AUTORITETI KOMUNIKIMEVE ELEKTRONIKE DHE POSTARE

DREJTORIA E LICENCIMIT

TREGUESIT STATISTIKORË TË SHËRBIMEVE POSTARE

6 mujori i I-rë 2013

Tetor 2013

PËRMBAJTJA:

I – HYRJE

II – TË PËRGJITHSHME

III - PËRMBAJTJA E TË DHËNAVE

IV - TRAJTIMI DHE PARAQITJA E TË DHËNAVE

1. **Të dhëna përmbledhëse të shërbimeve postare**
2. **Treguesit dhe evidenca e realizimit të shërbimeve bazë postare - Posta Shqiptare**
3. **Treguesit e shërbimeve ekspres - Dërgesa ekspres**
4. **Treguesit teknik dhe të rrjetit**
5. **Cilësia / Standardet e realizimit të shërbimeve postare**
6. **Të punësuarit**
7. **Ankesat e përdoruesve (Reklamacionet)**

TREGUESIT STATISTIKORË TË SHËRBIMEVE POSTARE

I - HYRJE

AKEP, me qëllim informimin e palëve të interesuara me treguesit kryesore të tregut postar, sipas raportimeve të bëra nga Operatori Publik Postar "Posta Shqiptare" sh.a. dhe Ofruesit e Shërbimeve Postare, ka përgatitur këtë raport në të cilin evidentohen treguesit kryesor të tregut postar për 6 mujorin e parë të vitit 2013, 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 Operatori Publik dhe Ofruesit e Shërbimeve Postare publikohen nga AKEP.

Raporti ka natyrë periodike dhe përditësohet vazhdimisht me të dhënat statistikore të shërbimeve postare.

II – TË PËRGJITHSHME

Në këtë raport statistikor janë paraqitur të dhënat periodike statistikore të shërbimeve postare për 6 mujorin e parë të vitit 2013 të dërguar nga Operatori Publik Postar dhe Ofruesit e Shërbimeve Postare të pajisur nga AKEP me "Licencë të Përgjithshme për ofrimin e shërbimeve postare", në zbatim të kërkesave të Rregullores nr. 28, datë 28.12.2012 "Për të dhënat statistikore dhe financiare periodike mbi shërbimet e ofruara nga operatorët dhe ofruesit e shërbimeve postare".

Subjektet e pajisur nga AKEP me "Licencë të Përgjithshme për ofrimin e shërbimeve postare" janë:

1. Operatori Publik Postar – Posta Shqiptare sh.a.

2. Ofruesit e shërbimeve postare të evidentuar (11 subjekte):
   - DHL International (Albania) sh.p.k.
   - Albanian Courier sh.p.k. (A.C.)
   - Albanian Courier Service sh.p.k. (A.C.S.)
   - T.N.T Express Albania sh.p.k.
   - Sky Net Logistic sh.p.k.
   - Postalink sh.p.k.
   - RAD MAIL sh.p.k.
   - Ulysses Enterprises sh.p.k. (Fedex)
   - United Transport sh.p.k. (Uni Trans)
   - Youth Albania Professional Services (YAPS)
   - Agjensia e Abonimeve të Shtypit sh.p.k.

Agjensia e Abonimeve të Shtypit sh.p.k. e licencuar në datën 01.10.2012 nuk ka mundur të ofrojë shërbime postare edhe gjatë vitit 2013.

Sky Net Albania është çregjistruar me kërkesën nr.1578, datë 18.09.2013 (prot. AKEP)

Subjektet e sipërcituar janë pajisur nga AKEP me “Licencë të Përgjithshme” për të ofruar shërbimet postare, që nuk përfshihen në shërbimin bazë postar:

a. Shërbimi special i dorëzimit të objekteve postare të postës së shpejtë, brënda vendit - Posta Ekspres;
b. Shpërndarja e objekteve të paadresuara për publicitet;
c. Përgatitja e objekteve postare;
d. Shërbime të tjera:
    - Shërbimi i përpunimit dhe transportit të objekteve postare të postës së jashtme.

“Posta Shqiptare” sh.a, përveç shërbimeve të sipërcituara, ofron shërbime postare sipas përcaktimit në ligjin nr. 8530, datë 23.09.1999 “Për shërbimin postar në Republikën e Shqipërisë” i ndryshuar, si Operator Publik Postar, në të cilën përfshihen dhe shërbimet bazë postare, për të cilat raporton në AKEP të dhënat statistikore dhe financiare:

a. Dërgesa të thjeshta;
b. Dërgesa të regjistruara/ shërbime speciale;
c. Pako-Koli;
d. Shërbime të Urdhërpagesave.

