

RAPORT

HULUMTIMI I KËNAQSHMËRISË SË KONSUMATORËVE
PËR PERIUDHËN JANAR-DHJETOR 2025

Prill, 2026

TITULLI I PROJEKTIT:

“Shpenzimet lidhur me anketën e kënaqshmërisë së konsumatorëve”

NUMRI I PROKURIMIT:

NP Termokos.sha-26-1076-2-3-6

OPERATORI EKONOMIK:



D&D BUSINESS SUPPORT CENTER L.L.C.

Rr. "Xheladin Hana", Ndërtesa Iliria,
10000 Prishtinë, Republika e Kosovës
Tel.: +383 (0) 38 748 701
E-mail: info@dd-bsc.com
Web: www.dd-bsc.com

AUTORITETI KONTRAKTUES:



N.P. “Termokos” SH.A.

Rr. “28 Nëntori”, nr.181
10000 Prishtina, Republika e Kosovës
Tel.: +383 (0) 44 966 150
E-mail: info@termokos.org
Web: www.termokos.org

Projekti “Shpenzimet lidhur me anketën e kënaqshmërisë së konsumatorëve”, me nr. prokurimi NP Termokos.sha-26-1076-2-3-6, është realizuar gjatë vitit 2026 nga D&D Business Support Center L.L.C. dhe është financuar nga N.P. “Termokos” Sh.A. Qëllimi i projektit ka qenë matja e nivelit të kënaqshmërisë së konsumatorëve dhe paraqitja e rezultateve për secilën njësi operative të kompanisë. Ky raport është përgatitur nga implementuesi i projektit dhe gjetjet e paraqitura nuk përfaqësojnë domosdoshmërisht qëndrimet zyrtare të N.P. “Termokos” Sh.A., por bazohen në të dhënat e mbledhura gjatë procesit të hulumtimit.

PËRMBAJTJA

1. HYRJE.....	1
2. METODOLOGJIA	2
3. ANALIZA E TË DHËNAVE	3
4. KOMENTET E ANKETUESËVE NGA PYETJA E FUNDIT E PYETËSORIT	25
5. REKOMANDIMET	25
6. ANEKS 1. PYETËSORI.....	26

TABELAT

Tabela 1. Shpërndarja e të anketuarëve sipas zonës.....	3
Tabela 2. Shpërndarja e gjinisë në anketime.....	4
Tabela 3. Moshë e të anketuarëve.....	5
Tabela 4. Arsimimi i të anketuarëve.....	6
Tabela 5. Statusi social i të anketuarëve.....	7
Tabela 6. Kënaqshmëria me shërbimet e ngrohjes.....	8
Tabela 7. Arsytet e pakënaqësisë me shërbimet e ngrohjes.....	9
Tabela 8. Vonesat në fillimin ose funksionimin e ngrohjes gjatë sezonit të dimrit.....	10
Tabela 9. Kënaqshmëria me faturimin për ngrohje.....	11
Tabela 10. Kënaqshmëria me opsionet e pagesës së faturave.....	12
Tabela 11. Kënaqshmëria me shqyrtimin dhe zgjidhjen e ankesave	13
Tabela 12. Reduktimet e ngrohjes brenda 24 orëve	14
Tabela 13. Pranimi i faturave për ngrohje nga inkasantët.....	15
Tabela 14. Inkasanti i N.P."Termokos".....	16
Tabela 15. Pranimi i faturave.....	17
Tabela 16. Ankesat për sjelljen e inkasantit, inspektorit dhe kontrollorit.....	18
Tabela 17. Përgjigjet për ankesa	19
Tabela 18. Keqpërdorimi i ngrohjes me efekt në cilësinë e ngrohjes dhe lajmërimi i këtyre rasteve.....	20
Tabela 19. Kosto e prodhimit të ngrohjes dhe ndëshkimi i saj	21
Tabela 20. Borxhi dhe faturat e papaguara për ngrohjen e shpenzuar.....	22
Tabela 21. Matësi i energjisë termike në radiator.....	23
Tabela 22. Kuptimi i mënyrës së re të faturimit me matje.....	24








FIGURAT

Figura 1. Shpërndarja e të anketuarëve sipas zonës.....	3
Figura 2. Shpërndarja e gjinisë në anketime.....	4
Figura 3. Mosha e të anketuarëve.....	5
Figura 4. Arsimimi i të anketuarëve.....	6
Figura 5. Statusi social i të anketuarëve.....	7
Figura 6. Kënaqshmëria me shërbimet e ngrohjes.....	8
Figura 7. Arsyet e pakënaqësisë me shërbimet e ngrohjes.....	9
Figura 8. Vonesat në fillimin ose funksionimin e ngrohjes gjatë sezonit të dimrit.....	10
Figura 9. Kënaqshmëria me faturimin për ngrohje.....	11
Figura 10. Kënaqshmëria me opsionet e pagesës së faturave.....	12
Figura 11. Kënaqshmëria me shqyrtimin dhe zgjidhjen e ankesave.....	13
Figura 12. Reduktimet e ngrohjes brenda 24 orëve.....	14
Figura 13. Pranimi i faturave për ngrohje nga inkasantët.....	15
Figura 14. Inkasanti i N.P."Termokos".....	16
Figura 15. Pranimi i faturave.....	17
Figura 16. Ankesat në Termokos ose te zyrtarët e kompanisë për sjelljen e inkasantit, inspektorit dhe kontrollorit.....	18
Figura 17. Përgjigjet për ankesa.....	19
Figura 18. Keqpërdorimi i ngrohjes me efekt në cilësinë e ngrohjes dhe lajmërimi i këtyre rasteve.....	20
Figura 19. Kosto e prodhimit të ngrohjes dhe ndëshkimi i saj.....	21
Figura 20. Borxhi dhe faturat e papaguara për ngrohjen e shpenzuar.....	22
Figura 21. Matësi i energjisë termike në radiator.....	23
Figura 22. Kuptimi i mënyrës së re të faturimit me matje.....	24

1. HYRJE

Matja e kënaqshmërisë së konsumatorëve përbën një element kyç në vlerësimin e cilësisë dhe efektivitetit të shërbimeve publike. Në këtë kontekst, është realizuar një hulumtim me qëllim vlerësimin e perceptimeve të konsumatorëve lidhur me shërbimet e ngrohjes të ofruara nga Termokos Sh.A. në qytetin e Prishtinës.

Hulumtimi është realizuar nga D&D Business Support Center L.L.C., në kuadër të kontratës përkatëse për anketimin e konsumatorëve. Hulumtimi përfshin gjithsej 250 anketa të realizuara me konsumatorë në zona të ndryshme të qytetit, të shpërndara në lagjet kryesore si:

-  Dardania,
-  Ulpiana,
-  Qendra,
-  Bregu i Diellit/Kodra e Diellit,
-  Mati 1,
-  Kalabria dhe
-  Arbëria.

Përzgjedhja e këtyre zonave mundëson një pasqyrë më të plotë dhe përfaqësuese të përvojës së konsumatorëve.

Hulumtimi synon të analizojë përvojat, pritshmëritë dhe nivelin e përgjithshëm të kënaqshmërisë së konsumatorëve ndaj shërbimeve të ngrohjes, duke përfshirë aspekte si cilësia e shërbimit, faturimi, trajtimi i ankesave dhe besueshmëria e furnizimit me ngrohje. Të dhënat e mbledhura shërbejnë si bazë e rëndësishme për identifikimin e fushave që kërkojnë përmirësim dhe për mbështetjen e vendimmarrjes së kompanisë.

Përmes këtij studimi, Termokos Sh.A. synon të përmirësojë menaxhimin operacional, të rrisë cilësinë dhe efikasitetin e shërbimeve, si dhe të forcojë marrëdhëniet me konsumatorët duke adresuar nevojat dhe shqetësimet e tyre në mënyrë më efektive.

Rezultatet e hulumtimit do të shfrytëzohen për hartimin e masave konkrete për përmirësimin e performancës së shërbimeve dhe zhvillimin e planeve të veprimit që synojnë përmirësim të vazhdueshëm. Në këtë mënyrë, studimi kontribuon në rritjen e transparencës, llogaridhënies dhe besimit të konsumatorëve ndaj shërbimeve të ofruara nga Termokos.

Raporti është i strukturuar në dy pjesë kryesore: analiza dhe interpretimi i të dhënave të mbledhura, si dhe konkluzionet dhe rekomandimet e bazuara në gjetjet e studimit. Ky dokument është përgatitur nga D&D Business Support Center L.L.C. me qëllim të

paraqitjes së rezultateve dhe ofrimit të rekomandimeve për përmirësim të mëtejshëm të shërbimeve.

2. METODOLOGJIA

Ky hulumtim është realizuar duke përdorur qasje kuantitative, përmes anketimit të drejtpërdrejtë me konsumatorët e shërbimeve të ngrohjes të ofruara nga Termokos Sh.A. në qytetin e Prishtinës. Qëllimi i kësaj qasjeje ka qenë mbledhja e të dhënave të strukturuar dhe të krahasueshme mbi perceptimet dhe nivelin e kënaqshmërisë së konsumatorëve.

Instrumenti kryesor i përdorur për mbledhjen e të dhënave ka qenë pyetësi i strukturuar, i përbërë nga pyetje të mbyllura dhe gjysmë të hapura. Pyetësi ka mbuluar fusha kryesore si: cilësia e shërbimit të ngrohjes, besueshmëria e furnizimit, mënyra e faturimit, komunikimi me konsumatorët dhe trajtimi i ankesave.

Mbledhja e të dhënave është realizuar përmes intervistave ballë për ballë me konsumatorët në vendbanimet e tyre, duke siguruar sqarimin e pyetjeve kur ka qenë e nevojshme dhe rritjen e saktësisë së përgjigjeve. Në total janë realizuar 250 anketa me konsumatorë të përzgjedhur në zona të ndryshme të qytetit të Prishtinës, përfshirë Dardaninë, Ulpianën, Qendrën, Bregun e Diellit/Kodrën e Diellit, Matin 1, Kalabrinë dhe Arbërinë.

Përzgjedhja e mostrës është bërë në mënyrë të qëllimshme, duke synuar përfshirjen e konsumatorëve nga zona të ndryshme gjeografike për të siguruar një pasqyrë sa më përfaqësuese të përvojës së tyre me shërbimet e ngrohjes.

Të dhënat e mbledhura janë përpunuar dhe analizuar përmes metodave statistikore përshkruese, duke u paraqitur në formë tabelash dhe grafikësh për të lehtësuar interpretimin e rezultateve. Analiza është fokusuar në identifikimin e nivelit të kënaqshmërisë, trendëve kryesore dhe çështjeve që kërkojnë përmirësim.

Për të siguruar besueshmërinë e të dhënave, gjatë gjithë procesit janë respektuar standardet e hulumtimit, duke përfshirë anonimatën e respondentëve dhe ruajtjen e konfidencialitetit të informacionit të mbledhur.

