



**FOURTEENTH ENVIRONMENTAL AND SOCIAL BULLETIN**  
**BULETINI I KATËRMBËDHJETË MJEDISOR DHE SOCIAL**



**Tirana International Airport**  
Nënë Tereza



# Table of contents

## Tabela e përmbajtjes

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

**4**

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

**6**

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

**10**

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

**24**

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

**28**

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

**36**

**Airport Main Events**  
Ngjarjet Kryesore të Aeroportit

**44**

**Key Figures**  
Shifrat Kryesore

**51**



# 4 Message from the CEO

Dear Passenger,

At the time of publishing this the 14th Environmental and Social Bulletin we are experiencing extraordinary times created by the COVID-19 pandemic. Thus, I hope this finds you and your families in good health.

For more than three months, Tirana International Airport (TIA) has been running at near to its minimum operational capacity, and as a result, a large part of you are at home following the rules on physical distancing. However, flights are back on again; not as many as we would like to assist all of you, but we thank all of you who have been implementing the regulations for preventing the spread of the virus. We remain very optimistic that the situation will change quickly and we will return to normality before too long.

This Bulletin reports on the year 2019, a very dynamic one for the Airport as you will see as you read through the pages.

In 2019, TIA installed new electronic access technology – e-Gates – and also began one of its most important projects – Airfield 2020 – involving the rehabilitation of



Constantin von Alvensleben  
CEO

the runway and taxiways, and thus facilitating improved aircraft movement across the airfield.

Meanwhile, in October, Air Albania started new flights to Rome, Milan and Bologna, while Albawings has begun new flights to Dusseldorf and London, and Wizz Air has started flights to Memmingen.

Last year, TIA staff dedicated themselves to helping children suffering from thalassemia, with blood donation, a humanitarian action of which we are very proud. This simple gesture was followed by humane support for all people affected by the earthquake of 26 November, a catastrophe that was devastating for all of us. The Airport donated EUR 1 million to the earthquake relief.

While last year was particularly challenging for us, it is expected that this year will follow suit.

The current situation has not happened before to any airport and its community. Just a few weeks ago, we were at the limit of our capacity, managing 65 turnarounds a day. Now, we have 18 or 20 turnarounds a day. This is a crisis for the whole community, for TIA's 600 employees, the twenty airlines operating here, the operators of cafes and

shops, and our service providers, among others, and not least, the passengers, whom we are here to serve. Not one of us has experienced such a drop in traffic. And nobody knows how long it will take for the virus to recede and for us to be able to restore the traffic volume to where it was before.

In this present situation there is only one way of working: to cooperate as well as possible, to help overcome the pandemic, and then to work on the recovery. We have an excellent team here at TIA. We are a community that stands together. We shall stay together until this is over, and then work on coming back stronger.

We would like to thank all our passengers for their trust during 2019. We thank all our partners who worked with us, who collaborated with us, and we thank all our staff for their commitment. We would also like to extend our wishes to all of you, for you to travel safely and stay healthy in 2020.

Enjoy your reading,

Constantin von Alvensleben,  
*Chief Executive Officer*

# Mesazh nga Drejtori i Përgjithshëm Ekzekutiv

5

I dashur Pasagjer,

Në këto momente të botimit të këtij Buletini të 14-të Mjedisor dhe Social, jemi duke përjetuar kohë të jashtëzakonshme për shkak të pandemisë COVID-19. Prandaj, uroj që ju dhe familjet tuaja të gëzoni shëndet të plotë.

Për më shumë se tre muaj, Tirana International Airport (TIA) po operon thujtë me minimumin e kapacitetit të saj operacional, dhe si rezultat, një pjesë e madhe prej jush jeni duke qëndruar në shtëpi duke zbatuar rregullat e distancimit fizik. Megjithatë, fluturimet kanë filluar sërish; jo aq sa ne do të dëshironim për t'ju ardhur në ndihmë të gjithëve ju, por ju falënderojmë të gjithëve që keni zbatuar rregulloret për parandalimin e përhapjes së virusit. Mbetemi shumë optimist se situata do të ndryshojë së shpejti dhe se do t'i kthehemi normalitetit sa më parë të jetë e mundur.

Ky Buletin paraqet një raport për vitin 2019, një vit shumë dinamik për Aeroportin, siç edhe do të lexoni në këtë Buletin.

Në vitin 2019, TIA instaloi teknologjinë e re të hyrjeve elektronike—e-Gates—dhe gjithashtu filloi një nga projektet e saj më të rëndësishëm—Airfield 2020—që përfshin rehabilitimin e pistës dhe rrugëve lidhëse, që mundësojnë lëvizjen e avionëve në zonën ajrore.

Ndërkohë, në tetor, Air Albania filloi fluturime të reja drejt Romës, Milanos dhe Bolonjës, ndërsa Albawings ka filluar fluturimet e reja drejt

Duseldorfit dhe Londrës, dhe Wizz Air ka filluar fluturimet drejt Memmingen-it.

Vitin e kaluar, stafi i TIA-s iu bashkua fushatës së dhurimit vullnetar të gjakut për fëmijët talasemik, një veprim humanitar për të cilin jemi shumë krenarë. Ky gjest i thjeshtë u pasua nga një mbështetje humane për të gjithë njerëzit e prekur nga tërmeti i 26 nëntorit, një katastrofë që ishte rëndë për të gjithë ne. Aeroporti dhuroi 1 milion euro për të prekurit nga tërmeti.

Ndërsa viti i kaluar ishte veçanërisht sfidues për ne, pritjet që edhe ky vit të jetë jo më pak sfidues.

Situata aktuale që po përjetojmë nuk ka ndodhur kurrë më parë në asnjë aeroport dhe komunitetin e tij. Vetëm disa javë më parë ne ishim në kufijtë e kapaciteteve tona, me 65 fluturime vajtje-ardhje në ditë. Tani kemi 18 ose 20 fluturime të tilla në ditë. Kjo është një krizë për të gjithë komunitetin, për 600 punonjësit e TIA-s, njëzet linjat ajrore që operojnë këtu, operatorët e bareve dhe dyqaneve, dhe ofruesit e shërbimeve tona, ndër të tjera, dhe jo më pak, për pasagjerët, të cilëve jemi këtu për t'i shërbyer. Askush prej nesh nuk ka përjetuar më parë një rënie trafiku të këtyre përmasave. Dhe

askush nuk e di se sa kohë do të duhet që virusi të largohet dhe që volumi i trafikut që kemi pasur më parë të kthehet sërish.

Në këtë situatë aktuale e vetmja mënyrë që ekziston për të punuar është të bashkëpunojmë sa më shumë që të jetë e mundur për të kapërcyer këtë pandemi, dhe më pas të punojmë për rimëkëmbjen. Ne kemi një ekip të shkëlqyer këtu në aeroport, është një komunitet që qëndron i bashkuar. Do të qëndrojmë së bashku derisa e gjitha kjo të mbarojë, dhe më pas do të punojmë për t'u rikthyer edhe më fuqishëm.

Dëshirojmë të falënderojmë të gjithë pasagjerët tanë për besimin e tyre gjatë vitit 2019. Falënderojmë të gjithë partnerët tanë që punuan me ne, të cilët bashkëpunuan me ne, dhe falënderojmë të gjithë stafin tonë për përkushtimin e tyre. Gjithashtu një falënderim shkon për të gjithë ju, me urimin që të udhëtoni të sigurt dhe të gëzoni shëndet në vitin 2020.

Lexim të këndshëm,

Constantin von Alvensleben,  
Drejtor i Përgjithshëm Ekzekutiv

Integrated  
Management System

Sistemi i Integruar  
i Menaxhimit



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

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

In 2019, TIA demonstrated its commitment to complying with the applicable legislation, environmental permits and respective company procedures, as well as to continuously improving its environmental performance. TIA reviews and updates periodically the objectives and targets laid out in the updated Environmental, Health & Safety and Social Action Plan (EHSSAP).

The Airport implemented many important projects in 2019, including major repairs to airside assets, targeting operations and security improvement, safety and emergency improvement, asset replacement, rehabilitation of offices and buildings, and new services, as well as new investments pursuing quality service performance and regulatory compliance.

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

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

Në vitin 2019, TIA demonstroi përkushtimin e saj për të zbatuar legjislacionin e aplikueshëm, lejet mjedisore dhe procedurat përkatëse të kompanisë, si edhe për të përmirësuar më tej performancën e saj mjedisore.

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

Në vitin 2019, Aeroporti implementoi shumë projekte të rëndësishme, ku përfshihen riparime të konsiderueshme në asetet e saj në zonën ajrore duke synuar përmirësime në operimin, sigurinë fizike, teknike dhe gadishmërinë për emergjencat, zëvendësimin e asetëve, rehabilitimin e zyrave dhe ndërtimeve, shërbime të reja, si dhe investimeve të reja të cilat kanë për qëllim performancën cilësore të shërbimeve dhe përputhshmërinë rregullatore.

Inspektime të monitorimit të ndërtimeve kryhen në përputhje me vlerësimet e ndikimit në mjedis, lejet dhe miratimet përkatëse në kuadër të projekteve të reja të ndërtimit që përfshijnë rehabilitimin e infrastrukturës ajrore.

Construction monitoring inspections are carried out in accordance with Environment Impact Assessments, respective permits and consents in the framework of new construction projects comprising refurbishment of airside infrastructure.

TIA has continued with implementation of its Energy and Carbon Reduction Action Plan for achievement of objectives and targets in the area of energy consumption reduction and energy efficiency increase.

TIA has reviewed the Carbon Management Plan, setting goals and targets to 2021 and aiming to increase energy efficiency to best practice benchmarking through improving processes and meter readings, new energy efficient investments such as for LED lighting, evaluating use of alternative renewable energy sources, strong collaboration and a leading role with all airport stakeholders in raising awareness and common initiatives towards setting the long-term plan of actions for Energy and Carbon Reduction.

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

Based on the Performance Standard Monitoring results for the period January–December 2019 the Airport's compliance with IATA level of service standard C and performance standards and criteria specified in Schedule 36 of the Concession Agreement are identified and stated.

## RESULTS

The overall level of satisfaction with Airport services and facilities continues to be positive, with an average rating of 'satisfied', according to the passenger opinions gathered from comment cards and feedback of airlines through questionnaires and Customer Satisfaction Survey results.

Last year, in terms of energy efficiency, per traffic unit energy consumption (including all fuel and electricity) decreased by 46 percent compared to 2011, and nine percent compared to 2018.

As part of the European airports industry response to the challenge of climate change and in recognition of the efforts made to manage energy optimisation and reduce carbon CO<sub>2</sub> emissions TIA has been part of the @AirportCO<sub>2</sub> movement for climate since year 2011/2012, attaining accreditation for Level II Reduction issued by Airports Council International for Europe, last obtained after an external audit performed by external provider of TUV Austria Hellas.

TIA has further developed the initiative The Airport Is You, while social media platforms continue to bring people closer to the Airport in an atmosphere where everyone feels part of this iconic place, where one can meet the famous and the less well-known passing through, traveling onwards or being welcomed in a setting of art, creativity, architecture, social issues and good communication. A piano marathon was organised for one week to celebrate the festivities at the end of the year. Meanwhile, support is given for children in need in remote parts of the country.

Several activities have been carried out that raise awareness and improve communication and participation of staff and airport stakeholders with regard to tourism promotion, environmental awareness, development of local communities and humanity initiatives for people in need, campaign for blood donation, and support for people affected by the earthquakes at the end of 2019.

TIA's performance and achievements are presented and communicated through the Environmental and Social Bulletin, website and social media, with other information presented through press releases, brochures, leaflets and newspapers.

## LEGAL COMPLIANCE

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



TIA ka proceduar me zbatimin e Planit të saj të Veprimit të Reduktimit të Energjisë dhe Karbonit për arritje të objektivave dhe qëllimeve në aspektin e zvogëlimit të konsumit të energjisë dhe të rritjes së efikasitetit të energjisë.

TIA ka rishikuar Planin e Menaxhimit të Karbonit, duke vendosur qëllime dhe synime për vitin 2021 dhe duke synuar rritjen e efikasitetit të energjisë sipas praktikave më të mira përmes përmirësimit të proceseve dhe të aparateve matës, investimeve të reja për rritjen e efikasitetit të energjisë, të tilla si ndriçimi LED, duke vlerësuar përdorimin e burimeve alternative të rinovueshme të energjisë, bashkëpunimin e fortë dhe një rol udhëheqës me të gjithë palët e interesit të aeroportit në rritjen e ndërgjegjësimit dhe ndërmarrjen e iniciativave të përbashkëta për hartimin e një plani afatgjatë të veprimeve për Reduktimin e Energjisë dhe Karbonit.

Gjithashtu, monitorimi i të gjithë parametrave mjedisorë në lidhje me zhurmën, cilësinë e ajrit, ujrat e ndotura dhe mbetjet kryhet në përputhje me standardet përkatëse.

Bazuar në rezultatet e Monitorimit të Standardeve të Performancës për periudhën Janar-Dhjetor 2019, Aeroporti ka përmbushur standardin e shërbimit sipas IATA - niveli C, si dhe standardet dhe kriteret e performancës të specifikuar në Shtojcën 36 të Marrëveshjes së Koncesionit.

## REZULTATET

Niveli i përgjithshëm i kënaqësisë me shërbimet dhe facilitetet e Aeroportit vazhdon të jetë pozitiv, me një nivel mesatar “të kënaqshëm”, në përputhje me opinionet e pasagjerëve të marra nëpërmjet fletëve të përshtypjeve dhe opinionin e shoqërive ajrore nëpërmjet pyetësorëve dhe rezultateve të Sondazhit mbi Nivelin e Kënaqësisë së Klientit.

Vitin e kaluar, përsa i përket eficiencës së energjisë, konsumi i energjisë për njësi trafiku (duke përfshirë të gjithë karburantin dhe energjinë elektrike), u ul me 46 përqind krahasuar me vitin 2011, dhe me 9 përqind krahasuar me vitin 2018.

Si pjesë e përgjigjes së industrisë europiane të aeroporteve ndaj sfidës së ndryshimit klimatik dhe në njohje të përpjekjeve të saj për të menaxhuar optimizimin e energjisë dhe zvogëluar emetimet e karbonit, TIA, që prej vitit 2011/2012 vazhdon të jetë pjesë e lëvizjes @AirportCO<sub>2</sub> për klimën, e akredituar për Nivelin II të Reduktimit nga nga Këshilli Ndërkombëtar European i Aeroporteve, pas një auditimi të jashtëm të kryer nga audituesi i jashtëm i TUV Austria Hellas.

TIA ka zhvilluar më tej nismën “Aeroporti Je Ti”, ndërsa platformat e medias sociale vazhdojnë të sjellin njerëzit më pranë aeroportit në një dimension tjetër, ku secili të ndjehet pjesë dhe të bashkëpunojë me të njohur dhe të panjohur që kalojnë rastësisht në TIA, për të udhëtuar dhe për t’u përshëndetur, nëpërmjet artit, krijimtarisë, arkitekturës dhe komunikimit të mirë. Një maratonë një javore në piano u organizua si pjesë e festimeve të fundvitit. Ndërkohë, aeroporti ka mbështetur fëmijët në nevojë në zonat e thella të vendit.

Janë ndërmarrë një sërë aktivitetesh për rritjen e ndërgjegjësimit dhe përmirësimin e komunikimit dhe pjesëmarrjes së stafit dhe palëve të interesit të aeroportit përsa i përket promovimit të turizmit, ndërgjegjësimit mjedisor, zhvillimit të komuniteteve lokale dhe nismave humanitare për njerëzit në nevojë, si dhe një fushatë për dhurim gjaku dhe mbështetje për njerëzit e prekur nga tërmeti në fund të vitit 2019.

Performanca dhe arritjet e TIA-s janë paraqitur dhe komunikohen përmes Buletinit Mjedisor dhe Social, në faqen e internetit dhe mediat sociale, me informacione të tjera të paraqitura përmes njoftimeve për shtyp, broshurave, fletëpalosjeve dhe gazetave.