Të dhënat statistikore postare për 6 mujorin e parë të vitit 2013 janë dërguar në modulin e aplikimeve online të AKEP sipas kërkesave të nenit 7 dhe nenit 8 të Rregullores nr. 28, datë 28.12.2012:

- Shtojca 1 (Formulari 13) – Plotësohet dhe dërgohet nga Operatori Publik Postar;
- Shtojca 2 (Formulari14) – Plotësohet dhe dërgohet nga Ofruesit e Shërbimeve Postare.

III - PËRMBAJTJA E TË DHËNAVE

Sipas përcaktimeve të Formularit 13 dhe Formularit 14 të dhënat e dërguara përmbajnë kryesisht:

1. Treguesit dhe evidenca e realizimit të shërbimeve postare *(plotësohet dhe dërgohet nga Operatori Publik Postar - Posta Shqiptare sh.a.)*.
2. Treguesit e shërbimeve ekspres;
3. Treguesit teknik dhe të rrjetit;
4. Cilësia / Standardet e realizimit të shërbimeve postare;
5. Të punësuarit;
6. Ankesat e përdoruesve (Reklamacionet).

“Posta Shqiptare” sh.a. dërgon të dhënat sipas përcaktimeve të dhëna në pikat 1 deri 6.

Ofruesit e Shërbimeve Postare dërgojnë të dhënat sipas përcaktimeve të dhëna në pikat 2 deri 6.

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 nënzërat e tyre.

Paraqitja e të dhënave është bërë në mënyrë tabelare dhe grafike.

Të dhëna përmbledhëse të shërbimeve postare.

Për 6 mujorin e parë të vitit 2013 rezultojnë objekte postare të pranuara:

Tabela përmbledhëse

Nr	Shërbime postare të ofruara	Objekte postare
	Posta Shqiptare sh.a	
1	**Shërbime bazë postare**	
1.1	*Postë Brenda vendit*	7188530
1.2	*Postë ndërkombëtare*	177298
1.3	***Totali (1.1 +1.2)***	**7365828**
2	**Dërgesa ekspres**	
2.1	*Postë brenda vendit*	127808
2.2	*Postë ndërkombëtare*	4793
2.3	**Totali (2.1 + 2.2)**	**132601**
2.4	**Totali (1.3 + 2.3)**	**7498429**
	Ofrues të shërbimeve postare	
3	**Dërgesa ekspres**	
3.1	*Postë brenda vendit*	1002341
3.2	*Postë ndërkombëtare*	32965
3.3	**Totali (3.1 + 3.2)**	**1035306**
4	**Gjithësej (Totali 1.3 + 2.3 + 3.3)**	**8533735**

1.1 Tregues të rëndësishëm

Sipas të dhënave në tabelën permbledhëse treguesit kryesor të shërbimeve postare, në raport me popullsinë dhe sipërfaqen e Republikës së Shqipërisë rezultojnë të jenë:

- Objekte postare gjithësej **8.533.735** në raport me popullsinë (banorë rezident) 2.821.977 janë: **3 objekte / banorë.**
- Numri i zyrave postare të hapura për publikun 842 në raport me popullsinë 2.821.977 janë: **3.352 banorë / zyrë.**

- Numri i zyrave postare të hapura për publikun 842 në raport me sipërfaqen 28.748 Km² janë: **34.14 Km² / zyrë.**

2. Treguesit dhe evidenca e realizimit të shërbimeve bazë postare- Posta Shqiptare:

a. Dërgesa të thjeshta.
b. Dërgesa të regjistruara/ shërbime speciale;
c. Pako-Koli;
d. Shërbime të urdhërpagesave.

