



EIGHT ENVIRONMENTAL AND SOCIAL BULLETIN  
BULETINI I TETË MJEDISOR DHE SOCIAL



**Tirana International Airport**  
Nënë Tereza



# Table of contents

## Tabela e përmbajtjes

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

4

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

6

**Health and Safety**  
Shëndeti dhe Siguria

18

**TIA Customers and Social Aspects**  
Klientët Dhe Aspektet Sociale

22

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

26

**Airport Main Events**  
Ngjarjet kryesore të Aeroportit

30

**Key Figures**  
Shifrat Kryesore

34



Rolf Castro-Vasquez  
CEO

## Dear Passenger,

This year we have raised awareness of the concept of quality of life among the young generation, encouraging in them a sense of responsibility towards environmentally friendly living.

In 2013, we marked again Environment Day with another great initiative: Think! Eat! Save! The activity was undertaken on the Airport premises in cooperation with the Regional Environment Center and schoolchildren from Rinas and Qerreke. The children learned how to reduce their ecological footprint, in part through an animated theatre show. It looked like they enjoyed it; we certainly did!

Simple actions by consumers and food retailers can dramatically reduce the 1.3 billion tons of food lost or wasted around the world each year and help shape a sustainable future. The activity held at Tirana International Airport is following a global campaign to cut food waste that was launched in 2013 by UN Environment Programme (UNEP), Food and Agriculture Organization (FAO) and partners.

TIA is very committed to its social responsibilities and the environment, and is engaged in many actions that demonstrate this commitment to its employees and the people that travel each day through the Airport.

When it comes to global warming we should all play our individual role. There is a very good reason: environmentally, food waste leads to a wasteful use of chemicals such as fertilizers and pesticides, and of fuel costs for transportation, as well as rotten food, which together increase the amount of methane, one of the most harmful greenhouse gases that contribute to climate change.

Together we can improve our lives.

## I dashur Pasagjer,

Këtë vit kemi rritur ndërgjegjësimin për konceptin e një jete cilësore sidomos tek gjenerata e re, duke i nxitur fëmijët me sensin e përgjegjshmërisë ndaj një mjedisi jetësor më miqësor.

Në vitin 2013, ne shënuam për Ditën Botërore të Mjedist një nismë të re: Mendo. Ushqehu. Kurse. Aktiviteti u zhvillua në bashkëpunim me Qendrën Rajonale të Mjedisit dhe me pjesëmarrjen e fëmijëve të Rinasit dhe Qerrekës. Fëmijët mësuan se si të reduktojnë gjurmët e tyre ekologjike nëpërmjet një shfaqjeje teatrore të animuar. Dukej që u argëtuan shumë, sigurisht edhe ne!

Veprime të thjeshta nga konsumatorët dhe shitësit e ushqimit, mund të zvogëlojnë në mënyrë dramatike 1.3 miliard ton ushqim që hidhet çdo vit, duke ndihmuar formimin e një të ardhmeje të qëndrueshme. Aktiviteti që u organizua në Aeroportin Ndërkombëtar të Tiranës ndoqi fushatën globale për të zvogëluar mbeturinat e ushqimit, sipas Programit Mjedisor të Organizatës së Kombeve të Bashkuara (OKB) për vitin 2013, Organizatën e Ushqimit dhe Bujqësisë (FAO) dhe partnerët.

TIA u përgjigjet me përpikmëri përgjegjësi sociale dhe mjedisit duke u përfshirë në disa nisma sociale lehtësisht të dukshme për punonjësit e saj, si dhe për njerëzit që fluturojnë çdo ditë në aeroport.

Kur vjen çështja e ngrohjes globale, të gjithë duhet të luajmë një rol individual. Ka një arsye shumë të mirë: Ushqimet e papërdorura depozitohen si mbetje në mjedis, që do të thotë keqpërdorim i kimikateve të tilla si plehra dhe pesticide, e për transportimin e tyre shpenzohet më shumë lëndë djegëse. Për më tepër, ushqimet e kalbura krijojnë më shumë metan - një prej gazeve më të dëmshme që kontribuon në ndryshimin e klimës.

Së bashku mund t'i përmirësojmë jetët tona.



Integrated  
Management System

Sistemi i Integruar  
i Menaxhimit



Tirana International Airport (TIA) is implementing an Integrated Management System (IMS) on Quality, Environment and Energy in compliance with ISO standards 9001:2008, 14001:2004 and 50001:2011.

Following the establishment and implementation of an Energy Management System, TIA upgraded the existing system into the IMS.

In 2013, the Integrated Management Manual and related policies and procedures were updated accordingly in order to reflect the standards requirements and respective responsibilities, also in the framework of the new management structure.

During 2013, TIA continued with implementation of its programmes and action plans on quality, environment and energy, and introduced new initiatives in terms of health and social benefit for employees.

## LEGAL COMPLIANCE

TIA is performing all its activities in accordance with all applicable legislation, legal requirements and standards. Meanwhile, the Company maintains and updates the legal register.

Tirana International Airport (TIA) është duke zbatuar një Sistem të Integruar Menaxhimi (SIM) lidhur me cilësinë, mjedisin dhe energjinë në përputhje me standardet ISO 9001:2008, ISO 14001:2004, ISO 50001:2011.

Në vijim të krijimit e zbatimit të sistemit të menaxhimit të energjisë, TIA transformoi sistemin ekzistues në Sistem të Integruar Menaxhimi.

Në vitin 2013, Manuali i Integruar i Menaxhimit si dhe politikat dhe procedurat që rrjedhin nga ky manual u përditësuan në përputhje me kushtet ekzistuese në mënyrë që të reflektojnë standardet e kërkuara dhe përgjegjësitë përkatëse në linjë me strukturën e re menaxhuese.

Gjatë vitit 2013, TIA vazhdoi zbatimin e programeve dhe planeve të veprimit për cilësinë, mjedisin dhe energjinë si dhe vuri në zbatim inisiativa të reja që ofrojnë përfitime shëndetësore dhe sociale për punonjësit.

## PËRPUTHSHMËRIA LIGJORE

Të gjitha aktivitetet e TIA-s kryhen në përputhje me gjithë kuadrin ligjor të zbatueshëm, standardet dhe legjislacionin në fuqi. Ndërkohë, kompania mirëmban dhe përditëson regjistrin e saj ligjor.



# Environmental Monitoring and Management

## Menaxhimi dhe Monitorimi Mjedisor





**In** the frame of application of an IMS oriented towards ISO standards, TIA carries out a monitoring programme, which consists in measuring and monitoring actual performance against environmental objectives and targets set up by the Company in its Environmental, Health & Safety and Social Action Plan (EHSAP).

The environmental aspects monitored by TIA include, among other things, air quality, water quality, noise level and waste. The monitoring of these environmental parameters is done based on TIA's respective procedures and in compliance with environmental legislation in force and respective environmental permits in order to prevent or minimize environmental impacts in the vicinity of the Airport.

Monitoring of all environmental parameters is carried out periodically in compliance with environmental standards and in fruitful cooperation with relevant institutions, licensed experts and accredited laboratories.

**Në** kuadër të aplikimit të një sistemi të integruar menaxhimi të orientuar në përputhje me standardet ISO, TIA zbaton një program monitorimi i cili konsiston në matjen dhe monitorimin e performancës aktuale kundrejt objektivave dhe synimeve mjedisore të përcaktuara në Planin e Veprimit për Mjedisin, Shëndetin, Sigurinë dhe atij Social.

Aspektet mjedisore të monitoruara nga TIA përfshijnë midis të tjerash: cilësinë e ajrit, nivelin e zhurmave, cilësinë e ujrave dhe mbetjet. Monitorimi i këtyre parametrave mjedisorë është kryer duke u bazuar në procedurat respektive të TIA-s dhe në përputhje me legjislacionin mjedisor në fuqi si dhe me lejet mjedisore përkatëse në mënyrë që të parandalojë ose minimizojë ndikimet në mjedis në afërsi të aeroportit.

Monitorimi i të gjithë parametrave mjedisorë është kryer në mënyrë periodike në përputhje me standardet mjedisore dhe në bashkëpunim të frytshëm me institucionet përkatëse, me ekspertë të licensuar si dhe me laboratorë të akredituar.

## AIR QUALITY MONITORING

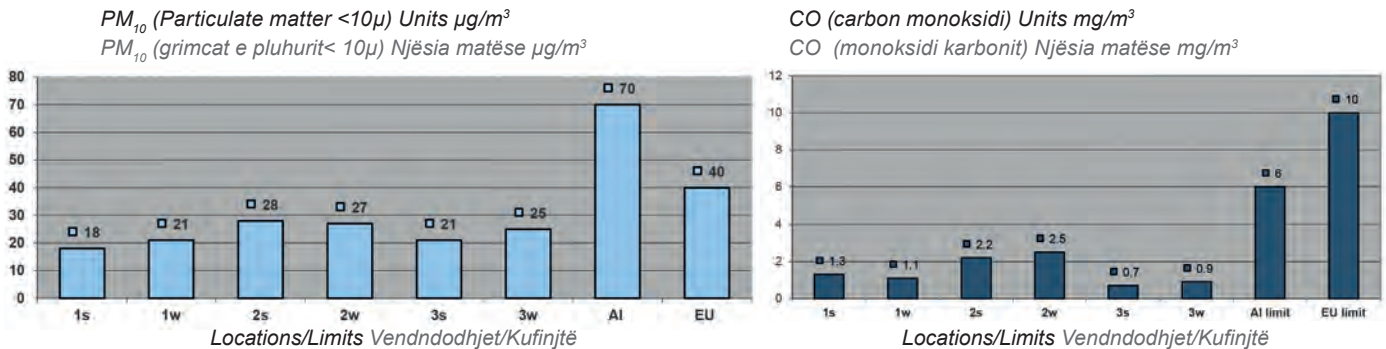
The main objective of air quality monitoring is to obtain information on the concentration and changes in the main parameters that impact the public health and environment, including  $PM_{10}$  (particulate matter  $<10\ \mu\text{m}$ ), CO (carbon monoxide),  $SO_2$  (sulphur dioxide),  $NO_2$  (nitrogen dioxide) and  $O_3$  (ozone).

The monitoring of air quality is undertaken during both the peak season, i.e. in summer, and the non-peak season, i.e. in winter. The results identify the levels of the specific pollutants at three indoor or outdoor locations over the specified assessment period.

The monitoring sites are located as follows:

- Airside area, Position No. 1 (outdoor air).
- Passenger terminal, Position No. 2 (indoor air).
- Vehicle parking, Position No. 3 (outdoor air).

The levels of the main parameters at each monitoring site are presented, along with the respective Albanian and EU standards, in the following graphs (s, summer; w, winter).



In 2013, the results obtained were all below, or well below, the country limits defined in the Decision of the Council of Ministers (DCM) No. 803, dated 04.12.2003, "On the norms of air quality", and in the allowable limits defined by the EU.