## PËRPUTHSHMËRIA LIGJORE

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



Environmental Monitoring  
and Management

Menaxhimi dhe Monitorimi  
Mjedisor

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

The Company continuously does its best to comply with the applicable legislation and environmental permits and, further, takes actions to prevent or minimise environmental impacts in the Airport's vicinity by focusing efforts on the priority areas of noise and air quality, climate protection, energy consumption, water, waste and biodiversity.

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

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

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

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

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

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

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

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

## NOISE MONITORING

A noise monitoring programme is carried out to estimate noise levels in the Airport and its vicinity to check they are in compliance with TIA's procedures, World Health Organisation (WHO) guidelines and Albanian and EU legal requirements.

In 2019, TIA continued to monitor noise levels using the permanent noise monitoring system composed of two stationary monitoring instruments located on the two ends of the runway, upgraded last year using optical fibre communication and mobile sound level meters.

Table 1 reports a summary of noise measurements over 24 hours encompassing three periods of the day:

- Daytime, 07:00–19:00
- Evening, 19:00–23:00
- Night-time, 23:00–07:00

The noise monitoring results obtained were found to be within the limits defined in Guideline No.8, dated 27.11.2007, 'On noise limits in specific environments', based upon WHO standards.

**Table 1. Noise-monitoring levels, 2019**

TIA Instrument	Time	LAeq dBA, Equivalent sound level	LAmx dBA, Maximum sound level
<i>Limits in areas with social economic activities (indoors and outdoors)</i>		70 (over 24hrs)	110
<b>TIA NORTH INSTRUMENT</b> CR:243/4	Day	63.8	110.0
	Evening	61.8	88.9
	Night	57.5	91.2
<b>TIA SOUTH INSTRUMENT</b> CR:243/4	Day	64.9	113.1
	Evening	61.9	91.2
	Night	56.5	88.3
<b>OUTDOORS</b> Sound Level Meter (SLM) EXTECH 407764 RS-232	Day	54.2	90.3
	Evening	55.7	87.2
	Night	49.0	88.9
<b>INDOORS</b> Sound Level Meter (SLM) EXTECH 407764 RS-232	Day	56.3	79.2
	Evening	56.2	80.0
	Night	54.2	77.8

**(LAeq):** The level of urban noise is an indicator measured by the equivalent continuous sound pressure level produced by all sound sources that exist within a certain area at a certain time and contain the same amount of acoustical energy as A, the weighted fluctuating sound measured over that period across the frequency range of human hearing.

**(LAmx):** The highest level of sound pressure produced, or the peak noise level (instantaneous) of a single aircraft event.







## MONITORIMI I ZHURMAVE

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

Në vitin 2019, TIA vazhdoi të monitoronte nivelet e zhurmës duke përdorur sistemin permanent të monitorimit të zhurmës të përbërë nga dy instrumente monitorimi fikse të vendosura në dy fundet e pistës, të përmirësuara vitin që shkoi duke përdorur komunikimim me fibra optike dhe matës të lëvizshëm të nivelit të zhurmës.

Në Tabelën 1 është paraqitur një përmbledhje e matjeve të zhurmës gjatë 24 orëve në tre periudha kohore:

- Gjatë ditës, 07:00–19:00
- Gjatë mbrëmjes, 19:00–23:00
- Natën, 23:00–07:00

Rezultatet e monitorimit të zhurmës të arritura u konstatuan të ishin brenda kufijve të përcaktuar në Udhëzimin Nr. 8, datë 27.11.2007, 'Për kufijtë e niveleve të zhurmave në mjedise specifike, bazuar në standardet e OBSH-së.

**Tabela 1. Nivelet e monitorimit të zhurmës, 2019**

Instrumenti i TIA-s	Koha	LAeq (dBA), Niveli ekuivalent i matur	LAmx (dBA), niveli më i lartë i matur
<i>Limitet në kategorinë zona me aktivitet social-ekonomik (Brenda dhe jashtë)</i>		<i>70 (gjatë 24 orëve)</i>	<i>110</i>
<b>INSTRUMENTI NË VERI</b> CR:243/4	Ditë	63.8	110.0
	Mbrëmje	61.8	88.9
	Natë	57.5	91.2
<b>INSTRUMENTI NË JUG</b> CR:243/4	Ditë	64.9	113.1
	Mbrëmje	61.9	91.2
	Natë	56.5	88.3
<b>JASHTË</b> Matës i Nivelit të Zhurmës (SLM) EXTECH 407764 RS-232	Ditë	54.2	90.3
	Mbrëmje	55.7	87.2
	Natë	49.0	88.9
<b>BRENDA</b> Matës i Nivelit të Zhurmës (SLM) EXTECH 407764 RS-232	Ditë	56.3	79.2
	Mbrëmje	56.2	80.0
	Natë	54.2	77.8

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

**(LAmx):** Niveli më i lartë i presionit të tingullit. Niveli kulm i zhurmës (i menjëhershëm) i arritur nga një ngjarje e vetme aeroplanësh.

## AIR QUALITY MONITORING

In 2019, TIA measured and monitored the concentration of pollutants in the Airport atmosphere that can directly impact public health and the natural environment.

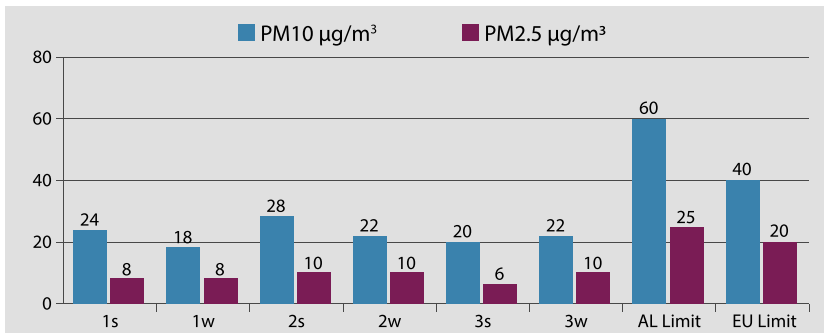
The monitoring of air quality is carried out in conformity with the legislation in force, TIA procedures and other regulations to check compliance with Albanian and EU standards.

The monitoring results provide an indication of the levels of particular species of pollutants at three indoor and outdoor locations over the specified assessment period. The monitoring of air quality measurement is carried out during peak season in summer (s) and non-peak season in winter (w). The monitoring sites are located as follows:

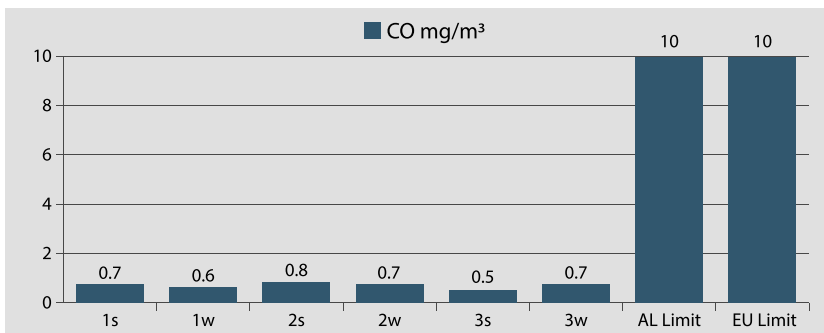
- No. 1, Airside area (outdoor air)
- No. 2, Landside parking (outdoor air)
- No. 3, Passenger terminal (indoor air)

The following graphs show the levels of the main parameters at each monitoring position in comparison with the standards of parameters that impact the environment: PM10 and PM2.5 (particulate matter <10µg, <2.5µg, respectively), CO (carbon monoxide), NO<sub>2</sub> (nitrogen dioxide), SO<sub>2</sub> (sulphur dioxide), O<sub>3</sub> (ozone), and Pb (lead).

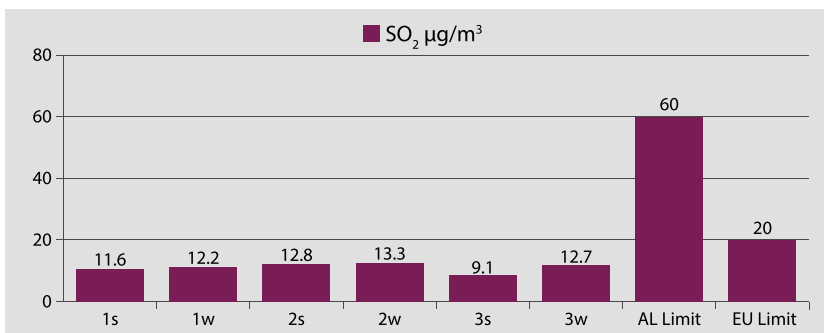
The results are all below the country limits provided in Decision of the Council of Ministers (DCM) no. 803 dated 04.12.2003, 'On the norms of air quality', and EU allowable limits.



**PM10, PM2.5** - Particulate matter of size / Grimca të masës <10 µg & <2.5µg



**CO** - Carbon monoxide/Monoksid Karboni



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

**Figure 1. Measured air quality parameters compared with standard limits, 2019**

**Figura 1. Parametrat e Matur të Cilësisë së Ajrit krahasuar me Kufijtë e Standardeve, 2019**

## MONITORIMI I CILËSISË SË AJRIT

Në vitin 2019, TIA ka matur dhe monitoruar përqendrimin e ndotësve në atmosferën e Aeroportit të cilët mund të ndikojnë në mënyrë të drejtpërdrejtë në shëndetin publik dhe mjedisin natyror.

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

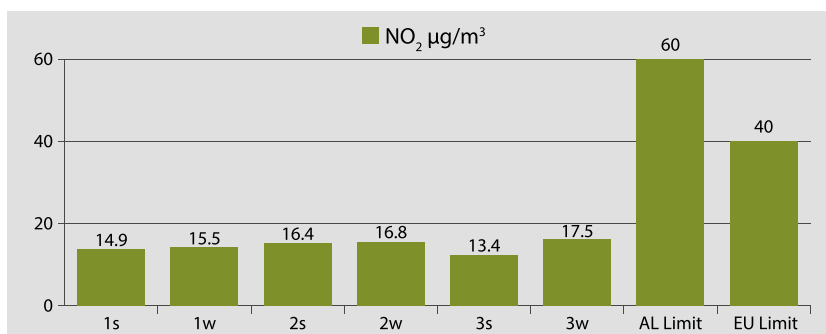
Rezultatet e monitorimit japin një informacion në lidhje me nivelet e tipeve të veçanta të ndotësve në tre vendndodhje të brendshme dhe të jashtme gjatë periudhës së përcaktuar të vlerësimit. Monitorimi i cilësisë së ajrit është kryer gjatë sezonit të fluksit më të lartë (verë) dhe sezonit jo të fluksit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

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

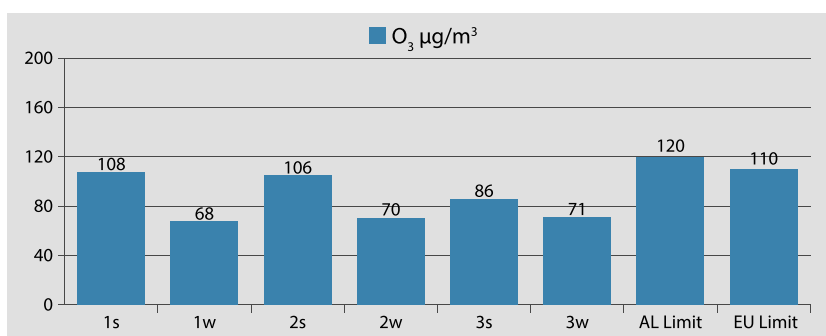
Grafikët e mëposhtëm paraqesin nivelin e parametrave kryesorë për secilën zonë monitorimi në krahasim me standardet e parametrave të cilët ndikojnë në mjedis: PM10 dhe PM2.5 (grimca të masës <math><10\mu\text{g}</math>, <math><2.5\mu\text{g}</math>, përkatësisht), CO (monoksid karboni), NO<sub>2</sub> (dioksid nitrogjeni), SO<sub>2</sub> (dioksid sulfuri), O<sub>3</sub> (ozone), dhe Pb (plumb).

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

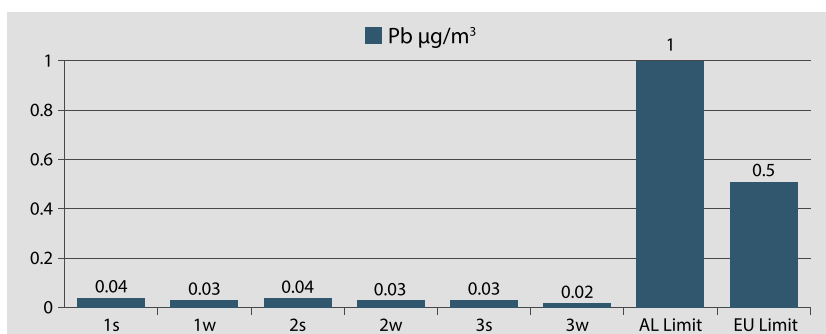
NO<sub>2</sub> - Nitrogen Dioxide/Dioksid nitrogjeni



O<sub>3</sub> - Ozone/Ozoni



Pb -Lead/Plumb



**Figure 1. Measured air quality parameters compared with standard limits, 2019**

**Figura 1. Parametrat e Matur të Cilësisë së Ajrit krahasuar me Kufijtë e Standardeve, 2019**

## GLOBAL CLIMATE

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

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

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

The total calculated and validated carbon footprint for TIA in 2019 was 1,195 tons of CO<sub>2</sub>. The emissions for years 2011–2019 are reported in Table 2.

**Table 2. Annual emissions of CO<sub>2</sub>, 2011-2019**

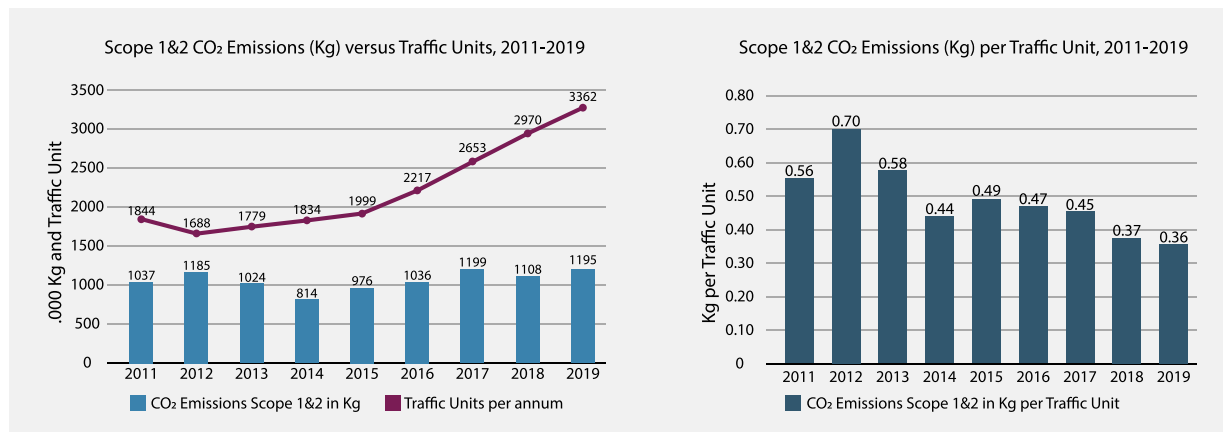
	Annual emissions of CO <sub>2</sub> (tons)								
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Scope 1</b> <i>direct emissions</i>	963.80	1116.00	982.10	773.93	936.00	993.70	1,153.00	1,058.60	1,146.00
<b>Scope 2</b> <i>indirect emissions</i>	73.62	69.01	41.40	39.36	40.00	41.90	45.90	49.30	49.00
<b>Total</b> <i>Scope 1 &amp; 2</i>	<b>1,037.42</b>	<b>1,185.01</b>	<b>1,023.50</b>	<b>813.30</b>	<b>976.00</b>	<b>1035.60</b>	<b>1,198.90</b>	<b>1,107.90</b>	<b>1,195.00</b>

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

In 2019, TIA was again listed among carbon-accredited airports at level 2: Reduction. This recognition is based upon 2018 data for amounts of electricity and fuels consumed, heat produced and the respective emission factors.

