



THIRTEENTH ENVIRONMENTAL AND SOCIAL BULLETIN  
BULETINI I TREMBËDHJETË MJEDISOR DHE SOCIAL



**Tirana International Airport**  
Nënë Tereza





# Table of contents

## Tabela e përmbajtjes

**Message from the CEO**  
Mesazh nga Drejtori i Përgjithshëm Ekzekutiv

4

**Integrated Management System**  
Sistemi i Integruar i Menaxhimit

6

**Environmental Monitoring and Management**  
Menaxhimi dhe Monitorimi Mjedisor

10

**Promoting Health, Safety and Well-being**  
Promovimi i Shëndetit, Sigurisë dhe Mirëqënies

24

**Customer Services and Satisfaction**  
Shërbimi dhe Kënaqësia e Klientit

28

**Social and Community Projects**  
Projektet Sociale dhe Komunitare

34

**Airport Main Events**  
Ngjarjet Kryesore të Aeroportit

40

**Key Figures**  
Shifrat Kryesore

46

# 4 Message from the CEO

Dear Passenger,

It is a great honour for me to open with this Foreword of the thirteenth Environment and Social Bulletin. And I start by congratulating the company and the three million passengers that we have been serving this year. The Airport represents for me an altogether thrilling, challenging, unpredictable and truly beautiful opportunity.

This company has been able to achieve robust growth since 2006, even during the difficult times. The growth of TIA for the year 2019 is highly satisfactory and marks a twelve percent increase in terms of passenger numbers for the period from January to September over the same period last year. It is a pleasure to see the traffic growing because such growth is proof of the attractiveness of our airport as a whole. It goes without saying that the volume of traffic creates challenges, as TIA must at all times be operated in a safe, secure and sustainable way, ensuring a high level of service quality and customer satisfaction. In addition, TIA is a cornerstone of Albania's transport infrastructure. We are aware of our responsibility and rely



Constantin von Alvensleben  
CEO

A handwritten signature in blue ink that reads "C. Alvensleben". The signature is fluid and cursive, written over a light blue background.

on our enduring relationships with the Government of Albania and all our partners.

A particular focus of this Bulletin is the responsibility we have for the environment, as well as for the social issues that show the human touch of TIA and its desire to work in an environment that is friendly for both employees and passengers and local communities.

Energy efficiency, energy saving and reduction in carbon emissions already play a major role in the Company's development and business strategy. Provision of resources and information, and the involvement of management and employees, all of whom are required to achieve these objectives, is another important aspect of the Airport's environmental and energy policies.

TIA is a carbon accredited airport at the Reduction level. Airport Carbon Accreditation is a certification of carbon management of airports. The programme evaluates the efforts of airports to manage and reduce their carbon emissions, with four levels of award, namely Mapping, Reduction, Optimisation and Neutrality.

The Company has also undertaken several measures for optimisation and enlargement of Ground Handling Fleet and Service Equipment, energy efficient illumination in new installations, optimisation of air-conditioning in airport buildings.

TIA is focused deeply on its social responsibility. For the last two years, it has been supporting the human initiative of World Vision Albania and Kosovo to help children with disabilities living in remote villages, and, as part of the World Vision programme, the initiative Tungjatjeta, which aims at raising awareness of the need to help children who are missing out on social services and health care.

Our readers will find hereafter a description of TIA's contributions for a safe and social environment and the important steps taken in turning the Airport, a place that is so special, into one that unites people who choose to reach a destination by air from Albania.

Enjoy your reading,

Constantin von Alvensleben,  
*Chief Executive Officer*

# Mesazh nga Drejtori i Përgjithshëm Ekzekutiv

5

I dashur Pasagjer,

Është nder i madh për mua të hap këtë Parathënie të Buletinit të Trembëdhjetë Mjedisor dhe Social. Po e filloj me një vlerësim për kompaninë dhe tre milion pasagjerët që u kemi shërbyer gjatë këtij viti. Për mua aeroporti përfaqëson një mundësi tejet emocionuese, sfiduese, të paparashikueshme dhe vërtet të bukur.

Kjo kompani ka arritur të shënojë një rritje mbresëlënëse që nga viti 2006, madje edhe gjatë kohëve të vështira. Rritja e TIA-s për vitin 2019 është shumë e kënaqshme dhe shënon një rritje prej dymbëdhjetë përqind në numrin e pasagjerëve për periudhën nga janari deri në shtator, në krahasim me të njëjtën periudhë të vitit të kaluar. Është kënaqësi të shoh trafikun në rritje, pasi një rritje e tillë është dëshmi e cilësisë së aeroportit tonë në tërësinë e tij. Kuptohet që volumi i trafikut paraqet sfida, pasi në çdo kohë operimi në TIA duhet të jetë i sigurt dhe i qëndrueshëm, duke siguruar një nivel të lartë të cilësisë së shërbimit dhe kënaqësisë së klientit. Për më tepër, TIA është një hallkë e rëndësishme e infrastrukturës së transportit në Shqipëri. Ne jemi të vetëdijshëm për përgjegjësinë tonë dhe mbështetemi në marrëdhëniet tona të qëndrueshme me Qeverinë e Shqipërisë dhe të gjithë partnerët tanë.

Një fokus i veçantë i këtij Buletini është përgjegjësia jonë ndaj mjedisit, si dhe ndaj çështjeve sociale ku del në pah ndjenja njerëzore e TIA-s dhe dëshira e saj për të punuar në një mjedis miqësor si për punonjësit ashtu edhe për pasagjerët dhe komunitetet lokale.

Efikasiteti i energjisë, kursimi i energjisë dhe reduktimi i emetimeve të karbonit tashmë luajnë një rol kyç në strategjinë e biznesit dhe zhvillimin e kompanisë. Sigurimi i burimeve dhe informacionit, si dhe përfshirja e grupit menaxhues dhe punonjësve, ku secilit prej tyre u kërkohet të arrijnë këto objektiva, është një aspekt tjetër i rëndësishëm i politikave të energjisë dhe mjedisit të Aeroportit.

TIA është një aeroport i akredituar për karbonin në nivelin e Reduktimit të gjurmës së emetimit të karbonit. Akreditimi i Aeroportit për Karbonin është një certifikim i aeroporteve për menaxhimin e karbonit. Programi vlerëson përpjekjet e aeroporteve për të menaxhuar dhe reduktuar emetimet e tyre të karbonit, me katër nivele vlerësimesh, përkatësisht Përcaktimi, Reduktimi, Optimizimi dhe Neutralizimi.

Kompania ka ndërmarrë gjithashtu një sërë masash për optimizimin dhe zgjerimin e flotës dhe

Pajisjeve të Shërbimit në Tokë, ndriçim eficient në instalimet e reja, përmirësime të kondicionimit në ndërtesat e aeroportit.

TIA është thellësisht e fokusuar në përgjegjësinë e saj sociale. Gjatë dy viteve të fundit, ajo ka mbështetur nismën humanitare të World Vision Albania & Kosovo për të ndihmuar fëmijët me aftësi të kufizuara që jetojnë në fshatra të largëta, si dhe nismën Tungjatjeta, si pjesë e programit World Vision, e cila ka për qëllim rritjen e ndërgjegjësimit për nevojën për t'u ardhur në ndihmë fëmijëve të lënë në harresë nga shërbimet sociale dhe kujdesi shëndetësor.

Lexuesit tanë në vijim do të gjejnë një përshkrim të kontributeve të TIA-s për një mjedis të sigurt dhe social, si dhe hapat e rëndësishëm të ndërmarrë për ta kthyer Aeroportin, një vend kaq i veçantë, në një vend simbol të takimit të udhëtarëve që zgjedhin të udhëtojnë me avion nga Shqipëria.

Lexim të këndshëm,

Constantin von Alvensleben,  
*Drejtor i Përgjithshëm Ekzekutiv*



# Integrated Management System

## Sistemi i Integruar i Menaxhimit



**TIRANA** International Airport (TIA) uses an integrated environmental, energy and quality management system as per international standards ISO 14001, ISO 50001 and ISO 9001. This means that the company follows very carefully an entire process that covers everything from policy statements to improvement actions.

In recognising the importance of maintaining and enhancing the quality of the environment in its neighbourhoods, in Albania and more widely, TIA has continued implementation of its environmental programmes on natural resource management, including energy use and good control of greenhouse gas emissions, integrated waste management and environmental awareness.

In 2018, TIA demonstrated its commitment to complying with the applicable legislation, environmental permits and respective company procedures, as well as to continuously improving its environmental performance. TIA reviews and updates periodically the objectives and targets laid out in the updated Environmental, Health & Safety and Social Action Plan (EHSSAP).

TIA implemented many important projects in 2018, consisting of major repairs to airside assets aiming at operation and security improvement, safety and emergency improvement, asset replacement, rehabilitation of offices and buildings, as well as new investments targeting quality service performance and regulatory compliance.

**TIRANA** International Airport (TIA) përdor një sistem të menaxhimit të mjedisit, energjisë dhe cilësisë i cili është në përputhje me standardet ndërkombëtare ISO 14001, ISO 50001 dhe ISO 9001. Kjo do të thotë se kompania ndjek me shumë kujdes një proces të tërë, i cili mbulon gjithçka nga përcaktimet e politikës në masat e përmirësimit.

Duke njohur rëndësinë e ruajtjes dhe rritjes së cilësisë së mjedisit në zonat përreth saj, në Shqipëri dhe më gjerë, TIA ka vazhduar implementimin e programeve të saj mjedisore në menaxhimin e burimeve natyrore, përfshirë përdorimin e energjisë dhe kontrollin e mirë të emetimeve të gazrave serrë, menaxhimin e integruar të mbetjeve dhe ndërgjegjësimin mjedisor.

Gjatë vitit 2018, TIA demonstroi përkushtimin e saj për të zbatuar legjislacionin e aplikueshëm, lejet mjedisore dhe procedurat përkatëse të kompanisë, si dhe edhe për të përmirësuar më tej performancën e saj mjedisore.

TIA rishikon dhe përditëson në formë periodike objektivat dhe qëllimet e parashtruara në Planin e Azhornuar të Mjedisit, Shëndetit, Sigurisë, si dhe Aktiviteteteve Sociale (EHSSAP).

Në vitin 2018, TIA implementoi shumë projekte të rëndësishme të cilat konsistojnë në riparime të konsiderueshme në asetet e saj në zonën ajrore duke synuar përmirësime në operimin, sigurinë fizike, teknike dhe gadishmërinë për emergjencat, zëvendësimin e aseteve, rehabilitimin e zyrave dhe ndërtimeve si dhe investimeve të reja të cilat kanë për qëllim performancën cilësore të shërbimeve dhe përputhshmërinë rregullatore.

Environment Impact Assessments are carried out in the frame of new construction projects that consist of new buildings and airside infrastructure.

TIA has continued implementation of its Energy and Carbon Reduction Action Plan for achievement of objectives and targets for energy consumption reduction and increase in energy efficiency. Last year, in terms of energy efficiency (including all fuel and electricity), consumption per traffic unit decreased by 34 percent compared to 2011, and ten percent compared to 2017.

As part of the European airport industry response to the challenge of climate change and in recognition of the efforts made to manage energy optimisation and reduce carbon CO<sub>2</sub> emissions, TIA, has since 2011, continued to be part of the @AirportCO<sub>2</sub> movement for climate, attaining accreditation at Level II Reduction, issued by Airports Council International for Europe.

Furthermore, TIA has joined the green initiative undertaken by Tirana Municipality for a greener city, donating two waste trucks to the municipality, as well as 100 trees for planting in the capital city, pledging its social responsibility for a green city.

Monitoring of all environmental parameters on noise, air quality, wastewater and waste are carried out in compliance with the respective standards.

Based on the Performance Standard Monitoring results for the period January-December 2018, the Airport's compliance with IATA level of service standard C and performance standards and criteria specified in the Schedule 36 of the Concession Agreement are identified and stated clearly.

The overall level of satisfaction for Airport services and facilities continues to be positive, rated satisfactory based on the opinion of passengers through comment cards and the feedback of airlines through questionnaires.

TIA has launched the initiative the Airport Is You, intending to bring people closer to the Airport in an atmosphere where everyone feels part of this symbolic place, where one could meet the famous and the less well-known passing through, traveling onwards or being welcomed in a setting of art, creativity, excellent architecture, social issues and good communication. TIA has established a Strategic Platform for Social Media using all social networks, providing a great opportunity to establish an even better customer service by gathering input, answering questions and listening to the feedback, providing for a better understanding of what works and what does not, and going a long way towards promoting the public image of the Airport.

Several activities have been carried out that raise awareness and improve communication and participation with staff and airport stakeholders concerning environmental awareness, development of local communities, and humanity initiatives for people in need, as well as a campaign against violence against women and girls.

## LEGAL COMPLIANCE

TIA performs its activity following all applicable legislation, legal requirements, and standards. The Company maintains and updates an Environmental Legal Register of environmental permits and related documents, aiming to ensure that environmental issues, processes and respective changes are evaluated properly and managed responsibly and in accordance with TIA's environmental policy and objectives.







Vlerësimet e ndikimit në mjedis kryhen në kuadrin e projekteve të reja të ndërtimit, të cilat konsistojnë në ndërtesa të reja dhe infrastrukturë ajrore.

TIA ka proceduar me zbatimin e Planit të saj të Veprimit të Reduktimit të Energjisë dhe Karbonit për arritje të objektivave dhe qëllimeve për zvogëlimin e konsumit të energjisë dhe rritje të efikasitetit të energjisë. Vitin e kaluar, përsa i përket eficiencës së energjisë (duke përfshirë të gjithë karburantin dhe energjinë elektrike), konsumi për njësi trafiku është ulur me 34 përqind krahasuar me vitin 2011, dhe me 10 përqind krahasuar me vitin 2017.

Si pjesë e përgjigjes së industrisë europiane të aeroporteve ndaj sfidës së ndryshimit klimatik dhe në njohje të përpjekjeve të saj për të menaxhuar optimizimin e energjisë dhe zvogëluar emetimet e karbonit, TIA, që prej vitit 2011 vazhdon të jetë pjesë e lëvizjes @AirportCO<sub>2</sub> për klimën, e akredituar për Nivelin II të Reduktimit nga nga Këshillit Ndërkombëtar European të Aeroporteve.

Për më tepër, TIA i është bashkuar nismës së gjelbër të ndërmarrë nga Bashkia e Tiranës për një qytet më të gjelbër, duke i dhuruar bashkisë dy kamionë për grumbullimin e mbetjeve, si dhe 100 pemë për t'u mbjellë në kryeqytet, në vazhden e përgjegjësisë së saj sociale për një qytet të gjelbër. Gjithashtu, monitorimi i të gjithë parametrave mjedisorë në lidhje me zhurmën, cilësinë e ajrit, ujrat e ndotura dhe mbetjet kryhet në përputhje me standardet përkatëse.

Bazuar në rezultatet e Monitorimit të Standardeve të Performancës për periudhën Janar-Dhjetor 2018 Aeroporti ka përmbushur standardin e shërbimit sipas IATA - niveli C, dhe standardet e kriteret e performancës të specifikuara në Shtojcën 36 të Marrëveshjes së Koncesionit.

Niveli i përgjithshëm i kënaqësisë me shërbimet dhe facilitetet e Aeroportit vazhdon të jetë pozitiv në nivel të kënaqshëm në përputhje me opinionet e pasagjerëve të marrë nëpërmjet fletëve të përshtypjeve dhe opinionin e shoqërive ajrore nëpërmjet pyetësorëve.

TIA prezantoi nismën "Aeroporti je Ti" me synimin për t'i sjellë njerëzit pranë aeroportit në një dimension tjetër, ku secili të ndjehet pjesë dhe të bashkëpunojë me të njohur dhe të panjohur që kalojnë rastësisht në TIA, për të udhëtuar dhe për t'u përshëndetur, nëpërmjet artit, krijimtarisë, arkitekturës dhe komunikimit të mirë. TIA ka krijuar një Platformë Strategjike për Mediat Sociale duke përdorur të gjitha rrjetet sociale si një mundësi e shkëlqyer për ofrimin e një shërbimi edhe më të mirë ndaj klientit nëpërmjet mbledhjes së informacioneve, përgjigjeve dhe opinionëve, për të kuptuar më mirë se çfarë funksionon dhe çfarë nuk funksionon, si një hap i sigurt drejt promovimit të imazhit publik të Aeroportit.

Janë ndërmarrë një sërë aktiviteteve ndërgjegjësimi, për përmirësimin e komunikimit dhe pjesëmarrjes me stafin dhe palët e interesuara të aeroportit në lidhje me ndërgjegjësimin mjedisor, zhvillimin e komuniteteve lokale dhe nismat humanitare për njerëzit në nevojë, si dhe një fushatë kundër dhunës ndaj grave dhe vajzave.

