



AUTORITETI I KOMUNIKIMEVE ELEKTRONIKE DHE POSTARE

Drejtoria e Tregjeve dhe Masave Rregullatore

TREGUESIT STATISTIKORË TË SHËRBIMEVE POSTARE

Viti 2021



I. HYRJE

AKEP, me qëllim informimin e palëve të interesuara me treguesit kryesore të tregut postar, sipas raportimeve të bëra nga Ofruesi i Shërbimit Universal Postar “Posta Shqiptare” sh.a. dhe Ofruesit e Shërbimeve Postare, ka përgatitur këtë raport në të cilin evidentohen treguesit kryesor të tregut postar për vitin 2021, i cili publikohet në faqen e Internetit të AKEP-www.akep.al, në seksionin “Statistika”.

Për shkak të ruajtjes së konfidencialitetit të të dhënave, jo të gjithë treguesit e raportuar nga Ofruesi i Shërbimit Universal Postar dhe Ofruesit e Shërbimeve Postare publikohen nga AKEP.

Raporti ka natyrë periodike dhe përditësohet vazhdimisht me të dhënat statistikore të shërbimeve postare, duke përfshirë të dhënat më të fundit të disponueshme të tregut.

II. PANORAMË E PËRGJITHSHME

Në këtë raport statistikor janë paraqitur të dhënat periodike statistikore të shërbimeve postare për vitin 2021 të dërguara nga Ofruesi i Shërbimit Universal Postar – Posta Shqiptare dhe Ofruesit e Shërbimeve Postare të pajisur nga AKEP me “Autorizim të Përgjithshëm për ofrimin e shërbimeve postare”, në zbatim të kërkesave të Rregullores Nr.40, Datë 17.12.2015 “Për të dhënat statistikore dhe financiare periodike mbi shërbimet e ofruara nga ofruesit e shërbimeve postare”.

Subjektet e pajisur nga AKEP me “Autorizim të Përgjithshëm për ofrimin e shërbimeve postare” të regjistruar në regjistrin e AKEP janë:

- **Ofruesi i Shërbimit Universal Postar – Posta Shqiptare sh.a.**
- **Ofruesit e shërbimeve postare (33 subjekte):**

1. Albanian Cargo Service sh.p.k.
2. Albanian Delivery Express sh.p.k.
3. Albanian Parcel Distribution sh.p.k.
4. Alfa Courier Services sh.p.k.
5. ALOPOST sh.p.k.
6. Armonela Bala (Person fizik)
7. B.E.D. sh.p.k.
8. Balkan Courier & Logistics sh.p.k.
9. Bee Courier & Logistics sh.p.k.
10. BIPEX sh.p.k.
11. COEX sh.p.k.
12. Courier Group sh.p.k.
13. DHL International (Albania) sh.p.k.
14. Express Delivery Tirana sh.p.k.
15. Fast Express Post sh.p.k.
16. Fenix Post & Delivery Albania sh.p.k.
17. Flash Delivery Albania sh.p.k.
18. Flatra (CLICK AND BUY sh.p.k.)

19. Gerhard Veizi (Person fizik)
20. Greenposta sh.p.k.
21. I V Y sh.p.k
22. IDEX IdealExpress sh.p.k.
23. INTEX COURIER sh.p.k
24. IPOST sh.p.k.
25. Mr.Courier sh.p.k.
26. NOEX Courier & Delivery sh.p.k.
27. Sanije Memlika (Person fizik)
28. T.N.T Express Albania sh.p.k.
29. Top Post sh.p.k.
30. TURBOO ALBANIA sh.p.k
31. Ulysses Enterprises sh.p.k.(Fedex)
32. United Transport sh.p.k.
33. Youth Albania Professional Services sh.p.k.

AKEP, për subjektet e listuara sa më sipër:

- Në mbështetje të nenit 64 pika 3 e ligjit 46/2015, me Vendimin Nr.13, datë 30.06.2020, ka pajisur Posta Shqiptare sh.a., me Autorizim Individual për ofrimin e shërbimit universal postar, me afat 5 vjeçar.
- Në zbatim të Ligjit Nr.46/2015 *“Për Shërbimet Postare në Republikën e Shqipërisë”*, si dhe të Rregullores nr. 38, datë 19/11/2015, *“Për Autorizimin e Përgjithshëm për Ofrimin e Shërbimeve Postare”*, subjektet e sipërcituar janë pajisur nga AKEP me Certifikatë të Konfirmimit të Njoftimit për ofrimin e shërbimeve postare që nuk bëjnë pjesë në shërbimin universal postar sipas Regjimit të Autorizimit të Përgjithshëm.

III. PËRMBAJTJA E TË DHËNAVE

Të dhënat statistikore postare të dërguara përmbajnë kryesisht:

1. Treguesit dhe evidenca e realizimit të shërbimeve postare;
2. Treguesit e shërbimit universal postar;
3. Treguesit e shërbimeve ekspres/jo universale;
4. Treguesit teknik dhe të rrjetit;
5. Cilësia / Standardet e realizimit të shërbimeve postare;
6. Të punësuarit;
7. Ankesat e përdoruesve (Reklamacionet);
8. Të ardhurat financiare nga shërbimet postare.

Posta Shqiptare, si ofrues i shërbimit universal postar ka plotësuar Formularin A me të dhënat statistikore postare respektivisht të përcaktuara nga pika A deri në pikën H, ndërsa ofruesit e tjerë të shërbimeve postare kanë plotësuar Formularin C me të dhënat statistikore postare respektivisht të përcaktuara nga A deri në pikën G.

IV. TRAJTIMI DHE PARAQITJA E TË DHËNAVE

Të dhënat e dërguara dhe të trajtuara në këtë raport jepen për zërat kryesorë të shërbimeve postare, në të cilat përfshihen nën-zërat e tyre.

Paraqitja e të dhënave është bërë në mënyrë tabelore dhe grafike duke ju referuar të dhënave për objektet postare të pranuar si dhe krahasimi me vitet e paraardhëse.

1. Të dhëna përmblledhëse të shërbimeve postare

Numri total i objekteve postare të pranuar gjatë vitit 2021 nga Posta Shqiptare dhe ofruesit e tjerë të shërbimeve postare ishte rreth 27.2 milionë, një rritje me 9.8% krahasuar me vitin 2020. Kjo rritje ka ardhur si rezultat i rritjes së totalit të shërbimeve postare të Postës Shqiptare me afërsisht 40% krahasuar me një vit më parë. Rritje ka shënuar zëri *Postë brenda vendit* në Sh.U me 15.6% krahasuar me vitin 2020, ndërsa zëri *Postë ndërkombëtare* ka pësuar rënie me 26.6%. Në lidhje me Shërbimin jo Universal për P.Sh, zëri *Postë brenda vendit* ka pësuar rënie me 65.5%, ndërsa *Postë ndërkombëtare* është rritur me 17.8% krahasuar me një vit më parë. Shërbimi *ekspres brenda vendit* dhe ai *ndërkombëtar* janë rritur me përkatësisht 37.7% dhe 46.8% krahasuar me vitin 2020.

Tabela 1.1- Të dhëna mbi kategoritë kryesore të objekteve postare (2020-2021)

Shërbime postare të ofruara	Objekte postare 2020	Objekte postare 2021	Ndryshim 2021/2020
Posta Shqiptare sh.a			
1 Shërbim Universal Postar			
1.1 <i>Postë brenda vendit</i>	17,487,538	20,219,877	15.6%
1.2 <i>Postë ndërkombëtare</i>	903,336	662,949	-26.6%
1.3 Totali 1.1+1.2	18,390,874	20,882,826	13.5%
2 Shërbim jo Universal postar			
2.1 <i>Postë brenda vendit</i>	873,512	301,052	-65.5%
2.2 <i>Postë ndërkombëtare</i>	2,344	2,762	17.8%
2.3 Totali 2.1+2.2	875,856	303,814	-65.3%
3 Shërbim Ekspres			
3.1 <i>Ekspres brenda vendit</i>	486,531	669,874	37.7%
3.2 <i>Ekspres ndërkombëtar</i>	12,874	18,902	46.8%
3.3 Totali 3.1+3.2	499,405	688,776	37.9%
Ofruesit e shërbimeve postare			
4 Shërbim jo Universal Postar			
4.1 <i>Postë brenda vendit</i>	1,914,761	1,757,313	-8.2%
4.2 <i>Postë ndërkombëtare</i>	45,036	77,419	71.9%
4.3 Totali 4.1+4.2	1,959,797	1,834,732	-6.4%
5 Shërbim Ekspres			
5.1 <i>Ekspres brenda vendit</i>	2,796,387	3,240,553	15.9%
5.2 <i>Ekspres ndërkombëtar</i>	272,860	268,528	-1.6%
5.3 Totali 5.1+5.2	3,069,247	3,509,081	14.3%
6 Totali 1.3+2.3.3.3+4.3+5.3	24,795,179	27,219,229	9.8%

Burimi: Të dhëna të dërguara nga Posta Shqiptare dhe operatorët e tjerë. Përpunimi AKEP

Në volumet e pranuar nga ofruesit e tjerë të shërbimeve postare zëri *Postë brenda vendit* ka pësuar rënie me 8.2%, ndërsa zëri *Postë ndërkombëtare* ka pësuar një rritje të dukshme me 71.9% krahasuar me një vit më parë. Zëri *ekspres brenda vendit* është rritur me 15.9% ndërsa *ekspres ndërkombëtar* ka pësuar rënie me 1.6% krahasuar me vitin 2020.

Sipas të dhënave të dërguara nga Posta Shqiptare dhe Ofruesit e Shërbimeve Postare për vitin 2021, disa nga treguesit kryesorë të shërbimeve postare, për ofrimin e shërbimeve postare në raport me popullsinë dhe sipërfaqen e Republikës së Shqipërisë rezultojnë të jenë:

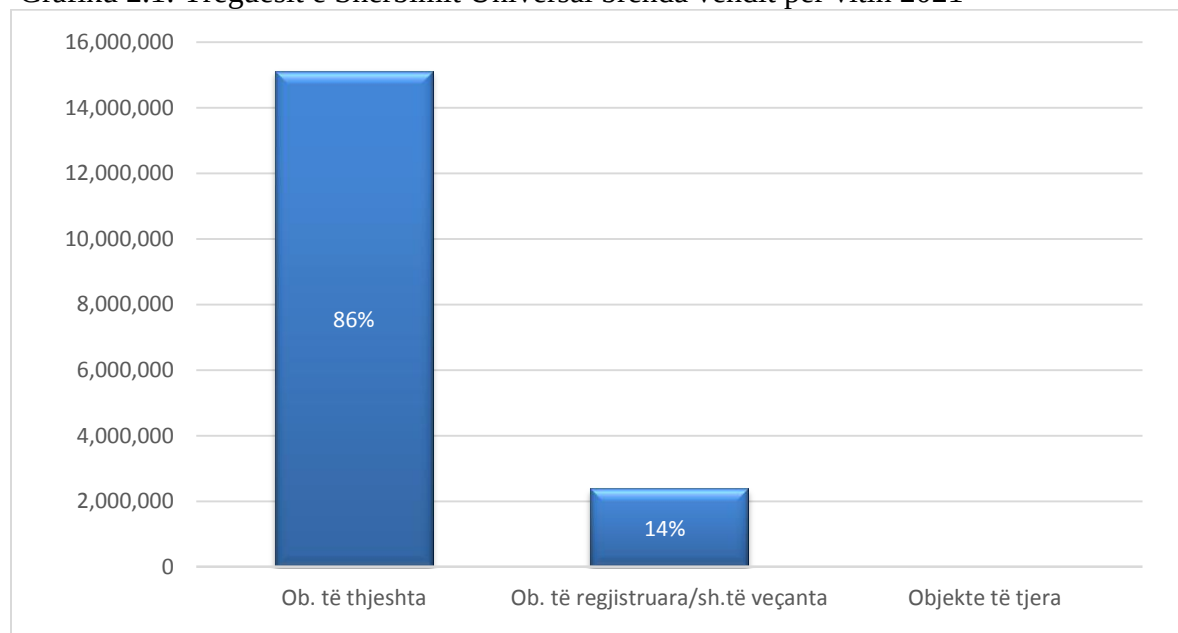
- Objekte postare gjithsej 27,219,229 në raport me popullsinë (banorë rezident) 2.829.741¹ janë: 9.62 objekte / banorë.
- Numri i zyrave postare të hapura për publikun në raport me popullsinë 2.829.741 janë: 5,017 banorë / zyrë.
- Numri i zyrave postare të hapura për publikun në raport me sipërfaqen 28,748 Km² janë: 50.97 Km² / zyrë.