**Figure 2. Scope 1 and Scope 2 a) total CO<sub>2</sub> emissions, and b) emissions per traffic unit, 2011–2019**

**Figura 2. Kategorija 1 dhe 2 a) Emetimet totale të CO<sub>2</sub>, dhe b) Emetimet e CO<sub>2</sub> për njësi trafiku, 2011–2019**





## KLIMA GLOBALE

Mbrojtja e klimës globale është një nga sfidat më të rëndësishme me të cilat po përballlet shoqëria. Në mbarë botën vlerësohet se emetimet totale të CO<sub>2</sub> të aviacionit përbëjnë dy përqind të ndikimit global në ndryshimet klimatike. Nga kjo shifër, operimet e vetë aeroportit llogariten vetëm deri në pesë përqind. Megjithatë, aeroportet janë të prirur për të parandaluar emetimet e tyre të gazrave serrë.

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

TIA prodhon si emetime të drejtpërdrejta (Kategoria 1) ashtu dhe emetime jo të drejtpërdrejta (Kategoria 2). Së bashku, këto dy lloje të ndryshme të burimeve të emetimit përbëjnë një pjesë të vogël të të gjitha emetimeve totale në Aeroport. Të gjitha emetimet e tjera i përkasin Kategorisë 3, me pjesën më të madhe të tyre që i atribuohen avionit.

Gjurma totale e përllogaritur dhe e vërtetuar e karbonit për TIA-n në vitin 2019 ishte 1,195 ton CO<sub>2</sub>. Emetimet për vitet 2011–2019 janë paraqitur në Tabelën 2.

**Tabela 2. Emetimet vjetore të CO<sub>2</sub>, 2011-2019**

	Emetimet vjetore të CO <sub>2</sub> (ton)								
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Kategoria 1</b> <i>Emetimet e drejtpërdrejta</i>	963.80	1116.00	982.10	773.93	936.00	993.70	1,153.00	1,058.60	1,146.00
<b>Kategoria 2</b> <i>Emetimet jo të drejtpërdrejta</i>	73.62	69.01	41.40	39.36	40.00	41.90	45.90	49.30	49.00
<b>Total</b> <i>Kategoria 1 &amp; 2</i>	<b>1,037.42</b>	<b>1,185.01</b>	<b>1,023.50</b>	<b>813.30</b>	<b>976.00</b>	<b>1035.60</b>	<b>1,198.90</b>	<b>1,107.90</b>	<b>1,195.00</b>

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

Në vitin 2019, TIA u rendit sërish ndërmjet aeroporteve të akredituara për karbonin, duke mbajtur certifikatën e saj vjetore në nivelin 2 të akreditimit për Reduktim. Ky akreditim bazohet në të dhënat e vitit 2018 për sasinë e energjisë elektrike dhe karburanteve të konsumuar, si dhe ngrohjes së prodhuar dhe faktorëve përkatës së emetimit.

Në vijim të Planit të Veprimt të Menaxhimit të Energjisë 2011–2015, Plani i Menaxhimit të Energjisë dhe Karbonit 2015–2018 ka themeluar treguesit kryesorë të energjisë dhe karbonit me një objektiv prej 0.51 kg të CO<sub>2</sub> për njësi trafiku arritur rreth vitit 2018 krahasuar me 0.56 kg të CO<sub>2</sub> për njësi trafiku për vitin bazë 2011, në momentin që ndodhi përllogaritja e parë e gjurmës së karbonit. Në vitin 2019, Plani i Menaxhimit të Karbonit u rishikua dhe u përcaktuan objektivat e reja për emetimet e Kategorisë 1 dhe 2 CO<sub>2</sub>, prej 0.35 kg të CO<sub>2</sub> për njësi trafiku për 2021, krahasuar me nivelin fillestar 0.56 kg.

Figura 2 tregon a) ndryshimin në emetimet totale të njësive të trafikut të TIA-s (numri i pasagjerëve dhe kg të kargos), emetimet totale CO<sub>2</sub> të Kategorisë 1 dhe 2, dhe b) emetimet e Kategorisë 1 dhe 2 CO<sub>2</sub> për njësi trafiku nga viti 2011 deri në vitin 2019.

Grafikët tregojnë se tendenca në gjurmën totale të Aeroportit në tre vitet e fundit varion nga 1,100–1,200 ton dhe gjurmët e karbonit për njësi trafiku kanë shënuar një ulje nga 0.45 kg në 0.35 kg, edhe pse të dhënat për vitin 2019 mbeten për tu vërtetuar.

Following the Energy Management Action Plan 2011–2015, the Energy Carbon Management Plan 2015–2018 established energy and carbon key performance indicators with a target of 0.51 kg of CO<sub>2</sub> per traffic unit achieved by 2018 compared with 0.56 kg of CO<sub>2</sub> per traffic unit for the baseline year of 2011, when the first carbon footprint calculation took place. In 2019, the Carbon Management Plan was reviewed and new targets set for Scope 1 and Scope 2 emissions, of 0.35 kg of CO<sub>2</sub> per traffic unit for 2021, compared with the 0.56 kg baseline.

Figure 2 shows a) the change in total emissions from TIA traffic units (number of passengers and kg of cargo), total Scope 1 and 2 CO<sub>2</sub> emissions, and b) Scope 1 and 2 CO<sub>2</sub> emissions per traffic unit from 2011 to 2019.

The graphs show that the range of the Airport's total footprint over the past three years was between 1,100 and 1,200 tons, while the carbon footprint per traffic unit has fallen, from 0.45 kg to 0.35 kg, though data for 2019 remain to be validated.

## ENERGY MANAGEMENT

TIA has continued with implementation of its Energy and Carbon Reduction Action Plan 2015–2021 for achievement of objectives and targets for energy consumption reduction and increase in energy efficiency as set in the updated TIA Carbon Management Plan. The following includes some of the projects and activities implemented during 2019:

1. Enlargement of the ground handling fleet
2. Installations of new standalone air conditioners with inverters in the Server Room (Cargo and Terminal)
3. Replacement of burned-out halogen lamps with new LED lamps for the perimeter lighting
4. Installation of sun protection foil in administration building windows
5. Technical assessment of energy reading meters in the main station
6. Installation of new fuel meter readings
7. Repair and renovation of the refrigerator room in the Cargo unit, chiller compressor at TIA administration building, and installation of a new 100 KVA transformer at the perimeter.

TIA's infrastructure improvements and progress of the fuel management process for optimisation of energy use show good results. In 2019, compared to baseline year 2011, in absolute terms, TIA consumed about eight percent more energy, mainly due to higher fleet fuel consumption and electricity for air conditioning and ventilation, while at the same time serving 80 percent more passengers and traffic units. The larger number of cooling degree days is the main reason for the increase in energy consumption, specifically electricity use for cooling in the passenger terminal and other buildings.

In 2019, in terms of energy efficiency, energy (including all fuel and electricity) consumption per traffic unit has decreased by 46 percent compared to 2011 and nine percent compared to 2018.

### European recognition

The efforts made by the Airport to reduce air emissions have received European recognition. In 2019, TIA was again successful in achieving level 2 of Airport Carbon Accreditation (ACA). This





## MENAXHIMI I ENERGJISË

TIA ka proceduar me zbatimin e Planit të saj të Veprimit të Reduktimit të Energjisë dhe Karbonit 2015–2021 for për arritje të objektivave dhe qëllimeve për zvogëlimin e konsumit të energjisë dhe rritje të efikasitetit të energjisë sipas përcaktimeve të Planit të përditësuar të Menaxhimit të Karbonit të TIA-s. Më poshtë janë renditur disa nga projektet dhe aktivitetet e implementuara gjatë vitit 2019:

1. Zgjerimi i flotës së Shërbimeve në Tokë
2. Instalimi i kondicionerëve të veçantë me invertera në Dhomën e Serverave (në Kargo dhe Terminal)
3. Zëvendësim i llampave të djegura me halogjen me llampa të reja LED për ndriçimin e rrethimit të perimetrit.
4. Instalimi i mbrojtëseve kundër diellit në dritaret e ndërtesës së administratës
5. Vlerësimi teknik i aparateve matës të energjisë në stacionin kryesor
6. Instalimi i aparateve të reja matës të karburantit
7. Riparimi dhe rinovimi i dhomës frigoriferike në njësinë e Kargos, kompresori i chiller-it në ndërtesën e administratës së TIA-s dhe instalimi i një transformatori të ri 100 KVA në perimetër..

Përmirësimet e infrastrukturës së TIA-s dhe progresi me procesin e menaxhimit të karburantit për optimizimin e përdorimit të energjisë tregojnë rezultate të mira. Në vitin 2019, TIA konsumoi rreth tetë përqind më shumë energji sesa në vitin bazë 2011, kryesisht për shkak të një flote më të madhe të konsumit të karburantit dhe energjisë elektrike të përdorur për kondicionimin dhe ventilimin, ndërsa në të njëjtën kohë ka shërbyer 80 përqind më shumë pasagjerë dhe njësi trafiku. Arsyeja kryesore për rritjen e konsumit të energjisë është shtimi i numrit të ditëve të ftohjes, veçanërisht konsumi i energjisë elektrike për ftohjen e ambienteve brenda terminalit të pasagjerëve dhe ndërtesave të tjera.

Në vitin 2019, përsa i përket eficiencës së energjisë, konsumi i energjisë (duke përfshirë të gjithë karburantin dhe energjinë elektrike) për njësi trafiku është ulur me 46 përqind krahasuar me vitin 2011 dhe me 9 përqind krahasuar me vitin 2018.

### Njohja nga Europa

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

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

scheme of Airport Council International Europe (ACI), the professional association of airport operators, is an important management tool used by the Airport for improving air quality. The scheme encourages airports to report on CO<sub>2</sub> emissions in a unified manner, providing them with a sound basis for the development of reduction initiatives.

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

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

## WATER AND WATER PROTECTION

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

TIA, in compliance with the Albanian legislation on public health and its respective procedure on Water Quality Monitoring, has conducted physico-chemical and bacteriological analyses of potable water. The report on the analysis shows that potable water parameters are continuously in compliance with Albanian water quality standards.

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

The monitoring of TIA's wastewater was conducted based on DCM no. 177, dated 31.03.2005, 'On permitted norms for liquid discharges and criteria for environmental zoning of rivers or sea waters', European Directive CEE/CEEA/CE 78/659 'Quality of fresh waters...', and TIA's environmental permit PN-3871-07-2012 no. 6001/6 Prot., dated 08.08.2012, with Identification No. 7380, reviewed with Prot. No. 4910, dated 26.07.2016 with Identification No. 2247 for the Construction and Operation of a Waste Water Treatment Plant (WWTP) issued by the Ministry of Environment.

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

Table 3 reports results for waste water parameters analysed during 2019, including Biochemical Oxygen Demand (BOD), Chemical Oxygen Demand (COD), Suspended Solids, Dissolved Oxygen (DO), as well as pH, temperature and flow.

**Table 3. Results from water discharge monitoring, 2019**

Parameter	Readings for outlet samples						
	pH	Temperature	BOD <sub>5</sub>	DO	COD	Suspended Solids	Flow
Unit	-	°C	mg/l	mg/l	mg/l	mg/l	m <sup>3</sup> /hr
Limit	6-9	±3	25	n.a.	125	60	-
March	7.82	<0.1	6	2.28	10	2	4.16
September	7.90	<0.1	7	3.01	11	1.7	5.41
	Readings for fresh waters, River Terkuza						
Limit CEE/CEEA/CE 78/659	6-9	-	<6	>9	>15 very poor	<25	-
September	7.65	7.5	6	5.8	<10	2.5	4.16

The sludge generated by WWTP, of quantity 77m<sup>3</sup>, was transported and discharged for further treatment at Kavaja and Durres WWTP, by the duly licensed TIA subcontractor.



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

## UJI DHE MBROJTJA E TIJ

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

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

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

Monitorimi i ujrave të ndotura të TIA-s u krye bazuar në VKM Nr. 177, datë 31.03.2005, 'Për normat e lejuara për shkarkimet e lëngshme dhe kriteret për ndarjen zonale mjedisore të lumenjve ose deteve', Direktivën Europiane CEE/CEEA/CE 78/659 "Cilësia e ujërave të ëmbla", dhe lejen mjedisore të TIA-s PN-3871-07-2012 Nr. 6001/6 Prot., datë 08.08.2012, me Nr. Identifikimi 7380, rishikuar nëpërmjet Nr. 4910 Prot., datë 26.07.2016 me Nr. Identifikimi 2247 për Ndërtimin dhe Operimin e Impiantit të Trajtimit të Ujrave të Ndotura (WWTP) lëshuar nga Ministria e Mjedisit.

Në këtë kontekst, TIA vazhdoi zbatimin e Planit për Menaxhimin Mjedisor të Impiantit të Trajtimit të Ujrave të Ndotura (WWTP) në mënyrë që ai të jetë në përputhje me kërkesat e reja të lejes mjedisore. Gjithashtu, është kryer raportimi periodik tek autoritetet mjedisore.

Në Tabelën 3 janë paraqitur rezultatet për parametrat e ujrave të ndotur të analizuar gjatë viti 2019, Nevojat Biokimike për Oksigjen (BOD), Nevojat Kimike për Oksigjen (COD), Lëndët e mbetura pezull, Oksigjeni i Tretur (DO) dhe si edhe pH, temperatura dhe rrjedha.

retur (DO) dhe Lëndët e mbetura pezull si edhe pH (aciditet-alkalinitet), temperaturën dhe rrjedhën.

**Tabela 3. Rezultatet nga monitoimi i shkarkimit të ujrave, 2019**

Parametër	Rezultatet për mostrat e shkarkimit						
	pH	Temperatura	BOD <sub>5</sub>	DO	COD	Lenda pezull	Rrjedha
<b>Njësia</b>	-	°C	mg/l	mg/l	mg/l	mg/l	m <sup>3</sup> /hr
<b>Limiti</b>	6-9	±3	25	n.a.	125	60	-
<b>Mars</b>	7.82	<0.1	6	2.28	10	2	4.16
<b>Shtator</b>	7.90	<0.1	7	3.01	11	1.7	5.41
	Rezultatet për ujjat e Lumit Tërkuzë						
<b>Limiti CEE/CEEA/CE 78/659/</b>	6-9	-	<6	>9	>15 shumë e keqe	<25	-
<b>Shtator</b>	7.65	7.5	6	5.8	<10	2.5	4.16

Shllami i gjeneruar nga Impianti i Trajtimit të Ujrave të Ndotura, një volum prej 77 m<sup>3</sup>, është transportuar dhe shkarkuar për trajtim të mëtejshëm në Impiantin e Trajtimit të Ujrave të Ndotura të Kavajës dhe Durrësit nga nënkontraktori i licensuar i TIA-s.

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

Inspektimet në zonë dhe auditimet e palëve të treta kryhen me qëllim për të monitoruar zbatimin

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

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

## WASTE MANAGEMENT

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

The concept of waste separation at source is used for both recyclable and non-recyclable waste, and such actions are promoted in coordination with various stakeholders in order to optimise recycling and reduce environmental impacts.

Urban waste is collected at five points where containers for non-recycled and recycled waste are placed. The non-recycled waste is collected and transported every day by the respective licensed subcontractor. Recycled waste is stored temporarily in a waste container placed at TIA's waste collection site for re-use by recycling companies. Other waste is collected separately in specific areas and further collected and transported by the respective companies.

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

In 2019, TIA collected and transferred the following approximate quantities of waste based on service reports of subcontractors:

- Urban waste (20 03 01), 693 ton
- Paper and cardboard (20 01 01), 1.8 ton
- Plastic (20 01 39), 1.5 ton
- Waste oil (13 02 06), 2,000 kg
- Medical waste (18 01 01 & 18 01 03), 10.56 kg

## NATURE AND LANDSCAPE

### Wildlife Management

TIA's Wildlife Management Programme aims to protect environmentally sensitive features from the impacts of Airport operations. The key challenge is to balance competing interests, namely the safety of Airport operations, wildlife control and environmental protection.

