,675	24,600	70,082	73,620
	UK	Gramsh	3,849	51	1,020	688	27,737	24,878	24,790	48,443
	UK	Novoselë	3,732	35	745	473	18,001	11,332	31,422	34,615
	UK	Tepelenë	3,680	63	842	466	25,876	22,352	38,990	50,366
	UK	Krujë	3,618	27	1,205	440	25,967	15,172	19,070	41,531

Grupi	Shërbimi	Shoqëria	Nr. i klientëve (ujësjellës)	Nr. i punonjësve	Prodhimi m³	Faturimi m³	Totali i faturimit UK (000/lek)	Totali i arkëtimit UK	Kostot O&M (ujësjellës + kanalizime) (000/lek)	Kostot totale (ujësjellës + kanalizime) (000/lek)
Grupi 3	UK	Peshkopi	3,330	41	1,423	720	25,429	17,305	25,876	34,445
	U	Përmet	3,197	35	528	324	16,092	15,502	25,425	28,375
	U	Divjakë	2,750	37	262	189	10,315	8,830	15,040	19,516
	U	Bulqizë	2,667	39	751	477	7,400	7,039	19,962	20,682
	U	Ura Vajgurore	2,588	32	1,211	380	18,038	11,850	28,934	32,869
	U	Peqin	2,569	61	1,112	514	31,375	21,213	39,174	99,949
	U	Bilisht	2,346	23	700	277	10,486	10,008	20,198	22,479
	U	Delvinë	2,275	27	365	265	14,249	12,150	18,503	20,431
	UK	Fushë Krujë	2,150	30	495	210	8,709	6,590	21,348	32,699
	U	Malësi e Madhe	1,859	46	1,031	763	13,164	5,866	16,408	19,734
	U	Shkodër Fshat	1,824	81	951	480	17,286	12,698	77,785	111,493
	U	Tropojë	1,813	34	1,244	388	15,199	5,478	18,703	21,943
	U	Orikum	1,762	17	462	246	4,221	2,790	36,595	40,345
	U	Çorovodë	1,758	36	559	242	9,104	5,329	24,272	39,887
	UK	Ersekë	1,661	18	630	206	9,756	8,751	12,846	15,513
	U	Polican	1,627	39	905	232	12,359	9,442	30,123	35,000
	UK	Selenicë	1,494	12	680	121	5,201	3,920	15,008	15,608
	UK	Mirditë	1,168	30	743	264	11,411	8,693	27,399	31,518
	UK	Bashkia Pukë	1,099	20	270	161	8,689	6,904	14,833	29,549
	U	Has	1,091	32	728	226	7,183	3,927	19,958	23,822
	U	Këlcyrë	965	14	756	111	5,316	4,009	8,214	9,440
	U	Vau i Dejës	821	12	919	175	5,682	3,673	18,639	19,683
	UK	Libohovë	782	7	275	123	3,045	1,937	14,938	17,222
	UK	Fushë Arrëz	527	11	163	111	3,276	2,020	4,324	14,836
	UK	Pukë Fshat	524	19	420	127	2,486	1,975	10,653	17,025
	UK	Rubik	511	12	136	120	4,758	4,601	7,684	8,664
	U	Lushnjë Fshat	506	64	812	582	18,806	10,761	33,359	46,823
	U	Gjirokastër Fshat	441	15	165	97	2,510	2,340	7,518	11,534
	UK	Krastë	380	14	150	92	3,398	2,758	6,825	13,476