## PËRPUTHSHMËRIA LIGJORE

TIA ushtron veprimtarinë e saj në përputhje me standardet, kërkesat ligjore dhe legjislationin e zbatueshëm. Kompania mban dhe përditëson një Regjistër Ligjor Mjedisor në lidhje me lejet mjedisore si dhe dokumentet e lidhura me qëllim për të siguruar që çështjet e mjedisit, proceset dhe ndryshimet përkatëse vlerësohen në formën e duhur si dhe menaxhohen me përgjegjësi dhe në përputhje me politikën dhe objektivat mjedisore të TIA-s.

# Environmental Monitoring and Management

## Menaxhimi dhe Monitorimi Mjedisor



**TIA's** environmental and energy policy sets out the company's position on environmental protection and identifies its priority areas.

The Company continuously does its best to comply with the applicable legislation and environmental permits and, further, tries to reduce the impact of its activities on the environment, by focusing its efforts on the priority areas of noise and air quality, climate protection, energy consumption, water, waste and biodiversity.

Alongside its environmental policy, TIA has set reduction and efficiency improvement targets for the areas of climate protection and energy.

Environmental performance is measured and monitored following the objectives and targets laid out in the updated EHSSAP, while the monitoring of all environmental indicators is conducted in compliance with environmental standards. Methodologies, monitoring and interpretation are carried out by an expert licensed through accredited laboratories and independent auditors.

The results from the monitoring of indicators measuring the standard environmental parameters of air quality, water quality and noise levels confirm that, once again, TIA is in full compliance with Albanian and European standards.

**Politika** e mjedisit dhe energjisë së TIA-s përcakton pozicionin e kompanisë në mbrojtjen e mjedisit si dhe identifikon zonat e saj të prioritetit.

Kompania bën vazhdimisht më të mirën për të zbatuar legjislacionin e aplikueshëm dhe lejet mjedisore dhe gjithashtu, përpiqet të zvogëlojë ndikimin e aktiviteteve të saj në mjedis duke fokusuar përpjekjet e saj në zonat e prioritetit të zhurmës dhe cilësisë së ajrit, mbrojtjes së klimës, konsumit të energjisë, ujit, mbetjeve dhe biodiversitetit.

Përveç politikës së saj të energjisë, TIA ka vendosur objektiva të reduktimit dhe përmirësimit të efikasitetit në fushën e mbrojtjes klimatike dhe energjisë.

Performanca mjedisore matet dhe monitorohet duke ndjekur objektivat dhe qëllimet e përcaktuara në Planin e Përditësuar të Mjedisit, Shëndetit, Sigurisë si dhe Aktiviteteve Sociale, dhe monitorimi i të gjithë treguesve mjedisorë kryhet në përputhje me standardet mjedisore. Metodologjitë, monitorimi dhe interpretimi kryhen nga ekspertë të licencuar, laboratorë të akredituar dhe auditorë të pavarur.

Rezultatet nga monitorimi i treguesve të cilët masin parametrat standarde mjedisore të cilësisë së ajrit, cilësisë së ujit dhe niveleve të zhurmës, edhe një herë, konfirmojnë se TIA është në përputhje të plotë me standardet Shqiptare dhe Europiane.



## NOISE MONITORING

The noise monitoring programme is carried out to estimate noise levels at the Airport and in its vicinity and to ensure that they are in compliance with TIA's procedures, WHO guidelines and Albanian and EU legal requirements.

In 2018, TIA continued to monitor noise levels using the permanent noise-monitoring system comprising two stationary instruments located at the ends of the runway. In addition, a mobile sound-level meter is employed in various places selected in accordance with the requirements set by the Airport and with the above-mentioned legal requirements.

The recorded measurements show the 24-hour noise levels over three time periods, as follows:

- daytime, 07:00-18:59
- evening, 19:00-22:59
- night-time, 23:00-06:59

Table 1 reports a summary of the noise measurements for each fixed noise-monitoring instrument, located at the northern and southern ends of the runway.

**Table 1. Noise-monitoring levels, 2018**

Instrument Location	Time	LAeq dBA, Equivalent sound level-A	LAmx dBA, Maximum sound level-A
<i>Limits in category areas with social economic activities (indoors and outdoors)</i>		70 (during 24hrs)	110
<b>TIA NORTH INSTRUMENT CR:243/4</b>	Day	58.3	89.7
	Evening	50.4	90.7
	Night	47.7	86.9
<b>TIA SOUTH INSTRUMENT CR:243/4</b>	Day	59.4	93.5
	Evening	52.1	86.5
	Night	46.5	84.2

**(LAeq)** Equivalent sound level is the indicator that measures the equivalent continuous sound pressure level, which is produced by all sound sources that exist within a certain area under a certain time and that would contain the same amount of acoustical energy as the A-weighted fluctuating sound measured over that period towards the frequency range of human hearing. **(LAmx):** The highest level of sound pressure as A-weighted. The peak noise level (instantaneous) reached by a single aircraft event.

The noise-monitoring results obtained were found to be within the limits defined in Guideline No. 8, dated 27.11.2007, 'On noise limits in specific environments', based on World Health Organisation (WHO) standards.

## AIR QUALITY MONITORING

In 2018, TIA measured and monitored the concentration of pollutants in the Airport atmosphere that can directly impact public health and the natural environment.

The main objective of this monitoring is to obtain information on pollutant concentrations that impact health and the environment, including the main parameters PM<sub>10</sub>, PM 2.5 (particulate matter of size <10µg and <2.5µg, respectively), CO (carbon monoxide), NO<sub>2</sub> (nitrogen dioxide), SO<sub>2</sub> (sulphur dioxide), O<sub>3</sub> (ozone), and Pb (lead).





## MONITORIMI I ZHURMAVE

Programi i monitorimit të zhurmave është bërë me qëllim për të vlerësuar nivelet e zhurmës në Aeroporti dhe në afërsi të tij, si dhe për të siguruar se ato janë në përputhje me procedurat e TIA-s, udhëzimet e Organizatës Botërore të Shëndetit, si dhe kërkesat ligjore të Shqipërise dhe ato të Bashkimit Europian.

Në vitin 2018, TIA vazhdoi të monitoronte nivelet e zhurmës duke përdorur sistemin permanent të monitorimit të zhurmës i cili përbëhet nga dy instrumente monitorimi fikse të vendosura në fundet e pistës. Gjithashtu, një aparat matës i lëvizshëm për nivelin e zhurmës është aktivizuar në disa vende të përzgjedhura në përputhje me kërkesat e përcaktuara nga Aeroporti si dhe kërkesat ligjore të lartpërmendura.

Matjet e regjistruara tregojnë nivelet e zhurmës gjatë 24 orëve në tre periudha kohore, si më poshtë:

- gjatë ditës, 07:00-18:59
- gjatë mbrëmjes, 19:00-22:59
- natën, 23:00-06:59

Në Tabelën 1 është paraqitur një përmbledhje e matjeve të zhurmës për çdo instrument të fiksuar të monitorimit të zhurmës, i vendosur në fundet veriore dhe jugore të pistës.

Tabela 1. Nivelet e monitorimit të zhurmës, 2018

Vendndodhja e Instrumentit	Koha	LAeq dBA, Niveli ekuivalent i matur në shkallën A	LAmx dBA, Niveli më i lartë i matur në shkallën A
<i>Limitet në kategorinë zona me aktivitetet social- ekonomik (brenda dhe jashtë)</i>		70 (gjatë 24orësh)	110
<b>TIA NORTH INSTRUMENT CR:243/4</b>	Ditë	58.3	89.7
	Mbrëmje	50.4	90.7
	Natë	47.7	86.9
<b>TIA SOUTH INSTRUMENT CR:243/4</b>	Ditë	59.4	93.5
	Mbrëmje	52.1	86.5
	Natë	46.5	84.2

**(LAeq)** Niveli ekuivalent i matur në shkallën A: është treguesi që mat nivelin ekuivalent të ponderuar të presionit të tingullit, i cili prodhohet nga të gjitha burimet e tingullit që ekzistojnë brenda një zone të caktuar, brenda një kohe të caktuar dhe që përmbajnë të njëjtën energji akustike të nivelit të shkallës A të rregulluar në frekuencën e dëgjimit që perceptohet nga njeriu.

**(LAmx):** Niveli më i lartë i presionit të tingullit i matur në shkallën A të rregulluar në frekuencën e dëgjimit që perceptohet nga njeriu. Niveli kulm i zhurmës (i menjëhershëm) i arritur nga një ngjarje e vetme aeroplanësh.

Rezultatet e monitorimit të zhurmës të arritura u konstatuan të ishin brenda kufijve të përcaktuar në Udhëzimin Nr. 8, datë 27.11.2007, 'Për kufijtë e niveleve të zhurmave në mjedise specifike, bazuar në standardet e Organizatës Botërore të Shëndetit (WHO).

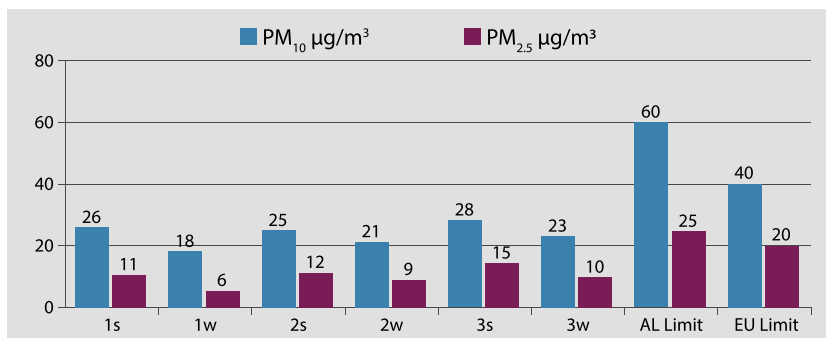
Monitoring of air quality is carried out in conformity with the legislation in force, TIA procedures and other regulations to check compliance with Albanian and EU standards.

The results provide an indication of the levels of particular species of pollutants at three indoor and outdoor locations during the specified assessment periods. Monitoring of air quality is carried out during peak season (s, summer) and non-peak season (w, winter), at the following sites:

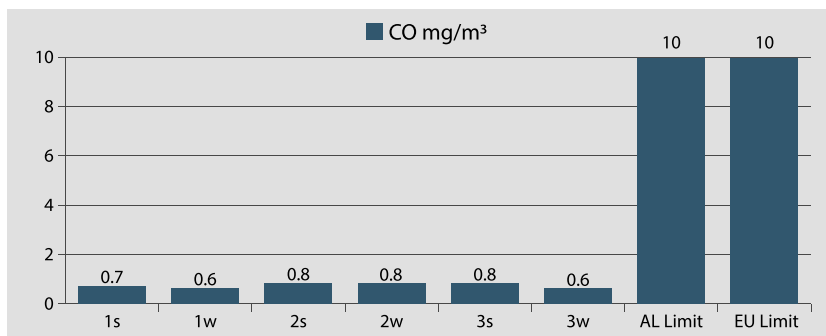
- No. 1, Airside Area (outdoor air)
- No. 2, Landside Parking (outdoor air)
- No. 3, Passenger Terminal (indoor air).

The results obtained are lower than the country limits given in Decision of the Council of Ministers (DCM) No. 803, dated 04.12.2003, 'On the norms of air quality' and EU allowable limits.

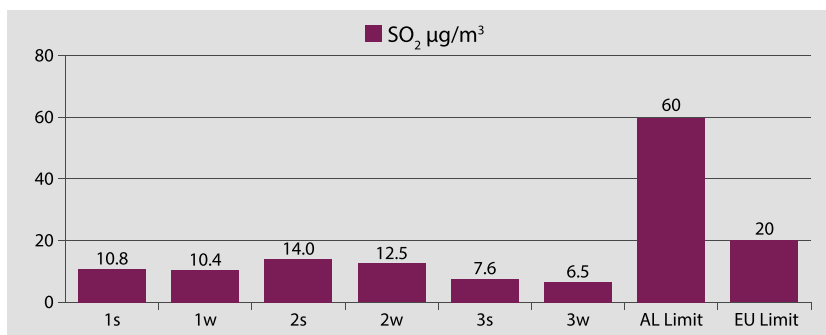
The level of the main parameters for each monitoring site and respective standards are shown in the graphs in Figure 1.



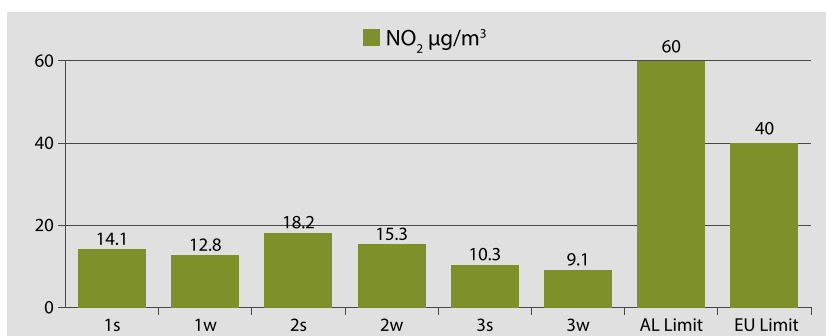
*PM<sub>10</sub>, PM<sub>2.5</sub> - Particulate matter of size / Grimca të masës <10 µg & <2.5µg*



*CO - Carbon monoxide/Monoksid Karboni*



*SO<sub>2</sub> - Sulphur dioxide/Sulfur dioksidi*



*NO<sub>2</sub> - Nitrogen Dioxide/Dioksid nitrogeni*

**Figure 1. Measured Air Quality Parameters versus Standard Limits, 2018**

**Figura 1. Grafikët e Parametrave të Matur të Cilësisë së Ajrit kundrejt Kufijve të Standardeve, 2018**



## MONITORIMI I CILËSISË SË AJRIT

Në vitin 2018, TIA ka matur dhe monitoruar përqendrimin e ndotësve në atmosferën e Aeroportit të cilët mund të ndikojnë në mënyrë të drejtpërdrejtë në shëndetin publik dhe mjedisin natyror.

Objektivi kryesor i këtij monitorimi është marrja e informacionit në përqendrimin e ndotësve të cilët ndikojnë në shëndet dhe në mjedis, duke përfshirë parametrat kryesorë  $PM_{10}$ ,  $PM_{2.5}$  (grimca të masës  $<10\mu g$  dhe  $<2.5\mu g$ , përkatësisht), CO (monoksid karboni),  $NO_2$  (dioksid nitrogjeni),  $SO_2$  (dioksid sulfuri),  $O_3$  (ozone), dhe Pb (plumb).

Monitorimi i cilësisë së ajrit kryhet në përputhje me legjislacionin në fuqi, procedurat e TIA-s si dhe rregulloret e tjera për të kontrolluar përputhshmërinë me standardet e Shqipërisë dhe Bashkimit Europian.

Rezultatet japin një informacion në lidhje me nivelet aktuale të tipeve të veçanta të ndotësve në tre vendndodhje të brendshme dhe të jashtme gjatë periudhës së përcaktuar të vlerësimit. Monitorimi i cilësisë së ajrit është kryer gjatë sezonit të fluksit më të lartë (verë) dhe sezonit jo të fluksit (dimër), në zonat e monitorimit si më poshtë:

- Nr. 1, Zona Ajrore (ajër i jashtëm)
- Nr. 2, Parkimi i Zonës Tokësore (ajër i jashtëm)
- Nr. 3, Terminali i Pasagjerëve (ajër i brendshëm)

Rezultatet e përfituara janë më poshtë se kufizimet e përcaktuara për vendin në Vendimin e Këshillit të Ministrave (VKM) Nr. 803, datë 04.12.2003, 'Për normat e cilësisë së ajrit' si dhe kufijtë e lejueshëm në Bashkimin Europian.

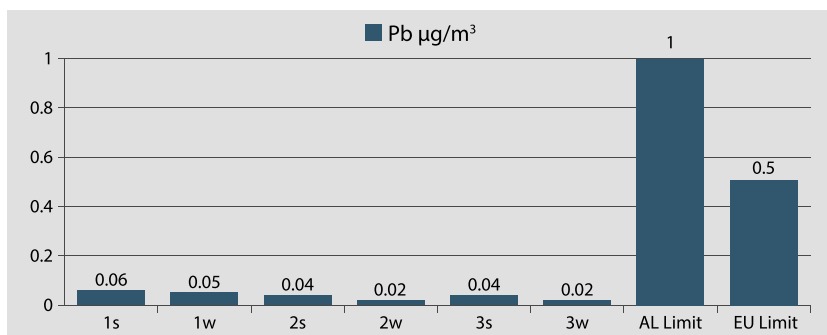
Niveli i parametrave kryesorë për secilën zonë monitorimi dhe standardet përkatëse janë paraqitur në grafikët në Figurën 1.