2. Treguesit dhe evidenca e realizimit të Shërbimit Universal Postar – Posta Shqiptare

Posta Shqiptare bazuar në Autorizim Individual të lëshuar nga AKEP gëzon të drejtën si ofrues i vetëm i shërbimit universal postar deri në vitin 2025. Volumin kryesor në shërbimin universal postar brenda vendit e zënë ‘Objektet e thjeshta’ me 17,005,724 copë ose 86% të ndjekura nga ‘Objektet e regjistruara’ me 3,214,153 copë ose rreth 14% të këtij treguesi.

Në grafikët 2.1 dhe 2.2 të paraqitur më poshtë, jepen të dhënat lidhur me numrin e objekteve të shërbimit universal postar brenda vendit të pranuar nga *Ofruesi i Shërbimit Universal* gjatë vitit 2021, si dhe të dhënat krahasimore të këtyre shërbimeve në raport me vitet paraardhëse.

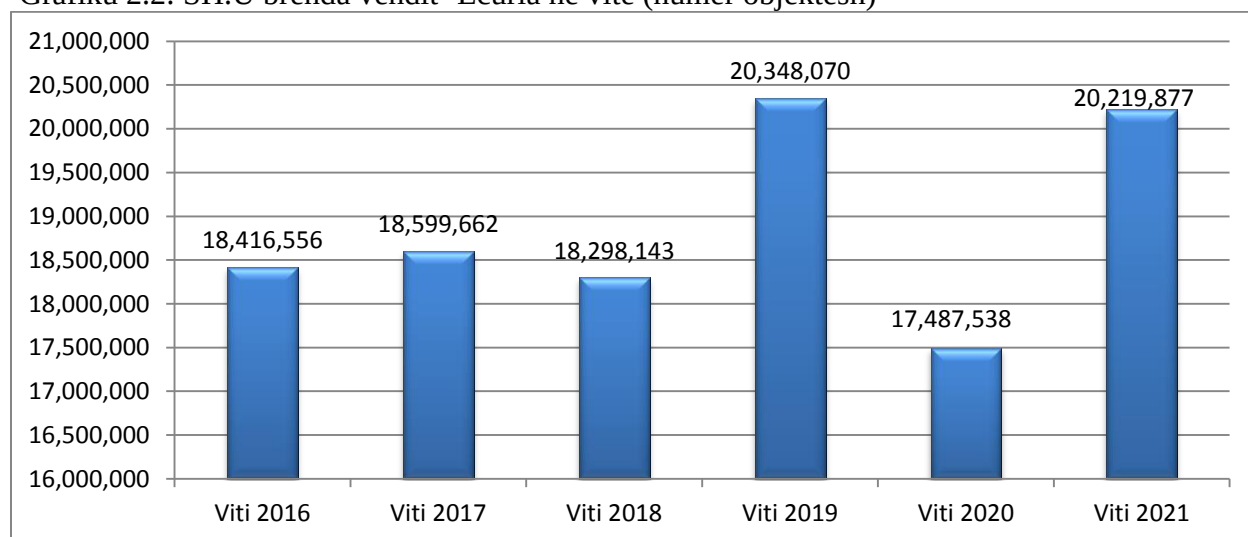
Grafiku 2.1: Treguesit e Shërbimit Universal brenda vendit për vitin 2021



Burimi: Të dhëna të dërguara nga Posta Shqiptare. Përpunimi AKEP

¹ Popullsia 1 janar 2021, INSTAT

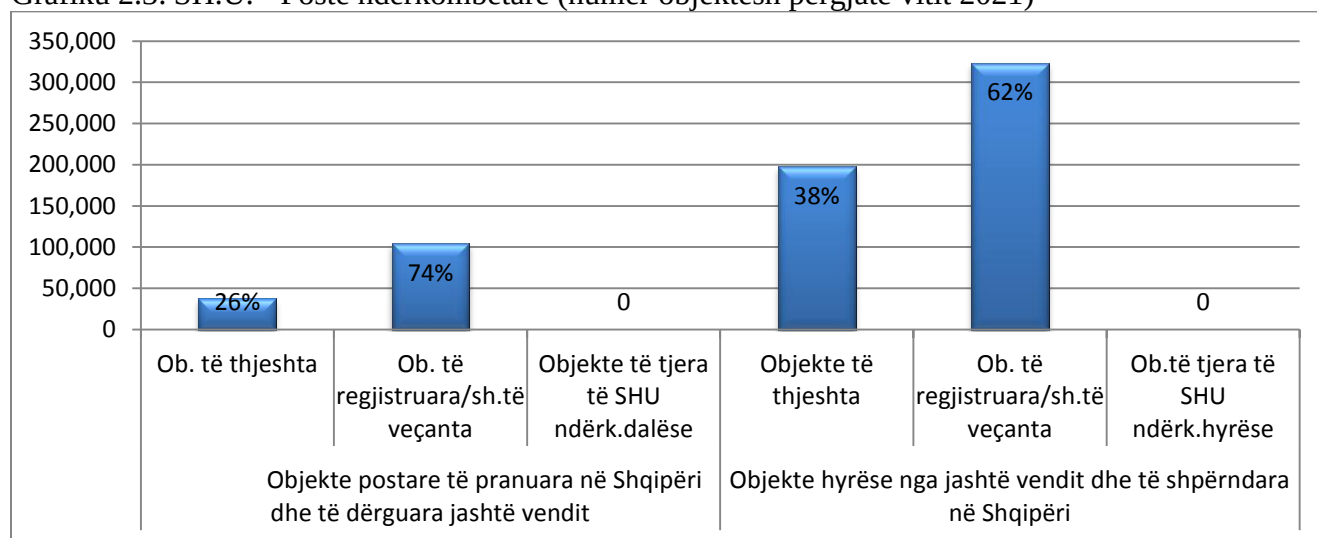
Grafiku 2.2: SH.U brenda vendit- Ecuria në vite (numër objektsh)



Burimi: Të dhëna të dërguara nga Posta Shqiptare. Përpunimi AKEP

Nga të dhënat e grafikut 2.2 vihet re se në vitin 2021 ka një rritje prej 16% të numrit të objekteve postare brenda vendit krahasuar me 2020.

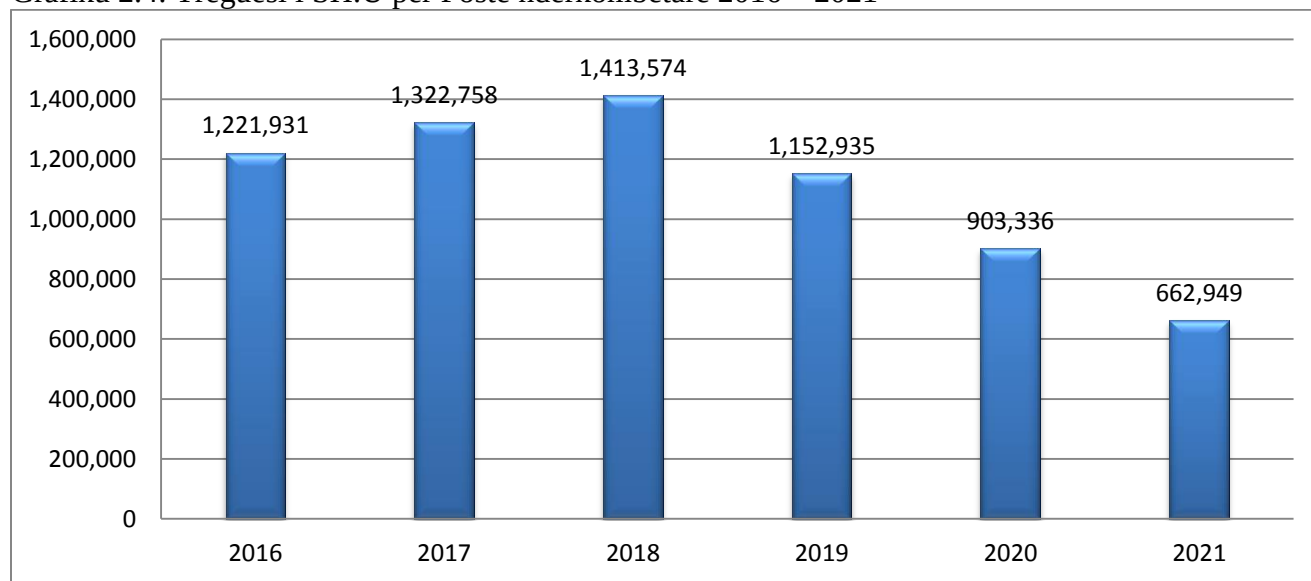
Grafiku 2.3: SH.U. - Postë ndërkombëtare (numër objektsh përgjatë vitit 2021)



Burimi: Të dhëna të dërguara nga Posta Shqiptare. Përpunimi AKEP

Nga të dhënat e grafikut 2.3 vihet re se volumin kryesor në shërbimin universal postar ndërkombëtar për Objektet Postare të pranuar në Shqipëri dhe të dërguara jashtë vendit e zënë 'Objektet e regjistruara' me 104,216 copë ose 74% të ndjekura nga 'Objektet e thjeshta' me 37,352 copë ose 26%, ndërsa në Objekte hyrëse nga jashtë vendit dhe të shpërndara në Shqipëri vendin kryesor e zënë 'Objektet e regjistruara' me 323,353 copë ose 62% të ndjekura nga 'Objektet e thjeshta' me 198,028 copë ose 38%.

Grafiku 2.4: Treguesi i SH.U për Postë ndërkombëtare 2016 – 2021

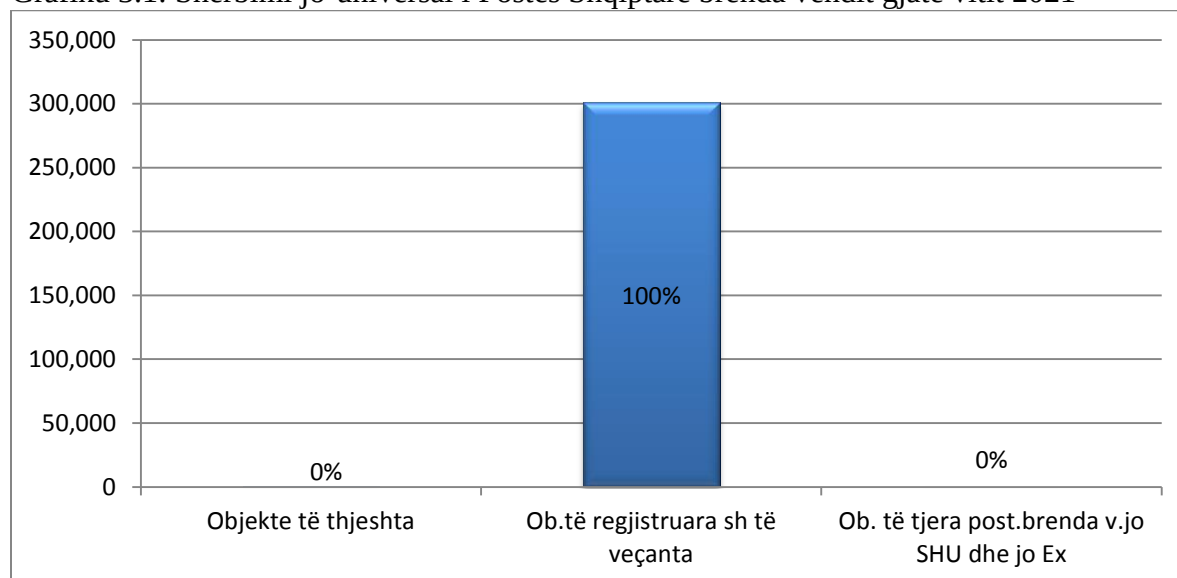


Burimi: Të dhëna të dërguara nga Posta Shqiptare. Përpunimi AKEP

Nga të dhënat e grafikut 2.4 vihet re se gjatë vitit 2021 Posta Shqiptare ka realizuar gjithsej 662,949 objekte postare të pranuar në Shqipëri dhe të dërguara jashtë vendit dhe objekte hyrëse nga jashtë vendit dhe të shpërndara në Shqipëri. Gjithashtu evidentohet se Posta ndërkombëtare e përpunuar nga ofruesi i Shërbimit Universal ka pasur një rënie të ndjeshme me rreth 26.6% gjatë vitit 2021 krahasuar me vitin 2020.