Tabela 12: Tarifatat për Ujin e Pijshëm dhe Kanalizimet për 56 Shoqëritë

Grupi	Shërbimi	Shoqëria	Kosto për m3 të faturuar (lek)	Tarifat për ujin e pijshëm (lek/m3)			Tarifa e shërbimit (lek/ldhje/muaj)	Tarifat për kanalizimet (lek/m3)		
				Familjarë	Institucione	Privatë		Familjarë	Institucione	Privatë
Grupi 1	UK	Tiranë	43.45	33	110	120	100	10	25	25
	UK	Durrës	85.28	45	90	110	100	12	15	15
	U	Vlorë	46.47	30	60	80	-	-	-	-
	UK	Elber sh.p.k	109.84	38	115	130	-	8	25	30
	UK	Fier	119.41	44	80	100	-	10	12	14
	UK	Shkodër	49.67	35	95	100	50	13	16	16
	UK	Berat-Kuçovë	60.71	35/36	110	110	-	8	14	16
	UK	Kavajë	87.84	38	80	100	-	15	20	20
	UK	Korçë	66.51	50	85	114	80	20	35	37
	U	Elbasan Fshat	108.96	30	80	80	-	-	-	-
	UK	Sarandë	107.53	40	90	110	100	14	20	20
	UK	Pogradec	55.41	55	110	110	40	18	25	25
Grupi 2	UK	Lushnjë	86.33	44	100	110	100	12	16	18
	UK	Gjirokastrë	37.57	28	85	110	50	6	8	12
	UK	Lezhë	105.25	43	100	110	-	10	14	17
	U	Korçë Fshat	59.19	-	-	-	-	-	-	-
	UK	Kukës	63.01	25	60	80	-	7	15	20
	U	Patos	142.56	-	-	-	-	-	-	-
	UK	Burrel	51.77	23	60	80	-	2	4	6
	U	Kurbin	69.53	30	80	120	50	-	-	-
	UK	Librazhd	58.43	34	80	90	-	10	15	17
	UK	Rrogozhinë	86.81	45	80	90	-	8	10	10
	UK	Mallakastër	174.4	-	-	-	-	-	-	-
	U	Gramsh	70.46	32	90	90	-	-	-	-
	U	Novoselë	73.12	33	50	70	-	-	-	-
	U	Tepelenë	108.01	33	100	120	-	-	-	-
	UK	Krujë	77.77	33	80	80	-	8	12	12
	U	Peshkopi	47.83	27	65	85	-	-	-	-
	U	Përmet	87.57	38	100	120	50	-	-	-

Grupi	Shërbimi	Shoqëria	Kosto për m3 të faturuar (lek)	Tarifat për ujin e pijshëm (lek/m3)			Tarifa e shërbimit (lek/lidhje/muaj)	Tarifat për kanalizimet (lek/m3)		
				Familjarë	Institucione	Privatë		Familjarë	Institucione	Privatë
Grupi 3	U	Divjakë	103.31	-	-	-	-	-	-	-
	U	Bulqizë	43.38	-	-	-	-	-	-	-
	U	Ura Vajgurore	86.44	40	90	100	-	-	-	-
	U	Peqin	194.58	30	90	100	50	-	-	-
	U	Blisht	81.18	32	75	90	-	-	-	-
	U	Delvinë	73.42	48	100	100	-	-	-	-
	UK	Fushë Krujë	155.47	28	60	80	-	6	10	12
	U	Malësi e Madhe	25.87	-	-	-	-	-	-	-
	U	Shkodër Fshat	232.1	-	-	-	-	-	-	-
	U	Tropojë	56.61	19	60	80	-	-	-	-
	U	Orikum	163.87	-	-	-	-	-	-	-
	U	Çorovodë	164.62	27	80	95	-	-	-	-
	UK	Ersekë	65.3	32	60	80	-	6	6	8
	U	Polican	150.88	37	80	95	-	-	-	-
	UK	Selenicë	129.2	30	80	100	-	-	-	-
	UK	Mirditë	101.08	25	60	80	-	4	8	10
	UK	Bashkia Pukë	121.19	25	60	80	-	5	8	10
	U	Has	105.4	-	-	-	-	-	-	-
	U	Këlcyrë	85.23	-	-	-	-	-	-	-
	U	Vau i Dejës	112.46	-	-	-	-	-	-	-
	UK	Libohovë	118.61	-	-	-	-	-	-	-
	UK	Fushë Arrëz	90.42	-	-	-	-	-	-	-
	UK	Pukë Fshat	113.35	-	-	-	-	-	-	-
	UK	Rubik	59.13	30	70	100	-	7	10	15
	U	Lushnjë Fshat	80.49	60	70	100	-	-	-	-
	U	Gjirokastrë Fshat	118.91	25	60	60	-	-	-	-
	UK	Krastë	132.91	30	80	100	-	7	10	15

Të sigurojmë për të gjithë konsumatorët në Shqipëri, që ofruesit e shërbimit të furnizimit me ujë dhe kanalizimeve të japin cilësinë më të mirë të mundshme, me një çmim të arsyeshëm dhe në një mënyrë të qëndrueshme financiarisht.

