



FIFTH ENVIRONMENTAL AND SOCIAL BULLETIN  
BULETINI I PESTË MJEDISOR DHE SOCIAL



**Tirana International Airport**  
Nënë Tereza



Table of contents

Tabela e përmbajtjes

**Message from the CEO**  
Mesazhi nga CEO

4

**Main Events**  
Ngjarjet kryesore

6

**Environmental and Quality Management**  
Menaxhimi i Cilësisë dhe Mjedisit

10

**Customers**  
Klientët

22

**Social Aspects**  
Aspekte Sociale

26

**Facts and Figures**  
Fakte dhe Shifra

30

## Dear passenger,

This is the fifth Environmental Bulletin of Tirana International Airport (TIA). This publication highlights the lengths to which our company goes to protect nature. We respect and protect the air that we all breathe, the soil that we walk on and of course the wildlife around us. This bulletin like all other bulletins is printed on recyclable paper: nature needs all our assistance to find the right balance.

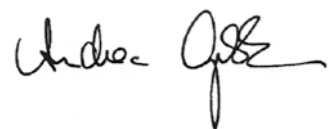
From the point of view of sustainable development, the air transport industry intends to fully maintain its responsibilities. In this regard, TIA has for many years implemented a series of environmental measures as part of its quality, environmental and safety management system.

The Airport is engaged to become even more dynamic and innovative, a facility that serves both customers and the surrounding region. Steady double digit growth in passenger numbers since 2005 demonstrates that TIA is playing an active role in the economic and social development of the community. The figures in the Cargo sector particularly highlight the improvement in this service that has meant the regular creation of many jobs in companies working directly or indirectly in the aviation industry.

This 5th Environment Bulletin shows what our company has achieved in environmental protection and how our performance towards the community and the surrounding area has improved over the years.

I am sure you will enjoy reading it,

Andrea Gebbeken  
CEO



## I dashur pasagjer,

Ky është botimi i pestë i Buletinit Mjedisor nga Aeroporti Ndërkombëtar i Tiranës (TIA). Ky botim thekson përpjekjet e kompanisë tonë për të mbrojtur natyrën. Ne respektojmë dhe mbrojmë ajrin që thithim, tokën mbi të cilën ecim dhe natyrisht gjithë botën e gjallë rreth nesh. Ky buletin ashtu si të gjitha botimet e tjera mjedisore është shtypur në letër të riciklueshme: Natyra ka nevojë për gjithë ndihmën tonë në mënyrë që të mbajë ekuilibrin e duhur.

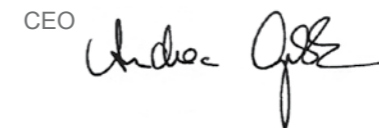
Me zhvillimin e qëndrueshëm të industrisë së transportit ajror kohët e fundit del si detyrë parësore përgjegjësia ndaj mjedisit. Në këtë drejtim, TIA për shumë vite me rradhë ka zbatuar një sërë masash mjedisore si pjesë e sistemit të saj të menaxhimit të cilësisë, mjedisit dhe sigurisë.

TIA është angazhuar për t'u bërë një kompani edhe më dinamike e inovative, një strukturë që u shërben si klientëve ashtu dhe rajonit përreth. Rritja e qëndrueshme dyshifrore në numrin e pasagjerëve që nga viti 2005 tregon se TIA është duke luajtur një rol aktiv në zhvillimin ekonomik dhe shoqëror të komunitetit. Veçanërisht shifrat në sektorin e kargos nxjerrin në pah përmirësimin e këtij shërbimi që ka për qëllim krijimin rregullisht të shumë vendeve të reja pune në kompanitë që punojnë drejtpërdrejt ose tërthorazi në industrinë e aviacionit.

Buletini i 5-të Mjedisor tregon qartë se çfarë ka arritur kompania jonë në mbrojtjen e mjedisit dhe si është përmirësuar gjatë viteve performanca jonë kundrejt komunitetit dhe zonës përreth.

Ju ftoj të shijoni leximin e buletinit,

Andrea Gebbeken  
CEO






## Main events

### Ngjarjet kryesore

#### January 2010

Airline network news and analyses website [www.anna.aero](http://www.anna.aero) publishes on 22 January 2010 an article on Tirana International Airport stating TIA growing at 10% per annum. Belle Air operates 20 routes, mostly to Italy. Few airports with more than one million passengers a year are able to report double-digit growth in both 2008 and 2009, but TIA is one of them.

#### February 2010

Committed to its social responsibilities, TIA supports families ravaged by severe flooding in Northern Albania, donating EUR 10,000. "We intend to support those that have suffered from the flooding, and we have a strong belief that these people will shortly regain control of their lives," said Mrs. Andrea Gebbeken, TIA's Chief Executive Officer.

#### Janar 2010

Faqja e internetit e lajmeve të fundit dhe analizave mbi linjat ajrore [www.anna.aero](http://www.anna.aero) publikoi më 22 janar 2010 një artikull mbi Aeroportin Ndërkombëtar të Tiranës duke evidentuar rritjen e tij prej 10% në vit. Pak aeroporte me më shumë se 1 milion pasagjerë në vit mundën të raportojnë një rritje dyshifrore në vitet 2008 dhe 2009, dhe TIA ka qenë një prej tyre.

#### Shkurt 2010

Aeroporti Ndërkombëtar i Tiranës (TIA) ka dhuruar 10.000 euro për të mbështetur familjet që u dëmtuan nga përmbytjet në rajonet e Shkodrës dhe Lezhës. "Ne kemi shumë besim se këto familje së shpejti do të rimarrin kontrollin e duhur mbi jetën e tyre. Ato kanë gjithë mbështetjen tonë dhe besojmë se të gjithë, duke përfshirë këtu qytetarët, bizneset dhe qeveria, ndiejnë të njëjtën përgjegjësi" ka thënë Znj. Andrea Gebbeken, Drejtoreshë e Përgjithshme Ekzekutive e TIA-s.

#### February 2010

TIA has a new Chairman of its Administrative Council. Mr. Linkweiler is the successor to Dr. Reinhard Kalenda who has held this position since the start of the Concession in 2005. Besides being the new Chairman of TIA's Administrative Council, Mr. Linkweiler is managing director of TIA's shareholder HOCHTIEF AirPort and also a member of the boards of Budapest Airport and Sydney Airport Corporation.

#### March 2010

TIA participates in International Travel Trade Show in Berlin. The Airport's record achievements and huge potential for growth are presented to a global audience at Europe's leading travel trade show ITB in Berlin. TIA, being continuously engaged in promoting Albania's economic and tourism development, promotes both the Airport and the country for the fourth successive year at this international event.

#### Shkurt 2010

Aeroporti Ndërkombëtar i Tiranës (TIA) ka zgjedhur Kryetarin e ri të Këshillit Administrativ. Z. Holger Linkweiler është pasardhësi i Dr. Reinhard Kalenda, Kryetari i mëparshëm i Këshillit Administrativ të Aeroportit Ndërkombëtar të Tiranës. Përveç pozicionit të tij si Kryetar i Këshillit Administrativ të TIA-s, Z. Linkweiler është gjithashtu Anëtar i Bordit të Drejtorëve të Aeroportit të Budapestit dhe Anëtar i Bordit të Koorporatës së Aeroportit të Sidney.

#### Mars 2010

Aeroporti Ndërkombëtar i Tiranës (TIA) prezantoi arritjet e veta dhe potencialet për rritje në Panairin Ndërkombëtar të Berlinit, që është edhe panairi botëror më i rëndësishëm i industrisë së udhëtimeve. Ishte i katërti vit radhazi që TIA vazhdoi përpjekjet për promovimin e aeroportit dhe të vendit në këtë eveniment të përmasave ndërkombëtare.

#### April 2010

On 23 April 2010, Tirana International Airport celebrates its fifth anniversary. The Concession Agreement between TIA and the Albanian Government was signed on this day in 2005, starting a company that has turned into a solid investment and is now demonstrating both strength and success. "We continue to operate with the conviction that every challenge presents a unique opportunity. Our business model is based on enduring relationships with our partners and stakeholders. It has enabled TIA to achieve significant project milestones in the previous year. We develop our businesses rapidly by catching chances from the growing demand for air transportation in this country and by the positive developments taking place in Albania. And we believe that in the years to come we will grow bigger and stronger," said Mr. Holger Linkweiler, Chairman of the Administrative Council of TIA.

#### Prill 2010

Më 23 prill 2010, Tirana International Airport (TIA), kompania që menaxhon Aeroportin Ndërkombëtar të Tiranës festoi përvjetorin e saj të pestë. Marrëveshja e Koncesionit u firmos më 23 prill 2005, duke nisur kështu në Shqipëri një investim solid dhe duke treguar se është një kompani e fuqishme dhe e suksesshme. "Ne vazhdojmë përpjekjet tona duke qenë të bindur se çdo sfidë paraqet një mundësi unike. Modeli ynë i biznesit është i bazuar në marrëdhëniet e qëndrueshme me partnerët tanë dhe me palët e interesuara. Ne e zhvillojmë biznesin tonë me shpejtësi duke kapur shansin e kërkesës në rritje për transportin ajror, dhe duke u bazuar në zhvillimet pozitive të Shqipërisë. Besojmë se në vitet që vijnë, do të rritemi dhe do të bëhemi më të fortë" tha Z. Linkweiler, Kryetar i Këshillit Administrativ të TIA-s.



### June 2010

TIA organizes a clean-up activity outside the Concession Area in the vicinity of the Airport on the occasion of World Environment Day. The event aims to protect and improve environmental conditions around the Airport and intends to raise awareness for environmental matters, promoting appropriate actions through close cooperation with the community.

### August 2010

The Albanian government starts works for construction of new premises, including a new control tower, for the National Air Traffic Agency (NATA).