TIA has contracted a new Wildlife Mitigation study within an approximate 15 km radius in the surrounds of the aerodrome.

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

- Continuous maintenance of the green airfield area by a qualified subcontractor using new automated machinery and equipment for grass-cutting and drainage channel cleaning
- Modification of vegetation cover within the airfield area
- Replacement of whole airfield perimeter fence
- Inspection and control for wildlife attraction food sources in the neighbourhood
- Observation and inspections related to activities of birds and other hazard wildlife
- Continual undertaking of 3D services (desinsection, derattization, disinfection) both in the airfield area and landside area
- Wildlife awareness through reporting and regular meetings of the Wildlife Hazard Committee with involvement of airport stakeholders

### Landscaping and Gardening

Throughout 2019, TIA continued with development and maintenance of landscaping and gardening. Planting of new trees, colourful seasonal flowers, bushes and grasses in areas around the Airport ensures pleasant views from most vantage points that are in harmony with the surrounding natural landscapes.

e udhëzimeve, standardeve dhe legjislacionit. Ndërkohë, të dhënat për konsumin e ujit ruhen dhe vlerësohen vazhdimisht.

## MENAXHIMI I MBETJEVE

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

Koncepti i ndarjes së mbetjeve në burim përdoret për mbetjet e riciklueshme dhe ato jo të riciklueshme, dhe këto veprime promovohen në koordinim me palët e ndryshme të interesit me qëllim optimizimin e riciklimit dhe reduktimin e ndikimeve mjedisore.

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

Mbetjet e riciklueshme ruhen përkohësisht në një konteiner mbetjesh të vendosur në zonën e grumbullimit të mbetjeve të TIA-s për ripërdorim nga kompanitë e riciklimit. Mbetjet e tjera grumbullohen më vete në një zonë specifike dhe më pas grumbullohen dhe transportohen nga kompanitë përkatëse.

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

Në vitin 2019, TIA grumbulloi dhe transferoi sasi të mëposhtme të përafërta të mbetjeve bazuar në raportet e shërbimit të nënkontraktorëve:

- Mbetje urbane (20 03 01), 693 ton
- Letër dhe karton (20 01 01), 1.8 ton
- Plastikë (20 01 39), 1.5 ton
- Mbetje vaji (13 02 06), 2,000 kg
- Mbetje mjekësore (18 01 01 & 18 01 03), 10.56 kg

## NATYRA DHE PEIZAZHI

### Menaxhimi i Kafshëve të Egra

Programi i Menaxhimit të Kafshëve të Egra të TIA-s ka për qëllim të mbrojtë në aspektin mjedisor tipare të ndjeshme nga impakti i operimeve të Aeroportit. Sfidë kryesore është balancimi i interesave konkurrues, kryesisht siguria e operimeve të Aeroportit, kontrolli i kafshëve të egra dhe mbrojtja e mjedisit.

TIA ka kontraktuar kryerjen e një studimi të ri të Mitigimit të Kafshëve të Egra brenda një rrezeje prej afërsisht 15 km në zonat përreth aerodromit.

Veprimet e ndërmarra në mënyrë të vazhdueshme nga TIA në përputhje me programin e menaxhimit të kafshëve të egra të TIA-s përbëhet kryesisht nga masa parandaluese dhe reduktuese me qëllim për të shmangur aktivitetet e kafshëve të egra në afërsi të zonës ajrore duke përfshirë si më poshtë:

- Mirëmbajtje e vazhdueshme e ambienteve të gjelbërta të fushës ajrore nga një nënkontraktor i kualifikuar duke përdorur makineri dhe pajisje të reja automatike për prerjen e barit dhe pastrimin e kanaleve të kullimit
- Modifikim i mbulimit të bimësisë brenda zonës së fushës ajrore
- Zëvendësim i të gjithë gardhit perimetral të fushës ajrore
- Inspektim dhe kontroll i burimeve të ushqimit tërheqëse për kafshët e egra në zonat përreth
- Mbikqyrje dhe inspektim për aktivitete të zogjve dhe kafshë të tjera të egra të rrezikshme
- Ndërmarrje e shërbimeve 3D në mënyrë të vazhdueshme (dezinfektimi, deratizimi, dezinfektimi) si në zonën e fushës ajrore ashtu dhe në zonën tokësore
- Rritje e ndërgjegjësimit mbi kafshët e egra nëpërmjet raportimit dhe takimeve të rregullta të Komitetit të Rrezikut nga Kafshët e Egra me përfshirjen e partnerëve të aeroportit

### Peizazhi dhe Gjelbërimi

Gjatë vitit 2019, TIA vazhdoi me zhvillimin dhe mirëmbajtjen e peizazhit dhe gjelbërimit. Mbjellja e pemëve të reja, luleve shumëgjyreshme të stinës, kultivimi i shkurreve dhe barit në zonat përreth Aeroportit siguron pamje të pëlqyeshme nga pikat më të përshtatshme, të cilat janë në harmoni me peizazhet natyrore përreth.



# Promoting Health, Safety and Well-being

## Promovimi i Shëndetit, Sigurisë dhe Mirëqënies

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

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

- Medical health checks of all TIA staff are carried out periodically in specialised health institutions with the coordination of the Human Resources Department. TIA has renewed the Private Health Insurance Package for all TIA staff covering a wide range of benefits, including medical check-ups and hospitalisation in case of accident or illness, as well as medical prescriptions. All

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

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

- Kontrollë mjekësore të shëndetit për stafin e TIA-s kryhen rregullisht në institucione të specializuara të shëndetit nën kordinimin e Departamentit të Burimeve Njerëzore. TIA ka rinovuar Paketën e Sigurimit Privat të Shëndetit për të gjithë stafin e TIA-s e cila mbulon një gamë të gjërë benefitesh, duke përfshirë kontrolle mjekësore dhe qëndrim

records and medical examinations are consulted with the Company Doctor and filed properly for each employee and in compliance with all requirements and legislation in force.

- TIA has performed several site inspections with the aim of checking implementation of the health and safety regulation by staff, third parties and TIA customers, the working conditions in different places in compliance with the Albanian law in force, and the use of Personal Protective Equipment (PPE).
- Further improvements have been made regarding offices, rooms, equipment, among others, for TIA staff. A new Fitness Area has been established in the Administration Building, and fitness classes started for TIA staff on a regular basis in December 2019.
- Both TIA staff and seasonal staff continue to be provided with uniforms and PPE in accordance with TIA's Uniform Manual and the Airside Safety Instructions. Staff have been made aware of the importance of their proper use and proper implementation of TIA's standards and procedures through trainings, refreshers, meetings, etc.
- TIA has offered for the third consecutive year the benefit of a gym and swimming activity to all full-time employees covering part of the expenses. The Company is also supporting health and sports activities for staff, such as participation in the 4th running of the Tirana Marathon on October 2019.
- Implementation of the TIA Management Plan for Protection against Ionizing Radiation and its Sources, and control of its implementation, including measurements of radiation levels for relevant staff and working places, as well as medical examinations in order to ensure compliance with respective requirements deriving from the Licence for Ionizing Radiation Activity and relevant legislation.

në spital në rast të ndonjë aksidenti apo sëmundje si edhe recetat mjekësore. Të gjitha të dhënat dhe ekzaminimet mjekësore konsultohen me doktorin e kompanisë dhe ruhen në mënyrën e duhur për secilin punonjës dhe në përputhje me të gjitha kërkesat dhe legjislacionin në fuqi.

- TIA ka kryer disa inspektime në vendndodhjet përkatëse me qëllim për të kontrolluar implementimin e rregulloreve të shëndetit dhe sigurisë nga stafi, palë të treta dhe klientët e TIA-s, kushtet e punës në vende të ndryshme në përputhje me legjislacionin Shqiptar në fuqi, dhe përdorimin e Pajisjeve Personale të Mbrojtjes (PPE).
- Përmirësime të mëtejshme janë bërë ndër të tjera në lidhje me zyrat, sallat, pajisjet, etj., të përdorura nga stafi i TIA-s. Një Ambient i ri Fitnessi është krijuar në Ndërtesën e Administratës, dhe klasat e fitnesit filluan rregullisht për stafin e TIA-s në muajin dhjetor 2019.
- Stafit me kohë të plotë dhe atij me kohë të pjesshme të TIA-s iu sigurohen uniforma të reja dhe Pajisje Personale Mbrojtëse në përputhje me Manualin e Uniformave dhe Udhëzimet e Sigurisë në Zonën Ajrore të TIA-s. Stafi është vënë në dijeni të rëndësisë së përdorimit të tyre në formën e duhur, si dhe zbatimit në formën e duhur të standardeve dhe procedurave të TIA-s, nëpërmjet trajnimeve, trajnimeve rifreskuese, takimeve, etj.
- TIA ka ofruar për të tretin vit radhazi benefitin e abonimit në palestër dhe not për të gjithë punonjësit me kohë të plotë, duke mbuluar një pjesë të shpenzimeve. Kompania sponsorizon gjithashtu aktivitete sportive dhe shëndetësore për stafin, të tilla si pjesëmarrje në edicionin e 4-të të Maratonës së Tiranës në tetor të vitit 2019.
- Implementimi i Planit të Menaxhimit të TIA-s për Mbrojtjen nga Rrezatimi Jonizues dhe Burimet e tij, si dhe kontrolli i implementimit të tij, përfshirë matjet e niveleve të rrezatimit për stafin përkatës dhe vendet e punës, si dhe ekzaminimet mjekësore në mënyrë që të sigurohet zbatimi i kërkesave të përcaktuara në Licencën për Veprimtarinë e Rrezatimit Jonizues dhe legjislacionin përkatës.

Me qëllim për të siguruar një mjedis të shëndetshëm për të gjithë stafin dhe klientët, në përputhje me legjislacionin e shëndetit dhe sigurisë, kryhen kontrollet e mëposhtme:

- Matje të parametrave mikroklimatikë në zonat publike në terminalin e pasagjerëve dhe zyrat e stafit (CO<sub>2</sub>; lagështia relative (RH), temperatura e ajrit, lëvizjet e ajrit dhe intensiteti i dritës), si



In order to provide a healthy environment for all staff and customers, in compliance with health and safety legislation, the following testing is carried out:

- Microclimate parameters measurement in public areas in the passenger terminal and staff offices (CO<sub>2</sub> gas, relative humidity (RH), air temperature, movement of air and light intensity) and measurement of PM2.5 (particles of diameter less than 2.5 microns) that impact directly human health.
- Hygienic water parameter measurements of the water supply system.
- Noise measurements inside the passenger terminal.
- Air quality measurements during operation of the WWTP, including CO, Volatile Organic Compounds (VOCs), hydrogen sulphide (H<sub>2</sub>S), oxygen (O<sub>2</sub>).
- Measurement of exposure to ionizing radiation by employees.

In addition, new radiation monitoring equipment has been installed in the temporary hazards room in Cargo.

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

## HEALTH & SAFETY AT CONSTRUCTION SITES

During 2019, construction works at the Airport consisted mainly of improvements and upgrades to TIA facilities, but also construction of new facilities on the airport premises, as follows:

1. Airside upgrade construction works related facilities and systems
  - a. extension of parking for vehicles in apron
  - b. improvement of existing airfield drainage system
  - c. renovation of Toilet Block E
  - d. establishment of a dedicated indoor gym training area within the administration building
2. Construction works for new facilities
  - a. canopy for potable water service truck
  - b. new installations accessing restricted security area
  - c. upgrade and construction of taxiways (B,W) in frame of the Airfield 2020 programme

The Department of Asset Management and Environment cooperates closely with TIA departments, Third Parties and Construction Contractors and Subcontractors for assurance of compliance with the Construction Monitoring Programme for Environmental Protection. This work includes the planning of works and their implementation, the installation of the construction site, and the project for the upgrade and reconstruction of existing facilities in the frame of the Airfield 2020 programme for the runway and taxiways.

During implementation, the Asset Management and Environment Department inspected compliance of the works against all required environment and construction consents and permits, as well as health and safety requirements for upgrade and reconstruction of existing facilities in the frame of the Airfield 2020 programme. The health and safety criteria are monitored by the TIA Project Manager in cooperation with the Safety Department.

TIA continuously applies mitigation measures with the aim of avoiding or preventing land contamination, air pollution and water pollution and minimising noise levels as a result of construction activities. Further mitigation measures and inspections are carried out with a focus on the working conditions during construction within Airport areas, and on the health and safety of TIA employees and the contractor staff involved.

## ZERO ACCIDENTS

Working conditions and health and safety of TIA employees and contractors staff operating at the Airport are an area of particular importance for TIA. In 2019, the number of accidents was zero.



dhe matje e PM2.5 (grimca diametrike më të vogla se 2.5 mikron) të cilat ndikojnë drejtpërsëdrejti në shëndetin njerëzor.

- Matje e parametrevë higjienikë të ujit në sistemin e furnizimit me ujë.
- Matje të zhurmës brenda terminalit të pasagjerëve.
- Matje të cilësisë së ajrit gjatë operimit të Impiantit të Trajtitit të Ujrave të Ndotura, përfshirë CO, Përbërjet Organike të Paqëndrueshme (VOCs), sulfid i hidrogenit (H<sub>2</sub>S), oksigjen (O<sub>2</sub>).
- Matje të ekspozimit të punonjësve ndaj rrezatimit jonizues.

Krahas kësaj, një pajisje e re për monitorimin e rrezatimit është instaluar në sallën e përkoshme të rreziqeve në Ndërtesën e Kargos.

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

## SHËNDETI & SIGURIA NË SHESHET E NDËRTIMIT

Gjatë vitit 2019, punimet e ndërtimit në Aeroport konsistuan kryesisht në punime për përmirësimin dhe rinovimin e faciliteteve të TIA-s, si dhe në ndërtimin e faciliteteve të reja në ambientet e Aeroportit, ku përfshihen:

1. Punime ndërtimi për përmirësimin e zonës ajrore në lidhje me facilitetet dhe sistemet
  - a. Zgjerimi i parkimit të avionëve në vendqendrimin e avionëve
  - b. Përmirësimi i sistemi ekzistues i drenazhit të fushës ajrore
  - c. Rinovimi i Bllokut të Tualeteve E
  - d. Krijimi i një zone brenda ndërtesës së administratës të dedikuar për trajnime fitnesi
2. Punime ndërtimi për facilitetet e reja
  - a. Tendë për kamionin e shërbimit të furnizimit me ujë të pijshëm
  - b. Instalime të reja që aksesojnë zonën e kufizuar të sigurisë
  - c. Rinovimi dhe ndërtimi i rrugëve lidhëse (B, W) në kuadër të projektit Airfield 2020

Departamenti i Menaxhimit të Aseteve dhe Mjedisit bashkëpunoi ngushtë me departamentet e tjera të TIA-s, Palët e Treta dhe Kontraktorët dhe Nënkontraktorët e ndërtimit me qëllim sigurimin e zbatimit të Programit të Monitorimit të Ndërtimit për Mbrojtjen e Mjedisit. Kjo punë përfshin planifikimin e punimeve dhe zbatimin e tyre, instalimin e sheshit të ndërtimit dhe projektin për rinovimin dhe rindërtimin e faciliteteve ekzistuese në kuadër të projektit Airfield 2020 për pistën dhe rrugët lidhëse.

Gjatë zbatimit, Departamenti i Menaxhimit të Aseteve dhe Mjedisit inspektoi përputhshmërinë e punimeve me të gjitha miratimet dhe lejet e nevojshme të ndërtimit dhe mjedisore, si dhe me kërkesat e sigurisë dhe të shëndetit për përmirësimin dhe rindërtimin e faciliteteve ekzistuese në kuadër të Projektit Airfield 2020. Kriteret e sigurisë dhe të shëndetit monitorohen nga Menaxheri i Projektit të TIA-s në Bashkëpunim me Departamentin e Sigurisë Teknike.