## MONITORIMI I CILËSISË SË AJRIT

Objektivi kryesor i këtij monitorimi është sigurimi i informacionit mbi përqëndrimin dhe ndryshimet tek parametrat kryesorë me impakt në shëndetin e publikut dhe mjedisin, të tilla si:  $PM_{10}$  (grimcat e imëta  $<10 \mu m$ ), CO (monoksidi i karbonit),  $SO_2$  (dioksidi i sqfuri),  $NO_2$  (dioksidi i azotit) dhe  $O_3$  (ozoni).

Monitorimi i matjeve të cilësisë së ajrit është kryer gjatë dy sezoneve, më konkretisht sezoni i pikut në periudhën e verës dhe sezoni jo i pikut në periudhën e dimrit. Rezultatet e monitorimit sigurojnë një tregues të nivelit aktual të ndotësve specifikë në tre vendndodhje si brenda ose jashtë gjatë një periudhe të specifikuar vlerësimi.

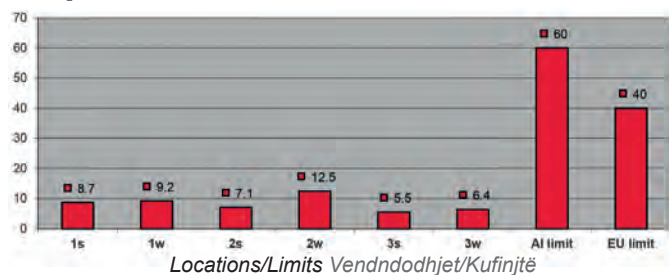
Pozicionet e monitorimit gjenden si më poshtë:

- Zona ajrore, pozicioni nr.1 (ambient i jashtëm)
- Terminali i pasagjerëve, pozicioni nr. 2 (ambient i brendshëm)
- Vendparkimi i mjeteve, pozicioni nr. 3 (ambient i jashtëm).

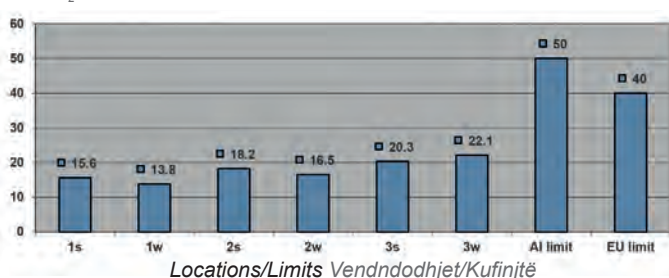
Nivelet e parametrave kryesorë në çdo pozicion monitorimi si dhe standardet përkatëse janë paraqitur në grafikët në vazhdim ("v" verë; "d" dimër).

Rezultatet e siguruar për vitin 2013 ishin më të ulëta se limitet e përcaktuara në Vendimin e Këshillit të Ministrave (VKM) Nr.803, datë 4.12.2003 "Për normat e cilësisë së ajrit" dhe kufinj të lejuar të përcaktuara nga Bashkimi Evropian.

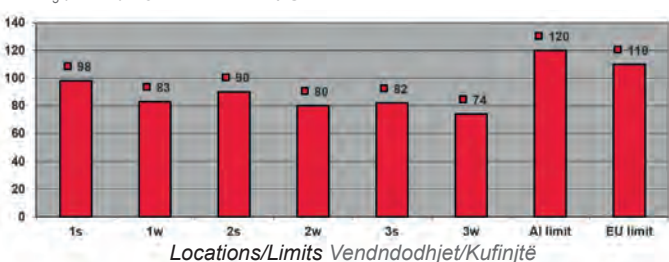
$SO_2$  (sulphur dioxide) Units  $\mu g/m^3$   
 $SO_2$  (dioksidi i sqfuri) Njësia matëse  $\mu g/m^3$



$NO_2$  (nitrogen dioxide) Units  $\mu g/m^3$   
 $NO_2$  (dioksidi i azoti) Njësia matëse  $\mu g/m^3$



$O_3$  (ozone) Units  $\mu g/m^3$   
 $O_3$  (ozoni) Njësia matëse  $\mu g/m^3$



## WATER MANAGEMENT

TIA has maintained programs on water management addressing water control of quality and consumption as well as treatment of waste water generated in airport activities and premises.

The main purpose of TIA's water monitoring programme is to assess the quality of the drinking water provided on the premises, as well as the treated wastewater.

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

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

### Potable Water Monitoring

Samples of drinking water are taken periodically in compliance with TIA's procedure on Water Quality Monitoring. The analysis shows that the drinking water parameters have been and are continuously in compliance with health and safety standards.

### Wastewater Monitoring

TIA monitors periodically the treated wastewater before discharge into the Terkuza River in compliance with 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 the environmental permit for the construction and operation of the Wastewater Treatment Plant issued by the Ministry of Environment. Table 1 reports a summary of the wastewater parameters analysed by an accredited laboratory.

**Table 1. Monitoring results of treated wastewater**

Analysed parameter	Unit	Concentration after treatment	Limit
Chemical Oxygen Demand (COD)	mg/l	20–40	125
Biological Oxygen Demand (BOD)	mg/l	10–16	25
Suspended solids	mg/l	4–20	60

The results show that the analysed parameters are well below the limits set in the respective decision, complying fully with both Albanian and EU standards.







## MENAXHIMI I UJRAVE

TIA ka mirëmbajtur programet për menaxhimin e ujërave që i adresohen kontrollit të cilësisë e konsumit të ujit, si edhe trajtimit të ujërave të ndotur që gjenerohen nga aktiviteti e godinat e aeroportit.

Qëllimi kryesor i programit të TIA-s për monitorimin e ujit është të vlerësojë cilësinë e ujit të pijshëm të siguruar në ambientet e Aeroportit si dhe trajtimin e ujërave të ndotur.

Të gjithë anëtarët e komunitetit të TIA-s (punonjësit, nënkontraktorët, palët e treta, etj.) janë përgjegjës për mirëmbajtjen e cilësisë së ujit, duke përdorur pika shkarkimi të aprovuara, dhe përdorimin e duhur të kimikateve dhe materialeve të rrezikshme si dhe kursimin e ujit në vendin e punës apo në ambiente të tjera.

Inspektime dhe kontrole janë kryer ndaj palëve të treta për të monitoruar përputhshmërinë me udhëzimet, standardet dhe legjislacionin në fuqi. Ndërkohë, të dhënat për konsumin e ujit janë mirëmbajtur dhe vlerësuar në vazhdimësi.

### Monitorimi i Ujrave të Pijshëm

Provat e ujit të pijshëm janë bërë në mënyrë periodike në përputhje me procedurën e TIA-s për monitorimin e cilësisë së ujit. Rezultatet e analizave tregojnë se parametrat e ujit të pijshëm kanë qenë dhe janë në vazhdimësi në përputhje me standardet e shëndetit dhe sigurisë.

### Monitorimi i Ujrave të Ndotur

TIA monitoron periodikisht parametrat kryesorë të ujrave të ndotur, përpara se këto ujra të shkarkohen në lumin Tërkuzë.

Monitorimi i ujërave të ndotur të TIA-s kryhet bazuar në VKM nr. 177, datë 31.03.2005 “Mbi normat e lejuara për shkarkimet e lëngshme dhe kriteret për ndarjen zonale mjedisore të lumenjve dhe deteve” si dhe lejen mjedisore për ndërtimin dhe operimin e impiantit të trajtimit të ujrave të ndotur të lëshuar nga Ministria e Mjedisit.

Tabela 1 paraqet një përmbledhje të parametrave të ujrave të ndotur të analizuar nga një laborator i akredituar.

**Tabela 1. Rezultatet e monitorimit të ujrave të ndotur**

Parametri i analizuar	Njësia	Përqëndrimi pas trajtimit	Limiti
Nevoja kimike për oksigjen	mg/l	20–40	125
Nevoja bio-kimike për oksigjen	mg/l	10–16	25
Lëndët pezull	mg/l	4–20	60

Rezultatet tregojnë që parametrat e analizuar janë nën limitin e përcaktuar në vendimin përkatës në përputhje të plotë me Standardin Shqiptar dhe atë të Bashkimit Evropian.

## NOISE MONITORING

Permanent noise monitoring is carried out to determine noise levels in the Airport and its vicinity in compliance with all national and international requirements, guidelines and legislation, which are properly incorporated within TIA's procedures and work practices.

In 2013, TIA continued to monitor noise levels using a permanent noise-monitoring system that comprises a two stationary monitoring instruments (CR:243/4) located on each end of the runway, as well as a mobile sound-level meter used in different places both indoors and outdoors. All monitoring equipment and methodologies are in compliance with relevant standards for accuracy, calibration, verification and reporting.

Table 2 reports a summary of the noise monitoring levels consisting in 24-hour measurements taken across three time periods, as follows:

- Daytime 07.00–19.00 hrs.
- Evening 19.00–23.00 hrs.
- Night-time 23.00–07.00 hrs.

**Table 2. Noise monitoring levels, 2013**

Location of cr:243/4 instrument	Equivalent sound level Laeq (dBA)		Maximum noise level Lamax (dBA)	
	Time Period	Value	Time Period	Value
Tia Runway Northern End	day	57.1	day	97.1
	evening	50.7	evening	78.5
	night	48.3	night	88.9
Tia Runway Southern End	day	59.2	day	87.3
	evening	51.4	evening	85.9
	night	44.6	night	90.3

All noise-monitoring results obtained fall within the limits defined in Guideline No. 8, dated 27.11.2007, "On noise limits in specific environments", which is based on World Health Organization (WHO) standards.







## MONITORIMI I ZHURMAVE

Niveli i zhurmave monitorohet në mënyrë të vazhdueshme për të përcaktuar nivelin e zhurmave në zonën e aeroportit dhe pranë tij, në përputhje me të gjitha kërkesat kombëtare dhe ndërkombëtare, udhëzimet dhe legjislacionin, të cilat janë përfshirë në procedurat dhe praktikën e punës në TIA.

Në vitin 2013, TIA ka monitoruar nivelet e zhurmës duke përdorur sistemin e përhershëm të monitorimit të nivelit të zhurmës të përbërë nga dy instrumente statikë (CR:243/4) të vendosur në pikat fundore të pistës, si dhe një pajisje të lëvizshme për matjen e nivelit të zhurmës e cila është përdorur në pozicione të ndryshme si brenda ashtu edhe jashtë. Të gjitha pajisjet monitoruese dhe metodologjitë janë në përputhje me standardet përkatëse të saktësisimit, kalibrimit, verifikimit dhe raportimit.

Tabela 2 jep një përmbledhje të nivelit të zhurmave që konsistojnë në matje 24-orëshe të ndara në tre periudha:

- Orët e ditës 07.00 – 19.00
- Orët e mbrëmjes 19.00 – 23.00
- Orët e natës 23.00 – 07.00

Tabela 2. Nivelet e monitorimit të zhurmave për vitin 2013

Vendodhja e instrumentit CR:243/4	Niveli mesatar i zhurmave Laeq (dBA)		Niveli maksimal i zhurmave Lamax (dBA)	
	ditë	mbrëmje	ditë	mbrëmje
Pista e TIA-s Zona veriore e pistës	57.1	50.7	97.1	78.5
	48.3		88.9	
Pista e TIA-s Zona jugore e pistës	59.2	51.4	87.3	85.9
	44.6		90.3	

Të gjitha rezultatet e përfuara nga monitorimi i nivelit të zhurmave janë brenda limiteve të përcaktuara në Udhëzimin nr. 8, datë 27.11.2007 "Për kufinj të niveleve të zhurmave në mjediset specifike", të bazuar në udhëzimet e Organizatës Botërore të Shëndetit (OBSh).

