



# RAPORT

## I HULUMTIMIT TË KËNAQSHMËRISË SË KONSUMATORËVE ME SHËRBIMET E NP "TERMOKOS" SH.A



*Prishtinë, Mars 2016*

## **P Ë R M B A J T J A**

<b>P Ë R M B A J T J A</b> .....	<b>2</b>
<b>1 PËRSHKRIMI DHE GJENDJA E TANISHME E KOMPANISË NP “TERMOKOS” SH. A.</b> .....	<b>4</b>
<b>2 QËLLIMI DHE TË PRITURAT E HULUMTIMIT</b> .....	<b>8</b>
<b>3 METODOLOGJIA E HULUMTIMIT</b> .....	<b>10</b>
<b>4 INTERPRETIMI I REZULTATEVE TË HULUMTIMIT</b> .....	<b>14</b>
A. TË DHËNAT DEMOGRAFIKE .....	14
B. PYETJET RRETH SHËRBIMEVE TË NGROHJES.....	18
B. 1. Kënaqëshmëria e konsumatorëve me shërbimet e ngrohjes.....	18
B. 1.1. Cilat janë arsyetpërpakënaqësinë me shërbimet e ngrohjes .....	19
B. 2. Kënaqëshmëriae konsumatorëve me pranimin e faturave nga lexuesit, inkasantët.....	20
B. 3. Kënaqëshmëria e konsumatorëve me opsionet e ofruara për pagesën e faturave21	
B. 4. Kënaqëshmëria e konsumatorëve me cilësinë e shqyrtimit dhe zgjidhjen e ankesave nga Termokos. ....	22
B. 5. Deklarimi i konsumatorëve se sa orë brenda 24 orëve kanë reduktime të ngrohjes nga Termokosi. ....	23
B. 6. Deklarimi i konsumatorëve se sa i pranojnë me rregull faturat për ngrohjenga inkasantët e Termokosit .....	24
B. 7.Deklarimi i konsumatorëve se a e njohin ose kanë kontaktuar së paku një herë me inkasantineTermokosit .....	25
B. 8. Deklarimi i konsumatorëve se faturën nga inkasanti i Termokosit e pranon në dorë, oborr ose në hyrjen e tij.....	26
B. 9.Deklarimi i konsumatorëve se a janë ankuar në Termokos ose te ndonjëri nga zyrtarët e kompanisë për sjelljen e inkasantit (punonjësve) ose në ndonjë rast tjetër27	
B. 10.Deklarimi i konsumatorëve se a kanë marr përgjigje me gojë ose me shkrim për ankesën që e kanë adresua në Termokos .....	28
B. 11. Deklarimi i konsumatorëve se a kanë vërejtur keqpërdorim të ngrohjes, që ka efekt në cilësinë e ngrohjes dhe se a i kanë lajmëruar keqpërdoruesit.....	29
B. 12. Deklarimi i konsumatorëve se a janë në dijeni se prodhimi i ngrohjes ka kosto të lartë të dhe keqpërdorimi i saj ndëshkohet .....	30
B. 13. Deklarimi i konsumatorëve se a kanë borxh – faturë të papaguar për ngrohjen e shpenzuar.....	31

B. 14. Deklarimi i konsumatorëve se a kanë të instaluar matës të energjisë termike në radiatorë .....	32
B. 15. Deklarimi i konsumatorëve se a do të ishte më e favorshme të bëhet faturimi me matës të energjisë .....	33
B. 16. Deklarimi i konsumatorëve se a janë në dijeni se borxhi para vitit 2008, bazuar në ligjin për faljen e borxheve përfitojnë faljen e borxhit, ndërsa borxhi nga fillimi i 2009 deri në fund të 2014 mund të ri-programohet në 18 këste .....	34
C. VLERËSIMI I ANKETUESIT .....	35
<b>5 GJETJET E PËRGJITHSHME NGA HULUMTIMI DHE REKOMANDIMET .....</b>	<b>37</b>
<i>SHTOJCA 1: Forma e pyetësorit të dizajnuar nga N.P. "Termokos" SH.A .....</i>	<i>43</i>
<i>SHTOJCA 2: Të dhënat përmbledhëse të anketës së realizuar në zonat e shërbimit të Kompanisë Ngrohtorja e qytetit "Termokos" Sh.A .....</i>	<i>48</i>
<i>SHTOJCA 3: Lista e pjesëmarrjeve në realizimin e anketës për hulumtimin e kënaqshmërisë së konsumatorëve me shërbimet që i ofron Ndërmarrja Publike e ngrohtores se qytetit "TERMOKOS" sh.a. ....</i>	<i>54</i>

# **1 PËRSHKRIMI DHE GJENDJA E TANISHME E KOMPANISË NP "TERMOKOS" SH. A.**

Ndërmarrja Termokos është themeluar në vitin 1970, si kompani e ngrohjes Qendrore. Në vitin 1974 Kompania "Termokos" Prishtinë i'u bashkua Ndërmarrjes Banesore në Prishtinë. Në vitin 1978 u nda nga ndërmarrja banesore (BVI) dhe ka filluar operimin si kompani e pavarur e ngrohjes, por nën mbikëqyrjen e Komunës së Prishtinës.

Prej vitit 1999 e deri me nëntor të vitit 2001, Departamenti i Shërbimeve Publike të UNMIK-ut ka qenë i ngarkuar me mbikëqyrjen e Termokos-it. Më pas është themeluar Agjencioni Kosovar i Mirëbesimit (AKM) brenda autorizimeve të rezervuara të UNMIKU-ut, në kuadër të cilit ka vepruar edhe Departamenti për Mbikëqyrjen e Ndërmarrjeve Publike në mesin e të cilave ishte edhe Termokosi.

Nga viti 2006 kjo ndërmarrje është inkorporuar dhe nga atëherë vepron si kompani publike në N.P. Termokos Sh.a. Nga qershori i vitit 2008 e më tutje kjo ndërmarrje është nën ombrellën e mbikëqyrjes së Komunës së Prishtinës.

Termokosi është furnizues lokal për ngrohje qendrore në qytetin e Prishtinës. Sezona ngrohëse zakonisht fillon me 15 tetor dhe mbaron me 15 Prill të vitit tjetër. Ligji për ngrohje qendrore është i aprovuar dhe në bazë të këtij ligji edhe N.P. Termokos sh.a i ofron shërbimet e veta. Termokosi është i obliguar të distribuoi ujin e ngrohtë me parametra të mjaftueshëm deri të këmbyesi i nxehtësisë në nënstacione. Kësisoj, Termokosi është përgjegjës për pjesën primare, ndërsa pjesa sekondare siç janë pompat qarkulluese, vertikalet në ndërtesa dhe radiatorët në banesa në bazë të ligjit për ngrohje janë përgjegjësi e konsumatorëve. Termokosi riparon dhe e mirëmban rrjetin primar, lëshon fatura dhe njëkohësisht bënë inkasimin e faturave të ngrohjes për çdo banesë. Termokosi, deri më tani ofron vetëm shërbimin e ngrohjes së hapësirës, kurse uji sanitar nuk ofrohet nga sistemi i NP" Termokos"Sh.a.

**N.P. Termokos sh.a ofron shërbimet e ngrohjes vetëm në qytetin e Prishtinës dhe në këto lokacione:**

- Qendra,
- Ulpiana,
- Dardania,
- Kodra e diellit,
- Qendra Klinike Universitare, dhe
- Lagjja e Kalabrisë.

Ndërmarrja Publike Termokos Sh.a. synon që të:

- Siguroj qëndrueshmëri financiare,
- Të ofroj furnizim permanent dhe të sigurt me ngrohje, dhe
- Të përmirësoj kualitetin e shërbimeve, performancën ambientale dhe efikasitetin e punës së ngrohtores, përmes implementimit të planit të rehabilitimit dhe investimeve me shpenzime sa më të ulëta.

N.P. Termokos sh.a gjatë vitit 2015 aktivitetet e veta i ka mbuluar me 186 punëtorë. Burimet humane janë vendimtare në suksesin e N.P. Termokos sh.a. e cila ka nevojë për personel të kualifikuar në mënyrë adekuate, të trajnuar dhe të motivuar për punë. Raportet midis stafit janë të përcaktuara në bazë të skemës organizative dhe rregullore së organizimit të brendshëm të kompanisë. Kryerja e detyrave të punës bëhet sipas përshkrimit vendit të punës veç e veç.

Personeli i N.P. Termokos sh.a është heterogjen:

- Nga aspekti i përgatitjes profesionale,
- Nga aspekti i shkathtësive, produktivitetit dhe efikasitetit në punë,
- Nga aspekti i përfaqësimit gjinor,
- Nga aspekti i përfaqësimit fetar,
- Nga aspekti social, etj.

N.P. Termokos sh.a është duke vendosur strategjinë organizative, politikat dhe procedurat e Burimeve Njerëzore, për të siguruar që punëtorët mund të kontribuojnë në mënyrë efikase në arritjen e objektivave të N.P. Termokos sh.a.

## **ZONA E SHËRBIMIT E NGROHTORJËS SË QYTETIT N. P. "TERMOKOS" SH.A.**

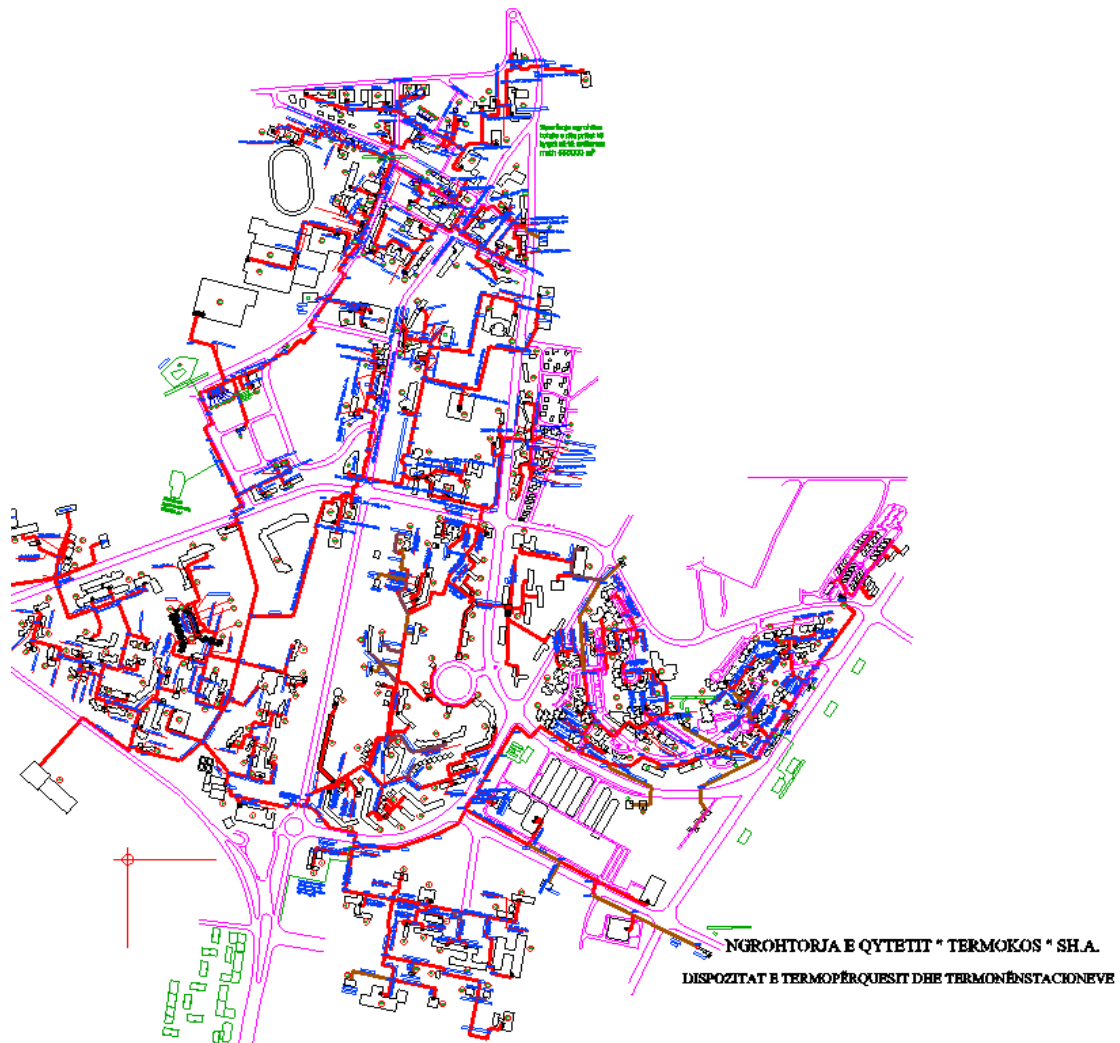
Sistemi i ngrohjes qendrore në Prishtinë është instaluar gjatë viteve të 70-ta. Nga sistemi i ngrohjes furnizohen rreth 12.500 konsumatorë (~11.500 amvisëri dhe ~1.000 subjekte afariste-institucione publike). Sipërfaqja ngrohëse sillet rreth 1.150.000,00 [m<sup>2</sup>].

Numri i termonënstacioneve të ngrohjes është rreth 363. Pjesa më e madhe e këtyre termonënstacioneve është banesore (189 copa) kurse pjesa tjetër e termonënstacioneve janë objekte afariste apo shtëpi private (174 copa).

Kapaciteti i fuqisë instaluese të kaldajave me lëndë djegëse Mazut në N.P. "Termokos" sh.a është:  $2 \times 58 \text{ [MW]} = 116 \text{ [MW]}$ .

Gjithashtu ekziston edhe një Kaldaj, emergjente me lëndë djegëse naftë për ngrohtoren e spitalit me fuqi prej 7 [MW].

Rrjeti aktual i ngrohjes ka një shtrirje prej 73 [km] dhe kryesisht është i koncentruar në pjesën urbane të qytetit dhe është prezantuar në Figurën 1:



**Figura 1:**Harta e zonës së shërbimit të N. P. Termokos Sh.a.

Konsumi i angazhuar në tërë sistemin ngrohës (konsumatorë të kyçur) është **111 [MW]**.

## PROJEKTI I KOGJENERIMIT

Projekti i kogjenerimit ka për qëllim rehabilitimin e sistemit të ngrohjes qendrore të Prishtinës, në mënyrë që t'i shërbej konsumatorët me ngrohje të qëndrueshme, efikasitet të lartë dhe t'i ofroj ambient ekologjikisht më të mirë

Për ta zëvendësuar përdorimin e mazutit për ngrohje i cili krijon shpenzime të larta që janë të lidhura me të, sistemi i ngrohjes qendrore të Prishtinës është i lidhur përmes një tubacioni prej 11.5 km, me këmbyes nxehësie dhe nxjerrje të avullit nga Termocentrali Kosova B, duke e shndërruar këtë TC në central me prodhim të kombinuar të ngrohjes.

Ndërtimi i rrjetit të tubacioneve "Termokos" – TC Kosova B, ka filluar në tetor të vitit 2013. Kyçja në njësinë B<sub>1</sub> dhe B<sub>2</sub> të TC "Kosova B" dhe ndërtimi i dy stacioneve termike ("Termokos" dhe TC Kosova B) kanë filluar në vitin 2014.

Përfundimi i punimeve dhe lëshimi në punë i projektit të kogjenerimit është bërë më 12/2014. Kapaciteti i instaluar në TC Kosova B në njësinë B<sub>1</sub> dhe B<sub>2</sub> është 2njësi me nga 70 MW duke krijuar një total prej 140 MW.

**Projekti i Kogjenerimit i ka Përparësitë e veta si:**

- Zvogëlimin e shpenzimeve operative për prodhimin e ngrohjes,
- Zëvendësimi i mazutit me avullin e nxjerrë nga Termocentrali "Kosova B",
- Përmirësimi i cilësisë së ajrit për banorët e Prishtinës duke e reduktuar CO<sub>2</sub> dhe gazrat e tjera të dëmshme,
- Zvogëlimi i kërkesës për përdorimin e energjisë elektrike për ngrohje, duke e zvogëluar koston për pagesën e energjisë elektrike të shpenzuar,
- Përmes implementimit të projektit të kogjenerimit, konsumatorët e N.P. "Termokos"Sh.a. janë duke u furnizuar me ngrohje 24 orë në ditë ku kënaqshmëria e konsumatorëve me ngrohjen e ofruar është e evidente.

## 2 QËLLIMI DHE TË PRITURAT E HULUMTIMIT

Ofrimi i shërbimeve me një standard të lartë e të përballueshëm ekonomikisht, dhe mundësia e qasjes në shërbimet e ngrohjes janë me rëndësi fundamentale për mirëqenien sociale dhe ekonomike të popullatës së një vendi. Duke qenë të vetëdijshëm me këtë fakt, Ndërmarrja Publike "Termokos" Sh. a. si ndërmarrje publike e licencuar për ofrimin e shërbimeve të ngrohjes, ka përcaktuar si synim strategjik ofrimin e shërbimeve cilësore për konsumatorët e vet se bashku me rritjen e qëndrueshmërisë financiare. Në Deklaratën e Misionit të "Termokosit" është deklaruar qartë se orientimi i të gjitha aktiviteteve të punës në qendër të vëmendjes do të ketë të gjithë konsumatorët të cilët do të kenë trajtim dhe qasje të barabartë në shërbime pa asnjë diskriminim racor, religjioz, kombëtar apo gjinor.