## KLIMA GLOBALE

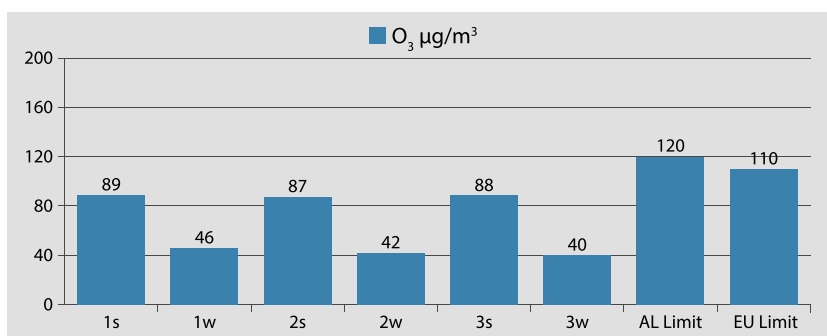
Mbrojtja e klimës globale është një nga sfidat më të rëndësishme me të cilat po përballet shoqëria. Në mbarë botën vlerësohet se emetimet totale të  $CO_2$  të aviacionit përbëjnë 2% të ndikimit të emetimeve globale në ndryshimet klimatike. Nga kjo shifër, operimet e vetë aeroporteve llogariten vetëm deri në 5%, por aeroportet janë të prirur për të parandaluar emetimet e tyre të gazrave serrë.

TIA e konsideron me rëndësi të veçantë ndërmarrjen e masave për të zvogëluar gjurmët e karbonit pavarësisht masës së kontributit të saj. Si pjesë e përgjigjes së industrisë së aeroporteve ndaj sfidës së ndryshimit klimatik, TIA, që prej vitit 2011 vazhdon të jetë pjesë e nismës dhe aktualisht është akredituar me sukses për Nivelin II të Reduktimit në njohje të përpjekjeve të saj për të menaxhuar dhe zvogëluar emetimet e karbonit.

**Pb -Lead/Plumb**



**$O_3$  - Ozone/Ozoni**



**Figure 1. Measured Air Quality Parameters versus Standard Limits, 2018**

**Figura 1. Grafikët e Parametrave të Matur të Cilësisë së Ajrit kundrejt Kufijve të Standardeve, 2018**

## GLOBAL CLIMATE

Protecting the global climate is one of the most important challenges facing society. Worldwide it is estimated that aviation's total CO<sub>2</sub> emissions account for 2% of global emissions' impact on climate change. Of that figure, airport own operations account for only up to 5%, but, nevertheless, airports are keen to tackle their greenhouse gas emissions.

TIA considers as very important the taking of action to reduce its carbon footprint, independently of the size of its contribution. As part of the airport industry's response to the challenge of climate change, TIA has been part of the initiative since 2011, and currently is awarded airport carbon accreditation certificate level 2 Reduction in recognition of the efforts to manage and reduce CO<sub>2</sub> emissions.

TIA can produce both direct emissions (Scope 1) and indirect emissions (Scope 2). However, together, these two different types of sources account for a small part of the total emissions at the Airport. All other emissions fall within Scope 3, with the vast majority of these attributable to aircraft.

The total calculated and validated carbon footprint for TIA in 2017 was 1,199 tons of CO<sub>2</sub>. The emissions for years 2011-2018 are reported in Table 2.

**Table 2. Annual emissions of CO<sub>2</sub>, 2011-2018**

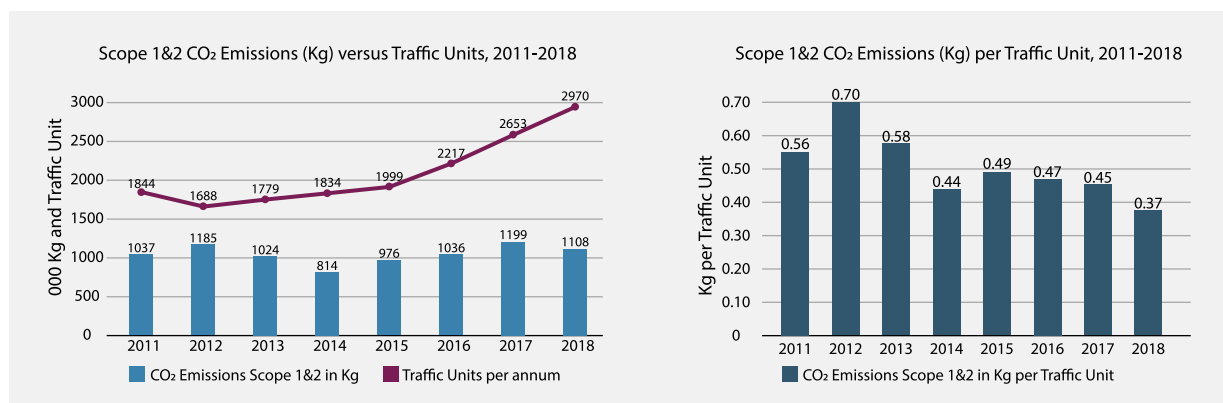
	Annual emissions of CO <sub>2</sub> (tons)							
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Scope 1</b> (direct emissions)	963.80	1116.00	982.10	773.93	936.00	993.70	1,153.00	1,058.60
<b>Scope 2</b> (indirect emissions)	73.62	69.01	41.40	39.36	40.00	41.90	45.90	49.30
<b>Total</b> (Scope 1 & 2)	<b>1,037.42</b>	<b>1,185.01</b>	<b>1,023.50</b>	<b>813.30</b>	<b>976.00</b>	<b>1035.60</b>	<b>1,198.90</b>	<b>1,107.90</b>

The largest CO<sub>2</sub> emission sources at TIA are Scope 1 (owned and controlled sources of CO<sub>2</sub> direct emissions), including heating boilers, TIA ground support equipment, emergency power and fleet vehicles, accounting for 96 percent, compared with Scope 2 (indirect emissions such as purchased electricity), accounting for four percent, particularly low because of the very low emission factor of hydropower electricity in Albania.

In 2018, TIA was again listed among carbon-accredited airports at level 2: Reduction. These efforts form part of the airport industry response to the challenge of climate change. The figures are based on 2017 data for amounts of electricity and fuels consumed, heat produced and the respective emission factors.

**Figure 2. Scope 1 and Scope 2 CO<sub>2</sub> emissions compared with traffic units, 2011-2018**

**Figura 2. Emetimet e CO<sub>2</sub> të Kategorisë 1 dhe Kategorisë 2 krahasuar me njësitë e trafikut, 2011-2018**



TIA mund të gjenerojë si emetimet e drejtpërdrejta (Kategoria 1) ashtu dhe emetimet jo të drejtpërdrejta (Kategoria 2). Megjithatë, këto dy burime të emetimit përbëjnë një pjesë të vogël të të gjitha emetimeve totale në Aeroport. Të gjitha emetimet e tjera i përkasin Kategorisë 3, me pjesën më të madhe të tyre që i atribuohen avionit.

Gjurma totale e përlogaritur dhe e vërtetuar e karbonit për TIA-n në vitin 2017 ishte 1,198.9 ton CO<sub>2</sub>. Emetimet për vitet 2011-2018 janë raportuar në Tabelën 2.

**Tabela 2. Emetimet vjetore të CO<sub>2</sub>, 2011-2018**

	Emetimet vjetore të CO <sub>2</sub> (ton)							
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Kategoria 1</b> (Emetimet e drejtpërdrejta)	963.80	1116.00	982.10	773.93	936.00	993.70	1,153.00	1,058.60
<b>Kategoria 2</b> (Emetimet jo të drejtpërdrejta)	73.62	69.01	41.40	39.36	40.00	41.90	45.90	49.30
<b>Totale</b> (Kategoria 1 & 2)	<b>1,037.42</b>	<b>1,185.01</b>	<b>1,023.50</b>	<b>813.30</b>	<b>976.00</b>	<b>1035.60</b>	<b>1,198.90</b>	<b>1,107.90</b>

Burimet më të mëdha të emetimit të CO<sub>2</sub> në TIA janë Kategoria 1 – emetime të drejtpërdrejta të burimeve të CO<sub>2</sub> – duke përfshirë kaldajat e ngrohjes, pajisje të shërbimit në tokë të TIA-s, gjeneratorët e emergjencës për energji elektrike dhe automjete të flotës, të cilat përbëjnë 96 përqind, krahasuar me Kategorinë 2 – emetimet jo të drejtpërdrejta si për shembull energjia elektrike e blerë – që përbëjnë 4 përqind, pjesërisht e ulët për shkak të faktorit shumë të ulët të emetimit të burimit të energjisë elektrike nga hidrocentralet në Shqipëri.

Në vitin 2018, TIA u rendit ndërmjet aeroporteve të akredituara për karbonin, duke mbajtur certifikatën e saj vjetore në nivelin 2 të akreditimit për Reduktim. Këto përpjekje nga ana e industrisë së aeroportit i përgjigjen sfidës së ndryshimit të klimës. Këto shifra bazohen në të dhënat e vitit 2017 për sasinë e energjisë elektrike dhe karburanteve të konsumuar, si dhe ngrohjes së prodhuar dhe faktorëve përkatës së emetimit.

Në vijim të Planit të Veprimit të Menaxhimit të Energjisë 2011-2015, Plani i Menaxhimit të Energjisë dhe Karbonit 2015-2018 ka themeluar treguesit kryesorë të energjisë dhe karbonit me një objektiv prej 0.51 kg të CO<sub>2</sub> për njësi trafiku arritur rreth vitit 2018 krahasuar me 0.56 kg të CO<sub>2</sub> për njësi trafiku për vitin bazë 2011, në momentin që ndodhi përlogaritja e parë e gjurmës së karbonit.

Figura 2 tregon ndryshimin në njësitë e trafikut të TIA-s (numri i pasagjerëve dhe kg e kargos), emetimet totale CO<sub>2</sub> të Kategorisë 1 dhe 2, si dhe emetimet e Kategorisë 1 dhe 2 CO<sub>2</sub> për njësi trafiku nga viti 2011 deri në vitin 2018.

Grafikët tregojnë se tendenca në gjurmën totale të Aeroportit në tre vitet e fundit varion nga 1,100-1,200 ton dhe gjurmët e karbonit për njësi trafiku variojnë nga 0,4-0,5 kg, ku të dhënat e vitit 2018 janë llogaritje të pa certifikuara.

## MENAXHIMI I ENERGJISË

TIA ka proceduar me zbatimin e Planit të saj të Veprimit të Reduktimit të Energjisë dhe Karbonit 2011-2018 për arritje të objektivave dhe qëllimeve për zvogëlimin e konsumit të energjisë dhe rritje të efikasitetit të energjisë, ndërkohë rishikimi përfshin Plan të Menaxhimit të Karbonit të TIA-s për tre vitet e ardhshme.

Më poshtë janë renditur disa nga projektet dhe aktivitetet e implementuara gjatë vitit 2018:

- zgjerimi i flotës së Shërbimeve në Tokë, me dy autobusë të rinj dhe një furgon, ambulift, pajisje për heqjen e akullit, vinç hidraulik, tre automjete operacionale për sektorët shërbimit e drejtimit të avionit në vend qëndrim.
- instalimi i kondicionerëve të veçantë me invertera
- instalimi i ndriçimit të ri LED të emergjencës në ndërtesën e administratës, ndër të tjera
- studim fizibiliteti i modifikimit të të gjithë sistemit të ndriçimit të brendshëm dhe të jashtëm nëpërmjet zëvendësimit me llamba efikase dhe instalimet përkatëse.

Përmirësimet e infrastrukturës së TIA-s dhe progresi me procesin e menaxhimit të karburantit për optimizimin e përdorimit të energjisë tregojnë rezultate të mira. Në vitin 2018, TIA konsumoi rreth shtatë



Following the Energy Management Action Plan 2011-2015, the Energy Carbon Management Plan 2015-2018 established energy and carbon key performance indicators with a target of 0.51 kg of CO<sub>2</sub> per traffic unit achieved by 2018 compared with 0.56 kg of CO<sub>2</sub> per traffic unit for the baseline year of 2011, when the first carbon footprint calculation took place.

Figure 2 shows the change in TIA traffic units (number of passengers and kg of cargo), total Scope 1 and 2 CO<sub>2</sub> emissions, and Scope 1 and 2 CO<sub>2</sub> emissions per traffic unit from 2011 to 2018.

The graphs show that the trend in the Airport's total footprint in the last three years is in the range of 1,100-1,200 tonnes and the carbon footprint per traffic unit is in the range of 0.4-0.5 kg, where 2018 data comprise non-validated calculations.

## ENERGY MANAGEMENT

TIA has continued with implementation of its Energy and Carbon Reduction Action Plan 2011-2018 for achievement of the objectives and targets for energy consumption reduction and an increase in energy efficiency. Meanwhile, the review covers the Airport's Carbon Management Plan for the next three years.

Some of the projects and activities implemented during 2018 include the following:

- enlargement of the Ground Handling fleet, with new two buses and a van, ambulift, de-icing equipment, cherry picker, three operational ramp and follow-me vehicles
- installation of new standalone air conditioners with inverters
- installation of new emergency LED lighting in the administration building, among others
- feasibility study on modification of all indoor and outdoor lighting systems with replacement with efficient lamps and fittings.

TIA's infrastructure improvements and progress with its fuel management process for optimisation of energy use has shown good results. In 2018, TIA consumed about seven percent more energy than in the baseline year of 2011, mostly because of greater fleet fuel consumption and electricity used for air conditioning and ventilation, while at the same time having served 60 percent more passengers and traffic units. A larger number of cooling degree days is the main reason for the increase in energy consumption, specifically for cooling inside the passenger terminal and other buildings.

Last year, in terms of energy efficiency (including all fuel and electricity) consumption per traffic unit decreased by 34 percent compared to 2011, and ten percent compared to 2017, with an energy consumption per traffic unit of 3.7 kwh.

### European recognition

The efforts made by the Airport to reduce air emissions have received European recognition. In 2018, TIA was again successful in achieving level 2 of Airport Carbon Accreditation (ACA). This scheme of Airport Council International Europe (ACI), the professional association of airport operators, is an important management tool used by the Airport for improving air quality. The scheme encourages airports to report on CO<sub>2</sub> emissions in a unified manner, providing them with a sound basis for the development of reduction initiatives.

ACA comprises four different levels. The first level involves the creation of an externally audited carbon footprint covering the Airport company's own emissions. This includes emissions from the consumption of heating fuel, fuel for service and company vehicles (Scope 1, according to the Greenhouse Gas protocol) and purchased electricity (Scope 2).

At level 2 measures are developed to reduce these carbon emissions. At level 3 the Airport outlines all of its CO<sub>2</sub> emissions. It then considers not only its own emissions but also those of its partners: airlines and other third parties. This joint approach to developing measures for limiting CO<sub>2</sub> emissions is essential at this level. The fourth and highest level is granted to those airports that have become entirely carbon neutral.

## WATER AND WATER PROTECTION

The purpose of TIA's water monitoring programme is to assess the quality of potable water and treated wastewater, surface and ground water, while at the same time also controlling water consumption and preventing any situation that might lead to pollution.

TIA – in compliance with the Albanian legislation on public health and its respective procedure on Water Quality Monitoring – has conducted physico-chemical and bacteriological analyses of



përqind më shumë energji sesa në vitin bazë 2011, kryesisht për shkak të një flote më të madhe të konsumit të karburantit dhe energjisë elektrike të përdorur për kondicionimin dhe ventilimin, ndërsa në të njëjtën kohë ka shërbyer 60 përqind më shumë pasagjerë dhe njësi trafiku. Arsyeja kryesore për rritjen e konsumit të energjisë është shtimi i numrit të ditëve të ftohjes, veçanërisht për ftohjen e ambienteve brenda terminalit të pasagjerëve dhe ndërtesave të tjera.

Vitin e kaluar, përse i përket eficiencës së energjisë (duke përfshirë të gjithë karburantin dhe energjinë elektrike) konsumi për njësi trafiku është ulur me 34 përqind krahasuar me vitin 2011 dhe me 10 përqind krahasuar me vitin 2017, me një konsum energjie për njësi trafiku 3.7 kwh.

## Njohje nga Europa

Përpjekjet e bëra nga Aeroporti për të reduktuar emetimet e ajrit kanë marrë njohje nga Europa. Në vitin 2018, TIA ishte sërish e suksesshme në arritjen e nivelit 2 të Akreditimit të Aeroportit për Karbonin (ACA). Kjo skemë e Këshillit Ndërkombëtar European të Aeroportit (ACI), shoqata profesionale e operatorëve të aeroportit, është një mjet i rëndësishëm menaxhimi i përdorur nga Aeroporti për përmirësimin e cilësisë së ajrit. Skema nxit aeroportet të raportojnë për emetimet e CO<sub>2</sub> në mënyrë të unifikuar duke iu dhënë atyre një bazë të fortë për zhvillimin e nismave të reduktimit.