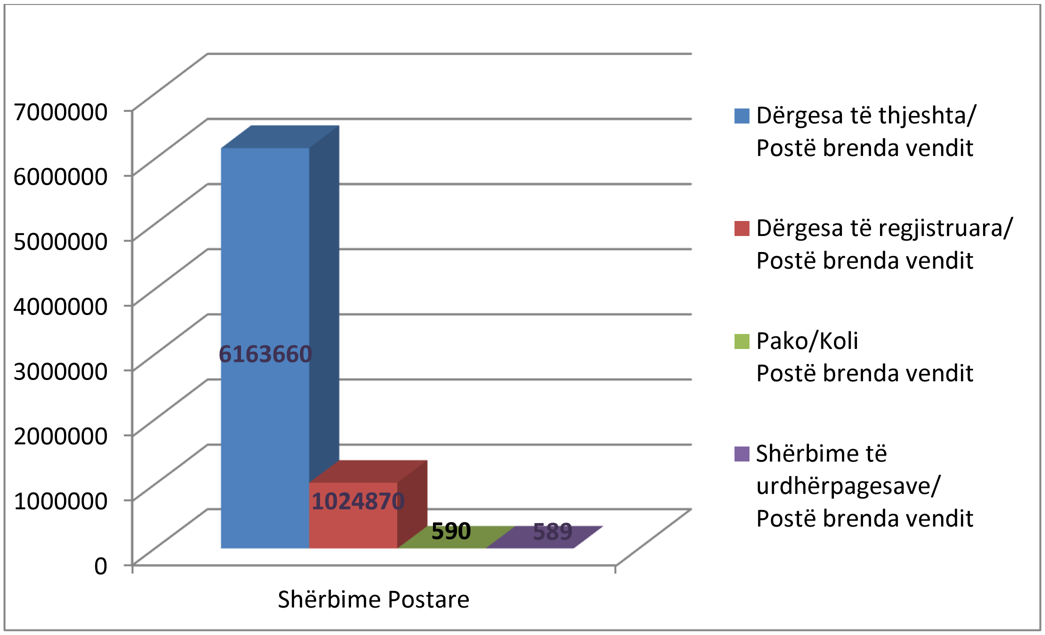
Sipas përcaktimit të ligjit nr. 8530, datë 23.09.1999 "Për shërbimin postar në Republikën e Shqipërisë" i ndryshuar, mbi të drejtën e dhënë për ofrimin e shërbimeve bazë postare, këto të dhëna dërgohen nga Operatori Publik Postar – "Posta Shqiptare" sh.a.

Vendin kryesor në shërbimet bazë që ofron Posta Shqiptare për objektet postare brenda vendit e zënë dërgesat e thjeshta me 6163660 copë ose 85.74 %, të ndjekura nga dërgesat e regjistruara me 1024870 ose 14.26 %, pako/koli dhe urdhërpagesa (Tabela 2.1 & Grafiku 2.2).

- **Posta Shqiptare – Postë Brenda vendit**

Tabela 2.1 - Posta Shqiptare - Shërbime bazë postare/ brenda vendit

Posta Shqiptare	Dërgesa të thjeshta/ Postë brenda vendit	Dërgesa të regjistruara/ Postë brenda vendit	Pako/Koli Postë brenda vendit	Shërbime të urdhërpagesave/ Postë brenda vendit
Shërbime Postare	6163660	1024870	590	589



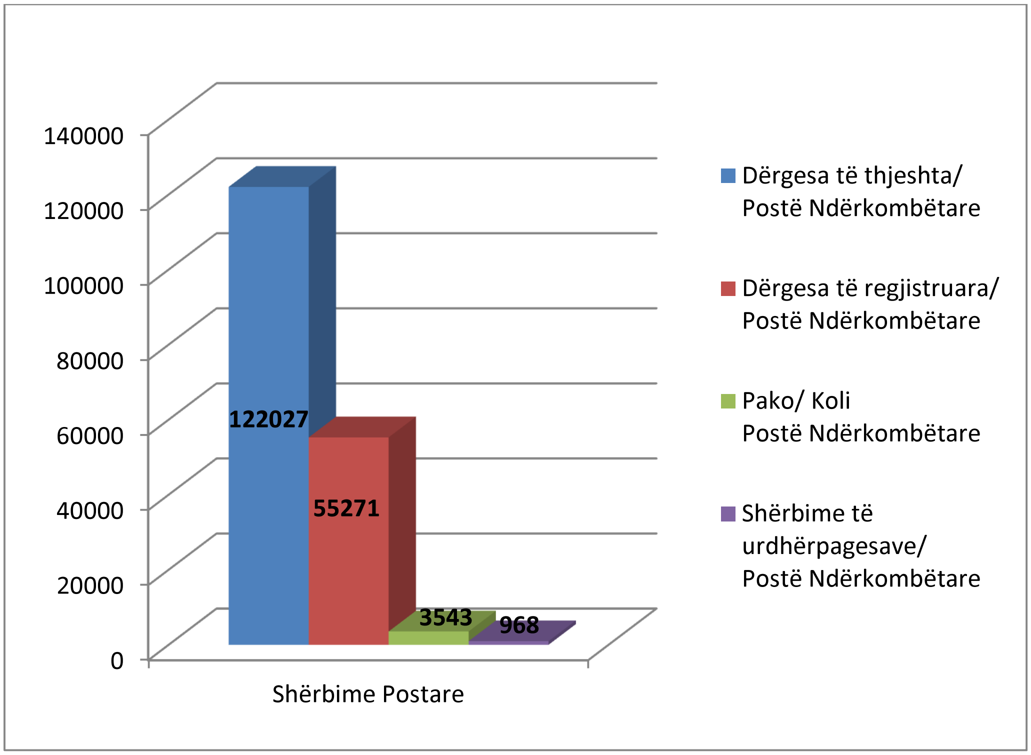
Grafiku 2.2 - Posta Shqiptare sh.a- Shërbime bazë postare/ brenda vendit