3. ANALIZA E TË DHËNAVE

3.1. Shpërndarja e të anketuarve sipas Zonës

ZONA	NUMRI I TË ANKETUARËVE	PËRQINDJA
Arbëria	20	8.00%
Bregu i Diellit / Kodra e Diellit	35	14.00%
Dardania	50	20.00%
Kalabria	25	10.00%
Mati 1	35	14.00%
Qendra	40	16.00%
Ulpiana	45	18.00%
Total	250	100%

Tabela 1. Shpërndarja e të anketuarëve sipas zonës

Shpërndarja e të anketuarve sipas zonave tregon një përfaqësim relativisht të balancuar në të gjitha lagjet e përfshira në hulumtim. Numri më i madh i respondentëve vjen nga Dardania me 50 të anketuar (20%), pasuar nga Ulpiana me 45 (18%) dhe Qendra me 40 (16%). Zonat e Bregut të Diellit/Kodrës së Diellit dhe Mati 1 kanë nga 35 të anketuar secila (14%), ndërsa Kalabria përfaqësohet me 25 respondentë (10%). Numri më i vogël i të anketuarve është në Arbëri me 20 persona (8%). Kjo shpërndarje mundëson një pasqyrim të mirë të perceptimeve të konsumatorëve në zona të ndryshme të qytetit, duke siguruar bazë të qëndrueshme për analizë dhe krahasim ndërmjet lagjeve.

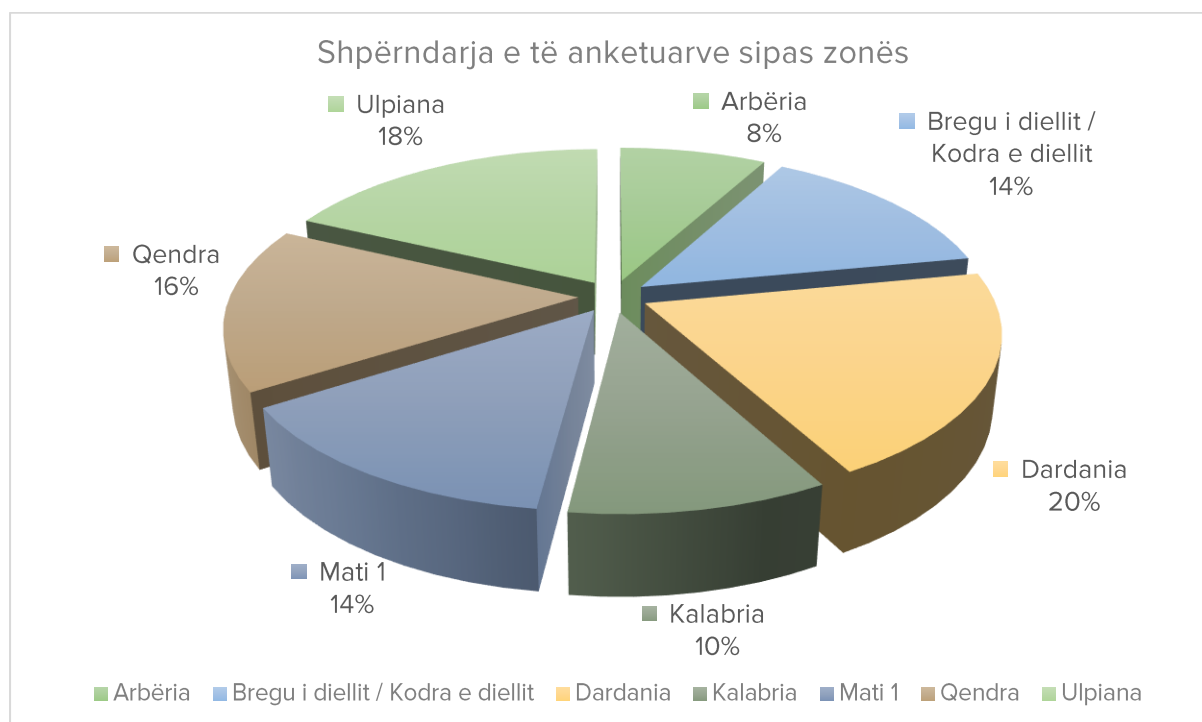


Figura 1. Shpërndarja e të anketuarëve sipas zonës

3.2. Shpërndarja e Gjinisë në anketime

GJINIA	NUMRI I TË ANKETUARËVE	PËRQINDJA
Femër	98	39.20%
Mashkull	152	60.80%
Total	250	100%

Tabela 2. Shpërndarja e gjinisë në anketime

Struktura gjinore e të anketuarve tregon një përfaqësim më të lartë të meshkujve në krahasim me femrat. Nga gjithsej 250 respondentë, 152 janë meshkuj (60.80%), ndërsa 98 janë femra (39.20%). Kjo shpërndarje tregon se perceptimet e mbledhura në këtë hulumtim janë më të theksuara nga perspektiva e meshkujve, megjithatë pjesëmarrja e femrave mbetet e konsiderueshme dhe kontribuon në një pasqyrim të balancuar të mendimeve të konsumatorëve.

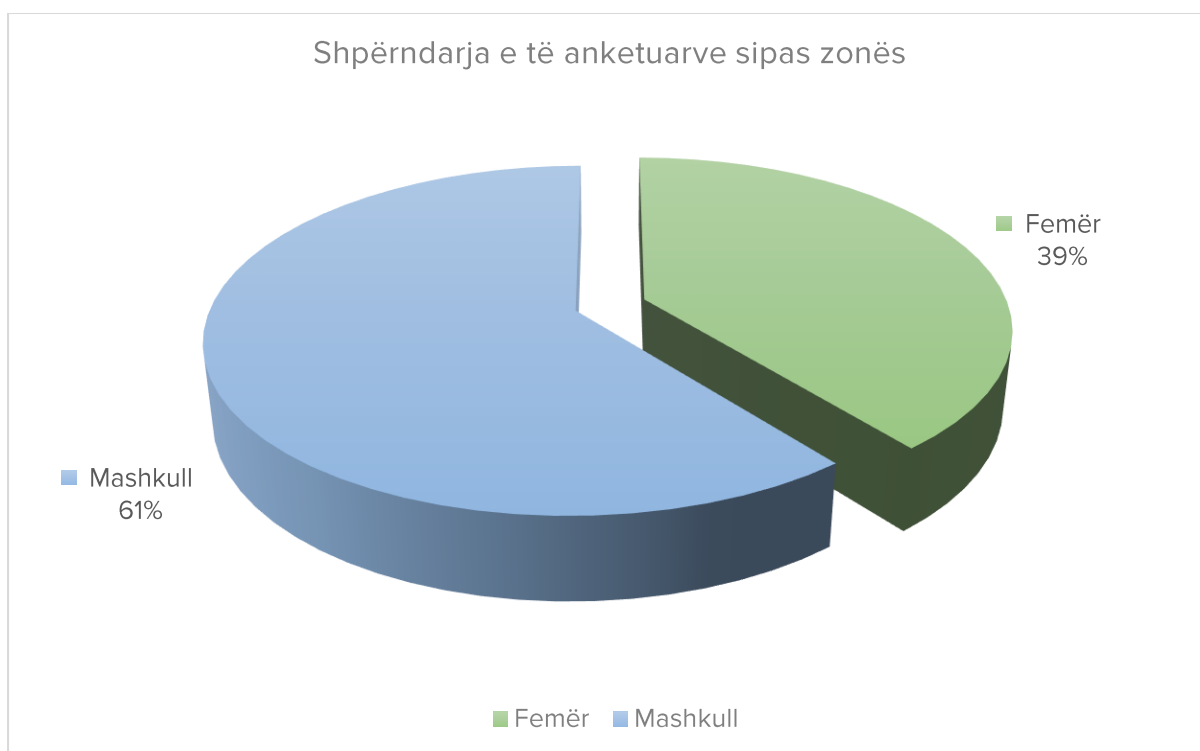


Figura 2. Shpërndarja e gjinisë në anketime

3.3. Mosha e të anketuarëve

MOSHA	NUMRI I TË ANKETUARËVE	PËRQINDJA
18-24	43	17.20%
25-34	63	25.20%
35-44	51	20.40%
45-54	42	16.80%
55-64	26	10.40%
65+	25	10.00%
Total	250	100%

Tabela 3. Mosha e të anketuarëve

Shpërndarja sipas moshës tregon që pjesa më e madhe e të anketuarve janë në grupmoshën 25–34 vjeç me 63 persona (25.2%), ndërsa 35–44 përfaqësohet me 51 (20.4%) dhe 18–24 me 43 (17.2%). Grupmosha 45–54 ka 42 persona (16.8%), ndërsa 55–64 dhe 65+ kanë përqindje më të ulët, me 26 (10.4%) dhe 25 (10%). Kjo tregon që në anketë dominojnë moshat më aktive.

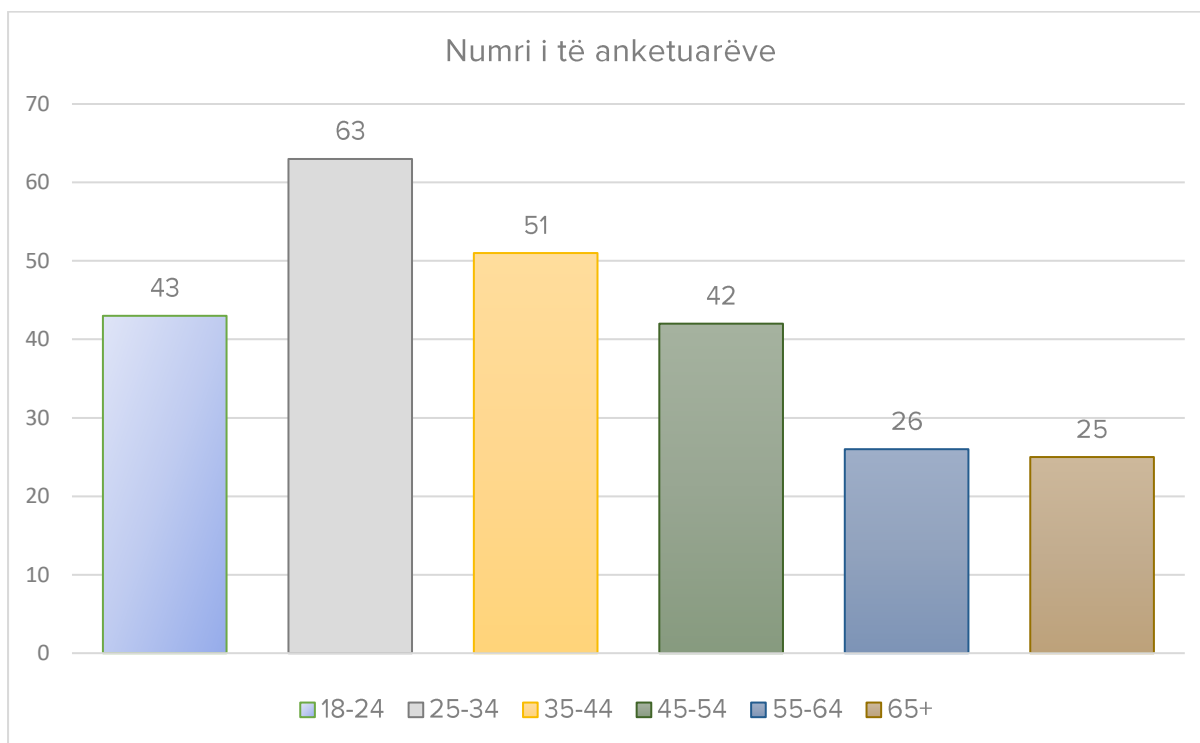


Figura 3. Mosha e të anketuarëve

3.4. Arsimimi i të anketuarëve

ARSIMIMI	NUMRI I TË ANKETUARËVE	PËRQINDJA
Arsim fillor	22	8.80%
Arsim i lartë	95	38.00%
Arsim i mesëm	133	53.20%
Total	250	100%

Tabela 4. Arsimimi i të anketuarëve

Shpërndarja sipas nivelit të arsimit tregon që pjesa më e madhe e të anketuarve kanë arsim të mesëm me 133 persona (53.2%). Një pjesë e konsiderueshme kanë arsim të lartë, gjithsej 95 persona (38%), ndërsa një numër më i vogël, 22 të anketuar (8.8%), kanë arsim fillor. Në përgjithësi, kjo tregon që shumica e respondentëve kanë një nivel të mirë arsimimi.