ACA përbëhet nga katër nivele të ndryshme. Niveli i parë përfshin krijimin e një gjurmë karboni të audituar nga jashtë e cila mbulon emetimet e vetë kompanisë së Aeroportit. Kjo mbulon emetimet nga konsumi i karburantit të ngrohjes, karburant për shërbime dhe makinat e kompanisë (Kategoria 1, sipas Protokollit të Gazrave që shkaktajnë efektin Serrë) dhe energjisë elektrike të blerë (Kategoria 2).

Në nivelin 2, masat janë zhvilluar për të zvogëluar këto emetime të karbonit. Në nivelin 3, Aeroporti parashtron të gjitha emetimet e tij të karbonit (Kategoria 3). Ai, me pas nuk konsideron vetëm emetimet e tij por edhe të partnerëve të tij: shoqërive ajrore dhe palëve të treta të tjera. Kjo metodë e përbashkët për masat e zhvillimit për kufizimin e emetimeve të karbonit është e rëndësishme në këtë nivel. Niveli i katërt dhe më i larti i jepet atyre aeroporteve të cilët janë tërësisht neutral ndaj karbonit.

## UJI DHE MBROJTJA E TIJ

Qëllimi i programit të monitorimit të ujit të TIA-s është të vlerësojë cilësinë e ujit të pijshëm dhe ujrave të ndotura të përpunuar, ujrave të sipërfaqshme dhe të nëntokës, duke kontrolluar në të njëjtën kohë konsumin e ujit dhe duke parandaluar çdo situatë e cila mund të rezultojë në ndotje.

TIA, në përputhje me legjislacionin Shqiptar për shëndetin publik si dhe procedurën përkatëse për Monitorimin e Cilësisë së Ujit, ka kryer analiza fiziko-kimike dhe bakteriologjike të ujit të pijshëm. Raporti i analizave tregon se parametrat e ujit në vazhdimësi janë në përputhje me standardet Shqiptare të cilësisë së ujit.

TIA monitoron parametrat kryesorë të ujrave të ndotura përpara shkarkimit në Lumin Tërkuzë.

Monitorimi i ujrave të ndotura të TIA-s u krye bazuar në Vendimin e Këshillit të Ministrave (VKM) Nr. 177, datë 31.03.2005, 'Për normat e lejuara për shkarkimet e lëngshme dhe kriteret për ndarjen zonale mjedisore të lumenjve ose deteve', dhe lejen mjedisore të TIA-s PN-3871-07-2012 Nr. 6001/6 Prot.,

potable water. The report on the analyses shows that potable water parameters are continuously in compliance with Albanian water quality standards.

TIA monitors the main parameters of wastewater before discharge into the Terkuza River.

The monitoring of TIA's wastewater was conducted based upon DCM No. 177, dated 31.03.2005, 'On the permitted norms for liquid discharges and criteria for environmental zoning of rivers or sea waters', and TIA's environmental permit PN-3871-07-2012 No. 6001/6 Prot., dated 08.08.2012, and Identification No. 7380, reviewed through No. 4910 Prot., dated 26.07.2016 with Identification No. 2247 for the construction and operation of a wastewater treatment plant issued by the Ministry of Environment.

In this regard, TIA continued implementation of the Plan for Environmental Management of the WWTP for it to conform to new environmental permit requirements. Training and periodic reporting to environmental authorities is undertaken.

Table 3 reports the results for parameters analysed during 2018, including Biochemical Oxygen Demand (BOD), Chemical Oxygen Demand (COD), Dissolved Oxygen (DO) and Suspended Solids, as well as pH (acidity-alkalinity), temperature and flow.

**Table 3. Measured parameters of wastewater and standard limits (2018)**

Indicator and month	Measured Parameters of Outlet Samples						
	pH	Temperature	BOD <sub>5</sub>	DO	COD	Suspended Solids	Flow
Unit	-	°C	mg/l	mg/l	mg/l	mg/l	m <sup>3</sup> /hr
Limit	6-9	±3	25	-	125	60	-
March	6.02	<0.1	10	8.9	17	3.2	5.41
September	7.60	<0.1	12	8.6	19	4.5	5.41
	Measured Parameters of Freshwater, River Terkuza						
Limit CEE/ CEEA/CE 78/659/	6-9	-	<6	>9	>15 very poor	<25	-
September	7.81	12.3	7	8.8	9	3.6	-

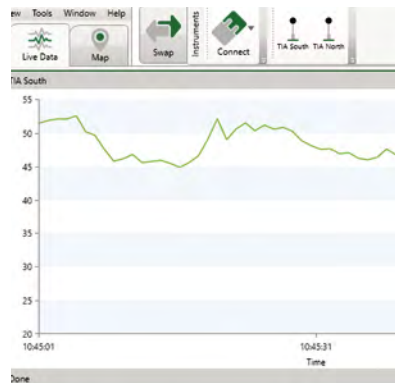
The sludge generated by WWTP, a volume of 66 m<sup>3</sup>, was transported and discharged for further treatment at Kavaja and Durrës WWTP by a duly licensed TIA subcontractor.

All members of the TIA community (employees, subcontractors, third parties) are responsible for maintaining water quality, using approved discharging points and proper use of chemicals and dangerous materials, as well as for water savings in their working area and facilities.

Site inspections and audits of third parties are conducted to monitor compliance with guidelines, standards and the legislation. Meanwhile, data on water consumption are maintained and evaluated on a regular basis.







datë 08.08.2012, si dhe Nr. Identifikimi 7380, rishikuar nëpërmjet Nr. 4910 Prot., datë 26.07.2016 me Nr. Identifikimi 2247 për ndërtimin dhe operimin e impiantit të trajtimit të ujrave të ndotura lëshuar nga Ministria e Mjedisit.

Në këtë kontekst, TIA vazhdoi zbatimin e Planit të Ri të Menaxhimit Mjedisor (WWTP) në mënyrë që ai të jetë në përputhje me kërkesat e reja të lejes mjedisore. Gjithashtu, është kryer trajnim dhe raportimi periodik tek autoritetet mjedisore.

Në Tabelën 3 janë raportuar rezultatet për parametrat e analizuar gjatë 2018 duke përfshirë Nevojat Biokimike për Oksigjen (BOD), Nevojat Kimike për Oksigjen (COD), Oksigjeni i Tretur (DO) dhe Lëndët e mbetura pezull si edhe pH (aciditet-alkalinitet), temperaturën dhe rrjedhën.

**Tabela 3. Parametrat e matur të ujrave të ndotur dhe kufinj të standardeve (2018)**

Treguesi dhe muaji	Parametrat për Mostrat e Shkarkimit						
	pH	Temperatura	BOD <sub>5</sub>	DO	COD	Lenda pezull	Rrjedha
<b>Njesia</b>	-	°C	mg/l	mg/l	mg/l	mg/l	m <sup>3</sup> /hr
<b>Limiti</b>	6-9	±3	25	-	125	60	-
<b>Mars</b>	6.02	<0.1	10	8.9	17	3.2	5.41
<b>Shtator</b>	7.60	<0.1	12	8.6	19	4.5	5.41
Parametrat për Ujrat e Lumit Terkuzë							
<b>Limiti CEE/ CEEA/CE 78/659/</b>	6-9	-	<6	>9	>15 shumë e keqë	<25	-
<b>Shtator</b>	7.81	12.3	7	8.8	9	3.6	-

Shllami i gjeneruar nga Impianti i Trajtimit të Ujrave të Ndotura, një volum prej 66 m<sup>3</sup>, është transportuar dhe shkarkuar për trajtim të mëtejshëm në Impiantin e Trajtimit të Ujrave të Ndotura të Kavajës dhe Durrësit nga një nënkontraktor i licensuar i TIA-s.

Të gjithë anëtarët të cilët përbëjnë komunitetin e TIA-s (si punonjësit, nënkontraktorët, palët e treta) janë përgjegjëse për ruajtjen e cilësisë së ujit, duke përdorur pika të miratuara shkarkimi si dhe përdorimin në formën e duhur të kimikateve dhe materialeve të rrezikshme si edhe për kursimin e ujit në ambientet dhe facilitetet e tyre të punës.

Inspektimet në zonë dhe auditimet e palëve të treta kryhen me qëllim për të monitoruar zbatimin e udhëzimeve, standardeve dhe legjislacionit. Ndërkohë, të dhënat për konsumin e ujit ruhen dhe vlerësohen vazhdimisht.

## MENAXHIMI I MBETJEVE

TIA ndërmerr aktivitetet e saj me fokus të veçantë në menaxhimin e mbetjeve nëpërmjet implementimit të një programi Ripërdor-Redukto-Riciklo, me qëllim zhvillimin e qëndrueshëm dhe sigurimin e zbatimit të legjislacionit dhe rregulloreve të mjedisit si edhe procedurat e TIA-s.

Koncepti i ndarjes së mbetjeve në burim përdoret për mbetjet e riciklueshme dhe ato jo të riciklueshme nëpërmjet ripërdorimit, reduktimit në volumin e mbetjeve të padiferencuara të cilat përfundojnë në vend grumbullime, trajtim i kontrolluar i mbetjeve të rrezikshme si dhe riciklim me qëllim reduktimin e emetimit të CO<sub>2</sub>, mbrojtje të mjedisit si dhe ruajtje të burimeve natyrore.

## WASTE MANAGEMENT

TIA undertakes its activities with special focus on waste management through implementation of a Reuse-Reduce-Recycle programme, aiming at sustainable development and ensuring compliance with environmental laws and regulations, as well as TIA's own procedures.

The concept of waste separation at source is used for both recyclable and non-recyclable waste through reuse, reduction in the volume of undifferentiated waste that ends up in landfills, controlled handling of hazardous waste and recycling aiming at reduction in CO<sub>2</sub> emissions, environmental protection and preservation of natural resources.

Urban waste is collected at respective waste collection points where containers for non-recycled and recycled waste are placed. The non-recycled waste is collected and transported every day by the respective licensed subcontractor.

Recycled waste is stored temporarily in a waste container placed at TIA's waste collection site for re-use by recycling companies. Other waste, such as used oil and used batteries, is collected separately in a specific area and further collected and transported by other companies.

TIA cooperates continuously with subcontracted licensed companies to provide a transportation service and disposal of urban, recyclable and hazardous waste, complying with the legislation in force including use of waste transfer registers.

In 2018, TIA collected and transferred the following approximate quantities of waste based on the service reports of subcontractors:

- urban waste (20 03 01), 685 ton
- paper and cardboard (20 01 01), 2 ton
- plastic (20 01 39), 2 ton
- waste oil (13 02 06), 2,900 kg
- medical waste (18 01 01 & 18 01 03), 10.85 kg

## NATURE AND LANDSCAPE

### Wildlife Management

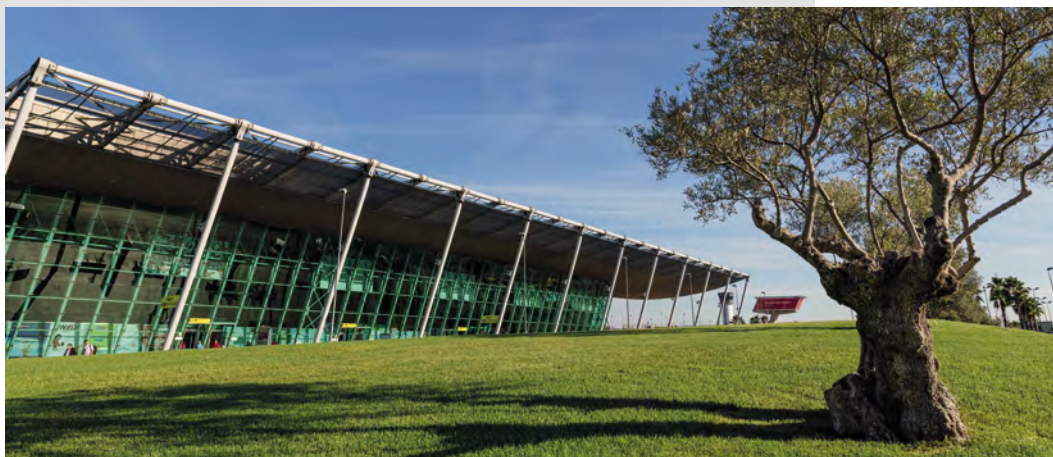
The airport's vast green spaces make it very attractive to birds, which can create a risk for air traffic. TIA's Wildlife Management Programme aims to protect environmentally sensitive features from the impacts of Airport operations. The key challenge is to balance competing interests, such as the safety of the operations and wildlife control with environmental protection. In this context, the aim is to reconcile TIA's nature policy with the strict safety regulations at the Airport.

The actions undertaken continually by TIA following the Airport's wildlife management programme consist mainly of preventive and mitigation measures in order to reduce wildlife activities in and around the airside area, including the following:

- continuous maintenance of the green airfield area by a qualified sub-contractor using new automated machinery and equipment for cutting grass and cleaning drainage channels
- modification of vegetation cover within the airfield area
- replacement of the whole of the airfield perimeter fence
- inspection and controlling for wildlife attractive food source areas in the neighbourhood
- observation and inspections related to activities of birds and other hazard wildlife
- continuous undertaking of 3D services (desinsection, derattization, disinfection) in both the airfield and landside areas
- wildlife awareness raising of airport stakeholders.

### Landscaping and Gardening

Throughout 2018, TIA continued its development and maintenance of landscaping and gardening. Planting of new trees, colourful seasonal flowers, bushes and grasses in areas around the Airport ensures pleasant views from most vantage points that are in harmony with the surrounding natural landscapes.



Mbetjet urbane grumbullohen në pikat përkatëse të grumbullimit, ku vendosen konteinerë për mbetjet e riciklueshme dhe jo të riciklueshme. Mbetjet jo të riciklueshme grumbullohen dhe transportohen çdo ditë nga nënkontraktori përkatës i licensuar.

Mbetjet e riciklueshme ruhen për një afat të shkurtër kohor në një konteiner mbetjesh të vendosur në zonën e grumbullimit të mbetjeve të TIA-s për ripërdorim nga kompanitë e riciklimit. Mbetjet e tjera si vaji i përdorur, bateri të përdorura dhe goma të përdorura grumbullohen më vete në një zonë specifike dhe më pas grumbullohen dhe transportohen nga kompanitë përkatëse.

TIA bashkëpunon vazhdimisht me kompanitë e nënkontraktuara të licensuara për të ofruar shërbimin e transportit dhe asgjësimin e mbetjeve urbane të riciklueshme dhe të dëmshme duke zbatuar legjislacionin në fuqi duke përfshirë përdorimin e regjistrave të transferimit të mbetjeve.

Në vitin 2018, TIA grumbulloi dhe transferoi sasi të mëposhtme të përafërta të mbetjeve bazuar në raportet e shërbimit të nënkontraktorëve:

- mbetje urbane (20 03 01), 685 ton
- letër dhe karton (20 01 01), 2 ton
- plastikë (20 01 39), 2 ton
- mbetje vaji (13 02 06), 2,900 kg
- mbetje mjekësore (18 01 01 & 18 01 03), 10.85 kg

## NATYRA DHE PEIZAZHI

### Menaxhimi i Kafshëve të Egra

Hapësirat e gjera të gjelbërta të aeroportit e bëjnë atë shumë tërheqës për zogjtë, çka mund të paraqesë rrezik për trafikun ajror. Programi i Menaxhimit të Kafshëve të Egra të TIA-s ka për qëllim të mbrojtë në aspektin mjedisor tipare të ndjeshme nga impakti i operimeve të Aeroportit. Sfidat kryesore është balancimi i interesave konkurrues si siguria e operimeve dhe kontrolli i kafshëve të egra me mbrojtjen e mjedisit. Në këtë kontekst, qëllimi është bashkërendimi i politikës natyrore të TIA-s me rregullat strikte të sigurisë në Aeroport.

