

PROÇEDURAT E NDJEKJES SË DEBITORËVE

**Udhëzimet operacionale të punës
për
Sektorin e Ndjekjes së Debitorëve**

PERMBAJTJA

1 Hyrje	5
2 Njësitë organizative të përfshira	5
2.1 Struktura organizative.....	6
3 Cikli Komercial	7
4 Debitorët dhe klasifikimi i tyre.....	8
5 Përshkrimi i Procedurave për njoftimin e klientëve debitorë.....	10
5.1 Proçedurat e Klientëve Familjare dhe Privatë	10
5.2 Proçedurat e Klientëve Buxhetorë	11
6 Përshkrimi i Procedurave të Prerjes	13
6.1 Proçedura e Aktivitetit të Sektorit të Prerjes	13
6.2 Zbatimi i planit të ndërprerjeve të debitorëve.....	14
6.3 Proçedurat e Ekzekutimit të Detyrueshëm (Përmbarimi).....	15
6.4 Procedura paraprake e verifikimit në terren.....	17
7 Baza Ligjore E Aplikuar	19

Sqarim

Pikëpamjet e shprehura në këtë botim nuk pasqyrojnë domosdoshmërisht pikëpamjet e Agjencisë së Shteteve të Bashkuara për Zhvillimin Ndërkombëtar (USAID) ose të Qeverisë së Shteteve të Bashkuara

1 Hyrje

Shoqëria Ujësjetllës-Kanalizime Lushnjë sha, përmes mbështetjes së vazhdueshme teknike të ekspertëve të sektorit ujësjetllës-kanalizime nga Projekti i USAID-it për Planifikimin dhe Qeverisjen Vendore ka hartuar Manualin “Menaxhimi i Debisë” i cili do të shërbejë si udhërrefyes për Sektorin (grupin e punës) e Ndjekjes së Debitorëve.

Manuali është hartuar për të shërbyer si një përmbledhje e procedurave standarde për aktivitetet rutinë të stafit të Ndjekjes së Debitorëve. Përveç kësaj, Manuali synon të ndihmojë stafin e këtij Sektori (grupi pune) në kontrollin e vazhdueshëm të klientëve debitorë dhe të mësuarit nga komunikimet e klientëve, me qëllim përmirësimin e performancës së shoqërisë. Përmirësimet mund të jenë në bashkëveprimin midis klientëve (ose palëve të tjera të interesit) dhe shoqërisë, si dhe përmirësime të brendshme në sistemet, procedurat dhe regulloret. Çdo seksion i Manualit jep një përshkrim të shkruar të të gjithë hapave që duhen ndërmarrë nga të gjitha strukturat brënda shoqërisë, të përfshira në proces, në mënyrë që të menaxhohet me efikasitet i gjithë procesi i ndjekjes së klientëve debitorë

Ky manual përfshin në mënyrë të detajuar përshkrimin e roleve dhe përgjegjësi të të gjithë punonjësve të përfshirë, si edhe afatet kohore të përmbushjes së secilës hallkë të procesit. Gjithashtu, evidentohen qartë të gjitha ndërvarësitë e sektorëve përgjatë hapave që duhen ndjekur nga të gjitha strukturat e përfshira në proces, për raportimin sa më të saktë të masave të cilat do të ndërmeren në terren si dhe për të gjitha kontratat të cilat do të ndiqen me anë të proceduarve përmbartimore në mënyrë që procesi të përfundojë me eficiencë dhe efikasitet.

Hapat e kontrollit të parashikuara në këtë manual janë hartuar në mënyrë që të minimizojnë risqet që lindin gjatë punës, në procese specifike. Përgjegjësia për implementimin e tyre është e Titullarit të sektorëve respektive, të përfshirë në secilin proces.

Respektimi i instruksioneve të punës do të monitorohet dhe çdo sjellje në kundërshtim me to, do të jetë subjekt i masave disiplinore.

2 Njësitë organizative të përfshira

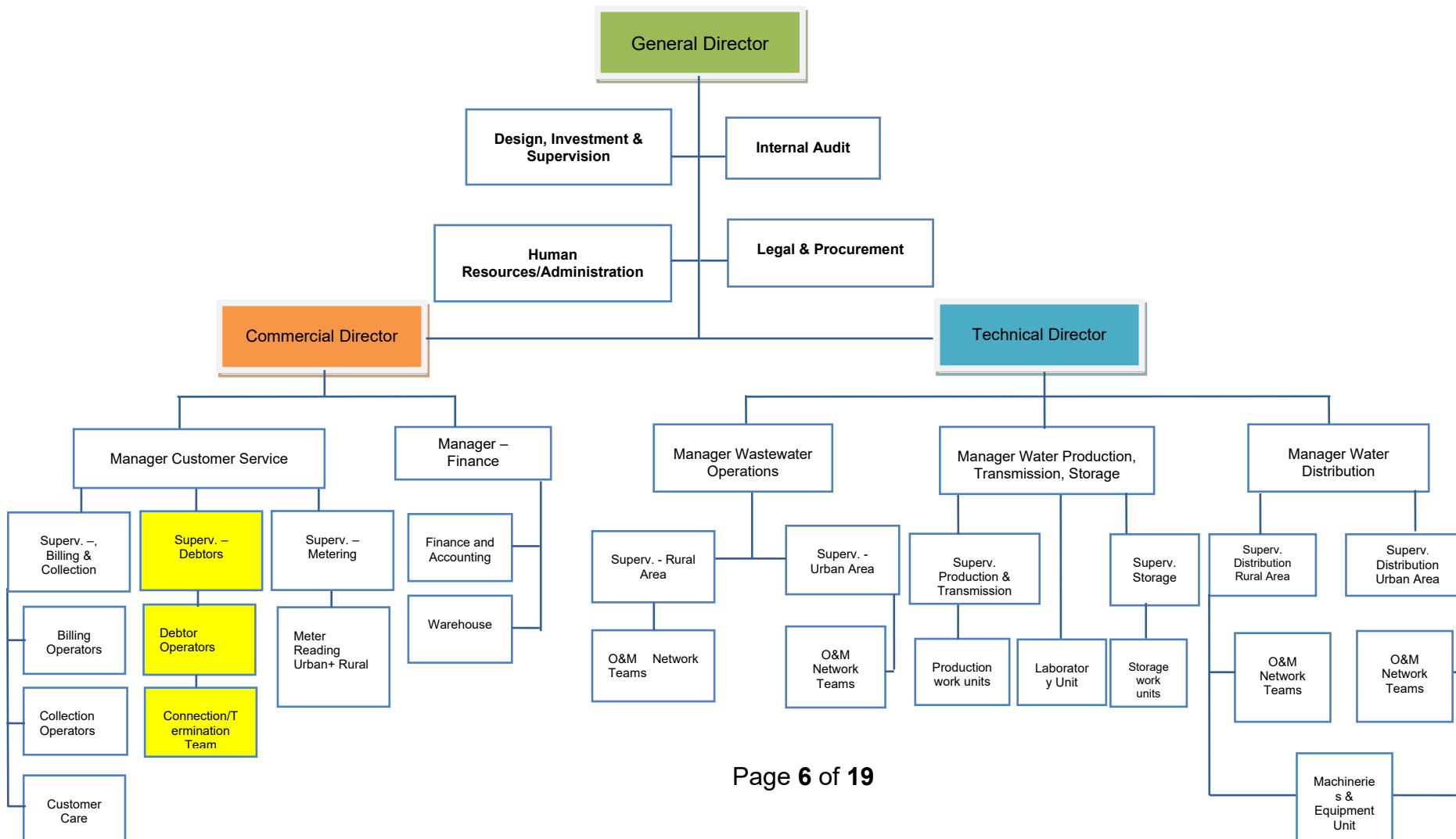
Sektorët dhe pozicionet e punës të cilëve u referohet teksti dhe që lidhen drejtëpërsëdrejti me procesin e Ndjekjes së Debitorëve janë:

Pozicioni i punës	Emërtimi i sektorit	Drejtoria/Departamenti
Specialist i Ndjekjes së Debi	Sektori i Ndjekjes së Debitorëve	Drejtoria Tregtare
Specialisti IT	Sistemi IT	Departamenti i Administrimit të Përgjithshëm
Specialisti i Shërbimit të Klientit	Sektori i Shërbimit të Klientit	Menaxhimi i kontratave
Specialisti	Sektori Juridik	Departamenti i Administrimit të Përgjithshëm
Specialisti	Sektori i Kontabilitetit të Faturim/Arkëtimit	
Grupi i punë (ndërprerje/rilidhje)		
Grupi i verifikimit në terren	Sektori i Kontabilitetit të Faturim/Arkëtimit	

2.1 Struktura organizative

Përgjegjësia e procedurës operacionale për menaxhimin e debisë është pjesë e detyrave të Sektorit të Ndjekjes së Debitorëve në Drejtorinë Komeriale.

Pozicioni i këtij Sektori brënda strukturës së UK sh.a është si më poshtë:



3 Cikli Komericial

Shoqëria ujësjellës kanalizime së pari duhet të kuptojë që megjithëse uji mund të konsiderohet si e mirë sociale, fakti që duhet prodhuar, transportuar, trajtuar, ruajtur dhe shpërndarë për konsum ka një kosto dhe shoqëria minimumi duhet të mbulojë këtë kosto për të qenë e qëndrueshme financiarisht. Përveç kësaj, shoqëria duhet të rimarrë, me kalimin e kohës, investimet fillestare të kapitalit të bëra në vendosjen e infrastrukturës së nevojshme si dhe rikuperimin e koston së zëvendësimit të infrastrukturës. Në këtë kuptim, shoqëria duhet të ketë një qasje komerciale në mënyrë që funksionimi i saj të jetë efikas.

Një shoqëri që humbet ose nuk faturon një sasi të madhe të ujit të prodhuar ose nuk mbledh një përqindje të lartë të vlerës së faturave të lëshuara, nuk mund të pritët të jetë komercialisht efikase ose financiarisht e qëndrueshme.

Kur merret në diskutim Efikasitetit Tregtar, është e rëndësishme të trajtohet “**Cikli tregtar**”, i cili është elementi “i vështirë” i menaxhimit tregtar dhe përfshin përzgjedhjen dhe instalimin e instalimin e matësit, faturimin, ndërprerjen/rilidhjen dhe reduktimin e humbjeve.

Është njohur ndërkombëtarisht se shoqëritë që janë përqendruar në mënyrë rutinore në "Ciklin Tregtar", i cili është një zinxhir me nënprocese në të cilin dështimi në njërin prej këtyre nënproceseve rezulton në performancë të dobët në përgjithësi. Kjo qasje demonstron më së miri në skematikisht në Figurën 1.1, e cila përbën bazën e masave të performancës që do të propozohen në këtë Manual dhe që pasqyrohen në treguesit përkatës të performancës.

Figura 1.1

Cikli Tregtar



4 Debitorët dhe klasifikimi i tyre

'Debitori' është një term i përdorur në botën e tregëtisë për t'iu referuar një individi/organizate që i detyrohet para një kompanie ose individi.

Më konkretisht, një debitor ndaj shoqërisë ujësjellës kanalizime është një konsumator i cili nuk ka respektuar afatet për pagesën e faturës sipas Nenit nr. 10, në Kontratën për Shërbimet Ujësjellës Kanalizime të nënshkruar ndërmjet tij dhe Shoqërisë Lushnjë UK që ofron këto shërbime.

NENI 10

Pagesa e Faturës

1. Konsumatori duhet të paguajë detyrimin brenda datës (28) të muajit pasardhës tek sportelet e caktuara te Operatorit, nepermjet kontove bankare ose sipas menyrave te tjera per te cilat kane rene dakort palët.
2. Nëse pagesa nuk kryhet brenda afatit, Konsumatori duhet të paguajë kamatëvonesën prej 0.5 për qind të vlerës së konsumit të ujit për çdo ditë vonese, por jo më shumë se 10 për qind e vlerës së faturës.
3. Operatori mund të ndërpresë furnizimin me ujë vetëm nëse e ka njoftuar me shkrim Konsumatorin të paktën 5 ditë përpara. Njoftimi me shkrim duhet të përmbajë edhe tarifën për rilidhjen që zbatohet në këtë rast nëse aplikohet.