3. Treguesit e shërbimit jo-universal postar

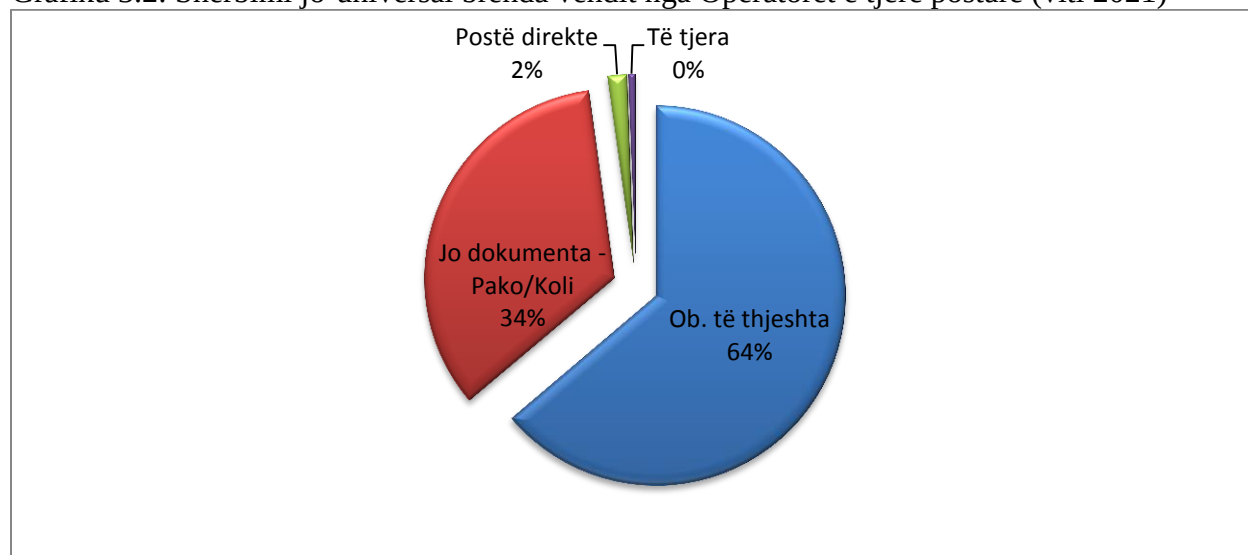
Grafiku 3.1: Shërbimi jo-universal i Postës Shqiptare brenda vendit gjatë vitit 2021



Burimi: Të dhëna të dërguara nga Posta Shqiptare. Përpunimi AKEP

Nga të dhënat e grafikut 3.1 vihet re se volumin kryesor në shërbimin jo-universal postar brenda vendit për Postën Shqiptare e zënë Objektet e regjistruara me 300,890 copë ose 100% të ndjekura nga Objektet e thjeshta me 162 copë.

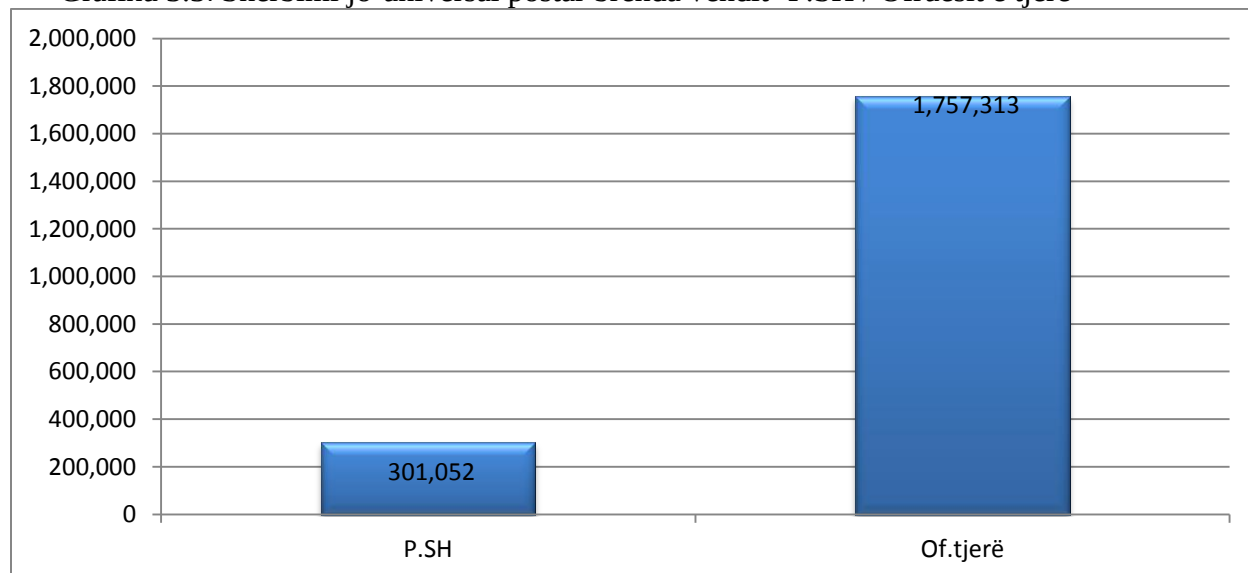
Grafiku 3.2: Shërbimi jo-universal brenda vendit nga Operatorët e tjerë postarë (viti 2021)



Burimi: Të dhëna të dërguara nga Operatorët e tjerë postarë. Përpunimi AKEP

Nga të dhënat e grafikut 3.2 vihet re se volumin kryesor në shërbimin jo-universal postar brenda vendit për Operatorët e tjerë postar e zënë 'Objektet e thjeshta' me 1,121,579 copë ose 64% të ndjekura nga 'Jo dokumente Pako/Koli' me 597,626 copë ose 34%, 'Postë direkte' me 28,647 copë ose 2% dhe 'Te tjera' me 9,461 copë.

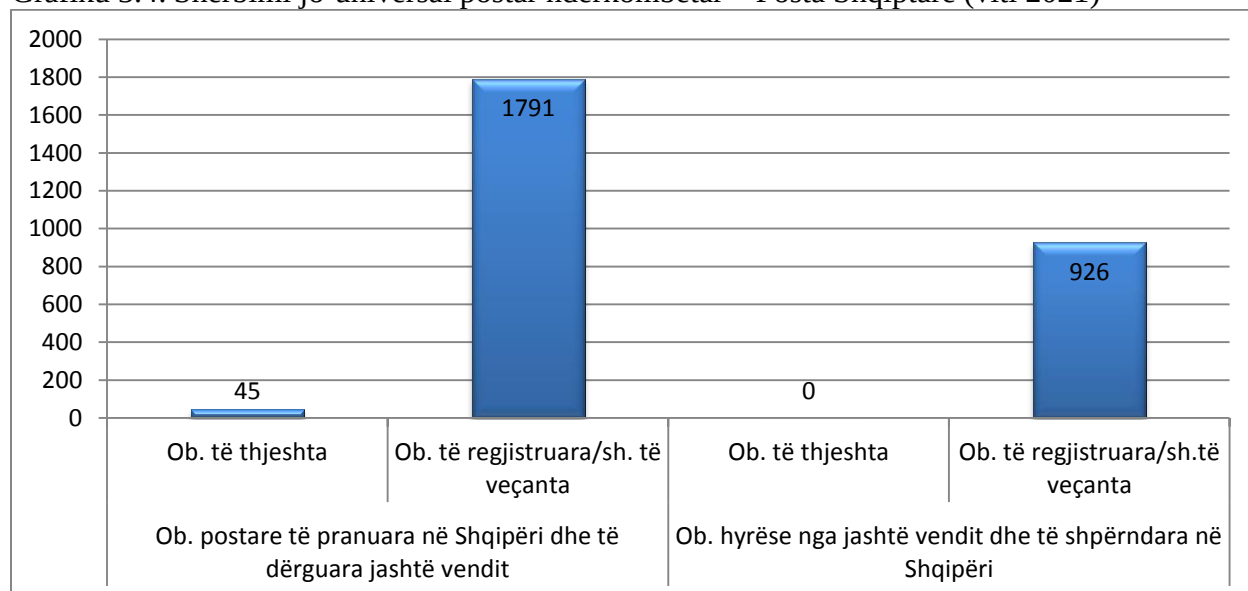
Grafiku 3.3: Shërbimi jo-universal postar brenda vendit -P.SH / Ofruesit e tjerë



Burimi: Të dhëna të dërguara nga Posta Shqiptare dhe operatorët e tjerë. Përpunimi AKEP

Nga grafiku 3.3 vihet re se Posta shqiptare mbulon 15% të shërbimit jo-universal postar brenda vendit me 301,052 objekte, ndërsa ofruesit e tjerë të shërbimeve postare mbulojnë 85% me 1,757,313 objekte.

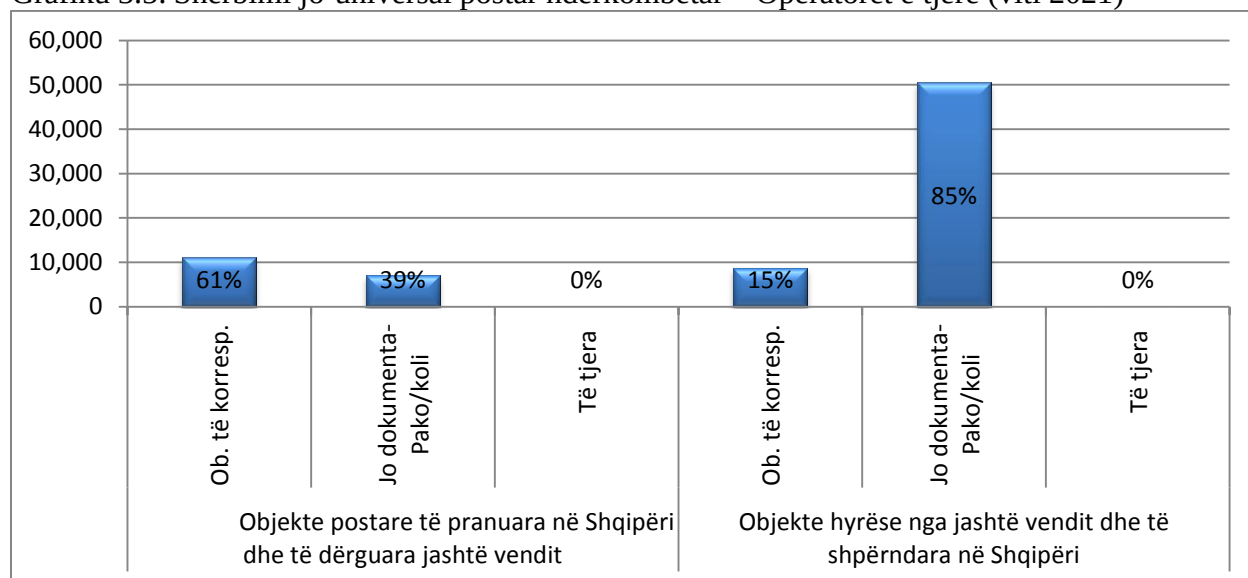
Grafiku 3.4: Shërbimi jo-universal postar ndërkombëtar – Posta Shqiptare (viti 2021)



Burimi: Të dhëna të dërguara nga Posta Shqiptare. Përpunimi AKEP

Nga të dhënat e grafikut 3.4 vihet re se volumin kryesor në shërbimin jo-universal postar ndërkombëtar për Postën Shqiptare për Objektet postare të pranuar në Shqipëri dhe të dërguara jashtë vendit e zënë 'Objektet e regjistruara' me 1,791 copë ose 98% të ndjekura nga 'Objektet e thjeshta' me 45 copë ose 2%, ndërsa për Objekte hyrëse nga jashtë vendit dhe të shpërndara në Shqipëri volumin kryesor e zënë 'Objekte të regjistruara/shërbime të veçanta' me 926 copë ose 100%.