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

## ZERO AKSIDENTE

Kushtet e punës dhe shëndeti dhe siguria e punonjësve të TIA-s dhe stafit të kontraktoreve të cilët operojnë në Aeroport janë një aspekt me rëndësi të veçantë për TIA-n. Në vitin 2019, numri i aksidenteve ishte zero.



Customer Services  
and Satisfaction

Shërbimet dhe Kënaqësia  
e Klientit

## PERFORMANCE MANAGEMENT & MONITORING

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

Performance measurements and monitoring results are evaluated and summarised periodically in order to provide information on the status of compliance of the quality, environment and energy and performance parameters with those defined in Schedule 36 of the Concession Agreement. Assessment of performance is based on objective measurements that comprise taking measurements according to pre-defined criteria, as well as subjective measurements consisting of subjective values attributed to the quality of service by passengers through direct input (surveys, comment cards, questionnaires, complaints). The aim of using such methodology is to complement the passenger's subjective quality assessment by measuring the actual objective quality of services delivered.

## MENAXHIMI I PERFORMANCËS DHE MONITORIMI

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

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



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

Quality and performance standards are monitored randomly and regularly on a continuous basis, during peak and non-peak hours and seasons, with an increased frequency over the previous year given the increase in passenger and ATM numbers, in order to assess the level of services offered to customers and to check the fulfilment of the performance objectives and criteria, including the required Space Standards and Time Standards.

Based on the performance standard monitoring carried out over the period January–December 2019, it was found that the IATA optimum level of service standard was maintained in compliance with the requirements.

The level of service and performance related to space and waiting time standards for passengers in the queue at the check-in area, security area, emigration from the departure area and immigration in arrival areas, at transfer desks and baggage delivery was found to be maintained to the required levels and criteria, according to the monitoring results carried out during peak and non-peak hours and seasons.

In aiming to manage passenger queues and ensure maximum efficiency of use of space in both departures and arrivals, with an impact on the level of performance standards with regard to space and waiting times for passengers in queues, improvement actions were carried out by TIA in cooperation with the Border and Migration Police, Rinas Commissariat, as follows:

- Rearrangement of the queue system in snaking lines in the emigration departure area, where some improvements based on the monitoring were noted.
- Straight queue lines at the immigration booths at arrivals in order to prevent wasted space and the creation of passenger queues in front of the arrival gate and in the airside area, especially during peak times or delayed flights arriving at the same time.
- Expansion with an additional 120 m<sup>2</sup> of space in the waiting area at immigration control, with the relocation of Immigration Booths. In addition, two police booths are provided with all required facilities and equipment, raising the available capacity to fourteen immigration booths in total.
- Installation of three new check-in counters at the front of the check-in area to be used especially during peak hours and peak days, including relocation of the information desk.
- Installation of new electronic access technology. e-Gates, an automated system for verification of the biometric data contained in a passenger's boarding pass, used to accelerate the checking of travel documentation and increase the level of security for individuals accessing the security control area.





Monitorimi dhe matja e performancës së shërbimeve dhe proceseve të Aeroportit kryhet sipas strukturës, hapave dhe metodave të përcaktuara në Procedurën për Matjen dhe Monitorimin e Performancës, me qëllim që të sigurohet që ato përmbushin kriteret dhe standardet e kërkuara të performancës, si dhe të sigurohet efektiviteti dhe përmirësimi i vazhdueshëm i Sistemit të Integruar të Menaxhimit.

Standardet e cilësisë dhe të performancës monitorohen rastësisht dhe rregullisht në mënyrë të vazhdueshme, gjatë orëve dhe sezoneve të fluksit ashtu edhe gjatë orëve dhe sezoneve që nuk ka fluks, me një frekuencë të shtuar gjatë vitit të kaluar si rezultat i rritjes së numrit të pasagjerëve dhe të ATM-ve, me qëllim vlerësimin e nivelit të shërbimeve të ofruara ndaj klientëve dhe për të kontrolluar përmbushjen e objektivave dhe kriterëve të performancës, përfshirë Standardet e Hapësirës së nevojshme dhe Standardet e Kohës së Pritjes.

Bazuar në monitorimin e standardeve të performancës të kryer gjatë periudhës Janar-Dhjetor 2019, u konstatua se standardi i shërbimit sipas IATA vazhdon të jetë në përputhje me kërkesat.

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

Me qëllim menaxhimit të radhëve të pasagjerëve dhe për të siguruar efikasitetin maksimal të përdorimit të hapësirës si në zonën e nisjes ashtu edhe në zonën e mbërritjes, me një ndikim në nivelin e standardeve të performancës në lidhje me hapësirën dhe kohën e pritjes për pasagjerët në radhë, TIA në bashkëpunim me Policinë Kufitare dhe të Migracionit, Komisarati i Rinas, ndër morri një serë veprimesh lehtësuese si më poshtë vijon:

- Riorganizimi i sistemit të radhëve në shirita gjarpërues në zonën e emigracionit në nisje, ku u vunë re disa përmirësime të bazuara në monitorimet e kryera.
- Linja radhësh të drejta në kabinat e imigracionit në zonën e mbërritjeve, për një efikasitet maksimal të përdorimit të hapësirës dhe për të parandaluar krijimin e radhëve të pasagjerëve përpara portës në zonën e mbërritjeve dhe në zonën ajrore, veçanërisht gjatë periudhave të pikut ose në rastet e fluturimeve që mbërrijnë në të njëjtën kohë si pasojë e vonesave.
- Zgjerimi i hapësirës në zonën e pritjes në kontrollin e imigracionit, duke krijuar një hapësirë shtesë prej 120 m<sup>2</sup>, duke zhvendosur Kabinat e Imigracionit. Gjithashtu, dy kabina të tjera të policisë kufitare janë pajisur me të gjitha facilitetet dhe pajisjet e nevojshme, duke rritur në këtë mënyrë kapacitetin e disponueshëm, me një numër total prej katërmëdhjetë kabinash të imigracionit.
- Instalimi i tre banakëve të rinj të check-in në pjesën e përparme të zonës së check-in, që do të përdoren veçanërisht gjatë orëve të pikut dhe ditëve të pikut, duke përfshirë zhvendosjen e banakut të informacionit.
- Instalimi i teknologjisë së re të hyrjeve elektronike. E-Gates, një sistem i automatizuar për verifikimin e të dhënave biometrike të kartës hyrëse në avion (boarding pass) të pasagjerit, i përdorur për të përshpejtuar kontrollin e dokumentacionit të udhëtimit dhe për të rritur nivelin e sigurisë për personat që hyjnë në zonën e kontrollit të sigurisë.
- Personel sigurie shtesë për verifikimin e të dhënave biometrike të kartës hyrëse në avion (boarding pass) të pasagjerit në e-Gates.
- Operimi i të katër kanaleve të sigurisë gjatë orëve të pikut dhe sezonit veror të pikut.
- Aplikimi i turneve prej dy mëdhjetë orësh për personelin e policisë gjatë verës, përfshirë personel shtesë në Policinë Kufitare gjatë periudhës së pikut, me qëllim hapjen e më shumë kabinave në Kontrollin e Emigracionit gjatë këtyre periudhave.
- Zhvendosja e kabinës së Bankës Kombëtare Tregtare (BKT) dhe zgjerimi i korridorit me shirita sigurie të instaluar në veri për fluksin e pasagjerëve në korridorin e sigurisë para e-Gates.

- Additional security personnel for verification of the biometric data contained in a passenger's boarding pass at e-Gates.
- Operation of all four security lines during peak hours and the peak summer season.
- Application of a twelve-hour shift for police personnel during summer, including additional personnel in the Border Police during the peak period with the purpose of opening more booths at Immigration Control at such times.
- Relocation of the Banka Kombetare Tregtare (BKT) booth and extension of the corridor with security ribbons installed to the north for passenger flow to the security corridor prior to the e-Gates.

## TIA CUSTOMER SATISFACTION SURVEY

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

Based on the results of a Customer Satisfaction Survey carried out at the end of January and beginning of February, 2020, the overall level of passenger satisfaction with TIA's services and facilities was 76 out of 100, with 72 percent of respondents being Satisfied or Very Satisfied, and 22 percent rating the quality of services as Good.

Evaluation of all Performance Indicators (including Departure Waiting Time, Access and Navigation, Service Prior to a Flight, Terminal Facilities, Security, Immigration, Airport Appearance, Arrival Waiting Time, Airport Facilities at Arrivals) provided a TIA Performance Index of 75 points (on a scale of 0–100, where 0 was Very Poor or Very Dissatisfied, and 100 Very Good or Very Satisfied). Based on this evaluation and the points scoring system for rating service quality, TIA is evaluated as Very Good with regard to the level of customer satisfaction with the Airport Services.

## COMMENT CARDS, QUESTIONNAIRES AND MEETINGS WITH THIRD PARTIES

Another source of information enabling TIA to evaluate continuously the level of customer satisfaction with the level of services offered, besides the annual customer satisfaction survey, are the comment cards. Comments are submitted by different means, such as by e-mail to the Company public addresses or by card boxes placed in the passenger terminal.

The perception of the Airport and the services it offers and the facilities it provides for passengers and visitors, meeters and greeters continues, based upon the opinions provided through the comment cards, to be rated Satisfied. Thus, the performance evaluation for most aspects that are assessed has scored better than for the previous year, while in some respects the scoring has remained the same. According to the passenger opinions provided through the comment cards, the overall level of passenger satisfaction ranges from Very Satisfied to Acceptable, with a decrease to 76 percent in comparison with the previous year. Nevertheless, it still remains in the Very Satisfied category based on actual experiences with TIA.

The overall level of satisfaction among airlines for Airport services and facilities is evaluated generally as Satisfied with a good performance evaluation during 2019, based upon feedback from the Airline Questionnaire, performance monitoring reports and regular meetings. The comments and complaints and suggestions from the airlines express concerns regarding important issues with regard to daily operations or passengers treated with special attention by TIA management team. Inspections were carried out with regard to the issues raised, including small delays due to fuelling, security and immigration and from delays, mainly during peak hours of the summer. These were followed up with appropriate corrective actions, aiming to ensure that the respective performance standards and criteria meet the requirements and service-level agreement obligations, and satisfy customer expectations.

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



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

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

Bazuar në rezultatet e një Sondazhi mbi Nivelin e Kënaqësisë së Klientit, të kryer në fund të Janarit dhe në fillim të Shkurtit 2020, niveli i përgjithshëm i kënaqësisë së pasagjerëve për shërbimet dhe facilitetet e TIA-s u vlerësua me 76 pikë nga 100 pikë, ku 72 përqind e personave që morën pjesë në Sondazh u përgjigjën “si të kënaqur” ose “shumë të kënaqur” dhe 22 përqind e vlerësuan cilësinë e shërbimeve si “E Mirë”.

Vlerësimi i të gjithë Treguesve të Performancës (përfshirë Kohën e Pritjes në Nisje, Aksesin dhe Navigimin, Shërbimin para një Fluturimi, Facilitetet e Terminalit, Sigurinë, Imigracionin, Paraqitjen e Aeroportit, Kohën e Pritjes në Mbërritje, Facilitetet e Aeroportit në Zonën e Mbërritjeve) rezultoi në një Tregues të Performancës së TIA-s prej 75 pikësh (nga 0-100, ku 0 nënkupton “shumë e dobët” ose “shumë i pakënaqur”, dhe 100 “shumë e mirë” ose “shumë i kënaqur”). Bazuar në këtë vlerësim dhe sistemin e pikëve për vlerësimin e cilësisë së shërbimit, niveli i kënaqësisë së klientit për Shërbimet e Aeroportit është vlerësuar si “Shumë i Mirë”.

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

Një tjetër burim informacioni, i cili i mundëson TIA-s të vlerësojë vazhdimisht nivelin e kënaqësisë së klientit ndaj nivelit të shërbimeve të ofruara, përveç sondazhit vjetor të kënaqësisë së klientit, janë edhe fletët e përshtypjeve. Këto përshtypje mund të dërgohen në mënyra të ndryshme, me anë të emailit në adresat publike të emailit të Kompanisë, ose në kutitë e kartave të komenteve të vendosura në terminalin e pasagjerëve.

Perceptimi për Aeroportin dhe shërbimet dhe facilitetet e ofruara në Aeroport për pasagjerët, vizitorët dhe personat shoqëruar, bazuar në opinionin e pasagjerëve ofruar nëpërmjet fletëve të përshtypjeve, vazhdon të vlerësohet si “i Kënaqshëm”. Në këtë mënyrë, vlerësimi i performancës për shumicën e aspekteve që janë vlerësuar ka qenë më i lartë sesa një vit më parë, ndërsa në disa aspekte rezultati ka mbetur i njëjtë. Sipas opinioneve të pasagjerëve ofruar nëpërmjet fletëve të përshtypjeve, niveli i përgjithshëm i kënaqësisë së pasagjerëve varion nga “Shumë i Kënaqur” në “I Pranueshëm”, me një rënie në 76 përqind në krahasim me një vit më parë. Megjithatë, niveli i kënaqësisë së pasagjerëve vazhdon ende të mbetet në kategorinë “Shumë i kënaqur” bazuar në përvojat aktuale me TIA-n.

Niveli i përgjithshëm i kënaqësisë të kompanive ajrore për shërbimet dhe facilitetet e ofruara në Aeroport vlerësohet përgjithësisht si “i Kënaqshëm” me një vlerësim të mirë të performancës gjatë

In 2019, audits and inspections were carried out by some airlines operating at TIA. The scope of these audits and inspections was to check the performance, quality, safety and security of the services offered on the ground by the Airport.

## TRAINING, AWARENESS & COMPETENCE

In 2019, following TIA's training policy and annual training plan, both mandatory and non-mandatory trainings were organised with the aim of raising staff performance, in compliance with organisational structure and position requirements. TIA staff participated in training courses organised by in-house trainers on a range of subjects, such as security awareness, safety awareness, human factors, and the emergency care team, as well as airside driving.

TIA employees participated in the training courses, with a total of 6,328 hours logged, organised by external certified local and international organisations. Courses covered both management and operations.

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

Furthermore, active participation of staff and the local community towards Company and Airport developments is promoted through Fit For Future workshops and awareness activities.

Last year, TIA hosted a regional World Health Organisation practical workshop event on Designated Points of Entry following the International Health Regulation in cooperation with the Ministry of Health and Social Protection.





vitit 2019, bazuar në opinionet nepërmjet Pyetësorit për Kompanitë Ajrore, raporteve të monitorimit të performancës dhe takimeve të rregullta. Komentet, ankesat dhe sugjerimet nga kompanitë ajrore shprehin shqetësime në lidhje me çështje të rëndësishme që lidhen me operimet e përditshme ose pasagjerët që marrin trajtim të veçantë nga ekipi menaxhues i TIA-s. Inspektime u kryen në lidhje me çështjet e ngritura, përfshirë vonesat e vogla për shkak të furnizimit me karburant, sigurisë dhe imigracionit dhe nga vonesat, kryesisht gjatë orëve të pikut në verë. Këto u ndoqën me veprime korigjuese të përshtatshme, me qëllim që të sigurohej që standardet dhe kriteret përkatëse të performancës plotësojnë kërkesat dhe detyrimet e marrëveshjes së nivelit të shërbimeve, dhe plotësojnë pritshmëritë e klientit.

TIA ka krijuar programe monitorimi, inspektime, dhe një sistem raportimi dhe auditimi për progresin e bërë kundrejt cilësisë së përgjithshme, mjedisit, dhe angazhimeve të politikës së energjisë, objektiveve të performancës, objektivat dhe kriteret me qëllim për të identifikuar ku është e nevojshme ndërmarrja e veprimeve korigjuese dhe parandaluese, si një mjet për të ofruar përmirësime të vazhdueshme të Sistemit të Integruar të Menaxhimit dhe të standardeve të shërbimit.

Në vitin 2019 u kryen audite dhe inspektime nga disa prej shoqërive ajrore që operojnë në TIA. Qëllimi i këtyre auditeve dhe inspektimeve ka qenë për të verifikuar performancën, cilësinë, sigurinë fizike dhe teknike të shërbimeve të ofruara në tokë nga Aeroporti.