Për të përmirësuar performancën e arkëtimit, shoqëria ujësjellës kanalizime së pari do të duhet të njohë klientët dhe debitorët e saj. Në konfigurimin e llogarisë, programi duhet të identifikojë pozitivisht konsumatorët duke kërkuar një numër identifikimi dhe numër të kontratës. Me këtë informacion, programi mund të rishikojë sjelljen e pagesave të kaluara (nëse është e mundur), ose të kryejë oraret e buta të kredisë. Duke identifikuar pozitivisht konsumatorët, shërbimi mund të verifikojë balancat e papaguara të klientit dhe të kërkojë pagesë në tërësi, përpara krijimit të shërbimit të ri. Zonat me dendësi të lartë të popullsisë ose zonat informale paraqesin sfidat në verifikimin e informacionit të klientit. Në raste të tjera, ndërmarrja duhet të marrë barrën administrative të verifikimit të qirasë për të konfirmuar pranueshmërinë, ndërsa të tjerët shfrytëzojnë ordinancat vendore për të kaluar përgjegjësinë përfundimtare të faturës tek pronari i pronës.

Mbledhja e të dhënave të hollësishme të konsumatorëve në regjistrin e konsumatorëve është vetëm gjysma e ekuacionit duke mbajtur këto të dhëna gjithnjë në ndryshim të konsumatorëve të sinkronizuara midis sistemeve të shumëfishta është një sfidë tërësisht e veçantë. Për të ruajtur të gjitha të dhënat e konsumatorëve, programi duhet të zhvillojë dhe të vendosë një strategji të menaxhimit të të dhënave master (MDM). Kur gjerësisht kuptohet dhe përdoret në të gjithë ndërmarrjet, strategjitë e menaxhimit të të dhënave sigurojnë që të dhënat mund të përdoren për raportime dhe analiza të ndryshme. Zhvillimi i MDM është identifikimi i sinkronizimit të të dhënave ndërmjet departamenteve të ndryshme dhe përcaktimit të flukseve për përditësimet e të dhënave ndërmjet Departamentit të Shitjes, Departamentit Teknik dhe Departamentit të Financave. Për të mbajtur të dhënat e klientit në sinkronizim, punonjësit e shërbimit të klientit duhet të dokumentojnë të gjitha ndërveprimet e konsumatorëve në një sistem të sinkronizuar. Kjo përfshin postë elektronike, thirrje telefonike dhe kërkesa të lidhura me shërbimin. Pavarësisht se ku ruhen të dhënat, kjo praktikë u mundëson të gjithë punonjësve të shërbimeve qasje në informatat e përditësuara të konsumatorëve. Kur ndërmarrja ka të dhëna me cilësi të lartë, është më mirë të identifikojë tendencat në sjelljen e konsumatorit dhe performancën e shërbimeve.

Segmentet e klientëve

Një metodologji tjetër e përdorur për të zbatuar strategjitë e koleksioneve të suksesshme është segmentimi i klientëve. Jo të gjithë klientët janë të njëjtë, as nuk janë arsyt e tyre për delikuencën. Segmentimi efektiv i klientëve rezulton kryesisht nga identifikimi i shkakut të delikuencës dhe klasifikimit të klientit në bazë të qëndrimit, aftësisë paguese, aftësisë paguese dhe vendndodhjes.

Segmentimi efektiv i klientëve nuk arrihet në fillim; klasifikimi është një detyrë e vështirë, prandaj është e rëndësishme që të përcillet me klientët dhe të monitorohet numri i ditëve që çdo klient bie për shkak të kaluarës. Ndërsa rritet numri i ditëve të kaluara, strategjitë duhet të ndryshojnë pasi agjentët e IMF dhe koleksioneve vijnë më mirë ta njohin klientin. Në fillim fokusi është në ruajtjen e klientit, por pasi numri i ditëve të kaluara shkakton ndryshimet e fokusit për të rimarrë fondet e huazuara.

Segmentimi është shtesë për përcaktimin e nivelit të rrezikut (metodat e nxjerra nga të dhënat ose metodat e bazuara në rezultatin e diskutuar më sipër). Megjithatë, nëse institucioni nuk ka qasje në mjete shtesë, IMF mund të aplikojë një strategji të thjeshtë të klasifikimit, siç janë:

- Klientët të cilët janë të gatshëm dhe të aftë për të paguar kërkojnë aktivitete të thjeshta koleksioni. Në shumë raste negociimi efektiv i kushteve të reja të pagesave është i mjaftueshëm për të rikuperuar shumën e kaluar dhe për të mbajtur klientin. Këta individë zakonisht janë klientë të cilët harruan të paguajnë, nuk kanë marrë orarin e pagesave që tregojnë datat e pagesës ose kanë kërkuar një tjetër që nuk ka ndjekur për të depozituar pagesën e tyre për ta.

- Klientët të cilët janë të gatshëm por nuk janë në gjendje të paguajnë kërkojnë alternativa dhe mundësi të mundshme. Në këto raste negociatat më efektive përfshijnë ndryshimin e kushteve të kredisë (ristrukturimi, rifinancimi, etj.). Në varësi të sjelljes së pagesave pas ri-negocimit të kushteve, ky klient gjithashtu mund të jetë kandidat për rinovim. Në përgjithësi, këta klientë kanë përjetuar një emergjencë të paparashikuar, po kalojnë nëpër një situatë të vështirë, janë viktimë të një investimi të keqe, ose janë duke shpenzuar të ardhurat e tyre.

- Klientët të cilët janë në gjendje, por jo të gatshëm të paguajnë, kërkojnë që IMF-të të meditojnë për një pyetje-a është mungesa e pagesës për shkak të problemeve me cilësinë e shërbimit që i ofrohet këtij klienti? Nëse përgjigja është "po", probleme të tilla duhet të zgjidhen menjëherë. Nëse përgjigja është "jo", koleksionet duhet të përfshijnë një strategji të menjëhershme dhe më intensive. Nëse strategjia e re nuk është e suksesshme, atëherë rekomandohet veprimi i menjëhershëm ligjor. Nuk është e pazakontë të zbulohet se këta klientë fillimisht morën informacion të gabuar, se ata nuk pajtohen me kushtet e kredisë ose që janë bërë pagesat por nuk janë aplikuar për shkak të gabimeve operacionale.

- Klientët që nuk janë as të gatshëm e as të aftë për të paguar kërkojnë veprim të menjëhershëm ligjor. Në përgjithësi këta janë klientë mashtrues me një histori të keqe kredie ose kredi të vlerësuar / miratuara dobët. Megjithatë, përpara se të ecim përpara, është e rëndësishme të përcaktohet shkalla e aftësisë paguese - dmth nëse klientët posedojnë pasuri të mjaftueshme për të marrë shlyerjen. Nëse nuk veprojnë, çdo veprim i ndërmarrë mund të jetë kundërproduktiv. IMF duhet të vlerësojë koston / përfitimin e çdo veprimi të ndërmarrë me këta klientë

Është e qartë nga kjo segmentim i propozuar që ekziston një marrëdhënie e drejtpërdrejtë midis qëllimit të klientit për të paguar dhe probabilitetit të rikuperimit të huasë, pasi që synimi i klientit për të paguar zvogëlohet me kalimin e kohës, kështu bën edhe probabiliteti i grumbullimit të huave. Për këtë arsye, duhet të ndërmerren veprime të menjëhershme për kreditë e kaluara për të rritur efektivitetin e koleksioneve.