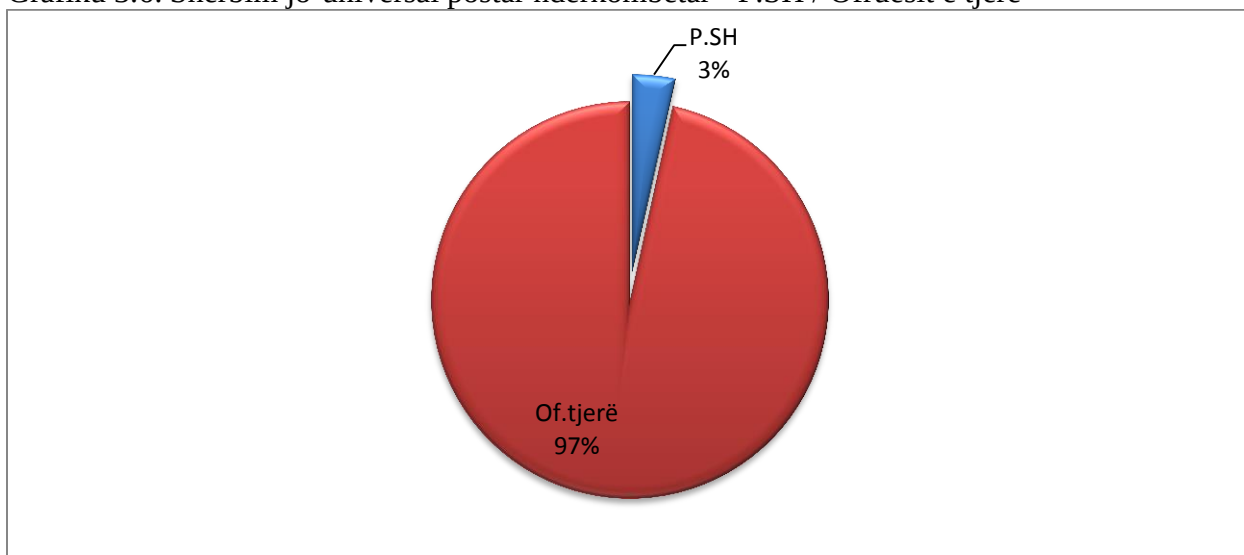
Grafiku 3.5: Shërbimi jo-universal postar ndërkombëtar – Operatorët e tjerë (viti 2021)



Burimi: Të dhëna të dërguara nga Operatorët e tjerë. Përpunimi AKEP

Nga të dhënat e grafikut 3.5 vihet re se volumin kryesor në shërbimin jo-universal postar ndërkombëtar për Operatorët e tjerë postar për Objektet postare të pranuar në Shqipëri dhe të dërguara jashtë vendit e zënë 'Objektet e korrespondencës' me 11,028 copë ose 61% të ndjekura nga 'Jo dokumente Pako/Koli' me 7,055 copë ose 39%, ndërsa për Objekte hyrëse nga jashtë vendit dhe të shpërndara në Shqipëri vendin kryesor e zënë 'Jo Dokumente Pako/Koli' me 50,637 copë ose 85% të ndjekura nga 'Objektet e korrespondencës' me 8,699 copë ose 15%.

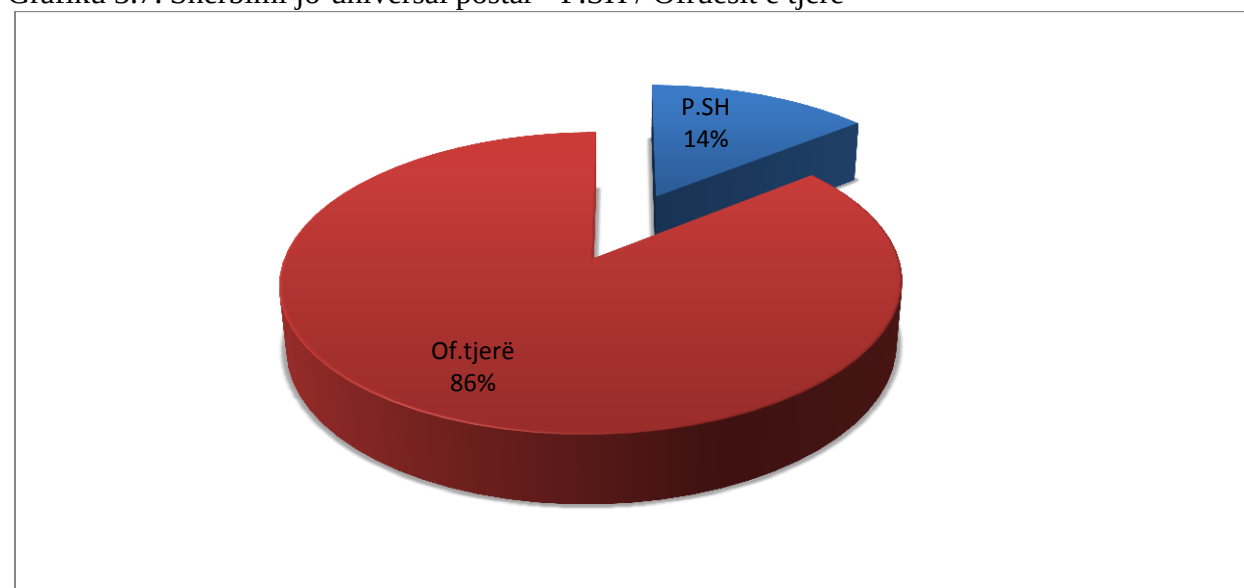
Grafiku 3.6: Shërbim jo-universal postar ndërkombëtar - P.SH / Ofruesit e tjerë



Burimi: Të dhëna të dërguara nga Posta Shqiptare dhe operatorët e tjerë. Përpunimi AKEP

Nga grafiku 3.6 vihet re se Posta shqiptare mbulon 3% të shërbimit jo-universal postar ndërkombëtar me 2,762 objekte, ndërsa ofruesit e tjerë të shërbimeve postare mbulojnë 97% me 77,419 objekte.

Grafiku 3.7: Shërbimi jo-universal postar - P.SH / Ofruesit e tjerë



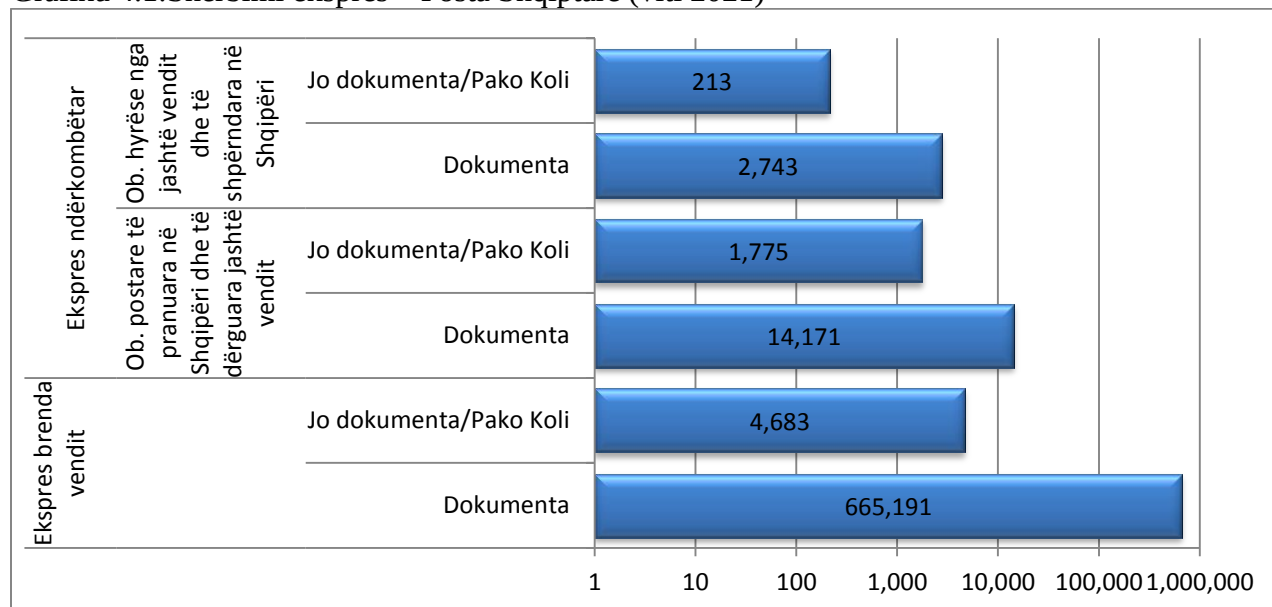
Burimi: Të dhëna të dërguara nga Posta Shqiptare dhe operatorët e tjerë. Përpunimi AKEP

Nga grafiku 3.7 vihet re se Posta shqiptare mbulon 14% të shërbimit jo-universal postar (kombëtar dhe ndërkombëtar) me 303,814 objekte, ndërsa ofruesit e tjerë të shërbimeve postare mbulojnë 86% me 1,834,732 objekte.

4. Treguesit e shërbimit Ekspres

“Shërbimi ekspres” është shërbimi i shpërndarjes “derë me derë”, në një kohë të shkurtër, shpërndarjes një ditë pas dorëzimit, ose transportit në kohë të përcaktuar të objektit postar që përfshin shpërndarjen e dokumenteve, pakove dhe mallrave.

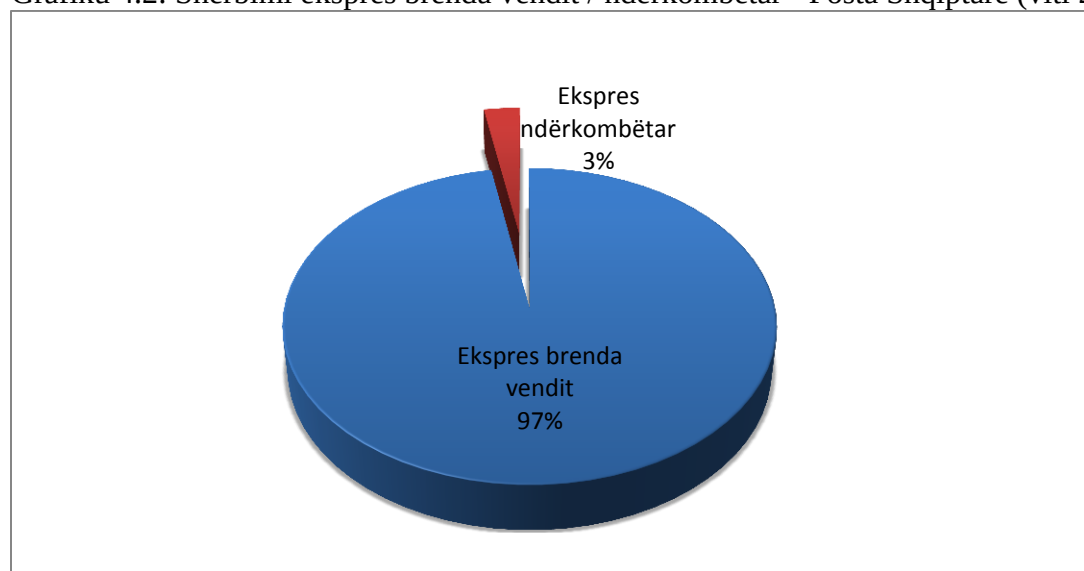
Grafiku 4.1: Shërbimi ekspres – Posta Shqiptare (viti 2021)



Burimi: Të dhëna të dërguara nga Posta Shqiptare. Përpunimi AKEP

Nga të dhënat e grafikut 4.1 vihet re se 99% e shërbimit ekspres brenda vendit mbulohet nga ‘Dokumenta’, ndërsa në shërbimin ekspres ndërkombëtar 84% e shërbimit mbulohet nga ‘Objekte postare të pranuar në Shqipëri dhe të dërguara jashtë vendit’ dhe 16% nga ‘Objekte hyrëse nga jashtë vendit dhe të shpërndara në Shqipëri’.

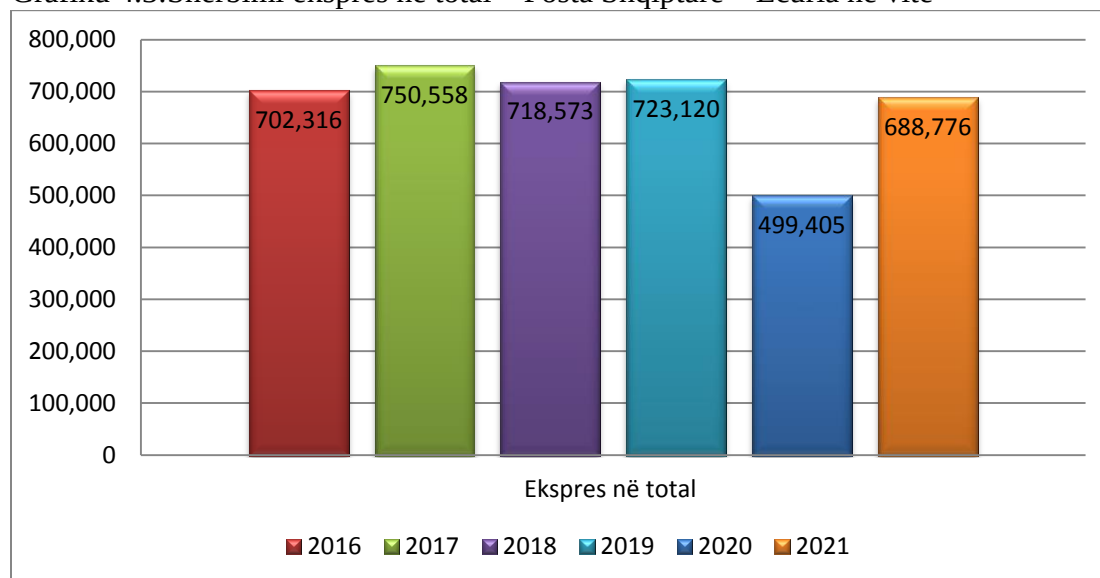
Grafiku 4.2: Shërbimi ekspres brenda vendit / ndërkombëtar - Posta Shqiptare (viti 2021)



Burimi: Të dhëna të dërguara nga Posta Shqiptare. Përpunimi AKEP

Nga të dhënat e grafikut 4.2 vihet re se për Postën Shqiptare 97% e shërbimit ekspres mbulohet nga shërbimi ekspres brenda vendit dhe vetëm 3% nga shërbimi ekspres ndërkombëtar.