### August 2010

On 26 August 2010, in honor of the 100th birthday of "Nënë Tereza" and committed to reflecting the values that she symbolizes, TIA pays its tribute to the missionary nun on this special occasion. "Tirana International

Airport is honored to hold the name of an extraordinary person, internationally famed as a humanitarian and advocate for the poor and helpless. Her name is a symbol of care, collaboration and respect, all characteristics that our company is proud to offer this country and all passengers and visitors from abroad," said Mrs. Andrea Gebbeken, Chief Executive Officer of TIA.

### October 2010

On 29 October 2010 TIA is honored by the board of the foundation Caritas Albania with an Award of Gratitude. "It is with great honor that TIA receives this award. It is of great pride to our company to support Caritas Albania in looking after people who need a helping hand. We wish Caritas Albania great success in its chosen path and it will always have our support," said Mr. Rolf Castro Vasquez, Chief Operations Officer of TIA.

### December 2010

This month marks the end of a very significant year not only for TIA but also for Albania. 15 December 2010 is the date of visa liberalization, a very important milestone for both TIA and the country. Being well prepared for the challenge presented by an increase in the number of passengers, TIA copes successfully with the greater flux, maintaining its high standards of facilities, safety, security and comfort. TIA dedicates the end of year celebrations to children, the symbol of life and hope for the future. TIA supports SOS Village Children in assisting delivery of Christmas and New Year Cards that the children designed. The amount of money that TIA spends annually on design and printing of cards is this year donated to children in need.

On 18 December 2010, TIA holds a party for the children of its employees. Clowns and animators entertain the children at the party, which concludes with the giving of Christmas presents in a festive atmosphere.

*Postcard created by children of SOS village, and delivered by TIA on New Years 2010, an initiative sponsored by the company in their support.*

*Kartolinë e krijuar nga fëmijët e fshatit SOS, me rastin e Vitit të Ri 2010, një inisiativë e kompanisë për të mbështetur fshatin SOS.*



1. The first passenger flying from TIA the day of visa liberalization on 15 December 2010. Pasagjerja e parë e cila fluturoi nga TIA ditën e liberalizimit të vizave më 15 dhjetor 2010

2. TIA's staff honors Mother Teresa the day of her 100th birthday on 26 August 2010. Punonjësit e TIA's nderojnë kujtimin e Nënë Terezës ditën e 100 vjetorit të lindjes së saj, më 26 gusht 2010.

3. The new air traffic control tower at Tirana International Airport, financed by Air Traffic National Agency, inaugurated on 3 May 2011. Kulla e re për kontrollin e trafikut ajror në Aeroportin Ndërkombëtar të Tiranës e financuar nga Agjensia Nacionale e Trafikut Ajror, përuaruar më datë 3 maj 2011.

### Qershor 2010

Me rastin e Ditës Botërore të Mjedisit, Aeroporti Ndërkombëtar i Tiranës (TIA) ka organizuar një fushatë pastrimi në zonën e koncesionit të aeroportit, një tjetër nismë për ruajtjen e mjedisit. Nëpërmjet kësaj nisme TIA synon të mbrojë dhe përmirësojë kushtet mjedisore përreth zonës së aeroportit, të rrisë ndërgjegjësimin mjedisor, të tërheqë vëmendjen dhe të nxisë aksione të duhura përmes një bashkëpunimi të ngushtë me komunitetin.

### Gusht 2010

Qeveria Shqiptare nis punimet në zonat përreth aeroportit, duke përfshirë këtu dhe kullën e re të kontrollit, për Agjensinë Nacionale të Trafikut Ajror (ANTA).

### Gusht 2010

Më 26 gusht 2010, Aeroporti Ndërkombëtar i Tiranës (TIA) me rastin e 100-vjetorit të Nënë Terezës nderon kujtimin e misionares së famshme me një ceremoni të vogël. Znj Andrea Gebbeken, Drejtoresha e Përgjithshme Ekzekutive e Aeroportit Ndërkombëtar të Tiranës, vendosi një tufë me lule pranë statujës së Nënë Terezës në aeroport.

"Është një nder i veçantë për Aeroportin Ndërkombëtar të Tiranës

që mban emrin e një personi të jashtëzakonshëm, të vlerësuar botërisht si një humanitare dhe mbështetëse e personave në nevojë. Emri i Nënë Terezës është simbol i përkujdesjes, bashkëpunimit dhe respektit, karakteristika këto që kompania jonë me krenari ka arritur t'i ofrojë për udhëtarët shqiptarë dhe ata të huaj". tha znj. Andrea Gebbeken, Drejtoresha e Përgjithshme Ekzekutive e TIA-s.

### Tetor 2010

Më 29 tetor, Aeroporti Ndërkombëtar i Tiranës (TIA) është nderuar nga Bordi Drejtues i Caritas Albania me Çmimin e Mirënjohjes.

"Është nder i madh për TIA-n që të marrë këtë çmim. Është krenari e madhe për ne të mbështesim Caritas Albania dhe misionin e saj për të ndihmuar njerëzit dhe për të lehtësuar vuajtjet e tyre. I urojmë Caritas Albania sukses në rrugën që ka zgjedhur dhe e sigurojmë se do të kenë gjithnjë mbështetjen tonë"-tha gjatë ceremonisë Z. Rolf Castro-Vasquez, Shefi Ekzekutiv i Operacioneve në TIA.

### Dhjetor 2010

Viti 2010 ishte një vit shumë i rëndësishëm, jo vetëm për Aeroportin Ndërkombëtar të Tiranës (TIA), por

edhe për Shqipërinë. Dita e mërkurë, 15 dhjetor 2010, ditë kjo e liberalizimit të vizave, shënoi një arritje shumë të rëndësishme për TIA-n dhe vendin. Me rritjen e numrit të udhëtarëve, kompania po punon në mënyrë të vazhdueshme për të ruajtur standardet e larta që ajo ofron për të gjithë pasagjerët e saj.

Fundi i vitit 2010 për aeroportin ka patur në fokus fëmijët: simbol i jetës dhe shpresës për të ardhmen. TIA ka mbështetur fshatin e fëmijëve SOS duke mundësuar krijimin e kartolinave të Krishtlindjeve dhe Vitit të Ri bazuar mbi vizatimet e tyre. Fëmijët pas një vizite në Aeroport vrojtuan mënyrën se si funksionon një strukturë e tillë. Shuma e parave që TIA shpenzon çdo vit në ideimin dhe shtypjen e kartolinave u shndërrua këtë vit në një dhuratë për fëmijët në nevojë.

Më 18 dhjetor 2010, TIA ka mbajtur një festë për fëmijët e punonjësve të saj. Të gjithë u argëtuan në festë nga kllounë dhe animatorë, të cilët në fund të festës shpërndanë për çdo fëmijë një dhuratë krishtlindjesh.



# Environmental and Quality Management

## Menaxhimi i Cilësisë dhe Mjedisit



**One** of the Company's priority areas is the effective implementation of the Environmental and Quality Management System (EQMS), assuring, maintaining and continually improving service quality at the Airport in compliance with environmental standards and occupational health and safety requirements. The development of TIA's quality policy and environmental, health and safety policy mean high level goals and aims are met with regard to managing service quality and environment and to improving quality and environmental performance.

Within the framework of EQMS, responsibility for planning, implementing, checking and acting rests not with executives, directors and managers alone. TIA ensures that all employees are aware of their responsibilities in this regard. Responsibilities, timescales and resources, and the requirements of environment and quality standards to be met are defined and the persons responsible for environmental and quality management functions are identified within TIA.

TIA organizes and controls the planning, procurement, purchasing and performance of expenditures or projects related to construction, improvement, development and operations according to its Procurement Policy. TIA manages environmental, health and safety effects of the Airport and thus requires that all third parties contribute to TIA's overall performance.

TIA monitors compliance with and renegotiates service level agreements on a regular basis to ensure that standards are maintained at the level specified. A controlling process (inspections, audits, etc.) is in place to check compliance with standards.

**Një** nga fushat prioritare të kompanisë është zbatimi me efektivitet i Sistemit të Menaxhimit të Cilësisë dhe Mjedisit duke siguruar ruajtjen dhe pëmirësimin e vazhdueshëm të cilësisë së shërbimit në Aeroport në përputhje me standardet mjedisore dhe kërkesat e shëndetit dhe sigurisë në punë. Zhvillimi i politikës së cilësisë së TIA-s dhe politikës së mjedisit, shëndetit dhe sigurisë nënkupton arritjen e qëllimeve dhe objektivave të nivelit të lartë në lidhje me menaxhimin e cilësisë së shërbimit dhe mjedisit si dhe përmirësimin e performancës së cilësisë dhe mjedisit.

Në kuadër të Sistemit të Menaxhimit të Cilësisë dhe Mjedisit, përgjegjësia për planifikimin, zbatimin, kontrollin dhe veprimin nuk është vetëm e ekzekutivëve, drejtorëve dhe menaxherëve. TIA siguron që të gjithë punonjësit të jenë të ndërgjegjshëm për përgjegjësitë e tyre në këtë drejtim. Këto përgjegjësi, afatet kohore, burimet dhe kërkesat e standardeve të cilësisë dhe mjedisit të cilat duhet të respektohen janë të përcaktuara si dhe janë identifikuar brenda TIA-s personat përgjegjës për funksionet e menaxhimit të cilësisë dhe mjedisit.

TIA organizon dhe kontrollon planifikimin, prokurimin, blerjen dhe performancën e shpenzimeve ose projektet që kanë lidhje me ndërtimet, përmirësimet, zhvillimin dhe operimet sipas Politikës së Prokurimit. TIA menaxhon efektet mjedisore të sigurisë dhe shëndetit në Aeroport dhe kështu kërkon nga të gjithë palët e treta që të kontribuojnë në performancën e përgjithshme të TIA-s.

TIA monitoron rregullisht respektimin e kontratave të shërbimit dhe i rinegocion ato për të siguruar se standardet janë plotësuar në nivelet e specifikuar. Një proces kontrolli (inspektime, auditime, etj) funksionon për të verifikuar respektimin e standardeve.