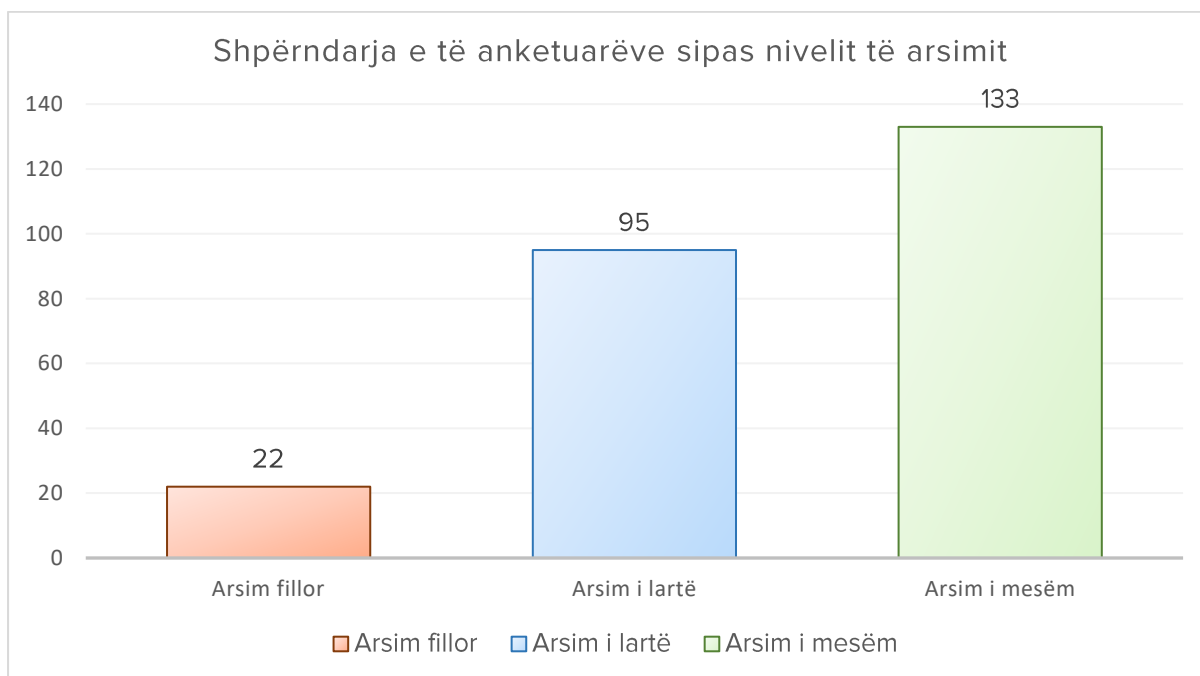


Figura 4. Arsimimi i të anketuarëve

3.5. Statusi social i të anketuarëve

STATUSI SOCIAL	NUMRI I TË ANKETUARËVE	PËRQINDJA
I papunë	31	12.40%
I punësuar në sektorin privat	79	31.60%
I punësuar në sektorin publik	42	16.80%
I vetëpunësuar / biznes privat	31	12.40%
Pensionist/e	25	10.00%
Shtëpiak/e	18	7.20%
Student	24	9.60%
Total	250	100%

Tabela 5. Statusi social i të anketuarëve

Shpërndarja sipas statusit social tregon që pjesa më e madhe e të anketuarve janë të punësuar në sektorin privat me 79 persona (31.6%). Një pjesë tjetër janë të punësuar në sektorin publik me 42 persona (16.8%), ndërsa 31 persona (12.4%) janë të papunë dhe po aq janë të vetëpunësuar ose kanë biznes privat. Pensionistët përbëjnë 25 të anketuar (10%), ndërsa studentët janë 24 (9.6%) dhe shtëpiakët 18 (7.2%). Në përgjithësi, mostrat përfshijnë kategori të ndryshme sociale, duke dhënë një pamje më të gjerë të respondentëve.

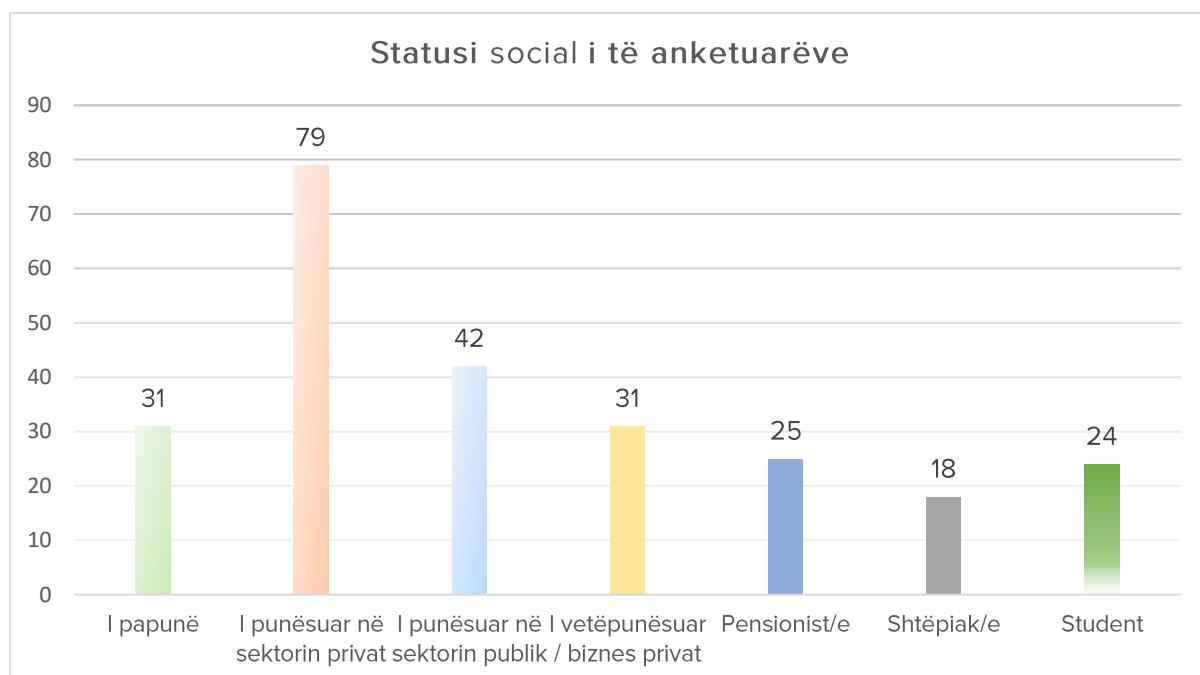


Figura 5. Statusi social i të anketuarëve

3.6. Kënaqshmëria me shërbimet e ngrohjes

KËNAQSHMËRIA	NUMRI I TË ANKETUARËVE	PËRQINDJA
Mesatarisht të kënaqur	20	8.00%
Nuk e di	5	2.00%
Shumë të kënaqur	144	57.60%
Shumë të pakënaqur	1	0.40%
Të kënaqur	75	30.00%
Të pakënaqur	5	2.00%
Total	250	100%

Tabela 6. Kënaqshmëria me shërbimet e ngrohjes

Rezultatet tregojnë që shumica e të anketuarve janë të kënaqur me shërbimet e ngrohjes. 144 persona (57.6%) janë shprehur shumë të kënaqur, ndërsa 75 (30%) janë të kënaqur. Një pjesë më e vogël, 20 persona (8%), janë mesatarisht të kënaqur. Ndërkohë, pak respondentë kanë shprehur pakënaqësi, 5 (2%) të pakënaqur dhe vetëm 1 person (0.4%) shumë i pakënaqur, ndërsa 5 persona (2%) kanë deklaruar që nuk e dinë. Në përgjithësi, këto të dhëna tregojnë një nivel të lartë kënaqshmërie me shërbimet e ngrohjes.

Në total, 239 respondentë (95.6%) kanë dhënë vlerësime pozitive (shumë të kënaqur, të kënaqur dhe mesatarisht të kënaqur), ndërsa vetëm 6 persona (2.4%) kanë shprehur vlerësime negative (të pakënaqur dhe shumë të pakënaqur). Pjesa e mbetur prej 2% përbëhet nga ata që nuk kanë dhënë një qëndrim të qartë. Kjo tregon qartë një nivel shumë të lartë kënaqshmërie ndaj shërbimeve të ngrohjes.