Grafiku 4.3: Shërbimi ekspres në total – Posta Shqiptare – Ecuria në vite



Burimi: Të dhëna të dërguara nga Posta Shqiptare. Përpunimi AKEP

Nga të dhënat e grafikut 4.3 vihet re se për Postën Shqiptare gjatë vitit 2021 shërbimi ekspres në total (brenda vendit dhe ndërkombëtar) ka pësuar rritje me rreth 37.9% në krahasim me vitin e shkuar.

Në vijim jepen në formë tabelore dhe grafike të dhënat statistikore për Ofruesit e tjerë të Shërbimeve Postare për shërbimet ekspres, me qëllim vlerësimin dhe krahasimin e tyre.

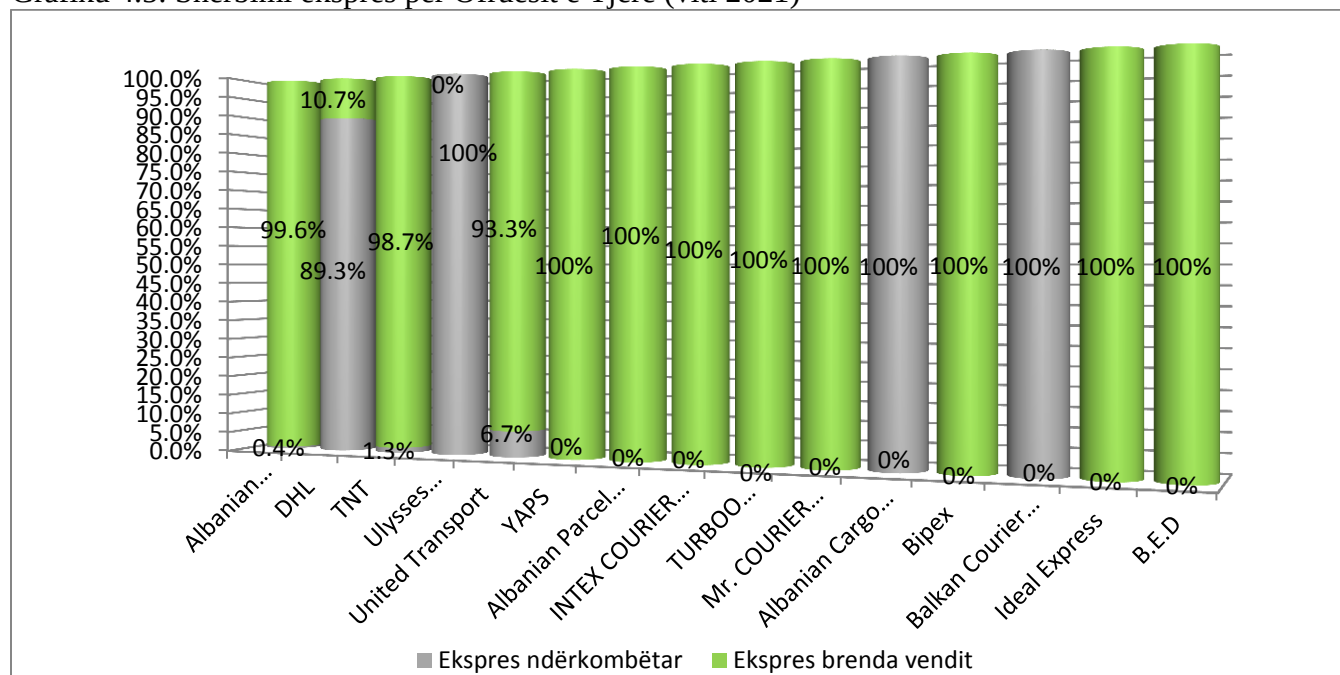
Tabela 4.4: Shërbimi ekspres për Ofruesit e Tjerë (viti 2021)

	Totali	Albanian Delivery Express	DHL	TNT	Ulysses Enterprises sh.p.k. (Fed ex)	United Transport	YAPS	Albanian Parcel Distribution	INTEX COURIER sh.p.k	TURBOO ALBANIA sh.p.k	Mr. COURIER sh.p.k.	Albanian Cargo Service	Bipex	Balkan Courier & Logistics sh.p.k.	Ideal Express	B.E.D
Ekspres brenda vendit	3,240,553	2,168,490	20,400	204,800	0	510,481	27,688	62,467	48,893	48,274	106,333	0	39,679	0	5	3,043
Ekspres ndërkombëtar	268,528	9,634	170,850	2,725	48,449	36,859	0	0	0	0	0	3	0	8	0	0

Burimi: Të dhëna të dërguara nga Ofruesit e tjerë. Përpunimi AKEP

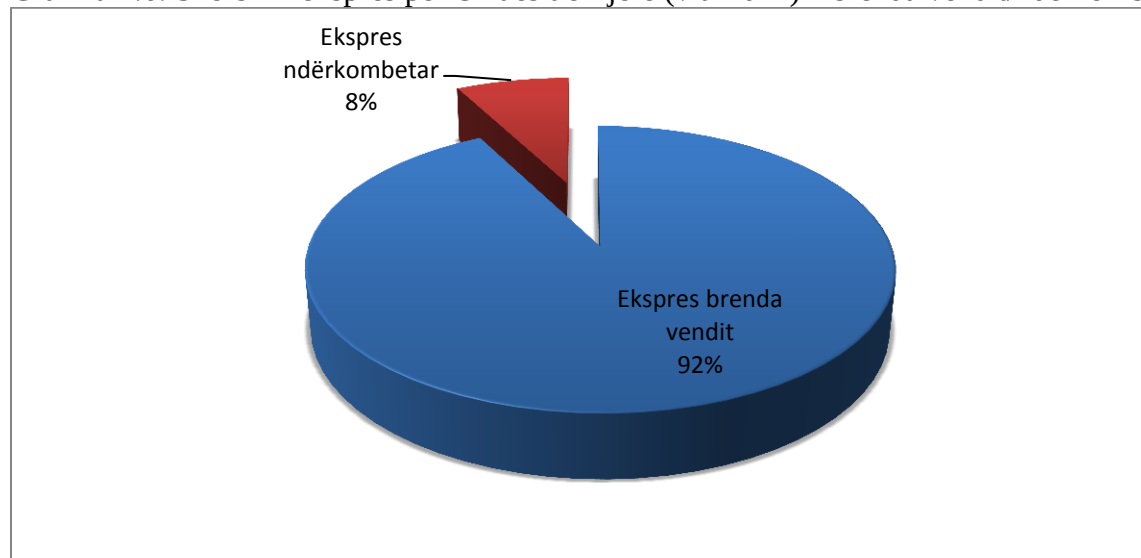
Referuar tabelës 4.4 rezulton se për ofruesit e shërbimeve postare ekspres brenda vendit treguesit më të mirë për objektet e pranuar i ka Albanian Delivery Express me 2,168,490 objekte. Për sa i përket objekteve ekspres ndërkombëtare treguesit më të mirë i ka DHL me 170,850 objekte.

Grafiku 4.5: Shërbimi ekspres për Ofruesit e Tjerë (viti 2021)



Burimi: Të dhëna të dërguara nga Ofruesit e tjerë. Përpunimi AKEP

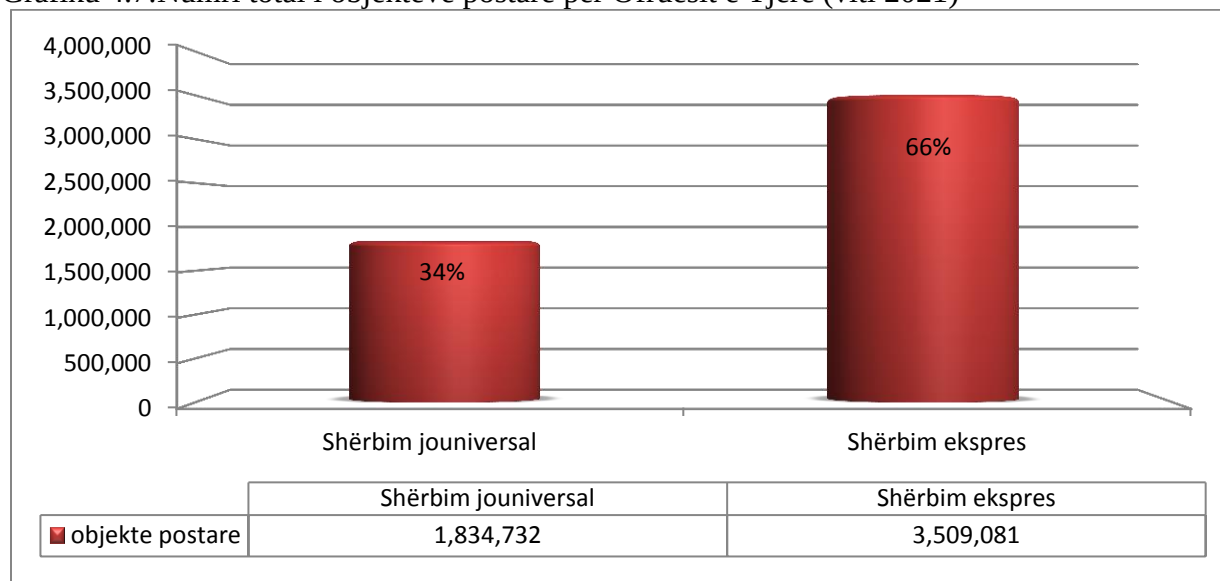
Grafiku 4.6: Shërbimi ekspres për Ofruesit e Tjerë (viti 2021) – brenda vendit/ndërkombëtar



Burimi: Të dhëna të dërguara nga Ofruesit e tjerë. Përpunimi AKEP

Në grafikët e mësipërm është paraqitur mbulimi i tregut postar nga ofruesit e tjerë të shërbimeve postare të ndara në ekspres brenda vendit dhe ekspres ndërkombëtar.