### Noise monitoring

TIA has monitored noise levels at the Airport, inside and outside the Airport area, and in its vicinity, based on TIA's noise monitoring program. The aim of this program is to sample and measure day time and night-time average noise levels in the area of the Airport. The noise measurement results contain all noise events recorded at a site and are separated into noise contributions from both aircraft and non-aircraft sources.

The 2010 monitoring program, as with previous programs, enables comparison of common indicators and facilitates future progress in the monitoring programs according to international standards. In support of the noise monitoring program modern mobile sound level equipment is used.

The measurements were conducted inside and outside the Airport area and the passenger terminal. In order to provide an overview of the noise levels at the Airport, measurements were conducted during peak period (June-July) and non-peak periods (October-November). The 24-hour noise measurements were conducted during the day, evening and night.

#### Exterior noise measurements close to the passenger terminal

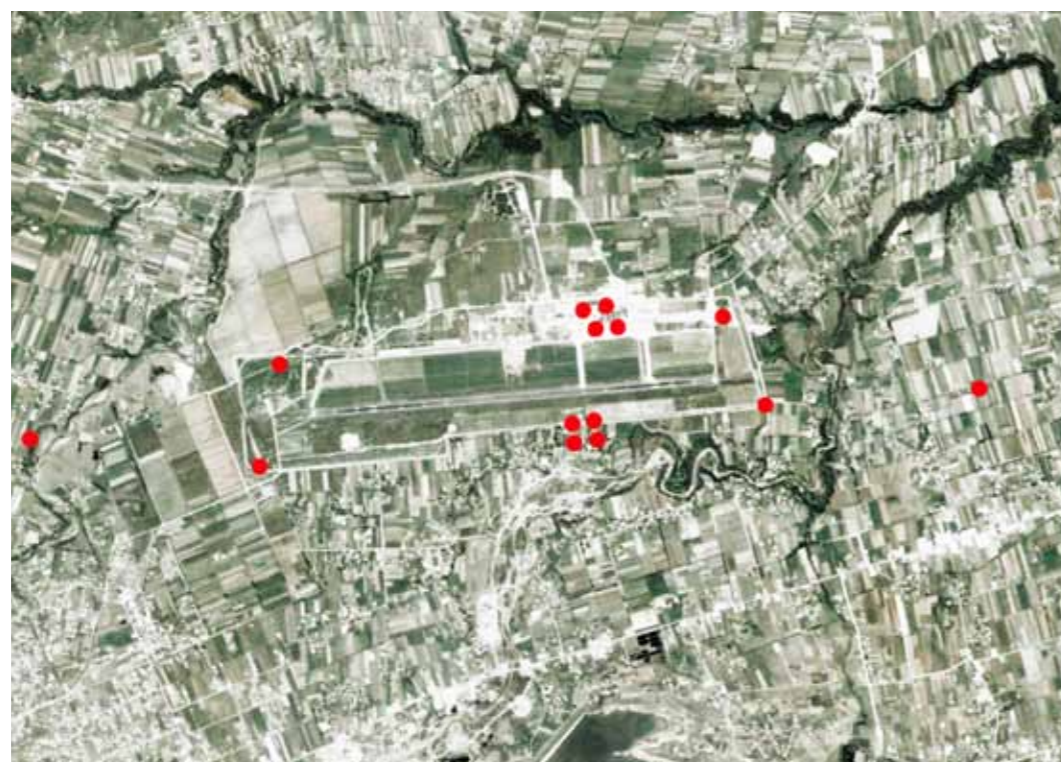
A decrease in the noise level at Point 8 (see photograph) was identified:

- during daytime, noise levels were calculated 65.2 dB(A) in 2009, and 64 dB(A) in 2010
- during the evening, noise levels were calculated 64.5 dB(A) in 2009 and 60.2 dB(A) in 2010
- during night-time, noise levels were calculated 68.3 dB(A) in 2009 and 64 dB (A) in 2010

#### Exterior noise measurements close to the runway

During 2010, measurements were taken in positions located in the runway area, being the same positions as those where the 2008 and 2009 measurements were taken. All the positions in this area, and in particular Points 4 and 6, reinforce the statement made above, i.e. even though the frequency of flights (landing and take off) has increased, the level of noise pollution remains very close to the values of 2009.

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".



### Monitorimi i zhurmave

TIA ka monitoruar nivelet e zhurmave në Aeroport, brenda dhe jashtë zonës së Aeroportit dhe në afërsi të tij, bazuar në programin e TIA-s për monitorimin e zhurmave. Programi ka si qëllim kryerjen e matjeve dhe llogaritjen e nivelit mesatar të zhurmave gjatë orëve të ditës dhe natës në zonën e Aeroportit. Matjet e nivelit të zhurmave përmbajnë të gjitha eventet e zhurmave të regjistruara në një vendndodhje dhe janë të ndara në kontribues të zhurmave nga avionët dhe burimet e tjera të zhurmës që nuk vijnë nga avionët.

Programi i monitorimit për vitin 2010 si edhe programet e mëparshme, bën të mundur krahasimin e treguesve të përbashkët si dhe mundëson progresin në programet e ardhshëm të monitorimit të zhurmave sipas standardeve ndërkombëtare. Në mbështetje të programit të monitorimit të zhurmave janë përdorur pajisje moderne për matjen e nivelit të zhurmave në mjedis.

Matjet u kryen brenda dhe jashtë zonës së Aeroportit si dhe në terminalin e pasagjerëve. Në mënyrë që të sigurohet një panoramë e nivelit të zhurmave në Aeroport, matjet u kryen gjatë periudhës së pikut (qershor-korrik) dhe jashtë periudhës së pikut (tetor-nëntor). Matjet 24-orëshe të nivelit të zhurmave u kryen gjatë orëve të ditës, mbrëmjes dhe gjatë natës.

#### Matjet e nivelit të zhurmave në pjesën e jashtme pranë terminalit të pasagjerëve

Një rënie e nivelit të zhurmave u identifikua në pozicionin 8.

- gjatë orëve të ditës niveli i zhurmave në vitin 2009 ishte llogaritur 65.2 dB (A) dhe 64 dB (A) në vitin 2010
- gjatë orëve të mbrëmjes niveli i zhurmave ishte llogaritur 64.5 dB (A) në vitin 2009 dhe 60.2 dB (A) në 2010
- gjatë orëve të natës niveli i zhurmave ishte llogaritur 68.3 dB (A) në vitin 2009 dhe 64 dB (A) në 2010

#### Matjet e nivelit të zhurmave në pjesën e jashtme pranë pistës

Gjatë vitit 2010 u kryen matjet në pozicionet të cilat ndodheshin pranë zonës së pistës, duke qenë të njëjtat pozicione me ato të vitit 2008 dhe 2009. Në vazhdim të analizës së mësipërme, të gjitha pozicionet në këtë zonë dhe në veçanti pozicionet 4 dhe 6 përforcojnë konstatimin e mësipërm, psh. megjithëse është rritur frekuenca e fluturimeve (uljet dhe ngritjet) niveli i ndotjes nga zhurmat qëndron shumë afër me vlerat e vitit 2009.

Rezultatet e përfuara nga monitorimi i zhurmave rezultojnë të jenë brenda limiteve të përcaktuara në Udhëzimin Nr.8 datë 27.11.2007 "Për limitet e zhurmave në mjedise specifike"



## Air quality monitoring

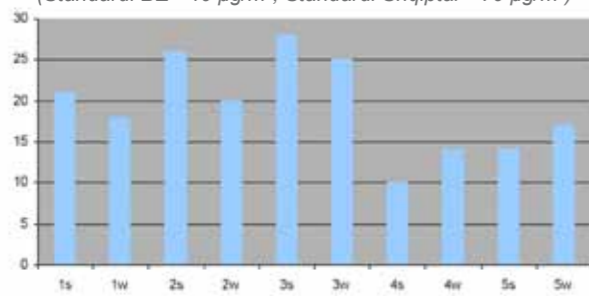
Based on TIA's air quality monitoring program, air quality at the Airport is monitored regularly. The program aims to assess the air quality in the light of airport operations, providing compliance with Albanian environmental and health legislation in order to maintain permanently high air quality at the Airport, protect the environment and public, as well as the health of employees.

Two series of measurements to evaluate air quality were undertaken at TIA, respectively during the peak period (June-July) and the non-peak period (October-November). The measurements were conducted inside passenger terminal and outside terminal in the Airport area.

In this regard, TIA has also undertaken measures to reduce emissions and promote the use of sustainable modes of transport through introduction of transport alternatives aimed at improving local air quality at and in the vicinity of the Airport. These alternatives include promotion of public transport for passengers flying through TIA, introduction of shuttle buses for TIA employees and TIA main contractors avoiding the use of private cars and the prohibition or restriction of use by trucks of access roads to and from the Airport. These measures have been achieved through close cooperation between all parties involved and the undertaking of an awareness raising.

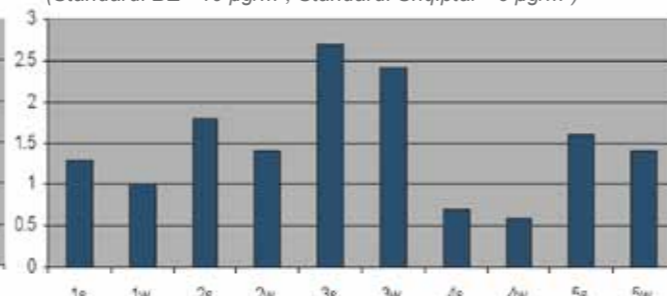
The results from monitoring of the air quality and emissions for the first phase (June-July) and second phase (October-November) are given in the graphs below where summer (s) and winter (w) for five monitoring positions correspond to June-July and October-November phases.