Për ta realizuar këtë mision, N.P. Termokos e ka të domosdoshme që të njoftohet për së afërmi me opinionin, perceptimet dhe problemet e konsumatorëve lidhur me cilësinë e shërbimeve që ofron Termokosi. Këto informacione i shërbejnë Termokosit si udhërrëfyes mbi të cilin i planifikon dhe i përqendron angazhimet e saj në adresimin e shqetësimeve të konsumatorëve dhe rrjedhimisht përmirëson aspektet e veçanta të shërbimeve me të cilat konsumatorët janë të pakënaqur ose më pak të kënaqur.

Për më tepër, me Ligjin për Ndërmarrjet Publike është përcaktuar si obligim ligjor për të gjitha ndërmarrjet publike që të vlerësojnë në intervale të rregullta kohore kënaqshmërinë e konsumatorëve me shërbimet të cilat i ofrojnë ato. Konkretisht, neni 29 i këtij ligji përcakton se secila prej ndërmarrjeve publike duhet në mënyrë të rregullt të testojë kënaqshmërinë e konsumatorëve me shërbimet e ofruara dhe për këtë të hartojë një raport detal i cili duhet ti dërgohet Njesisë për Politika dhe Monitorim të Ndërmarrjeve Publike të Ministrisë së Zhvillimit Ekonomik në kuadër të Qeverisë së Republikës së Kosovës dhe Kuvendit Komunal të Prishtinës si aksionar kryesor.

Qëllimi i hulumtimit të kënaqshmërisë së konsumatorëve me shërbimet të cilat i ofron Termokosi është se palët tjera të interesit (Njesisë për Politika dhe Monitorim të Ndërmarrjeve Publike të Ministrisë së Zhvillimit Ekonomik & Kuvendi Komunal i Prishtinës) të njoftohen për së afërmi me qëndrimet e konsumatorëve para së gjithash me



shërbimet ngrohjes por edhe me shërbimet tjera siç janë:, cilësia e shqyrtimit të ankesave, opionet e pagesës së faturave që ofrohen nga Termokos etj.

Duke e pasur parasysh këtë fakt, Termokosi ka dizajnuar dhe realizuar një hulumtim të opinionit të konsumatorëve për shkallën e kënaqshmërisë së tyre me shërbimet të cilat i ofron Termokos përmes një pyetësoari.

Hulumtim është zhvilluar në bazë të një Marrëveshje Bashkëpunim në mes të Fakultetit të Inxhinierisë Mekanike (FIM), Universiteti i Prishtinës “HASAN PRISHTINA”, dhe N.P. “Termokos” sh.a. për angazhimin e studentëve të FIM-it, të cilët hulumtimin kanë me e realizua në terren përmes intervistimit të konsumatorëve në bazë të pyetësorëve të përgatitur paraprakisht nga Termokos-i.

Hulumtimi është realizuar në zonat ku Termokosi ofron shërbimet e veta në Komunën e Prishtinës,përkatesisht në Zonën Qendër, Ulpianë, Dardania, Kodra e Diellit, Qendra Klinike Universitare dhe Lagjja e Kalabrisë. Ky raport është përgatitur në formë të përmbledhur me të gjitha gjetjet dhe problemet qe konsumatorët e Termokos-it ballafaqohen.

Hulumtimi i llojit të tillë është realizuar për herën e parë nga Termokos, prandaj gjetjet nga ky hulumtim jo vetëm që do të shërbejnë për ndërmarrjen e veprimeve konkrete për adresimin e shqetësimeve të konsumatorëve por do të shfrytëzohet edhe si informacion bazë për krahasimin me hulumtimet e kaluara dhe të ardhshme për të parë trendin e kënaqshmërisë së konsumatorëve me shërbimet e Termokos-it gjatë viteve.

### 3 METODOLOGJIA E HULUMTIMIT

Hulumtimi është kuantitativ, dhe është zhvilluar në zonat ku Termokosi i ofron shërbime te veta në Komunën e Prishtinës, përkatësisht në Zonën Qendër, Ulpianë, Dardania, Kodra e Diellit, Qendra Klinike Universitare dhe Lagjja e Kalabrisë. Intervistimi është kryer në formë të vizitës që iu është bërë konsumatorëve në banesat dhe shtëpitë e tyre dhe komunikimit të drejtpërdrejtë me ta duke konsideruar se kjo është formë më e mirë, krahasuar me intervistimin përmes telefonit ose e-mail-it dhe njëkohësisht garanton besueshmëri më të lartë. Intervistat kanë zgjatur mesatarisht 2 deri 10 minuta.

Me hulumtim janë përfshirë 200respondentë. Respondentë janë konsideruar personat e moshës madhore të cilët pranojnë shërbimet e ngrohjes. Respondentët janë intervistuar nga 4grupe të ndara të intervistuesve, çdo grup ka intervistuar nga 50 respondentë. Grupi ka qenë i përbërë me nga një studentë.

Mostra e pyetësorit është konsideruar të jetë reprezentative për marrjen e opinionit të konsumatorëve në zonat ku Termokosi i ofron shërbimet e veta. Shpërndarja e respondentëve është tentuar të jetë gjithëpërfshirëse dhe reprezentative në mënyrë që sa më mirë të reflektojë opinionin e konsumatorëve të Termokos-it. Grupet punuese janë dhënë në vijim:

**Grupi 1** i përfaqësuar nga **Lirim QERIMI** i cili i ka realizuar 50 intervista në zonën e Ulpianës - Komuna e Prishtinës,

**Grupi 2** i përfaqësuar nga **Agon SYLEJMANI** që i ka realizuar 50 intervista në zonën e Kodrës së Diellit - Komuna e Prishtinës,

**Grupi 3** i përfaqësuar nga **Trim KRASNIQI** që i ka realizuar 50 intervista në zonën e Qendrës - Komuna e Prishtinës, dhe

**Grupi 4** e përfaqësuar nga **Agron MAKOLLI** që i ka realizuar 50 intervista në zonën e Dardanisë- Komuna e Prishtinës.

Pyetësorët për këtë hulumtim janë përpiluar nga Termokosi dhe me këtë rast është synuar që ata të jenë të thjeshtë dhe të kuptueshëm me qëllim të implementimit më të lehtë të këtij sondazhi.

Pyetësi është i ndarë në 3 kategori, ku secila kategori i ka edhe nën pyetjet e veta të cilat Termokosi i konsideron relevante për vlerësimin e kënaqshmërisë së konsumatorëve. Pyetjet e parashtruara për respondentët e intervistuar dhe të shpërndara nëpër kategori të ndryshme janë dhënë si në vijim:

#### **A. TË DHËNAT DEMOGRAFIKE**

1. Gjinia (*Femër, Mashkull*),
2. Mosha (*19...35 vjeç, 35...50 vjeç, 50...65 vjeç dhe mbi 65 vite*),
3. Përgatitja Shkollore (*Arsimi fillor, Arsimi i mesëm, Arsimi i lartë*),
4. Statusi Social (*i papunë, i punësuar në sektorin publik, i punësuar në sektorin privat, i vetëpunësuar/biznes privat, student, pensionist/e, shtëpiak/e*), dhe

#### **B. PYETJET RRETH SHËRBIMEVE TË NGROHJES**

1. Sa jeni të kënaqur me shërbimet e ngrohjes?
2. Sa jeni të kënaqur me faturimin për ngrohjen?
3. Sa jeni të kënaqur me opsionet e pagesës së faturave?
4. Sa jeni të kënaqur me cilësinë e shqyrtimit dhe zgjidhjes së ankesave?
5. A keni reduktime të ngrohjes brenda 24 orëve?
6. A jeni ankuar në Termokos, ose të ndonjëri nga zyrtarët e kompanisë për sjelljen e inkasantit, inspektorit, kontrollorit ose për ndonjë rast tjetër?
7. A pranoni fatura të rregullta për ngrohje nga inkasantët e Termokos-it?
8. Faturën e pranoni në dorë apo inkasanti ua hedhë diku në oborr ose në hyrjen tuaj?
9. A jeni ankuar në Ndërmarrjen Publike të Termokos-it, ose të ndonjëri nga zyrtarët e kompanisë për sjelljen e inkasantit, inspektorit, kontrollorit ose për ndonjë rast tjetër?
10. A keni marrë përgjigje me gojë ose me shkrim për ankesën që keni adresuar në ndërmarrje?
11. A keni vërejtur keqpërdorim të ngrohjes, që ka efekt në cilësinë e ngrohjes tuaj dhe a i keni lajmëruar keqpërdoruesit tek organet kompetente?

12. A e dini qe prodhimi i ngrohjes ka kosto të lartë financiare dhe keqpërdorimi i saj ndëshkohet?
13. A keni borxh – faturë të pa paguar për ngrohjen e shpenzuar?
14. A keni matës të energjisë termike në radiatorin tuaj?
15. A do të ishte më e favorshme nëse faturimi bëhet me matës të energjisë termike?
16. Nëse keni borxhe para vitit 2008 a e dini, që bazuar në ligjin për faljen e borxheve publike, përfitoni faljen e borxhit deri në fund të vitit 2008, ndërsa borxhin nga fillimi i vitit 2009 deri në fund të vitit 2014 mund ta ri-programoni në 18 këste?

### C. VLERËSIMI I ANKETUESIT

1. Sa ishte i sinqertë anketuari?
2. Sa ishte bashkëpunues i anketuari?

Përderisa dy pyetjet e para të dhëna në kategorinë B të pyetësorit janë të përgjithshme dhe reflektojnë kënaqshmërinë e konsumatorëve me dy shtyllat kryesore të shërbimeve të cilat i ofron Termokosi (shërbimet e ngrohjes), pyetjet tjera përfshijnë shumë shërbime specifike të cilat kanë ndikim të drejtpërdrejtë në kënaqshmërinë e përgjithshme të konsumatorëve me shërbimet Termokos-it.

Kënaqëshmëria e konsumatorëve në pesë pyetjet e para të kategorisë B të pyetësorit janë vlerësuar në 6 shkallë: *1 - shumë të kënaqur, 2 - të kënaqur, 3 – mesatarisht të kënaqur, 4 – të pakënaqur, 5 - shumë të pakënaqur dhe 6 – nuk e di.*

Vlerësimi në pyetjen e 6 të kategorisë B të këtij pyetësori është dhënë me ndalesë ngrohjes në orë dhe atë: *0 orë, deri 2 orë, 2 deri 4 orë, 4 deri 6 orë, 6 deri 8 orë, dhe 10 e më shumë orë* ndërprerje të ngrohjes brenda 24 orëve.

Vlerësimi në pyetjet 7, 8, 9, 12 deri 20 të kategorisë B të këtij pyetësori është bërë me *Po* ose *Jo* në varësi nga përgjigja e marr nga respondentët e intervistuar.

Vlerësimi për pyetjen 10 të kategorisë B të këtij pyetësori është bërë në varësi nga përgjigja e marr nga konsumatori i cili i ka pas tri alternativa në përgjigje: *e pranoj faturën në dorë, në ndonjë rast e pranoj faturën dhe në asnjë rast nuk e pranoj faturën.*

Vlerësimi për pyetjen 11 të kategorisë B të këtij pyetësori është bërë në varësi nga përgjigja e marr nga respondentët e intervistuar të cilët i ka pas tri alternativa në përgjigje: *jam ankuar, nuk jam ankuar dhe nuk kam ditur ku të ankohem.*

Kënaqëshmëria e konsumatorëve në dy pyetjet e kategorisë C të këtij pyetësorit janë vlerësuar në 5 shkallë: *1 - shumë të kënaqur, 2 - të kënaqur, 3 – mesatarisht të kënaqur, 4 – të pakënaqur, dhe 5 - shumë të pakënaqur.*

Hulumtimi është realizuar gjatë muajit Mars 2016.

## 4 INTERPRETIMI I REZULTATEVE TË HULUMTIMIT

Siç u theksua edhe në kapitullin 3, dizajni i pyetësorëve për intervistimit e respondentëve në lidhje me kënaqshmërinë e konsumatorëve të Termokos-it me zonën e shërbimit në Komunën e Prishtinës është i ndarë në 3 kategori.

Pyetjet e parashtruara respondentëve të intervistuar dhe të shpërndara nëpër kategori janë:

- A. Të dhënat Demografike,
- B. Pyetjet rreth shërbimeve të ngrohjes, dhe
- C. Vlerësimi i anketuesit.

Secila kategori e pyetësorit i ka edhe nën pyetjet e veta të cilat Termokosi i konsideron relevante për vlerësimin e kënaqshmërisë së konsumatorëve.

Në të gjitha pyetjet e parashtruara në pyetësor, përgjigjet e respondentëve të intervistuar janë prezantuar grafikiisht, me numra dhe me përqindje.

### A. TË DHËNAT DEMOGRAFIKE

Kategoria A e pyetësorit është plotësuar me të dhënat demografike, si: *gjinia* dhe *mosha* e respondentit të intervistuar.

Në Figurën 2 është paraqitur gjinia e respondentëve të intervistuar, ndërsa në Figurën 3 është dhënë mosha e tyre.

Nga përgjigjet e respondentëve të intervistuar, rezulton se: **63%** e konsumatorëve janë të gjinisë mashkullore, ndërsa **37%** janë të gjinisë femërore, Figura 2.

Nga Figura 2 shihet se numri me i madh i respondentëve të intervistuar janë të gjinisë mashkullore (126 sish ose **63%**) krahasuar me ato të gjinisë femërore (74 sish ose **37%**).

Gjithashtu nga Figura 3 shihet se në intervistë janë përfshirë të gjitha moshat e popullatës por me dominuese është mosha rinore (19 deri 35 vjeç me pjesëmarrje 71 sish ose **36%** të përcjellur me moshën e mesme 35 deri 50 vjeç me pjesëmarrje 66 sish ose **33%**).

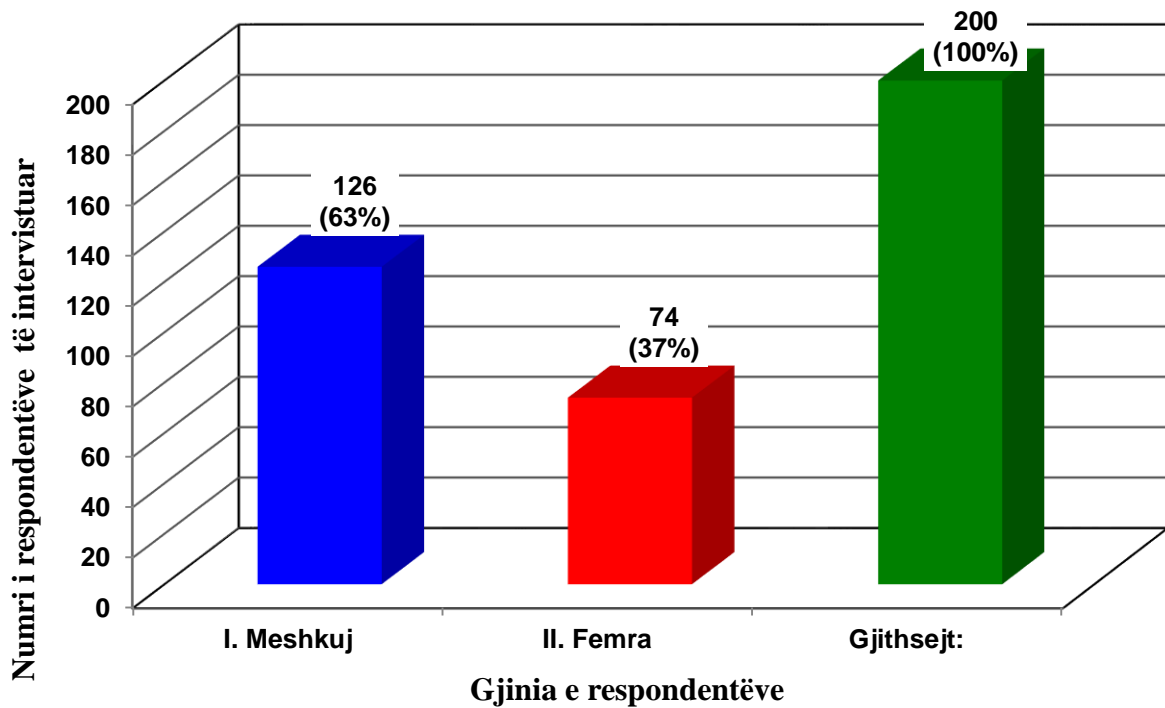


Figura 2: Grafiku i gjinisë së respondentëve të intervistuar

Gjithashtu nga Figura 3 shihet se moshja e respondentëve të intervistuar është e ndryshme: **36%** janë të moshës 19 deri 35 vjeç, **33%** janë të moshës 35 deri 50 vjeç, **19%** janë të moshës 50 deri 65 vjeç, dhe **13%** janë mbi moshën 65 vjeçare.