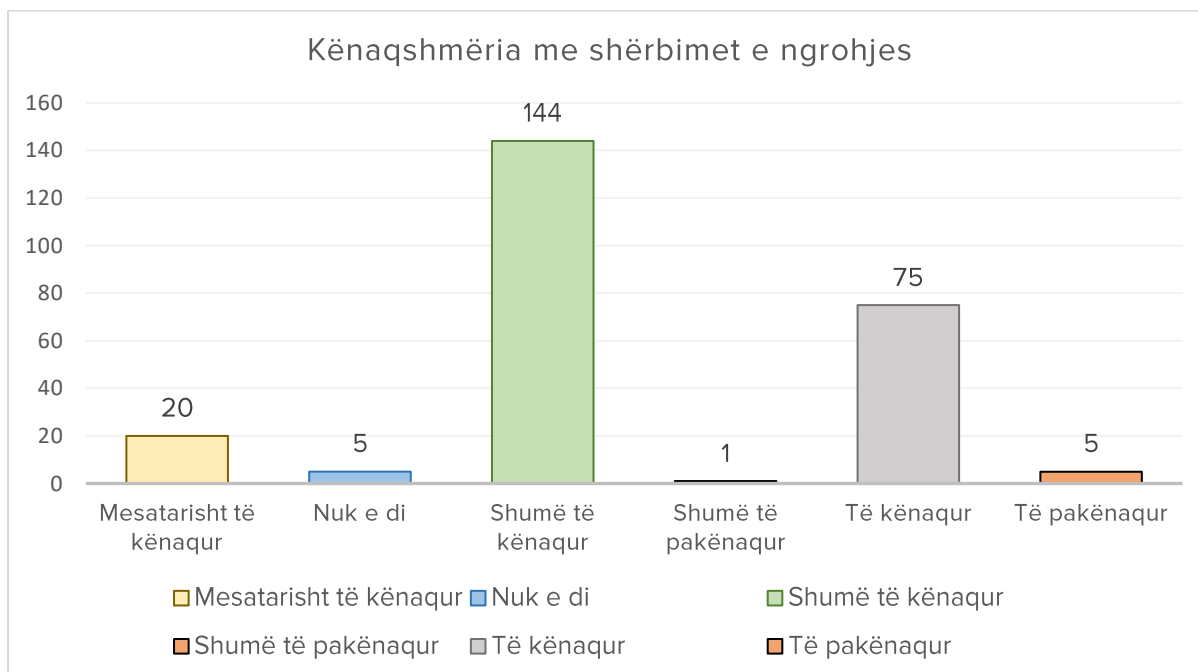


Figura 6. Kënaqshmëria me shërbimet e ngrohjes

3.7. Arsyet e pakënaqësisë me shërbimet e ngrohjes

ARSYET E PAKËNAQËSISË	NUMRI I TË ANKETUARËVE	PËRQINDJA
Ngrohja nuk është konstante	1	16.67%
Nuk ka shumë nxemje	1	16.67%
Radiatorët nuk punojnë dimrit	1	16.67%
Ngrohja e dobët	3	50.00%
Total	6	100%

Tabela 7. Arsyet e pakënaqësisë me shërbimet e ngrohjes

Arsyet për pakënaqësi lidhen kryesisht me cilësinë e ngrohjes. Nga 6 të anketuar që kanë shprehur pakënaqësi, 3 prej tyre (50%) janë ankuar për ngrohje të dobët. Ndërsa nga 1 rast (16.67%) lidhet me mungesë të ngrohjes së mjaftueshme, mosfunksionim të radiatorëve gjatë dimrit dhe ngrohje jo konstante. Këto tregojnë që problemet kryesore kanë të bëjnë me stabilitetin dhe fuqinë e ngrohjes.

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



Figura 7. Arsyet e pakënaqësisë me shërbimet e ngrohjes

3.8. Vonesat në fillimin ose funksionimin e ngrohjes gjatë sezonit të dimrit

VONESAT GJATË SEZONIT TË DIMRIT	NUMRI I TË ANKETUARËVE	PËRQINDJA
Po	45	18.00%
Jo	135	54.00%
Nuk jam i sigurt	70	28.00%
Total	250	100%

Tabela 8. Vonesat në fillimin ose funksionimin e ngrohjes gjatë sezonit të dimrit

Sa i përket vonesave në fillimin ose funksionimin e ngrohjes gjatë dimrit, pjesa më e madhe e të anketuarve, 135 persona (54%), kanë deklaruar që nuk kanë pasur vonesa. Ndërsa 45 persona (18%) kanë thënë që kanë hasur vonesa, dhe 70 (28%) nuk janë të sigurt. Kjo tregon që në përgjithësi nuk raportohen shumë vonesa, por ende ka një pjesë që i ka përjetuar ose nuk është e sigurt.

Vonesat në fillimin ose funksionimin e ngrohjes gjatë sezonit të dimrit



Figura 8. Vonesat në fillimin ose funksionimin e ngrohjes gjatë sezonit të dimrit

3.9. Kënaqshmëria me faturimin për ngrohje

KËNAQSHMËRIA ME FATURIMIN PËR NGROHJE	NUMRI I TË ANKETUARËVE	PËRQINDJA
Mesatarisht të kënaqur	41	16.40%
Nuk e di	3	1.20%
Shumë të kënaqur	116	46.40%
Të kënaqur	87	34.80%
Të pakënaqur	3	1.20%
Total	250	100%

Tabela 9. Kënaqshmëria me faturimin për ngrohje

Kënaqshmëria me faturimin për ngrohje është në nivel të mirë. 116 persona (46.4%) janë shumë të kënaqur dhe 87 (34.8%) të kënaqur. 41 të anketuar (16.4%) janë mesatarisht të kënaqur, ndërsa vetëm 3 persona (1.2%) janë të pakënaqur dhe po aq nuk e dinë. Në përgjithësi, shumica janë të kënaqur me mënyrën e faturimit.

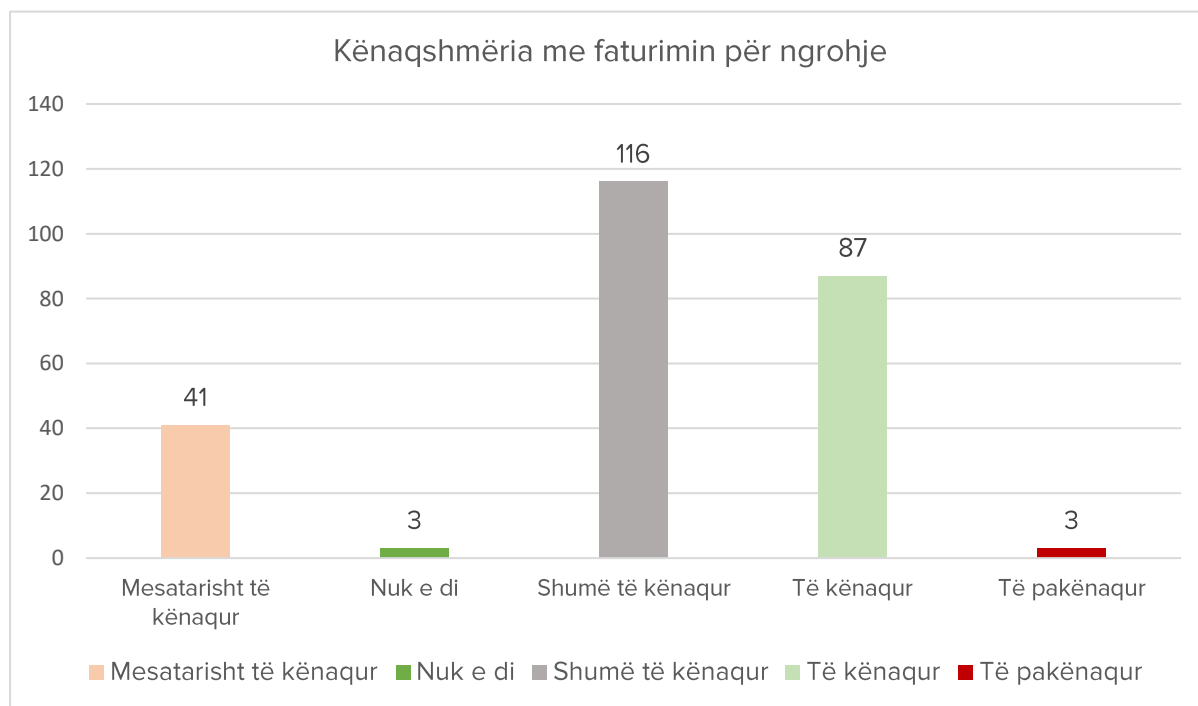


Figura 9. Kënaqshmëria me faturimin për ngrohje

3.10. Kënaqshmëria me opsionet e pagesës së faturave

KËNAQSHMËRIA ME OPSIONET E PAGESËS SË FATURAVE	NUMRI I TË ANKETUARËVE	PËRQINDJA
Mesatarisht të kënaqur	47	18.80%
Nuk e di	4	1.60%
Shumë të kënaqur	97	38.80%
Të kënaqur	98	39.20%
Të pakënaqur	4	1.60%
Total	250	100%

Tabela 10. Kënaqshmëria me opsionet e pagesës së faturave

Kënaqshmëria me opsionet e pagesës së faturave është në nivel të mirë. 98 persona (39.2%) janë të kënaqur dhe 97 (38.8%) shumë të kënaqur. 47 të anketuar (18.8%) janë mesatarisht të kënaqur, ndërsa vetëm 4 persona (1.6%) janë të pakënaqur dhe po aq nuk e dinë. Në përgjithësi, shumica janë të kënaqur me mundësitë e pagesës.

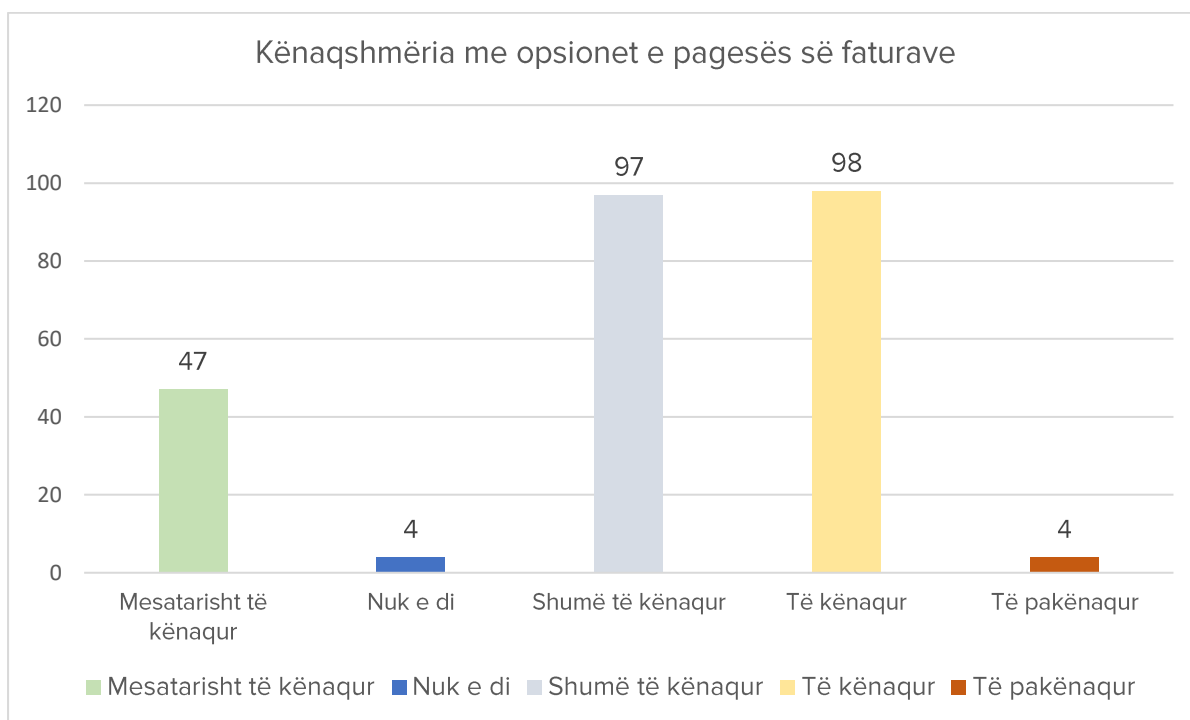


Figura 10. Kënaqshmëria me opsionet e pagesës së faturave

3.11. Kënaqshmëria me shqyrtimin dhe zgjidhjen e ankesave

KËNAQSHMËRIA ME ZGJIDHJEN E ANKESAVE	NUMRI I TË ANKETUARËVE	PËRQINDJA
Mesatarisht të kënaqur	21	8.40%
Nuk e di	108	43.20%
Shumë të kënaqur	58	23.20%
Shumë të pakënaqur	1	0.40%
Të kënaqur	53	21.20%
Të pakënaqur	9	3.60%
Total	250	100%

Tabela 11. Kënaqshmëria me shqyrtimin dhe zgjidhjen e ankesave

Kënaqshmëria me shqyrtimin dhe zgjidhjen e ankesave është më e shpërndarë krahasuar me treguesit tjerë. 58 persona (23.2%) janë shumë të kënaqur dhe 53 (21.2%) të kënaqur, ndërsa 21 (8.4%) janë mesatarisht të kënaqur. Nga ana tjetër, 9 persona (3.6%) janë të pakënaqur dhe vetëm 1 (0.4%) shumë i pakënaqur. Vërehet që një pjesë e madhe, 108 persona (43.2%), kanë deklaruar që nuk e dinë, që tregon se shumë prej tyre nuk kanë pasur përvojë direkte me ankesa ose me trajtimin e tyre.