## TRAJNIMET, NDËRGJEGJËSIMI & KOMPETENCA

Në vitin 2018, sipas Politikës së Trajnimeve dhe planin vjetor të trajnimeve të TIA-s, janë organizuar si trajnime të Nën vitin 2019, sipas Politikës së Trajnimeve dhe planin vjetor të trajnimeve të TIA-s, janë organizuar si trajnime të detyrueshme edhe ato jo të detyrueshme me qëllim për të përmirësuar performancën e stafit në përputhje me kërkesat e strukturës organizative dhe të pozicionit të punës. Stafi i TIA-s ka marrë pjesë në kurse trajnimi të organizuara nga trajnues të brendshëm rreth një sërë temash, të tilla si ndërgjegjësimi mbi sigurinë fizike, ndërgjegjësimi mbi sigurinë teknike, faktorët njerëzorë si dhe skuadra vullnetare në rast emergjencash, si dhe drejtimin e mjetit në zonën ajrore.

Punonjësit e TIA-s morën pjesë në kurset e trajnimit me një numër total prej 6,328 orë trajnimesh të organizuara nga organizata të tjera të certifikuar vendase dhe nderkombëtare. Kurset mbulonin si menaxhimin ashtu edhe operimet.

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

Ndërkohë, pjesëmarrja aktive e stafit dhe komunitetit lokal në zhvillimet e Kompanisë dhe Aeroportit promovohet përmes programit 'Fit For Future' dhe aktiviteteve të tjera ndërgjegjësuere.

Vitin e kaluar, TIA organizoi një workshop praktik rajonal të Organizatës Botërore të Shëndetit në Pika Hyrëse të caktuara në përputhje me Rregulloren Ndërkombëtare të Shëndetit në bashkëpunim me Ministrinë e Shëndetësisë dhe Mbrojtjes Sociale.



# Social and Community Projects

## Projekte Sociale dhe Komunitare



## STAFF AND SOCIAL MANAGEMENT

Important objectives for TIA remain employment and social protection, improving working conditions, encouraging applications for job opportunities from local communities, and applying benefits to employees beyond statutory requirements.

In 2019, the number of employees working at TIA was 474, with 31 percent of employees living in the communities near the Airport.

There are additional benefits for employees beyond statutory requirements, including a private pension scheme, health insurance, food allowance, transportation, a performance-based bonus, gym subscription and an in-house fitness centre.

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

TIA has a long-term contract for facility management services with one company that employs some 150 staff. Since July 2019, TIA has in-sourced the provision of security services.

## STAFI DHE MENAXHIMI SOCIAL

Objektiva të rëndësishëm të TIA-s mbeten punësimi dhe mbrojtja sociale, përmirësimi i kushteve të punës, inkurajimi i aplikimeve për mundësi punësimi nga komunitetet lokale dhe aplikimi i benefiteve për punonjësit përtej kërkesave të detyrueshme.

Në vitin 2019, numri i punonjësve që punonin në TIA ishte 474, ku 31 përqind e tyre jetonin në komunitete pranë Aeroportit.

Ka një numër benefitesh shtesë që mund të aplikohen për punonjësit përtej kërkesave të detyrueshme, ku përfshihet një skemë pensioni privat, sigurimi shëndetësor, kompensimi i ushqimit, transporti, bonusi i bazuar në performancë, abonimi vjetor në palestër dhe qendra e fitnesit në ambientet e Aeroportit.

TIA ka rinovuar kontributin e saj me 50 përqind në pjesëmarrjen e punonjësve në Fondin Privat të Pensionit, si dhe ka vazhduar me nismën "Fit for the Job", me benefite për punonjësit që marrin pjesë në aktivitetet e fitnesit.

Gjithashtu, TIA ka lidhur një kontratë afatgjatë për shërbimet e menaxhimit të faciliteteve me një Kompani me një staf prej rreth 150 punonjësish. Që prej muajit korrik 2019 shërbimet e sigurisë ofrohen nga vetë TIA.

## SOCIAL AND COMMUNITY PROJECTS

TIA undertakes activities to raise environmental awareness and develop local communities, as well as humanity initiatives for people in need.

### Landmark Company Events

- ***Appointment of new CEO of Tirana International Airport in September***

The news of the appointment of the new Chief Executive Officer of Tirana International Airport was reported widely in the media, with the campaign supported by the Communication Department, on television channels, print media, online media and social media.

- ***TIA celebrates three millionth passenger***

The Airport exceeded the number of three million passengers within a year, good reason for celebration. This achievement was marked with a small ceremony on TIA premises.

- ***Electronic access, e-Gates system, new technology at TIA***

Tirana International Airport has made available to all passengers the latest electronic access technology, e-Gates. This automated system verifies a passenger's boarding pass as they leave the departure area and cross into the security area. The system checks the biometric data contained in the pass, reducing waiting times and increasing the quality of services at the Airport.

The advantage of this technology is that it accelerates the checking of travel documentation and increases the level of security for individuals accessing the security control area. Installation of the new system was brought to the media attention with a press release and video.

- ***Increased traffic and new destinations alongside restructuring of the airfield***

The Airport has begun one of its most important projects—Airfield 2020—involving rehabilitation of the runway and taxiways, facilitating improved aircraft movements at the airfield.

A width of 45m for the taxiways is designed to both national and international standards and regulations for Category E aircraft. The taxiways will be equipped with new drainage and lighting systems.

Despite the restructuring of the airfield, TIA continued to operate as normal, even with an increased number of flights to new destinations.

### Staff Activities

- ***Fit For Future***

Fit For Future for the administration staff was arranged in Montenegro by the Communication Department. FFF was established with the aim of motivating employees with ideas and practices that will change their way of communication and way of thinking, and create an attitude that will raise the quality of working together.

Fit for Future aims to bring employees closer to each other, with the goal of encouraging positive behaviour that leads to improved professional and personal communication, attitude and company well-being.

### Stakeholder Events

- ***WHO regional training***

To protect population health and avoid unnecessary disruptions to travel and trade, WHO Regional Office for Europe supports European countries in assessing and enhancing public health capacities at points of entry and exit. On 16–19 July 2019, WHO conducted a training in Albania on the use of an 'Assessment tool for core capacity requirements at designated airports, ports and ground crossings'. With 50 participants from thirteen priority countries for emergency preparedness, the training was organised in collaboration with the Albanian health and transport authorities, with financial support of the Russian Federation.



## PROJEKTE SOCIALE DHE KOMUNITARE

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

### Ngjarjet kryesore të Kompanisë

- **Emërimi i Drejtorit të ri të Përgjithshëm Ekzekutiv (CEO) të Tirana International Airport në shtator**

Lajmi për emërimin e Drejtorit të ri të Përgjithshëm Ekzekutiv të Tirana International Airport u pasqyrua gjerësisht në media, me fushtatën e mbështetur nga Departamenti i Komunikimit, në kanale televizive, median e shkruar, median elektronike dhe atë sociale.

- **TIA feston pasagjerin e tre miliontër**

Tirana International Airport (TIA) tejkaloi shifrën e 3 milion pasagjerëve në vit, çka ishte një arsye shumë e mirë për të festuar. Për këtë arritje u organizua një ceremoni e vogël në ambientet e TIA-s.

- **Hyrja elektronike apo sistemi “eGates”, një teknologji e re në TIA**

Aeroporti Ndërkombëtar i Tiranës ka vendosur në funksion të të gjithë pasgjerëve, teknologjinë më të fundit të hyrjeve elektronike apo “E-Gates”. Ky sistem i automatizuar bën verifikimin e kartës hyrëse në avion (boarding pass) teksa pasagjerët lënë zonën e nisjeve dhe kalojnë tek zona e sigurisë. Sistemi kontrollon logon biometrike të kartës, duke bërë që të shkurtohet koha e pritjes dhe duke rritur cilësinë e shërbimit në Aeroport.

Përparësia e kësaj teknologjie lidhet me përshpejtimin e procesit të kontrollit të dokumentacionit të udhëtimit dhe rritjen e sigurisë në nivel më të lartë të individëve që hyjnë në zonën e kontrollit të sigurisë. Instalimi i sistemit të ri u soll në vëmendjen e medias nëpërmjet një njoftimi për shtyp dhe videoje.

- **Rritje e trafikut dhe destinacione të reja krahas rristurimit të zon[s ajrore**

Aeroporti ka filluar ndër projektet më të rëndësishme të quajtur “Airfield 2020” i cili lidhet me rehabilitimin e pistës dhe rrugëve lidhëse që mundësojnë lëvizjen e avionëve në zonën ajrore.

Gjerësia prej 45 m e rrugëve lidhëse është projektuar brenda standardeve dhe rregulloreve kombëtare dhe ndërkombëtare, për avionët e kategorisë E. Rrugët lidhëse do jenë të pajisura gjithashtu me sisteme të reja drenazhi dhe ndriçimi.

Pavarësisht me gjithë rristurimin që po i bëhet zonës ajrore të aeroportit, TIA vazhdoi operimin normalisht, dhe madje me fluturime në destinacione të reja.

### Aktivitete të Stafit

- **Fit For Future**

Fit For Future për stafin e administratës u organizua në Mal të Zi nga Departamenti i Komunikimit. FFF është krijuar me qëllim të motivimit të punonjësve me ide dhe praktika që do të ndryshojnë mënyrën e tyre të komunikimit dhe mënyrën e të menduarit, dhe të krijojnë një qëndrim që do të rrisë cilësinë e punës së bashku.

FFF synon të sjellë punonjësit më pranë njëri-tjetrit, me synim që të ndikojë në inkurajimin e sjelljes pozitive që çon në përmirësim të komunikimit profesional dhe personal, të japë nota të mendimit pozitiv dhe të krijojë mirëqenie të kompanisë.



- ***Air Albania ceremony launches three new direct low-cost flights***

The national airline Air Albania launched three new direct flights from Tirana International Airport. At the ceremony, the Albanian government and Airport authorities highlighted the important role of partnership among airport development stakeholders as confirmed by Albania's Minister of Infrastructure and Energy, Mrs Belinda Balluku: "Large projects are not undertaken without valued partnerships. We are grateful to Tirana International Airport for the support it has provided to Air Albania and for its development." TIA's new CEO said: "We wish Air Albania success in its ventures," expressing the Company's pleasure, "For the support of government authorities in the Airport's development".

- ***Airline new destinations events at the Airport***

Last year, events to mark new routes were organised by the Airport and its partner airlines. New routes offer new opportunities for Albanians living abroad, and for tourists to explore the country. A new national airline has been established, and Air Albania has launched three new direct flights from TIA.

The events include the following:

- Albawings begins new flight between Tirana International Airport and Düsseldorf.
- Albawings launches Tirana–London flight.
- Charter flight commences between Moscow and Tirana.
- New flight Tirana–Memmingen begins, operated by Wizz Air.
- Air Albania: New flights to Rome, Milan and Bologna.
- Low-cost airline EasyJet starts routes to Milan and Geneva.
- Low-cost Wizz Air launches new flight between Tirana and Vienna.

## **Donation activities for people in need**

- ***TIA staff donate blood for children with thalassaemia***

On 5 June 2019, Airport staff participated in a voluntary blood donation campaign for children with thalassaemia. Staff were scrutinised prior to giving blood to ensure that it was collected from healthy donors.

The monthly campaign—Safe Blood For All—took place in collaboration with the Albanian Ministry of Health and Social Protection, and the National Blood Transfusion Centre, with the aim of collecting sufficient supplies of blood for children with thalassaemia in the country.

- ***Airport donates EUR 1 million for Albania earthquake relief***

TIA announced on 29 November 2019 that it had allocated EUR 1 million to bolster the relief assistance for people affected by the 6.4-magnitude earthquake that struck near Durrës and Tirana on 26 November. The earthquake caused 51 fatalities and injured 300 people, with hundreds unable to return to their damaged or destroyed homes, and aftershocks continued.







## Evente të Palëve të Interesit

### • *Trajnimi rajonal i OBSH*

Për të mbrojtur shëndetin e popullatës dhe për të shmangur ndërprerjet e panevojshme të udhëtimeve dhe tregtisë, Zyra Rajonale e OBSH-së për Europën mbështet vendet europiane në vlerësimin dhe forcimin e kapaciteteve të shëndetit publik në pikat e hyrjes dhe daljes. Në datat 16-19 korrik 2019, OBSH zhvilloi një trajnim në Shqipëri për përdorimin e një 'Mjeti vlerësues për kërkesat themelore të kapaciteteve në aeroporte, porte dhe pika kufitare tokësore të caktuara'. Me 50 pjesëmarrës nga trembëdhjetë vende me prioritet për gatishmërinë në raste emergjence, trajnimi u organizua në bashkëpunim me autoritetet shqiptare të shëndetit dhe transportit, me mbështetje financiare të Federatës Ruse.

### • *Air Albania fillon tre fluturime të reja direkte me kosto të ulët*

Kompania ajrore kombëtare Air Albania filloi tre fluturime të reja direkte nga Tirana International Airport. Në këtë ceremoni, qeveria shqiptare dhe autoritetet e Aeroportit theksuan rolin e rëndësishëm të partneritetit midis palëve të interesit të zhvillimit të aeroportit, siç u konfirmua edhe nga Ministria e Infrastrukturës dhe Energjisë e Shqipërisë, Znj. Belinda Balluku: "Projektet e mëdha nuk bëhen pa një partneritet të vlerësuar. Falenderojmë Aeroportin Ndërkombëtar të Tiranës për mbështetjen që i ka dhënë Air Albanias dhe zhvillimit të saj" shtoi në fjalën e saj, Ministria e Infrastrukturës dhe Energjisë. Znj. Belinda Balluku. Drejtori i ri i Përgjithshëm Ekzekutiv i TIA-s u shpreh: "I urojmë sukses Air Albania dhe shprehim kënaqësinë tonë për mbështetjen e autoriteteve qeveritare ndaj zhvillimit të aeroportit".

### • *Evente të destinacioneve të reja të Shoqërive Ajrore në Aeroport*

Aeroporti dhe shoqëritë ajrore partnere të tij organizuan vitin që shkoi evente për të festuar fillimin e destinacioneve të reja. Destinacionet e reja ofrojnë mundësi të reja për shqiptarët që jetojnë jashtë vendit dhe për turistët për të eksploruar Shqipërinë. Një Kompani e re ajrore kombëtare është themeluar dhe Air Albania ka filluar 3 fluturime të reja direkte nga TIA.

Këto evente përfshijnë:

- Albawings fillon operimin e linjës së re mes TIA-s dhe Düsseldorf
- Albawings fillon fluturimet Tiranë–Londër
- Fluturime charter midis Moskës dhe Tiranës
- Wizz Air fillon fluturimin e ri Tiranë – Memmingen
- Air Albania: Nisin fluturimet e reja drejt Romës, Milanos dhe Bolonjës
- Shoqëria ajrore me kosto të ulët EasyJet fillon fluturimet drejt Milanos dhe Gjenevës
- Shoqëria ajrore me kosto të ulët, Wizz Air, fillon fluturimin e ri Tiranë-Vjenë

## Aktivite Dhurimi për Njerëzit në Nevojë

### • *Stafi i TIA-s bëhet pjesë e fushatës së dhurimit të gjakut për fëmijët talasemik*

Më 5 qershor 2019, Stafi i Aeroportit iu bashkua fushatës së dhurimit vullnetar të gjakut për fëmijët talasemik. Dhuruesve iu bënë analizat përkatëse, për t'u siguruar që janë në gjendje për të dhuruar gjak. Kjo fushatë me titull "Gjak i Sigurtë për të gjithë" u zhvillua në bashkëpunim me Ministrinë e Shëndetësisë dhe Mbrojtjes Sociale dhe Qendrën Kombëtare të Transfuzionit të Gjakut, me synimin për të grumbulluar sasi gjaku të mjaftueshme për trajtimin e fëmijëve që vuajnë nga talasemia.