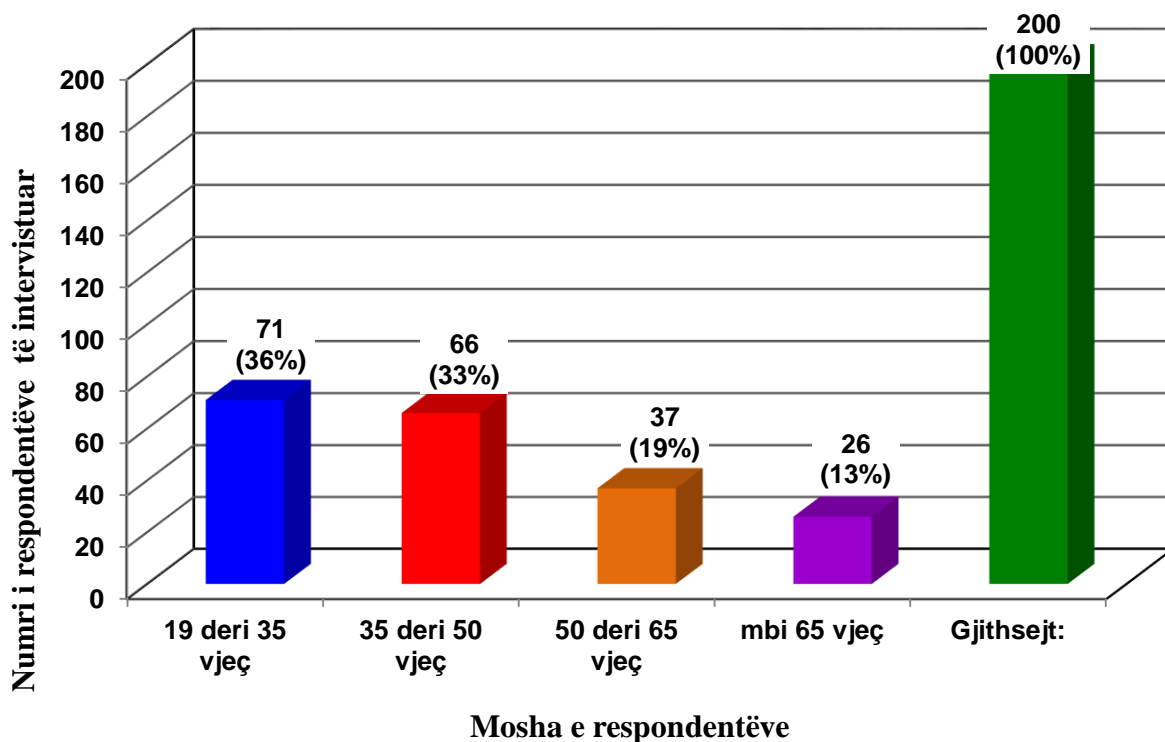
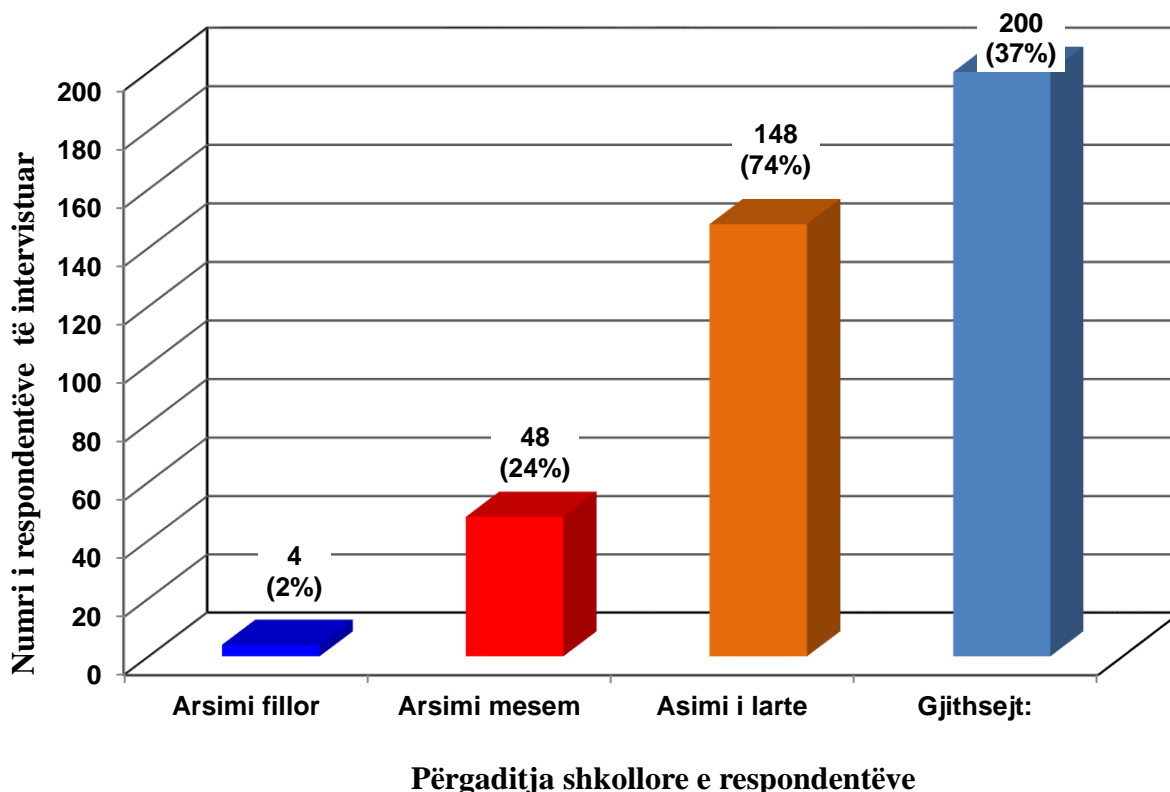


Figura 3: Grafiku i moshës së respondentëve të intervistuar

Figura 4 ka të bëjë me përgatitjen shkollore të respondentit të intervistuar i cili mund të kenë: *Arsimi fillorë, Arsimi i mesëm, Arsimi i lartë.*



**Figura 4:** Grafiku i përgatitjes shkollore të respondentëve të intervistuar

Nga Figura 4 vërehet se përgatitjen shkollore e respondentëve të intervistuar janë të ndryshme: **3%** me arsim fillorë, **24%** me arsim të mesme, **74%** me arsim të lartë.

Nga grafiku i prezantuar në Figurën 4 shihet se numri më i madh i pjesëmarrjeve në këtë anketë janë me arsim të lartë (148 sish ose **74%**), pasuar me ata me arsim të mesëm (48 sish ose **24%**).

Figura 5 ka të bëjë me statusin social të respondentit të intervistuar i cili mundet me qenë: *i pa punë, i punësuar në sektorin publik, i punësuar në sektorin privat, i vetëpunësuar/biznes privat, student, pensionist/e dhe shtëpiak/e.*

Nga Figura 5 vërehet se statusi social i respondentëve të intervistuar është i ndryshëm, si: **9.5%** janë të pa punë, **22%** të punësuar në sektorin publik, **27.5%** të punësuar në sektorin privat, **8%** të vetëpunësuar/biznes privat, **16.5%** student, **14.5%** pensionist/e, dhe **2%** shtëpiak/e. Nga diagrami shihet se numri më i madh i pjesëmarrësve të anketuar janë të punësuar të shprehur në përqindje **55.5%** të punësuar në sektorin publik, privat dhe vetëpunësuar/biznes privat, të pa punësuar **9.5%** dhe rreth **35%** janë pensionist, student dhe shtëpiak/e.



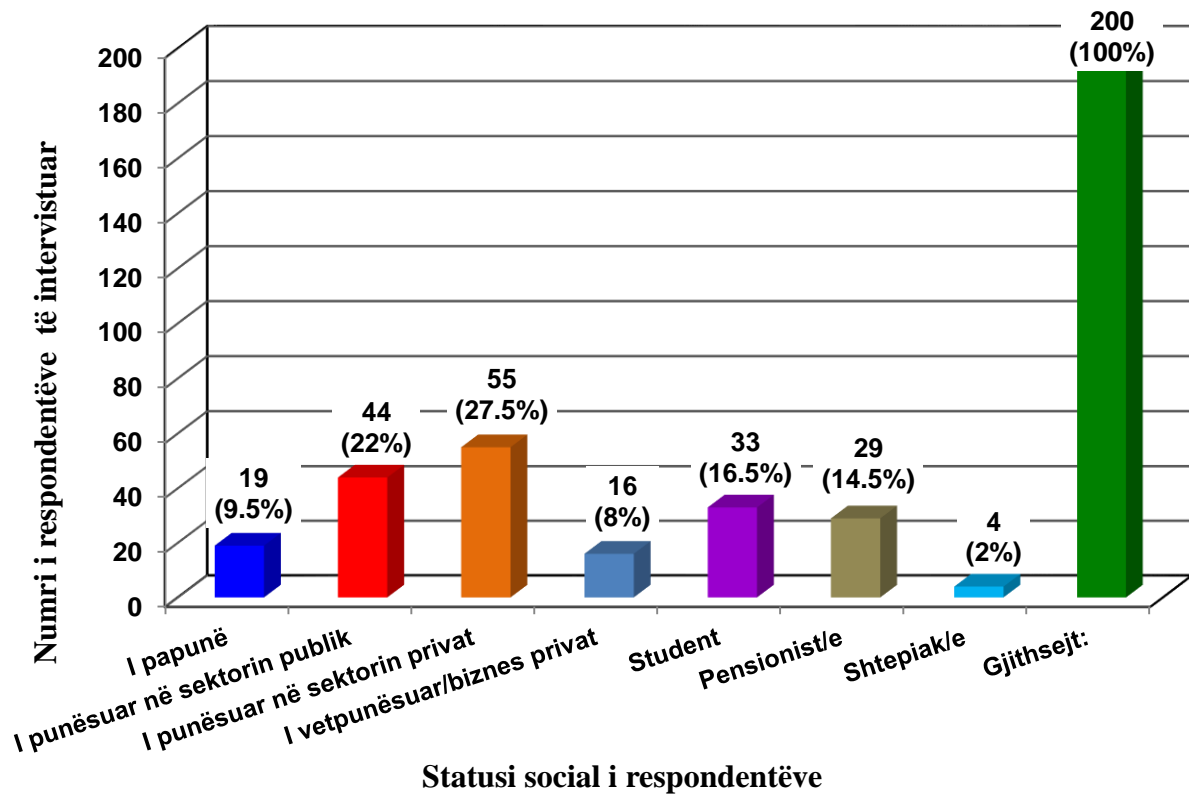


Figura 5: Grafiku i statusit social të respondentëve të intervistuar

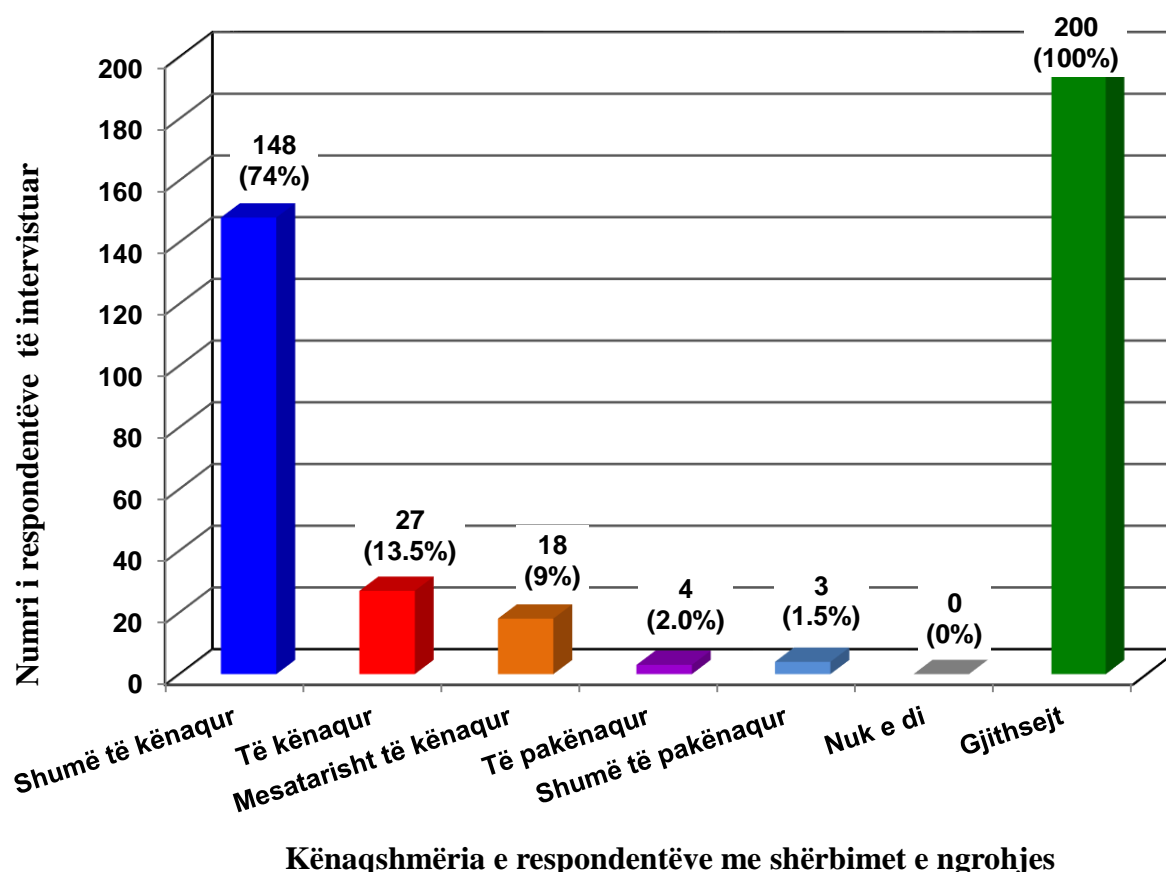
## B. PYETJET RRETH SHËRBIMEVE TË NGROHJES

Numri i respondentëve të intervistuar nga katër grupet punuese të studentëve që kanë marrë pjesë në këtë hulumtim janë realizuar në zonat ku Ndërmarrja e Termokos-it i ofron shërbimet e veta.

Në vazhdim të këtij raporti për secilën pyetje të parashtruar nga anketuesi do të jepen komentet adekuate të shprehura në përqindje dhe të prezantuara përmes diagrameve që shprehin kënaqshmërinë e konsumatorëve për shërbimet e ofruara nga Termokos-i.

### B. 1. Kënaqëshmëria e konsumatorëve me shërbimet e ngrohjes

Përgjigjet e konsumatorëve për shkallën e kënaqshmërisë me shërbimet e ngrohjes që i ofron Termokos-it në formë grafike janë prezantuar në Figurën 6.



**Figura 6:** Grafiku i kënaqshmërisë së respondentëve të intervistuar me shërbimin e ngrohjes

Në qoftë se, konsumatorët e deklaruar *deri-diku të kënaqur* do të përfshiheshin në kategorinë e konsumatorëve *të kënaqur* me shërbimet e ngrohjes atëherë rezulton se mbi

**96.5% e konsumatorëve janë të kënaqur** dhe me pak se **3.5% e konsumatorëve nuk janë të kënaqur** me shërbimet e ngrohjes nga Termokos-i. Shprehur në përqindje **96.5%** e konsumatorëve janë deklaruar se janë të kënaqur me shërbimet që i ofron ngrohësja (74% shumë të kënaqur, 13.5% të kënaqur dhe 9% mesatarisht të kënaqur). Ndërsa **3.5%** janë shprehur të pakënaqur (2% të pakënaqur, 1.5% shumë të pakënaqur dhe 0% nuk e dinë se a janë të kënaqur a jo) me shërbimet që i ofron ngrohësja Termokos.

Nga Figura 7 shihet se prej 5 përgjigjeve të mundshme, një pjesë e madhe e konsumatorëve (74%) janë deklaruar si shumë të kënaqur, kundrejt atyre shumë të pakënaqur (1.5%) me shërbimet e ngrohjes së Termokos-it.

### **B. 1.1. Cilat janë arsyet për pakënaqësinë me shërbimet e ngrohjes**

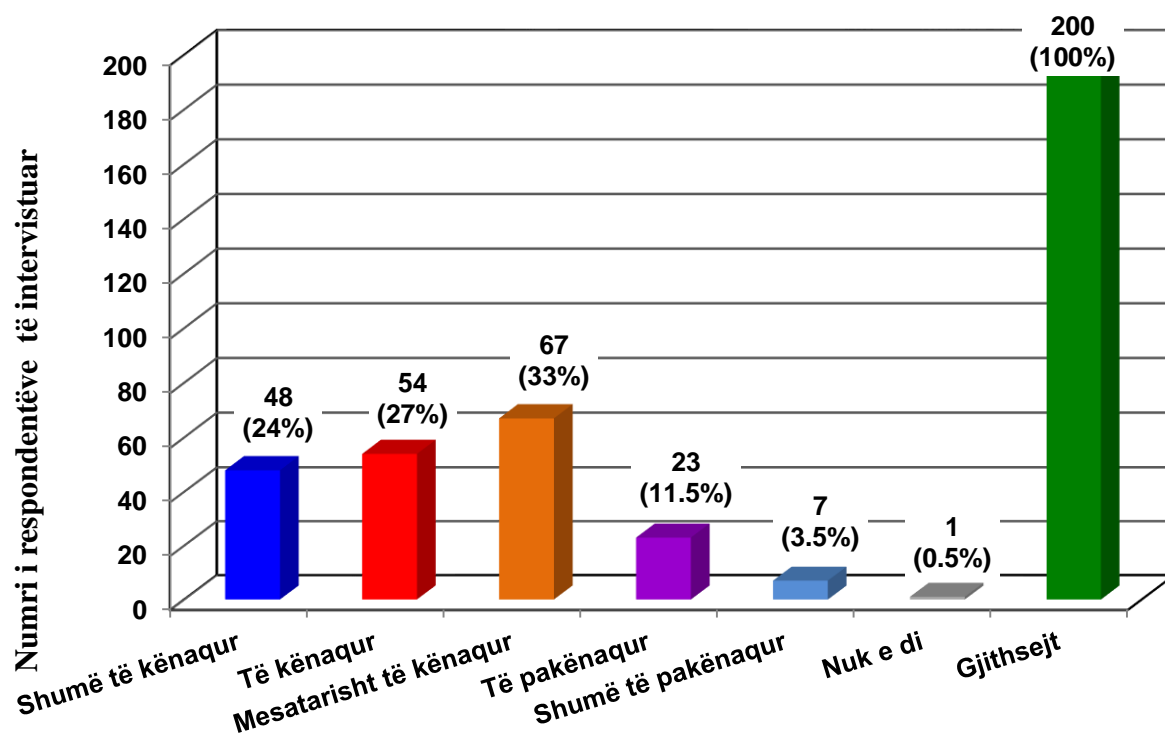
Përgjigjet me të shpeshta që i kanë dhënë respondentët e intervistuar për shkakun e pakënaqësisë me shërbimet e ngrohjes kanë qenë, si:

- Temperatura e radiatorëve e lartë gjatë periudhës me temperatura mesatare të dimrit,
- Temperatura e radiatorëve shumë e vogël, gjatë një periudhe me temperatura më të ultë të ambientit
- Ndonjëherë është temperatura e lartë gjë që na detyron ti hapim dritaret.