Kënaqshmëria me Shqyrtimin dhe Zgjidhjen e Ankesave

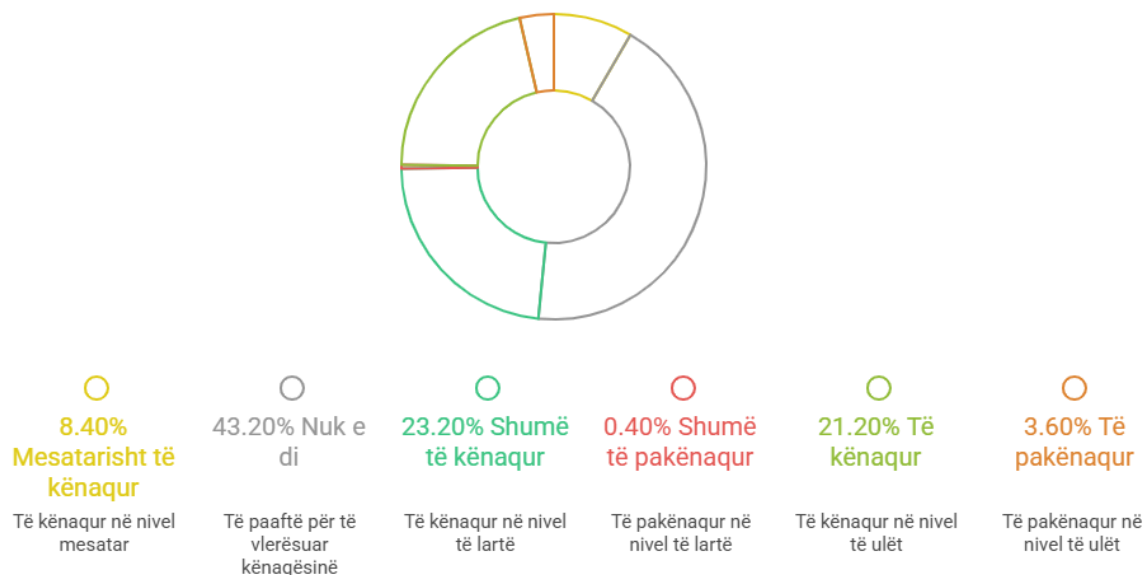


Figura 11. Kënaqshmëria me shqyrtimin dhe zgjidhjen e ankesave

3.12. Reduktimet e ngrohjes brenda 24 orëve

REDUKTIMET E NGROHJES BRENDA 24 ORËVE	NUMRI I TË ANKETUARËVE	PËRQINDJA
0	168	67.20%
2	40	16.00%
4	27	10.80%
6	12	4.80%
8	3	1.20%
Total	250	100%

Tabela 12. Reduktimet e ngrohjes brenda 24 orëve

Shumica e të anketuarve, 168 persona (67.2%), kanë deklaruar që nuk kanë pasur reduktime të ngrohjes brenda 24 orëve. Ndërsa 40 persona (16%) kanë raportuar deri në 2 orë reduktime, 27 (10.8%) deri në 4 orë, dhe 12 (4.8%) deri në 6 orë. Një numër shumë i vogël, 3 persona (1.2%), kanë përjetuar reduktime deri në 8 orë. Në përgjithësi, reduktimet nuk paraqiten si problem i shpeshtë për shumicën e konsumatorëve.

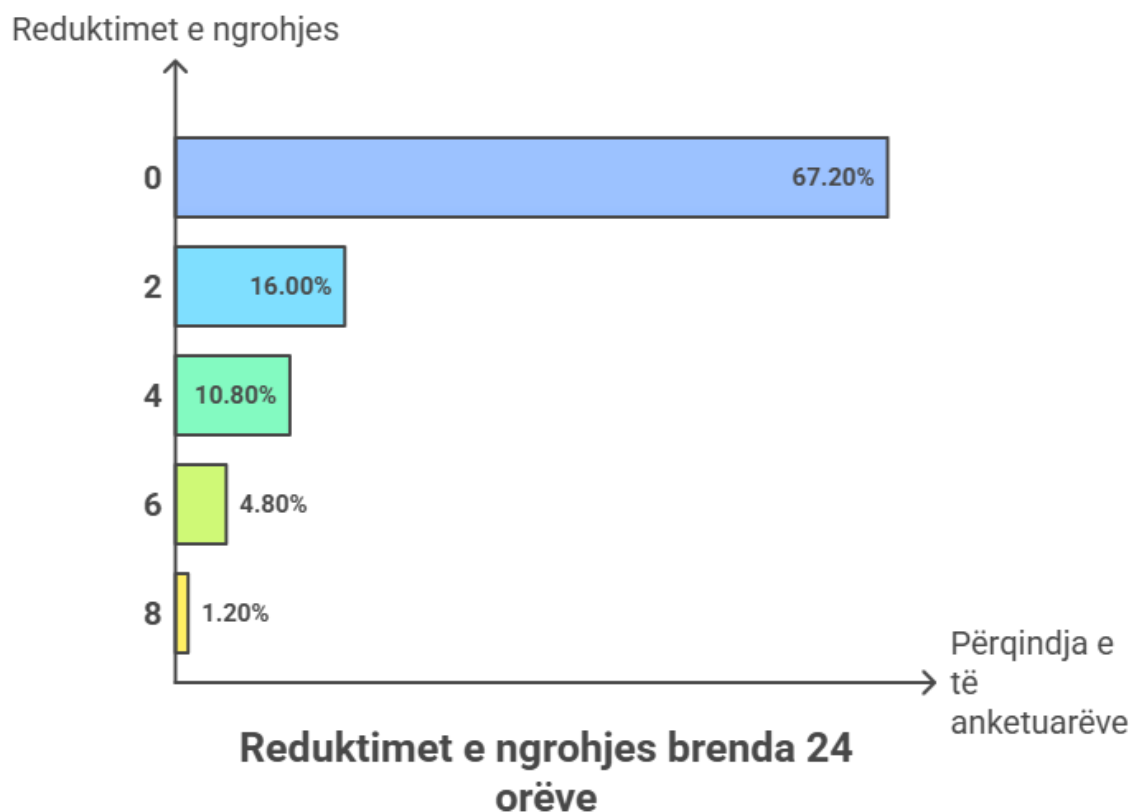


Figura 12. Reduktimet e ngrohjes brenda 24 orëve

3.13. Pranimi i faturave për ngrohje nga inkasantët

PRANIMI I FATURAVE NGA INKASANTËT	NUMRI I TË ANKETUARËVE	PËRQINDJA
Po	212	84.80%
Jo	38	15.20%
Total	250	100%

Tabela 13. Pranimi i faturave për ngrohje nga inkasantët

Shumica e të anketuarve, 212 persona (84.8%), kanë deklaruar që i pranojnë faturat nga inkasantët. Ndërsa 38 persona (15.2%) kanë thënë që nuk i pranojnë. Kjo tregon që në pjesën më të madhe faturat shpërndahen rregullisht.

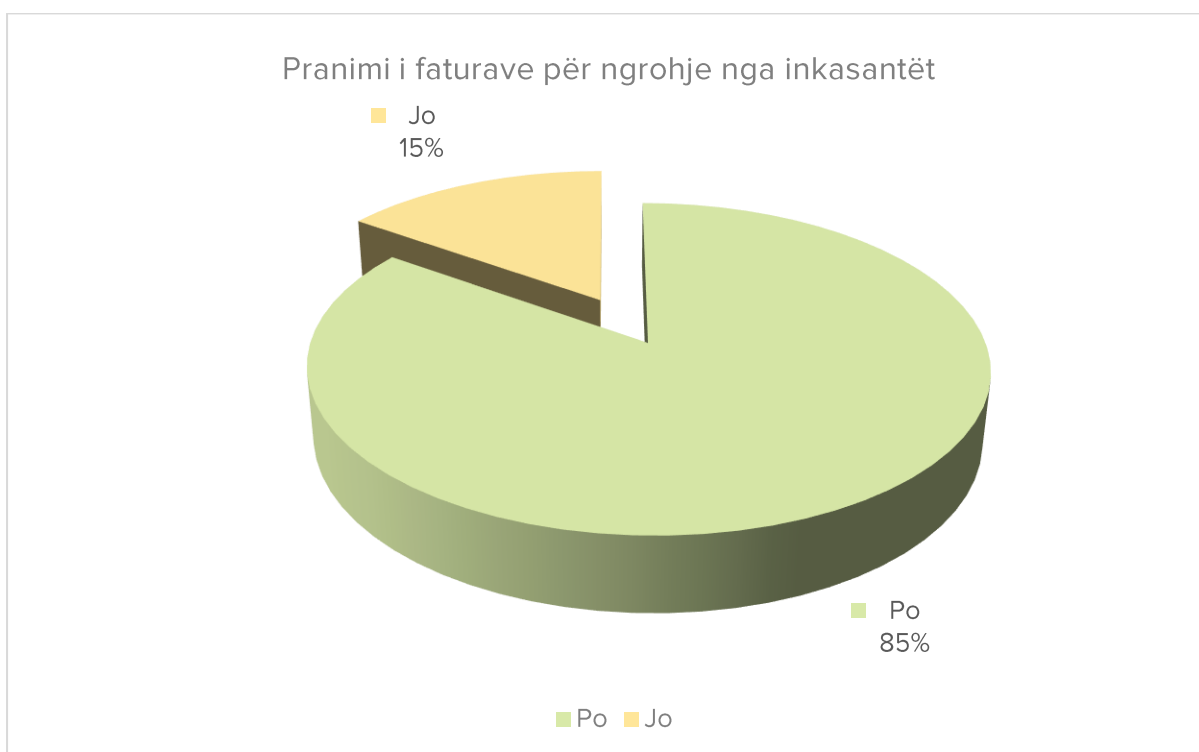


Figura 13. Pranimi i faturave për ngrohje nga inkasantët

3.14. Inkasanti i N.P." Termokos"

INKASANTI I TERMOKOS	NUMRI I TË ANKETUARËVE	PËRQINDJA
Po	175	70.00%
Jo	75	30.00%
Total	250	100%

Tabela 14. Inkasanti i N.P."Termokos"

Pjesa më e madhe e të anketuarve, 175 persona (70%), kanë deklaruar që e njohin inkasantin e Termokos dhe kanë pasur kontakt me të së paku një herë. Ndërsa 75 persona (30%) kanë thënë që nuk e njohin. Kjo tregon që shumica kanë pasur kontakt direkt me inkasantët.