- **Posta Shqiptare - Postë ndërkombëtare**

Në shërbimet bazë postare/ postë ndërkombëtare treguesit më të mirë "Posta Shqiptare" sh.a i ka në dërgesat e thjeshta me 122027 copë ose 68.83 %, dërgesat e regjistruara 55271 copë ose 31.17 %, të ndjekura nga shërbimet e tjera (Tabela 2.3 dhe Grafiku 2.4).

Tabela 2.3 - Posta Shqiptare - Shërbime bazë postare/ Postë ndërkombëtare

Posta Shqiptare	Dërgesa të thjeshta/ Postë Ndërkombëtare	Dërgesa të regjistruara/ Postë Ndërkombëtare	Pako/ Koli Postë Ndërkombëtare	Shërbime të urdhërpagesave/ Postë Ndërkombëtare
Shërbime Postare	122027	55271	3543	968



Grafiku 2.4 - Posta Shqiptare - Shërbime bazë postare/ Postë ndërkombëtare

3 Treguesit e shërbimeve ekspres - Dërgesa ekspres:

a) Dërgesa të korrespondencës (Dok., Shtypshkrime etj.)
b) Pako/Koli;
c) Postë direkte.

Në vijim jepen në formë tabelare dhe grafik të dhënat statistikore për "Postën Shqiptare" sh.a dhe Ofruesit e Shërbimeve Postare për shërbimet ekspres dhe të dhëna të tjera, me qëllim vlerësimin dhe krahasimin e tyre.

Tabela 3.1 - Treguesit e shërbimeve ekspres - Dërgesa ekspres

Emri i personit juridik/fizik	Dërgesa ekspres/ Postë brenda vendit	Dërgesa ekspres/ Postë ndërkombëtare
Agjensia e Abonimeve të Shtypit	0	0
ALBANIAN COURIER	276165	4492
Albanian Courier Service	41425	0
DHL International Albania	14424	14396
Posta Shqiptare	127808	4793
PostaLink	164052	0
RAD MAIL	13900	0
SKY NET LOGISTIC	0	175
TNT EXPRESS ALBANIA	9300	1250
ULYSSES ENTERPRISES	410	1367
UNITED TRANSPORT	0	11285
YOUTH ALBANIA PROFESSIONAL SERVICES - YAPS	482665	0
Gjithësej	**1130149**	**37758**

Në dërgesat ekspres brenda vendit treguesit më të mirë i kanë YAPS me 482.665, *Albanian Courier me 276.165 dhe PostaLink me 164052 dërgesa. Në dergesat ekspres ndërkombëtare rezulton DHL me 14396, United Transport me 11285 e ndjekur nga Posta Shqiptare me 4793 dërgesa.*

4. Treguesit teknik dhe të rrjetit:

a. Zyra postare të hapura për publikun;
b. Zyra postare jo të hapura për publikun;
c. Numri i sporteleve për shërbime universale;
d. Numri i automjeteve të transportit.

Posta Shqiptare e cila ofron shërbim në të gjithë vendin, në 555 zyra të hapura per publikun ka treguesit më të mirë të rrjetit, e ndjekur nga Albania Courier dhe United Transport. Posta Shqiptare ka vënë në dispozicion të publikut për ofrimin e shërbimeve universale 268 sportele të automatizuar/kompjuterizuar dhe 356 sportele të pa automatizuar.