## MENAXHIMI I MBETJEVE

Duke patur si synim zhvillimin e qëndrueshëm dhe sigurimin e përputhshmërisë me ligjet mjedisore në fuqi si dhe rregulloret përkatëse, TIA menaxhon aktivitetin e saj dhe ka ndërmarrë disa projekte dhe iniciativa në lidhje me menaxhimin e mbetjeve duke u fokusuar në zbatimin e programit "Ripërdor-Redukto-Riciklo".

TIA zbaton një koncept të menaxhimit të mbetjeve që përfshin të gjitha mbetjet e parrezikshme dhe ato të rrezikshme që gjenerohen në aeroport. Koncepti i ndarjes së mbetjeve në burim është përdorur si për mbetjet e riciklueshme dhe ato të pariciklueshme. Ky aktivitet është promovuar në koordinim me aktorë të ndryshëm në mënyrë që të optimizohet riciklimi dhe të reduktohet impakti në mjedis.

## WASTE MANAGEMENT

Aiming towards sustainable development and at ensuring compliance with environmental laws and regulations, TIA manages its activities and has undertaken several projects and initiatives related to waste management focusing on the implementation of a Reuse–Reduce–Recycle programme.

TIA implements a waste management concept that includes all non-hazardous and hazardous waste generated at the Airport. This concept comprises waste separation at source, used for both recyclable and non-recyclable waste. This action is promoted in coordination with various stakeholders in order to optimize recycling and reduce environmental impacts.

**Solid waste** is collected in dedicated waste containers placed at four collection points, and has an annual volume of 8,800 cubic metres. The TIA-subcontracted company collects such waste daily for final disposal.

**Recycling waste** (cardboard, plastic, aluminium cans) are collected separately and stored temporarily at a recycling rubbish compactor placed at the waste collection site for re-use by a licensed recycling company..

**Hazardous waste**, such as used oil, used batteries and used tyres, is collected separately in a specific area for re-use by licensed companies.

Throughout 2013, the cooperation continued between TIA and the subcontracted licensed companies in order to perform the transportation and disposal of solid waste, recyclable waste and hazardous waste, and to ensure compliance with the legislation in force.

## NATURAL ENVIRONMENT

### Bird and Pest Management

TIA's Wildlife Management Programme aims to protect environmentally sensitive features from any impact from Airport operations. The key challenge is to balance competing interests, such as the safety of Airport operations, e.g. wildlife control, with environmental protection.

The actions undertaken constantly by TIA according to the Company's wildlife management programme consist mainly in mitigation measures in order to prevent wildlife activities around the airside area, including the following:

- improvement in the maintenance of the green airfield area, including introduction of new machinery and equipment, techniques in grass cutting and drainage channel cleaning
- improvement in the airfield slope and surface drainage system
- modification of vegetation cover within the airfield area
- inspection and repairs of the airfield perimeter fence
- preventive protection measures to deter birds from nesting in operations buildings, e.g. with netting
- inspection and control for wildlife-attracting food sources in the neighbourhood
- observation and inspections related to activities of birds and other wildlife hazardous species.

### Landscaping and Gardening

TIA has maintained landscaping and gardening activities by a subcontracted company carrying out the works in accordance with environmental regulations, international standards and TIA's procedures in place. While decorating olive trees and palms grow up the height of shrubs and quality of grassy lawn is maintained controlled. Such native and non-native trees and vegetation are marking and decorating Airport premises.







**Mbetjet urbane**, të cilat arrijnë një volum vjetor prej 8800 m<sup>3</sup>, grumbullohen në kontenerë specifikë të vendosur në katër pika grumbullimi. Kompania e nënkontraktuar nga TIA tërheq çdo ditë këto mbetje urbane dhe i shkarkon ato në vendin e depozitimit përfundimtar.

**Mbetjet e riciklueshme** (kartona, plastikë, kanaçe alumini, etj.) grumbullohen veçmas dhe ruhen përkohësisht tek një makineri presuese e vendosur tek pika e grumbullimit të mbetjeve të TIA-s për t'u ripërdorur nga një kompani e licensuar riciklimi.

**Mbetjet e rrezikshme**, të tilla si: vajrat e përdorur, bateritë e përdorura si dhe gomat e përdorura, grumbullohen veçmas në një zonë specifike për t'u ripërdorur nga kompani të licensuara riciklimi.

Gjatë vitit 2013, TIA ka bashkëpunuar në vazhdimësi me kompani të licensuara e të nënkontraktuara për të kryer shërbimin e transportit dhe largimin e mbetjeve urbane, atyre të riciklueshme si dhe mbetjeve të rrezikshme, duke u siguruar në të njëjtën kohë edhe për përputhshmërinë me legjislacionin në fuqi.

## MJEDISI NATYROR

### Menaxhimi i Specieve dhe Zogjve

Qëllimi i Programit të Menaxhimit të Habitatëve Natyrorë synon mbrojtjen e veçorive të ndjeshme mjedisore nga ndikimet e operimeve të aeroportit. Sfida kryesore është balancimi i interesave konkurruese të tilla si: siguria e operimeve, kontrolli ndaj florës dhe faunës konform mbrojtjes mjedisore.

Veprimet e ndërmarra në mënyrë të vazhdueshme nga TIA sipas programit të menaxhimit të habitateve natyrore konsistojnë kryesisht në masa zbutëse në mënyrë që të parandalohen aktivitetet e jetës së egër rreth zonës ajrore duke përfshirë si më poshtë:

- përmirësime në mirëmbajtjen e fushës së gjelbër në zonën ajrore, duke përfshirë këtu vënie në punë të makinerive dhe pajisjeve të reja, teknikave të prerjes së barit, pastrimit të kanaleve kulluese
- përmirësime në pjerrësinë e fushës së gjelbër në zonën ajrore dhe sistemet kulluese të ujrave sipërfaqësore
- modifikimi i mbulesës bimore brenda zonës fushore
- inspektime dhe riparime në zonën e perimetrale të gardhit rrethues të aeroportit
- masa mbrojtëse parandaluese për të larguar zogjtë nga folezimi në godinat operationale, si psh. përdorimi i rrjetave
- inspektime dhe kontrolle ndaj burimeve ushqimore që tërheqin jetën e egër në zonën afër aeroportit
- vrojtme dhe inspektime në lidhje me aktivitetin e zogjve dhe specieve të tjera të rrezikshme.

### Peisazhi dhe Gjelbërimi

TIA ka ruajtur peisazhin dhe kopsharinë përmes një kompanie të kontraktuar që kryen punimet në përputhje me rregullat e mjedisit, standardet ndërkombëtare, dhe procedurat e TIA-s. Kështu ndërkohë që pemët dekorative të ullinjve dhe palmave rriten, mbahen nën kontroll lartësia e gëmushave dhe tapetit të barit. Këto pemë vendase dhe jo-vendase si edhe vegjetacioni bimor shërbejnë si dekorime të aeroportit.

## ENERGY MANAGEMENT

The procedures, the designated respective responsibilities and the implementation and follow up of project activities undertaken within the framework of the Energy Management Action Plan and Energy Management System are consolidated and consist mainly in the following:

- construction of vestibule at the arrivals entrance
- replacement of the terminal skylight
- monitoring of indoor and outdoor temperatures
- adjustment of lighting
- use of energy-efficient illumination
- improvement of data registry on natural resources consumption, including fuel and electricity, by airport consumers.

Energy management implementation measures have both short- and long-term benefits in terms of energy savings and efficiency.

During 2013, there was a reduction of approximately three percent in electricity consumption, and a reduction of twelve percent in total fuel consumption by TIA compared with the previous year.

In terms of improving knowledge of energy performance benchmarking, as well as energy management best practices in other airports, TIA management staff participated in a Workshop on Energy Management on European Airport best practices organised by Airport Council International (ACI) Europe in Brussels.

## AIRPORT CARBON ACCREDITATION

### Certificate Renewal on Carbon Footprint

During 2013, TIA assessed and calculated the carbon footprint of CO<sub>2</sub> emissions based on the previous year's data. Calculations were based on the amounts of electricity and fuels consumed and heat produced, as well as respective emission factors.

In compliance with ACI Europe's Airport Carbon Accreditation Scheme, Level 1 'Mapping', and Greenhouse Gas Protocol, energy emission sources at the Airport are classified into:

- Scope 1—owned and controlled sources of direct emissions such as heating plant, ground support equipment, emergency power and fleet vehicles.
- Scope 2—sources of indirect emissions, such as purchased electricity.

The total carbon footprint for TIA in 2012 amounted to 1,185 tons of CO<sub>2</sub> (Table 3).

**Table 3. Annual emissions of CO<sub>2</sub>, 2012**

Source	Annual Emissions (tons of CO <sub>2</sub> )
Scope 1 (energy direct emissions)	1,116
Scope 2 (energy indirect emissions)	69
<b>Total</b>	<b>1,185</b>



The application procedures for carbon accreditation were prepared and submitted online at [www.aca-application.org](http://www.aca-application.org). At the beginning of 2014, TIA renewed the existing certificate, being, for the second successive year, Airport Carbon Accredited at Level 1 'Mapping' for CO<sub>2</sub> emissions in recognition of the efforts to manage CO<sub>2</sub> emissions as part of the European airport industry's response to the challenge of climate change.



## MENAXHIMI I ENERGJISË

Procedurat, përcaktimi i përgjegjësive përkatëse dhe zbatimi në vazhdimësi i aktiviteteve dhe projekteve të ndërmarra në kuadër të planit të veprimit për menaxhimin e energjisë dhe sistemit të menaxhimit të energjisë, janë konsoliduar dhe konsistojnë kryesisht në veprimtarinë e paraqitur si më poshtë:

- ndërtimi i një dere dytësore në zonën e mbërritjeve në terminal
- zëvendësimi i çatisë prej xhami në terminal
- monitorimi i temperaturave të jashtme dhe të brendshme
- modifikime në sistemin e ndriçimit
- përdorimi i ndriçuesve me efektshmëri energjitime
- përmirësimi i mbajtjes së të dhënave për konsumin e burimeve natyrore, duke përfshirë konsumin e karburantit dhe elektricitetit nga konsumatorët e aeroportit.

Zbatimi i masave në drejtim të menaxhimit të energjisë ka përfitime afatshkurtra dhe afatgjata në lidhje me eficiencën dhe kursimin e energjisë.

Gjatë vitit 2013 ka pasur një reduktim afërsisht me 3 përqind të konsumit të energjisë elektrike dhe një reduktim 12 përqind të konsumit total të karburantit nga TIA, krahasuar me vitin e kaluar.