Njohja me Inkasantin e Termokos

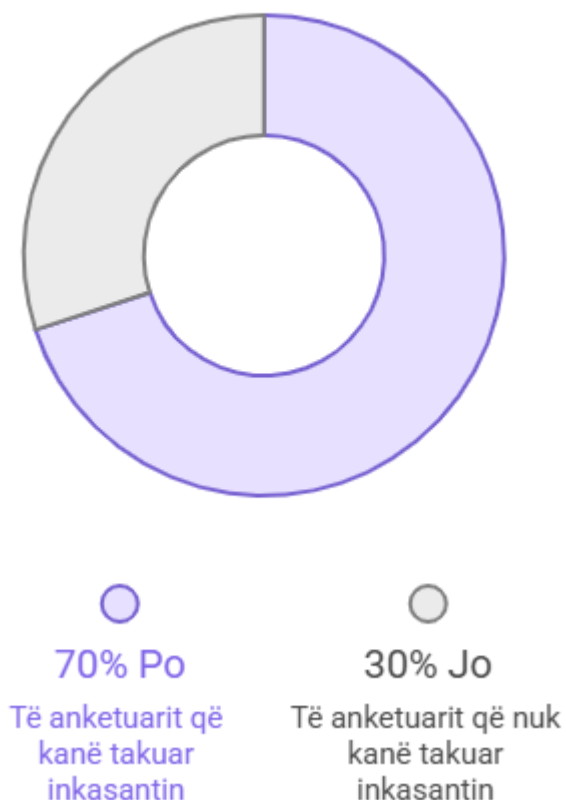


Figura 14. Inkasanti i N.P."Termokos"

3.15. Pranimi i faturave

PRANIMI I FATURAVE	NUMRI I TË ANKETUARËVE	PËRQINDJA
Po e pranoj në dorë	64	25.60%
Në ndonjë rast	118	47.20%
Jo në asnjë rast	68	27.20%
Total	250	100%

Tabela 15. Pranimi i faturave

Mënyra e pranimit të faturave ndryshon te të anketuarit. 118 persona (47.2%) kanë thënë që në disa raste e pranojnë faturën në dorë, ndërsa 64 (25.6%) e pranojnë gjithmonë në dorë. Nga ana tjetër, 68 persona (27.2%) kanë deklaruar që nuk e pranojnë në dorë në asnjë rast. Kjo tregon që nuk ka një praktikë të njëjtë për shpërndarjen e faturave.

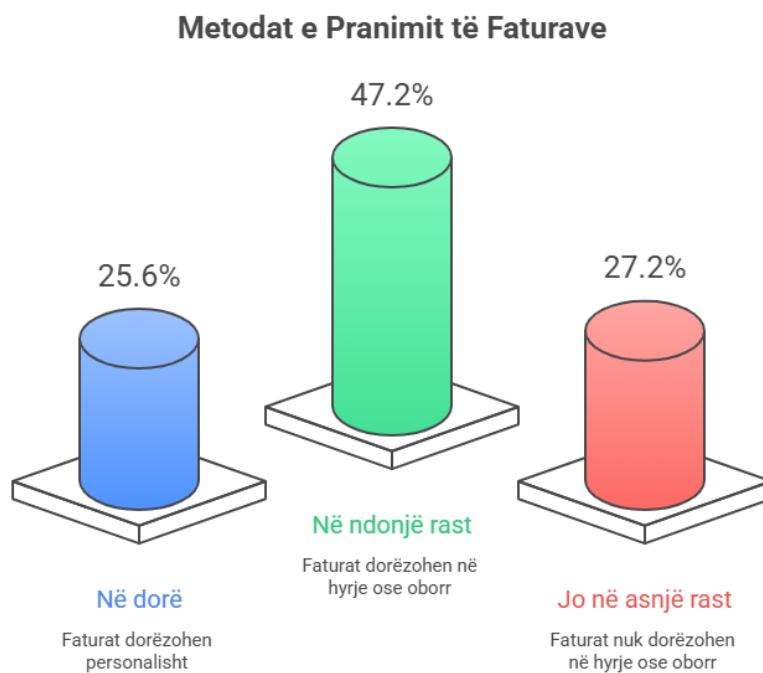


Figura 15. Pranimi i faturave

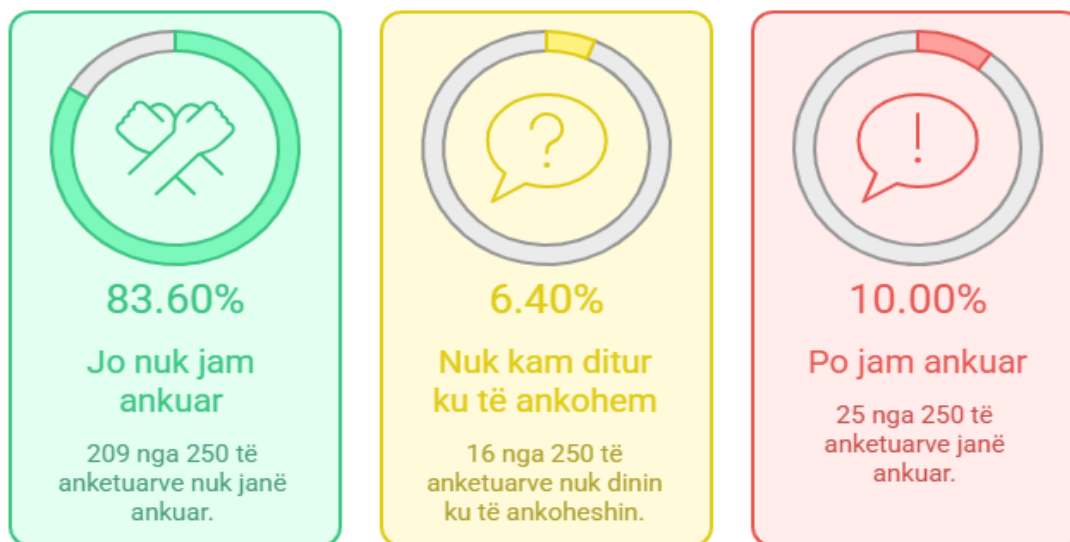
3.16. Ankesat në Termokos ose te zyrtaret e kompanisë për sjelljen e inkasantit, inspektorit dhe kontrollorit

ANKESAT	NUMRI I TË ANKETUARËVE	PËRQINDJA
Jo nuk jam ankuar	209	83.60%
Nuk kam ditur ku të ankojem	16	6.40%
Po jam ankuar	25	10.00%
Total	250	100%

Tabela 16. Ankesat për sjelljen e inkasantit, inspektorit dhe kontrollorit

Shumica e të anketuarve, 209 persona (83.6%), kanë deklaruar që nuk janë ankuar për sjelljen e inkasantit, inspektorit apo kontrollorit. 25 persona (10%) kanë thënë që janë ankuar, ndërsa 16 (6.4%) nuk kanë ditur ku të ankohen. Kjo tregon që numri i ankesave nuk është i madh, por një pjesë ende nuk është e informuar ku mund të drejtohet.

Ankesat në "Termokos"



Shumica e të anketuarve nuk janë ankuar në "Termokos".

Figura 16. Ankesat në Termokos ose te zyrtarët e kompanisë për sjelljen e inkasantit, inspektorit dhe kontrollorit

3.17. Përgjigjet për ankesat

PËRGJIGJET E ANKESAVE	NUMRI I TË ANKETUARËVE	PËRQINDJA
Po	15	60.00%
Jo	10	40.00%
Total	25	100%

Tabela 17. Përgjigjet për ankesa

Nga ata që janë ankuar, 15 persona (60%) kanë thënë që kanë marrë përgjigje për ankesën e tyre, ndërsa 10 persona (40%) nuk kanë marrë asnjë përgjigje. Kjo tregon që jo të gjitha ankesat trajtohen me kthim përgjigje.

Përgjigjet e Ankesave të Kompanisë

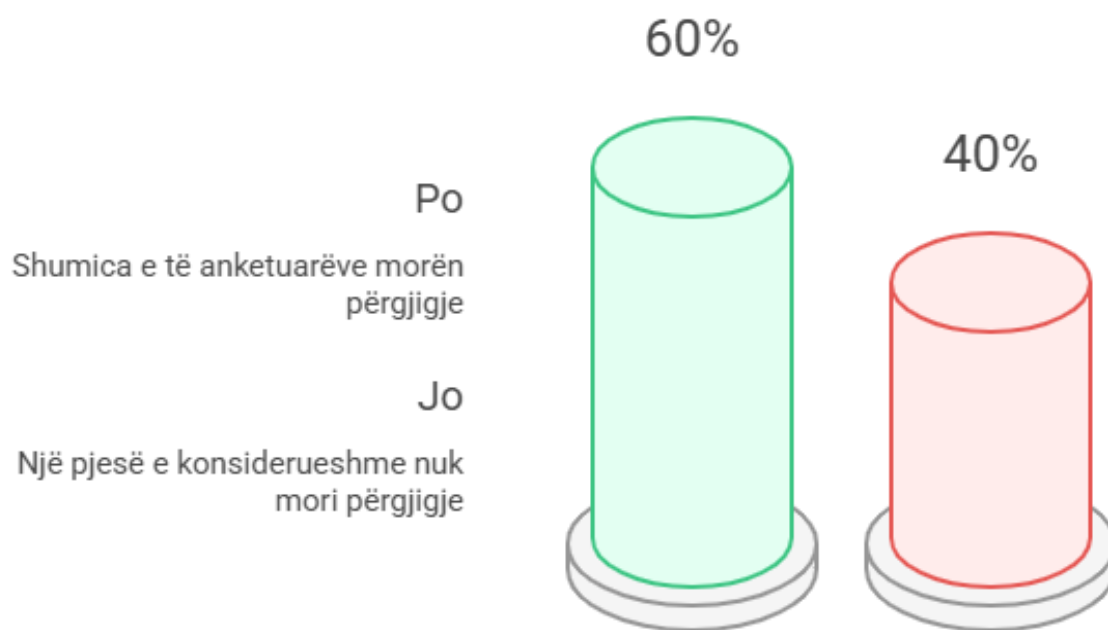


Figura 17. Përgjigjet për ankesa

3.18. Keqpërdorimi i ngrohjes që ka efekt në cilësinë e ngrohjes dhe lajmërimi i këtyre rasteve

KEQPËRDORIMI	NUMRI I TË ANKETUARËVE	PËRQINDJA
Po	58	23.20%
Jo	192	76.80%
Total	250	100%

Tabela 18. Keqpërdorimi i ngrohjes me efekt në cilësinë e ngrohjes dhe lajmërimi i këtyre rasteve

Shumica e të anketuarve, 192 persona (76.8%), kanë deklaruar që nuk kanë vërejtur keqpërdorim të ngrohjes. Ndërsa 58 persona (23.2%) kanë thënë që kanë vërejtur raste të tilla dhe i kanë lajmëruar. Kjo tregon që keqpërdorimi nuk shihet si problem i përhapur për shumicën.