- ***Communication Department organised a volunteer team to support people affected by the earthquake***

The earthquake in Albania impacted the whole country. The Communication Department brought together a TIA volunteer team that was close to the affected people in Thumane, Manez and Fushe Kruje. The action was followed widely in the social media.

## **Tourism Promotion**

- ***Special interview with TIA CEO***

In the framework of the tourism campaign Be Taken by Albania, the CEO of TIA gave a special interview, promoting the country and its diverse range of tourism attractions.

- ***Be Taken by Albania***

The Airport was one of the main supporters of the Be Taken by Albania campaign. On 27 February 2019, the international digital tourism campaign was launched airside at TIA, with the participation of 300 guests. The campaign began from the main gate to Albania at Tirana International Airport.

- ***FAM Trip for tourism operators from Tirana and Switzerland***

TIA, in collaboration with the Embassy of Switzerland, Lufthansa Group and the National Tourism Agency, organised a Familiarisation (FAM) Trip, in which more than 100 tour operators from Switzerland participated. As part of the FAM Trip, a B2B (business-to-business) meeting between Albanian and Swiss Tourism Agencies took place over two days, on 4–5 April, with the aim of selling packages to the Swiss market, with the support of TIA. This FAM Trip was covered by the media with the support of the Communication Department through photographs, videos and press releases.

## **Musical Events**

- ***Guitarist plays in the Terminal***

The campaign The Airport Is You continues to support Art and young artists. Xhon Treni stood as a stationary visitor for three days in the Airport Terminal. This activity was part of the initiative promoted by TIA with the intention of bringing people closer to the Airport in an atmosphere where everyone feels part of this iconic place, where one meets the well-known and the unknown passing through, traveling onwards or being welcomed against a background of art, creativity, architecture, social issues and good communication.

- ***End of year festivity at TIA: Piano marathon and humanity activities***

A range of activities took place at the Airport in December 2019, beginning with the decoration of the Terminal and the Retail area. A piano marathon was held for one week, celebrating the festivities bringing the year to a close. In collaboration with World Vision, TIA supported children in need in remote parts of the country. TIA postcards were dedicated to a campaign supporting children suffering from Down syndrome.

All end of year activities were promoted by TIA with the intention of bringing people closer to the Airport in an atmosphere where everyone feels part of this iconic place. Videos were produced to mark the occasion.



- **Aeroporti dhuron 1 milion euro për të prekurit nga tërmeti në Shqipëri**

Më datë 29 nëntor 2019 TIA njoftoi sot se ka dhuruar 1 milion euro për të përkrahur ndihmat lehtësuese për njerëzit e prekur nga tërmeti me magnitudë 6.4 që ra në afërsi të Durrësit dhe Tiranës më 26 nëntor. Tërmeti shkaktoi 51 viktima dhe 300 të plagosur. Qindra njerëz e kishin të pamundur të ktheheshin në shtëpitë e tyre të dëmtuara, apo të shkatërruara, teksa pasgoditjet e tërmetit vijonin ende.

- **Departamenti i Komunikimit organizon një ekip vullnetarësh për të ndihmuar njerëzit e prekur nga tërmeti**

Tërmeti në Shqipëri preku të gjithë vendin. Departamenti i Komunikimit mobilizoi një ekip vullnetarësh që u erdhën në ndihmë njerëve të prekur nga tërmeti në Thumanë, Manëz dhe Fushë Krujë. Ky veprim është ndjekur gjerësisht në median sociale.

## Promovimi i turizmit

- **Intervistë speciale me Drejtorin e Përgjithshëm Ekzekutiv të TIA-s**

Në kuadrin e fushatës për promovimin e turizmit *Be Taken by Albania*, Drejtori i Përgjithshëm Ekzekutiv i TIA-s dha një intervistë speciale, duke promovuar vendin dhe gamën e larmishme të atraksioneve turistike.

- ***Be Taken by Albania***

Aeroporti ishte një nga mbështetësit kryesorë të fushatës *Be Taken by Albania*. Më 27 shkurt 2019, fushata ndërkombëtare dixhitale e turizmit u lançua në zonën ajrore e TIA-s, me pjesëmarrjen e 300 të ftuarve. Fushata filloi nga porta kryesore drejt Shqipërisë, në Aeroportin Ndërkombëtar të Tiranës.

- **FAM TRIP ndërmjet operatorëve turistik nga Tirana dhe Zvicra**

TIA në bashkëpunim me Ambasadën e Zvicrës, Lufthansa Group dhe Agjencinë Kombëtare të Turizmit, organizuan Familiarization (FAM) Trip, në të cilën morën pjesë më shumë se 100 operatorë turistikë nga Zvicra.

Si pjesë e FAM TRIP, u zhvillua dhe takimi dy ditor, në datat 4-5 prill, B2B (business-to-business) midis agjencive turistike Shqiptare dhe atyre Zviceriane, me qëllim shitjen e paketave turistike në tregun Zvicerian, me mbështetjen e TIA-s.

FAM trip u mbulua nga media me mbështetjen e Departamentit të Komunikimit nëpërmjet fotove, videove dhe njoftimeve për shtyp.

## Evente Muzikore

- **Performanca e kitaristit në Terminal**

Fushata Aeroporti Je Ti vazhdon të mbështesë Artin dhe artistët e rinj. Xhon Treni u stacionua si vizitor për tre ditë radhazi në Terminalin e Aeroportit. Kjo veprimtari ishte pjesë e nismës së promovuar nga TIA me synimin për t'i sjellë njerëzit pranë aeroportit në një dimension tjetër, ku secili të ndjehet pjesë dhe të bashkëpunojë me të njohur dhe të panjohur që kalojnë rastësisht në TIA, për të udhëtuar dhe për t'u përshëndetur, nëpërmjet artit, krijimtarisë, arkitekturës, çështjeve sociale dhe komunikimit të mirë.

- **Festimet e fundvitit në TIA: maratona e pinaos dhe aktivitete humanitare**

Një sërë aktiviteteve u zhvilluan në Aeroport në muajin dhjetor, duke filluar me dekorimin e Terminalit dhe zonës së dyqaneve. Një maratonë pianoje u mbajt për një javë si pjesë e festimeve të fundvitit. Në bashkëpunim me World Vision, TIA mbështeti fëmijët në nevojë në zonat e thella të vendit. Gjithashtu, kartolinat e fundvitit 2019 të TIA-s ishin një formë sponsorizimi si pjesë e një fushate për të ndihmuar fëmijët me sindromën Down.

Të gjitha aktivitetet e fundvitit u promovuan nga TIA me qëllimin për të sjellë njerëzit më pranë Aeroportit në një atmosferë ku të gjithë ndjehen pjesë e këtij vendi ikonik. Video të ndryshme u prodhuan për të shënuar këtë event.



Airport Main Events

Ngjarjet Kryesore



## January 2019

### Special interview with TIA CEO

In the framework of the tourism campaign Be Taken by Albania, the CEO of TIA gave a special interview, promoting the country and its diverse range of tourism attractions.

## February 2019

### Be Taken by Albania

TIA was one of the main supporters of the Be Taken by Albania campaign. On 27 February 2019, the international digital tourism campaign was launched airside at TIA, with the participation of 300 guests, including the Minister of Tourism and Environment, Mr Blendi Klosi, the Swiss Ambassador, Mr Adrian

Maître, and the European Union Ambassador, Mr Luigi Soreca.

## April 2019

### Fit For Future with the administration staff

Fit For Future for the administration staff was organised in Montenegro by the Communication Department. FFF was founded with the aim of motivating employees with ideas and practices that will change their way of communication, way of thinking and create an attitude that will raise the quality of working together. Fit For Future aims to bring employees closer to each other, with the goal of encouraging positive behaviour that leads to an improved professional

and personal communication, attitude and company well-being.

### Flights connecting Tirana with Zurich started

The inaugural flight connecting the Albanian capital, Tirana, with the largest city in Switzerland, Zurich, took off on 1 April 2019. The route to Switzerland is operated by Edelweiss, who offer passengers a twice weekly direct flight, on Mondays and Fridays.

Participating in the ceremony were the Swiss Ambassador, Mr Adrian Maître, and Vice Ambassador, Mr Philipp Keller, along with representatives of the Albanian Civil Aviation Authority.



## Janar 2019

### Intervistë speciale me Drejtorin e Përgjithshëm Ekzekutiv të TIA-s

Në kuadrin e fushatës për promovimin e turizmit Be Taken by Albania, Drejtori i Përgjithshëm Ekzekutiv i TIA-s dha një intervistë speciale, duke promovuar vendin dhe gamën e larmishme të atraksioneve turistike.

## Shkurt 2019

### Be Taken by Albania

Aeroporti ishte një nga mbështetësit kryesorë të fushatës Be Taken by Albania. Më 27 shkurt 2019, fushata ndërkombëtare dixhitale e turizmit u lançua në zonën ajrore të TIA-s, me pjesëmarrjen e 300 të ftuarve, përfshirë Ministrin e Turizmit dhe të

Mjedisit, Z. Blendi Klosi, Amasadorin e Zvicrës, Z. Adrian Maître dhe Ambasadorin e Bashkimit Europian, Z. Luigi Soreca.

## Prill 2019

### Fit For Future me stafin e administrates

Fit For Future për stafin e administratës u organizua në Mal të Zi nga Departamenti i Komunikimit. FFF është krijuar me qëllim të motivimit të punonjësve me ide dhe praktika që do të ndryshojnë mënyrën e tyre të komunikimit dhe mënyrën e të menduarit, dhe të krijojnë një qëndrim që do të rrisë cilësinë e punës së bashku. Fit For Future synon të sjellë punonjësit më pranë njëri-tjetrit, me synim që të ndikojë në inkurajimin

e sjelljes pozitive që çon në përmirësim të komunikimit profesional dhe personal, të japë nota të mendimit pozitiv dhe të krijojë mirëqënie të kompanisë.

### Nisin fluturimet që lidhin Tiranën me Zyrhun

Ceremonia fluturimit të ri që lidh Tiranën me qytetin më të madh të Zvicrës, Zyrhun u organizua më 1 prill 2019. Kjo linjë e re drejt Zvicrës operohet nga Edelweiss, e cila ofron për pasagjerët fluturime direkte dy herë në javë, çdo të hënë dhe të martë.

Pjesëmarrës në ceremoni ishin Ambasadori i Zvicrës, Z. Adrian Maître dhe Zv/Ambasadori i Zvicrës Z. Philipp Keller, si dhe përfaqësues të Autoritetit të Aviacionit Civil.



### **FAM Trip for tourism operators from Tirana and Switzerland**

TIA, in collaboration with the Embassy of Switzerland, Lufthansa Group and the National Tourism Agency, organised a Familiarisation (FAM) Trip, in which more than 100 tour operators from Switzerland participated. As part of the FAM Trip, a B2B meeting between Albanian and Swiss Tourism Agencies took place, on 4 and 5 April, with the aim of selling packages to the Swiss market, with the support of the Airport. The tour was followed by business meetings among Albanian and Swiss Tourism Agencies at a conference held on 5 April with the aim of connecting the operators and the direct selling of Albania tourism packages to the Swiss market.

The conference was greeted by the Head of Sales of Lufthansa Group, Mr Jürg Christen, the Swiss Ambassador, Mr Adrian Maître, the Director of the National Tourism Agency, Mrs Kornelia Ferizaj, and TIA Chief Risk Officer, Mr Franck Wu.

The FAM Trip was covered by the media with the support of the Communication Department through photographs, videos and press releases.

### **Armed robbery at TIA**

On 11 April, armed robbers broke into a secure, restricted area at the Airport and stole valuables from a transport aircraft of Austrian Airlines with an approximate value of EUR 9

million. Following this incident, security procedures, headcount and infrastructure were reinforced in a major effort to ensure that such a thing does not happen again.

## **May 2019**

### **Electronic access, e-Gates system; new technology at Tirana International Airport**

The Airport has made available to all passengers the latest electronic access technology, e-Gates. This automated system verifies a passenger's boarding pass as they leave the departure area and cross into the security area. The system checks the barcode of the boarding pass, reducing queues and waiting times at passenger security check point and increasing the quality of services at TIA.

The news was brought to the media attention with a press release and video.

## **June 2019**

### **Albawings begins new flight between TIA and Düsseldorf**

On 2 June 2019, Albawings began a new route connecting Tirana with the German city of Düsseldorf through three weekly flights, on Tuesdays, Thursday and Sundays.

### **TIA staff donate blood for children with thalassemia**

On 5 June 2019, Airport staff

participated in a voluntary blood donation campaign for children with thalassemia. Staff were scrutinised prior to giving blood to ensure that blood was collected from healthy donors.

The monthly campaign—Safe Blood for All—took place in collaboration with the Albanian Ministry of Health and Social Protection and the National Blood Transfusion Centre, with the aim of collecting sufficient blood supplies for children with thalassemia in the country.

### **Albawings launches Tirana–London flight**

On 16 June 2019, the Airport held a ceremony to inaugurate a new route connecting Tirana with Stansted, London. The new service is operated by Albawings with three weekly flights, on Tuesdays, Thursdays and Sundays.

### **Charter flight commences between Moscow and Tirana**

TIA held a ceremony on 18 June 2019, to celebrate the beginning of a new tourism charter flight between Moscow and Tirana. Some 221 tourists arrived from Russia on the first flight, curious to see Albania and enjoy its sandy beaches.

## **July 2019**

### **TIA appoints COO**

On 1 July, Mr Volker Wendefeuer joined TIA as the new Chief Operation Officer.





### **FAM TRIP ndërmjet operatorëve turistik nga Tirana dhe Zvicra**

TIA në bashkëpunim me Ambasadën e Zvicrës, Lufthansa Group dhe Agjencinë Kombëtare të Turizimit, organizuan Familiarization (FAM) Trip, në të cilën morën pjesë më shumë se 100 operatorë turistikë nga Zvicra.

Si pjesë e FAM TRIP, u zhvillua dhe takimi dy ditor, në datat 4-5 prill, B2B (business-to-business) midis agjencive turistike Shqiptare dhe atyre Zviceriane, me qëllim shitjen e pake-tave turistike në tregun Zvicerian, me mbështetjen e Aeroportit.

Aktiviteti u pasua me takime biznesi të zhvilluara mes agjencive turistike Shqiptare dhe atyre Zviceriane në konferencën e mbajtur më 5 Prill me qëllim lidhjen e operatorëve dhe shitjen e drejtpërdrejtë të paketave turistike të Shqipërisë në tregun Zvicerian.

Konferenca u përshëndet nga Shefi i Shitjeve të Lufthansa Group, Z. Jürg Christen, Ambasadori i Zvicrës, Shkëlqesia e tij Adrian Maître, Drejtori i Agjencisë Kombëtare të Turizimit, Znj. Kornelia Ferizaj dhe Drejtor i Përgjithshëm i Riskut TIA, Z. Franck Wu.

FAM trip u mbulua nga media me mbështetjen e Departamentit të Komunikimit nëpërmjet fotove, videove dhe njoftimeve për shtyp.

### **Grabitje e armatosur në TIA**

Më 11 Prill, disa grabitës të armatosur arritën të futeshin në zonën e kufizuar të sigurisë të Aeroportit dhe grabitën një sasi vlerash monetare nga një avion i shoqërisë ajrore Austrian Airlines me një vlerë prej rreth 9 milion euro. Pas këtij incidenti, procedurat e sigurisë, numri i stafit dhe infrastruktura u përforcuan

duke bërë të gjitha përpjekjet për të siguruar që një ngjarje e tillë të mos përsëritet më në të ardhmen.

### **Maj 2019**

#### **Hyrja elektronike apo sistemi “eGates”, një teknologji e re në TIA**

Aeroporti Ndërkombëtar i Tiranës ka vendosur në funksion të të gjithë pasgjerëve, teknologjinë më të fundit të hyrjeve elektronike apo “E-Gates”. Ky sistem i automatizuar bën verifikimin e kartës hyrëse në avion (boarding pass) teksa pasagjerët lënë zonën e nisjeve dhe kalojnë tek zona e sigurisë. Sistemi kontrollon logon biometrike të kartës, duke bërë që të shkurtohet koha e pritjes dhe duke rritur cilësinë e shërbimit në TIA.