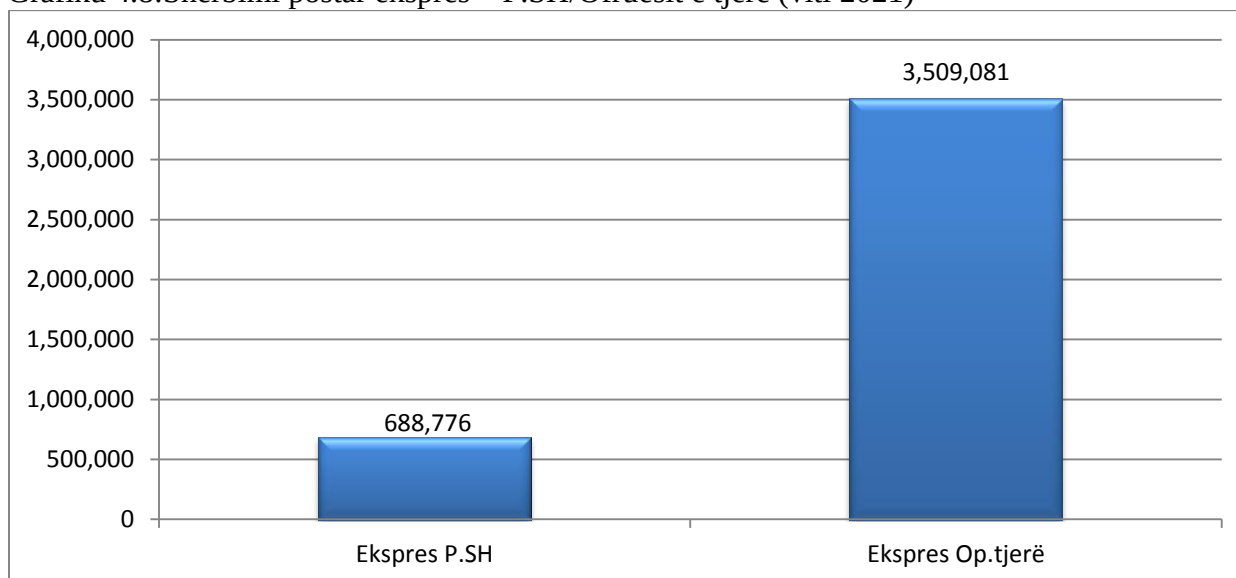
Grafiku 4.7: Numri total i objekteve postare për Ofruesit e Tjerë (viti 2021)



Burimi: Të dhëna të dërguara nga Ofruesit e tjerë. Përpunimi AKEP

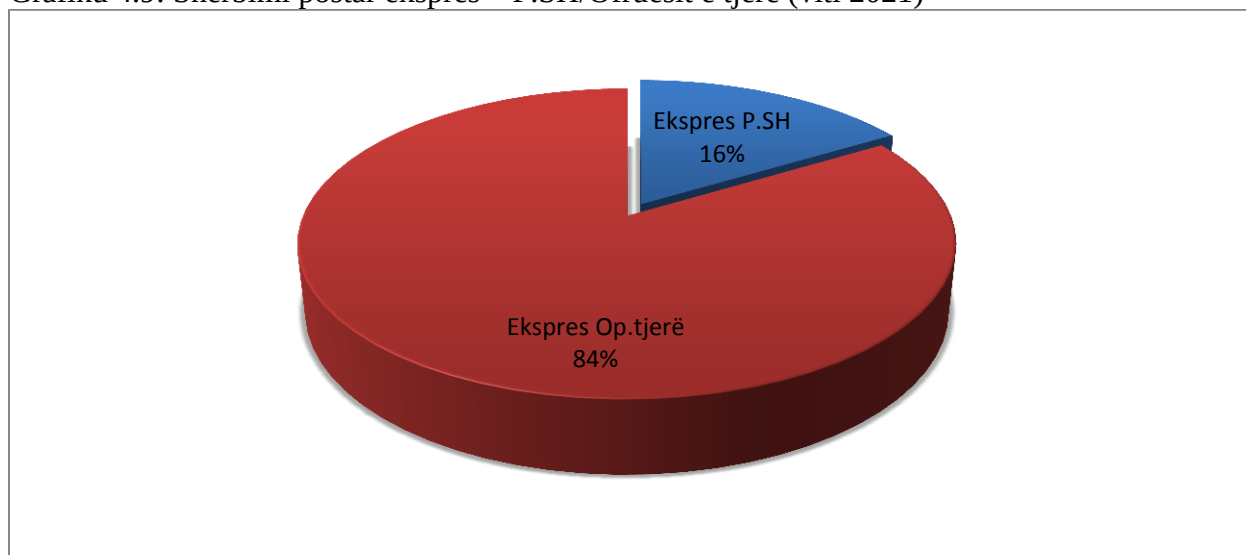
Nga të dhënat e grafikut 4.7 rezulton se gjatë vitit 2021 ofruesit e tjerë të shërbimeve postare kanë realizuar 3,509,081 objekte postare që i përkasin shërbimit ekspres ose 66% dhe 1,834,732 objekte postare që i përkasin shërbimit jo-universal ose 34%.

Grafiku 4.8: Shërbimi postar ekspres – P.SH/Ofruesit e tjerë (viti 2021)



Burimi: Të dhëna të dërguara nga Posta Shqiptare dhe Ofruesit e tjerë. Përpunimi AKEP

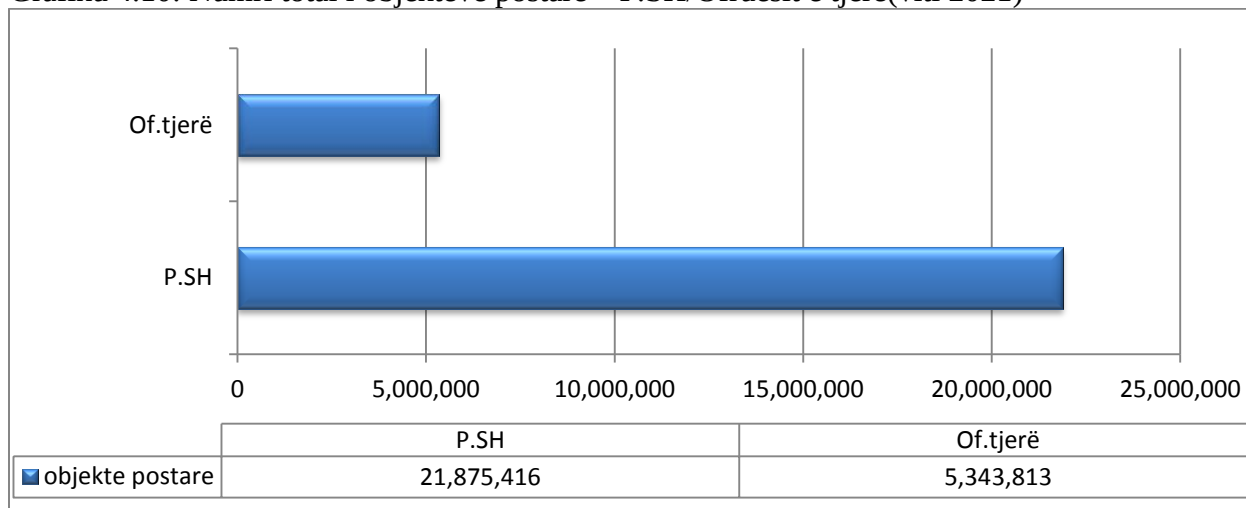
Grafiku 4.9: Shërbimi postar ekspres – P.SH/Ofruesit e tjerë (viti 2021)



Burimi: Të dhëna të dërguara nga Posta Shqiptare dhe Ofruesit e tjerë. Përpunimi AKEP

Nga të dhënat e grafikëve 4.8 dhe 4.9, duke krahasuar shërbimin ekspres në total të Postës Shqiptare dhe Ofruesve të tjerë të shërbimeve postare rezulton se Ofruesit e tjerë të shërbimeve postare mbulojnë 84% të tregut ekspres me 3,509,081 objekte postare dhe Posta Shqiptare 16% me 688,776 objekte postare.,

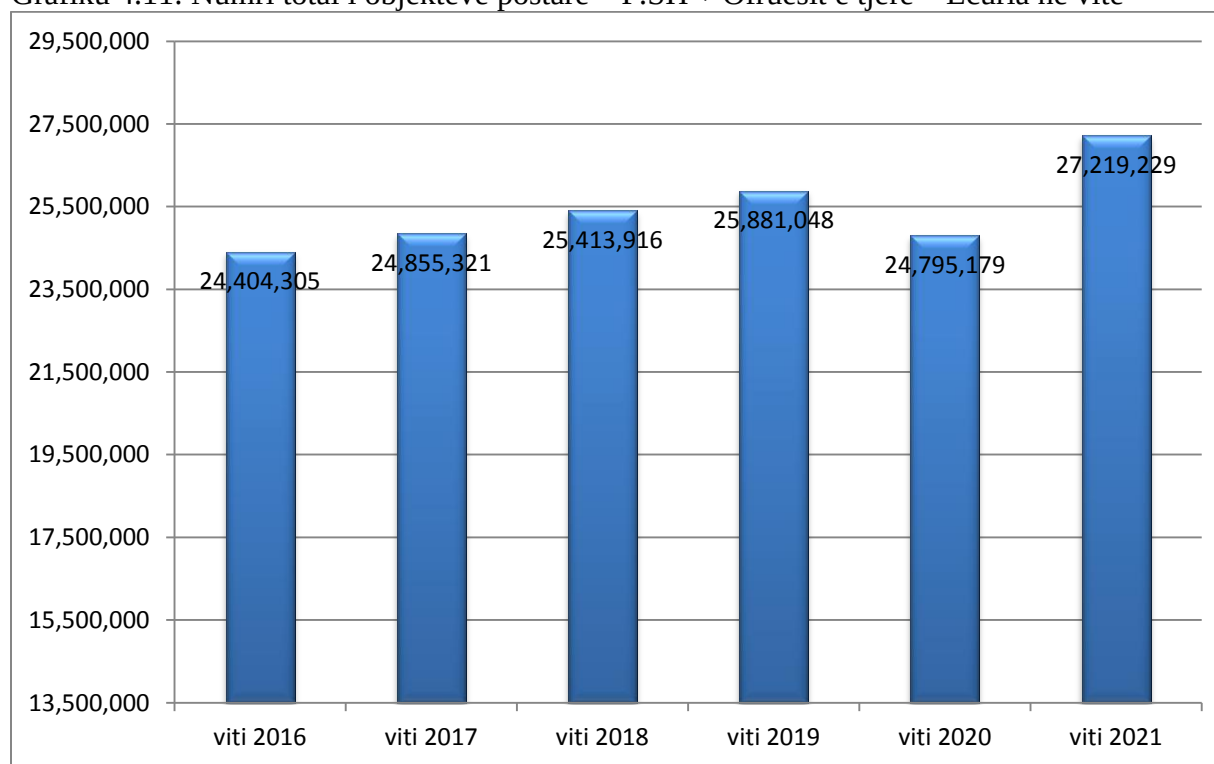
Grafiku 4.10: Numri total i objekteve postare – P.SH/Ofruesit e tjerë(viti 2021)



Burimi: Të dhëna të dërguara nga Posta Shqiptare dhe Ofruesit e tjerë. Përpunimi AKEP

Nga të dhënat e grafikut 4.10 vihet re se gjatë vitit 2021 Posta Shqiptare ka realizuar 21,875,416 objekte postare në total ose 80% kundrejt 5,343,813 objekte postare në total për gjithë ofruesit e tjerë të shërbimeve postare në total ose 20%.

Grafiku 4.11: Numri total i objekteve postare – P.SH + Ofruesit e tjerë – Ecuria në vite



Burimi: Të dhëna të dërguara nga Posta Shqiptare dhe Ofruesit e tjerë. Përpunimi AKEP

Nga të dhënat e grafikut 4.11 vihet re se gjatë vitit 2021 ka pasur një rritje prej 2,424,050 objekte postare ose 9.8 % krahasuar me vitin 2020.

5. Treguesit teknik të rrjetit postar

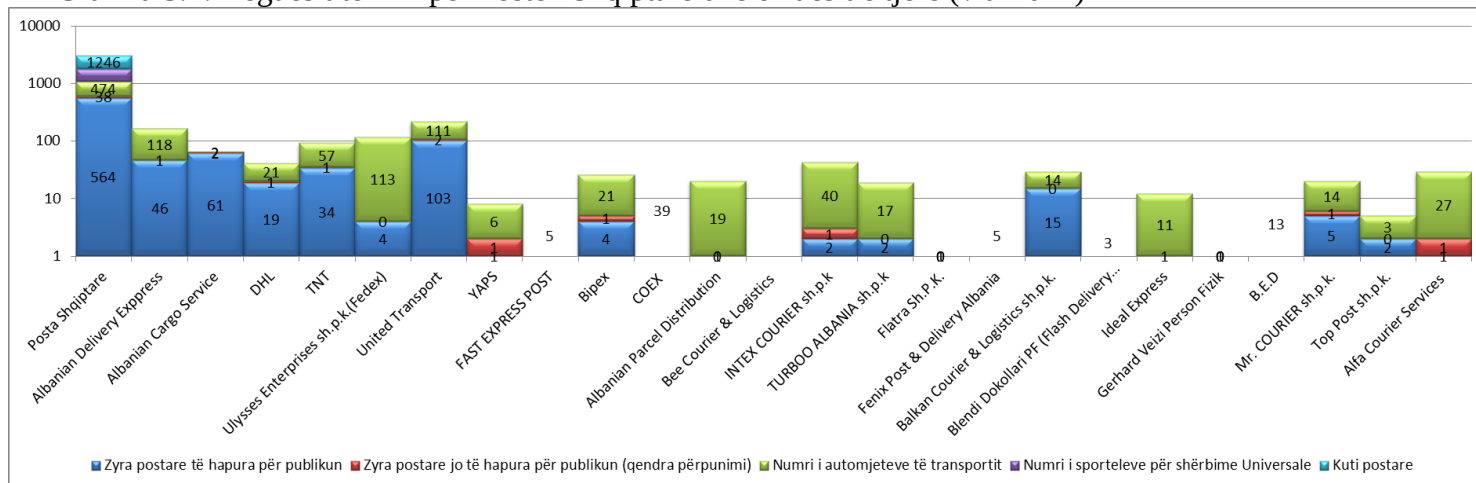
Posta Shqiptare e cila ofron shërbim në të gjithë vendin në **564** zyra të hapura për publikun ka treguesit më të mirë të rrjetit, e ndjekur nga United Transport, Albanian Cargo Service, Albanian Delivery Express, Ulysses Enterprises sh.p.k.(Fedex), TNT etj.