5 Përshkrimi i Procedurave për njoftimin e klientëve debitorë

Detyrat kryesore të stafit të Sektorit të Ndjekjes së Klientëve Familjare dhe Privatë:

- Evidentimin e detyrimeve të klientëve Familjarë sipas nevojave për informacion duke i kategorizuar sipas vjetërsisë së detyrimit dhe zonave të shërbimit;
- Mbikqyr dhe monitoron procesin e arkëtimit të detyruar të faturave për të gjitha kategoritë e klientëve: Familjarë, Privatë dhe Institucione Buxhetore;
- Ndjek procesin e ndërprerjes së klientëve të cilët rezultojnë debitorë;
- Propozon nënshkrimin e akt marrëveshjeve për pagesë me këste për klientët debitorë;
- Bashkëpunon me Departamentin e Shitjeve për të analizuar masat e arkëtimit dhe propozon rekomandime, urdhra dhe urdhëresa për mbarvajtjen e procesit të arkëtimit dhe ndjekjes së debitorëve të klientëve Familjarë dhe Privatë.
- Koordinon me Ministrinë e Finacave problematikat dhe analizon mundësinë e arkëtimit të grupeve të debitorëve të Institucioneve Buxhetorë.

5.1 Proçedura e Aktivitetit të Sektorit të Ndjekjes së Klientëve Familjare dhe Privatë

- ✓ Në bazë të raportit të debitorëve nxirren kontratat debitorë për periudhën deri 30 ditë pas kalimit të afatit të pagesës së faturës.
- ✓ Klientëve Familjarë dhe Privatë u bëhet njoftimi i parë për shlyerjen e detyrimeve nëpërmjet njoftimit zyrtar (letër), sms ose e-mail.
- ✓ Njoftimi i parë është kujtesë për shlyerjen e detyrimeve (përfshirë vlerën në principal dhe kamatvonesë) dhe nuk parashikon afat detyrues për kryerjen e ndërprerjes së pikës së lidhjes **(ANEKSI 1)**
- ✓ Lista e klientëve debitorë (0-30 ditë) përgatitet nga Sektori i Ndjekjes së Debitorëve dhe delegohet pranë Specialistit të printimit të faturave ose (Departamentit të IT).
- ✓ Specialisti i printimit të faturave /Departamenti i IT gjeneron njoftimet.
- ✓ Pas printimit të njoftimeve bëhet dorëzimi tek Faturistët e zonave përkatëse dhe shpërndarja e njoftimeve bëhet nga po këta persona.
- ✓ Dorëzimi bëhet në prani të specialistit të Sektorit të Ndjekjes së Debitorëve i cili mban proçesverbalet përkatëse në lidhje me numrin e njoftimeve të printuara dhe zonat e shpërndarjes. **(ANEKSI 2)**
- ✓ Pasi fillon proçesi i shpërndarjes së njoftimeve, në bashkëpunim me specialistin e arkëtimit (të ngarkuar me këtë detyrë) Specialisti i Ndjekjes së Debitorëve monitoron proçesin në lidhje me ecurinë e shpërndarjes së njoftimit të parë
- ✓ Njoftimi mund të kryhet dhe me e-mail/sms , proçes i cili ndiqet dhe/ose finalizohet nga Specialisti i Printimit të faturave/Departamenti i IT, pas dërgimit të listave analitike nga Sektori e Ndjekjes së Debitorëve. **(ANEKSI 3)**
- ✓ Në bazë të raportit të debitorëve nxirren kontratat debitorë për periudhën 30-60 ditë vonesë pas kalimit të afatit të pagesës së faturës.
- ✓ Për këtë grup abonentësh përgatitet njoftimi për shlyerjen e detyrimeve (përfshirë vlerën në principal dhe kamatvonesë) nëpërmjet njoftimit zyrtar letër, sms, e-mail. Njoftimi është

rikujtesë për shlyerjen përfundimtare të detyrimeve dhe parashikon afatin prej 48 orësh për kryerjen e ndërprerjes së pikës së lidhjes në rast mospagese nga ana e klientit.

✓ **(ANEKSI 4)**

- ✓ Lista e klientëve Familjarë dhe Privatë debitorë (31-60 ditë) dhe atyre që nuk kanë respektuar Akt marrëveshjet përgatitet nga Sektori e Ndjekjes së Debitorëve dhe delegohet pranë Specialistit të printimit të faturave/Departamentit të IT i cili gjeneron dhe printon njoftimet dhe i dërgon tek Faturistët e zonave përkatëse
- ✓ Pasi fillon procesi i shpërndarjes së njoftimeve, në bashkëpunim me specialistin e arkëtimeve (të ngarkuar me këtë detyrë) Specialisti i Ndjekjes së Debitorëve monitoron procesin në lidhje me ecurinë e shpërndarjes së njoftimit të dytë. **(ANEKSI 2)** Njoftimi mund të kryhet dhe me e-mail/sms , proces i cili ndiqet dhe finalizohet nga Specialisti i Printimit të faturave/Departamenti i IT, pas dërgimit të listave analitike nga Sektori e Ndjekjes së Debitorëve. **(ANEKSI 3)** Për klientët që nuk kanë respektuar afatet e pagesës së kësteve të akt marrëveshjeve aplikohen dhe njoftimet nëpërmjet telefonave