Ky lajm u soll në vëmendjen e medias nëpërmjet një njoftimi për shtyp dhe videoje.

### **Qershor 2019**

#### **Albawings fillon operimin e linjës së re mes TIA-s dhe Düsseldorf**

Më 2 qershor 2019, Albawings filloi operimin e fluturimit të ri që lidh Tiranën me qytetin gjerman të Düsseldorf, me fluturime tre herë në javë, të martave, të enjteve dhe të dielave.

#### **Stafi i TIA-s bëhet pjesë e fushatës së dhurimit të gjakut për fëmijët talasemik**

Më 5 Qershor 2019, Stafi i Aeroportit iu bashkua fushatës së dhurimit vullnetar të gjakut për fëmijët talasemik. Dhuruesve iu bënë analizat përkatëse, për tu siguruar që janë në gjendje për të dhuruar gjak.

Kjo fushatë me titull “Gjak i Sigurtë për të gjithë” u zhvillua në bashkëpunim me Ministrinë e Shëndetësisë dhe Mbrojtjes Sociale dhe Qendrën

Kombëtare të Transfuzionit të Gjakut, me synimin për të grumbulluar sasi gjaku të mjaftueshme për trajtimin e fëmijëve që vuajnë nga talasemia.

#### **Albawings fillon fluturimet Tiranë–Londër**

Më datë 16 Qershor 2019 në Aeroportin u organizua ceremonia e përvitmit të linjës së re që lidh Tiranën me Stansted, Londër. Linja e re operohet nga Albawings tre herë në javë, të martave, të enjteve dhe të dielave.

#### **Fluturime charter midis Moskës dhe Tiranës**

TIA organizoi një ceremoni më 18 qershor 2019, për të festuar fillimin e një fluturimi të ri turistik me charter mes Moskës dhe Tiranës. Më shumë se 221 turistë mbërritën nga Rusia në fluturimin e parë, kureshtarë të shihnin Shqipërinë dhe të pushojnë në plazhet e saj pranorë.

### **Korrik 2019**

#### **TIA emëron Drejtorin e Përgjithshëm të Operimeve**

Në datën 1 korrik, Z. Volker Wendeferer iu bashkua TIA-s në funksionin e Drejtorit të Përgjithshëm të Operimeve.

#### **Performanca e kitaristit në Terminal**

Fushata Aeroporti Je Ti vazhdon të mbështesë Artin dhe artistët e rinj. Xhon Treni u stacionua si vizitor për tre ditë radhazi në Terminalin e Aeroportit. Kjo veprimtari ishte pjesë e nismës së promovuar nga TIA me synimin për t'i sjellë njerëzit pranë aeroportit në një dimension tjetër, ku secili të ndjehet pjesë dhe të bashkëpunojë me të njohur dhe të panjohur që kalojnë rastësisht në TIA, për të udhëtuar dhe për t'u

### **Guitarist plays in Terminal**

The campaign The Airport is You continues to support Art and young artists. Xhon Treni stood as a stationary visitor for three days in the Airport Terminal. This activity was part of the initiative promoted by TIA with the intention of bringing people closer to the Airport in an atmosphere where everyone feels part of this iconic place, where one meets the well-known and the unknown passing through, traveling onwards or being welcomed against a background of art, creativity, architecture, social issues and good communication.

### **TIA in-sources its security services**

On 8 July, TIA took on some 150 security staff of ICTS, the company that had been responsible for TIA security services since 2005. By taking this action, the security services are in-sourced into TIA's operation.

### **August 2019**

#### **New flight Tirana–Memmingen begins, operated by Wizz Air**

On 4 August 2019, Wizz Air, the largest low-cost airline in Central and Eastern Europe, launched a direct flight between TIA and Memmingen, the city in southern Germany. The new low-fare route operates with a convenient schedule of two weekly flights, on Wednesdays and Sundays. This flight brings truly affordable travel opportunities for Albanian passengers.

### **September 2019**

#### **Announcement of TIA's new CEO in the media**

On 2 September, Dr Constantin von Alvensleben succeeded Dr Rolf Castro-Vasquez as the CEO of Tirana International Airport. The news on the new Chief Executive was covered widely in the media through a campaign supported by the Communication Department, on television channels, the print media, online and in the social media.

### **October 2019**

#### **Air Albania: New flights to Rome, Milan and Bologna**

Air Albania launched three new direct flights from TIA to Rome, Milan and Bologna. These flights are operated by a Boeing 737 800, named Migjeni, of production year 2016. Migjeni became the second aircraft in the Air Albania fleet, joining Lasgushi, which travels the route to Istanbul. The inauguration ceremony, on 1 October, was marked by the presence of the Minister of Infrastructure and Energy, Mrs Belinda Balluku, the CEO of Air Albania, and TIA's CEO and COO.

### **November 2019**

#### **Low-cost airline EasyJet starts routes from TIA to Milan and Geneva**

EasyJet, the British low-cost flight giant, arrived in Albania with two direct flights, with Milan (Italy) and Geneva (Switzerland). The first flight from TIA took place on 28 November. These new flights respond to the increase in demand for connections between these countries. The entry into Albania of the low-cost carrier, initially with two routes, but with a view to expanding the number of destinations, will change the domestic flight market. Low-cost flights are expected to increase competition and bring cheaper fares to citizens.

#### **TIA celebrates three millionth passenger**

Tirana International Airport has exceeded the number of three million passengers within a year, a good reason for celebration. The achievement was marked with a small ceremony on TIA premises on 24 November.

#### **Tirana International Airport donates EUR 1 Million for Albania earthquake relief**

On 29 November 2019, TIA announced that it has allocated EUR 1 million to bolster the relief assistance for people affected by the 6.4-magnitude earthquake that struck near Durres and Tirana on 26 November. The earthquake caused 51 fatalities and injured 300 people. Hundreds of

people were unable to return to their damaged or destroyed homes, and aftershocks continued.

#### **Communication Department organises a volunteer team to support people affected by the earthquake**

The earthquake in Albania impacted the whole country. The Communication Department brought together a TIA volunteer team that was close to the affected people in Thumane, Manez and Fushe Kruje. The action was followed widely in the social media.

### **December 2019**

#### **Airfield rehabilitation with Airfield 2020**

The Airport began one of its most important projects, Airfield 2020, which involves rehabilitation of the runway and taxiways, facilitating improved aircraft movement across the airfield. The news was highlighted in the media.

#### **Wizz Air launches new flight between TIA and Vienna**

Wizz Air, the largest low-cost airline in Central and Eastern Europe, started on 19 December 2019 a new route connecting Tirana International Airport with Vienna. The new route between Tirana and the Austrian capital operates three times a week, on Tuesdays, Thursdays and Saturdays.

#### **End of year festivity at TIA: piano marathon and humanity activities**

A number of activities took place at the Airport in December, beginning with the decorating of the Terminal and the Retail area. A piano marathon was held for one week to celebrate the festivities marking the end of the year. In collaboration with World Vision, TIA supported children in need in remote parts of the country. TIA postcards were dedicated to a campaign supporting children suffering from Down syndrome.

All end of year activities were promoted by TIA with the intention of bringing people closer to the Airport in an atmosphere where everyone feels part of this iconic place. Videos were produced to mark the occasion



përshëndetur, nëpërmjet artit, krijimtarisë, arkitekturës, çështjeve sociale dhe komunikimit të mirë.

### **TIA ofron vetë shërbimet e saj të sigurisë**

Më 8 korrik, TIA mori rreth 150 punonjës sigurie të ICTS, kompani që ishte përgjegjëse për ofrimin e shërbimeve të sigurisë për TIA-n që prej vitit 2005. Me ndërmarrjen e këtij veprimi, tashmë shërbimet e sigurisë janë pjesë e operimit të TIA-s.

## **Gusht 2019**

### **Wizz Air fillon fluturimin e ri Tiranë – Memmingen**

Më 4 gusht 2019, Wizz Air, shoqëria më e madhe ajrore me kosto të ulët në Europën Qendrore dhe Lindore filloi fluturimet direkte nga Tirana International Airport drejt Aeroportit të Memmingen, qytet në Gjermaninë jugore.

Operimi i këtij destinacioni të ri me tarifa të ulëta bëhet dy herë në javë, të Mërkurë dhe të Dielë. Ky fluturim krijon mundësi të favorshme udhëtimi për pasagjerët Shqiptarë.

## **Shtator 2019**

### **Pasqyrimi në media i emërimit të Drejtorit të Përgjithshëm Ekzekutiv të TIA-s**

Me 2 shtator, Dr Constantin von Alvensleben pasoi Dr. Rolf Castro-Vasquez në funksionin e Drejtorit të Përgjithshëm Ekzekutiv të Tirana International Airport. Lajmi për emërimin e Drejtorit të ri të Përgjithshëm Ekzekutiv u pasqyrua gjerësisht në media përmes një fushate të mbështetur nga Departamenti i Komunikimit, në kanalet televizive, median e shkruar, online dhe në mediat sociale.

## **Tetor 2019**

### **Air Albania: Nisin fluturimet e reja drejt Romës, Milanos dhe Bolonjës**

Kompania ajrore Air Albania filloi tre fluturime të reja direkte nga TIA drejt Romës, Milanos dhe Bolonjës.

Këto fluturime kryhen nga avioni i quajtur “Migjeni” model Boeing 737-800, i prodhuar në vitin 2016.

“Migjeni” është avioni i dytë i flotës së Air Albania pas “Lasgushit” që mbulon destinacionin e Stambollit. Në ceremoninë e inagurimit të mbajtur më datë 1 tetor morrën pjesë Ministria e Infrastrukturës dhe Energjisë, Znj. Belinda Balluku, Drejtori i Përgjithshëm Ekzekutiv i Air Albania, si dhe Drejtori i Përgjithshëm Ekzekutiv dhe Drejtori i Përgjithshëm i Operimeve të TIA-s.

## **Nëntor 2019**

### **EasyJet vjen për herë të parë në TIA me dy fluturime direkte: Milano dhe Gjenevë**

EasyJet, gjiganti britanik i fluturimeve me kosto të ulët erdhi në Shqipëri me dy linja të direkte drejt Milanos (Itali) dhe Gjenevës (Zvicër). Fluturimi i parë nga TIA u krye më datë 28 nëntor.

Këto fluturime të reja vijnë si përgjigje e rritjes së kërkesës për të lidhur këto shtete. Hyrja në Shqipëri e fluturimeve me kosto të ulët, fillimisht me dy linja, por me qëllim zgjerimin e destinacioneve, do të ndryshojë tregun e fluturimeve në vend. Fluturimet me kosto të ulët pritet të rrisin konkurrencën duke sjellë çmime më të lira për qytetarët.

### **TIA feston pasagjerin e tre milionit**

Tirana International Airport (TIA) tejkaloi shifrën e 3 milion pasagjerëve në vit, çka ishte një arsye shumë e mirë për të festuar. Kjo arritje u shënuar me një ceremoni të vogël në ambientet e TIA-s në datën 24 nëntor.

### **TIA dhuron 1 milion euro për të prekurit nga tërmeti në Shqipëri**

Më datë 29 nëntor 2019 TIA njoftoi sot se ka dhuruar 1 milion euro për të përkrahur ndihmat lehtësuese për njerëzit e prekur nga tërmeti me magnitudë 6.4 që ra në afërsi të Durrësit dhe Tiranës më 26 nëntor.

Tërmeti shkaktoi 51 viktima dhe 300 të plagosur. Qindra njerëz e kishin të pamundur të ktheheshin në shtëpitë e tyre të dëmtuara, apo të shkatërruara, teksa pasgoditjet e tërmetit vijonin ende.

### **Departamenti i Komunikimit organizon një ekip vullnetarësh**

### **për të ndihmuar njerëzit e prekur nga tërmeti**

Tërmeti në Shqipëri preku të gjithë vendin. Departamenti i Komunikimit mobilizoi një ekip vullnetarësh që u erdhën në ndihmë njerëve të prekur nga tërmeti në Thumanë, Manëz dhe Fushë Krujë. Ky veprim është ndjekur gjerësisht në median sociale.

## **Dhjetor 2019**

### **Rehabilitimi i Pistës Ajrore “Airfield 2020”**

Aeroporti ka filluar ndër projektet më të rëndësishme të quajtur “Airfield 2020” i cili lidhet me rehabilitimin e pistës dhe rrugëve lidhëse që mundësojnë lëvizjen e avionëve në zonën ajrore. Lajmi u pasqyrua edhe në media.

### **Wizz Air fillon fluturimin e ri Tiranë-Vjenë**

Wizz Air, shoqëria më e madhe ajrore me kosto të ulët në Evropën Qendrore dhe Lindore, filloi më datë 19 dhjetor 2019 një destinacion të ri që lidhë Tirana International Airport me Vjenën.

Operimi i këtij destinacioni të ri midis Tiranës dhe kryeqytetit austriak është tre herë në javë, të martën, të enjten dhe të shtunën.

### **Festimet e fundvitit në TIA: maratona e pianos dhe aktivitetet humanitare**

Një sërë aktivitetesh u zhvilluan në Aeroport në muajin dhjetor, duke filluar me dekorimin e Terminalit dhe zonës së dyqaneve. Një maratonë pianoje u mbajt për një javë për të festuar festimet që shënuan fundin e vitit. Në bashkëpunim me World Vision, TIA mbështeti fëmijët në nevojë në zonat e thella të vendit. Gjithashtu, kartolinat e fundvitit 2019 të TIA-s ishin një formë sponsorizimi për të ndihmuar fëmijët me sindromën Down.

Të gjitha aktivitetet e fundvitit u promovuan nga TIA me qëllimin për të sjellë njerëzit më pranë Aeroportit në një atmosferë ku të gjithë ndjehen pjesë e këtij vendi ikonik. Video të ndryshme u prodhuan për të shënuar këtë event.

**Key Figures**

**Shifrat Kryesore**

**PORTA  
5  
GATE**

**PORTA  
4  
GATE**

**PORTA  
3  
GATE**



**In** 2019, TIA served 3,338,147 passengers (see Table 4). The Airport also recorded 28,270 air traffic movements (ATMs) and handled 2,372 tons of cargo.

In comparison with the previous year, passenger numbers increased by thirteen percent, ATMs by eleven percent and cargo by five percent.

Last year, 30 airlines (including scheduled charters) operated in to and out of TIA, connecting directly the Albanian capital city with 56 destinations.

TIA is committed to offering its passengers, airlines and business customers the best service.

**Table 4. Key growth figures**

Indicator	2018	2019
Passenger numbers	2,947,172 (12%)	3,338,147 (13.3%)
ATM numbers	25,426 (3%)	28,270 (11.2%)
Cargo (Tons)	2,249 (-0.4%)	2,372 (5%)

**Në** vitin 2018, TIA i shërbeu 3,338,147 pasagjerëve (shih Tabelën 4). Aeroporti shënoi gjithashtu 28,270 lëvizje të trafikut ajror (ATMs) si dhe menaxhoi 2,372 ton kargo.

Krahasuar me vitin e kaluar, numri i pasagjerëve u rrit me trembëdhjetë përqind, numri i ATM-ve me njëmbëdhjetë përqind, dhe kargo me pesë përqind.

Vitin e kaluar, 30 shoqëri ajrore (përfshirë avionët charter të programuar) operuan drejt dhe nga TIA, duke e lidhur kryeqytetin Shqiptar drejtpërsëdrejti me 56 destinacione

TIA është e angazhuar në ofrimin e shërbimit më të mirë për pasagjerët, shoqëritë ajrore dhe klientët e biznesit.

**Tabela 4. Shifrat kryesore të rritjes**

Treguesi	2018	2019
Numri i pasagjerëve	2,947,172 (12%)	3,338,147 (13.3%)
Numri i ATM-ve	25,426 (3%)	28,270 (11.2%)
Kargo (Ton)	2,249 (-0.4%)	2,372 (5%)



## **Tirana International Airport SHPK**

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

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

Status: July 2020  
Botimi: Korrik 2020