## B. 2. Kënaqëshmëria e konsumatorëve me pranimin e faturave nga lexuesit, inkasantët

Përgjigjet e konsumatorëve për shkallën e kënaqshmërisë me faturimin nga Termokosi në formë grafike është dhënë në Figurën 7.

Në qoftë se, konsumatorët e deklaruar si *deri-diku të kënaqur* do të përfshiheshin në kategorinë e konsumatorëve *të kënaqur* me rregullshmërinë dhe saktësinë e faturimit atëherë rezulton se më shumë se **84% e konsumatorëve janë të kënaqur** dhe me pak se **16% e konsumatorëve nuk janë të kënaqur** me rregullshmërinë dhe saktësinë e faturave të ardhura. Shprehur në përqindje rezulton se: **84%** e konsumatorëve janë deklaruar se janë të kënaqur me rregullshmërinë dhe saktësinë e faturave (24% janë shumë të kënaqur, 27% të kënaqur dhe 33% mesatarisht të kënaqur). Ndërsa si të pakënaqur ose shumë të pakënaqur janë deklaruar gjithsej 15.5% e konsumatorëve, ku: 11.5% janë të pakënaqur, 3.5% shumë të pakënaqur dhe 0.5% nuk e dinë se a janë të kënaqur a jo me rregullshmërinë dhe saktësinë e faturave të ngrohtores Termokos-it.



### Kënaqëshmëria e respondentëve me faturimin e ngrohjes

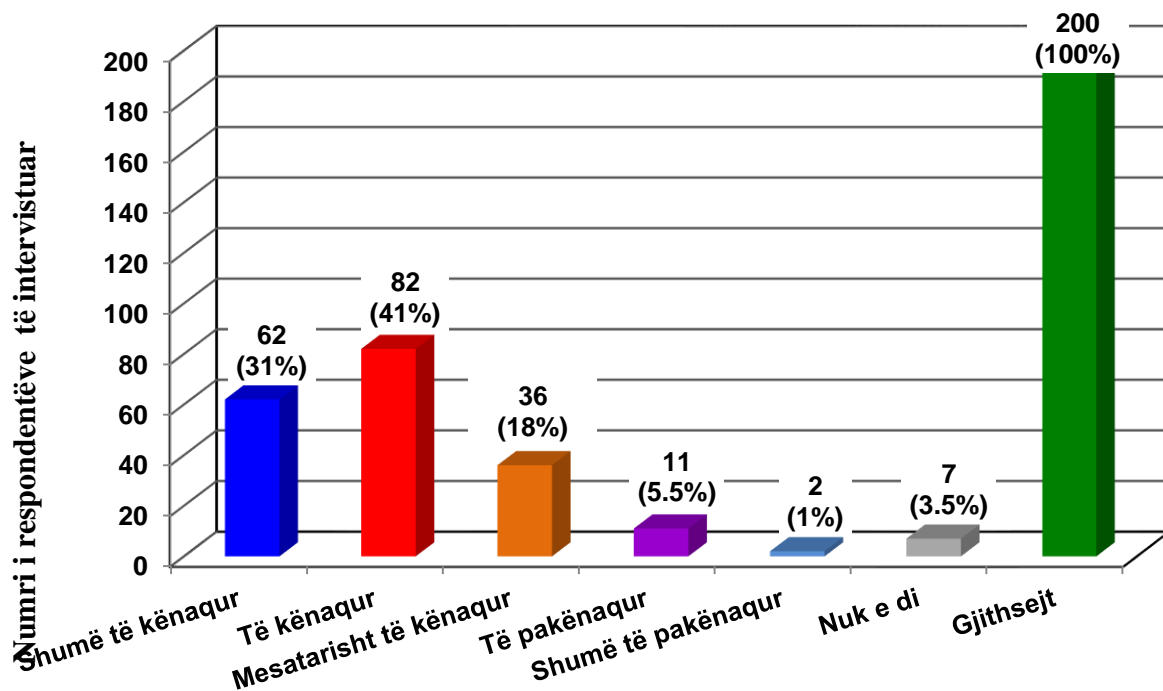
**Figura 7:** Përgjigjet për shkallën e kënaqshmërisë me faturimin nga inkasantët e Termokos-it

Siç vërehet në Figurën 7, nga 6 përgjigjet e mundshme në këtë pyetje, numri më i madh i konsumatorëve (67 sish ose 33%) janë deklaruar se janë mesatarisht të kënaqur me këtë shërbim.

### B. 3. Kënaqëshmëria e konsumatorëve me opsionet e ofruara për pagesën e faturave

Përgjigjet e konsumatorëve për shkallën e kënaqshmërisë me opsionet e ofruara për pagesën e faturave në formë grafike është dhënë në Figurën 8.

Në qoftë se, konsumatorët e deklaruar si *deri-diku të kënaqur* do të përfshiheshin në kategorinë e konsumatorëve *të kënaqur* me opsionet e ofruara për pagese atëherë rezulton se më shumë se **90% e konsumatorëve janë të kënaqur** dhe me pak se **10% e konsumatorëve nuk janë të kënaqur** me opsionet e ofruara për pagesën e faturave. Nga përgjigjet rezulton se **90%** e konsumatorëve janë deklaruar se janë të kënaqur me opsionet e ofruara për pagesën e faturave, (31% janë shumë të kënaqur, 41% të kënaqur dhe 18% mesatarisht të kënaqur). Ndërsa si të pakënaqur ose shumë të pakënaqur janë deklaruar gjithsej **10%** e konsumatorëve, (5.5% janë të pakënaqur, 1% shumë të pakënaqur dhe 3.5% nuk e dinë se a janë të kënaqur a jo) me opsionet e ofruara për pagesën e faturave nga Termokos-i.



#### Kënaqshmëria e respondentëve me opsionet e pagesave të faturës

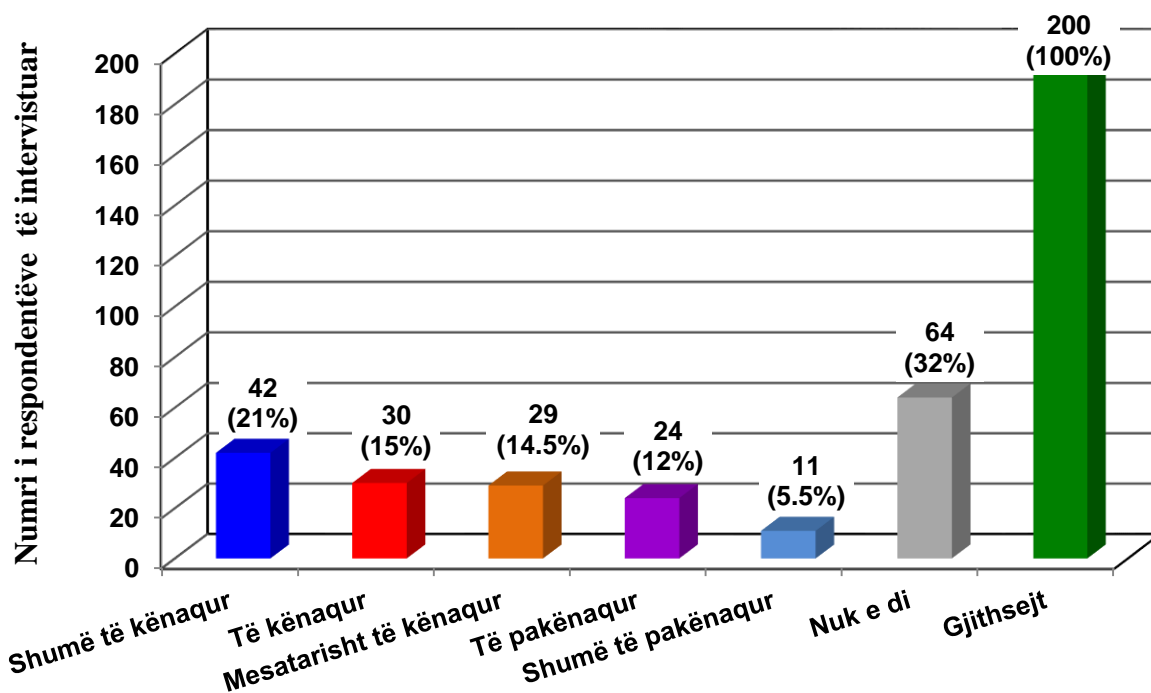
**Figura 8:** Kënaqëshmëria e respondentëve të intervistuar me opsionet e pagesave të faturave

Siç vërehet në Figurën 8, nga 6 përgjigjet e mundshme në këtë pyetje, numri më i madh i konsumatorëve (82 sish ose 41%) janë deklaruar se janë të kënaqur.

#### B. 4. Kënaqëshmëria e konsumatorëve me cilësinë e shqyrtimit dhe zgjidhjen e ankesave nga Termokos-i

Përgjigjet e konsumatorëve për shkallën e kënaqshmërisë me shqyrtimin dhe zgjidhjen e ankesave nga Termokosi në formë grafike është dhënë në Figurën 9.

Në qoftë se, konsumatorët e deklaruar si *deri-diku të kënaqur* do të përfshiheshin në kategorinë e konsumatorëve *të kënaqur* atëherë rezulton se **50.5% e konsumatorëve janë të kënaqur** dhe **49.5% e konsumatorëve nuk janë të kënaqur** me shqyrtimin dhe zgjidhjen e ankesave nga Termokosi. Nga përgjigjet të shprehura në përqindje rezulton se **50.5%** e konsumatorëve janë deklaruar se janë të kënaqur me shqyrtimin dhe zgjidhjen e ankesave, (21% janë shumë të kënaqur, 15% të kënaqur dhe 14.5% mesatarisht të kënaqur). Ndërkaq si të pakënaqur ose shumë të pakënaqur janë deklaruar gjithsej **49.5%** e konsumatorëve, (12% janë të pakënaqur, 5.5% shumë të pakënaqur dhe 32% nuk e dinë se a janë të kënaqur a jo) me shqyrtimin dhe zgjidhjen e ankesave nga Termokosi.



**Kënaqëshmëria e respondentëve me shqyrtimin dhe zgjidhjen e ankesave**

**Figura 9:** Kënaqëshmëria e konsumatorëve me shqyrtimin dhe zgjidhjen e ankesave

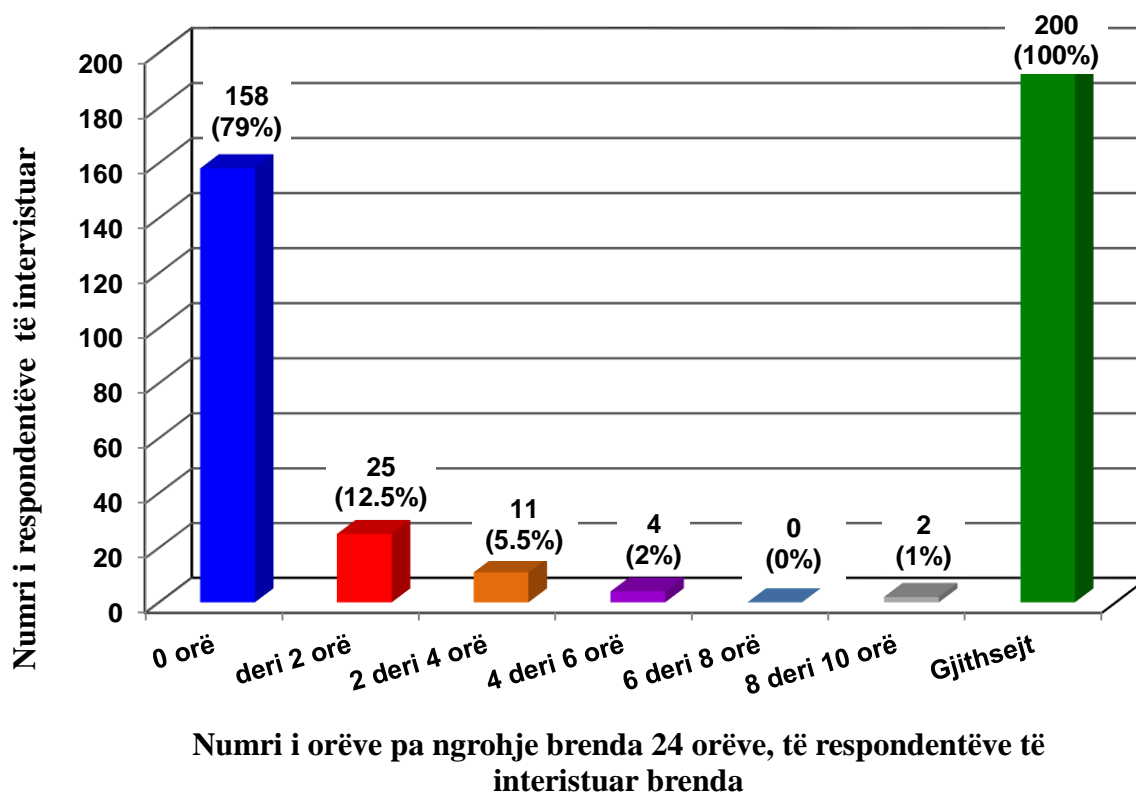
Siç vërehet nga grafiku, nga 6 përgjigjet e mundshme në këtë pyetje, numri më i madh i konsumatorëve (32%) janë deklaruar se nuk e dinë a janë të kënaqur a jo me këtë shërbim.

## B. 5. Deklarimi i konsumatorëve se sa orë brenda 24 orëve kanë reduktime të ngrohjes nga Termokosi.

Përgjigjet e konsumatorëve për numrin e orëve të mos furnizimit me ngrohje brenda 24 orëve nga Termokosi në formë grafike është dhënë në Figurën 10.

Nga përgjigjet e respondentëve të intervistuar rezulton se **79%** e konsumatorëve nuk kanë fare reduktime, 12.5% deri në 2 orë, 5.5% - 2 deri në 4 orë, 2%- 4 deri 6 orë, 0% - 6 deri 8 orë dhe 1% janë deklaruar se kanë 8 deri 10 e me shumë orë reduktime nga Termokos-i.

Siç vërehet nga grafiku i prezantuar në Figurën 10, nga 6 përgjigjet e mundshme në këtë pyetje, numri më i madh i konsumatorëve (158 sish ose 79%) kanë deklaruar se nuk kanë reduktime fare të ngrohjes.



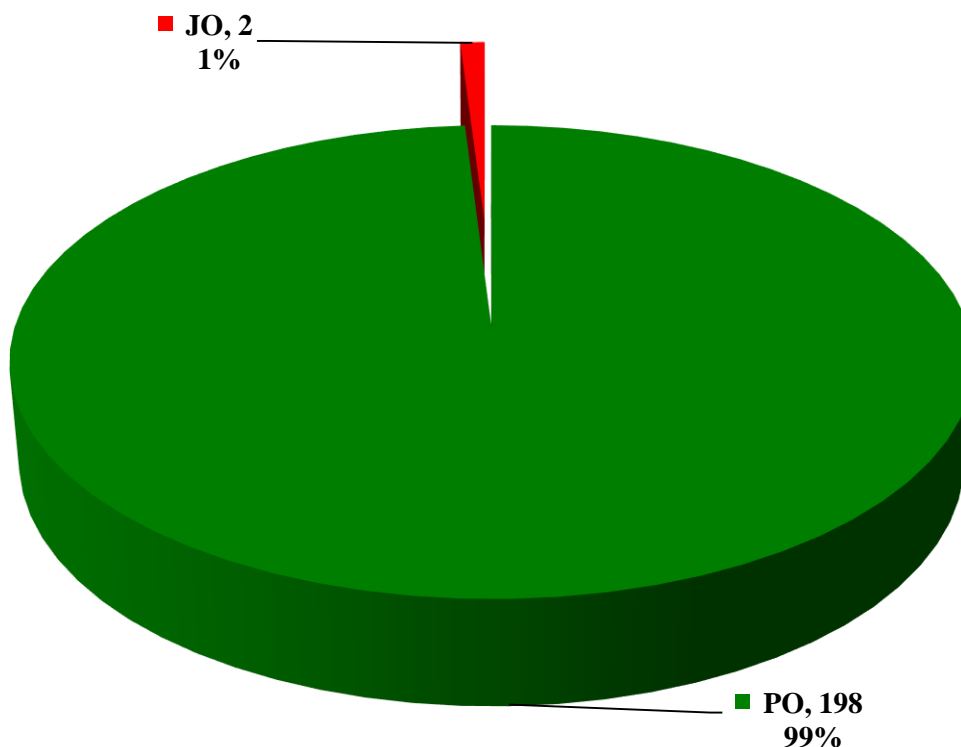
**Figura 10:** Grafiku i deklarimit të respondentëve të intervistuar se sa orë janë pa ngrohje brenda 24 orëve

## **B. 6. Deklarimi i konsumatorëve se sa i pranojnë me rregull faturat për ngrohje nga inkasantët e Termokos-it**

Përgjigjet e konsumatorëve se sa i pranojnë me rregull faturat për ngrohjen e shpenzuar në formë grafike është dhënë në Figurën 11.