5.2 Proçedura e Aktivitetit të Sektorit të Ndjekjes së Klientëve Buxhetorë

- Në bazë të raportit të debitorëve nxirren kontratat debitorë për periudhën deri 30 ditë pas kalimit të afatit të pagesës së faturës
- Klientëve Buxhetorë u bëhet njoftimi i parë për shlyerjen e detyrimeve nëpërmjet njoftimit zyrtar (letër), sms ose e-mail. Njoftimi i parë është kujtesë për shlyerjen e detyrimeve (përfshirë vlerën në principal dhe kamatvonesë) dhe nuk parashikon afat detyrues për kryerjen e ndërprerjes së pikës së lidhjes. **(ANEKSI 1)**
- Lista e klientëve debitorë (0-30 ditë) përgatitet nga Sektori i Ndjekjes së Debitorëve dhe delegohet pranë Specialistit të printimit të faturave ose (Departamentit të IT). Specialisti i printimit të faturave / Departamenti i IT gjeneron njoftimet.
- Pas printimit të njoftimeve bëhet dorëzimi tek Faturistët e zonave përkatëse dhe shpërndarja e njoftimeve bëhet nga po këta persona. Dorëzimi bëhet në prani të Specialistit të Ndjekjes së Debitorëve i cili mban procesverbalet përkatëse në lidhje me numrin e njoftimeve të printuara dhe zonat e shpërndarjes. **(ANEKSI 2)**
- Pasi fillon procesi i shpërndarjes së njoftimeve, në bashkëpunim me specialistin e arkëtimeve (të ngarkuar me këtë detyrë) Specialisti i Ndjekjes së Debitorëve monitoron procesin në lidhje me ecurinë e shpërndarjes së njoftimit të parë.
- Njoftimi mund të kryhet dhe me e-mail/sms , proces i cili ndiqet dhe/ose finalizohet nga Specialisti i Printimit të faturave/Departamenti i IT, pas dërgimit të listave analitike nga Sektori Ndjekjes së Debitorëve. **(ANEKSI 3)**
- Çdo fillim muaji Ministria e Financave njoftohet në rrugë elektronike për faturimin dhe statusin e debisë për klientët Buxhetorë në mënyrë kalimin e informacionit në degët e thesarit në rrethe. **(ANEKSI)**
- Në bazë të raportit të debitorëve nxirren kontratat debitorë për periudhën 30-60 ditë vonesë pas kalimit të afatit të pagesës së faturës
- Për këtë grup abonentësh përgatitet njoftimi për shlyerjen e detyrimeve (përfshirë vlerën në principal dhe kamatvonesë) nëpërmjet njoftimit zyrtar (letër), sms, e-mail. Njoftimi është rikujtesë për shlyerjen përfundimtare të detyrimeve dhe parashikon afatin prej 48 orësh për kryerjen e ndërprerjes së pikës së lidhjes në rast mospagese nga ana e klientit. **(ANEKSI)**

- Lista e klientëve Buxhetorë debitorë (31-60 dite) dhe atyre që nuk kanë respektuar Akt marrëveshjet përgatitet nga Sektori i Ndjekjes së Debitorëve dhe delegohet pranë Specialistit të printimit të faturave/Departamentit IT i cili gjeneron njoftimet dhe i dërgon tek Faturistët e zonave përkatëse.
- Pasi fillon procesi i shpërndarjes së njoftimeve, në bashkëpunim me specialistin e arkëtimeve (të ngarkuar me këtë detyrë) Specialisti i Ndjekjes së Debitorëve monitoron procesin në lidhje me ecurinë e shpërndarjes së njoftimit të dytë.
- Njoftimi mund të kryhet dhe me e-mail/sms , proces i cili ndiqet dhe finalizohet nga Specialisti i Printimit të faturave/Departamenti i IT, pas dërgimit të listave analitike nga Sektori e Ndjekjes së Debitorëve. **(ANEKSI)**
- Në rast mospagese pas njoftimit të dytë dhe nëse kontrata nuk i përket kategorive Buxhetore sensitive(Spitale, Shkolla, Kopshte etj) në varësi të kategorizimit që vendoset nga Drejtori Tregtar, dërgohet urdhër për ndërprerje, me të njëjtën procedurë që ndiqet për klientët privatë dhe familjare.
- Në rast se kontrata përfshihet në grupin e kontratave sensitive, referuar kritereve të vendosura nga Drejtori Tregtar ,atëherë kryhet Akt Rakordimi me institucionin përkatës. **(ANEKSI)**
- Specialisti i Arkëtimeve kryen akt –rakordimet me institucionet përkatëse, në të cilën bien dakort për detyrimet totale të furnizimit me ujë dhe kanalizime që institucioni ka ndaj UK sh.a si dhe çdo vlerë të kontestuar nga ana e tyre.
- Në lidhje me Akt Rakordimet e kryera, Sektori i Ndjekjes së Debitorëve mban një korrespondencë elektronike me Drejtorinë e Thesarit (Ministria e Financave), në mënyrë aplikimin e masave të arkëtimit dhe mbledhjen e debive. Nisur nga kategoritë sensitive në grupin e klientëve buxhetorë referuar kritereve të vendosura nga Drejtori Tregtar dhe SND propozohen kategori të klientëve buxhetorë që do të ndiqen nëpërmjet procedurave të ekzekutimit të detyrueshëm.
- Për klientët të cilët kanë konsum të lartë dhe klientët që nuk kanë respektuar afatet e pagesës së kësteve të akt marrëveshjeve aplikohen dhe njoftimet nëpërmjet telefonave
- Ndërmjet institucioneve Buxhetorë dhe SND mbahet një korrespondencë e vazhdueshme në mënyrë ofrimin e informacioneve në rastet e paqartësive si dhe negocijimin e akt marrëveshjeve për pagesa pjesore. Në bashkëpunim me sektorin e shitjeve koordinon dhe asiston kreditimin e pagesave të pakredituara.
- Ndjekja e statusit debitor të punonjësve të UK.....
- Ndjekja e statusit debitor të punonjësve të Administratës Publike në përmbushje të vendimit

6 Përshkrimi i Procedurave të Prerjes

Detyrat kryesore të stafit të Grupit të Prerjeve:

- Koordinimi i aktivitetit të ndërprerjes së klientëve debitorë ;
- Evidentimi i listave të prerjes nëpërmjet aplikimit të kritereve për një mbarëvajtje të procesit në përputhje me legjislacionin në fushën e ndërprerjeve të klientëve debitorë.
- Ndjekja dhe monitorimi i procesit të ndërprerjeve në bashkëpunim me Specialistët e tjerë të Sektorit të Ndjekjes së Debitorëve.
- Kontrollon procesin e procedurave të ndërprerjes dhe dokumentacionin e përdorur për këtë qëllim
- Evidentimi i klientëve problematikë të kategorizuar si kliente të “këqinj”.