Në kuadër të përmirësimit të njohurive për indikatorët e performancës së energjisë, si dhe për praktikën më të mira të menaxhimit të energjisë në aeroporte të tjera, stafi i menaxhimit të TIA-s mori pjesë në një seminar për Praktikën më të mira të Menaxhimit të Energjisë në Aeroportet Evropiane, e organizuar nga Këshilli Ndërkombëtar i Aeroporteve të Evropës në Bruksel.

## AKREDITIMI I AEROPORTIT PËR NIVELIN E EMETIMIT TË DIOKSIDIT TË KARBONIT

### Rinovimi i Çertifikatës për Gjurmën e Dioksidit të Karbonit të TIA-s

Gjatë vitit 2013, TIA vlerësoi dhe llogariti gjurmën e emetimeve të dioksidit të karbonit në bazë të të dhënave të një viti më parë. Llogaritjet u bazuan në sasinë e konsumit të elektricitetit dhe karburantit si dhe energjisë së prodhuar për ngrohje dhe koeficientëve përkatës të emetimit.

Në përputhje me skemën e Akreditimit të Aeroporteve të ACI-t në Evropë për "Përcaktimin e gjurmës së emetimit të dioksidit të karbonit", specifikisht Nivelin i parë i kësaj skeme, si dhe në përputhshmëri me Protokollin e Gazeve që shkatërojnë efektin serra, burimet e energjisë në aeroport klasifikohen në dy kategori:

- Kategoria e parë – burime emetimesh të drejtpërdrejta të kontrolluara të energjisë nga burime të tilla si impianti i ngrohjes, gjeneratorët e emergjencës, pajisjet e të shërbimit në tokë dhe automjetet aeroportuale
- Kategoria e dytë – burime emetimesh jo të drejtpërdrejta të energjisë nga burime të tilla si energjia elektrike e blerë.

Niveli total i emetimeve të dioksidit të karbonit në TIA për vitin 2012 u llogarit në 1,185 ton CO<sub>2</sub> (Tabela 3).

**Tabela 3. Emetimet vjetore të CO<sub>2</sub> për vitin 2012**

Burimi	Niveli Vjetor i emetimit të dioksidit të karbonit (CO <sub>2</sub> në ton)
Kategoria 1 (emetime të drejtpërdrejta të energjisë).	1,116
Kategoria 2 (emetime jo- të drejtpërdrejta të energjisë)	69
Total	1,185

Procedurat e aplikimit për akreditimin e nivelit të dioksidit të karbonit u përgatitën dhe u dorëzuan online në adresën elektronike përkatëse ([www.aca-application.org](http://www.aca-application.org)).

Në fillim të vitit 2014, TIA rinovoi për të dytin vit rradhazi çertifikatën ekzistuese si Aeroport i Akredituar në Nivelin e parë të skemës për përcaktimin e gjurmës së dioksidit të karbonit në njohje të përpjekjeve të saj për të menaxhuar emetimet e CO<sub>2</sub>, si pjesë e nismës së industrisë së aeroporteve Evropiane ndaj sfidës së ndryshimeve klimatike.



# Health and Safety

## Shëndeti dhe Siguria





## **AIRPORT SAFETY AND EMERGENCY PREPAREDNESS AND RESPONSE**

In framework of the Airport Emergency Plan, TIA organised on 17 April 2013 an airport emergency exercise. An emergency landing of an aircraft at TIA was simulated, testing the response levels of TIA and Rescue & Fire Fighting Services (RFFS), the First Aid Unit and staff. The exercise put the above mentioned services through stringent procedures and all units performed excellently. Some volunteers participated in the exercise along with members of Albania's Civil Emergency bodies. By undertaking this exercise TIA enables all parties involved to be prepared and react better to any possible incident or accident, and to be better able to respond quickly, effectively and smoothly to any possible emergency.

Various state entities were involved in the emergency simulation, including the Directorate of Civil Emergencies, Ministry of Interior (with the Airport Police Task Force). The Red Cross also took part in the emergency exercise. The operational safety requirements commit TIA to performing such an exercise every two years.

## **SIGURIA E AEROPORTIT DHE GATISHMËRIA NË RASTET E EMERGJENCAVE**

Në kuadër të Planit të Emergjencës të Aeroportit, TIA organizoi një ushtrim emergjence më 17 prill 2013. Një ulje emergjente e një avioni u simulua në TIA për të testuar nivelet e gatishmërisë së strukturave dhe stafit të TIA-s si dhe të Shërbimit të Zjarrfikëses dhe Shpëtimit dhe të Njesisë së Ndihmës së Shpejtë. Ushtrimi i vendosi shërbimet e lartpërmendura në procedura strikte dhe të gjitha njësitë performuan shkëlqyeshëm. Disa vullnetarë morën pjesë në ushtrim së bashku me anëtarë të organeve Shqiptare për Emergjencën Civile. Me organizimin e këtij ushtrimi, TIA bën të mundur që të gjitha palët e përfshira të jenë të përgatitura për një reagim sa më të mirë në raste incidenti apo aksidenti dhe të jenë në gjendje të përgjigjen sa më shpejt, në mënyrë sa më efektive dhe të koordinuar në rast të ndonjë emergjence.

Ente të ndryshme shtetërore u përfshinë në simulimin e emergjencës, përfshirë Drejtorinë e Emergjencave Civile, Ministrinë e Brendshme (me task forcën e policisë aeroportuale). Kryqi i Kuq mori pjesë gjithashtu në këtë ushtrim. TIA angazhohet për kryerjen e këtij ushtrimi çdo dy vjet duke përmbushur kërkesat për sigurinë operacionale.

## OCCUPATIONAL HEALTH & SAFETY

Aiming to provide a safe environment for all Airport customers and employees in compliance with its values, and concern with maintaining standards and meeting regulation requirements, TIA ensures that all health and safety issues are tackled carefully.

Some of the actions undertaken by TIA in regard to health and safety issues are summarized as follows:

- Airside Safety and Human Factors Awareness Training was organized as required for seasonal or new TIA staff making them aware of safety issues and their roles, responsibilities and adherence to safety procedures and regulations while performing daily operations. The provision of new uniforms and personal protection equipment to all TIA staff is ensured in accordance with European standards, TIA's Uniform Manual and TIA's Airside Safety Instructions. Staff are made aware continuously of the importance of the proper use and implementation of TIA's standards and procedures. Further improvements are made for TIA staff concerning the working environment, such as offices, rooms, equipment, etc.
- TIA performed several site inspections with the aim of checking the implementation of health and safety regulation by staff, third parties and TIA customers, the working conditions in different work places, in compliance with Albanian law in force, and the use of personal protective equipment. Other inspections are carried out with a focus on working conditions during construction activities within Airport areas.
- Medical health checks of all TIA's staff were carried out periodically in specialized health institutions. 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.

In compliance with health and safety legislation and aiming to provide a healthy environment for all staff and customers, the following were also carried out:

- measurement of main microclimate parameters (CO<sub>2</sub> gas, relative humidity, air temperature, air movement and light intensity) and of PM<sub>2.5</sub> (particles of diameter less than 2.5 microns that impact directly human health)
- noise measurements inside the passenger terminal
- air quality measurements during operation of the Wastewater Treatment Plant, including monitoring of CO, Volatile Organic Compounds (VOCs), hydrogen sulphide (H<sub>2</sub>S) and oxygen (O<sub>2</sub>)
- measurement of exposure of employees to ionizing 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

The construction activities carried out at TIA during 2013 included the following:

- Taxiway C (airside infrastructure)
- replacement of Phase A terminal skylight
- construction of vestibule at arrival entrance.

The Asset Management and Environment Department cooperated closely with the Construction Contractor and Subcontractor to ensure compliance with TIA's Construction Monitoring Programme for Environmental Protection.

TIA has continuously implemented application of mitigation measures with the aim of avoiding or preventing land contamination, air pollution and water pollution, and minimizing noise levels as a result of construction activities.





## SIGURIA DHE SHËNDETI NË PUNË

Duke patur si qëllim ofrimin e një mjedisi të sigurt për të gjithë punonjësit dhe klientët e Aeroportit, në përputhje me vlerat e tij për të siguruar ruajtjen e standardeve si dhe përputhshmërinë me kërkesat ligjore, TIA angazhohet të monitorojë trajtimin e kujdesshëm të të gjitha çështjeve të shëndetit dhe sigurisë.

Disa nga veprimet që TIA ka ndër marrë kundrejt çështjeve të shëndetit dhe sigurisë janë paraqitur të përmbledhura si më poshtë vijon:

- Trajnime për sigurinë në zonën ajrore dhe për ndërgjegjësimin e faktorit njerëzor janë organizuar sipas kërkesave për stafin sezonal dhe stafin e ri të TIA-s duke i bërë atyre të njohur rolin dhe rëndësinë e çështjeve të sigurisë, përputhshmërinë me procedurat e sigurisë si dhe përgjegjësitë përkatëse gjatë operimit ditor. Pajisja me uniforma të reja dhe pajisje personale mbrojtëse e gjithë stafit të TIA-s sigurohet në përputhshmëri me standardet evropiane, manualin e uniformave të TIA-s dhe instruksioneve të sigurisë për në zonën ajrore. Stafit i është bërë e njohur në vijimësi rëndësia e përdorimit të duhur të tyre dhe zbatimit të standardeve dhe procedurave të TIA-s. Përmirësime të mëtejshme janë kryer në drejtim të mjedisit dhe kushteve të punës, si për zyrat, ambientet e brendshme, pajisjet e punës, etj.
- TIA ka kryer inspektime të ndryshme me qëllim kontrollin e zbatimit të rregullave për shëndetin dhe sigurinë nga stafi, palët e treta apo klientët e tjerë të TIA-s, kushteve të punës në ambiente të ndryshme pune në përputhshmëri me ligjin shqiptar në fuqi, dhe përdorimin e pajisjeve personale mbrojtëse. Inspektime të tjera janë kryer me fokus ndaj kushteve të punës gjatë aktiviteteve të ndërtimit në zonat e Aeroportit.
- Kontrollat mjekësore janë kryer në mënyrë periodike për të gjithë stafin e TIA-s në institucione të specializuara të shëndetit. Gjithë ekzaminimet mjekësore dhe dokumentacioni shëndetësor përkatës janë shqyrtuar dhe konsultuar nga Doktorit i Kompanisë (Njësia e Ndhmës së Shpejtë) të cilat më pas arkivohen përkatësisht për secilin punonjës në përputhshmëri të plotë me gjithë kërkesat dhe legjislacionin në fuqi.