Veprimet e ndërmarra në mënyrë të vazhdueshme nga TIA në vijim të programit të menaxhimit të kafshëve të egra të Aeroportit përbëhet kryesisht nga masa parandaluese dhe reduktuese me qëllim për të reduktuar aktivitetet e kafshëve të egra në dhe përreth zonës ajrore duke përfshirë si më poshtë:

- mirëmbajtje e vazhdueshme e ambienteve të gjelbërta të fushës ajrore nga një nënkontraktor i kualifikuar duke përdorur makineri dhe pajisje të reja automatike për prerjen e barit dhe pastrimin e kanaleve të kullimit
- modifikim i mbulimit të bimësisë brenda zonës së fushës ajrore
- zëvendësim i të gjithë gardhit perimetral të fushës ajrore
- inspektim dhe kontroll i burimeve të ushqimit tërheqëse për kafshët e egra në zonat përreth
- mbikqyrje dhe inspektim për aktivitete të zogjve dhe kafshë të tjera të egra të rrezikshme
- ndërmarrje e shërbimeve 3D në mënyrë të vazhdueshme (dezinsektimi, deratizimi, dezinfektimi) si në zonën e fushës ajrore ashtu dhe në zonën tokësore
- rritje e ndërgjegjësimit mbi kafshët e egra me partnerët e aeroportit.

### Peizazhi dhe Gjelbërimi

Gjatë vitit 2018, TIA vazhdoi me zhvillimin dhe mirëmbajtjen e peizazhit dhe gjelbërimit. Mbjellja e pemëve të reja, luleve shumëgjyreshme të stinës, kultivimi i shkurreve dhe barit në zonat përreth Aeroportit siguron pamje të pëlqyeshme nga pikat më të përshtatshme, të cilat janë në harmoni me peizazhet natyrore përreth.



Promoting Health, Safety  
and Well-being

Promovimi i Shëndetit,  
Sigurisë dhe Mirëqënies



**Aiming** to provide a safe environment for all Airport customers and employees in compliance with its values, and concern with standards and regulation requirements, TIA ensures that health and safety issues are tackled carefully. Some of the actions undertaken by TIA in regard to health and safety issues are summarised as follows:

- Medical health checks for all TIA staff are carried out periodically in specialised health institutions under the coordination of the Human Resources Department. TIA has renewed the Private Health Insurance Package for all TIA staff covering a wide range of benefits, including medical check-ups and hospitalisation in case of accident or illness, as well as medical prescriptions, etc. All records and medical examinations are consulted with the company doctor and filed properly for each employee and in compliance with all requirements and legislation in force.
- TIA has performed several site inspections with the aim of checking implementation of the health and safety regulations by staff, third parties and TIA customers, the working conditions in different places in compliance with the Albanian law in force, the use of Personal Protective Equipment (PPE), etc.
- Further improvements regarding the offices, rooms, equipment, etc. used by TIA staff.
- TIA staff and seasonal staff are provided with new uniforms and personal protective equipment in accordance with European standards, TIA's Uniform Manual and the Airside Safety Instructions. The staff are made aware of the importance of their proper use and proper implementation of TIA's standards and procedures.
- TIA has offered for the second consecutive year the benefit of gym and swimming membership for all full-time employees covering part of the expenses. Also, TIA sponsored staff participating in the Tirana Marathon 2018.

**Me** qëllim për të siguruar një mjedis të sigurt për të gjithë klientët dhe punonjësit e aeroportit në përputhje me vlerat e tij si dhe kërkesat e standardeve dhe rregulloreve, TIA trajton me kujdes çështjet e shëndetit dhe sigurisë.

Disa nga veprimet e ndërmarra nga TIA në lidhje me çështje të shëndetit dhe sigurisë janë përmbledhur si më poshtë:

- Kontrollime mjekësore të shëndetit për stafin e TIA-s kryhen rregullisht në institucione të specializuara të shëndetit nën kordinimin e Departamentit të Burimeve Njerëzore. TIA ka rinovuar Paketën e Sigurimit Privat të Shëndetit për të gjithë stafin e TIA-s e cila mbulon një gamë të gjërë benefitesh, duke përfshirë kontrollime mjekësore dhe qëndrim në spital në rast të ndonjë aksidenti apo sëmundje si edhe recetat mjekësore etj. Të gjitha të dhënat dhe ekzaminimet mjekësore konsultohen me doktorin e kompanisë dhe ruhen në mënyrën e duhur për secilin punonjës dhe në përputhje me të gjitha kërkesat dhe legjislacionin në fuqi.
- TIA ka kryer disa inspekte në vendndodhjet përkatëse me qëllim për të kontrolluar implementimin e rregulloreve të shëndetit dhe sigurisë nga stafi, palë të treta dhe klientët e TIA-s, kushtet e punës në vende të ndryshme pune në përputhje me legjislacionin Shqiptar në fuqi, përdorimi i Pajisjeve Personale të Mbrojtjes (PPE), etj.
- Përmirësime të mëtejshme në lidhje me zyrat, sallat, pajisjet, etj., të përdorura nga stafi i TIA-s.
- Stafit me kohë të plotë dhe atij me kohë të pjesshme të TIA-s iu sigurohen uniforma të reja dhe pajisje personale mbrojtëse në përputhje me standardet Europiane, Manualin e Uniformave të TIA-s, si dhe Udhëzimet e Sigurisë në Zonën Ajrore. Stafi vihet në dijeni të rëndësisë së përdorimit të tyre në formën e duhur si dhe zbatimit në formën e duhur të standardeve dhe procedurave të TIA-s.
- TIA ka ofruar për të dytin vit radhazi benefitin e abonimit në palestër dhe not për të gjithë punonjësit me kohë të plotë, duke mbuluar një pjesë të shpenzimeve. Gjithashtu, TIA sponsorizoi pjesëmarrjen e stafit në Maratonën e Tiranës 2018.
- Plani i Menaxhimit të TIA për Mbrojtjen nga Nivelet dhe Burimet e Rrezatimit Jonizues, si dhe kontrolli i implementimit të tij është amenduar, përfshirë matjet e niveleve të rrezatimit për stafin



- Amendment was made to the TIA Management Plan for Protection against Ionizing Radiation Levels and Sources, and control of its implementation, including measurements on radiation levels for relevant staff involved and working places, as well as medical examinations in order to ensure compliance with respective requirements deriving from the Licence for Ionizing Radiation Activity and relevant legislation.

In order to provide a healthy environment for all staff and customers, checks are carried out in compliance with the health and safety legislation, as follows:

- microclimate parameter measurements (CO<sub>2</sub>; RH, relative humidity; air temperature; air movement; light intensity) in public areas in the passenger terminal and staff offices, and measurement of PM<sub>2.5</sub> (particle matter of diameter less than 2.5 microns that impact directly human health)
- hygiene parameter measurements of the water supply system
- noise measurements inside the passenger terminal
- air quality measurements during operation of the WWTP
- measurement of exposure to ionising radiation by employees exposed professionally to such radiation.

The results of the monitoring show that the standards are respected and a proper working environment is provided for all staff, third parties and TIA customers.

## HEALTH & SAFETY AT CONSTRUCTION SITES

During 2018, TIA construction works consisted mainly of improvements and upgrading of the facilities, as well as construction of new facilities on the Airport premises, including the following:

1. Airside upgrade construction of facilities and systems
  - Construction of a new Perimeter Fence with galvanized components
  - Extension of vehicle parking areas
  - Extension of Restricted Security Area
  - Improvement of existing airfield drainage system, among other things
2. Construction of new facilities, including Fuel Farm and public Parking Extension.

The Department of Asset Management and Environment cooperated closely with other TIA departments, third parties and construction contractors and subcontractors for compliance with TIA's Construction Monitoring Programme for Environmental Protection, from the beginning of the planning and during the implementation phase.

The Department of Asset Management and Environment has guided the process of design, undertaking environmental impact assessments and application of all required environmental and construction consents and permits for new facilities, including a Rescue and Fire Station, and upgrade and reconstruction of existing facilities in the framework of the Airfield 2020 programme for runway and taxiways (B,W).

TIA continuously applies mitigation measures to avoid or prevent land contamination, air pollution and water pollution and minimize noise levels as a result of construction activities. Further mitigation measures and inspections are carried out with a focus on the working conditions during construction within Airport areas, and for the health and safety of TIA's employees and contractor staff.

## ZERO ACCIDENTS

Working conditions and the health and safety of TIA employees and contractor staff operating at the Airport is an area of particular importance for the Company. In 2018, there were zero accidents.





përkatës të përfshirë dhe vendet e punës, si dhe ekzaminimet mjekësore në mënyrë që të sigurohet përputhshmëria me kërkesat përkatëse që rrjedhin nga Licenca për veprimtarinë e Rrezatimit Jonizues dhe legjislacioni përkatës

Me qëllim për të siguruar një mjedis të shëndetshëm për të gjithë stafin dhe klientët, kryhen kontrole në përputhje me legjislacionin e shëndetit dhe sigurisë si më poshtë:

- Matje të parametrave mikroklimatikë ( $CO_2$ ; RH, lagështia relative; temperatura e ajrit; lëvizjet e ajrit; intensiteti i dritës) në zona publike në terminalin e pasagjerëve dhe zyrat e stafit, si dhe matje e  $PM_{2.5}$  (grimca diametrike më të vogla se 2.5 mikron të cilat ndikojnë drejtpërsëdrejti në shëndetin njerëzor)
- Matje e parametrave higjienikë të ujit në sistemin e furnizimit me ujë
- Matje të zhurmës brenda terminalit të pasagjerëve
- Matje të cilësisë së ajrit gjatë operimit të Impiantit të Trajtitit të Ujrave të Ndotura
- Matje të ekspozimit ndaj rrezatimit jonizues për punonjësit të cilët ekspozohen në punë ndaj këtij rrezatimi.

Rezultatet e monitorimit tregojnë se standardet respektohen, si dhe sigurohet një ambient i përshtatshëm pune për të gjithë stafin, palët e treta dhe klientët e TIA-s.

## SHËNDETI & SIGURIA NË SHESHET E NDËRTIMIT

Gjatë vitit 2018, punimet e ndërtimit të TIA-s konsistuan kryesisht në përmirësime dhe rinovime të faciliteteve, si dhe ndërtim i faciliteteve të reja në ambientet e Aeroportit, ku përfshihen:

1. Ndërtimi i zhvillimi të faciliteteve dhe sistemeve në zonën ajrore
  - Ndërtimi i një Gardhi të ri Perimetral të ri me përbërës të galvanizuar
  - Zgjerimi i zonave të parkimit të automjeteve
  - Zgjerimi i Zonës së Kufizuar të Sigurisë
  - Përmirësimi i sistemit ekzistues të kullimit të fushës ajrore, ndër të tjera
2. Ndërtimi i i faciliteteve të reja, përfshirë një impiant të furnizimit me karburant për avionët dhe zgjerimin e parkimit publik.

Departamenti i Menaxhimit të Aseteve dhe Mjedisit bashkëpunoi ngushtë me departamentet e tjera të TIA-s, palët e treta dhe kontraktorët dhe nënkontraktorët e ndërtimit me qëllim sigurimin e zbatimit të Programit të Monitorimit të Ndërtimit të TIA-s për Mbrojtjen e Mjedisit, që nga fillimi i planifikimit dhe gjatë fazës së zbatimit.

Departamenti i Menaxhimit të Aseteve dhe Mjedisit ka udhëhequr procesin e projektimit, duke ndërmarrë vlerësime të ndikimit në mjedis, dhe të aplikimit për marrjen e të gjitha miratimeve dhe lejeve të nevojshme mjedisore dhe të ndërtimit për facilitetet e reja, përfshirë Godinën e Zjarrfikëses, si dhe rinovimin dhe rindërtimin e faciliteteve ekzistuese në kuadër të projektit Airfield 2020 për pistën dhe rrugët lidhëse (B,W).

TIA aplikon vazhdimisht masa reduktimi me qëllim të shmangies apo parandalimit të ndotjes të tokës, ndotjes së ajrit dhe ndotjes së ujit, si dhe të minimizojë nivelet e zhurmës si rezultat i aktiviteteve të ndërtimit. Gjithashtu, merren masa reduktimi dhe kryhen inspektime të tjera me fokus në kushtet e punës gjatë ndërtimit në zonat e aeroportit, si edhe shëndeti dhe siguria e punonjësve të TIA-s dhe stafit të kontraktuesit.

## ZERO AKSIDENTE

Kushtet e punës dhe shëndeti dhe siguria e punonjësve të TIA-s dhe stafit të kontraktoreve të cilët operojnë në Aeroport është një aspekt me rëndësi të veçantë për TIA-n. Në vitin 2018, shkalla e aksidenteve ishte 0 përqind.



PORTA  
2  
GATE

Customer Services  
and Satisfaction

Shërbimet dhe Kënaqësia  
e Klientit



## PERFORMANCE MANAGEMENT & MONITORING

Performance monitoring is carried out by TIA to continuously check the level of performance standards and to ensure that the operations over the twelve-month period comply with the IATA optimum level of service standard and performance standards and criteria as specified in the Concession Agreement, as well as in the Airport's policies and procedures.

The performance measurements and monitoring results are evaluated and summarised periodically in order to provide information on the status of compliance of the quality, environment and energy targets and performance criteria with those defined in Schedule 36 of the Concession Agreement. Performance assessment is based upon objective measurements that consist of measurements following predefined criteria, and subjective measurements consisting of subjective values attributed to the quality of service by passengers through direct input (surveys, comment cards, questionnaires, complaints). The main aim of using such a methodology is to complement the passengers' 'subjective quality' assessment by also measuring the 'objective quality' of the services delivered.

The monitoring and measuring of the performance of Airport services and processes is performed following the framework, steps and methods established in the Procedure for Performance Measurement and Monitoring, in order to ensure that performance standards meet the levels expected and the criteria established in Schedule 36 of the Concession Agreement, and to ensure the effectiveness and continuous improvement of the Integrated Management System.

## MENAXHIMI I PERFORMANCËS & MONITORIMI

Monitorimi i performancës kryhet nga TIA për të kontrolluar në mënyrë të vazhdueshme nivelin e standardeve të performancës dhe për të siguruar që operimet gjatë periudhës dymbëdhjetë mujore përmbushin standardin e shërbimit sipas IATA, dhe standardet e kriteret e performancës të specifikuar në Marrëveshjen e Koncesionit, si dhe politikat dhe procedurat e Aeroportit.

Matjet e performancës dhe rezultatet e monitorimit vlerësohen dhe përmbledhen në mënyrë periodike me qëllim sigurimin e informacionit në lidhje me nivelin e përputhshmërisë me objektivat e cilësisë, mjedisit dhe energjisë dhe kriteret e performancës me ato të përcaktuara në Shtojcën 36 të Marrëveshjes së Koncesionit. Vlerësimi i performancës bazohet në matje objektive, të cilat konsistojnë në matje sipas kriterëve të paracaktuara, dhe matje subjektive të cilat konsistojnë në vlera subjektive që i atribuohen cilësisë së shërbimit nga pasagjerët përmes informacionit të drejtpërdrejtë (sondazhe, kartat e komenteve, pyetësorë, ankesa). Qëllimi kryesor i përdorimit të kësaj metodologjie është plotësimi i vlerësimit të "cilësisë subjektive" të pasagjerëve, duke matur gjithashtu edhe "cilësinë objektive" të shërbimeve të ofruara.

Monitorimi dhe matja e performancës së shërbimeve dhe proceseve të Aeroportit kryhet sipas strukturës, hapave dhe metodave të përcaktuara në Procedurën për Matjen dhe Monitorimin e Performancës, me qëllim që të sigurohet që standardet e performancës janë në përputhje me

The quality and performance standards are monitored randomly and regularly on a continuous basis, during peak and non-peak hours and seasons, with an increased frequency during the previous year (unsurprisingly given the growth in passenger and ATM figures), in order to assess the level of services offered to customers and to check the fulfilment of the performance objectives and criteria, such as required Space Standards and required Time Standards.

Performance standard monitoring carried out during the period January-December 2018 found that the IATA optimum level of service standard was maintained in compliance with requirements.

The level of service and performance related to space and waiting time standards for passengers in queue in the check-in area, security area, emigration at departures and immigration at arrivals, transfer desks and baggage delivery is maintained to the required levels and criteria, based upon the monitoring results of analysis carried out during peak and non-peak hours and seasons.

Furthermore, also in 2018, improvement actions were carried out by TIA in cooperation with Albania's Border and Migration Police and Rinas Commissariat with regard to the system for managing passenger queues and maximum efficiency of space usage in the arrivals area, consisting of queue system changes for arriving passengers. Based on the results of the monitoring undertaken an improvement in this area has been recorded. With provision of a fourth security channel and a new ETD for security screening of passengers and their luggage, as well as the actions carried out in the security check area, a significant improvement has been noted, especially during peak hours operations and with increasing passenger numbers and charter flights, as well as when compounded by flight delays that occurred during the summer.

## TIA CUSTOMER SATISFACTION SURVEY

With the aim of evaluating the level of customer satisfaction and to identify passenger perceptions of services offered, to assess the quality of services received against customer expectations and the perceived performance, TIA obtains regular feedback from customers through a customer satisfaction survey and comment cards, as well as from meetings with airlines and other Airport users.