Nga përgjigjet e respondentëve të intervistuar, rezulton se: 198 ose 99% e konsumatorëve i pranojnë me rregull faturat për ngrohjen e shpenzuar, ndërsa 2 ose 1% e konsumatorëve nuk i pranojnë me rregull faturat nga inkasantët e Termokos-it.

Nga grafiku vërehet se pothuajse të gjithë konsumatorët që kanë deklaruar se faturat nga inkasantët e Termokos-it i pranojnë me rregull.



**Figura 11:** Grafiku i deklaramit të respondentëve të intervistuar se sa i pranojnë me rregull faturat për ngrohje nga inkasantët e Termokos-it.

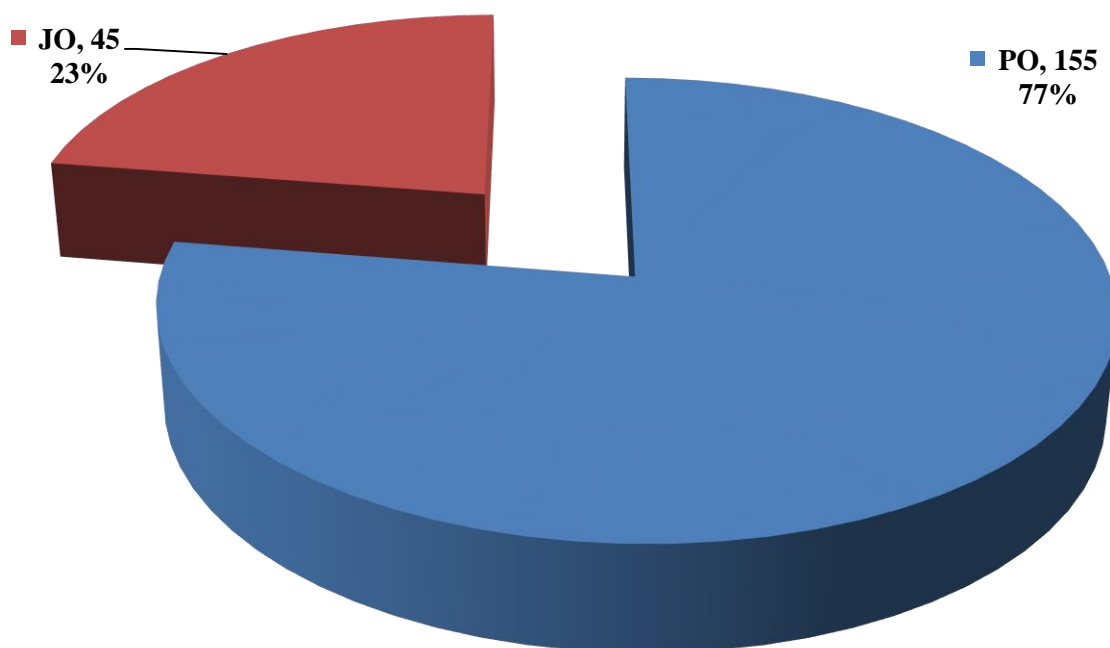


## **B. 7. Deklarimi i konsumatorëve se a e njohin ose kanë kontaktuar së paku një herë me inkasantin e Termokos-it**

Përgjigjet e konsumatorëve se a njohin ose a e kanë kontaktuar së paku një herë me inkasantin e Termokos-it në formë grafike është prezantuar në Figurën 12.

Nga përgjigjet e respondentëve të intervistuar, rezulton se: 155 ose 77% e konsumatorëve e njohin ose kanë kontaktuar së paku një herë në hyrje të banesës apo shtëpisë, 45 ose 23% nuk e njohin ose nuk kanë kontaktuar me inkasantin e Termokos-it.

Nga grafiku vërehet se numri me i madh i konsumatorëve janë deklaruar se e njohin ose kanë kontaktuar së paku një herë në hyrje të banesës apo shtëpisë, inkasantin (punonjësit) të Termokos-it.



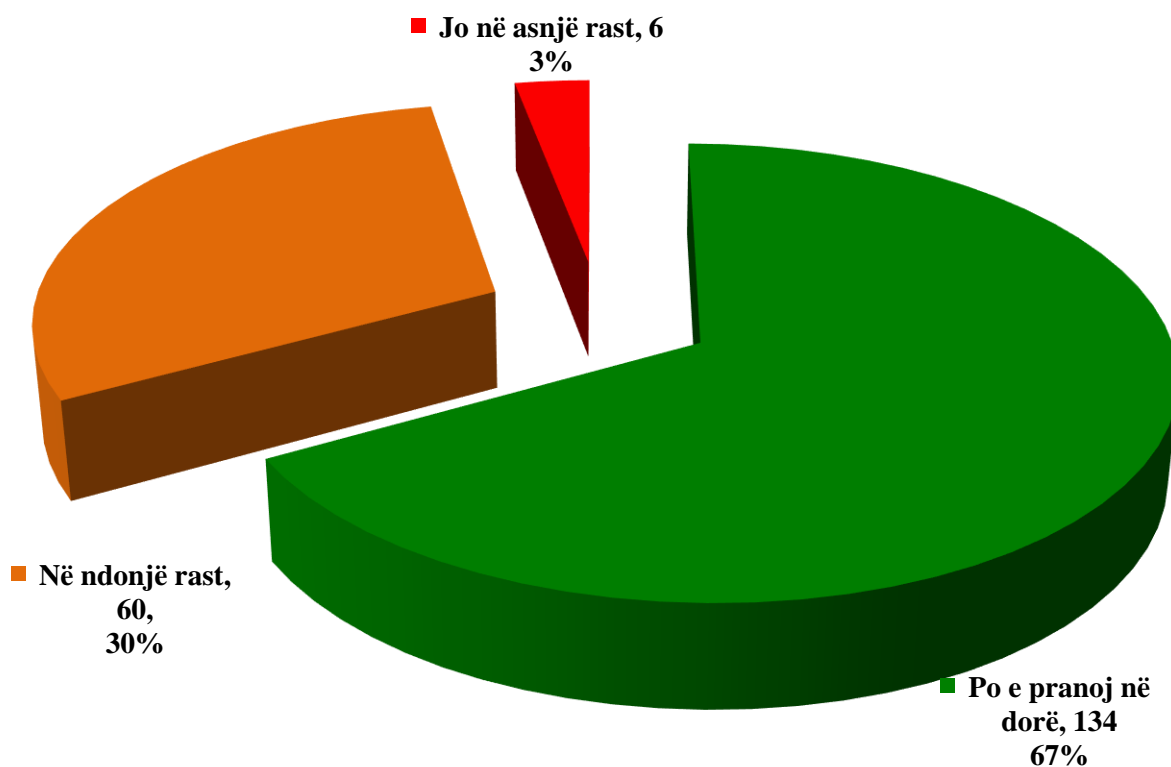
**Figura 12:** Grafiku i deklarimit të respondentëve të intervistuar se a njohin ose a e kanë kontaktuar së paku një herë me inkasantin e Termokos-it

### B. 8. Deklarimi i konsumatorëve se faturën nga inkasanti i Termokos-it e pranon në dorë, oborr ose në hyrjen e tij

Përgjigjet e konsumatorëve se faturën e pranojnë në dorë, oborr ose në hyrjen e tij nga inkasanti i Termokos-it në formë grafike është prezantuar në Figurën 13.

Nga përgjigjet e respondentëve të intervistuar, rezulton se: 134 ose 67% e konsumatorëve faturën e pranojnë në dorë nga inkasanti i Termokos-it, 60 ose 30% në ndonjë rast e pranojnë në dorë, dhe 6 ose 3% faturën nuk e pranojnë nga inkasanti i Termokos-it.

Nga grafiku vërehet se numri me i madh i konsumatorëve janë deklaruar se faturën nga inkasanti i Termokos-it e pranojnë në dorë.



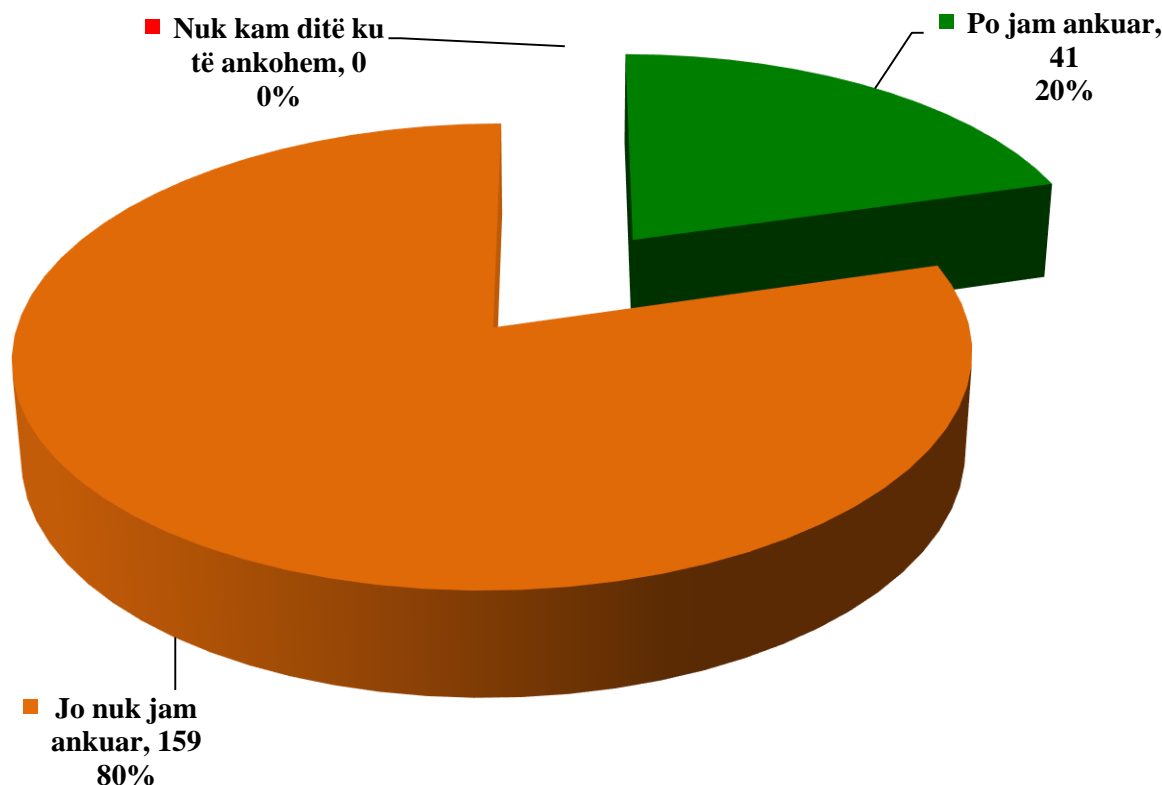
**Figura 13:** Grafiku i deklarimit të respondentëve të intervistuar se faturat i pranojnë në dorë, oborr ose në hyrjen e tij nga inkasanti i Termokos-it

## **B. 9. Deklarimi i konsumatorëve se a janë ankuar në Termokos ose te ndonjëri nga zyrtarët e kompanisë për sjelljen e inkasantit (punonjësve) ose në ndonjë rast tjetër**

Përgjigjet e konsumatorëve se a janë ankuar ndonjëherë në Termokos në formë grafike është prezantuar në Figurën 14.

Nga përgjigjet e respondentëve të intervistuar, rezulton se: 159 ose 80% e konsumatorëve nuk janë ankuar në Termokos apo te ndonjëri prej zyrtarëve (punonjësve) të Termokos-it, 41 ose 20% janë ankuar dhe 0 ose 0% nuk kanë ditur ku të ankohen.

Nga grafiku vërehet se numri me i madh i konsumatorëve janë deklaruar se nuk janë ankuar në Termokos ose te ndonjëri nga zyrtarët e kompanisë për sjelljen e inkasantit (punonjësve) ose në ndonjë rast tjetër.



**Figura 14:** Grafiku i deklaramit të respondentëve të intervistuar se a janë ankuar në Termokos ose te ndonjëri nga zyrtarët e kompanisë për sjelljen e inkasantit (punonjësve) ose në ndonjë rast tjetër

## **B. 10. Deklarimi i konsumatorëve se a kanë marr përgjigje me gojë ose me shkrim për ankesën që e kanë adresua në Termokos**

Përgjigjet e konsumatorëve se a kanë marrë përgjigje me gojë ose me shkrim nga zyrtaret e Termokos-it për ankesën e parashtruar, në formë grafike është dhënë në Figurën 15.

Nga përgjigjet e respondentëve të intervistuar, rezulton se: 22 ose 54% e konsumatorëve nuk kanë marrë përgjigje me gojë ose me shkrim nga zyrtaret e Termokos-it për ankesën e parashtruar, ndërsa vetëm 19 ose 46% kanë marrë përgjigje për ankesën.

Nga grafiku vërehet se më shumë konsumatorë janë deklaruar se nuk kanë marrë përgjigje me gojë ose me shkrim nga zyrtaret e Termokos-it për ankesën e parashtruar.



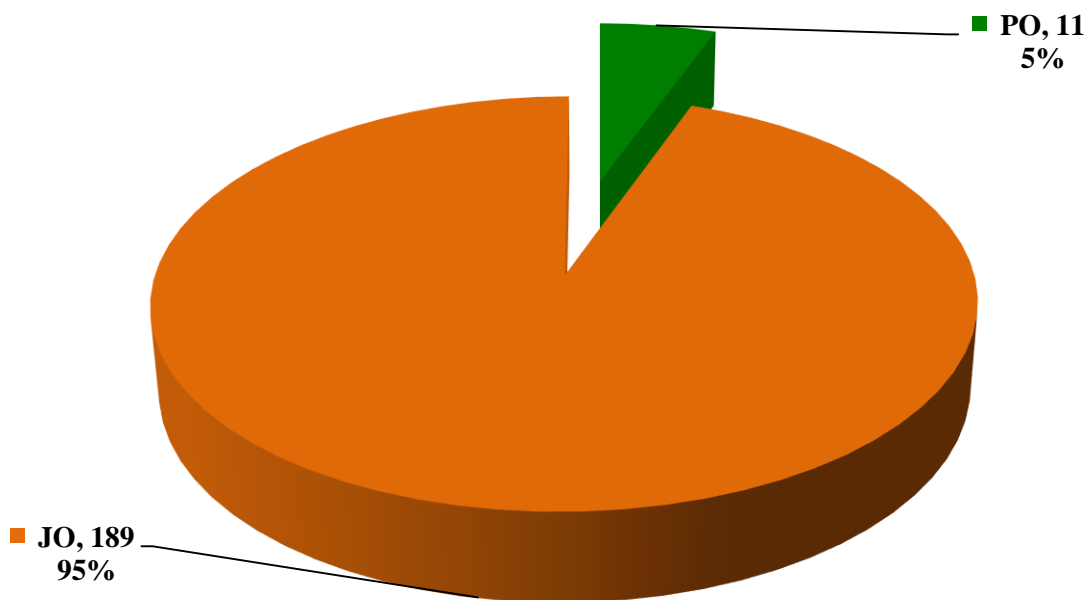
**Figura 15:** Grafiku i deklarimit të respondentëve të intervistuar se a kanë marrë përgjigje me gojë ose me shkrim nga zyrtaret e Termokos-it për ankesën e parashtruar

### **B.11. Deklarimi i konsumatorëve se a kanë vërejtur keqpërdorim të ngrohjes, që ka efekt në cilësinë e ngrohjes dhe se a i kanë lajmëruar keqpërdoruesit.**

Përgjigjet e konsumatorëve se a kanë vërejtur ndokënd që e ka keqpërdor ngrohjen, në formë grafike është dhënë në Figurën 16.

Nga përgjigjet e respondentëve të intervistuar, rezulton se: 189 ose 95% e konsumatorëve nuk kanë vërejtur keqpërdorimin e ngrohjes, ndërsa vetëm 11 ose 5% kanë vërejtur keqpërdorimin të ngrohjes dhe se i kanë lajmëruar tek organet kompetente.

Nga grafiku vërehet se një numër i madh i konsumatorëve janë deklaruar se nuk kanë vërejtur ndokënd që e ka keqpërdor ngrohjen.



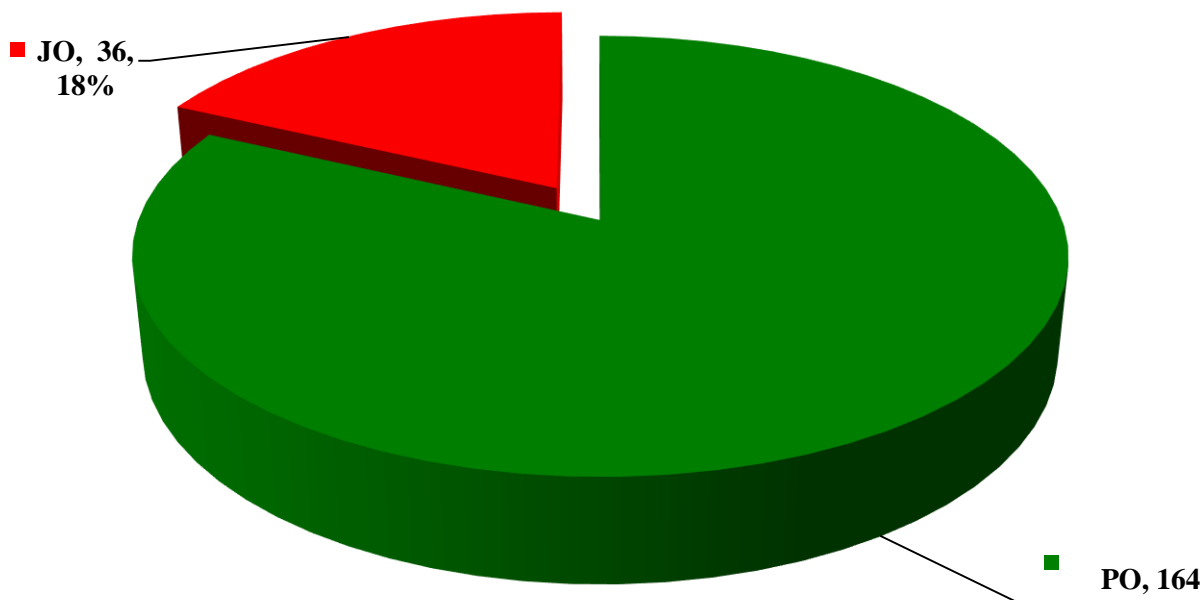
**Figura 16:** Grafiku i deklaramit të respondentëve të intervistuar se a kanë vërejtur ndokënd që e ka keqpërdor ngrohjen

## **B.12. Deklarimi i konsumatorëve se a janë në dijeni se prodhimi i ngrohjes ka kosto të lartë të dhe keqpërdorimi i saj ndëshkohet**

Përgjigjet e konsumatorëve se a janë në dijeni se ngrohja ka kosto të lartë të prodhimit, në formë grafike është paraqitur në Figurën 17.