Duke patur si qëllim ofrimin e një mjedisi të shëndetshëm për të gjithë stafin dhe klientët në përputhshmëri me legjislacionin për shëndetin dhe sigurinë, janë kryer gjithashtu edhe monitorimet e mëposhtme:

- Matje të parametrave kryesorë mikroklimatikë (gazit të dioksidit të karbonit CO<sub>2</sub>, lagështirës relative, temperaturës së ajrit, shpejtësisë së lëvizjes së ajrit dhe intensitetit të dritës) si dhe përqendrimin të grimcave të pluhurit në ajër PM2.5 (grimca me një diametër më të vogël se 2.5 mikron, të cilat kanë ndikim të drejtpërdrejtë në shëndetin e njeriut)
- Matje të nivelit të zhurmave në brendësi të terminalit të pasagjerëve
- Matje të cilësisë së ajrit gjatë funksionimit të impiantit të trajtimit të ujrave të ndotura, përfshirë këtu edhe monitorime të monoksidit të karbonit (CO), të përbërjeve organike avulluese (VOCs), të sulfurit të hidrogjenit (H<sub>2</sub>S) dhe të oksigjenit (O<sub>2</sub>)
- Matje të nivelit të ekspozimit të punonjësve ndaj rrezatimit jonizues.

Rezultatet nga këto monitorime dëshmojnë se standardet përkatëse janë respektuar duke ofruar një mjedis pune të përshtatshëm për të gjithë stafin, palët e treta dhe klientët e TIA-s.

## SHËNDETI DHE SIGURIA NË SHESHET E NDËRTIMIT

Ndërtime të ndryshme janë kryer në TIA gjatë vitit 2013 të paraqitura si më poshtë:

- Rikonstrukcion i rrugës lidhëse C (Infrastruktura e zonës ajrore)
- Zëvendësimi i çatisë prej xhami në tarracën e terminalit
- Ndërtimi i një dere dytësore në zonën e mbërritjeve në terminal

Departamenti i Menaxhimit të Aseteve dhe Mjedisit ka bashkëpunuar me nënkontraktorët përkatës për ndërtimet në mënyrë që të sigurojë midis të tjerash përputhshmërinë me programin e monitorimit të ndërtimit të TIA-s për mbrojtjen mjedisore.

TIA ka vazhduar të ndërmarrë masa lehtësuese me qëllim shmangien apo parandalimin e ndotjes së terrenit, ndotjes së ajrit apo të ujrave si dhe minimizimin e nivelit të zhurmave të shkaktuara nga punët ndërtimore.

# TIA Customers and Social Aspects

## Klientët dhe Aspektet Sociale





## PERFORMANCE MANAGEMENT

Tirana International Airport (TIA) has constantly demonstrated its commitment towards sustainable development and the provision of compliance with all applicable legislation and standards in terms of quality, environment, health, safety and social management.

TIA's new executive management team, leading the company since mid-June 2013, has confirmed the Company's engagement and taken over all responsibilities in terms of development of strategies and commitments towards environment, health, safety and social management, as well as the provision of top quality services and meeting the satisfaction of all Airport customers.

TIA, aiming to ensure a high level of quality of services oriented towards customer satisfaction, as well the efficiency of the IMS, has designated as a key route to success its employees and the people and community who work, pass through or are attached to the Airport, due to the fact that everyone contributes to maintaining the quality of services and the overall development and improvement of the organization's business at all levels.

## MENAXHIMI I PERFORMANCËS

Tirana International Airport (TIA) ka treguar vazhdimisht angazhimin e saj kundrejt zhvillimit të qëndrueshëm, sigurimit të përputhshmërisë me gjithë legjislacionin në fuqi dhe me standardet që lidhen me cilësinë, mjedisin, shëndetin, sigurinë dhe menaxhimin social.

Lidershipi i ri i TIA-s që ka marrë drejtimin e kompanisë që prej mesit të qershorit të 2013-ës, ka konfirmuar angazhimet e kompanisë me gjithë përgjegjësitë e saj në drejtim të zhvillimit të strategjive dhe përfshirjes për një menaxhim sa më të mirë të mjedisit, shëndetit, sigurisë dhe atij social, si dhe ofrimit të shërbimeve sa më cilësore duke përbushur njëkohësisht edhe kënaqësinë e gjithë klientëve të Aeroportit.

TIA, duke patur si qëllim të sigurojë nivelin më të lartë të cilësisë së shërbimeve orientuar në kënaqësinë e klientit dhe për të patur një Sistem të Integruar të Menaxhimit (SIM) sa më të efektshëm, vlerëson si çelës drejt suksesit punonjësit e saj si dhe gjithë njerëzit dhe komunitetin që punon, kalon përmes ose është i lidhur me Aeroportin, duke u nisur nga fakti se cilido prej tyre kontribuon në ruajtjen e cilësisë së shërbimeve si dhe në zhvillimin e përgjithshëm dhe përmirësimin e aktivitetit të kompanisë në të gjitha nivelet.

Në përputhje me qëllimet dhe objektivat e kompanisë, TIA mbështet dhe përkrah trajnimin e stafit në mënyrë që të rritë profesionalizmin dhe të zgjerojë njohuritë e tyre duke synuar në këtë mënyrë përmirësimin e kompanisë nëpërmjet zhvillimit të tyre. Përpjekjet gjatë 2013-ës konsistojnë kryesisht në rritjen e performancës së stafit në përputhshmëri me strukturën dhe kërkesat e pozicioneve përkatëse sipas planit vjetor të trajnimeve dhe politikës së TIA-s për trajnimet. Përveç trajnimeve të detyrueshme dhe profesionale të kryera për pjesën më të madhe të stafit të organizuara nga organizma kombëtarë dhe ndërkombëtarë të kualifikuar për këto trajnime, kompania ka zhvilluar gjithashtu me iniciativën e saj aktivitetet e mëposhtme:

- Seminare të quajtura "Fit For Future", të cilat janë organizuar nga lidhshipi i ri i TIA-s me pjesëmarrjen e gjithë stafit të kompanisë duke patur si qëllim marrjen e vlerësimeve dhe opinionet e vetë stafit, rritjen e motivimit për punën dhe nxitjen për një përfshirje sa më aktive në gjithë aktivitetin e kompanisë në drejtim të përmirësimit të vazhdueshëm të performancës në tërësi.
- Seminare, trajnime të ndryshme dhe suplementare, prezantime lidhur me manualin e TIA-s, procedurat dhe instruksionet e punës si për ato të azhurnuarat edhe për dokumentacionin e ri të vënë në zbatim, me qëllim parandalimin dhe minimizimin e riskut për gabime apo keqkuptime të mundshme si dhe të sigurojë implementimin e duhur të tyre.

Gjatë 2013-s, TIA ka kryer në vazhdimësi monitorimin e performancës bazuar në kriteret dhe kërkesat që vijnë si detyrim nga Marrëveshja e Koncesionit, politikat dhe procedurat e TIA-s në kuadër të Sistemit të Integruar të Menaxhimit. Masa të ndryshme përmirësuese dhe parandaluese janë ndërmarrë për disa fusha të evidentuara nga vlerësimet e stafit menaxhues në kuadër të përmirësimeve të vazhdueshme kryesisht kundrejt dokumentacionit, programeve të trajnimit dhe mjedisve të punës, duke përfshirë këtu mjetet, pajisjet dhe facilitetet e punës si dhe aspekte të ndryshme që lidhen me SIM. Këto masa janë ndërmarrë në mënyrë që të sigurohet ruajtja e një cilësie sa më të mirë e standardeve të shërbimeve dhe të sigurohet një mbarëvajtje sa më e qetë e shërbimeve në tokë si në orare fluksi apo në periudha piku gjatë sezoneve.

In compliance with the Company goals and objectives, TIA sustains and supports the training of staff in order to raise their professionalism and competence and to improve the organization through their development. The efforts made during 2013 consisted mainly in raising staff performance in compliance with the structure and position requirements according to TIA's training policy and annual plan. Further to obligatory and professional dedicated trainings provided for most of TIA staff by national and international qualified training organizations, the Company has also organized internally the following:

- Fit For Future workshops organized by TIA's new management team with the participation of all Company staff aiming at staff feedback, their motivation and active involvement in all activities aiming towards further Company performance improvements.
- Workshops, trainings, refresher trainings and presentations in regard to the revised and newly introduced TIA manuals, procedures and work instructions, in order to prevent and minimize the risk of faults and mistakes and to ensure their proper implementation.

During 2013, TIA carried out on-going performance monitoring based on criteria and requirements deriving from the Concession Agreement, TIA policies and procedures in the framework of the IMS. Several corrective and preventative measures were taken for some of the areas identified after an assessment by senior management regarding mainly continuous improvements towards documentation, training programmes and work environment, including tools, facilities and equipment and other related IMS issues. These measures were taken in order to ensure and maintain top quality and standards of service and to ensure a smooth flow of ground operations in peak and non-peak hours and seasons.

## **TIA CUSTOMER SATISFACTION SURVEY**

Evaluation of customer satisfaction is based upon feedback obtained from customers (passengers, airlines, airport users and other stakeholders) through a customer satisfaction survey, comment cards, questionnaires and comments arriving by email or at organised meetings and workshops. Use of these tools provides the opportunity to assess the quality of service provision according to customer perceptions, and to reveal the demands and expectations.

A Customer Satisfaction Survey was conducted by TIA at the end of January and beginning of February, 2013. It was undertaken through interviews held in the passenger terminal with 1,000 passengers, selected by gender, age and nationality.

According to the survey results, the overall level of passenger satisfaction for services and facilities offered by TIA was evaluated at 95% 'satisfied' or 'very satisfied'. This finding was backed up by the opinions of passengers obtained through comment cards and feedback from airlines obtained through questionnaires and regular meetings that assessed the overall level as 'satisfied'.

Several workshops attended by TIA management staff, operational staff and TIA subcontractors were organized during April 2013 at which the survey findings were presented. These events raised awareness of the most important services in the opinion of passengers travelling through the Airport, and about the role that all staff and subcontractors have in raising the level of customer satisfaction and improving the overall customer perception of the Airport services.

## **COMMENT CARDS, QUESTIONNAIRES AND MEETINGS WITH THIRD PARTIES**

TIA takes seriously the opinion of its customers and their suggestions and complaints with regard to TIA services and contractors. TIA obtains the opinions, comments and suggestions of passengers, visitors, meeters and greeters through comment cards placed in the passenger terminal and available on the TIA website. In addition, two new comment card boxes were placed in the passenger terminal (one in departures and one in the arrivals area) during 2013.

The feedback obtained from Airline questionnaires and regular meetings on the level of services offered is very important for continuous improvement of the quality of TIA services and management systems. It helps maintain the provision of high quality services and performance standards on services delivered and meeting continuously the demands of customers.

The above-mentioned tools and methods for measuring quality, energy and environmental performance are regarded as very important for the process of management review as they provide staff with the necessary input to support decision-making processes for improvement of customer satisfaction and assessment of operational performance, ensuring the management system is producing the desired operational safety, security and quality outcomes.





## STUDIMI MBI KËNAQËSINË E KLIENTËVE TË TIA-S

Vlerësimi i kënaqësisë së klientit bazohet në opinionet e ofruara nga klientët (pasagjerët, linjat ajrore, përdoruesit e aeroportit dhe aktorët apo grupet e interesit) nëpërmjet studimit për kënaqësinë e klientit, fletëve të përshtypjeve, pyetësorëve dhe komenteve të dërguara nëpërmjet e-mailit apo në takime të ndryshme të organizuara si dhe seminare. Përdorimi i këtyre instrumenteve mundëson vlerësimin e cilësisë së shërbimeve të ofruara sipas perceptimit të klientëve, si dhe zbulon nevojat dhe pritshmëritë e tyre ndaj këtyre shërbimeve.