Based on Customer Satisfaction Survey results carried out during end of January and beginning of February 2019, the overall level of passengers' satisfaction for services and facilities offered by TIA is evaluated with 75% as "satisfied" & "very satisfied" and with 20% as "good" quality of services. The average evaluation of overall TIA performance is 77 points (in the 0-100 scale, where 0 means "Very Bad/Very Unsatisfied" and 100 means "Very Good/Very Satisfied").

There are carried out workshop(s) with the participation of TIA's management and staff during April 2018, including summary of information to Custom and Border and Migration Police, TIA contractors and other Airport stakeholders in order to make them aware about the survey results and the level of customer satisfaction, and undertake proper follow-up measures for improvement of quality of services and meet passengers demands, taking into consideration the peak summer season, especially with the growth of incoming passengers recorded during the previous year.







nivelet e kërkuara dhe kriteret e përcaktuara në Shtojcën 36 të Marrëveshjes së Koncesionit, si dhe të sigurohet efektiviteti dhe përmirësimi i vazhdueshëm i Sistemit të Integruar të Menaxhimit.

Standardet e cilësisë dhe të performancës monitorohen rastësisht dhe rregullisht në mënyrë të vazhdueshme, gjatë orëve dhe sezoneve të fluksit ashtu edhe gjatë orëve dhe sezoneve që nuk ka fluks, me një frekuencë të shtuar gjatë vitit të kaluar (natyrisht duke pasur parasysh rritjen e numrit të pasagjerëve dhe ATM), me qëllim vlerësimin e nivelit të shërbimeve të ofruara ndaj klientëve dhe për të kontrolluar përmbushjen e objektivave dhe kriterëve të performancës, të tilla si standardet e hapësirës së nevojshme dhe standardet e kohës së pritjes.

Gjatë monitorimit të standardeve të performancës, të kryer gjatë periudhës Janar-Dhjetor 2018, rezultoi se standardi i shërbimit sipas IATA vazhdon të jetë në përputhje me kërkesat.

Niveli i shërbimit dhe performancës i lidhur me hapësirën dhe standardet e kohës së pritjes për pasagjerët në radhë në zonën e check-in, zonën e sigurisë, emigrimi në nisje dhe imigrimi në mbërritje), banakët e transferimit, si dhe dorëzimi i bagazheve është në përputhje me nivelet dhe kriteret e kërkuara, bazuar në rezultatet e monitorimit të analizës së kryer si gjatë orëve dhe sezoneve të fluksit ashtu edhe gjatë orëve dhe sezoneve që nuk ka fluks.

Gjithashtu, në vitin 2018, TIA ndërmorri veprime përmirësimi në bashkëpunim me Policinë Kufitare dhe të Migracionit dhe Komisaratin e Rinasit në lidhje me sistemin për menaxhimin e radhëve të pasagjerëve dhe efikasitetin maksimal të përdorimit të hapësirës në zonën e mbërritjeve, që konsiston në ndryshime të sistemit të radhëve për pasagjerët në mbërritje. Bazuar në rezultatet e monitorimit të ndërmarrë, në këtë fushë është regjistruar një përmirësim. Me sigurimin e një kanali të katërt sigurie dhe një ETD të re për skanimin pasagjerëve dhe bagazheve të tyre, si dhe veprimet e kryera në zonën e kontrollit të sigurisë, është vërejtur një përmirësim i konsiderueshëm, veçanërisht gjatë orëve të fluksit të operimeve, dhe me rritjen e numrit të pasagjerëve dhe fluturimeve me avionë charter, si dhe në rast vonesash të fluturimeve, që hasen zakonisht gjatë sezonit veror.

## SONDAZHI MBI NIVELIN E KËNAQËSISË SË KLIENTIT TË TIA-S

Me qëllim për të vlerësuar nivelin e kënaqësisë së klientit, si dhe për të identifikuar perceptimin e pasagjerëve për shërbimet e ofruara, për të vlerësuar cilësinë e shërbimeve të marra kundrejt pritshmërive të klientëve dhe performancës së perceptuar, TIA merr rregullisht opinionin e pasagjerëve nëpërmjet një sondazhi për kënaqësinë e klientit dhe kartave të komenteve, si edhe nga takime me shoqëritë ajrore dhe përdoruesit e tjerë të aeroportit.

Bazuar në Sondazhin mbi Nivelin e Kënaqësisë së Klientit të TIA-s, i kryer në fund të Janarit dhe në fillim të Shkurtit 2019, niveli i përgjithshëm i kënaqësisë së pasagjerëve për shërbimet dhe facilitetet e ofruara nga TIA u vlerësua si i kënaqshëm ose shumë i kënaqshëm (75%), dhe një cilësi e mirë e shërbimeve (20%). Vlerësimi mesatar, ose i përgjithshëm, i performancës së TIA-s është vlerësuar me 77 pikë (nga 0-100, ku 0 nënkupton “shumë e dobët” ose “shumë i pakënaqur”, dhe 100, “shumë e mirë” ose “shumë i kënaqur”).

Në prill të vitit 2018 u mbajtën seminare me pjesëmarrjen e stafit dhe stafit menaxhial të TIA-s, ku një përmbledhje e gjetjeve iu paraqit Doganës dhe Policisë së Kufirit dhe Migracionit, me



## COMMENT CARDS, QUESTIONNAIRES AND MEETINGS WITH THIRD PARTIES

One source of information enabling TIA to evaluate ongoing the level of customer satisfaction with the level of services offered, besides the annual customer satisfaction survey, were the comment cards. These comments can be submitted via different means of communication available such as e-mail to the Company public addresses, but also via comment card boxes placed in the passenger terminal for this purpose.

The overall level of satisfaction with Airport services and facilities is positive with customers generally “satisfied” based upon the opinion of passengers obtained through the comment cards and from airline feedback through the questionnaire and meetings.

TIA has set up monitoring programmes, as well as an inspection, auditing and reporting system, for progress made against overall quality, the environment and energy policy commitments, performance objectives, targets and criteria in order to identify where corrective and preventive actions are needed, aiming to provide continuous improvement in the Integrated Management System and service standards.

During 2018 audits and inspections were carried out by most of the airlines operating in TIA. The scope of these audits/inspections was to check the performance, quality, safety and security of the offered services on the ground by the Airport.

The entire evaluation process provides all the necessary inputs to support decisions and priorities for improvement in customer satisfaction and assessment of operational performance to ensure the management system is producing the desired operational safety, security and quality outcomes.

## TRAINING, AWARENESS & COMPETENCE

In 2018, following the Training Policy and TIA's annual training plan, both mandatory and non-mandatory trainings were organised with the aim of raising staff performance, in compliance with structure and position requirements.

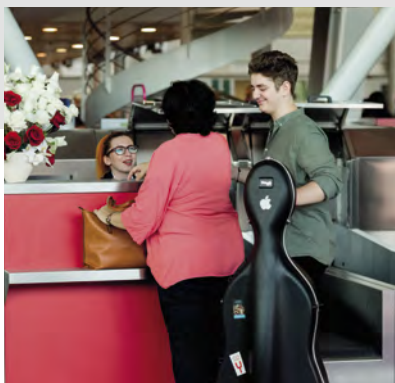
TIA staff participated in training courses organised by in-house trainers on subjects such as security awareness, safety awareness, human factors, and the emergency care team , airside driving.

Employees participated in the training courses with a total of 5,447 hrs of training organised by other certified local and international organisations, including courses on management and operations.

Workshops, trainings, refresher trainings and presentations were held with regard to the revised and newly introduced TIA manuals, procedures and work instructions, in order to prevent and minimise the risk of faults and mistakes and to ensure proper implementation by the respective company departments.

Further more active participation of staff and local community towards company and airport development is promoted through “Fit For Future” workshops and awareness activities.





kontraktorët e TIA-s dhe palëve të tjera të interesuara, me qëllim për t'i vënë ata në dijeni të rezultateve të Sondazhit dhe nivelit të kënaqësisë së klientit. Kjo qasje lehtëson në marrjen e masave të duhura për përmirësimin e cilësisë së shërbimeve dhe plotësimin e kërkesave të pasagjerëve, veçanërisht duke pasur parasysh sezonin e pikut të verës, si dhe me rritjen e numrit të pasagjerëve të regjistruar për vitin e kaluar.

## KARTAT E KOMENTEVE, PYETËSORËT DHE TAKIMET ME PALËT E TRETA

Një burim informacioni i cili i mundëson TIA-s të vlerësojë vazhdimisht nivelin e kënaqësisë së klientit ndaj nivelit të shërbimeve të ofruara, përveç sondazhit vjetor të kënaqësisë së klientit, janë edhe fletët e përshtypjeve. Këto përshtypje mund të dërgohen në mënyra të ndryshme, si mund të jenë me anë të emailëve që mund t'i dërgohen TIA-s dhe në kutitë e kartave të komenteve të vendosura në terminalin e pasagjerëve.

Niveli i përgjithshëm i kënaqësisë për shërbimet dhe facilitetet e ofruara në Aeroport është pozitiv me klientë kryesisht “të kënaqur” bazuar në opinionin e pasagjerëve ofruar nëpërmjet fletëve të përshtypjeve, si dhe vlerësimit të kompanive ajrore ofruar nëpërmjet pyetësorëve dhe takimeve të vazhdueshme.

TIA ka krijuar programe monitorimi si edhe inspektime, auditime dhe sisteme raportimi për progresin e kryer kundrejt cilësisë së përgjithshme, mjedisit, dhe angazhimet në bazë të politikës së energjisë, objektivave të performancës, synimet dhe kriteret me qëllim për të identifikuar ku nevojiten masa korrigjuese dhe parandaluese, me qëllim për të ofruar zhvillime të vazhdueshme në Sistemin e Integruar të Menaxhimit dhe standardet e shërbimit.

Gjatë vitit 2018, janë kryer audite dhe inspektime nga pjesa më e madhe e shoqërive ajrore që operojnë në Aeroport. Qëllimi i këtyre auditeve dhe inspektimeve ka qenë për të verifikuar performancën, cilësinë, sigurinë fizike dhe teknike të shërbimeve të ofruara në tokë nga Aeroporti.

I gjithë procesi i vlerësimit paraqet të gjithë informacionin e nevojshëm për të mbështetur vendimet dhe prioritetet për zhvillimet në kënaqësinë e klientit dhe vlerësimin e performancës operationale për të siguruar se sistemi i menaxhimit prodhon sigurinë operationale, sigurinë teknike dhe rezultatet e cilësisë të dëshiruara.

## TRAJNIMET, NDËRGJEGJËSIMI & KOMPETENCA

Në vitin 2018, sipas Politikës së Trajnimeve dhe planin vjetor të trajnimeve të TIA-s, janë organizuar si trajnime të detyrueshme edhe ato jo të detyrueshme me qëllim për të përmirësuar performancën e stafit në përputhje me kërkesa të strukturës dhe pozicionit. Stafi i TIA-s ka marrë pjesë në kurse trajnimi të organizuara nga trajnues të brendshëm në tema si ndërgjegjësimi mbi sigurinë fizike, ndërgjegjësimi mbi sigurinë teknike, faktorë njerëzorë si dhe skuadra vullnetare në rast emergjencash.

Punonjësit e TIA-s morën pjesë në kurset e trajnimit me një numër total prej 5,447 orë trajnime të organizuara nga organizata të tjera të certifikuara vendase dhe nderkombëtare. Kurset mbulonin si menaxhimin ashtu edhe operimet.

Janë mbajtur trajnime, trajnime rifreskuese dhe prezantime në lidhje me manualët, procedurat dhe udhëzimet e punës të rishikuara dhe të reja të TIA-s me qëllim për të parandaluar dhe minimizuar riskun e gabimeve dhe për të siguruar zbatimin në formën e duhur nga departamentet përkatës të kompanisë.

Ndërkohë, pjesëmarrja aktive e stafit dhe komunitetit lokal në zhvillimin e Kompanisë dhe Aeroportit promovohet përmes programit ‘Fit For Future’ dhe aktiviteteve të tjera ndërgjegjësimi.

# Social and Community Projects

## Projekte Sociale dhe Komunitare





## STAFF AND SOCIAL MANAGEMENT

One important objective of TIA remains employment and social protection, improving working conditions, encouraging applications for job opportunities from local communities, and applying benefits to employees beyond statutory requirements.

In 2018, the number of employees working at TIA was 384 and 38 percent of employees live in the communes near the Airport.

There are applicable additional benefits to employees beyond statutory requirements such as private pension scheme, health insurance, food allowance, transportation, bonus based on performance, annual gym subscription.

TIA has renewed its contributions of 50 percent towards employee participation in a Private Pension Fund and has continued with the initiative "Fit for the Job", with benefits for employees that participate in fitness and swimming activities.

Meanwhile, TIA used to have long-term contracts for facility management services and security services with two companies that between them employ about 300 staff.

## STAFI DHE MENAXHIMI SOCIAL

Një objektiv i rëndësishëm i TIA-s mbetet punësimi dhe mbrojtja sociale, përfshirë përmirësimin e kushteve të punës, inkurajimin e aplikimeve për mundësi punësimi nga komunitetet lokale dhe aplikimin e benefiteve për punonjësit përtej kërkesave të detyrueshme.

Në vitin 2018, numri i punonjësve që punonin në TIA ishte 384, ku 38 përqind e tyre jetonin në komunitete pranë Aeroportit.

Ka një numër benefitesh që mund të aplikohen për punonjësit përtej kërkesave të detyrueshme, ku përfshihet skema e pensionit privat, sigurimi shëndetësor, kompensimi i ushqimit, transporti, bonusi i bazuar në performancë, dhe abonimin vjetor në palestër.

TIA vazhdon kontributin e saj me 50 përqind në pjesëmarrjen e punonjësve në një Fond Privat Pensionesh si dhe ka proceduar me nismën "Fit for the Job", me benefite për punonjësit të cilët abonohen në palestër dhe not.

Gjithashtu, TIA ka aplikuar edhe kontrata afatgjata për shërbimet e menaxhimit të faciliteteve si dhe shërbimet e sigurisë me dy Kompani, të cilat kanë punësuar përafërsisht 300 punonjës.



## SOCIAL AND COMMUNITY PROJECTS

Tirana International Airport has undertaken activities towards environment awareness, development of local communities as well as humanity initiatives for people in need.

### Environment activities

Tirana International Airport (TIA) has joined the green initiative undertaken by the Municipality for a greener city donating two waste trucks to Tirana Municipality, as well as 100 trees for planting in the capital city, pledging its social responsibility for a green city.

Photo exhibition with protected species in Albania in public areas of passenger's terminal.

### Educational activities in airport

There have been several guided school visits in airport premises organized with pupils from schools in the villages surrounding airport and from the main city.

A group of children's from two schools in Tirana visited Tirana International Airport, as a part of learning of what an Airport is and how it works. The children were given a tour of the airport, visiting different areas to learn about check-in, airplanes and the airport experience in general. Members of staff from TIA, were on hand to lead the tour and inform the children how the different departments at the airport work. These visits consist of a presentation on the airport, a look at the airport's current and future development, and a tour of airport facilities.

### Staff activities

Fit For Future (FFF) a Programme of Communication 2018 took place before Summer Season with the Operation Staff. FFF is being developed with the aim to motivate the employees through ideas and practices that would change the way of communication, ways of thinking and an attitude that would raise the quality of working together. Fit for Future aims to bring the employees closer to each other. The goal is to influence positive behavior that lead an improved professional and personal communication, attitude and company wellbeing.

Furthermore, in view of initiative "Fit for the Job", TIA has organised other healthy and sportive activities for the staff, such as second Airport Run during May 2018, participation in the "Tirana's Marathon" for the interested staff on September and a Hiking trip during October 2018.

### Airline events in airport

New routes events organized by airport and airlines such as Wizzair, Danish airline Jet Time, Israir Airline. New routes offered new opportunities for Albanians who live abroad as well as for tourists to explore Albania. Last year was the launch of the London flight by Wizz Air. Danish airline Jet Time with on board its first flight with a group of 130 tourists from Scandinavia. Started the new route from the Israeli city to Tirana first 184 passengers of Israir Airlines from Tel Aviv. New flight operated by Wizz Air connecting Tirana with the German city of Dortmund.

### Support to Children with Down syndrome for end of the year festivities

The official postcards of the End of the Year 2018 of TIA were sponsored in the favour of Down Syndrome Association, to assist the unprivileged children with some significant support and raising awareness among the society for helping as much as we all can.





## PROJEKTE SOCIALE DHE KOMUNITARE

TIA ndërmerr aktivitete në lidhje me ndërgjegjësimin mjedisor, zhvillimin e komuniteteve lokale si edhe iniciativa humanitare për njerëzit në nevojë.