6.1 Proçedura e Aktivitetit të Sektorit të Prerjes

- Staf i Grupit të Prerjeve në fillim të çdo muaji kalendarik, komunikon në rrugë elektronike (e-mail) me personin përgjegjës pranë Sektorit të Shitjes për statusin e raportit të debitorëve, nëse janë kryer përditësimet në sistem.
- Informacioni i përditësuar shkarkohet nga Programi i Faturimit dhe Arkëtimit, duke përfshirë klientët debitorë familjarë, privatë dhe buxhetorë, që nuk kanë likuiduar faturën e furnizimit me ujë dhe kanalizime pas kalimit të afatit të pagesës, referuar përcaktimeve të kontratës për Shërbime Ujësjetës - Kanalizime. **(ANEKSI)**
- Në bazë të raportit të debitorëve, nxirren kontratat debitorë për periudhën 31-60 ditë vonesë pas kalimit të afatit të pagesës së faturës.
- Për këtë grup abonentësh përgatitet njoftimi për shlyerjen e detyrimeve (përfshirë vlerat e faturave dhe kamatvonesë) nëpërmjet njoftimit zyrtar (letër), sms, e-mail. Njoftimi është rikujtesë për shlyerjen përfundimtare të detyrimeve dhe parashikon afatin prej 48 orësh për kryerjen e ndërprerjes së lidhjes në rast mospagese nga ana e klientit. **(ANEKSI)**
- Lista e klientëve debitorë (31-60 dite) privatë dhe familjarë dhe klientëve që nuk kanë respektuar Akt marrëveshjet përgatitet nga Sektori i Ndjekjes së Debitorëve dhe delegohet pranë Specialistit të printimit të faturave/Departamentit IT i cili gjeneron njoftimet dhe i dërgon tek Faturistët e zonave përkatëse.
- Pasi fillon proçesi i shpërndarjes së njoftimeve, specialisti i arkëtimit monitoron proçesin dhe i raporton personit përgjegjës pranë Sektorit të Ndjekjes së Debitorëve dhe Shefit të Shitjes në lidhje me ecurinë e shpërndarjes së njoftimeve.
- Njoftimi mund të kryhet dhe me e-mail/sms , proçes i cili ndiqet dhe finalizohet nga Specialisti i printimit të faturave/Departamenti i IT, pas dërgimit të listave analitike nga Sektori i Ndjekjes së Debitorëve. **(ANEKSI)**
- Pasi mbledhet informacioni i nevojshëm stafi i Grupit të Prerjeve përgatit listën përfundimtare duke respektuar kriteret e vendosura nga Drejtori i DT dhe SND, si dhe kriteret përjashtuese të poshtëcituar:
 - Kontratat joaktive në sistemin e faturimit (me status të pezulluar/të mbyllur);
 - Kontratat e klientëve buxhetorë;
 - Kontratat nën akt-marrëveshje aktive dhe të shumëfishta;
 - Kontratat me 0-1 faturë debitorë(e cila i përket periudhës 0-30 ditë pas kalimit të afatit të pagesës);

- Kontratat që ndiqen nëpërmjet procedurave të përmbarimit (për të cilat është nxjerrë urdhri i ekzekutimit nga ana e Gjykatës dhe janë dërguar pranë Zyrave Përmbarimore).
 - Kontratat e ambjenteve të përbashkëta (AP).
 - Kontratat me faturim 340 leke për tre dhe më shumë muaj.
 - Kontratat e klienteve me status në proces gjyqësor.
 - Kontratat e përjashtuara nga Faturimi.
 - Kontratat e klienteve në proces ankimimi.
- I gjithë informacioni i përmendur më sipër vjen i detajuar për çdo kontratë në raportin e debitorëve që gjenerohet nga Programi i Faturimit dhe Arketimit. Informacioni që nuk gjëndet në raportin e debitorëve dërgohet në rrugë elektronike nga ana e Sektori i Shitjes pranë Sektorit të Ndjekjes së Debitorëve. Ndër të tjera, kriter për gjenerimin e listave të debitorëve është përditësimi në sistem 95 % i pagesave mujore.
 - Pas pesë ditëve nga data e printimit të njoftimeve për klientët me afat mospagese 31-60 ditë, Sektori i Ndjekjes së Debitorëve përditëson listat e abonentëve debitorë. Pas aplikimit të përjashtimeve, lista e përpunuar dhe në format excel dërgohet pranë Grupit të Prerjeve për t'u ekzekutuar.
 - Klientët familjarë dhe privatë me mbi 60 ditë pas kalimit të afatit të pagesës së faturës, përfshihen automatikisht në listat e ndërprerjeve, pa proceduar me njoftim tjetër paraprak.
 - Përditësimi i informacionit në lidhje me debinë dhe arkëtimin bëhet gjatë gjithë muajit nga specialistët përkatës.

6.2 Zbatimi i planit të ndërprerjeve të debitorëve

- Në fillim të çdo muaji ,stafi i sektorit të Arkëtim Faturimit gjeneron (miraton) planin mujor të ndërprerjeve, nisur nga klientët me vlerë debie më të lartë.
- Specialisti i Ndjekjes së Debive në Sektor përgatit çdo ditë planin ditor të punës (listat e klientëve që duhet të ndërpriten) për cdo ekip. Lista përgatitet duke pasur si bazë listen e klientëve debitorë që gjenerohet nga Programi i Faturimit dhe Arkëtimimit.
- Çdo listë duhet të përmbajë domosdoshmerisht numrin/kodin e kontratës, emrin e klientit, zonën e faturimit, vlerën e detyrimeve (fatura + kamatvonesë) dhe çdo të dhënë tjetër të nevojshme për identifikimin e saktë të tij. Plani i punës ditor hartohet në dy kopje. Një kopje i dorëzohet ekipit të ndërprerjes dhe kopja tjetër mbahet në zyrë.
- Ekipi i ndërprerjes, që zakonisht përbëhet nga shefi i ekipit dhe 2 hidraulikë merr në dorëzim nga Shefi i Sektorit të Ndjekjes së Debitorëve listën e klientëve debitorë dhe procedon me ndërprerjen e lidhjes me të njëjtën renditje të klientëve debitorë sikurse janë të evidentuara në planin e punës.
- Gjatë punës për ndërprerjen e lidhjeve grupet/ekipet e punës duhet të kenë në qendër të vëmendjes ruajtjen e matesit të ujit tek klient në të cilin ushtrohet procedura e ndërprerjes së lidhjes. Në asnjë mënyrë nuk duhet të preket matësi i ujit dhe vulat me të cilat është vulosur Matësi. Grupet/ekipet e ndërprerjes ndeshen me tre lloje ndërprerjesh:
- Pasi procedohet me ndërprerjen e lidhjes së klientit debitor, ekipi i ndërprerjes procedon me plotësimin e proces verbalit tip të ndërprerjes së lidhjes. Në proces verbal plotësohet arsyeja e ndërprerjes së lidhjes dhe përshkruhen veprimet e ndërmarra.
- Proces verbal mbahet në tre kopje:
 - i. një kopje mbahet nga ekipi i punës,
 - ii. një mbetet në librin e proces verbaleve të ndërprerjeve