Një studim mbi kënaqësinë e klientit është kryer në TIA gjatë fundit të janarit dhe fillimit të shkurtit 2013. Anketime të 1000 pasagjerëve janë kryer në terminalin e pasagjerëve, të përzgjedhur sipas gjinisë, moshës dhe kombësisë.

Bazuar në rezultatet e këtij studimi, niveli i përgjithshëm i kënaqësisë së pasagjerëve mbi shërbimet dhe facilitetet e ofruara nga TIA është vlerësuar me 95% si “i kënaqshëm” dhe “shumë i kënaqshëm”. Ky vlerësim është mbështetur gjithashtu edhe nga komentet e pasagjerëve ofruar nëpërmjet fletëve të përshtypjeve si dhe nga opinionet e linjave ajrore ofruar nëpërmjet pyetësorëve apo takimeve të vazhdueshme, të cilët e kanë vlerësuar nivelin e përgjithshëm të shërbimeve si “të kënaqshëm”.

Seminare të ndryshme janë organizuar gjatë prillit 2013 me pjesëmarrjen e stafit menaxherial të TIA-s, stafit operacional si dhe nënkontraktorëve për prezantimin e gjetjeve dhe konkluzioneve të studimit. Qëllimi i këtyre seminareve të organizuara konsiston në rritjen e ndërgjegjësimit për ato shërbime të cilat vlerësohen si më të rëndësishmet sipas opinionit të pasagjerëve që udhëtojnë përmes aeroportit, si dhe në rolin që kanë gjithë stafi apo nënkontraktorët për rritjen e nivelit të kënaqësisë dhe përmirësimin e perceptimit të pasagjerëve në përgjithësi mbi shërbimet aeroportuale.

## FLETËT E PËRSHTYPJEVE, PYETËSORËT DHE TAKIMET ME PALËT E TRETA

TIA i vlerëson seriozisht opinionet, komentet dhe sugjerimet e pasagjerëve lidhur me shërbimet e TIA-s dhe nënkontraktorëve të saj. Këto opinione, komente apo sugjerime mundësohen për pasagjerët, vizitorët dhe personat shoqëruar të pasagjerëve nëpërmjet fletëve të përshtypjeve të vendosura në terminalin e pasagjerëve dhe të aksesueshme në faqen e internetit të TIA-s. Për më tepër, dy kuti të reja për fletët e përshtypjeve u vendosën në terminalin e pasagjerëve (një në zonën e nisjeve dhe një në mbërritje) gjatë vitit 2013.

Vlerësimi lidhur me nivelin e shërbimeve i ofruar nga linjat ajrore nëpërmjet pyetësorëve apo takimeve të vazhdueshme me to, është mjaft i rëndësishëm për TIA-n në drejtim të përmirësimit të mëtejshëm të cilësisë së shërbimeve dhe sistemeve të menaxhimit. Për më tepër, këto opinione ndihmojnë në sigurimin e një cilësie sa më të lartë të standardeve të performancës dhe shërbimeve të ofruara duke synuar në të njëjtën kohë përmbushjen e kërkesave të klientëve në vijimësi.

Gjithë mjetet dhe metodologjitë e sipërpërmendura për monitorimin e performancës lidhur me cilësinë, energjinë dhe mjedisin konsiderohen si mjaft të rëndësishme për procesin e shqyrtimit të sistemit të menaxhimit, duke i siguruar në këtë mënyrë stafit gjithë informacionin e nevojshëm në mbështetje të procesit të vendim-marrjes kundrejt përmirësimit të kënaqësisë së klientit si dhe në vlerësimin e performancës operationale për t'u siguruar që ky sistem menaxhimi është duke dhënë rezultatet e pritshme për sa i përket cilësisë dhe sigurisë operationale.



# Social and Community Projects

## Projektet Sociale dhe Komunitare





## **SOCIAL MANAGEMENT**

An important objective of Tirana International Airport is the maintenance of a high level of cooperation with the community. The Company offers job opportunities through a policy of encouraging applications from local communities. Another very important issue at TIA is gender equality. Overall, 34 percent of all full-time employees and 63 percent of management staff are women.

Meanwhile, 34 percent of employees live in the communes near the Airport, while the average age of TIA staff in 2013 was 39 years.

## **VOLUNTARY PRIVATE PENSION FUND FOR TIA EMPLOYEES**

In 2013, TIA's Administrative Council approved support for employee participation in a Voluntary Private Pension Fund for the year 2014. This is a long-term scheme, according to which the company will invest in the Fund an amount equal to the employee's contribution, up to a predetermined maximum dependent on the grade of the position.

## **HEALTH INSURANCE POLICY FOR TIA EMPLOYEES**

TIA has introduced a Health Insurance Policy for all TIA staff with effect from 2014, covering a wide range of benefits, including medical check-ups and hospitalization in the case of accident or illness, as well as medical prescriptions, etc.

## **MENAXHIMI SOCIAL**

Një objektivi i rëndësishëm i TIA-s është mbajtja e një niveli të lartë bashkëpunimi me komunitetin. Kompania ofron mundësi punësimi nëpërmjet një politike inkurajimi të aplikimeve për punë nga zona e komunitetit përreth.

Një tjetër çështje e rëndësishme për TIA-n është barazia gjinore. Në tërësi, 34 përqind e gjithë punonjësve me kohë të plotë si dhe 63 përqind e stafit menaxhues janë femra.

Ndërkohë, 34 përqind e punonjësve jetojnë në komunat përreth aeroportit, ndërsa mesatarja e moshës së stafit të TIA-s shkon në 39 vjeç.

## **FONDI I PENSIONEVE PRIVATE VULLNETARE PËR PUNONJËSIT E TIA-S**

Në vitin 2013, Këshilli Administrativ aprovoi mbështetjen e TIA-s për punonjësit e saj në pjesëmarrjen në Fondin e Pensioneve Private Vullnetare për vitin 2014. Kjo është një skemë afatgjatë e cila do t'i nënshtrohet një aprovimi vjetor nga Këshilli Administrativ sipas së cilës kompania do të investojë në Fondin e Pensioneve Private Vullnetare me të njëjtin kontribut si edhe punonjësi përkatës, deri në një nivel maksimal të paracaktuar në varësi të gradës dhe pozicionit të punës.

## **POLITIKA E SIGURIMIT TË SHËNDETIT PËR PUNONJËSIT E TIA-S**

TIA ka paraqitur politikën e sigurimit të shëndetit për të gjithë stafin e TIA-s që hyri në fuqi në vitin 2014, e cila ofron një sërë përfitimesh për punonjësit, duke përfshirë këtu kontrollin shëndetësor dhe hospitalizimin në rast aksidenti apo sëmundje, si edhe konsultën mjekësore, etj.

## WORLD ENVIRONMENT DAY ON THE AIRPORT PREMISES

On 5 June 2013, TIA, in cooperation with the Albanian Regional Environmental Centre (REC), organized an education and animation activity to mark World Environment Day. The event was held on the Airport premises with the subject "Think! Eat! Save! Reduce Your Footprint!".

The event and the campaign that led up to it were organized to promote reduction in our Footprint. The Airport invited to the activity school children of age eleven to twelve years from Qereka and Rinas schools for them to learn more on the issues through an animated theatre performance on environmental protection and resource conservation.

At the event, TIA's new Chief Executive greeted the participants, saying, "The best way to raise awareness and enhance a sense of responsibility towards environmentally friendly living is through the young generation. It is important to highlight that the cost of food waste is not just financial."

The outcome of the activities were focused on:

- a better understanding of environmental responsible behaviours and the need to conserve natural resources
- an enhanced sense of responsibility towards environmentally friendly living patterns.

## WORLD WILDLIFE DAY ON THE AIRPORT PREMISES

TIA supported a Ministry of Environment initiative for awareness-raising activities in the framework of the implementation of the Convention on International Trade in Endangered Species of Wild Fauna and Flora (CITES) targeting promotion of information on the convention and provision of valuable information for passengers at the Airport and the country's main ports.

The awareness campaign, supported also by the SELEA Project in the IPA Programme, targeted TIA passengers, clients and third parties, helping better inform Albanian citizens and foreign visitors about World Wildlife Day. Awareness materials, such as posters and leaflets with illustrative photographs and pop-up banners, were located inside the terminal building, cargo building, customs office and sanitary offices.

## NATIONAL ENVIRONMENT CLEANING DAY

In the framework of a national environment cleaning campaign cleaning activities were undertaken outside the concession area in cooperation with TIA's contractor and subcontractor.

## SHARING TIA BEST PRACTICE

Site visit and presentation of TIA policy and activities on environment management with fifteen teachers lecturing "Environment and Social Development" in vocational schools in Tirana.

Presentation and sharing experiences, regarding the implementation of an Environmental, Quality and Energy Management Systems and Corporate Responsibility at Tirana International Airport in the "Green Economy" lecture courses held with Albanian Universities aiming the introduction of the concept of sustainable development by demonstrating local (behavioral) effects on the (global) environment.







## DITA BOTËRORE E MJEDISIT NË AEROPORT

Në datën 5 qershor 2013, TIA në bashkëpunim me Qendrën Rajonale të Mjedisit në Shqipëri organizuan një aktivitet edukues dhe animacion për të festuar ditën botërore të mjedisit. Eventi u mbajt në godinat e aeroportit me tematikën “Mendo! Ushqehu! Kurse! Redukto Gjurmën Ushqimore!”.

Eventi dhe fushata e ndërmarrë u organizua për të promovuar gjurmën tonë të ushqimit. Aeroporti ftoi në aktivitetet fëmijët e shkollës së Qerekës dhe Rinasit të moshës nga 11 në 12 vjeç, për të mësuar më shumë përmes një teatri të animuar lidhur me performancën për mbrojtjen e mjedisit dhe kursimin e burimeve natyrore.

Në këtë aktivitet, Drejtori Ekzekutiv i TIA-s Z. Rolf Castro-Vasquez përshëndeti pjesëmarrësit. “Mënyra më e mirë për të rritur ndërgjegjësimin dhe për të rritur ndjenjën e përgjegjësisë ndaj jetesës miqësore me mjedisin është nëpërmjet brezit të ri. Është e rëndësishme të theksohet se kostoja e mbeturinave të ushqimit nuk është vetëm financiare”, tha ai.

Aktivitetet u fokusuan kryesisht në:

- një kuptim më të mirë të sjelljeve të përgjegjshme ndaj mjedisit dhe nevojën për të ruajtur burimet natyrore
- një kuptim të zgjeruar të përgjegjësisë ndaj modeleve të jetesës miqësore me mjedisin.