### Aktivitete Mjedisore

Aeroporti i është bashkuar nismës së gjelbër të ndërmarrë nga Bashkia e Tiranës për një qytet më të gjelbër, duke i dhuruar bashkisë dy kamionë për grumbullimin e mbetjeve, si dhe 100 pemë për t'u mbjellë në kryeqytet, në vazhden e përgjegjësisë së saj sociale për një qytet të gjelbër.

TIA hapi gjithashtu një ekspozitë fotografish të specieve të mbrojtura në Shqipëri në zonat publike të terminalit të pasagjerëve.

### Aktivitete Edukative

Janë organizuar disa vizita të organizuara nga shkollat në ambientet e Aeroportit për nxënësit e shkollave të fshatrave pranë aeroportit si dhe të kryeqytetit.

Një grup fëmijësh nga dy shkolla të Tiranës vizituan Aeroportin, si pjesë e njohurive se Jfarë është dhe si operon një Aeroport. Fëmijët bënë një vizitë me guidë dhe vizituan zona të ndryshme për të mësuar rreth check-in dhe avionëve, si dhe për të krijuar një përshtypje të përgjithshme për Aeroportin. Stafi i TIA-s u tregua i gatshëm të shoqëronte dhe t'u tregonte fëmijëve se si punohet ndërmjet departamenteve të ndryshme të aeroportit.

Vizitat konsistojnë në një prezantim të Aeroportit, një vështrim mbi zhvillimin e tij në të shkuarën dhe në të ardhmen, si dhe një vizitë në ambiente.

### Aktivitete të Stafit

Fit For Future (FFF), një Program Komunikimi, u zhvillua para sezonit veror me stafin e operimeve. FFF është krijuar me qëllim motivimin e punonjësve përmes ideve dhe praktikave që do të ndryshojnë mënyrën e komunikimit, e të menduarit dhe krijimin e një fryme bashkëpunimi në grup. FFF synon të sjellë punonjësit më pranë njëri-tjetrit. Qëllimi është të ndikojë në sjelljen pozitive që çon në përmirësim të cilësisë së komunikimit profesional dhe personal, të japë nota të mendimit pozitiv dhe të krijojë mirëqenie personale dhe të kompanisë.

Gjithashtu, në kuadër të iniciativës "Fit for the Job", TIA organizoi aktivitete të tjera sportive, përfshirë dhe sezonin e dytë të Vrapimit të Aeroportit, që u zhvillua në maj të vitit 2018, pjesëmarrjen në Maratonën e Tiranës për stafin e interesuar në shtator, dhe një udhëtim hiking të organizuar në tetor.

### Evente të Shoqërive Ajrore

Gjithashtu një sërë eventesh u organizuan nga Aeroporti dhe shoqëritë ajrore, përfshirë Wizzair, shoqërinë ajrore daneze Jet Time dhe Israil Airline për të festuar destinacionet e reja drejt dhe nga TIA. Këto destinacione ofruan mundësi të reja për shqiptarët që jetojnë jashtë vendit dhe për turistët për të eksploruar Shqipërinë. Viti i kaluar shënoi fillimin e fluturimit të Wizz Air drejt Londrës, ndërsa Jet Time solli në bordin e fluturimit të tij të parë një grup prej 130 turistësh nga Skandinavia. Gjithashtu, për të parën herë, filloi edhe destinacioni i ri nga qyteti izraelit i Tel Avivit drejt Tiranës, me 184 pasagjerët e parë të Israil Airlines drejt Shqipërisë, ndërsa një fluturim i ri i operuar nga Wizz Air tani lidh kryeqytetin shqiptar me qytetin gjerman të Dortmundit.

### Mbështetje për Fëmijët me Sindromën Down për Festat e Fundvitit

Kartolinat e fundvitit 2018 të TIA-s ishin një formë sponsorizimi për Down Syndrome Association, për të ndihmuar fëmijët me sindromën Down me një mbështetje të konsiderueshme dhe ndërgjegjësimin e shoqërisë për t'i ndihmuar këta fëmijë me të gjitha mundësitë që kemi.

## Donation activities for people in need

Tirana International Airport and World Vision renewed the contribution in the social program helping children in need, in the frame of “Tungjatjeta” program initiated by World Vision Albania and aiming to integrate children with different abilities.

Staff involvement in Red Cross initiatives and other donation foundation initiatives for supporting with clothes, food and financial contribution going to people in need and to a family with poor standard livings in airport neighborhood area.

## International Musical Events

For the first time at Tirana International Airport (TIA), a concert was held in the check-in area to mark International Music Day.

The event – Chopin flying from Tirana International Airport – was staged as part of a Piano Marathon organized by TIA, in collaboration with the Frédéric Chopin Association, Epta Association and the Albanian Music School, with the support of the Embassy of Poland.

More than 60 pianists, some as young as four years, participated in the marathon that was directed by maestro Zhani Ciko. The unique event lasted eleven hours and drew attention for its originality. The artists played among the passengers announcements while the Airport carried on with its usual daily operations.

## The Airport is You Initiative

### • *Music and flights in one day*

Tirana International Airport, in cooperation with Albanian Excellence, organized on the Airport premises a special concert given by 20 Albanian musicians who lived in different countries around the world. These virtuoso instrumentalists were part of the Albanian Orchestra of Excellence, which was presented for the first time on the premises of the Airport, a symbolic meeting place where artists and other travelers came together from around the globe. The orchestra, under the direction of Fatos Qerimaj, and with the soprano Dëshira Ahmeti Kërliu, scattered the sounds of excellence around the Airport, which carried on with its normal operations.

### • *Week against Violence towards Women and Girls-staff with faces marked in red*

Tirana International Airport, in recognition of the Week against Violence towards Women and Girls, would join the UN-sponsored world initiative with a symbol awareness day. On 30 November 2018, all TIA staff, passenger customer service agents, operations and administration staff, fire-fighters, managers and security agents marked their faces in red as a call to one another, and also to themselves, that violence against women, as well as any other form of violence, destroys our common life. TIA staff have enthusiastically joined this important campaign against violence towards women and girls. The red mark on the face, seen at the gateway through which pass approximately 9,000 passengers a day, will, hopefully, prove its value in raising awareness of the issue among those who see it on the faces of customer service staff, and for those who will ask about it. Red gives voice to the silence.

### • *End of the year festivity at TIA: The Airport is You!*

Different activities took place in December, following jazz concert, photo exhibition and children party.







### Aktivite Dhurimi për Njerëzit në Nevojë

Aeroporti Ndërkombëtar i Tiranës dhe World Vision Albania rinovuan kontributin e tyre në programin social në ndihmë të Fëmijëve në Nevojë, në kuadrin e Programit Tungjatjeta të iniciuar nga World Vision dhe me qëllim integrimin e fëmijëve me aftësi të kufizuara.

Përfshirja e stafit në nismat e Kryqit të Kuq dhe në iniciativat e tjera donatore për mbështetje me veshmbathje, ushqim dhe kontribute financiare për njerëzit në nevojë dhe për një familje me standarde jetese jo të favorshme në afërsi të Aeroportit.

### Evente Muzikore Ndërkombëtare

Për herë të parë në zonën e check-in të Aeroportit Ndërkombëtar të Tiranës mori jetë një koncert maratonë me rastin e Ditës Ndërkombëtare të Muzikës. Thelbi i kësaj ceremonie ishte një Maratonë Pianoje, me titullin “Shopen fluturon nga Tirana International Airport”, organizuar nga TIA në bashkëpunim me Shoqatën Frederik Shopen, Shoqatën Epta, Shkollën e Muzikës dhe me mbështetjen e Ambasadës Polake.

Më shumë se 60 pianistë duke filluar nga moshë 4 vjeç nën drejtimin e Maestro Zhani Ciko, morën pjesë në maratonë. Kjo ngjarje unike zgjati njëmbëdhjetë orë dhe tërhoqi vëmendje të madhe për origjinalitetin e saj, në një skenë unike, duke luajtur notat e Shopen nën thirrjet e emrave të pasagjerëve dhe pa ndërprerë operimin e aeroportit.

### Nismat “Aeroporti je Ti”

#### • *Muzikë dhe fluturime në një ditë*

TIA në bashkëpunim me Albanian Excellence, organizoi në mjediset e aeroportit një prezantim të veçantë koncertor të 20 muzikantëve shqiptarë që jetojnë në disa vende të botës. Këta instrumentistë virtuozë janë pjesë e Orkestrës Albanian Excellence, e cila u shpalos për herë të parë në mjediset e Aeroportit, si vendi simbol i takimit të udhëtarëve të artit dhe jo vetëm, nga të katër anët e rruzullit. E gjithë trupa, drejtuar nga Maestro Fatos Qerimaj dhe me pjesëmarrjen e sopranos Dëshira Ahmeti Kërliu, shpërndanë jehonën e tingujve të shkëlqyer në aeroport ndërkohë që në aeroport operohej normalisht.

#### • *Java kundër dhunës ndaj grave dhe vajzave: Stafi me shenjë të kuqe në fytyrë*

Aeroporti Ndërkombëtar i Tiranës në ditën e javës kundër dhunës ndaj grave dhe vajzave, iu bashkua nismës botërore të shpallur nga Kombet e Bashkuara, me një ditë simbol ndërgjegjësimi. Më datë 30 Nëntor 2018, i gjithë stafi i TIA-s, agjentët në shërbim të pasagjerëve, punonjësit e operimeve, të administratës, zjarrfikësit, menaxherët dhe agjentët e sigurisë vendosën një shenjë të kuqe në fytyrë si thirrje ndaj njëri-tjetrit, por edhe ndaj vetes, kundër dhunës ndaj gruas, por dhe ndaj çdo forme tjetër dhune, që shkatërron jetën tonë të përbashkët.

Stafi i TIA-s iu bashkua me entuziazëm kësaj fushate të rëndësishme kundër dhunës ndaj grave dhe vajzave. Shenja e kuqe në fytyrë, në portën ku kalojnë rreth 9000 pasagjerë në ditë, shpresojmë të ketë vlerën e vet të ndërgjegjësimit për ata që do ta shohin në fytyrën e kolegëve që shërbejnë, dhe që do të pyesin për të. E kuqja i jep zë heshtjes.

#### • *Festimet e fundvitit në TIA: Aeroporti je Ti!*

Një sërë aktivitetesh u zhvilluan në dhjetor, duke përfshirë një koncert xhazi, ekspozitë fotografike dhe një festë për fëmijë.



Airport Main Events

Ngjarjet Kryesore



## January 2018

### TIA Supports officially Any Initiative That Aims To stimulate The air transport Development

Tirana International Airport (TIA) supported with an official statement on January 2018, any initiative that aims to stimulate the economic development of the country, including the establishing of airports that enable a free movement of Albanian citizens, as well as foreigners wishing to visit Albania.

The Agreement signed with the Albanian government in 2016 for the liberalization of flights has demonstrated TIA's full will for the construction and operation of new airports in Albania, and TIA remains supportive of such development.

"TIA will continue to contribute, as it has done so far, to the development of the economy of the country, and the promotion of its image, as well as Albanian values. The Company supports the fields of education and people in need, playing as it does an important role in the employment of citizens locally and the improvement of the quality of life in the vicinity of the Airport, operating as it does in compliance with European standards" said the statement of January 2018.

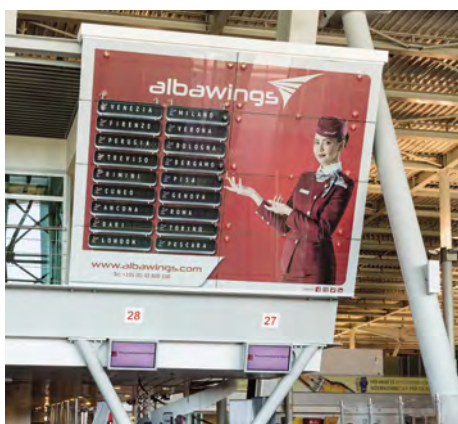
### Two Refuse Trucks and 100 trees donated to Tirana Municipality by Tirana International Airport

Tirana International Airport (TIA) has donated two refuse trucks to

Tirana Municipality, as well as 100 trees for planting in the capital city, pledging its social responsibility for a green city.

TIA have contribute towards improving the capital city, and I trust the green initiative undertaken by the Municipality will have a great impact for its citizens. The Airport is, and always has been, responsible towards social and environment issues.

Mayor Erion Veliaj thanked TIA for the social and civil responsibility it has displayed, contributing towards a cleaner and greener city through the planting of more trees in Tirana and furthermore he said that electric buses from Tirana to the Airport are under way that will enable a reduction in environmental pollution. The



## Janar 2018

### TIA mbështet çdo nismë që ka të bëjë nxitjen e zhvillimit të transportit ajror

Aeroporti lëshoi një deklaratë në Janar të vitit 2018 se mbështet çdo nismë që synon të nxisë zhvillimin ekonomik të vendit, përfshirë krijimin e portave ajrore për të mundësuar lëvizjen e qytetarëve shqiptarë dhe të huajve që duan të vizitojnë Shqipërinë.

Marrëveshja me Qeverinë Shqiptare për liberalizimin e fluturimeve e firmosur në vitin 2016, ka dëshmuar vullnetin e plotë të TIA-s për ndërtimin dhe hapjen e aeroportëve të rinj në Shqipëri. Kompania vazhdon të mbetet në mbështetje të këtij zhvillimi.

"TIA do të vazhdojë të kontribuojë siç ka bërë deri më tani, në rritjen e ekonomisë, në promovimin e imazhit të vendit dhe vlerave shqiptare, në mbështetje të fushës së edukimit dhe njerëzve në nevojë, me rol të rëndësishëm në punësimin e qytetarëve dhe përmirësimin e cilësisë së jetës rreth e qark aeroportit, duke operuar me korrektësi sipas standardeve Europiane" thuhej në deklaratë.

### Aeroporti i Dhuron Bashkisë së Tiranës Dy Kamionë për Grumbullimin e Mbetjeve Urbane dhe 100 Pemë

TIA i ka dhuruar Bashkisë së Tiranës dy kamionë për grumbullimin e mbetjeve urbane, si dhe 100 pemë për t'u mbjellë në kryeqytet, në vazhden e përgjegjësisë së saj

sociale për një qytet të gjelbër.

Aeroporti ka kontribuar në përmirësimin e kryeqytetit, dhe nisma e gjelbër e ndërmarrë nga bashkia do të ketë një ndikim të madh për qytetarët e saj. Aeroporti është, dhe gjithmonë ka qenë përgjegjës për çështjet sociale dhe mjedisore.

Kryebashkiaku Erion Veliaj ka falënderuar TIA-n për përgjegjësinë sociale dhe civile që ka treguar, duke kontribuar për një qytet më të pastër dhe më të gjelbër përmes mbjelljes së më shumë pemëve në Tiranë. Kryebashkiaku u shpreh më tej se autobusë elektrikë do të operojnë nga Tirana në Aeroport dhe do të mundësojnë një reduktim të ndotjes së mjedisit. Z. Veliaj aktualisht është në diskutime me kolegët kinezë në lidhje me këto mjete transporti, pasi



Mayor of Tirana is in discussion with Chinese colleagues because they are in the avant-garde with regard to electric bus production, and they look forward to swiftly putting into operation these buses for all those commuting to TIA.

### March 2018

#### **TIA renewed its Carbon Accreditation, maintaining Level 2 Reduction**

Meanwhile, Tirana International Airport had announced that it had again received Level 2 recognition for Airport Carbon Accreditation, on 21 January 2018. TIA was a participant in the Airport Carbon Accreditation programme, which acknowledged airports for their efforts in managing and reducing CO<sub>2</sub> emissions. The programme was endorsed by the world airport organization Airports Council International (ACI), in which TIA was an active member.

Through this programme, TIA was committed to working with airlines and other airport stakeholders to reduce CO<sub>2</sub> emissions at the Airport.

### April 2018

#### **Wizz Air Launched a Direct Flight between Tirana International Airport and London**

Wizz Air, the largest low-cost airline in Central and Eastern Europe, launched a direct flight between Tirana International Airport and Luton Airport, London. Airbus A320 aircraft would be used to fly the route.

The new destination offered by Wizz Air was scheduled for three times a week, and the company had

announced prices starting at just 29.99 EUR, bringing truly affordable travel opportunities to the Albanians.

### May 2018

#### **Programme of Communication Fit For Future with the Ground Handling Staff: Before Summer Season**

Fit For Future (FFF) a Programme of Communication initiated at TIA in 2018 took place this time before Summer Season with the Operation Staff. FFF is being developed with the aim to motivate the employees through ideas and practices that would change the way of communication, ways of thinking and an attitude that would raise the quality of working together. Fit for Future aims to bring the employees closer to each other. The goal is to influence positive behavior that lead an improved professional and personal communication, attitude and company wellbeing.