**Particles - PM10  $\mu\text{g}/\text{m}^3$**   
(EU limit - 40  $\mu\text{g}/\text{m}^3$ ; AI limit - 70  $\mu\text{g}/\text{m}^3$ )  
Grimcat e pluhurit - PM10  $\mu\text{g}/\text{m}^3$   
(Standardi BE - 40  $\mu\text{g}/\text{m}^3$ ; Standardi Shqiptar - 70  $\mu\text{g}/\text{m}^3$ )



\*s/w - summer/winter  
\*s/w - verë/dimër

**Carbon monoxide - CO  $\mu\text{g}/\text{m}^3$**   
(EU limit - 10  $\mu\text{g}/\text{m}^3$ ; AI limit - 6  $\mu\text{g}/\text{m}^3$ )  
Monoksidi i karbonit - CO  $\mu\text{g}/\text{m}^3$   
(Standardi BE - 10  $\mu\text{g}/\text{m}^3$ ; Standardi Shqiptar - 6  $\mu\text{g}/\text{m}^3$ )



All the results obtained for ground level concentrations of atmospheric pollutants are considerably lower than the limits of both Albanian limits, given in DCM No. 803, dated 4.12.2003 "On the norms of air quality" and EU limits.



## Monitorimi i cilësisë së ajrit

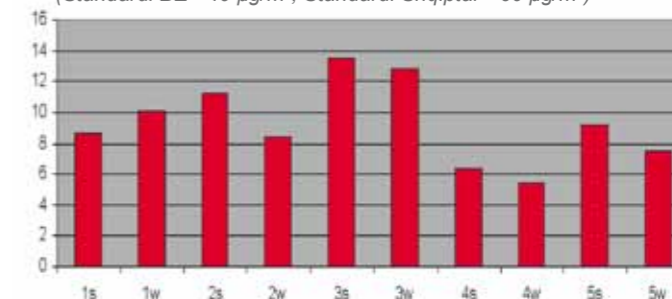
Monitorimi i cilësisë së ajrit në mjediset e Aeroportit është kryer rregullisht duke u bazuar mbi programin e TIA-s për monitorimin e cilësisë së ajrit. Programi synon të vlerësojë cilësinë e ajrit duke konsideruar influencën e operimeve të Aeroportit, respektimin e legjislacionit mjedisor dhe të shëndetit në mënyrë që të sigurohet në vazhdimësi një cilësi e lartë ajri në Aeroport, të mbrohet mjedisi dhe publiku si dhe shëndeti i punonjësve.

Dy seritë e matjeve për të vlerësuar cilësinë e ajrit në TIA u kryen respektivisht gjatë periudhës së pikut (qershor-korrik) dhe jashtë periudhës së pikut (tetor-nëntor). Matjet u kryen brenda terminalit të pasagjerëve dhe jashtë tij, në mjediset e Aeroportit.

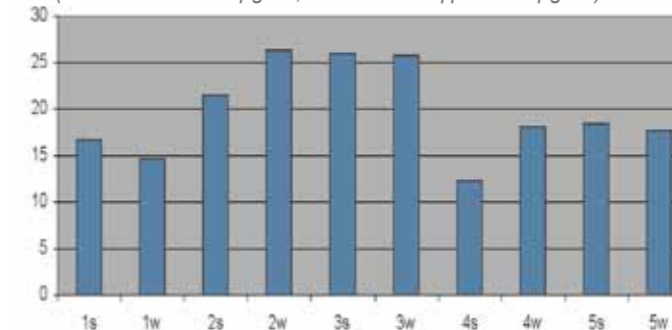
Në këtë këndvështrim, TIA ka ndërmarrë gjithashtu masa për të reduktuar shkarkimet në ajër dhe për të nxitur përdorimin e mënyrave të qëndrueshme të transportit përmes futjes në përdorim të alternativave të transportit me qëllim përmirësimin e cilësisë së ajrit në Aeroport dhe në afërsi të tij. Këto alternativa përfshijnë promovimin e transportit publik për pasagjerët që fluturojnë nëpërmjet TIA-s, përdorimin e autobuzëve për stafin e TIA-s dhe kontraktorët kryesorë të TIA-s duke shmangur përdorimin e makinave private si edhe ndalimin ose kufizimin e përdorimit të rrugëve hyrëse/dalëse të Aeroportit nga ana e makinave të tonazhit të rëndë. Këto masa u arritën nëpërmjet një bashkëpunimi të ngushtë ndërmjet gjithë palëve të përfshira dhe duke rritur shkallën e ndërgjegjësimit.

Rezultatet nga monitorimi i cilësisë së ajrit dhe shkarkimet në ajër për fazën e parë (qershor-korrik) dhe fazën e dytë (tetor-nëntor) janë dhënë në grafikët e mëposhtëm ku matjet e kryera gjatë verës (s) dhe dimrit (w) për pesë pozicionet monitoruese korrespondojnë me fazën (qershor-korrik) dhe (tetor-nëntor).

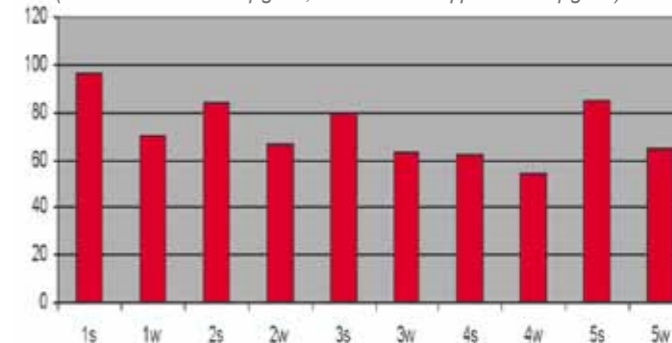
**Sulphur dioxide - SO<sub>2</sub>  $\mu\text{g}/\text{m}^3$**   
(EU limit - 40  $\mu\text{g}/\text{m}^3$ ; AI limit - 60  $\mu\text{g}/\text{m}^3$ )  
Dioksidi i sqfurit - SO<sub>2</sub>  $\mu\text{g}/\text{m}^3$   
(Standardi BE - 40  $\mu\text{g}/\text{m}^3$ ; Standardi Shqiptar - 60  $\mu\text{g}/\text{m}^3$ )



**Nitrogen dioxide - NO<sub>2</sub>  $\mu\text{g}/\text{m}^3$**   
(EU limit - 40  $\mu\text{g}/\text{m}^3$ ; AI limit - 50  $\mu\text{g}/\text{m}^3$ )  
Dioksidi i azotit - NO<sub>2</sub>  $\mu\text{g}/\text{m}^3$   
(Standardi BE - 40  $\mu\text{g}/\text{m}^3$ ; Standardi Shqiptar - 50  $\mu\text{g}/\text{m}^3$ )



**Ozone - O<sub>3</sub>  $\mu\text{g}/\text{m}^3$**   
(EU limit - 110  $\mu\text{g}/\text{m}^3$ ; AI limit - 120  $\mu\text{g}/\text{m}^3$ )  
Ozoni-O<sub>3</sub>  $\mu\text{g}/\text{m}^3$   
(Standardi BE - 110  $\mu\text{g}/\text{m}^3$ ; Standardi Shqiptar - 120  $\mu\text{g}/\text{m}^3$ )



\*s/w - summer/winter  
\*s/w - verë/dimër

Rezultatet e përfuara për përqëndrimet e ndotësve atmosferikë janë në mënyrë të konsiderueshme më të ulëta se standardi shqiptar i paraqitur në VKM Nr.803 datë 4.12.2003 "Për normat e cilësisë së ajrit" si dhe standardi i BE-së.



## Water management

The purpose of the water-monitoring program is to assess the quality of potable water, as well as that of discharged water, surface and groundwater. Permanent monitoring is provided in support of TIA's waste waters that are treated in the Waste Water Treatment Plant (WWTP) before final discharge into River Terkuza.

In 2010, the maintenance area was upgraded and paved with an impermeable concrete layer, where oil separators were installed to prevent soil and groundwater contamination in the event of an emergency. With regard to measures necessary to prevent groundwater contamination, TIA has finalized connection of the drainage system and of waste water from the maintenance area with, respectively, the Airport's drainage system and WWTP network. TIA continuously checks the quality of potable water, which is treated in compliance with the respective standards in order to prevent any microbiological or chemical contamination.

TIA has set up and implements a set of manuals, procedures and regulations for complete water management and pollution prevention. In this regard, besides former environmentally friendly measures, TIA introduced the control and reduction of pesticide usage, minimization of chemicals and introduction of environmental practices during airport disinfection.

## Measurement and monitoring of waste water discharges

TIA monitors periodically in full conformity with the WWTP environmental permit parameters that include Biochemical Oxygen Demand (BOD5), Chemical Oxygen Demand (COD), and Total Suspended Solids (TSS). The values recorded for these parameters are as follows:

BOD5	5 - 10mg/l	EU standard/Albanian limit, 25mg/l
COD	8 - 14mg/l	EU standard/Albanian limit, 125mg/l
TSS	8 - 15mg/l	EU standard/Albanian limit, 60mg/l

The above results show that the treated waters are in compliance with both Albanian and EU standards.

## Waste management

A new waste collection site has been constructed at the maintenance premises designated as an area for collection of all wastes generated at TIA, including hazardous and non-hazardous waste. The total amount of waste generated at the Airport is approximately 30m<sup>3</sup>/day from which 30% is recycling waste such as cardboard, aluminum, plastics and other recyclable waste.

The idea of "Reuse-Reduce-Recycle" continues to be an integral part of TIA's waste management concept. Waste separation is promoted in coordination with various stakeholders in order to optimize recycling and reduce environmental impacts. Aiming to promote waste separation at source, recyclable waste bins are placed at the collection points, maintenance staff is appointed to facilitate the process and recyclable and other waste is transported separately to the new waste collection site. In compliance with TIA's waste management concept, best practices are promoted in all Airport bars and restaurants through the introduction of recyclable waste bins, with separation of waste at source as required by TIA.

TIA staff, maintenance staff and third parties are instructed to operate in compliance with TIA's procedures and regulations, and good coordination is provided in this regard. TIA employs for recyclable waste a trash compactor recently installed at the waste collection site, eliminating overflowing outdoor waste bins and reducing the frequency of collection.