## DITA BOTËRORE E JETËS SË EGËR (FLORA DHE FAUNA E EGËR)

TIA mbështeti iniciativën e Ministrisë së Mjedisit për rritjen e aktiviteteve ndërgjegjësuere në kuadër të zbatimit të Konventës për Tregëtinë Ndërkombëtare të Specieve të Rrezikuara të Florës dhe Faunës së Egër (CITES) duke synuar promovimin e informacionit mbi këtë konventë dhe sigurimin e informacionit të vlefshëm për pasagjerët në aeroport dhe portet kryesore të vendit.

Fushata e ndërgjegjësimit, mbështetur edhe nga Projekti SELEA e Programit IPA, u përqendrua tek pasagjerët e TIA-s, klientët dhe palët e treta, duke ndihmuar për një informim më të mirë qytetarët shqiptarë dhe vizitorët e huaj për Ditën Botërore të Florës edhe Faunës. Materiale ndërgjegjësuere, si postera dhe broshura me fotografi ilustruese dhe banera të vendosur brenda ndërtesës së terminalit të pasagjerëve, terminalit të Kargos, zyrave doganore si dhe zyrave sanitare.

## DITA KOMBËTARE E PASTRIMIT TË MJEDISIT

Në kuadër të fushatës mjedisore në nivel kombëtar, aktivitete pastrimi u ndërmorën jashtë zonës së koncesionit në bashkëpunim me kontraktorët dhe nënkontraktorët e TIA-s.

## SHPËRNDARJA E PRAKTIKAVE MË TË MIRA TË TIA-S

Në mjediset e Aeroportit janë organizuar vizita dhe është prezantuar politika dhe aktivitetet e TIA-s për menaxhimin mjedisor. Aktiviteti u zhvillua me 15 mësues të shkollave të mesme profesionale në Tiranë, të cilët japin lëndën mësimore “Mjedi dhe Zhvillimi Shoqëror”.

Prezantimi dhe dhënia e përvijës në lidhje me zbatimin e sistemit të menaxhimit të cilësisë dhe mjedisit dhe përgjegjshmëria sociale në Aeroportin Ndërkombëtar të Tiranës, patën shumë interes në leksionet e mbajtura mbi “Ekonominë e gjelbër”. Këto leksione me studentë të universiteteve shqiptare, synojnë zhvillimin e konceptit të zhvillimit të qëndrueshëm përmes demonstrimit të efekteve lokale të sjelljes ndaj mjedisit global.

# Airport Main Events

## Ngjarjet kryesore të Aeroportit





## January 2013

### Tirana International Airport become carbon accredited

In January 2013, Tirana International Airport (TIA) became carbon accredited at the Mapping level. Airport Carbon Accreditation is a certification for carbon management of airports. The program evaluates the efforts of airports to manage and reduce their carbon emissions, with four levels of award, namely Mapping, Reduction, Optimization and Neutrality.

Energy efficiency, energy saving and reduction of carbon emissions already play a major role in TIA'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 TIA's Energy Policy.

## Janar 2013

### Tirana International Airport merr akreditimin për nivelin e karbonit

Në janar të vitit 2013, Aeroporti Ndërkombëtar i Tiranës (TIA) u akreditua në nivelin e parë në lidhje me emetimin e sasisë së karbonit. Akreditimi për nivelet e karbonit është çertifikim për menaxhimin e karbonit nga aeroportet. Programi vlerëson përpjekjet e aeroporteve për të menaxhuar dhe për të reduktuar emetimet e tyre të karbonit, në katër nivele, Niveli i Përcaktimit, Optimizimit, Reduktimit dhe Neutralizimit.

Efektshmëria e energjisë, kursimi i energjisë dhe reduktimi i emetimeve të karbonit tashmë luajnë një rol të madh në zhvillimin e TIA-s dhe strategjisë së biznesit. Sigurimi i burimeve dhe informacionit, si dhe përfshirja e menaxhimit dhe e punonjësve të cilëve u kërkohet arritja e këtyre objektivave, janë aspekte të rëndësishme të Politikës së Energjisë në TIA.

Duke synuar përdorimin e qëndrueshëm të burimeve, optimizimin e efektshmërisë së energjisë dhe reduktimin e kostos së saj, TIA në bashkëpunim me kompaninë HOCHTIEF AirPort, nga viti 2011 zbaton një projekt për Kursim Energjie, duke zhvilluar mënyra të kursimit të qëndrueshëm të saj.

Aiming at the sustainable use of resources and energy efficiency optimization and energy cost reduction, TIA, in cooperation with AviAlliance GmbH, has since 2011 been implementing an Energy Saving Project, developing sustainable energy-saving actions.

## February 2013

### February 2013 recorded the highest number of visitors at Tirana International Airport's website

Despite being the shortest month of the year, February 2013 recorded about 90.000 visitors on the Tirana International Airport (TIA) website, the highest number of visitors yet registered during the last eight years of the activity of the company, officials said.

Records show an average of 3.200 visitors per day in February. The peak of visits was 5.100 recorded on 6 February during a period when heavy snowfall

## Shkurt 2013

### Shkurti i 2013-ës shënon numrin më të lartë të vizitorëve në faqen zyrtare të internetit të Tirana International Airport

Pavarësisht se është muaji më i shkurtër i vitit, shkurti i 2013-ës regjistroi rreth 90.000 vizitorë në faqen zyrtare të internetit të Aeroportit Ndërkombëtar të Tiranës (TIA). Ky është numri më i lartë i vizitorëve të regjistruar gjatë tetë viteve të fundit të aktivitetit të kompanisë, sipas statistikave mujore.

Të dhënat tregojnë një mesatare prej 3.200 vizitash në ditë gjatë muajit shkurt. Klikimet kulmojnë me më shumë se 5.100 vizita të regjistruara në 6 shkurt, gjatë ditëve kur dëborat e madhe çoi në ndërprerje të fluturimeve në Evropë. Sipas statistikave të publikuara nga TIA, gjatë vitit 2012, faqja zyrtare online e kompanisë ka pasur rreth 950.000 vizitorë. Ndërkohë, totali i faqeve të klikuara për vitin 2012 shënon mbi 1.8 milionë faqe.

## Mars 2013

### Panairi Turistik i Berlinit

Nga data 7-11 Mars 2013, Tirana International Airport (TIA) ishte sërish e pranishme në Panairin Ndërkombëtar të Berlinit (ITB). Më shumë se 170,000 vizitorë morën pjesë në panair të bashku me 10,000 pjesëmarrës nga 180 vende. Panairi i Berlinit është një

led to many flight disruptions in Europe. According to the statistics released by TIA for 2012, there were approximately 950.000 visits to the website over the course of the year. Meanwhile, the total number of pages clicked on the Airport website during 2012 amounts to more than 1.8 million pages.

## March 2013

### ITB Berlin

From 7-11 March 2013, Tirana International Airport (TIA) once again was present at the International Travel Trade Show in Berlin (ITB). More than 170,000 visitors were present at this year's show, along with more than 10,000 exhibitors from 180 countries. ITB Berlin is the leading business-to-business (B2B) platform in the tourism industry. This was the fifth year that TIA promoted the Airport and Albania at this prestigious international event.

platformë biznesi (B2B) e cila i dedikohet industrisë së turizmit. Kjo ishte hera e pestë që TIA e promovon Shqipërinë dhe Aeroportin në këtë aktivitet ndërkombëtar.

## Prill 2013

### Ushtrim Emergjence

Më 17 prill 2013, u testua me një alarm fals emergjence gatishmëria e strukturave të emergjencës dhe ndihmës së shpejtë të Aeroportit Ndërkombëtar të Tiranës. TIA simuloi një aksident gjatë uljes së një avioni në pistë. Testimi vuri nën procedurë rigorozë, të gjitha strukturat e shërbimeve aeroportuale të lartpërmendura dhe të gjitha njësitë treguan një formë të shkëlqyer. Shumë vullnetarë u përfshinë gjatë ushtrimit të testimit bashkë me përfaqësues të Drejtorisë së Emergjencave Civile të vendit.

Zhvillimi periodik, një herë në dy vjet, i këtyre testeve mundëson reagimin e duhur dhe të menjëhershëm të strukturave të TIA-s, në raste emergjence. Këto teste bëhen në kuadrin e Programit të Emergjencës së Aeroportit.

Organe shtetërore ishin gjithashtu të përfshira në testimin e emergjencës, duke përfshirë këtu Drejtorinë e Emergjencave Civile, Ministrinë e Brendshme (me policinë e aeroportit), Ministrinë e Mbrojtjes (me ushtrinë e aeroportit) si dhe Ministrinë e Shëndetësisë. Kryqi i Kuq ishte gjithashtu i përfshirë gjatë testimit.

## April 2013

### Emergency Exercise

On 17 April 2013, the response levels of Tirana International Airport (TIA) Fire and Rescue Department, First Aid Unit and staff were tested with a mock emergency exercise. An emergency landing of an aircraft at TIA was simulated. The exercise put the above-mentioned Airport services through stringent procedures, and all units performed excellently. Some volunteers also participated in the exercise along with members of Albania's civil emergency bodies.

The requirement to perform such exercises every two years enables TIA to demonstrate that in the unlikely event of an emergency all of its units will react promptly and appropriately. The agencies that took part simulated their duties called for in the Airport Emergency Program.

Officials from Albania's Civil Aviation Authority and local authorities, were also present at the exercise along with participants from the Fire Department, Police, Red Cross and the Airport.

## June 2013

### Think.Eat.Save. Awareness activity at the Airport to mark World Environment Day

On 5 June 2013, Tirana International Airport (TIA) in cooperation with Regional Environment Center (REC) organized an education and animation activity on the premises of the Airport on the theme Think.Eat.Save. Reduce your Footprint. Schoolchildren of age 11 to 12 years from Rinas and Qerreke participated in the event. The children learned how to reduce their footprint and experienced an animated theatre show for which the entrance fee was to bring an aluminum can.

"Together we can improve our lives. We are happy to mark this day by joining in this activity along with the Regional Environment Agency. The best way to raise awareness and to enhance a sense of responsibility of environmentally friendly living is through the young generation. It is important to highlight that the impact of food waste is not just financial," said Mr Rolf Castro-Vasquez, Chief Operations Officer at TIA.

## Tirana International Airport appoints new Chief Executive Officer

With effect from 19 June 2013, Mr Rolf Castro-Vasquez took over as the new Chief Executive Officer of Tirana International Airport (TIA). He succeeded Mrs Andrea Gebbeken, who completed her contract with the company. TIA's new management is composed of Mr Rolf Castro-Vasquez as CEO and Mrs Suela Keri as Chief Financial Officer. The two Executives are current members of TIA's management team and took over additional responsibilities in the company. A ceremony took place in the Airport premises to mark the occasion.

### Fit For Future (FFF), Communication Programme for managers

On June 2013, Communication Department organized a communication programme called Fit for Future. FFF has the aim to motivate the employees of TIA through ideas and practices

that would change the way of communication, ways of thinking and attitude that would raise the quality of working together. Fit for Future aims to bring the employees closer to the leadership management of the company. The goal is to influence positive behavior that lead an improved professional and personal communication, attitude and company wellbeing.