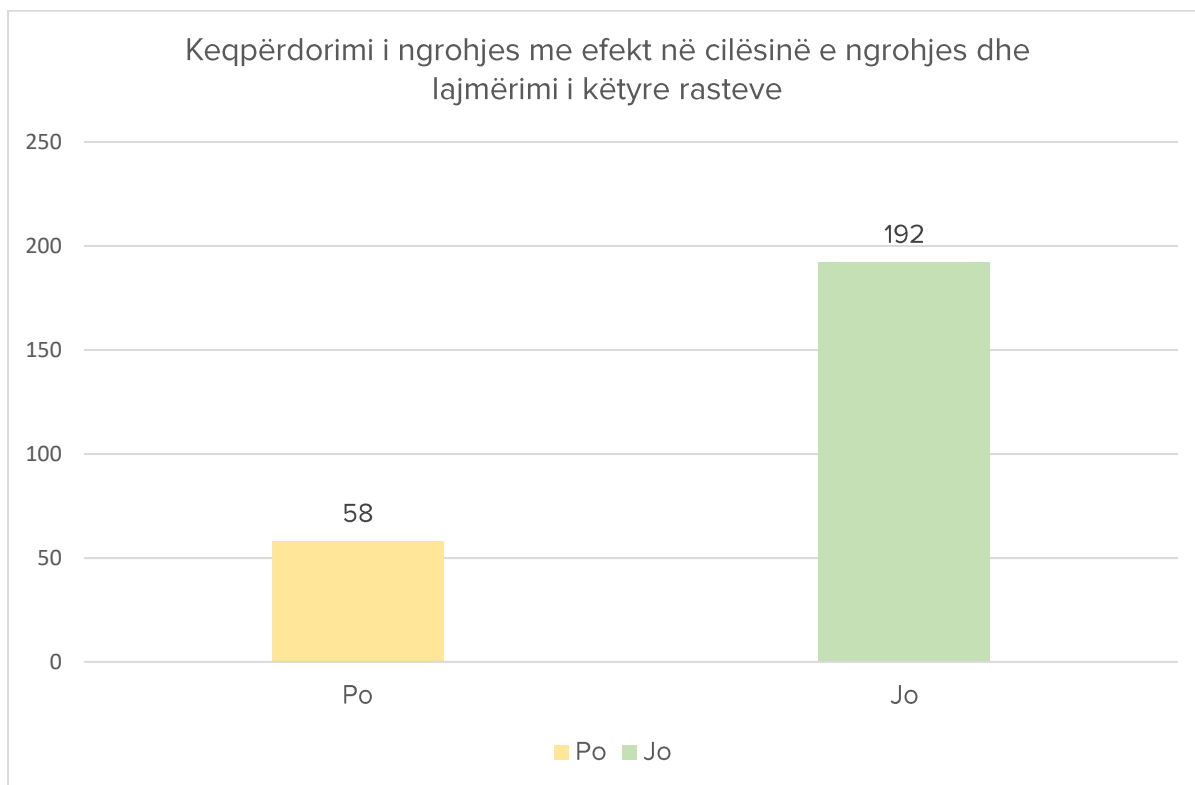


Figura 18. Keqpërdorimi i ngrohjes me efekt në cilësinë e ngrohjes dhe lajmërimi i këtyre rasteve

3.19. Kosto e prodhimit të ngrohjes dhe ndëshkimi i saj

PRODHIMI I NGROHJES	NUMRI I TË ANKETUARËVE	PËRQINDJA
Po	201	80.40%
Jo	49	19.60%
Total	250	100%

Tabela 19. Kosto e prodhimit të ngrohjes dhe ndëshkimi i saj

Pjesa më e madhe e të anketuarve, 201 persona (80.4%), kanë deklaruar që janë në dijeni se prodhimi i ngrohjes ka kosto të lartë dhe keqpërdorimi ndëshkohet. Ndërsa 49 persona (19.6%) kanë thënë që nuk janë në dijeni. Kjo tregon që shumica kanë informim bazë për këtë çështje.



Figura 19. Kosto e prodhimit të ngrohjes dhe ndëshkimi i saj

3.20. Borxhi dhe faturat e papaguara për ngrohjen e shpenzuar

BORXHI I PAPAGUAR	NUMRI I TË ANKETUARËVE	PËRQINDJA
Po	56	22.40%
Jo	147	58.80%
Nuk e di	47	18.80%
Total	250	100%

Tabela 20. Borxhi dhe faturat e papaguara për ngrohjen e shpenzuar

Rezultatet tregojnë që shumica e të anketuarve nuk kanë borxh për ngrohjen, 147 persona (58.8%). Ndërsa 56 (22.4%) kanë deklaruar që kanë faturë të papaguar, dhe 47 (18.8%) nuk e dinë gjendjen e tyre.

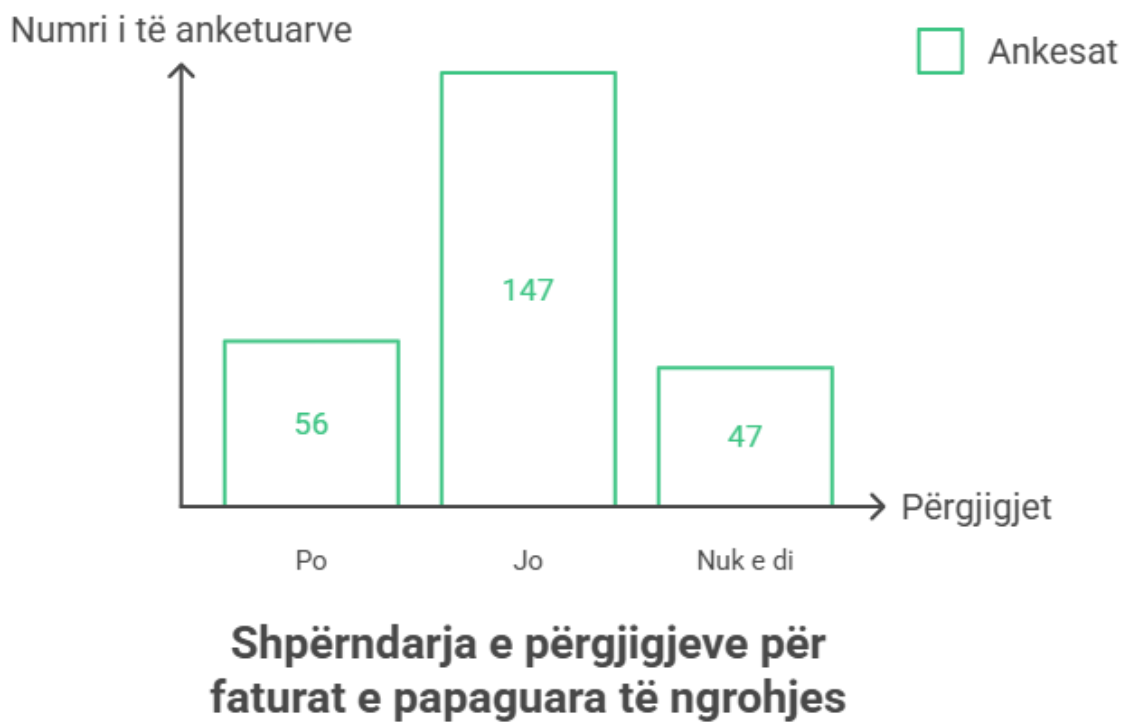


Figura 20. Borxhi dhe faturat e papaguara për ngrohjen e shpenzuar

3.21. Matësi i energjisë termike në radiator

MATËSI I ENERGJISË	NUMRI I TË ANKETUARËVE	PËRQINDJA
Po	206	82.40%
Jo	44	17.60%
Total	250	100%

Tabela 21. Matësi i energjisë termike në radiator

Shumica e të anketuarve, 206 persona (82.4%), kanë matës të energjisë termike në radiatorët e tyre. Ndërsa 44 persona (17.6%) kanë deklaruar që nuk kanë matës. Kjo tregon që pjesa më e madhe janë të pajisur me matës.

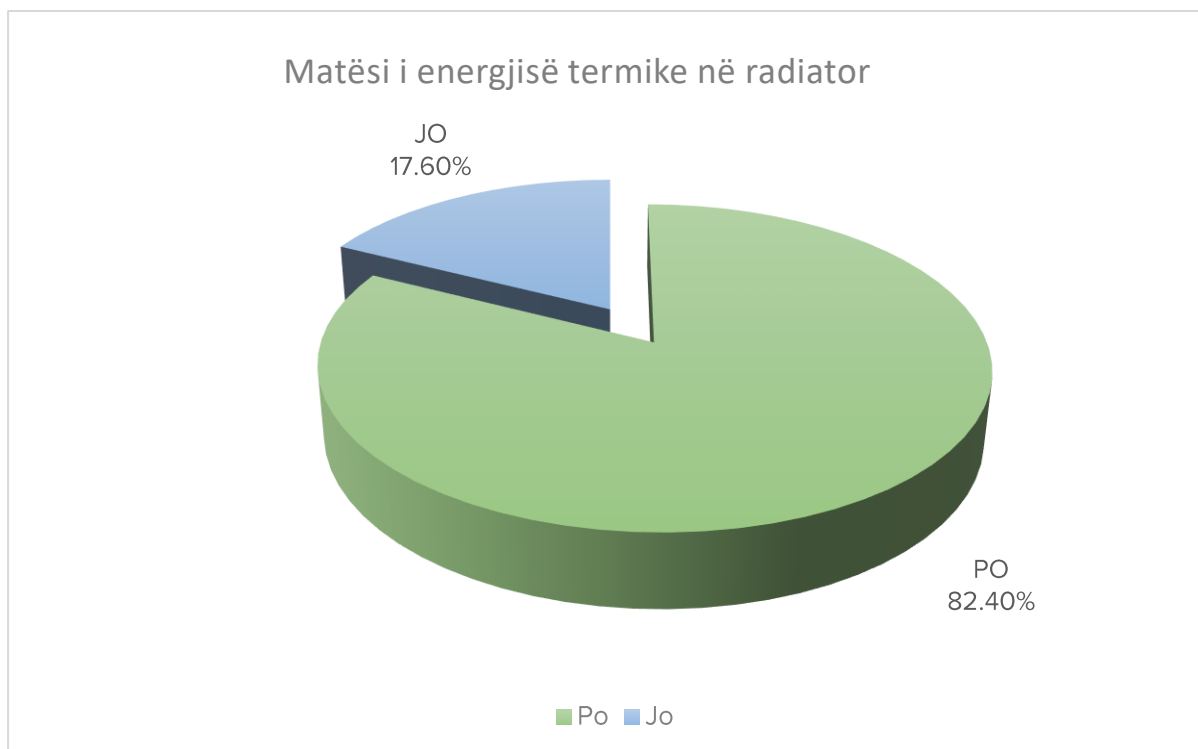


Figura 21. Matësi i energjisë termike në radiator

3.22. Kuptimi i mënyrës së re të faturimit me matje

MËNYRA E RE E FATURIMIT	NUMRI I TË ANKETUARËVE	PËRQINDJA
Po	206	82.40%
Jo	44	17.60%
Total	250	100%

Tabela 22. Kuptimi i mënyrës së re të faturimit me matje

Shumica e të anketuarve, 206 persona (82.40%), kanë deklaruar që e kanë kuptuar mënyrën e re të faturimit me matje. Ndërsa 44 persona (17.60%) kanë thënë që nuk e kanë kuptuar. Kjo tregon që pjesa më e madhe janë të informuar për këtë mënyrë faturimi.