Also, TIA purchased a hazardous waste container now located in the hazardous waste storage area. Hazardous waste and substances generated at the Airport are stored temporarily in this container. Removal from TIA premises of such waste, e.g. used oil, batteries and used tires, is provided by licensed companies in compliance with TIA's procedures and the hazardous waste legislation.

TIA's Quality Environment Health and Safety Department inspects continuously the whole process, ensuring compliance with environmental and health standards.



## Menaxhimi i ujërave

Qëllimi i programit të monitorimit të ujërave synon të vlerësojë cilësinë e ujit të pijshëm, të ujërave sipërfaqësorë, nëntokësorë, si edhe shkarkimet e ujërave urbane. Monitorim i vazhdueshëm është siguruar për shkarkimet e ujërave urbane, të cilat trajtohen në Impiantin e Trajtimit të Ujërave të Ndotura përpara se ato të shkarkohen në lumin Tërkuzë.

Në vitin 2010 u rinovua nga ana infrastrukturore zona e mirëmbajtjes si dhe u shtrua me një shtresë betoni të papërshkueshme ku u instaluan separatorë të vajrave për të parandaluar ndotjen e tokës dhe ujërave nëntokësorë në rast të ndonjë emergjence. Në lidhje me masat e nevojshme për të parandaluar ndotjen e ujërave nëntokësorë, TIA ka përfunduar lidhjen e sistemit të drenazhimit dhe rrjetit të shkarkimeve të ujërave urbane nga zona e mirëmbajtjes, respektivisht me sistemin e drenazhimit të TIA-s dhe me rrjetin e Impiantit të Trajtimit të Ujërave të Ndotura. TIA kontrollon në mënyrë të vazhdueshme cilësinë e ujit të pijshëm i cili trajtohet në përputhje me standardet përkatëse për të parandaluar ndonjë ndotje kimike ose mikrobiologjike.

TIA ka ngritur dhe implementon një set manualesh, procedurash dhe rregulloresh për menaxhimin e duhur të ujërave dhe parandalimin e ndotjes. Në këtë drejtim përveç masave të mëparshme miqëso-re me mjedisin, TIA ka nxitur kontrollin e përdorimit të pesticideve dhe reduktimin e tyre, minimizimin e aplikimit të kimikateve si dhe përdorimin e praktikave mjedisore gjatë desinfectimit të mjedisëve të Aeroportit.

## Matjet e parametrave dhe monitorimi i shkarkimeve urbane

TIA monitoron në mënyrë periodike në konformitet të plotë me lejen e mjedisit të Impiantit të Trajtimit të Ujërave të Ndotur, parametra të tillë si: Kërkesa Biologjike për Oksigjen (KBO5), Kërkesa Kimike për Oksigjen (KKO) dhe Lëndët Pezull (LP). Vlerat e këtyre parametrave janë si më poshtë:

KBO5	5 - 10mg/l	Standardi BE-së/Standardi Shqiptar 25mg/l
KKO	8 - 14mg/l	Standardi BE-së/Standardi Shqiptar 125mg/l
LP	8 - 15mg/l	Standardi BE-së/Standardi Shqiptar 60mg/l

Rezultatet tregojnë se ujërat e trajtuara janë në përputhje me Standardin Shqiptar/Standardi BE-së.

## Menaxhimi i mbetjeve

Një vendgrumbullim i ri për mbetjet është ndërtuar tek zona e mirëmbajtjes e përcaktuar si një zonë për grumbullimin e të gjitha mbetjeve të gjeneruara në TIA, duke përfshirë mbetjet e rrezikshme dhe jo të rrezikshme. Sasia totale e mbetjeve të gjeneruara në Aeroport është afërsisht 30m<sup>3</sup>/ditë, nga të cilat 30% janë mbetje të riciklueshme të tilla si: karton, alumin, plastika dhe mbetje të tjera të riciklueshme.

Idea e "Ripërdorimit-Reduktimit-Riciklimit" vazhdon të jetë një pjesë integrale e konceptit të TIA-s për menaxhimin e mbetjeve. Ndarja e mbetjeve është nxitur në koordinim me aktorë të ndryshëm në mënyrë që të optimizohet riciklimi dhe reduktimi i ndikimeve mjedisore. Me qëllim nxitjen e ndarjes së mbetjeve në burim, janë vendosur kosha për mbetjet e riciklueshme në pikat e grumbullimit; stafi i mirëmbajtjes është angazhuar për të lehtësuar procesin, dhe mbetjet e riciklueshme si dhe mbetjet e tjera transportohen të ndara tek vendgrumbullimi i ri i mbetjeve. Në përputhje me konceptin e menaxhimit të mbetjeve të TIA-s, janë nxitur praktikatat më të mira në të gjitha baret dhe restorantet e Aeroportit nëpërmjet futjes në përdorim të koshave për mbetjet e riciklueshme, ndarjen e mbetjeve në burim siç është kërkuar nga TIA.



### Wildlife activities and implementation of wildlife action plan

In the frame of implementation of the Wildlife Habitat Mitigation Study Action Plan, awareness training was organized for TIA staff and third parties. An overview of the wildlife habitat mitigation study was presented, focusing on wildlife activities such as familiarization with species and habitats in and around the Airport, control of wildlife presence and the necessity for coordination among the parties. Specific attention was paid to prevention of wildlife hazards on a daily basis, introduction of a monitoring format concerning the presence of wildlife to be filled in regularly, collection of statistical data and maintenance of an inventory of bird strikes.

In order to guarantee safety operations and prevent the presence of birds at the passenger terminal and elsewhere in the Airport, TIA takes measures for bird dispersal and prevention of bird nesting. As well as other methods already in use at TIA, a specific non-toxic product (proven to be non-harmful to the environment, public and animals) was purchased and introduced at the Airport,

### Natural environment and soil protection

TIA's landscaping and gardening is undertaken in accordance with environmental regulations and international standards. TIA's contractors carry out landscaping and gardening activities that include planting, maintenance and monitoring. The airport area, including the entrance and circulatory road towards the passenger terminal, the administration building and the whole area in front of the terminal, is decorated and planted with trees, grass and natural colorful plants.

The contractor's performance and activities are strictly monitored by TIA to check that these are all undertaken according to environmental requirements. In this regard TIA requires its contractors to perform their works in compliance with environmentally friendly practices, using pesticides only at approved areas in accordance with TIA's instructions regarding safety of the environment, reducing the use of pesticides and operating in accordance with recognized industry good practice and relevant Albanian legislation in force with properly equipped facilities and non-hazardous materials.

### TIA Updated Master Plan

During 2010, TIA updated the Airport Master Plan in compliance with the Concession Agreement entered into between TIA and the Government of Albania. The Master Plan 2010 describes the development of the Airport elaborating on potential upgrading and expansion solutions. The Plan thereby serves as a guideline for TIA to develop the Airport premises and as an input for necessary developments in the immediate surrounds. Thus, the Master Plan 2010 contributes to developing TIA in a way that meets future demand and stimulates the further positive economic development of Albania.

In compliance with the Albanian environmental legislation, an environmental declaration and a set of environmental permits have been obtained from the Ministry of Environment, Forests and Water Administration. These include an environmental permit for operation and development of the Airport, the new access road, the WWTP and the fuel farm. The aim of applying for and receiving approval of these permits is to prevent and minimize environmental impacts from construction and from Airport operations.



Stafi i TIA-s, stafi i mirëmbajtjes edhe palët e treta janë instruktuar që të operojnë në përputhje me procedurat dhe rregulloret e TIA-s, dhe një koordinim i mirë është siguruar në këtë drejtim. TIA ka vënë në funksionim një makineri teknologjike për ngjeshjen e mbetjeve të riciklueshme që është instaluar së fundi në vend grumbullimin e mbetjeve duke eliminuar përhapjen e mbetjeve jashtë koshave si dhe reduktimin e frekuencës së grumbullimit.

TIA gjithashtu ka blerë një konteiner për mbetjet e rrezikshme që është vendosur tashmë në zonën e ruajtjes së mbetjeve të rrezikshme. Mbetjet e rrezikshme dhe substancat e gjeneruara në Aeroport ruhen përkohësisht në këtë konteiner. Largimi nga mjediset e TIA-s i këtyre mbetjeve, psh: vajrat e përdorur, bateritë dhe gomat e përdorura është siguruar nga kompani të licensuara në përputhje me procedurat e TIA-s dhe legjislacionin e mbetjeve të rrezikshme.

Departamenti i Cilësisë, Mjedisit, Shëndetit dhe Sigurisë inspekton vazhdimisht gjithë procesin duke siguruar respektimin e standardeve të mjedisit dhe shëndetit.

### Aktivite të Florës dhe Faunës dhe zbatimi i Planit të Veprimit

Në kuadër të zbatimit të Planit të Veprimit në lidhje me Studimin e Florës dhe Faunës në zonën e Aeroportit u organizua një trajnim ndërgjegjësues për stafin e TIA-s dhe palët e treta. Një këndvështrim i përgjithshëm i studimit të habitateve të botës së gjallë u prezantua duke u fokusuar në aktivitetet e jetës së egër të tilla si: familjarizimi me speciet dhe habitatet brenda dhe përreth zonës së Aeroportit, kontrolli ndaj prezencës së jetës së egër dhe domosdoshmëria e koordinimit të palëve. Një vëmendje specifike iu kushtua parandalimit të specieve të rrezikshme, paraqitjes së formatit të monitorimit për t'u plotësuar rregullisht në lidhje me prezencën e specieve, grumbullimit tëi të dhënave në bazë ditore dhe mirëmbajtjes së rekordeve për incidentet e shkaktuara nga zogjtë.

Në mënyrë që të garantohen operime të sigurta dhe të parandalohet prania e zogjve në terminalin e pasagjerëve dhe kudo në Aeroport, TIA ndërmerr masa për shpërndarjen e zogjve dhe parandalimin e folezimeve. Përveç metodave të tjera të përdorura, tashmë është siguruar dhe është futur në përdorim në Aeroport një produkt specifik jo toksik (i provuar të jetë i padëmshëm për mjedisin, njerëzit dhe kafshët).