Nga përgjigjet e respondentëve të intervistuar, rezulton se: 164 ose 82% e konsumatorëve janë në dijeni se ngrohja ka kosto të lartë të prodhimit dhe se keqpërdorimi i saj ndëshkohet, ndërsa vetëm 36 ose 18% nuk janë në dijeni për koston e prodhimit të ngrohjes.

Nga grafiku vërehet se pothuajse të gjithë konsumatorët janë në dijeni se ngrohja ka kosto të lartë të prodhimit dhe se keqpërdorimi i saj ndëshkohet.



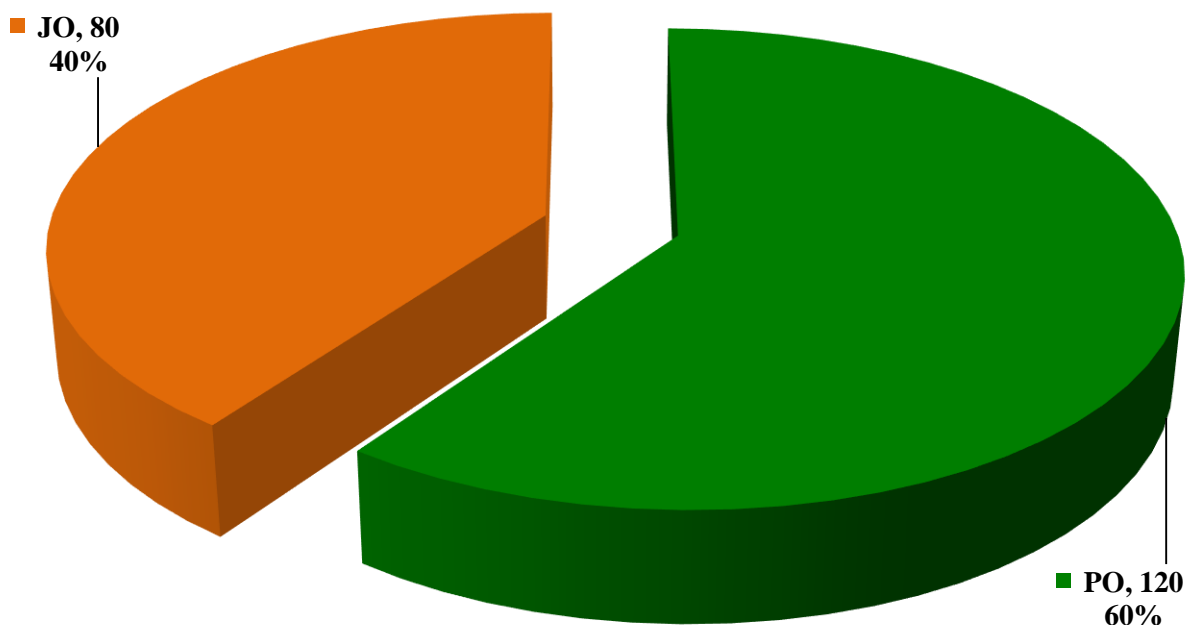
**Figura 17:** Grafiku i deklarimit të respondentëve të intervistuar se a janë në dijeni se ngrohja ka kosto të lartë të prodhimit dhe se keqpërdorimi i saj ndëshkohet

### B.13. Deklarimi i konsumatorëve se a kanë borxh – faturë të papaguar për ngrohjen e shpenzuar

Përgjigjet e konsumatorëve se a kanë borxh – faturë të papaguar për ngrohjen e shfrytëzuar, në formë grafike është paraqitur në Figurën 18.

Nga përgjigjet e respondentëve të intervistuar, rezulton se: 120 ose 60% e konsumatorëve kanë borxh – faturë të papaguar për ngrohjen e shfrytëzuar (shënuar me PO), ndërsa 80 ose 40% janë deklaruar se nuk kanë borxh – faturë të papaguar për ngrohjen e shpenzuar (shënuar me JO).

Nga grafiku vërehet se numri i konsumatorët që kanë borxh – faturë të papaguar për ngrohjen e shpenzuar është më i madh krahasuar me ata që nuk kanë borxh.



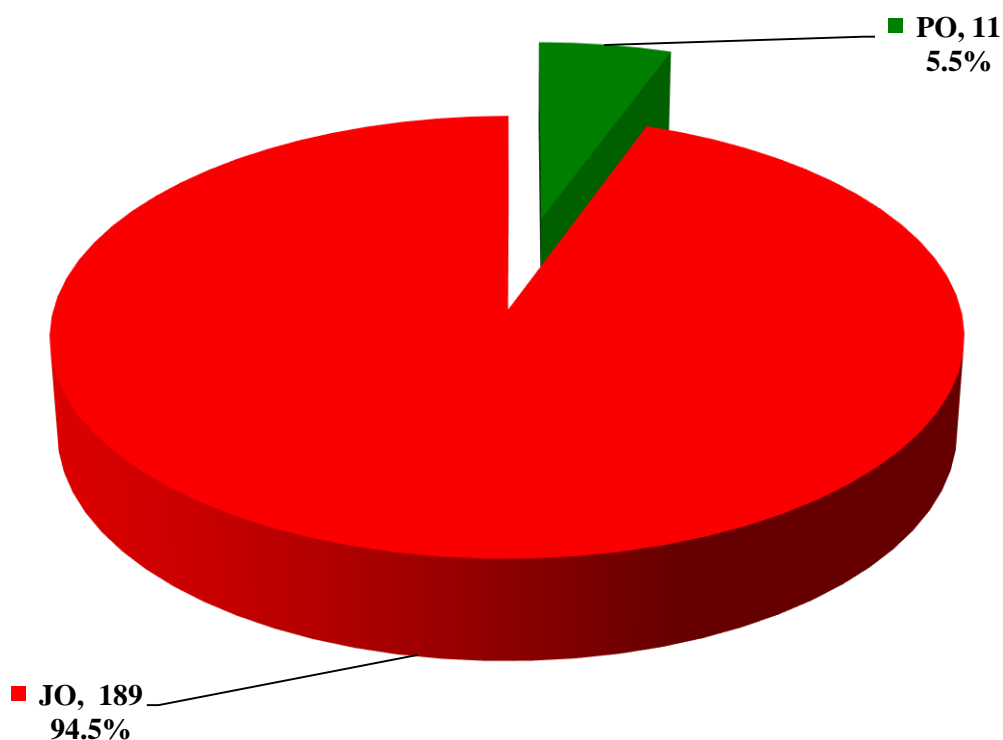
**Figura 18:** Grafiku i deklarimit të respondentëve të intervistuar se a kanë borxh – faturë të papaguar për ngrohjen e shpenzuar

#### **B.14. Deklarimi i konsumatorëve se a kanë të instaluar matës të energjisë termike në radiatorë**

Përgjigjet e konsumatorëve se a kanë të instaluar matës të energjisë termike në radiatorët e tyre, në formë grafike është paraqitur në Figurën 19.

Nga përgjigjet e respondentëve të intervistuar, rezulton se: 189 ose 94.5% nuk e kanë të instaluar matës të energjisë termike në radiatorët, ndërsa 11 ose 5.5% e kanë të instaluar matës të energjisë termike në radiatorët e tyre.

Nga grafiku vërehet se numri i konsumatorët që nuk e kanë të instaluar matësin e energjisë termike në radiatorë është dukshëm më i madh krahasuar me ata që e kanë të instaluar.



**Figura 19:** Grafiku i deklarimit të respondentëve të intervistuar se a e kanë të instaluar matës të energjisë termike në radiatorët e tyre

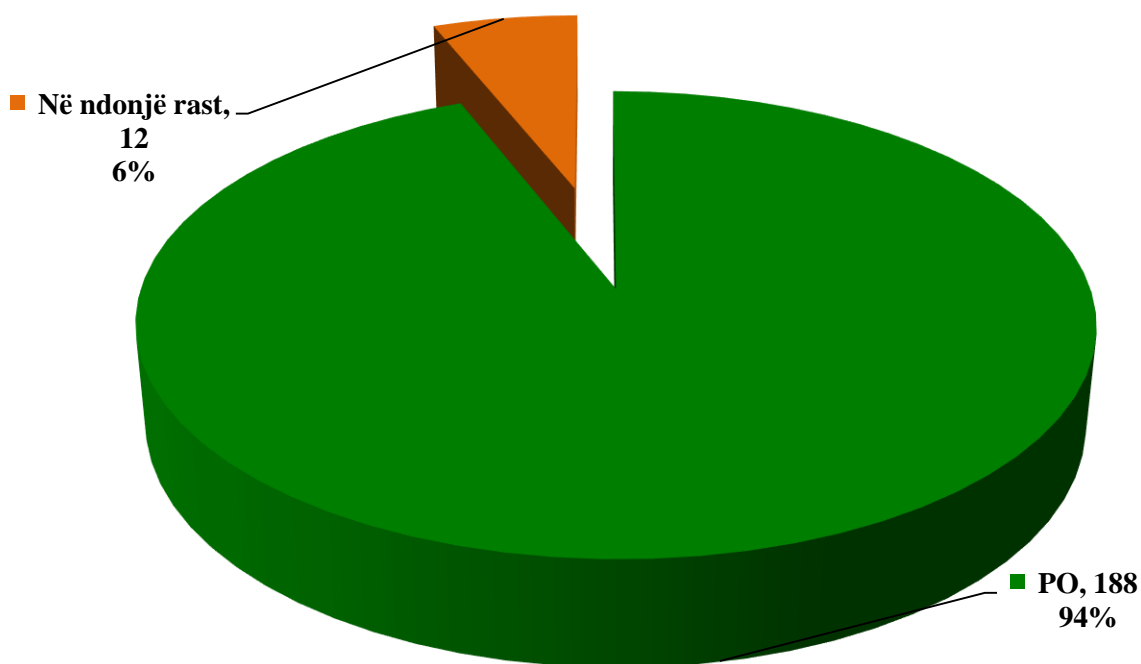


### **B.15. Deklarimi i konsumatorëve se a do të ishte më e favorshme të bëhet faturimi me matës të energjisë**

Përgjigjet e konsumatorëve se a do të ishte më e favorshme të i bëhet faturimi me matës të energjisë, në formë grafike është paraqitur në Figurën 20.

Nga përgjigjet e respondentëve të intervistuar, rezulton se: 188 ose 94% mendojnë se do të ishte më e favorshme të bëhet faturimi me matës të energjisë, ndërsa 12 ose 6% nuk janë në dijeni.

Nga grafiku vërehet se numri i konsumatorët që mendojnë se do të ishte më e favorshme të bëhet faturimi me matës të energjisë është dukshëm më i madh se i atyre që thonë se nuk është e favorshme.



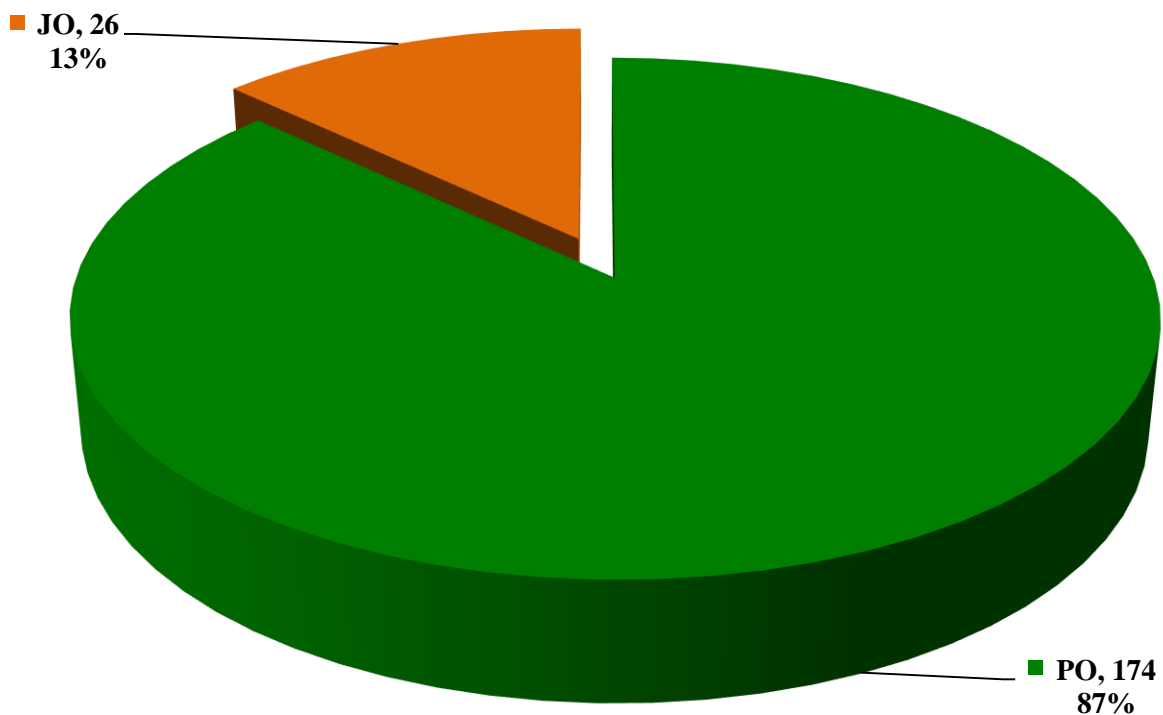
**Figura 20:** Grafiku i deklaramit të respondentëve të intervistuar që mendojnë se do të ishte më e favorshme të bëhet faturimi me matës të energjisë

**B.16. Deklarimi i konsumatorëve se a janë në dijeni se borxhi para vitit 2008, bazuar në ligjin për faljen e borxheve përfitojnë faljen e borxhit, ndërsa borxhi nga fillimi i 2009 deri në fund të 2014 mund të ri-programohet në 18 këste**

Përgjigjet e konsumatorëve se a janë në dijeni se borxhi para vitit 2008, bazuar në ligjin për faljen e borxheve përfitojnë faljen e borxhit, ndërsa borxhi nga fillimi i 2009 deri në fund të 2014 mund të ri-programohet në 18 këste, në formë grafike është paraqitur në Figurën 21.

Nga përgjigjet e respondentëve të intervistuar, rezulton se: 174 ose 87% janë në dijeni se borxhi para vitit 2008 falët dhe se borxhi pas vitit 2009 deri në vitin 2014 mund të ri-programohet në 18 këste, ndërsa 26 ose 13% nuk janë në dijeni.

Nga grafiku vërehet se numri i konsumatorët është dukshëm më i madh i atyre që janë në dijeni se borxhi para vitit 2008 falët dhe se borxhi pas vitit 2009 deri në vitin 2014 mund të ri-programohet në 18 këste krahasuar me ata konsumator që nuk janë në dijeni.