### June 2018

#### **Chopin flying from Tirana International Airport with 60 Pianists Celebrating International Music**

For the first time at Tirana International Airport (TIA), a concert was held in the check-in area to mark International Music Day.

The event – Chopin flying from Tirana International Airport – was staged as part of a Piano Marathon organized by TIA, in collaboration with the Frédéric Chopin Association, Epta Association and the Albanian Music School, with the support of the Embassy of Poland.

More than 60 pianists, some as young as four years, participated in the marathon that was directed by maestro Zhani Ciko. The unique event lasted eleven hours and drew attention for its originality. The artists played among the passengers announcements while the Airport carried on with its usual daily operations.

### September 2018

#### **Launch of Social Media Strategy Platform**

At the middle of September, TIA launched the Strategic Platform for Social Media.

The platform included the opening of all social networks, such as Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn and Youtube, as well as the integration of these channels with each other.

Social Media provides a great opportunity to establish customer service by gathering input, answering questions and listening to their feedback.

The insight we gain from social media provide to us a better understanding of what's working and what's not, and goes a long way in helping public image of TIA.

### October 2018

#### **Tirana International Airport: New flight Tirana-Dortmund begins, operated by Wizz Air**

Wizz Air, the largest low-cost airline in Central and Eastern Europe, started a new service connecting Tirana with the German city of Dortmund.

The low-fare route would operate





ky vend është në avangardë përsa i përket prodhimit të autobusëve elektrikë. Kolegët tanë shpresojnë që këta autobusë të vihen sa më parë në përdorim për të gjithë ata që udhëtojnë drejt dhe nga TIA.

### Mars 2018

#### **TIA rinovon akreditimin e saj për karbonin, mbajtur certifikatën e saj vjetore në nivelin 2 të akreditimit për Reduktim**

Në vitin 2018, TIA u rendit ndërmjet aeroporteve të akredituara për karbonin, duke mbajtur certifikatën e saj vjetore në nivelin 2 të akreditimit për Reduktim. Këto përpjekje nga ana e industrisë së aeroportit i përgjigjen sfidës së ndryshimit të klimës. Këto shifra bazohen në të dhënat e vitit 2017 për sasitë e energjisë elektrike dhe karburanteve të konsumuar, si dhe ngrohjes së prodhuar dhe faktorëve përkatës së emetimit.

Aeroporti njoftoi se ka arritur sërish nivelin 2 të Akreditimit të Aeroportit për Karbonin, më datë 21 Janar 2018. TIA ishte pjesëmarrëse në programin e Akreditimit të Aeroportit për Karbonin, i cili njihet përpjekjet e aeroporteve në menaxhimin dhe reduktimin e emetimeve të CO<sub>2</sub>. Programi u miratua nga organizata botërore e aeroporteve Këshilli Ndërkombëtar i Aeroporteve (ACI), në të cilën TIA është një anëtare aktive.

Përmes këtij programi, TIA angazhohet të punojë me shoqëritë ajrore dhe palët e tjera të interesit për të reduktuar emetimet e CO<sub>2</sub> në Aeroport.

### Prill 2018

#### **Wizz Air fillon fluturimet direkte nga Tirana International Airport drejt Londrës**

Wizz Air, shoqëria më e madhe ajrore me kosto të ulët në Europën Qendrore dhe Lindore, filloi fluturimet direkte nga Tirana International Airport drejt Luton Airport, Londër, me një avion të tipit Airbus A320.

Destinacioni i ri i cili do të operohet nga Wizz Air është programuar tre here në javë dhe çmimet sipas kompanisë fillojnë nga 29.99 EURO, duke krijuar kështu mundësi udhëtimi të arsyeshme për Shqipërinë.

### Maj 2018

#### **Programi i Komunikimit Fit For Future me Stafin e Shërbimeve në Tokë, Para Sezonit Veror**

Fit For Future (FFF), Programi i Komunikimit i iniciuar në TIA në vitin 2018, u zhvillua para sezonit veror me stafin e operimeve. FFF është krijuar me qëllim motivimin e punonjësve përmes ideve dhe praktikave që do të ndryshojnë mënyrën e komunikimit, e të menduarit dhe krijimit të një fryme bashkëpunimi në grup. FFF synon të sjellë punonjësit më pranë njëri-tjetrit. Qëllimi është të ndikojë në sjelljen pozitive që çon në përmirësim të cilësisë së komunikimit profesional dhe personal, të japë nota të mendimit pozitiv dhe të krijojë mirëqenie personale dhe të kompanisë.

### Qershor 2018

#### **Shopen fluturon nga Tirana International Airport: 60 pianistë festuan Ditën Ndërkombëtare të Muzikës**

Për herë të parë, në mjesditet e Aeroportit Ndërkombëtar të Tiranës (TIA) mori jetë një koncert maratonë me rastin e Ditës Ndërkombëtare të Muzikës.

Thelbi i kësaj ceremonie ishte një Maratonë Pianoje, me titullin "Shopen fluturon nga Tirana International Airport", organizuar nga Aeroporti në bashkëpunim me Shoqatën Frederik Shopen, Shoqatën Epta, Shkollën e Muzikës dhe me mbështetjen të Ambasadës Polake

Më shumë se 60 pianistë duke filluar nga mosha 4 vjeç nën drejtimin e Maestro Zhani Ciko, morën pjesë në maratonën e cila zgjati 11 orë, në një skenë unike, duke luajtur notat e Shopen nën thirrjet e emrave të pasagjerëve dhe pa ndërprerë operimin e aeroportit.

### Shtator 2018

#### **Fillimi i Platformës së Strategjisë së Medias Sociale**

Në mesin e shtatorit 2018, TIA nisi Platformën e saj Strategjike për Mediat Sociale. Platforma përfshin hapjen e të gjitha rrjeteve kryesore sociale – Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn dhe Youtube – dhe integrimin e tyre me njëri-tjetrin.

Mediat sociale janë një mundësi e shkëlqyer për ofrimin e një shërbimi edhe më të mirë ndaj klientit





two weekly flights, on Tuesdays and Saturdays, with seats on the new routes for sale.

Andras Rado, Corporate Communications Manager at Wizz Air, said: "We are delighted to launch another exciting route from Tirana connecting Albania with astonishing Dortmund in Germany, a perfect destination for a weekend break. Dortmund is an ideal opportunity for our customers to enjoy spectacular culture in a lively city, memorable breweries and beautiful museums"!

Tickets could be bought from wizzair.com, with low fares starting at only EUR 19.99 one way, including all taxes, according to information published by the company.

## November 2018

### **TIA: Music and flights in One Day**

Tirana International Airport, in cooperation with Albanian Excellence, organized on the Airport premises a special concert given by 20 Albanian musicians who lived in different countries around the world.

These virtuoso instrumentalists were part of the Albanian Orchestra of Excellence, which was presented for the first time on the premises of the Airport, a symbolic meeting place where artists and other travelers came together from around the globe.

The orchestra, under the direction of Fatos Qerimaj, and with the soprano Dëshira Ahmeti Kërliu, scattered the sounds of excellence around the Airport, which carried on with its normal operations.

This activity followed on from the initiative The Airport Is You, promoted by TIA with the intention of bringing people closer to the Airport in an atmosphere where everyone feels part of this symbolic place, where one would meet the well-known and the unknown passing through it, travelling onwards or being welcomed against a background of art, creativity, architecture, social issues and good communication.

### **TIA: Week Against Violence towards Women and Girls-staff with Faces Marked in red on 30 November**

Tirana International Airport, in recognition of the Week against Violence towards Women and Girls, would join the UN-sponsored world initiative with a symbol awareness day. On Friday, 30 November 2018, all TIA staff, passenger customer service agents, operations and administration staff, fire-fighters, managers and ICTS marked their faces in red as a call to one another, and also to themselves, that violence against women, as well as any other form of violence, destroys our common life.

TIA staff have enthusiastically joined this important campaign against violence towards women and girls. The red mark on the face, seen at the gateway through which pass approximately 9,000 passengers a day, will, hopefully, prove its value in raising awareness of the issue among those who see it on the faces of customer service staff, and for those who will ask about it. Red gives voice to the silence.

This activity followed on from the initiative The Airport Is You, undertaken by TIA with the aim of bringing people closer to the Airport in an atmosphere where everyone would feel part of this symbolic place, where one would meet the familiar and the unknown passing through, travelling onwards or being welcomed, with art, creativity, architecture, social issues that belong to us all, and good communication.

## December 2018

### **TIA pledged Again in the Social Initiatives**

Tirana International Airport and World Vision renewed the contribution in the social program wanting to help children in need.

"Tungjatjeta" is a program initiated by World Vision Albania and aims to integrate children with different abilities.

What makes this program unique is the fact that each child is not treated separately, but within this program, it works with all the elements of fundamental triangle affecting the child's life: child himself, the family and the community. TIA made possible the accommodation of the children in Librazhd.

In addition, the official postcards of the End of the Year 2018 of TIA were sponsored in the favour of Down Syndrome Association, to assist the unprivileged children with some significant support and raising awareness among the society for helping as much as we all can.

nëpërmjet mbledhjes së informacioneve, përgjigjeve dhe opinioneve.

Informacioni që marrim nga media sociale na jep një pasqyrë edhe më të qartë se çfarë funksionon dhe çfarë nuk funksionon, si një hap i sigurt drejt promovimit të imazhit publik të Aeroportit.

## Tetor 2018

### Aeroporti Ndërkombëtar i Tiranës: Tiranë-Dortmund: Wizz Air fillon operimin e destinacionit të ri

Wizz Air, shoqëria ajrore më e madhe me kosto të ulët në Europën Qendrore dhe Lindore, filloi fluturimet e reja që lidhin Tiranën me qytetin gjerman të Dortmund. Destinacioni me tarifa të ulëta fillon me dy fluturime javore, të martave dhe të shtunave.

Andras Rado, Menaxher i Komunikimit në Wizz Air, u shpreh: "Ne kemi kënaqësinë të njoftojmë operimin e një destinacioni tjetër interesant nga Tirana i cili lidh Shqipërinë me qytetin e mrekullueshëm të Dortmund në Gjermani, një destinacion perfekt për një shkëputje në fundjavë. Dortmund është një mundësi shumë e mirë që klientët tanë të shijojnë një kulturë spektakolare në një qytet të gjallë, me birrari të paharrueshme dhe muze shumë të bukur!".

Vendet për fluturimet nga Tirana drejt Dortmundit, janë në dispozicion në [www.wizzair.com](http://www.wizzair.com) me çmime duke filluar nga 19.99 Euro, përfshirë të gjitha taksat, sipas tarifave të publikuara ne faqen zyrtare të kompanisë.

## Nëntor 2018

### TIA: Muzikë dhe fluturime në një ditë

Aeroporti Ndërkombëtar i Tiranës në bashkëpunim me Albanian Excellence, organizoi në mjediset e aeroportit një prezantim të veçantë koncertor të 20 muzikantëve shqiptarë që jetojnë në disa vende të botës.

Këta instrumentistë virtuozë janë pjesë e Orkestrës Albanian Excellence e cila u shpalo për herë të parë në mjediset e aeroportit, si vendi simbol i takimit të udhëtarëve të artit dhe jo vetëm, nga të katër anët e rruzullit.

E gjithë trupa, drejtuar nga Maestro Fatos Qerimaj dhe me pjesëmarrjen e sopranos Dëshira Ahmeti Kërliu, shpërndanë jehonën e tingujve të shkëlqyer në aeroport ndërkohë që operohej normalisht.

Ky aktivitet është në vazhdim e nisur me "Aeroporti je Ti" të promovuar nga TIA me synimin për t'i sjellë njerëzit pranë aeroportit në një dimension tjetër, ku secili të ndjehet pjesë dhe të bashkëpunojë me të njohur dhe të panjohur që kalojnë në TIA, për të udhëtuar dhe për t'u përshëndetur, nëpërmjet artit, krijimtarisë, arkitekturës dhe komunikimit të mirë.



### Java kundër dhunës ndaj grave dhe vajzave: Punonjësit e TIA-s me shenjë të kuqe në fytyrë më 30 Nëntor

Aeroporti Ndërkombëtar i Tiranës në dritën e javës kundër dhunës ndaj grave dhe vajzave, i bashkohet nismës botërore të shpallur nga Kombet e Bashkuara, me një ditë simbol ndërgjegjësimi. Ditën e premtë, më datë 30 Nëntor 2018, i gjithë stafi i TIA-s, agjentët në shërbim të pasagjerëve, punonjësit e operimeve, të administratës, zjarrfikësit, menaxherët dhe agjentët e sigurisë vendosën një shenjë të kuqe në fytyrë si thirrje ndaj njëri-tjetrit, por edhe ndaj vetes, kundër dhunës ndaj gruas, por dhe ndaj çdo forme tjetër dhune, që shkatërron jetën tonë të përbashkët.

Stafi i TIA-s iu bashkua me entuziazëm kësaj fushate të rëndësishme

kundër dhunës ndaj grave dhe vajzave. Shenja e kuqe në fytyrë, në portën ku kalojnë rreth 9000 pasagjerë në ditë, shpresojmë të ketë vlerën e vet të ndërgjegjësimit për ata që do ta shohin në fytyrën e kolegëve që shërbejnë, dhe që do të pyesin për të. E kuqja i jep zë heshtjes.

## Dhjetor 2018

### TIA Angazhohet Sërish në nisma sociale

Aeroporti Ndërkombëtar i Tiranës dhe World Vision Albania rinovuan kontributin e tyre në programin social në ndihmë të Fëmijëve në Nevojë.

Tungjatjeta është një program i iniciuar nga World Vision që synon integrimin e fëmijëve me aftësi të kufizuara. Çfarë e bën këtë program unik është se çdo fëmijë nuk trajtohet më vetë, por në kuadër të programit, i cili funksionon me të gjitha elementet e një trekëndëshi thelbësor që ndikon në jetën e fëmijës: fëmija, familja dhe komuniteti. TIA ndihmoi në akomodimin e fëmijëve në Librazhd. Gjithashtu, kartolinat e fundvitit 2018 të TIA-s ishin një formë sponsorizimi për Down Syndrome Association, për të ndihmuar fëmijët me sindromën Down me një mbështetje të konsiderueshme dhe ndërgjegjësimin e shoqërisë për t'i ndihmuar këta fëmijë me të gjitha mundësitë që kemi.





Key Figures

Shifrat Kryesore



**In** 2018, TIA served 2,947,172 passengers. The Airport also recorded 25,426 air traffic movements (ATMs) and handled 2,249 tons of cargo.

In comparison with the previous year, passenger numbers increased by 12% percent, ATMs increased by 3% percent and cargo had a slight decrease of 0.4%.

Last year, 30 scheduled airlines (including scheduled charters) operated in to and out of TIA, connecting directly the Albanian capital city with 50 destinations. Last year marked a significant growth of the scheduled passenger charters' number with the new Scandinavian and Israeli market.

**Table 4. Key figures and percentage growth**

Key Figures	2017	2018
Passengers	2,630,338 (19.8%)	2,947,172 (12%)
ATMs	24,582 (10%)	25,426 (3%)
Cargo (Tons)	2,266 (3%)	2,249 (-0.4%)

**Në** vitin 2018, TIA i shërbeu 2,947,172 pasagjerëve. Aeroporti shënoi gjithashtu 25,426 lëvizje të trafikut ajror (ATMs), si dhe menaxhoi 2,249 ton kargo.

Krahasuar me vitin e kaluar, numri i pasagjerëve u rrit me 12%, ATMs me 3% dhe kargo pati një rënie të lehtë prej 0.4%.

Vitin e kaluar, 30 shoqëri ajrore të programuara (përfshirë avionët charter të programuar) operuan drejt dhe nga TIA, duke e lidhur kryeqytetin Shqiptar drejtpërsëdrejti me 50 destinacione. Viti i kaluar shënoi një rritje të konsiderueshme të numrit të avionëve charter të programuar, me tregjet e reja skandinave dhe izraelite.

**Tabela 4. Shifrat kryesore dhe përqindja e rritjes**

Shifrat kryesore	2017	2018
Pasagjerët	2,630,338 (19.8%)	2,947,172 (12%)
ATMs	24,582 (10%)	25,426 (3%)
Kargo (Ton)	2,266 (3%)	2,249 (-0.4%)



## Tirana International Airport SHPK

Tirana International Airport Nënë Tereza  
Administration Building  
Rinas, Tirana  
Albania  
Phone: +355 4 2381 600  
Fax: +355 4 2381 545  
info@tirana-airport.com  
www.tirana-airport.com

**Asset Management & Environment Department**  
Departamenti i Menaxhimit të Aseteve dhe Mjedisit

Status: November 2019

Botimi: Nëntor 2019