### Mjedisi natyror dhe mbrojtja e tokës

Peizazhi i TIA-s dhe kopshtaria është mirëmbajtur në përputhje me rregulloret mjedisore dhe standardet ndërkombëtare. Kontraktorët e TIA's kujdesen për peizazhin dhe aktivitetet e kopshtarisë që përfshijnë mbjelljen, mirëmbajtjen dhe monitorimin. Zona e Aeroportit, përfshirë hyrjen dhe rrugën qarkulluese në drejtim të terminalit të pasagjerëve, ndërtesa e administratës dhe e gjithë zona para terminalit është dekoruar dhe mbjellë me pemë, bar dhe bimësi shumëngjyreshe natyrale.

Performanca e kontraktorëve dhe aktivitetet monitorohen në mënyrë strikte nga TIA për të verifikuar se të gjitha janë kryer sipas kërkesave mjedisore. Në këtë këndvështrim TIA i kërkon kontraktorëve të saj të veprojnë në përputhje me praktikën miqësore me mjedisin, duke përdorur pesticide vetëm në zonat e miratuara sipas instruksioneve të TIA-s në lidhje me sigurinë e mjedisit, reduktimin e përdorimit të pesticideve dhe duke operuar në përputhje me praktikën më të mirë të njohura të biznesit si dhe me legjislacionin respektiv shqiptar në fuqi, pajisjet e duhura dhe materiale jo të rrezikshme.

### Masterplani i përditësuar

Gjatë vitit 2010 TIA përditësoi Masterplanin e Aeroportit në përputhje me Marrëveshjen e Koncesionit të nënshkruar ndërmjet TIA-s dhe Qeverisë së Shqipërisë. Masterplani 2010 përshkruan zhvillimin e Aeroportit duke u fokusuar në nxitjen e zhvillimeve të mundshme dhe propozime për zgjerim. Plani shërben si një udhëzues për TIA-n për të zhvilluar ambientet e Aeroportit, por edhe si një kontribues i rëndësishëm për zhvillimet kryesore në zonat përreth Aeroportit. Masterplani 2010 kontribuon në zhvillimin e TIA-s në mënyrë të tillë që të plotësohen nevojat e së ardhmes dhe nxit zhvillimin e mëtejshëm pozitiv ekonomik të Shqipërisë.

Në përputhje me legjislacionin mjedisor shqiptar një deklaratë mjedisore dhe një paketë lejesh mjedisore janë siguruar nga Ministria e Mjedisit, Pyjeve dhe Administrimit të Ujërave. Këto përfshijnë një leje mjedisore për operimin dhe zhvillimet e Aeroportit, rrugën e re hyrëse, Impiantin e Trajtimit të Ujërave të Ndotura dhe Impiantin e furnizimit me karburant. Qëllimi i aplikimit dhe marrja e miratimit të këtyre lejeve është që të parandalohen dhe minimizohen ndikimet mjedisore nga ndërtimi dhe operimet në Aeroport.



### Fuel farm

In 2010, the fuel farm was moved to a new area in the north-eastern part of the Airport premises. It is included in TIA's security area due to the fact that fuel farms are sensitive areas regarding safety and security. All aircraft stands at the airport are refueled by truck.

The standard of the new airside fuel farm and the connected system fulfills international environmental and safety standards. Due to the extendable modular system of the fuel farm, fuel supply is guaranteed for the complete traffic volume beyond 2025, as well as an adequate reserve quantity in case of supply deficiencies off-airport.

### Organization of World Environment Day

Every year, people around the globe celebrate World Environment Day (WED) in a variety of ways, including carrying out green activities and poster competitions in schools, tree planting, recycling efforts, clean-up campaigns and much more. United Nations declared 2010 International Year of Biodiversity to stress the importance of biodiversity for human well-being and to encourage a re-doubling of the efforts to reduce biodiversity loss. The theme of WED 2010 was "Many Species One Planet One Future."

In the frame of WED, TIA performed an environmental initiative, organizing a clean-up campaign just outside the Airport perimeter in coordination with community members and pupils and teachers from Rinas School (see cover photo). TIA was supported in this initiative by its contractors who collaborated towards a better environment outside the Concession Area.

The environmental initiative included waste collection, grass cutting and street cleaning, performed by TIA contractors, while school children equipped with Personal Protective Equipment gave their contribution collecting waste in plastic bags. With this initiative, TIA aimed to protect and improve environmental conditions in and around the Airport. The goal was to raise environmental awareness and focus attention on the environment while promoting appropriate actions through close cooperation with the community.

"It is not for just one day that TIA contributes towards the protection of and respect for the environment. The company has strong health and safety policies. The best way to ensure continued improvement in environmental performance is to make all employees and business partners are aware of their natural and social environment and understand their responsibilities for environmental management," said Mrs. Suela Keri, Chief Financial Officer of TIA.

A memory of the WED activity was presented to the school children through a set of pictures provided by TIA and placed on school billboards.



TIA's initiative of cleaning outside the concessions are on the occasion of World Environment Day, on 5 June 2010. Inisiativë e TIA's për të pastruar jashtë zones së konçesionit me rastin e ditës botërore të mjedisit, më 5 qershor 2010.

### Impianti i furnizimit të avionëve me karburant

Në vitin 2010 impianti i furnizimit me karburant u transferua në një zonë të re, në pjesën verilindore të Aeroportit. Impianti është i përfshirë në zonën e sigurisë së TIA-s për shkak të faktit se impiantet e karburantit janë zona të ndjeshme në lidhje me ruajtjen dhe sigurinë e tyre. Në të gjithë vendqëndrimet e avionëve në Aeroport mund të furnizohesh me karburant nga mjete specifike.

Standardi i impiantit të ri të karburantit në zonën ajrore dhe sistemi ndërlidhës i tij përbush standardet ndërkombëtare të mjedisit dhe sigurisë. Për shkak të sistemit të zgjeruar modular të impiantit, furnizimi me karburant është i garantuar për një volum të plotë trafiku përtej vitit 2025, si dhe për një sasi rezervë të mjaftueshme në rast të mungesave të furnizimit me karburant të Aeroportit.

### Organizimi i Ditës Botërore të Mjedisit

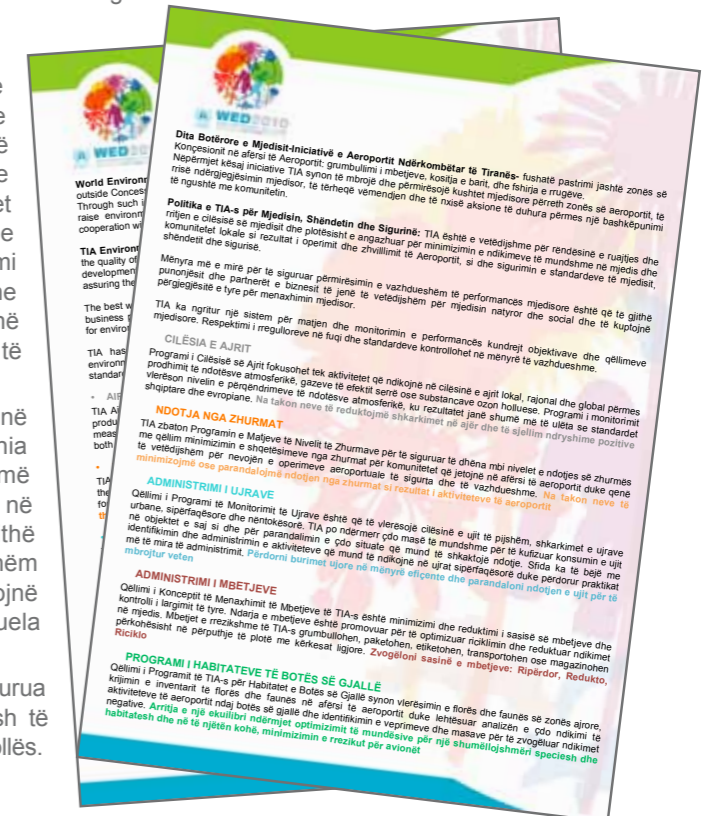
Çdo vit njerëz përreth globit festojnë Ditën Botërore të Mjedisit në mënyra të ndryshme duke përfshirë aktivitetet mjedisore dhe konkurse përmes posterave në shkolla, mbjelljen e pemëve, nisja për riciklimin e mbetjeve, fushata pastrimi dhe shumë më tepër. Kombet e Bashkuara e shpallën vitin 2010 Vitin Ndërkombëtar të Biodiversitetit për të theksuar rëndësinë e biodiversitetit për mirëqenien e njerëzve dhe për të inkurajuar rritjen e përpjekjeve për të reduktuar humbjen e biodiversitetit. Tematika e Ditës Botërore të Mjedisit 2010 ishte: "Shumë Specie Një Planet Një e Ardhme"

Në kuadër të Ditës Botërore të Mjedisit TIA ndër morri një iniciativë mjedisore duke organizuar një fushatë pastrimi jashtë perimetrit të Aeroportit në koordinim me pjesëtarë të komunitetit dhe nxënës e mësues nga shkolla e Rinasit. Në këtë iniciativë TIA u mbështet nga kontraktorët e saj të cilët bashkëpunuan për një mjedis më të mirë jashtë Zonës së Koncesionit.

Iniciativa mjedisore që përfshinte grumbullimin e mbetjeve, prerjen e barit dhe pastrimin e rrugëve u krye nga kontraktorët e TIA-s, ndërsa fëmijët e shkollës të pajisur me mjete mbrojtëse personale dhanë kontributin e tyre duke grumbulluar mbetjet në qese plastike. Nëpërmjet kësaj iniciative TIA synonte mbrojtjen dhe përmirësimin e kushteve mjedisore brenda dhe përreth Aeroportit. Qëllimi i këtij aktiviteti ishte rritja e ndërgjegjësimit mjedisor dhe fokusimi i vëmendjes ndaj mjedisit e në të njëjtën kohë nxitja e veprimeve të duhura përmes një bashkëpunimi të ngushtë me komunitetin.