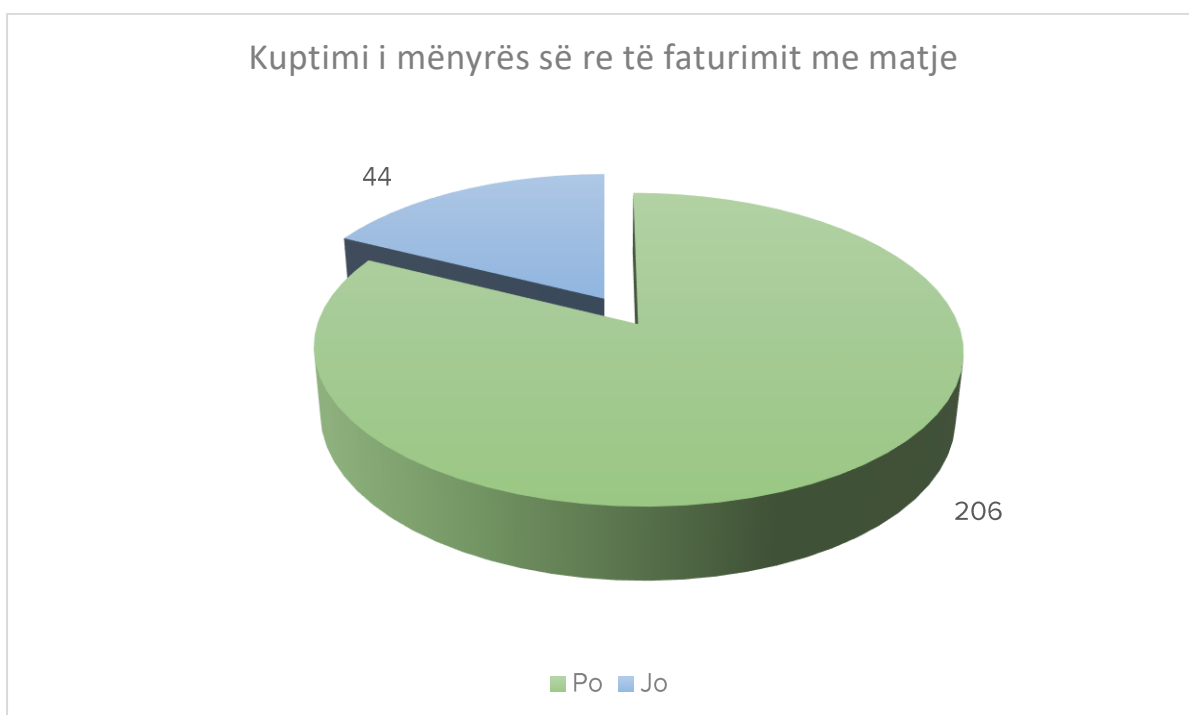


Figura 22. Kuptimi i mënyrës së re të faturimit me matje

4. KOMENTET E ANKETUESËVE NGA PYETJA E FUNDIT E PYETËSORIT

Nga komentet e të anketuarve vërehet që në përgjithësi ka një vlerësim pozitiv për shërbimin e ngrohjes. Shumë prej tyre e konsiderojnë shërbimin të mirë dhe theksojnë rëndësinë e pagesave të rregullta për funksionimin e tij. Në të njëjtën kohë, janë dhënë edhe disa sugjerime për përmirësim, kryesisht për rritjen e stabilitetit të furnizimit gjatë gjithë ditës, sidomos në orët e mbrëmjes, uljen e reduktimeve dhe rritjen e kapaciteteve. Në përgjithësi, komentet tregojnë që shërbimi vlerësohet mirë, por ka ende hapësirë për përmirësime në aspektin e qëndrueshmërisë dhe performancës së ngrohjes.

5. REKOMANDIMET

Bazuar në rezultatet e hulumtimit, mund të konstatohet se niveli i kënaqësisë së konsumatorëve me shërbimet e ngrohjes të ofruara nga N.P. "Termokos" Sh.A. është në përgjithësi i lartë. Shumica e të anketuarve janë shprehur të kënaqur ose shumë të kënaqur, veçanërisht në aspektin e cilësisë së ngrohjes, faturimit dhe opsioneve të pagesës. Kjo tregon një performancë të qëndrueshme dhe funksionale të shërbimeve të ofruara.

Në të njëjtën kohë, rezultatet tregojnë se ekzistojnë disa fusha ku mund të bëhen përmirësime të mëtejshme, sidomos në aspektin e stabilitetit të furnizimit në periudha të caktuara, reduktimeve të mundshme dhe nivelit të informimit të konsumatorëve lidhur me ankesat dhe shërbimet mbështetëse.

Në këtë drejtim, rekomandohen këto masa:

1. Të vazhdohet me përmirësimin e stabilitetit të furnizimit me ngrohje, veçanërisht gjatë orëve të mbrëmjes.
2. Të bëhen përpjekje për uljen e reduktimeve në zona të caktuara përmes mirëmbajtjes dhe optimizimit të rrjetit.
3. Të rritet informimi i konsumatorëve për mënyrat e paraqitjes së ankesave dhe komunikimit me kompaninë, si dhe të forcohet trajtimi i tyre duke siguruar kthim përgjigjeje në kohë.
4. Të vazhdohet me investimet në mirëmbajtjen dhe përmirësimin e kapaciteteve të sistemit.
5. Të vazhdohet me informimin e konsumatorëve për përdorimin dhe përfitimet e matësve të energjisë termike, me qëllim rritjen e transparencës dhe përdorimit më racional të ngrohjes.

Në përgjithësi, gjetjet e këtij hulumtimi tregojnë se shërbimet e Termokos vlerësohen pozitivisht nga konsumatorët, ndërsa rekomandimet synojnë të mbështesin përmirësime të vazhdueshme dhe rritje të mëtejshme të cilësisë së shërbimeve.

6. ANEKS 1. PYETËSORI

Pyetëtori për shërbimet e Termokos Sh.A.

D&D Business Support Center është duke realizuar hulumtimin për matjen e kënaqshmërisë së konsumatorëve për shërbimet e ngrohjes dhe opinionet e tyre në zonën e shërbimit për periudhën Janar - Dhjetor 2025.

Përgjigjet tuaja të sinqerta do të mundësojnë përmirësimin e cilësisë së shërbimeve nga N.P. Termokos Sh.A.

Informatat e dhëna në këtë pyetësor do të trajtohen me konfidencialitet dhe do të përdoren vetëm për qëllime të këtij hulumtimi.

SHËNIME DEMOGRAFIKE

1. Nr. i Anketës: _____

2. Zona (adresa): Dardania Ulpiana Qendra Bregu i Diellit / Kodra e Diellit Mati 1 Kalabria Arbëria

3. Data e anketimit _____

4. Gjinia: Mashkull Femër

5. Moshë: 18-24 25-34 35-44 45-54 55-64 65+

6. Përgatitja shkollore: Arsim fillor Arsim i mesëm Arsim i lartë

7. Statusi social:

- I papunë
- I punësuar në sektorin publik
- I punësuar në sektorin privat
- I vetëpunësuar/ biznes privat
- Student
- Pensionist/ e
- Shtëpiak/ e

PYETËSORI

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

1.1. Cilat janë arsyet për pakënaqësi me shërbimet e ngrohjes?
(të plotësohet vetëm në rast se konsumatori është i pakënaqur, ose shumë i pakënaqur)?

2. A ka pasur vonesa në fillimin ose funksionimin e ngrohjes gjatë sezonit të dimrit?

Po Jo Nuk jam i sigurt

3. Sa jeni të kënaqur me faturimin për ngrohje?

Shumë të kënaqur Të kënaqur Mesatarisht të kënaqur
 Të pakënaqur Shumë të pakënaqur Nuk e di

4. 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

5. 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

6. A keni reduktime të ngrohjes brenda 24 orëve? Shëno sa orë jeni pa ngrohje në shtëpinë tuaj?

0 2 4
 6 8 10

7. A pranoni fatura të rregullta për ngrohje nga inkasantët e N.P. "Termokos" SH.A?

Po Jo

8. A e njihni inkasantin e N.P. "Termokos", a e keni kontaktuar së paku një herë në hyrjen e banesës tuaj ose në shtëpi?

Po Jo

9. Faturën e pranoni në dorë apo inkasanti ua hedhë diku në hyrjen ose oborrin tuaj?

Po e pranoj në dorë Në ndonjë rast Jo në asnjë rast

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

Po jam ankuar Jo nuk jam ankuar Nuk kam ditur ku të ankojem

10.1. Nëse jeni ankuar, a keni marrë përgjigje me gojë ose me shkrim për ankesën që keni adresuar në kompani?

Po Jo

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 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 Nuk e di

14. A keni matës të energjisë termike ne radiatorin tuaj?

 Po Jo

15. A e keni kuptuar mënyrën e re të faturimit me matje (nëse konsumatori ka matës të energjisë të vendosur në banesë)?

 Po Jo

16. Komenti juaj për përmirësimin e shërbimeve që i ofron Kompania N.P. "Termokos" Sh.A.?

RAPORT

HULUMTIM I KËNAQSHMËRISË SË KONSUMATORËVE PËR PERIUDHËN JANAR-DHJETOR 2025

N.P. TERMOKOS SH.A.

Phone:
+383 (0) 44 966 150

E-mail:
info@termokos.org

Web:
www.termokos.org

Address:
Rr. "28 Nëntori" nr. 181,
10000 Prishtinë, Republika e Kosovës