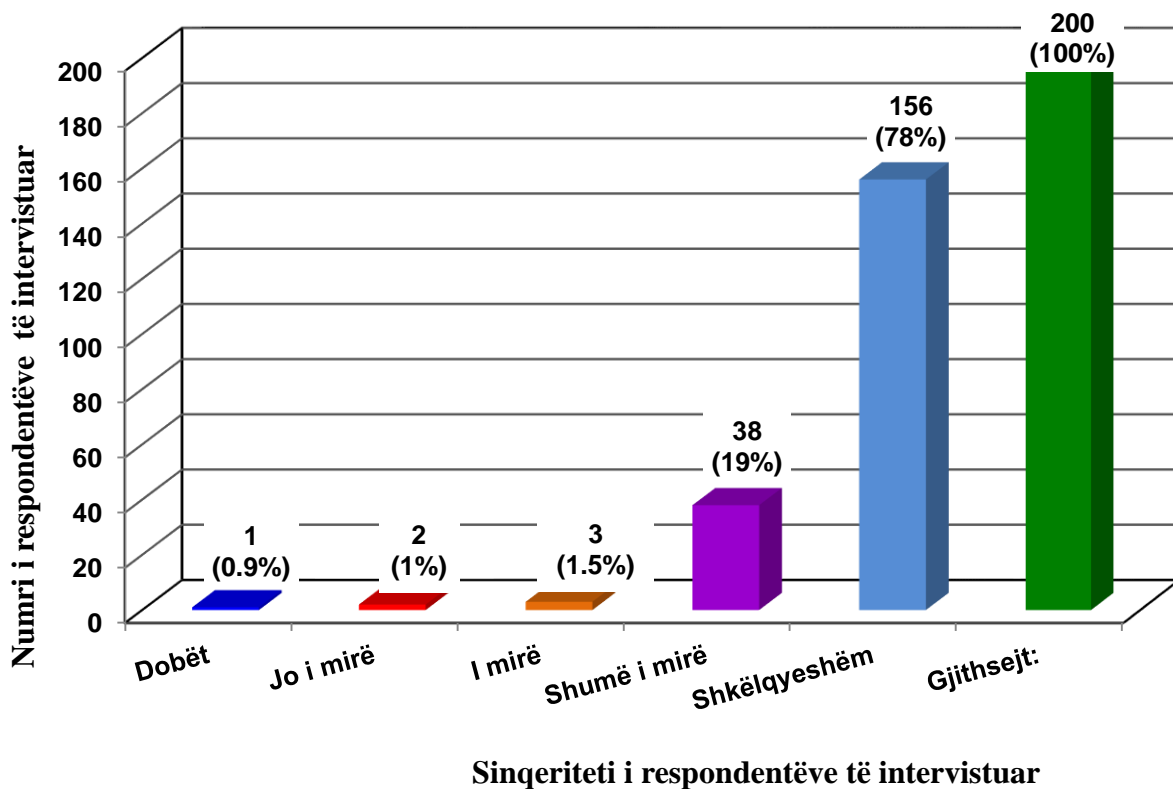


**Figura 21:** Grafiku i deklarimit të respondentëve të intervistuar se a janë në dijeni se borxhi para vitit 2008 falët dhe se borxhi pas vitit 2009 deri në vitin 2014 mund të ri-programohet në 18 këste

## C. VLERËSIMI I ANKETUESIT

Figura 22 ka të bëjë me sinqeritetin e respondentit të intervistuar. Anketuesi në bazë të vlerësimit të sinqeritetit dhe bashkëpunimit të respondentëve të intervistuar vendos shkallën e vlerësimit të ndarë në 5 shkallë: 1 - dobët, 2 – jo i mirë, 3 – i mirë, 4 – shumë i mirë, dhe 5 - shkëlqyeshëm.

Nga Figura 22 vërehet se sinqeriteti i respondentëve të intervistuar janë të niveleve të ndryshme (78% kanë treguar sinqeritet të shkëlqyeshëm, 19% shumë të mirë, 1.5% të mirë, 1% jo të mirë dhe 0.9% sinqeritet të dobët).



**Figura 22:** Grafiku i vlerësimit të anketuesit për sinqeritetin e respondentëve të intervistuar

Figura 22 ka të bëjë me bashkëpunimin e respondentit të intervistuar. Anketuesi në bazë të vlerësimit të bashkëpunimit të intervistuesit e vendos vlerësimin nga: 1 - dobët deri të 5 – shkëlqyeshëm.

Nga Figura 23 vërehet se bashkëpunimi i respondentëve të intervistuar janë të niveleve të ndryshme (81% janë bashkëpunues të shkëlqyeshëm, 14% shumë të mirë, 2.5% të mirë, 0.5%

jo të mirë dhe 1.5% kanë qenë bashkëpunues të dobët). Kjo do të thotë se bashkëpunimi dhe sinqeriteti ka qenë në nivelin e lartë.

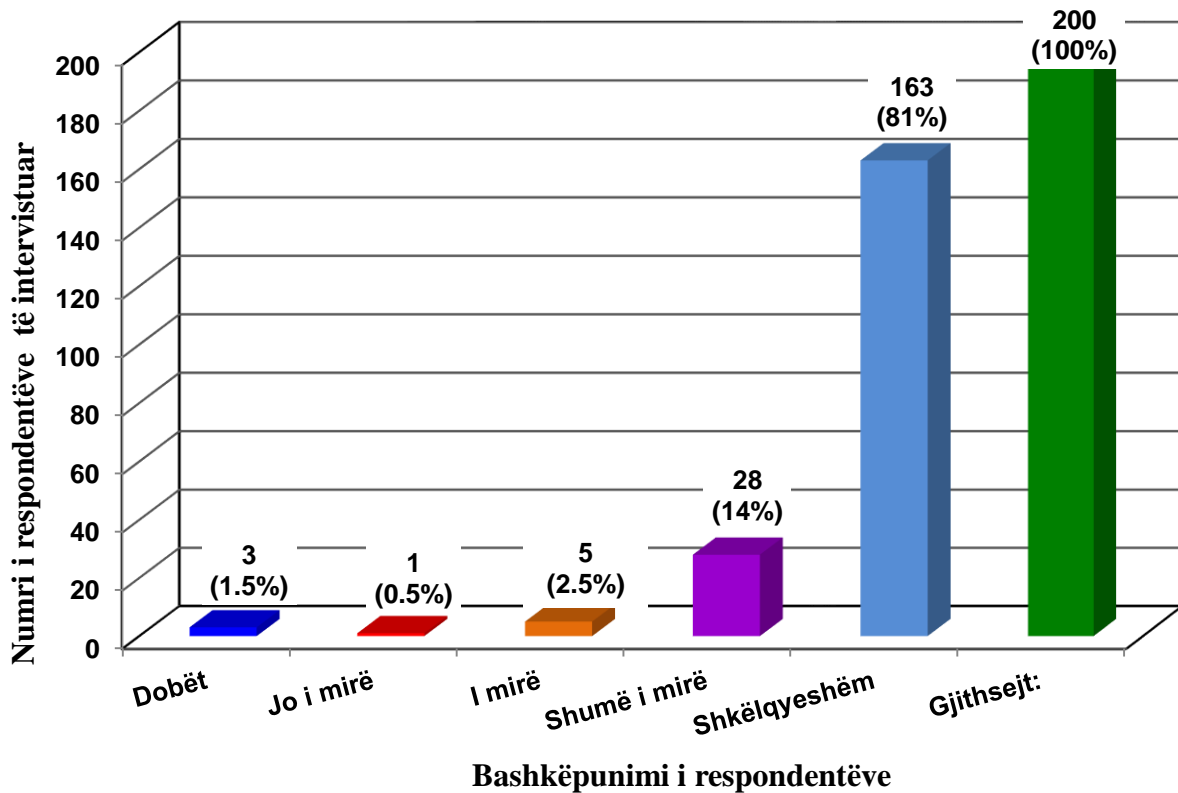


Figura 23: Grafiku i vlerësimit të anketuesit për bashkëpunimin e respondentëve të intervistuar

## 5 GJETJET E PËRGJITHSHME NGA HULUMTIMI DHE REKOMANDIMET

Rezultatet që dalin nga hulumtimi i kryer mundësojnë nxjerrjen e disa rekomandimeve mbi të cilat Termokos-i do ti bazojë angazhimet e veta në të ardhmen me qëllim të përmirësimit të cilësisë së shërbimeve të ofruara.

Nga hulumtime te realizuar janë prezantuar gjetjet dhe rekomandimet të cilat janë:

- (i) Nga Figura 5 vërehet se 44.5% e pjesëmarrësve të anketuar janë të pa punë, pensionist/e, dhe shtëpiak/e, e studentë/e ndërsa 55% punojnë në sektorin publik, privat dhe të vetëpunësuar/biznes.

**Konstatim:** Kjo përqindje e madhe e konsumatorëve të Termokos-it të cilat janë pa punë ka ndikuar drejtpërdrejtë në pa mundësin e shlyerjes së borxheve – faturave për shërbimin e ofruar nga Termokosi.

- (ii) **Kënaqëshmëria e konsumatorëve me shërbimet e ngrohjes** në përgjithësi, është relativisht e mirë. Mesatarisht, rreth **96.5%** e konsumatorëve të intervistuar janë të kënaqur (në shkallën prej: deri-diku te kënaqur deri shumë të kënaqur) me të gjitha shërbimet e ngrohjes nga Termokosi. Në anën tjetër, **3.5%** e konsumatorëve janë deklaruar si të pakënaqur, shumë të pakënaqur ose nuk e di a janë të kënaqur a jo me shërbimet e ngrohjes nga Termokosi.

**Konstatim:** Në zvogëlimin e pakënaqësisë së konsumatorëve në shkallën prej nën 3.5% duhet që Termokosi të vazhdon me aktivitetet e saj duke ofruar shërbime edhe ma cilësore edhe pse kjo përqindje është jashtëzakonisht e vogël krahasuar me zonën të cilën e furnizon me ngrohje gjate periudhave të ftohta.

- (iii) **Kënaqëshmëria e konsumatorëve me pranimin e faturave për ngrohje nga inkasantët e Termokos-it** rezulton të jetë i kënaqshëm, ku 84% i pranojnë me rregull dhe vetën 16% e konsumatorëve nuk i pranojnë me rregull faturat nga Termokosi.

**Konstatim:** Gjendja në terren është e kënaqshme por ka prapë hapësire për tu përmirësuar.

**Rekomandim:** Që kjo të përmirësohet edhe me shumë imponon një angazhim më të fokusuar të Termokos-it përmes mekanizmave të vet implementues e cila do të mundësonte rritjen e shkallës së inkasimit në zonën e shërbimit të Termokos-it.

- (iv) **Kënaqëshmëria e konsumatorëve me opsionet e ofruara për pagesën e faturave të Termokos-it** është deklaruar të jetë e mirë me opsionet që i ofron Termokosi për pagesën e faturave **90%** janë të kënaqur, kundrejt atyre të pa kënaqur me **10%**. Objektivisht, opsionet e pagesës që i kanë në dispozicion aktualisht konsumatorët janë të shumta (në qendrat e pagesës, në banka, etj.) dhe për rrjedhojë nuk ka shumë hapësirë për pakënaqësinë e konsumatorëve me këtë shërbim.

**Rekomandim:** Që kjo pakënaqësi të zvogëlohet edhe me shumë, Termokosi duhet të përdorë opsione të pagesave si direkt debi, KOS Giro, hapjen e pikave të reja për pagesën e ngrohjes, etj.

- (v) **Kënaqëshmëria me shqyrtimin dhe zgjidhjen e ankesave nga Termokosi** ka një treguar një shkallë të ulët të kënaqshmërisë së konsumatorëve. Në qoftë se, konsumatorët e deklaruar si *deri-diku të kënaqur* do të përfshiheshin në kategorinë e konsumatorëve *të kënaqur* atëherë rezulton se vetëm **50.5%** janë të shprehur të kënaqur. Përpos këtij faktit, rezultati i sondazhit vë në pah një fakt shumë domethënës ku **32%** e konsumatorëve të intervistuar janë deklaruar se nuk kanë opinion të definuar për këtë çështje. Kjo mund të kuptohet edhe si mungesë e njohurisë së tyre për mekanizmat e parashtrimit të ankesave apo edhe mungesën e besimit të tyre lidhur me efikasitetin e zgjidhjes së ankesave nga ana e Termokosi.

**Rekomandim:** Që kjo pakënaqësi të përmirësohet imponon një angazhim më të fokusuar të Termokos-it në krijimin dhe promovimin e një sistemi adekuat të pranimit dhe të zgjidhjes së ankesave të konsumatorëve në kohë reale dhe monitorimin dhe shqyrtimin e ankesave të konsumatorëve.

- (vi) **Reduktimet e ngrohjes** kanë qenë shumë të vogla dhe nga sondazhi rezulton se **79%** e konsumatorëve nuk kanë fare reduktime, 12.5% deri në 2 orë, 5.5% - 2 deri në 4 orë, 2%- 4 deri 6 orë, 0% - 6 deri 8 orë dhe 1% janë deklaruar se kanë 8 deri 10 e me shumë orë reduktime nga Termokos-i.

**Konstatim:** Gjendja e furnizimit të qytetarëve me ngrohje, krahasuar me vitin 2014 ka një ngritje shumë të lartë si pasoj e kogjenerimit nga Kosova B.

**Rekomandim:** Për zvogëlimin e reduktimeve të ngrohje edhe me shumë, kërkohet që Termokosi të bëjë një plan me të mirë operacionale ashtu qe koha e reduktimeve të ujit të shpërndahet sa me mirë me konsumatorët tjerë.

- (vii) **Si e pranon konsumatori faturën nga lexuesi – inkasanti i Termokosit** nga sondazhi i realizuar,rezulton se: 198 ose 99% e konsumatorëve i pranojnë me rregull faturat për ngrohjen e shpenzuar, ndërsa 2 ose 1% e konsumatorëve nuk i pranojnë me rregull faturat nga inkasantët e Termokos-it.

**Konstatim:** Kjo gjetje është shumë e kënaqshme për Termokos-in.

**Rekomandim:** Kërkohet që Termokosi edhe ketë 1% ta adreson përmes mekanizmave te vet të brendshëm duke kërkuar nga lexuesi – inkasanti t’a gjejë formën dhe konsumatori ta pranoj faturën.

- (viii) **Deklarimi i konsumatorëve se a e njohin ose kanë kontaktuar së paku një herë me inkasantin e Termokos-it** nga sondazhi i realizuar, rezulton se: 77% e konsumatorëve e njohin ose kanë kontaktuar së paku një herë në hyrje të banesës apo shtëpisë, ndërsa 23% nuk e njohin ose nuk kanë kontaktuar me inkasantin e Termokos-it.

**Rekomandim:** Kërkohet që Termokosi ketë 23% ta adreson përmes mekanizmave te vet të brendshëm duke kërkuar nga lexuesi – inkasanti t’a gjejë formën dhe konsumatori të njihet me inkasantin.

- (ix) **Deklarimi i konsumatorëve se faturën nga inkasanti i Termokos-it e pranon në dorë, oborr ose në hyrjen e tij** nga sondazhi i realizuar, 67% e konsumatorëve faturën e pranojnë në dorë nga inkasanti i Termokos-it, ndërsa 30% në ndonjë rast e pranojnë në dorë, 3% faturën nuk e pranojnë nga inkasanti i Termokos-it.

**Rekomandim:** Kërkohej që Termokosi ketë çështje ta adreson përmes mekanizmave të vet të brendshëm duke kërkuar nga lexuesi – inkasanti t'a gjejë formën dhe konsumatori t'ja dorëzon faturën në dorë.

- (x) **Deklarimi i konsumatorëve a janë ankuar në Termokos ose te ndonjëri nga zyrtarët e kompanisë për sjelljen e inkasantit (punonjësve) ose në ndonjë rast tjetër** nga sondazhi i realizuar, 80% e konsumatorëve nuk janë ankuar në Termokos apo te ndonjëri prej zyrtarëve (punonjësve) të Termokos-it, ndërsa 20% janë ankuar dhe 0 ose 0% nuk kanë ditur ku të ankohen..

**Rekomandim:** Do të ishte mirë sikurse Termokosi të interesohet për këto ankesa të konsumatorëve dhe të njoftohet për se afërmi se ne çfarë shkallë janë shqyrtuar dhe a janë marr masa adekuate për shkelësit dhe dënimet të shqiptohen komfor shkeljeve të bërë me qëllim të ruajtjes së imazhit të Termokos-it.

- (xi) **A ka pranuar konsumatori përgjigjen me gojë ose me shkrim për ankesën që e ka adresua në Termokos** nga sondazhi i realizuar, 54% e konsumatorëve nuk kanë marrë përgjigje me gojë ose me shkrim nga zyrtarët e Termokos-it për ankesën e parashtruar, ndërsa vetëm 46% kanë marrë përgjigje për ankesën..

**Konstatim:** Kjo gjetje është shqetësuese për Termokos-in e cila pavarësisht se e ka sistemin e zhvilluar për pranimin dhe kthimin e ankesës së konsumatorit nuk është në nivelin e detyrës që duhet ta ketë.

**Rekomandim:** Që kjo pakënaqësi të përmirësohet imponon një angazhim shumë të fuqishëm të menaxhmentit të Termokos-it në krijimin dhe promovimin e një sistemi adekuat të pranimit, zgjidhjes dhe njoftimit të konsumatorit për ankesën dhe monitorimin e ankesave në vazhdimësi.

- (xii) **A e ka vërejtur konsumatori se fqinji i tij apo ndonjë qytetar tjetër e ka keqpërdor ngrohjen** nga sondazhi i realizuar, del se 95% e konsumatorëve nuk kanë vërejtur keqpërdorimin e ngrohjes, ndërsa vetëm 5% kanë vërejtur keqpërdorimin të ngrohjes dhe se i kanë lajmëruar tek organet kompetente.

**Rekomandim:** Të gjeturat nga sondazhi që 5% e konsumatorëve e keqpërdorin nxehtjen për qëllime tjera tregon se Termokosi në bashkëpunim me Komunitat dhe



organet relevante duhet të ndërmarrin masa adekuate për parandalimin e keqpërdorimit të ngrohjes.

- (xiii) **A janë në dijëni konsumatorët se prodhimi i ngrohjes ka kosto të lartë të dhe nuk duhet përdoret për qëllime tjera** nga sondazhi i realizuar, del se 82% e konsumatorëve janë në dijëni se ngrohja ka kosto të lartë të prodhimit dhe se keqpërdorimi i saj ndëshkohet, ndërsa vetëm 18% nuk janë në dijëni për koston e prodhimit të ngrohjes.

**Konstatim:** Kjo tregon se një numër i madh i konsumatorët janë të informuar se prodhimi i ngrohjes ka një kosto të lartë dhe nuk duhet të përdoret për qëllime tjera jashtë destinimit të tij.

**Rekomandim:** Termokosi duhet sa me shumë ta njoftoj opinionin se ngrohja ka një kosto të lartë dhe nuk duhet të përdoret jashtë destinimit të tij.