"Nuk është vetëm për një ditë të vetme që TIA kontribuon në drejtim të mbrojtjes dhe respektit për mjedisin. Kompania ka politika strikte ndaj shëndetit dhe sigurisë. Mënyra më e mirë për të siguruar përmirësim të vazhdueshëm në performancën mjedisore është të bëjë të mundur që të gjithë punonjësit dhe partnerët e biznesit të jenë të ndërgjegjshëm për mjedisin e tyre natyror dhe social dhe të kuptojnë përgjegjësitë e tyre për menaxhimin mjedisor" tha Znj. Suela Keri, Drejtore e Përgjithshme e Financës së TIA-s.

Një kujtim i aktivitetit të Ditës Botërore të Mjedisit iu dhurua fëmijëve të shkollës së Rinasit nëpërmjet një seti fotosh të mundësuar nga TIA të cilat u vendosën në stendën e shkollës.





# Customers

## Klientët

**Focus** on the Customer remains a strategic issue for TIA. By listening to customers, responding to their needs and requests and ensuring their satisfaction, TIA aims to meet the highest levels of quality of service, enabling the Company to grow beyond its current achievements. In this regard, TIA continuously collects comments, complaints and suggestions of airlines, passengers and other stakeholders, defines necessary actions to be taken and checks their implementation. Quality and Performance Standards Monitoring is carried out by TIA on a regular basis to assess the level of service offered and to verify that compliance with the level of service required has been achieved.

### Cargo

TIA has newly placed a comment card box at the cargo terminal in order to receive continuous feedback from its cargo customers. A new questionnaire (in both English and Albanian) was prepared aiming to obtain feedback from customers, giving them the opportunity to express their opinions and comments on cargo and mail services offered by TIA, and at the same time finding out more about their requirements and expectations.

TIA has undertaken an initiative to conduct a first Customer Satisfaction Survey with regard to cargo and mail services in 2010. The survey was conducted during September-November 2010 to assess the performance level of cargo and mail services offered to TIA's customers and the degree to which customer expectations are met. The aim of this survey is to continuously improve quality and service performance.

The research findings and conclusions from the survey are based upon comprehensive statistical analysis and include proposals aiming towards higher customer satisfaction. The quality of services and facilities provided by TIA at cargo terminal were evaluated as "very satisfactory".

**Fokusi** tek klientët mbetet një çështje strategjike për TIA-n. TIA ka si qëllim arritjen e niveleve më të larta të cilësisë së shërbimit, duke bërë të mundur rritjen e kompanisë përtej arritjeve të saj aktuale. Këtë TIA e realizon duke dëgjuar klientët, duke iu përgjigjur nevojave dhe kërkesave të tyre për të siguruar kënaqësinë e tyre. Në këtë drejtim, TIA vazhdimisht mbledh komentet, ankesat apo sugjerimet e udhëtarëve të linjave ajrore dhe palëve të treta, përcakton veprimet e nevojshme që duhet të ndërmerren si dhe kontrollon zbatimin e tyre. Monitorimi i cilësisë dhe standardeve të performancës, është kryer rregullisht nga TIA për të vlerësuar nivelin e shërbimit të ofruar dhe për të verifikuar arritjen e shërbimit sipas nivelit të kërkuar.

### Kargo

TIA ka vendosur së fundi një kuti për fletë-përshtypjet në terminalin e kargos në mënyrë që të marrë vlerësim të vazhdueshëm nga klientët e kargos. Një pyetësor i ri (në anglisht dhe shqip) u përgatit për të marrë reagime nga klientët, duke u dhënë atyre mundësinë të shprehin mendimet dhe komentet e tyre mbi ngarkesat ajrore dhe dërgesat postare të ofruara nga TIA, dhe në të njëjtën kohë për të identifikuar më shumë rreth kërkesave dhe pritshmërisë së tyre.

TIA ka ndërmarrë një iniciativë për të kryer për herë të parë një Studim mbi Nivelin e Kënaqësisë së Klientit në lidhje me ngarkesat ajrore dhe dërgesat postare në 2010. Një studim u krye gjatë periudhës shtator-nëntor 2010 për të vlerësuar nivelin e performancës së shërbimeve të ngarkesave ajrore dhe dërgesave postare të ofruara për klientët e TIA's dhe shkallën në të cilën janë përbushur pritshmëritë e klientit. Qëllimi i këtij studimi ishte përmirësimi i vazhdueshëm i cilësisë së shërbimit dhe performancës.

Rezultatet e studimit dhe konkluzionet janë bazuar mbi analizën e plotë statistikore dhe përfshijnë propozime të cilat synojnë nivele më të larta të kënaqësisë së klientit. Cilësia e shërbimeve dhe lehtësirat e ofruara nga TIA në terminalin e kargos u vlerësuan si "shumë të kënaqshme".



### Customer satisfaction survey

The comment card used in the passenger terminal to obtain feedback from passengers was revised during 2010 and now includes questions and comments regarding other services offered and related to passenger requests. The comment card is available at TIA's website ([www.tirana-airport.com](http://www.tirana-airport.com)), welcoming the expression of comments not only by traveling passengers but also through TIA's website visitors.

The Customer Satisfaction Survey, in which 1,000 passengers were interviewed, was carried out for the 5th consecutive year by a company specialized in customer and market research. The survey was conducted with the aim of assessing the level of service offered to TIA customers and the degree to which customer expectations are met, and identifying compliance with standards of facilities, safety, security and comfort. According to the 2010 survey results, the quality of services and facilities offered by TIA remains, in general, satisfactory to very satisfactory, with a slightly higher score than in the previous (2009) survey.

### Customer satisfaction survey workshop

In April 2010, at the end of the Customer Satisfaction Survey 2010, a workshop was organized with the participation of TIA management staff and the company TIA commissioned to conduct the survey. The findings, conclusions, passenger comments and suggestions, level of service offered, evaluation of satisfaction with each particular aspect, comparison with the parameters monitored during the previous survey, discussions and proposals for achievement of an even higher level of customer satisfaction, were presented in the workshop.

### Quantitative research at the drop-off area

Between 30 August and 6 September 2010, TIA, in cooperation with a specialized market research company, carried out quantitative research in the drop-off area in front of the passenger terminal. The aim of the research was to assess the performance of, and specifically compliance with, the limited time for dropping off passengers in the area designated for drivers to drop-off colleagues, friends and relatives departing from TIA.



### Studimi mbi nivelin e kënaqësisë së klientit

Fleta e përshtypjeve e përdorur në terminalin e pasagjerëve për të marrë komente nga pasagjerët u rishikua gjatë vitit 2010 dhe tani përfshin pyetje dhe komente për shërbime të tjera të ofruara, dhe ato në lidhje me kërkesat e pasagjerëve. Fleta e përshtypjeve është përfshirë në faqen e internetit të TIA-s ([www.tirana-airport.com](http://www.tirana-airport.com)), duke mirëpritur komente, jo vetëm nga pasagjerët që udhëtojnë, por edhe nga vizitorë të faqes së internetit të TIA-s.

Studimi mbi Nivelin e Kënaqësisë së Klientit, në të cilin u intervistuan 1.000 pasagjerë, u krye për vitin e 5-të rradhazi nga një kompani e specializuar për studimet e tregut dhe të klientit. Studimi u krye me qëllim vlerësimin e nivelit të shërbimit të ofruar klientëve të TIA's dhe shkallën në të cilën janë plotësuar pritshmëritë e tyre, duke identifikuar respektimin e standardeve të shërbimeve, sigurisë, dhe komfortit. Sipas rezultateve të studimit të 2010-ës, cilësia e shërbimeve dhe lehtësirave të ofruara nga TIA mbetet, në përgjithësi, nga e kënaqshme në shumë e kënaqshme, me një rezultat pak më të lartë se në studimin e mëparshëm (2009).

### Seminar mbi studimin mbi nivelin e kënaqësisë së klientit

Në prill të 2010, në fund të Studimit mbi Nivelin e Kënaqësisë së Klientit 2010, u organizua një seminar me pjesëmarrjen e stafit menaxhues të TIA-s si dhe të kompanisë që TIA kontraktoi për të kryer studimin. Në seminar u paraqitën gjetjet, konkluzionet, komentet dhe sugjerimet e pasagjerëve, niveli i shërbimit të ofruar, vlerësimi i kënaqësisë për çdo aspekt të veçantë, krahasimi me parametrat e monitoruar gjatë studimit të mëparshëm, diskutime dhe propozime për arritjen e niveleve akoma më të larta të kënaqësisë së klientëve.

### Vrojtim sasior në zonën përpara terminalit

Në periudhën nga 30 gushti deri në 6 shtator 2010, TIA në bashkëpunim me një kompani të specializuar për studime të tregut kreu një studim sasior në zonën përpara terminalit të pasagjerëve. Qëllimi i studimit ishte vlerësimi i performancës dhe në veçanti, respektimi i kohës limit për pasagjerët në zonën përpara terminalit, e përcaktuar për qëndrimin e drejtuesve të makinave që shoqërojnë kolegët, miqtë dhe të afërmit të cilët nisen nga TIA.



## Social aspects

## Aspekte sociale



### TIA parking area

A new parking area for TIA staff and third parties was constructed close to TIA's administration building. Staff using personal vehicles is equipped with access cards and identification marks.

### Albanian flavor

Fulfilling TIA customers' wishes and requests, a shop—Marketplace Albania, which offers Albanian traditional crafts and foods and Albanian DVDs and CDs—was opened in 2010 in the passenger terminal transit area.

### Social responsibility: exchanging views and cooperating with all stakeholders

One important objective of TIA remains the cooperation with the community. Aiming to offer job opportunities through the Company's policy of encouraging applications from local communities, a record number of employees originate from communes near the Airport: some 36 per cent of Airport staff, a figure considerably higher than that of a year ago (30.5%).

Another example of continuous cooperation and dialogue with local authorities was evident during the organization of World Environment Day (see above). Meetings with Nikël Commune Mayor, Commune representatives and Rinas School were organized during preparations for implementation of TIA's environmental initiative. More than a one-day activity, the aim was the promotion of environmentally friendly practices in waste management and raising awareness of all stakeholders and to undertake follow-up activities outside the Airport.