- iii. një kopje i dorëzohet klientit nëse është i pranishëm ose në rast mungese të prezencës së klientit, kopja vendoset pranë matësit. **(ANEKSI)**
- Klientët të cilët pas ndërprerjes së lidhjes kanë kryer pagesat e faturave të ujit, kanë nënshkruar aktmarrëveshje ose ankesë, paraqiten pranë Zyrës së Kujdesit Ndaj Klientit dhe parqesin kërkesë për rilidhje. Theksohet që vetëm nëse ankesa është paraqitur përpara datës së ndërprerjes do të pranohet si arsye për rilidhje, përjashtim bëjnë vetëm ankesat për moskreditim të cilat mund të paraqiten edhe pas kryerjes së ndërprerjes, duke dorëzuar dokumentacionin përkatës.
- Specialisti i KNK vlerëson kërkesën dhe analizon rastin dhe bën verifikimet e nevojshme nëse klienti është apo nuk është debitor, referuar të dhënave nësistemin e faturimit.
- Nëse klienti është debitor, specialisti i KNK i kërkon klientit të përmbushë detyrimet dhe aplikimi refuzohet derisa detyrimi të paguhet.
- Nëse klienti paguan detyrimin/nënshkruan aktmarrëveshje për pagesë me këste, specialisti i KNK procedon me plotësimin e kërkesës për rilidhje dhe e delegon pranë struktures përkatëse (Sektorit Të Ndjekjes Së Debitorëve).
- Dërgimi i kërkesave për rilidhje bëhet çdo ditë në mëngjes, për kërkesat e regjistruara një ditë më parë nga specialisti i përcaktuar për Raportimin në drejtim të sektorëve përkates (SND, SSH etj) Dërgimi i kërkesave bëhet në formatin standard të raportit të Kujdesit Ndaj Klientit ose për qëllim shpejtimin e procedurës së rilidhjes kërkesa dërgohet dhe në rrugë elektronike (e-mail).
- Sektori i Ndjekjes së Debitorëve pas marrjes së fromatit për rilidhjen lajmëron grupet për rilidhje. Rilidhja bëhet pas përfundimit të planit ditor. Pas kryerjes së rilidhjes grupi i punës plotëson proces verbalin përkatës për rilidhjen e furnizimit me ujë. **(ANEKSI)**

6.3 Proçedurat e Ekzekutimit të Detyrueshëm (Përmbarimi)

- Specialisti i Sektorit të Ndjekjes së Debitorëve përgatit listat për abonentët debitorë që do t'i nënshtrohen masave të ekzekutimit të detyrueshëm për detyrimet e papaguara. Do të jenë subjekt vetëm debitorët të cilët janë trajtuar më parë në proceset implementuese të arkëtimit, si njoftimi për detyrimin, ofrimi i pagesës alternative me këste dhe ndërprerja e lidhjes. **(ANEKS)**
- Pasi mbledh informacionin e nevojshëm (listat e klientëve debitorë) specialisti i Sektorit të Ndjekjes së Debive përgatit listën përfundimtare të debitorëve familjarë dhe privatë që do t'i nënshtrohen masave të ekzekutimit të detyrueshëm.
- Në përgatitjen e listës përfundimtare duhet të respektohen kriteret si më poshtë:
 - Përjashtohen klientët të cilët kanë paraqitur ankesë për kategoritë A01, A03,A04, A07 me status në proçes. ?
 - Përjashtohen klientët pjesë e proçeseve gjyqësore me status në proçes gjykimi.Lista e klientëve në proçes gjyqësor verifikohet me Sektorin Juridik.
 - Klientë të cilët përfitojnë nga skema e pagesës nëpëmjet Akt Marrëveshjeve.Kusht thelbësor është statusi Aktiv i Aktmarrëveshjes në sistemin e faturimit.
 - Përjashtohen klientët debitorë të cilët kanë 0-1 faturë debitorë.
 - Përfshihen klientët familjarë/privatë të cilët nuk kanë likuiduar faturën e furnizimit me ujë dhe kanalizime 120 ditë pas kalimit të afatit të pagesës.
 - Për klientët privatë është kriter egzistenca e detyrimit në principal < me 10.000 lekë
 - Për klientët familjar është kriter egzistenca e detyrimit në principal < me 5.000 lekë.