Posta Shqiptare ka vënë në dispozicion të publikut për ofrimin e shërbimit universal 704 sportele, nga të cilët 525 sportele janë të automatizuar/kompjuterizuar.

Për pranimin e objekteve postare ka vënë në dispozicion të përdoruesve 579 kuti postare dhe për dorëzimin e objekteve postare 667 kuti postare, gjithsej 1,246 kuti postare.

Në përgjithësi prezenca e zyrave postare të ofruesve të tjerë, përveç Postës Shqiptare, është në qytetet kryesore të vendit.

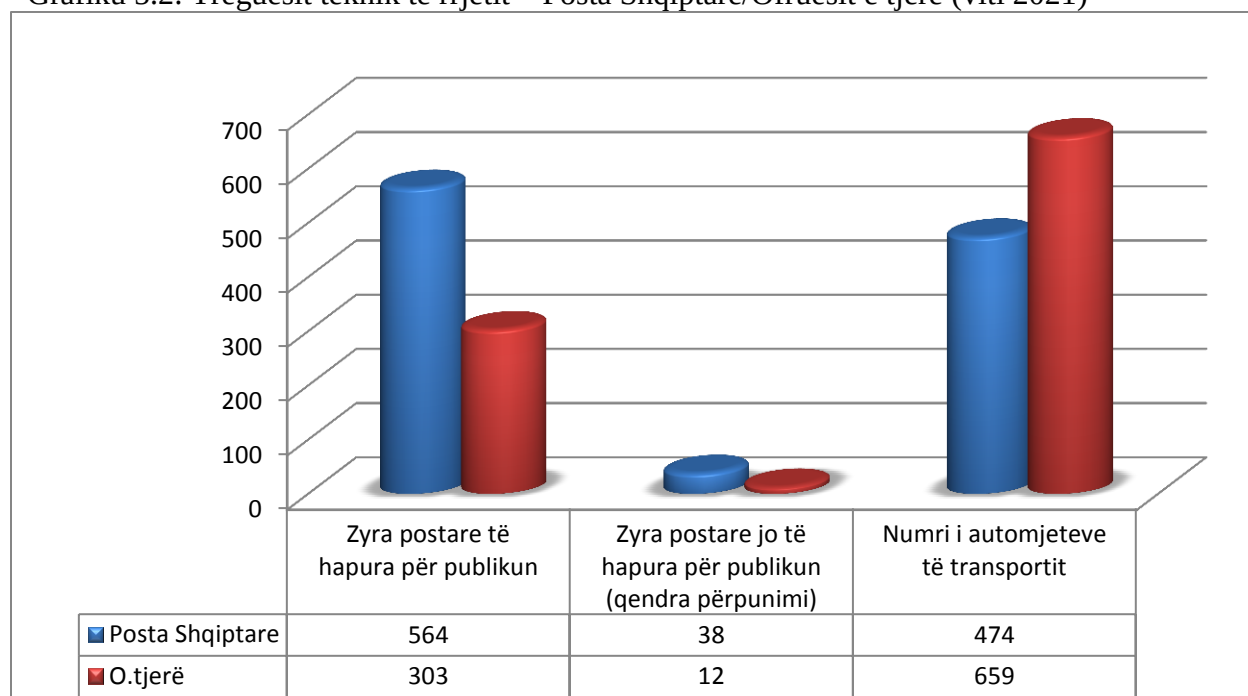
Grafiku 5.1: Treguesit teknik për Postën Shqiptare dhe ofruesit e tjerë (viti 2021)



Burimi: Të dhëna të dërguara nga Posta Shqiptare dhe Ofruesit e tjerë. Përpunimi AKEP

Siç vihet re edhe nga Grafiku 5.1, për sa i përket infrastrukturës së mjeteve postare, Posta Shqiptare ka në përdorim 474 mjete transporti, Albanian Delivery Express 118, Ulysses Enterprises (Fedex) 113, United Transport 111, të pasuar nga Ofruesit e tjerë. Në mjetet e transportit përfshihen kamionë, furgonë, vetura, motorë, motoçikleta dhe biçikleta.

Grafiku 5.2: Treguesit teknik të rrjetit – Posta Shqiptare/Ofruesit e tjerë (viti 2021)



Burimi: Të dhëna të dërguara nga Posta Shqiptare dhe Ofruesit e tjerë. Përpunimi AKEP

6. Cilësia dhe standardet e shërbimit postar

Sipas nenit 33 të Ligjit nr.46/2015 “Për shërbimet postare në Republikën e Shqipërisë” AKEP-i, me rregullore (Rregullorja Nr.36 Datë 29.10.2015), përcakton standardet për cilësinë e shërbimit universal postar, për të garantuar ofrimin e shërbimit me cilësi të mirë, sipas standardeve ndërkombëtare.

Tabela 6.1: Cilësia dhe standardet e Shërbimit Universal Postar brenda vendit 2017 - 2021

	Standardi	2017	2018	2019	2020	2021
Brenda qytetit						
D+1	95%	96	96	97	95	97
D+2	5%	4	4	4	4	4
Midis qyteteve						
D+1	85%	95	95	95	94	96
D+2	15%	6	5	5	6	4
Në fshatra						
D+2	60%	77	78	81	80	84
D+3	20%	20	20	19	20	16
D+4	20%	3	2	0	0	0

Burimi: Të dhëna të dërguara nga Posta Shqiptare. Përpunimi AKEP

Sipas të dhënave të tabelës 6.1 rezulton se Posta Shqiptare ka realizuar plotësisht treguesit për kohën e shpërndarjes së objekteve postare brenda vendit në të tre destinacionet dhe për të gjitha kohëzgjatjet. Në vitin 2021 treguesit kanë pasur përmirësime, dhe proporcioni i objekteve të shpërndara në D+1 (1 ditë pas pranimit) ka shënuar rritje me 2 pikë përqindje në krahasim me vitin 2020. Posta Shqiptare realizon në D+1 dorëzimin e 97% të objekteve postare brenda qytetit dhe 96% të objekteve midis qyteteve. Në vitin 2021 ka vijuar përmirësimi i shpërndarjes së objekteve postare në fshatra duke arritur në shpërndarje në D+2 të 84%, krahasuar me 80% në vitin 2020.

Tabela 6.2: Cilësia dhe standardet e Shërbimit Postar – Ofruesit e tjerë (viti 2021)

	Postë brenda vendit			Postë ndërkombëtare		
	D+1	D+2	D>2	D+1	D+2	D>2
Albanian Delivery Express	97	2	1	90	5	5
DHL	98.1	1.9	0	94.9	4.1	0.01
TNT	80	10	10	78	18	4
Ulysses Enterprises (FEDEX)	90	10	0	85	15	0
United Transport	95	5	0	85	15	0
YAPS	77.2	0	22.8			
Albanian Parcel Distribution	100	0	0			
INTEX COURIER sh.p.k	95	5	0			
Mr. COURIER sh.p.k.	95	5	0			

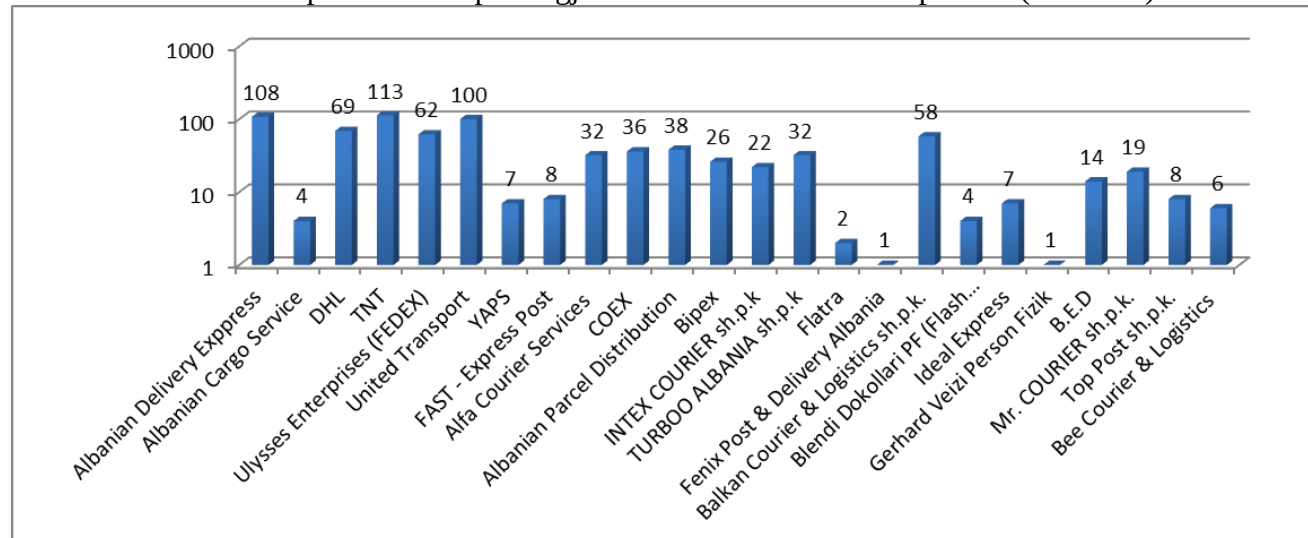
Burimi: Të dhëna të dërguara nga Ofruesit e tjerë. Përpunimi AKEP

Nga Tabela 6.2 vihet re se ofrimi i shërbimeve postare është realizuar në përputhje me standardet e përcaktuara nga UPU-ja, si dhe me standardet e përcaktuara nga AKEP me rregullore.

7. Të punësuarit

Në funksion të volumit të punës Posta Shqiptare ka 2,512 të punësuar, TNT 113, Albanian Delivery 108, United Transport 100, të ndjekur nga subjektet e tjerë sipas shifrave që paraqiten në grafikun e mëposhtëm:

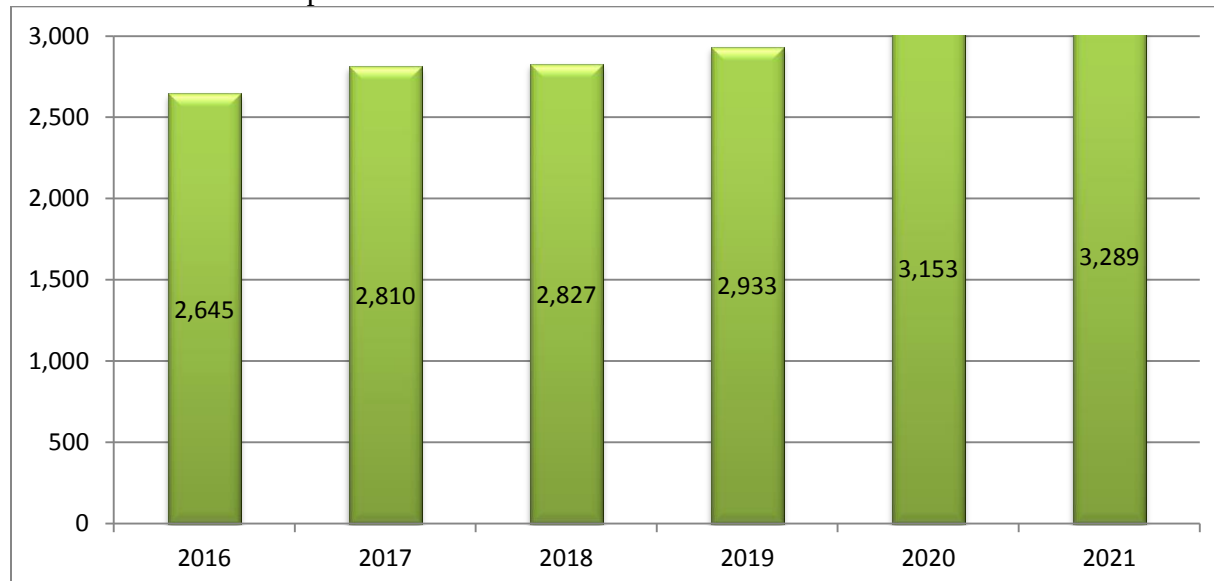
Grafiku 7.1: Numri i të punësuarave për të gjithë ofruesit e shërbimeve postare (viti 2021)



Burimi: Të dhëna të dërguara nga Posta Shqiptare dhe Ofruesit e tjerë. Përpunimi AKEP

Nga të dhënat e grafikut 7.1 duket qartë se Posta Shqiptare mbulon 76% të tregut postar të të punësuarve në total me 2,512 persona kundrejt 24% të ofruesve të tjerë së bashku ose 777 persona.