- (xiv) **A e kryejnë rregullisht konsumatorët pagesën e faturave të ngrohjes** nga sondazhi i realizuar, del se 40% e konsumatorëve e kryejnë rregullisht pagesën e faturës për ngrohjen e shpenzuar, ndërsa 60% e konsumatorëve kanë borxh – faturë të papaguar për ngrohjen e shfrytëzuar.

**Konstatim:** 60% i mos shlyerjes së rregullt të borxhit ndaj Termokos-it që ka dal nga ky sondazh tregon shumë dhe si i tillë është alarmante për Termokos-in sepse kjo e kufizon mundësin e ofrimit të shërbimeve me të mira për konsumatorët e vet. Ndoshta njëra prej ndikimeve është që afërsisht 50% e konsumatorëve janë të pa punë dhe nuk kanë mundësi të shlyejnë borxhet e tyre.

**Rekomandim:** Termokosi duhet të merr hapa urgjente të inkason mjetet e veta sa më shumë që është e mundur duke përdorur politika të ç’kyçjeve, detyrimeve, padi në gjykatë për konsumatorët që nuk paguajnë, etj. me qëllim që të inkasojnë borxhet e veta.

- (xv) **Deklarimi i konsumatorëve se a kanë të instaluar matës të energjisë termike në radiatorë** nga sondazhi i realizuar del se 94.5% nuk e kanë të instaluar matës të energjisë termike në radiatorët, ndërsa 5.5% e kanë të instaluar matës të energjisë termike në radiatorët e tyre.

**Konstatim:** Kjo përqindje e madhe e konsumatorëve që nuk kanë të instaluar matës të energjisë termike duhet të shtyjë menaxhmentin e Termokos-it që të mendon se a ka nevojë me instalua matës termik dhe në planet investitive ta ketë parasysh këtë fakt.

- (xvi) **A do të jetë e favorshme për konsumatorin që faturimi të behët me matës të energjisë** nga sondazhi i realizuar del se 94% mendojnë se do të ishte e favorshme të bëhet faturimi me matës të energjisë, ndërsa 6% nuk janë në dijeni për matës të energjisë termike.

**Konstatim:** Kjo përqindje e madhe e konsumatorëve që mendojnë se faturimi të behët me matës të energjisë benë që menaxhmenti i Termokos-it të mendon fuqishëm se si me e realizua këtë kërkesë të konsumatorëve.

- (xvii) **A janë të informuar konsumatorët e Termokos-it sh.a. se borxhi para vitit 2008, bazuar në ligjin për faljen e borxheve përfitojnë faljen e borxhit, ndërsa borxhi nga fillimi i 2009 deri në fund të 2014 mund të ri-programohet në 18 këste** nga sondazhi i realizuar, del se 87% janë në dijeni, ndërsa 13% nuk janë në dijeni për ligjin për faljen e borxheve publike.

**Konstatim:** Kjo përqindje prej 13% e mos njohurisë jep për tu kuptuar se lexuesit – inkasantët e Termokos-it nuk i kanë informuar të gjithë konsumatorët e vet për mundësin e faljes së borxheve publike.

**Rekomandim:** Termokosi duhet që të merr hapa adekuat që inkasantët e tyre ti kontaktojnë të gjithë konsumatorët dhe ti informojnë konsumatorët e tyre detalishtë për mundësit e shlyerjes së borxhit sipas ligjit për faljen e borxheve publike.



Nr. i Anketës: \_\_\_\_\_

***SHTOJCA 1: Forma e pyetësorit të dizajnuar nga N.P. "Termokos" SH.A***

---

**Hulumtimi:**

**Kënaqëshmëria e Konsumatorëve me Shërbimet e Ngrhjes**

**PYETËSORI**

**TË DHËNAT E TË ANKETUARIT:**

Emri dhe Mbiemri: \_\_\_\_\_

Rajoni (adresa): \_\_\_\_\_

Vendbanimi: \_\_\_\_\_

**SHËNIME PËR ANKETUESIN:**

Emri dhe Mbiemri i Anketuesit: \_\_\_\_\_

Data e anketimit: \_\_\_\_\_

Kohëzgjatja e anketimit: \_\_\_\_\_

**A. TË DHËNA DEMOGRAFIKE**

(I) *Mashkull*

(II) *Femër*

(III) *Mosha \_\_\_\_\_ vjeç-e*

**1. Përgatitja shkollore**

- a. *Arsim fillor*
- b. *Arsim i mesëm*
- c. *Arsim i lartë*

**2. Statusi social**

- (i) *I papunë*
- (ii) *I punësuar në sektorin publik*
- (iii) *I punësuar në sektorin privat*
- (iv) *I vetëpunësuar/biznes privat*
- (v) *Student*
- (vi) *Pensionist/e*
- (vii) *Shtëpiak/e*

**B. PYETJET RRETH SHËRBIMEVE TE NGROHJES**

**1. Sa jeni të kënaqur me Shërbimet e Ngrohjes?**

Shumë të kënaqur	Të kënaqur	Mesatarisht të kënaqur	Të pakënaqur	Shumë të pakënaqur	Nuk e di
1	2	3	4	5	0

**1.1 Cilat janë arsyet për pakënaqësi me shërbimet e ngrohjes?**

*(të plotësohet vetëm në rast se Konsumatori është: I pakënaqur, ose Shumë i pakënaqur) Shkruaje me tekst:*

---

---

**2. Sa jeni të kënaqur me faturimin për ngrohje?**

Shumë të kënaqur	Të kënaqur	Mesatarisht të kënaqur	Të pakënaqur	Shumë të pakënaqur	Nuk e di
1	2	3	4	5	0

**3. Sa jeni të kënaqur me opsionet e pagesës së faturave?**

Shumë të kënaqur	Të kënaqur	Mesatarisht të kënaqur	Të pakënaqur	Shumë të pakënaqur	Nuk e di
1	2	3	4	5	0

**4. Sa jeni të kënaqur me cilësinë e shqyrtimit dhe zgjidhjes së ankesave?**

Shumë të kënaqur	Të kënaqur	Mesatarisht të kënaqur	Të pakënaqur	Shumë të pakënaqur	Nuk e di
1	2	3	4	5	0

**5. A keni reduktime të ngrohjes brenda 24 orëve, shëno sa orë jeni pa ngrohje në shtëpinë tuaj:**

0	2	4	6	8	10
---	---	---	---	---	----

**6. A pranoni fatura të rregullta për ngrohje nga inkasantët e NP "Termokos" SH.A.**

*Po*

*Jo*

**7. A e njihni inkasantin e NP "Termokos", a e keni kontaktuar së paku një herë në hyrjen e banesës tuaj ose në shtëpi:**

*Po*

*Jo*

**8. Faturën e pranoni në dorë apo inkasanti ua hedhë diku në oborrin ose hyrjen tuaj:**

1. *Po e pranoj në dorë,*      2. *Në ndonjë rast,*      3. *Jo në asnjë rast*

**9. A jeni ankuar në "Termokos", ose te ndonjëri nga zyrtarët e kompanisë për sjelljen e inkasantit, inspektorit, kontrollorit ose për ndonjë rast tjetër.**

1. *Po jam ankuar,*      2. *Jo nuk jam ankuar.*      3. *Nuk kam ditur ku të ankojem.*

**10. A keni marrë përgjegjëse me gojë ose me shkrim për ankesën që keni adresua në kompani?**

*Po*

*Jo*

**11. A keni vërejtur keqpërdorim të ngrohjes, që ka pasur efekt në cilësinë e ngrohjes tuaj a i keni lajmëruar keqpërdoruesit tek organet kompetente?**

*Po*

*Jo*

**12. A e dini që prodhimi i ngrohjes ka kosto të lartë financiare dhe keqpërdorimi i saj ndëshkohet?**

*Po*

*Jo*

**13. A keni borxh – faturë të papaguar për ngrohjen e shpenzuar?**

*Po*

*Jo*

**14. A keni matës te energjisë termike në radiatorin tuaj?**

*Po*

*Jo*

**15. A do të ishte më e favorshme për ju nëse faturimi bëhet me matës të energjisë termike?**

*Po*

*Jo*

**17. Nëse keni borxhe para vitit 2008 a e dini, që bazuar në ligjin për faljen e borxheve publike, përfitoni faljen e borxhit deri në fund të vitit 2008, ndërsa borxhin nga fillimi i vitit 2009 deri në fund të vitit 2014 mund ta ri-programoni në 18 këste?**

*Po*

*Jo*

*JU FALËNDEROJMË PËR BASHKËPUNIM!*

**VLERËSIMI I ANKETUESIT PËR:**

(i) Singëritetin:	1	2	3	4	5
(ii) Bashkëpunimin:	1	2	3	4	5

Kontrolluesi i Pyetësorit: \_\_\_\_\_

Datë: \_\_\_\_\_



Nr. i Anketave: 200

***SHTOJCA 2: Të dhënat përmbledhëse të anketës së realizuar në zonat e shërbimit të Kompanisë Ngrohtorja e qytetit "Termokos" Sh.A***

---



Emri dhe mbiemri i anketuesit:	Lirim Qerimi, Trim Krasniqi, Agron Makolli, Agon Sylejmani
Numri i te anketuarave (klientëve):	200
Zona (vendi) i anketimit:	Ulpianë, Qendër, Dardani, Bregu i Diellit

## A. TË DHËNAT DEMOGRAFIKE

### A. 1. Cili është Gjinia?

I. Meshkuj	126	63%
II. Femra	74	37%
Gjithsejtë:	200	100%

### A. 2. Cili është Moshë e juaj?

20 deri 35 vjeç	71	36%
35 deri 50 vjeç	66	33%
50 deri 65 vjeç	37	19%
mbi 65 vjeç	26	13%
Gjithsejtë:	200	100%

### A. 3. Cili është përgatitja Shkollore?

Nxënës/studentë	4	2%
Shkolla fillore	48	24%
Shkolla e mesme	148	74%
Gjithsejtë:	200	100%

### A. 4. Cili është statusi Social?

I papunë	19	10%
I punësuar në sektorin publik	44	22%
I punësuar në sektorin privat	55	28%
I vetëpunësuar/biznes privat	16	8%
Student	33	16.5%
Pensionist/e	29	15%
Shtëpiak/e	4	2%
Gjithsejtë:	200	100%

## B. PYETJET RRETH SHËRBIMEVE TË NGROHJES

### B. 1. Sa jeni të kënaqur me shërbimin e Ngrohjes?

Shumë të kënaqur	148	74.0%
Të kënaqur	27	13.5%
Mesatarisht të kënaqur	18	9.0%
Të pakënaqur	3	1.5%
Shumë të pakënaqur	4	2.0%
Nuk e di	0	0.0%
Gjithsejtë	200	100.0%

#### B. 1.1. Cilat janë arsyet për pakënaqësinë me shërbimet e ngrohjes

Shkruaj ato që janë përmend me së shumti nga konsumatorët:

- Temperatura e radiatorëve e lartë gjatë periudhës me temperatura mesatare të dimrit,
- Temperatura e radiatorëve shumë e vogël, gjatë një periudhe me temperatura më të ultë të ambientit,
- Ndonjëherë është temperatura e lartë gjë që na detyron ti hapim dritaret.

### B. 2. A jeni të kënaqur me faturimin e ngrohjes

Shumë të kënaqur	48	24.0%
Të kënaqur	54	27.0%
Mesatarisht të kënaqur	67	33.5%
Të pakënaqur	23	11.5%
Shumë të pakënaqur	7	3.5%
Nuk e di	1	0.5%
Gjithsejtë	200	100.0%

### B. 3. Sa jeni të kënaqur me opsionin e pagesës së faturave?

Shumë të kënaqur	62	31.0%
Të kënaqur	82	41.0%
Mesatarisht të kënaqur	36	18.0%
Të pakënaqur	11	5.5%
Shumë të pakënaqur	2	1.0%
Nuk e di	7	3.5%
Gjithsejtë	843	100.0%

**B. 4. Sa jeni të kënaqur me cilësinë e shqyrtimit dhe zgjidhjes së ankesave?**

Shumë të kënaqur	42	21.0%
Të kënaqur	30	15.0%
Mesatarisht të kënaqur	29	14.5%
Të pakënaqur	24	12.0%
Shumë të pakënaqur	11	5.5%
Nuk e di	64	32.0%
Gjithsejtë	200	100.0%

**B. 5. A keni reduktime të ngrohjes brenda 24 orëve, shëno sa orë jeni pa ngrohje në shtëpinë tuaj?**

0 orë	158	79.0%
deri 2 orë	25	12.5%
2 deri 4 orë	11	5.5%
4 deri 6 orë	4	2.0%
6 deri 8 orë	0	0.0%
8 deri 10 orë	2	1.0%
Gjithsejtë	200	100.0%

**B. 6. A pranoni fatura të rregullta për ngrohje nga inkasantët e NP "Termokos" SH.A?**

PO	198	99%
JO	2	1%
Gjithsejtë	200	100%

**B. 7. A e njihni inkasantin e NP "Termokos", a e keni kontaktuar se paku një here ne hyrjen e banesës tuaj ose ne shtëpi?**

PO	155	78%
JO	45	23%
Gjithsejtë	200	100%

**B. 8. Faturën e pranoni në dorë apo inkasanti ua hedhë diku në oborr ose hyrjen tuaj?**

Po e pranoj në dorë	134	67%
Në ndonjë rast	60	30%
Jo në asnjë rast	6	3%
Gjithsejtë	200	100%

**B. 9. A jeni ankuar në Termokos, ose të ndonjërin nga zyrtarët e kompanisë për sjelljen e inkasantit, inspektorit, kontrollorit ose për ndonjë rast tjetër ?**

Po jam ankuar	41	21%
Jo nuk jam ankuar	159	80%
Nuk kam ditë ku të ankohem	0	0%
Gjithsejtë	200	100%

**B. 10. A keni marrë përgjigje me gojë ose shkrim për ankesën që keni adresua në kompani?**

PO	19	46%
JO	22	54%
Gjithsejtë	41	100%

**B. 11. A keni vërejtur keqpërdorim të ngrohjes, që ka efekt në cilësinë e ngrohjes tuaj dhe a i keni lajmëruar keqpërdoruesit tek organet kompetente?**

PO	11	6%
JO	189	95%
Gjithsejtë	200	100%

**B. 12. A e dini që prodhimi i ngrohjes ka kosto të lartë financiare dhe keqpërdorimi i saj ndëshkohet?**

PO	164	82%
JO	36	18%
Gjithsejtë	200	100%

**B. 13. A keni borxh - fature të papaguar për ngrohjen e shpenzuar?**

PO	120	60%
JO	80	40%
Gjithsejtë	200	100%

**B. 14. A keni matës të energjisë termike në radiatorin tuaj?**

PO	11	5.5%
JO	189	94.5%
Gjithsejtë	200	100%

**B. 15. A do të ishte më e favorshme për ju nëse faturimi bëhet me matës të energjisë termike?**

PO	188	94%
JO	12	6%
Gjithsejtë	200	100%

**B. 16. Nëse keni borxhe para vitit 2008 a e dini, që bazuar në ligjin për faljen e borxheve publike, përfitoni faljen e borxhit deri në fund të vitit 2008, ndërsa borxhin nga fillimi i vitit 2009 deri në fund të vitit 2014 mund ta ri-programoni në 18 këste?**

PO	174	87%
JO	26	13%
Gjithsejtë	200	100%

### **C. VLERËSIMI I ANKETUESIT**

**C. 1. Sinqeriteti**

Dobët	1	0.5%
Jo i mirë	2	1.0%
I mirë	3	1.5%
Shumë i mirë	38	19.0%
Shkëlqyeshëm	156	78.0%
Gjithsejtë:	200	100%

**C. 2. Bashkëpunimi**

Dobët	3	1.5%
Jo i mirë	1	0.5%
I mirë	5	2.5%
Shumë i mirë	28	14.0%
Shkëlqyeshëm	163	81.5%
Gjithsejtë:	200	100%

***SHTOJCA 3: Lista e pjesëmarrjeve në realizimin e anketës për hulumtimin e kënaqshmërisë së konsumatorëve me shërbimet që i ofron Ndërmarrja Publike e ngrohtores së qytetit "TERMOKOS" sh.a.***

---

Në bazë të takimeve të realizuar me Kryeshëf Ekzekutiv, Drejtorin e Distribucionit, Drejtorin e Furnizimit, Dekanin, Koordinatorin dhe Grupin e Studenteve të Fakultetit të Inxhinierisë Mekanike në Prishtinë u diskutua plani për realizimin e anketës për "Hulumtimin e kënaqshmërisë së konsumatorëve me shërbimet që i ofron Ngrohtorja e qytetit "TERMOKOS" sh.a." në zonën e vet të shërbimit.

Pjesëmarrës në grup janë:

*Direkt:*

*z. Arsim Fetahu - Drejtor i Distribucionit i Termokos-it*

*z. Raif Vitija - Drejtor i Furnizimit i Termokos-it*

*Përkrahur nga Fakulteti i Inxhinierisë Mekanike, Universiteti i Prishtinës:*

*Prof. Asoc. Dr. Ahmet Shala, Dekan i Fakultetit të Inxhinierisë Mekanike – UP, dhe*

*Prof. Ass. Dr. Shpetim Lajqi, Hartues i raportit për sondazhin e kënaqshmërisë e konsumatorëve të Termokosit.*



*Lirim QERIMI, anketues në Ulpianë - Komuna e Prishtinës,*

*Agon SYLEJMANI, anketues në Kodrën e diellit - Komuna e Prishtinës,*

*Trim KRASNIQI, anketues në Qendër - Komuna e Prishtinës, dhe*

*Agron MAKOLLI, anketues në Dardani- Komuna e Prishtinës.*

*Në përkrahje të vazhdueshme nga:*

*z. Naser Canolli - Kryeshëf Ekzekutiv i Termokos-it.*