The Programme FFF seeks to increase employee knowledge and awareness of the professional and personal communication skills and create a company sense of involvement. It clarifies policies but also highlights the personal development important of each employee. FFF facilitates cooperation between employees and management leadership, helps build sustainable communication networks and assists the continued development of free opinion and freedom of expression in a bid to contribute to the creation of an environment conducive to dialogue and mutual understanding within company. The programme was considered very valuable and had great feedback.

## July 2013

### Fit For Future, Communication Programme extended to the administration employees

On 10-11 July 2013, the programme of communication Fit for Future was extended also to the administration employees of TIA, succeeding in its expectations. In total, there were about 50 people who attended the Fit for Future.

## September 2013

### Pegasus Airlines launched new route to Tirana

On September 2nd 2013, the leading Turkish low-cost carrier Pegasus Airlines launched a new route to Tirana flying into and out of Tirana International Airport (TIA). The service operates five times a week from Istanbul's Sabiha Gokcen airport. The carrier is using a Boeing 737-800 aircraft for the route.

Pegasus is flying from Tirana to 25 destinations beyond Turkey, including Almaty, Amsterdam, Baku, Beirut, Berlin, Bishkek, Bucharest, Cologne, Copenhagen, Doha, Donetsk, Dubai, Kharkiv, Krasnodar, London, Marseilles, North Cyprus (Ercan), Nuremberg, Omsk, Skopje, St Etienne / Lyon, Stockholm, Tbilisi, Tehran and Tel Aviv.

## November 2013

### TIA statement on expression of gratitude for passengers affected by the suspension of Belle Air flights

On November 26th, 2013 Tirana International Airport (TIA) expressed in a statement its gratitude and its highest appreciation for every passenger that has been stranded in the Airport terminal following the suspension of Belle Air flights. The Airport appreciated fully the cooperation and patience of all passengers. Tirana International Airport was constantly monitoring the situation and understands fully the unfortunate inconvenience caused to passengers by these circumstances. The statement was published and notified in the print and electronic media.

## December 2013

### Four airline companies to launch 140 direct flights per week from Tirana International Airport to Italy

Following the suspension of Belle Air flights, a number of carriers expressed interest in the Albanian market. Alitalia and AirOne accounted for 114 of the direct flights, increasing the frequency of their flights, while new names on the list of airline operators at TIA were included: Meridiana, Livingston and Small Planet Airlines.

The main destinations served by the carriers were Milan, Rome, Venice, Bologna, Verona, Pisa, Bari, Turin, Genoa and Napoli.





## Qershor 2013

### Mendo. Ushqehu. Kurse. Aktivitetet ndërgjegjësimi në Aeroport për të festuar Ditën Ndërkombëtare të Mjedisit

Më 5 qershor 2013, Aeroporti Ndërkombëtar i Tiranës (TIA) në bashkëpunim me Qendrën Rajonale të Mjedisit (REC) organizon veprimtarinë edukative dhe argëtuese në mjediset e aeroportit nën moton Mendo. Ushqehu. Kurse. Zvogëlo Gjurmen Ushqimore. Pjesëmarrësit janë fëmijë të shkollave të Rinasit dhe Qerrekës, të moshës 11 deri në 12 vjeç, të cilët informohen mbi zvogëlimin e gjurmës së ushqimit nëpërmjet një teatri të animuar, ku tarifa e pjesëmarrjes është një kanaçe e përdorur alumini.

“Së bashku ne mund të përmirësojmë jetët tona. Gëzohem që jemi pjesë e kësaj nisme botërore tok me Qendrën Rajonale të Mjedisit. Mënyra më e mirë për të rritur ndërgjegjësimin dhe ndjenjën e përgjegjësisë për modelet mjedisore miqësore të jetesës është nëpërmjet brezit të ri. Është e rëndësishme të theksoj se ndikimi i mbeturinave të ushqimit nuk është vetëm financiar”, thotë Z. Rolf Castro-Vasquez, Drejtori i Përgjithshëm i Operimeve.

### Tirana International Airport zgjedh Drejtorin e ri Ekzekutiv të Përgjithshëm

Duke filluar nga data 19 Qershor 2013, Drejtori i ri i Përgjithshëm Ekzekutiv i kompanisë Tirana International Airport (TIA), është Z. Rolf Castro-Vasquez. Ai do të vazhdojë punën e Znj. Andrea Gebbeken, e cila e përfundon kontratën e saj me kompaninë. Skuadra e re e menaxhimit të TIA's do të jetë e përbërë nga Z. Rolf Castro-Vasquez si Drejtor i Përgjithshëm Ekzekutiv dhe Znj. Suela Keri, si Shefe e Përgjithshme e Financës. Dy Ekzekutivët janë aktualisht anëtarë të Grupit të Menaxhimit të TIA-s. Një ceremoni u zhvillua me këtë rast.

### Programi i Komunikimit FIT FOR FUTURE për nivelin menaxherial

Në qershor 2013, Departamenti i Komunikimit organizoi një workshop për nivelin menaxherial. FFF ka për qëllim të motivojë punonjësit e TIA-s me anë të ideve dhe praktikave që ndryshojnë mënyrën e komunikimit, mënyrat e të menduarit dhe një qëndrim që rrit cilësinë e punës së bashku. Fit për Future ka për qëllim të sjellë punonjësit më pranë menaxhimit dhe lidhshimit të kompanisë. Ka për qëllim që të ndikojë në sjelljen pozitive për përmirësimin e komunikimit profesional dhe personal, dhe mirëqenien e kompanisë.

FFF synon të rrisë njohuritë e punonjësve dhe të vetëdijes së aftësive profesionale dhe personale të komunikimit, për të krijuar një kompani me sensin e gjithëpërfshirjes. Programi sqaron politikën e kompanisë, por edhe thekson zhvillimin personal të çdo punonjësi. FFF lehtëson bashkëpunimin mes punonjësve dhe lidhshimit dhe ndihmon në krijimin e rrjeteve të qëndrueshme të komunikimit, duke zhvilluar pa ndërprerje mendimin e lirë dhe lirinë e shprehjes, për të kontribuar në krijimin e një mjedisi të favorshëm për dialog dhe të kuptuarit e ndërsjellë brenda kompanisë. Programi është konsideruar shumë i vlefshme dhe ka pasur reagime tejet pozitive.

## Korrik 2013

### Fit for Future, Programi i Komunikimit zgjerohet edhe me punonjësit e administratës

Programi i Komunikimit u zgjerua me nëpunësit e administratës duke sjellë së bashku më se 50 punonjës të Aeroportit Ndërkombëtar të Tiranës. Programi u përcoll me sukses nga pjesëmarrësit.

## Shtator 2013

### Pegasus Airlines fillon fluturimet për në Tiranë

Më 2 shtator 2013, një nga kompanitë ajrore më të rëndësishme turke me kosto të ulët, Pegasus Airline, nisi fluturimet drejt Aeroportit Ndërkombëtar të Tiranës (TIA). Kompania u shërben pasagjerëve pesë herë në javë nga aeroporti i Stambollit “Sabiha Gokcen”.

Pegasus do të fluturojë nga Tirana drejt 25 destinacioneve përtej Turqisë, duke përfshirë Almaty, Amsterdam, Baku, Beirut, Berlin, Bishkek, Bukuresht, Köln, Kopenhagë, Doha, Dubai, Donetsk, Kharkiv, Krasnodar, Londër, Marsejë, Qipron Veriore (Ercan), Nuremberg, Omsk, Shkup, St Etienne/Lyon, Stokholm, Tbilisi, Teheran dhe Tel Aviv.

## November 2013

### TIA shpreh mirënjohje për pasagjerët që u prekën nga pezullimi i fluturimeve të kompanisë Belle Air

Më 6 Nëntor 2013, Aeroporti Ndërkombëtar i Tiranës (TIA) falenderoi dhe shprehu vlerësimin më të lartë për secilin pasagjer që u prek nga pezullimi i fluturimeve të kompanisë Belle Air. Aeroporti Ndërkombëtar i Tiranës ka çmuar me vërtetësi bashkëpunimin dhe durimin e pasagjerëve, shqetësimi i papërshtatshëm i të cilëve ishte tërësisht i kuptueshëm dhe u ndoq hap pas hapi. Lajmërimi u dha nëpërmjet një njoftimi për shtyp që u shpërnda për median.

## Dhjetor 2013

### Katër kompani ajrore nisën 140 fluturime në javë nga Aeroporti Ndërkombëtar i Tiranës

Pas pezullimit të fluturimeve të Belle Air, një numër kompanish ajrore shprehën interes në tregun ajror shqiptar. Alitalia dhe AirOne numëruan rreth 114 fluturime direkte duke e shtuar frekuencën e fluturimeve të tyre, ndërsa emra të rinj iu shtuan operatorëve në TIA si Meridiana, Livingston dhe Small Planet Airlines. Destinacionet kryesore që u shërbyen nga kompanitë e mësipërme ishin Milano, Roma, Venecia, Bolonja, Verona, Pisa, Bari, Torino, Xhenova dhe Napoli.





Key Figures

Shifrat Kryesore



## KEY FIGURES

In 2013, TIA served a total of 1,757,342 passengers. The Airport also recorded 19,942 air traffic movements (ATMs) and handled 2,164 tons of cargo (Table 4).

In comparison with the previous year, passenger numbers increased by 5.5 per cent, though ATMs decreased by 2.9 per cent and cargo by 4.2 per cent.

Last year, sixteen airlines operated in to and out of TIA, connecting directly the Albanian capital city with 32 destinations.

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

Key Figures	2012	2013
Passengers	1,665,331 (-8.4%)	1,757,342 (+5.5%)
ATMs	20,528 (-10.7%)	19,942 (-2.9%)
Cargo Ton	2,260 (-14.9%)	2,164 (-4.2%)

## SHIFRAT KRYESORE

Në vitin 2013 TIA u shërbeu në total 1, 757,342 pasagjerëve. Aeroporti gjithashtu rregjistroi 19,942 lëvizje trafiku ajror (ATMs) dhe përpunimin e 2,164 ton ngarkesave.

Në krahasim me vitin e kaluar, numri i pasagjerëve është rritur me 5.5%, ATM-të (lëvizjet në trafikun ajror) kanë pësuar një rënie me 2,9% dhe sasia e ngarkesës së përpunuar me 4,2%.

Gjatë vitit të kaluar kanë operuar gjashtëmbëdhjetë linja ajrore në dhe nga Aeroporti, të cilat kanë lidhur në mënyrë të drejtëpërdrejtë kryeqytetin shqiptar me 32 destinacione.

TIA është e angazhuar t'i ofrojë pasagjerëve të vet, linjave ajrore dhe klientëve të biznesit shërbimin më të mirë të mundshëm.

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

Shifrat kryesore	2012	2013
Pasagjerë	1,665,331 (-8.4%)	1,757,342 (+5.5%)
ATM	20,528 (-10.7%)	19,942 (-2.9%)
Ngarkesa (Kargo) në tonë Cargo	2,260 (-14.9%)	2,164 (-4.2%)



## **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 and Environment Department  
Departamenti i Menaxhimit të Aseteve dhe Mjedisit**

Status: July 2014  
Botimi: Korrik 2014