Tabela 4.1 – Treguesit teknik dhe të rrjetit

Emri i personit (juridik/fizik)	Zyra postare të hapura për publikun	Zyra postare jo të hapura për publikun	Numri i sporteleve për shërbime universale	Numri i automjeteve të transportit
Agjensia e Abonimeve te Shtypit	0	0	0	0
ALBANIAN COURIER	104	0	0	46
Albanian Courier Service	1	0	0	2
DHL International Albania	23	1	0	12
Posta Shqiptare	555	17	624	473
PostaLink	2	0	0	2
RAD MAIL	1	0	0	14
SKY NET LOGISTIC	1	0	0	2
TNT EXPRESS ALBANIA	29	0	0	27
ULYSSES ENTERPRISES	21	0	0	5
UNITED TRANSPORT	104	1	0	5
YOUTH ALBANIA PROFESSIONAL SERVICES - YAPS	1	1	0	7
Gjithësej	**842**	**20**	**624**	**595**

5. Cilësia / Standardet e realizimit të shërbimeve postare:

a. Numri i dërgesave ekspres;

- Dorëzuar D+1;
- Dorëzuar D+2;
- Dorëzuar D+3;
- Dorëzuar D+4;
- Dorëzuar D>4.

Shënim: (D+n) D - dita e pranimit të dërgesave ; n (1,2,3,4) - ditët brenda të cilave janë dorëzuar/shpërndarë dërgesat.

Tabela 5.1 - Cilësia / Standardet e realizimit të shërbimeve postare

Emri i personit (juridik/fizik)	D+1	D+2	D+3	D+4	D>4
Agjensia e Abonimeve te Shtypit	0	0	0	0	0
ALBANIAN COURIER	225268	59125	0	0	0
Albanian Courier Service	41425	0	0	0	0
DHL International Albania	42164	1355	349	82	201
Posta Shqiptare	6279763	601333	224689	59593	0
PostaLink	22984	0	0	0	141068
RAD MAIL	8340	2780	1390	1390	0
SKY NET LOGISTIC	98	55	12	7	3
TNT EXPRESS ALBANIA	8400	1700	450	0	0
ULYSSES ENTERPRISES	982	331	54	0	0
UNITED TRANSPORT	5811	5470	0	0	0
YOUTH ALBANIA PROFESSIONAL SERVICES - YAPS	4418	8573	0	24089	445585
Gjithësej	**6.639.653**	**680.722**	**226.944**	**85.161**	**586.857**

6. Të punësuarit:

a. Me kohë të plotë 2.605 punonjës;
b. Më kohë të pjesëshme 30 punonjës.

Në funksion të volumit të punës Posta Shqiptare ka 2396 të punësuar, Albania Courier 45, TNT Ekspress 43 dhe DHL 40, të ndjekur nga subjektet e tjerë sipas shifrave që paraqiten në tabelën 6.

Tabela 6.1 – Të punësuarit gjithësej

Emri i personit (juridik/fizik)	Të punësuarit
Agjensia e Abonimeve te Shtypit	0
ALBANIAN COURIER	45
Albanian Courier Service	6
DHL International Albania	40
Posta Shqiptare	2396

PostaLink	22
RAD MAIL	36
SKY NET LOGISTIC	9
TNT EXPRESS ALBANIA	43
ULYSSES ENTERPRISES	10
UNITED TRANSPORT	17
YOUTH ALBANIA PROFESSIONAL SERVICES - YAPS	10
Gjithësej	**2.635**

7. **Ankesat e përdoruesve (Reklamacionet):**
   a. Të pranuara;
   b. Të zgjidhura.

Sipas të dhënave të dërguara Posta Shqiptare nga 467 reklamacione ka zgjidhur 375, DHL nga 18 reklamacione ka zgjidhur 18.

Tabela 7.1 – Ankesat

(Reklamacionet)

Emri i personit (juridik/fizik)	Të pranuara	Të zgjidhura
Agjensia e Abonimeve te Shtypit	0	0
ALBANIAN COURIER	0	0
Albanian Courier Service	0	0
DHL International Albania	18	18
Posta Shqiptare	467	375
PostaLink	0	0
RAD MAIL	0	0
SKY NET LOGISTIC	0	0
TNT EXPRESS ALBANIA	0	0
ULYSSES ENTERPRISES	0	0
UNITED TRANSPORT	0	0
YOUTH ALBANIA PROFESSIONAL SERVICES - YAPS	0	0
Gjithësej	**485**	**393**