### Zona e parkimit në TIA

Një zonë e re parkimi për stafin e TIA-s dhe për palët e treta është ndërtuar në afërsi të godinës së administratës në TIA. Stafii i cili përdor makinat personale është pajisur me karta aksesi dhe shenja identifikimi.

### Shije shqiptare

Për përmbushjen e dëshirave dhe kërkesave të klientëve të TIA's, gjatë 2010 është hapur në zonën e tranzitit një dyqan - Marketplace Albania që ofron punime artizanale tradicionale dhe ushqime shqiptare, si dhe DVD dhe CD shqiptare.

### Përgjegjësia sociale: shkëmbimi i pikëpamjeve dhe bashkëpunimi me të gjitha palët e interesuara

Një objektiv i rëndësishëm i TIA's mbetet bashkëpunimi me komunitetin. Me qëllim ofrimin e mundësive për punësim përmes politikës së kompanisë të inkurajimit të aplikimeve nga komunitetet lokale, një numër rekord të punësuarish vijnë nga komunat pranë Aeroportit: 36 përqind e stafit të aeroportit, një shifër e konsiderueshme më e lartë se ajo e një viti më parë (30.5%).

Një tjetër shembull i bashkëpunimit të vazhdueshëm dhe dialogut me autoritetet lokale u evidentua gjatë organizimit të Ditës Botërore të Mjedisit (si më lart). Takime me kryetarin e Komunës Nikël, përfaqësues të Komunës dhe të Shkollës së Rinasit u organizuan gjatë përgatitjeve për zbatimin e iniciativës së mjedisit nga TIA. Më shumë se një aktivitet njëditor, qëllimi ishte promovimi i praktikave miqësore me mjedisin në menaxhimin e mbetjeve dhe rritjen e ndërgjegjësimit të të gjitha palëve të interesuara dhe për të ndërmarrë aktivitete në vijimësi dhe jashtë aeroportit.



### Site visit of TIA premises by a group of students

A group of students from Tirana University (Environmental Engineering and Law) visited the Airport in June 2010. The visit focused on recognition and implementation of environmental legislation at TIA. During the visit, the students had the opportunity to see how the Airport is developing in compliance with environmental regulations, minimizing and eliminating as much as possible the environmental and health impacts both inside and outside the Airport. In particular, they were interested in having a close look at the WWTP, waste collection sites and the infrastructure in place for proper implementation of TIA's waste management concept.

### Sport activities

TIA participated in the Tirana Volleyball Championship held from 6-29 September 2010. The championship was organized jointly by employees from the Bank of Albania and a legal studio.

### October Fest

In the frame of bringing German and Albanian culture closer together and promoting the exchange of ideas, contacts and experiences in a wonderful festival atmosphere, on Saturday 2 October 2010 a traditional Munich beer festival was held in Tirana. It was organized by the German Association of Industry and Trade in Albania (DIHA). DIHA President and CEO invited TIA-s staff to participate in the German festival.

### Airport HR-Net Europe Study Tour

From 4-8 October 2010, a Study Tour to Paris, Vienna and Tirana took place, focusing on customer orientation at European Airports. The Study Tour was organized in the frame of Airport HR-Net Europe, an organization that aims to connect Human Resources Professionals from European airports. Fifteen participants from Frankfurt, Munich, Athens, Paris, Vienna, Riga and Tirana participated in the 2010 Study Tour, in which TIA was the final destination. This was the first time that such an event was held at TIA. The participants had the opportunity to take a tour of TIA's premises and learn about the history and development of the airport. In a workshop organized at TIA, the participants were presented with the Company Profile and its environmental and quality management initiatives. The participants found the experience and presentations both useful and very interesting.



### Një grup i studentësh viziton TIA-n dhe hapësirat rreth Aeroportit

Një grup studentësh nga Universiteti i Tiranës (fakultetet e Inxhinierisë së Mjedisit dhe Juridikut) vizitoi aeroportin në qershor 2010. Vizita u përqëndrua në njohjen dhe zbatimin e legjislacionit mjedisor në TIA. Gjatë vizitës, studentët patën mundësi të shohin se si është zhvilluar aeroporti në përputhje me rregulloret mjedisore, minimizimin dhe eliminimin sa më shumë të jetë e mundur të ndikimeve në mjedis dhe shëndet, si brenda ashtu dhe jashtë aeroportit. Në veçanti, ata ishin të interesuar të vëzhgonin nga afër Impiantin e Trajtitit të Ujërave të Ndotura, pikat e grumbullimit të mbetjeve, dhe infrastrukturën përkatëse të cilat bëjnë të mundur zbatimin siç duhet të konceptit të menaxhimit të mbetjeve të TIA-s.

### Aktivitete Sportive

TIA mori pjesë në kampionatin e voleybollit në Tiranë i cili u zhvillua nga data 6 deri në 29 shtator 2010. Kampionati u organizua bashkarisht nga punonjës të Bankës së Shqipërisë dhe një studio ligjore.

### October Fest

Në kuadër të përjasjes së kulturës gjermane me atë shqiptare dhe promovimit të shkëmbimit të ideve, kontakteve dhe përvojave, në një atmosferë festivali të mrekullueshëm, të shtunën në 2 tetor 2010 u zhvillua në Tiranë festivali tradicional bavarez i birrës. Festivali u organizua nga Shoqata Gjermane e Industrisë dhe Tregtisë në Shqipëri (DIHA). Presidentja e DIHA Znj. Andrea Gebbeken dhe CEO e TIA-s ftoi stajin e TIA-s të merrte pjesë në këtë festival gjerman.

### Vizitë Studimore nga Airport HR-Net Europe

Nga data 4 deri në 8 tetor 2010, u zhvillua një vizitë studimore në Paris, Vjenë dhe Tiranë, duke u fokusuar në orientimin ndaj klientëve në aeroportet evropiane. Vizita studimore u organizua në kuadër të Airport HR-Net Europe, një organizatë që ka për qëllim të krijojë lidhje ndërmjet profesionistëve të burimeve njerëzore nga aeroportet evropiane. Pesëmbëdhjetë pjesëmarrës nga Frankfurti, Mynihu, Athina, Parisi, Vjena, Riga dhe Tirana morën pjesë në vizitën studimore 2010, në të cilën TIA ishte destinacioni përfundimtar. Kjo ishte hera e parë që një aktivitet i tillë u organizua në TIA. Pjesëmarrësit kishin mundësinë të vizitonin ambientet e TIA-s ku u njohën me historinë dhe zhvillimin e aeroportit. Në një seminar të organizuar në TIA, pjesëmarrësve iu prezantua profili i kompanisë dhe iniciativat e menaxhimit të mjedisit dhe të cilësisë. Pjesëmarrësit e konsideruan këtë përvojë si dhe prezantimet si shumë të vlefshme dhe me interes.



## FACTS AND FIGURES

In 2010, Tirana International Airport (TIA) served 1,536,822 passengers, recording further impressive growth for the Company. The Airport also recorded 20,768 Air Traffic Movements (ATMs) and handled 1,785 tons of cargo.

In comparison with the previous year, passenger numbers increased by 10.2 per cent, ATMs by 3.5 per cent and cargo by 4.4 per cent.

Currently, twelve airlines fly in to and out of TIA, connecting directly the Albanian capital city with 30 destinations. The decision of the airlines operating at TIA to expand their number of routes is based on the Airport's remarkable passenger growth recorded over the last couple of years.

TIA is committed to offering the best to its passengers, airlines and business customers. Every day the Airport works to offer a better service, and it constantly maintains a safe, secure environment for its customers. The company offers a high standard working environment for all airlines operating on its premises.

### Key figures and growth in percentage

Key Figures	2009	2010
Passengers	1,394,688 (+10.0%)	1,536,822 (+10.2%)
ATMs	20,064 (+5.0%)	20,768 (+3.5%)
Cargo Ton	1,711 (-11.0%)	1,785 (+4.4%)

## FAKTE DHE SHIFRA

Në 2010, Aeroporti Ndërkombëtar i Tiranës (TIA) shërbeu 1.536.822 pasagjerë, duke shënuar rritje të mëtejshme mbresëlënëse të kompanisë. Aeroporti regjistroi 20.768 Lëvizje të Trafikut Ajror (ATM) dhe përpunoi 1.785 ton mallra.

Në krahasim me vitin e kaluar, numri i pasagjerëve u rrit me 10.2 për qind, i ATM-ve nga 3.5 për qind dhe i mallrave me 4.4 për qind.

Aktualisht, dymbëdhjetë kompani ajrore fluturojnë për në TIA dhe jashtë saj, duke lidhur direkt kryeqytetin shqiptar me 30 destinacione. Vendimi i linjave ajrore që operojnë në TIA për të zgjeruar numrin e destinacioneve është i bazuar mbi rritjen mbresëlënëse të Aeroportit në numër pasagjerësh të regjistruar gjatë dy viteve të fundit.

TIA është e përkushtuar në punën e saj për ofrimin e standardeve më të larta kundrejt pasagjerëve, linjave ajrore dhe klientëve. Çdo ditë Aeroporti punon për të ofruar një shërbim gjithnjë e më cilësor, dhe një mjedis të qetë dhe të sigurtë për pasagjerët dhe klientët e tij. Kompania ofron gjithashtu një mjedis pune të standardeve të larta për linjat ajrore që operojnë në të.

### Shifrat dhe rritja në përqindje

Shifrat kryesore	2009	2010
Pasagjerë	1,394,688 (+10%)	1,536,822 (+10.2%)
ATM-të	20,064 (+5%)	20,768 (+3.5%)
Kargo (Tonë)	1,711 (-11%)	1,785 (+4.4%)







## **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**

**Quality Environment Health and Safety Department  
Departamenti i Cilësisë, Mjedisit, Shëndetit dhe Sigurisë**

Status: May 2011  
Botimi: Maj 2011