Grafiku 7.2: Numri i të punësuarave – Ecuria në vite



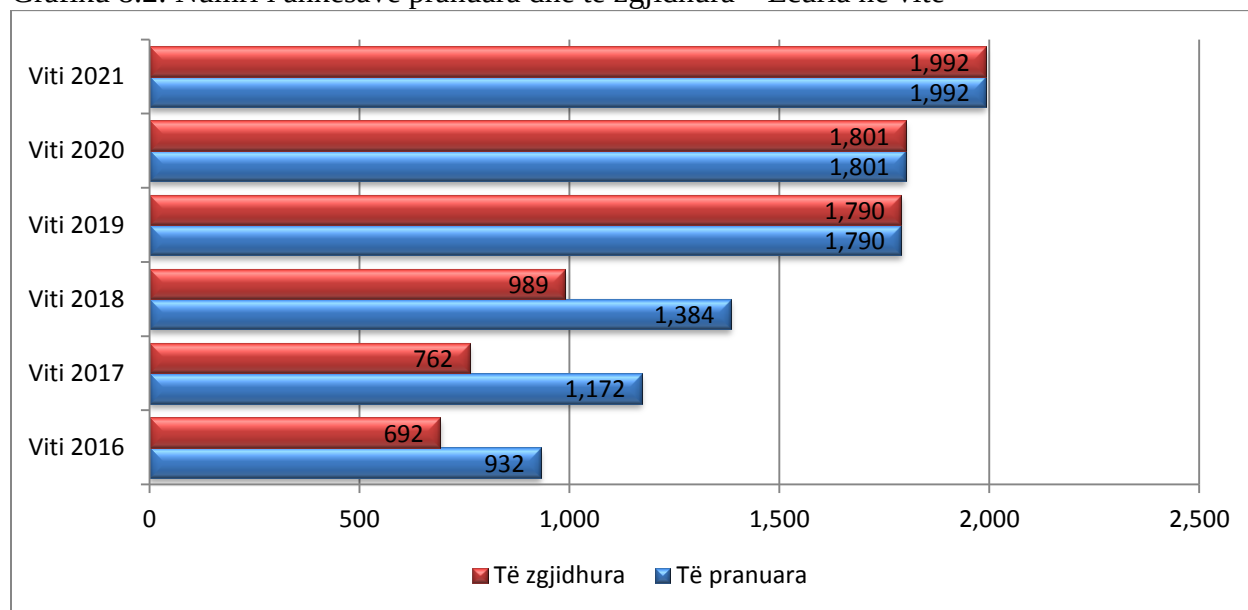
Burimi: Të dhëna të dërguara nga Posta Shqiptare dhe Ofruesit e tjerë. Përpunimi AKEP

Nga të dhënat e grafikut 7.2 vihet re se tre vitet e fundit ka një rritje të lehtë të numrit të të punësuarve në sektorin postar, konkretisht në vitin 2021 ka pasur një rritje me 4%.

8. Ankesat

Sipas të dhënave të dërguara, gjatë vitit 2021 pranë Posta Shqiptare janë depozituar 1,923 reklamacione, pranë DHL janë depozituar 55 reklamacione, pranë Intex Courier janë depozituar 11 reklamacione, United Transport 2 reklamacione dhe Ulysses Enterprises (FEDEX) 1 reklamacion. Të gjitha reklamacionet e mësipërme janë zgjidhur plotësisht.

Grafiku 8.2: Numri i ankesave pranura dhe të zgjidhura – Ecuria në vite



Burimi: Të dhëna të dërguara nga Posta Shqiptare dhe Ofruesit e tjerë. Përpunimi AKEP

Nga krahasimi i ankesave (reklamacioneve) të pranura, gjatë vitit 2021 vërehet një rritje me rreth 11% të ankesave për ofruesin e shërbimit universal dhe ofruesit e tjerë të shërbimeve postare në krahasim me vitin 2020, gjithashtu nga krahasimi i ankesave (reklamacioneve) të zgjidhura gjatë vitit 2021 vërehet se 100% e ankesave janë zgjidhur nga ofruesi i shërbimit universal dhe ofruesit e tjerë të shërbimeve postare, ashtu si edhe në vitin 2020.

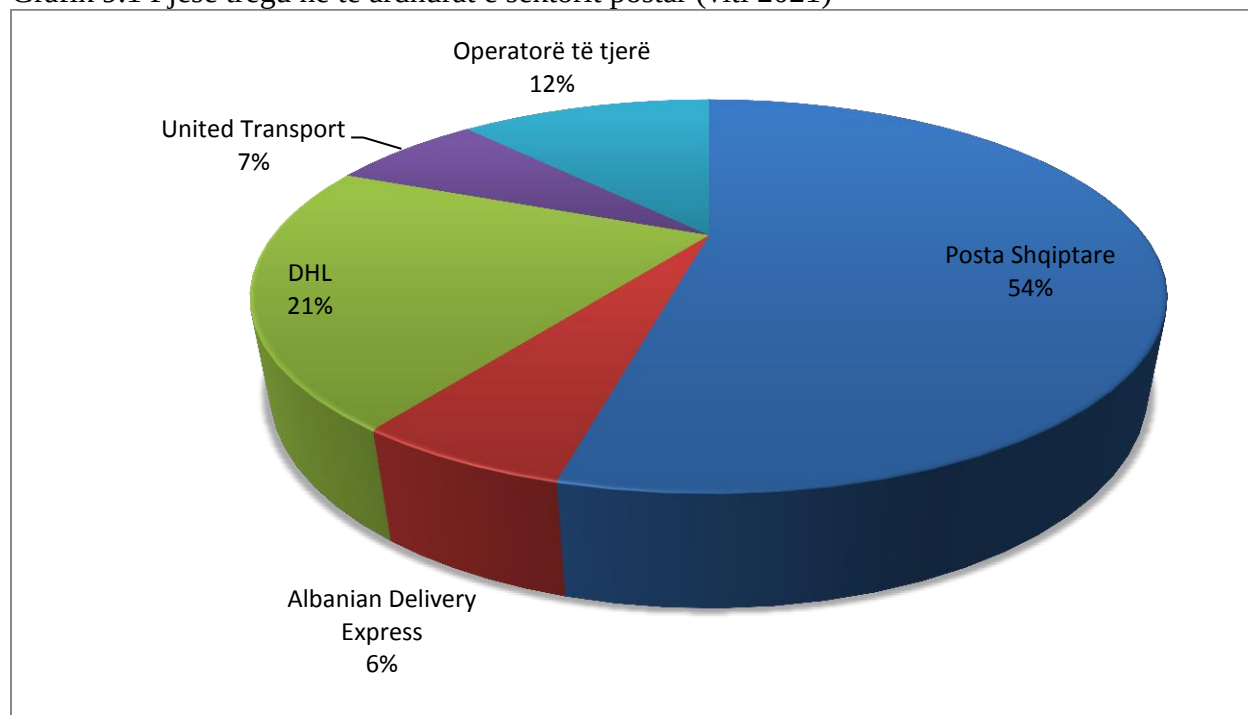
9. Rezultatet financiare²

Në zbatim të ligjit Nr.46/2015 “Për shërbimet Postare në Republikën e Shqipërisë” AKEP mbledh dhe përpunon të dhëna statistikore dhe financiare nga ofruesit e shërbimeve postare, në përmbushje të detyrave rregullore.

Bazuar në të dhënat e raportuara për vitin 2021 nga ofruesi i shërbimit universal postar dhe ofruesit e shërbimeve postare, të ardhurat financiare në tregun postar rezultojnë të jenë **2,654 milionë** Lekë. Pjesën më të madhe në këtë treg e zotëron Posta Shqiptare me një total të ardhurash **1,431 milionë** Lekë dhe ofruesit e tjerë të shërbimeve postare kanë realizuar të ardhura në total rreth **1,222 milionë** Lekë. Në grafikun e mëposhtëm jepet shpërndarja e pjesëve të tregut postar bazuar në të ardhurat për vitin 2021. Të ardhurat nga shërbimet postare për vitin 2021 kanë rënë me rreth 4% në krahasim me vitin 2020.

² Të ardhurat dhe investimet mund të ndryshojnë në varësi të raporteve të auditimit dhe raportimit në AKEP

Grafik 9.1 Pjesë tregu në të ardhurat e sektorit postar (viti 2021)

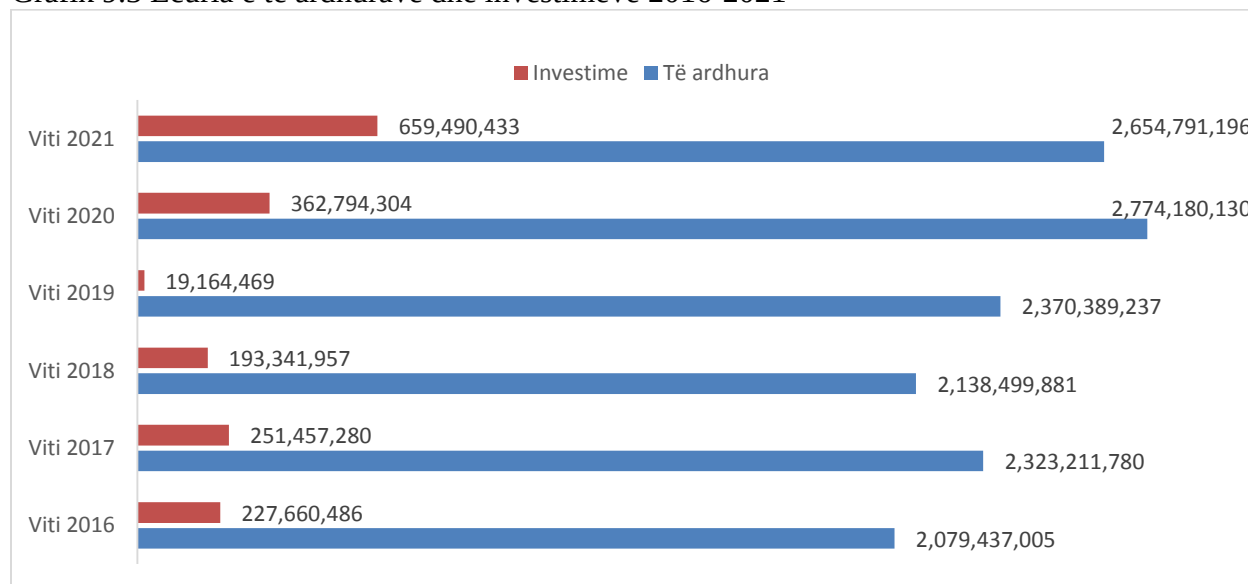


Burimi: Të dhëna të dërguara nga Posta Shqiptare dhe Ofruesit e tjerë. Përpunimi AKEP

Nga të dhënat e grafikut 9.1 vihet re se Posta Shqiptare mbulon pjesën më të madhe të të ardhurave me rreth 54%, e ndjekur nga DHL me 21%, United Transport me 7% dhe Albanian Delivery Express me 6%. Operatorët e tjerë të gjithë së bashku mbulojnë rreth 12% të totalit të të ardhurave nga sektori postar.

Për sa i përket të ardhurave të Postës Shqiptare, rreth 92% e të ardhurave janë gjeneruar nga shërbimi universal postar, ndjekur nga shërbimi postar ekspres me 8 %.

Grafik 9.3 Ecuria e të ardhurave dhe investimeve 2016-2021



Burimi: Të dhëna të dërguara nga Posta Shqiptare dhe Ofruesit e tjerë. Përpunimi AKEP

Ecuri pozitive kanë shënuar investimet e kryera në sektorin postar, të cilat në fund të vitit 2021 raportohen mbi **659 milionë** Lekë, një rritje me 82% krahasuar me vitin 2020, ku pjesën më të madhe e zënë

investimet e bëra nga Posta Shqiptare, me 40% të totalit dhe United Transport, me 37% të totalit të investimeve.