- Pas përgatitjes së listës përfundimtare, dërgohet pranë Specialistit të Printimit të Faturave/Departamentit të IT në mënyrë përgatitjen e njoftimit përfundimtar për shlyerjen e detyrimeve për klientët debitorë.
- Marrja në dorëzim e njoftimeve të printuara kryhet nga ana e stafit të Sektorit të Ndjekjes së Debitoreve. Shpërndarja e njoftimeve të printuara kryhet nga ana e faturistëve përkatës të zonës së faturimit në bazë të proces verbalit tip. **(Aneksi-Proces Verbalit Tip)**
- Specialisti i sektorit të ndjekjes së debitorëve monitoron shpërndarjen e njoftimeve përfundimtare për shlyerje detyrimi. Pesë (5) ditë nga data në të cilën është dërguar njoftimi përfundimtar, Specialisti i SND fillon procedurat për lëshimin e urdhrave të ekzekutimit për klientët të cilët rezultojnë që nuk kanë likuiduar detyrimet e papaguara.
- Pasi përgatitet dokumentacioni i plotë hartohet shkresa përcjellëse për dërgimin pranë Sektorit Juridik në mënyrë kalimin e dosjes përmbartimore në faza të tjera. **(Aneksi-Shkresa Tip).**
- Rënditja e dokumentacionit përfundimtar duhet të jetë si më poshtë:
 - Kërkesa për lëshimin e urdhrit të ekzekutimit;
 - Tabela përmbledhëse e detyrimit;
- Faturat debitorë të printuara të rëndituara duke filluar nga muaji më i largët.
- Sektori Juridik bazuar në vendimet e gjykatës sjell informacion pranë Sektorit të Ndjekjes së Debitorëve për detyrimet e pranuar nga Gjykata për çdo klient.
- Në varësi të vendimeve të lëshuara nga Gjykata përditësohet raporti standard i përmbartimit duke pasqyruar:
 - Detyrimet e pranuar
 - Detyrimet e papranuar
- Raporti përditësohet duke pasqyruar dhe pagesat e kryera, klientët që kanë kryer aktmarrëveshje pas dhënies së vendimeve nga ana e Gjykatës.
- Raporti përfundimtar i përmbartimit i përditesuar sipas kërkesave të sipërcituara dërgohet pranë Sektorit të Ndjekjes së Debitorëve në mënyrë gjenerimin e tabelës përmbledhëse të detyrimeve.
- Tabela përmbledhëse me detyrimet e pranuar nga ana e Gjykatës printohet në dy kopje, firmoset dhe vuloset me vulë të njomë dhe dërgohet pranë Sektorit Juridik me shkresë përcjellëse, në mënyrë dërgimin pranë Zyrave Përmbartimore që do të ndjekin ekzekutimit e urdhrave të Gjykatës.
- Për të gjithë kontratat për të cilat është depozituar kërkesë për lëshimin e urdhrit të ekzekutimit në gjykatë por akoma nuk është dhënë vendimi nga ana e gjykatës , evidentohen në sistem me gërmën G
- Për të gjithë kontratat të cilat Gjykata ka lëshuar Urdhrat e Ekzekutimit dhe janë dërguar në Zyrën Përmbartimore për ekzekutim pasqyrohet statusi në sistem duke evidentuar të gjitha faturat me gërmën P.
- Klientët të cilët janë të pasqyruar në sistem me gërmën G ose P mund të kryejnë pagesa të detyrimeve të prapambetura si dhe mund të pranohet nënshkrimi i aktmarrëveshjeve me këste.
- Në rast se pranë Zyrës së Kujdesit Ndaj Klientit paraqiten klientë të cilët kërkojnë të nënshkruajnë aktmarrëveshje duhet të plotësojnë kriteret:

- Për klientët për të cilat Gjykatat kanë nxjerrë urdhrat e Ekzekutimit dhe janë përcjellë pranë Zyrove Përmbartimore klienti përpara se të nënshkruajë aktmarrëveshjen duhet të paguajë tarifën paraprake përmbartimore.
- Tarifa Përmbartimore është paguar paraprakisht nga UK sh.a në momentin e kalimit në ekzekutim të detyrueshëm.
- Nga ana e KNK dërgohet pranë Sektorit të Ndjekjes së Debive mandati i kryerjes së pagesës Përmbartimore. Informacioni dërgohet në rrugë elektronike pranë Sektorit Juridik dhe kërkohet moskryerja e ekzekutimit të titullit ekzekutiv, kërkesë e cila delegohet pranë Zyrës përkatëse përmbartimore.

6.4 Procedura paraprake e verifikimit në terren e kontratave debitore të cilët do të ndiqen me anë të proçedurave përmbartimore

Për të përfunduar proçesin e ndërprerjes së lidhjes, verifikimin dhe kontrollin në terren si dhe raportimin për të gjitha kontratat të cilat do të ndiqen me anë të proçedurave përmbartimore është e nevojshme të ngrihet një grup pune i veçantë nga grupi i ndërprerjeve (një grup i dytë) brenda Sektorit Të Ndjekjes Së Debitorëve.

- Hapat e verifikimit në terren dhe masat që do të ndërmerren nga ana e Sektorit të Ndjekjes së Debitorëve:
 - Hartimi i listës së kontratave që do të ndiqen nëpërmjet proçedurave përmbartimore në planin ditor të punës për çdo ekip.
 - Ekipi i ndërprerjes i cili përbëhet nga tre anetarë, shefi i ekipit dhe dy hidraulike ndjek proçedurën për ndërprerjen se lidhjes, verifikimit apo demontimit të kontratave.
 - Në varësi të kategorisë dhe masës së marrë në terren grupi i punës duhet të plotësojë edhe proçes verbalin përkatës.
 - Proçes verbal i Ndërprerjes
 - Akt Konstatimi **(ANEKS-Proces verbal Tip)**
- Të gjitha të dhënat sipas proçes verbaleve hidhen nga Specialistët e Arkëttimeve në Programin e Faturimit dhe Arkëtimit ditën e nesërme pas verifikimit.
- Në Program duhet të ngarkohen edhe proçes verbalet e skanuar për çdo rast të verifikuar.
- Gjithë proçesi i ngarkimit dhe printimit të dokumentacioneve të mbajtura do të monitorohet nga ana e stafit të Sektorit të Ndjekjes së Debive.
- Të gjitha kontratat pjesë e listës që janë evidentuar në sistem me statusin “Për Përmbartim”, sikurse do të evidentohet çdo kontratë që i nënshtrohet proçedurave përmbartimore.
- Statusi mund të ndryshojë vetëm nëse:
 - Kryhen pagesat nga ana e klientit ose nënshkruan akt marrëveshje për pagesë me këste;

- Përditëson të dhënat e kontratës.
- Ndryshimi i statusit në sistem kryhet nga Specialisti i Sektorit të Ndjekjes së Debitorëve vetëm pasi janë kryer të gjitha verifikimet e mundshme dhe shoqërohen nga dokumentat përkatës (mandat i pagesës, kopje e akt-marrëveshjes, proces verbal nga kontrolli në terren).

7 BAZA LIGJORE E APLIKUAR

- Kodi Civil, i Republikës së Shqipërisë, miratuar me ligjin Nr.7850 datë 29.07.1994, i ndryshuar;
- Kodi Procedurës Civile, miratuar me ligjin Nr.8116 datë 29.03.1996, i ndryshuar;
- Ligji Nr.9901, datë 14.04.2008, “Për tregtarët dhe shoqëritë tregtare”, i ndryshuar;
- Ligji Nr. 8975, datë 21.11.2002 “Për trajtimin e faturave tatimore të ujit të pijshëm si titull ekzekutiv”, i ndryshuar;
- Ligji Nr.10031, datë 11.12.2008 “Për shërbimin përmbartimor privat”;
- Kontrata Model e Shërbimeve Ujësjetës Kanalizime,miratuar me Vendimin Nr.8 datë 04.02.2011, të Komisionit Kombëtar të ERRU;