



A K E P

AUTORITETI I KOMUNIKIMEVE
ELEKTRONIKE DHE POSTARE

**AUTORITETI KOMUNIKIMEVE ELEKTRONIKE DHE
POSTARE**

DREJTORIA E LICENCIMIT

TREGUESIT STATISTIKORE DHE FINANCIARE TË

SHËRBIMEVE POSTARE

Viti 2012

Prill 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. Rezultatet financiare**
- 5. Treguesit teknik dhe të rrjetit**
- 6. Cilësia / Standardet e realizimit të shërbimeve postare**
- 7. Të punësuarit**
- 8. Ankesat e përdoruesve (Reklamacionet)**

TREGUESIT STATISTIKORE DHE FINANCIARE 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 kryesore të tregut postar për vitin 2012, 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 dhenat statistikore dhe financiare të shërbimeve postare.

II – TË PËRGJITHSHME

Në këtë raport statistikor janë paraqitur të dhënat periodike statistikore dhe financiare të shërbimeve postare për vitin 2012 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 (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 Albania 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. e licencuar në datën 01.10.2012 nuk ka mundur të ofrojë shërbime postare për vitin 2012.

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 Urdhërpaguesave.

Të dhënat statistikore dhe financiare postare për vitin 2012 janë dërguar në modulën 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 (Formulari 14) – 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. Rezultatet financiare;
4. Treguesit teknik dhe të rrjetit;
5. Cilesia / Standardet e realizimit të shërbimeve postare;
6. Të punësuarit;
7. Ankesat e përdoruesve (Reklamacionet).

“Posta Shqiptare” sh.a. dërgon të dhënat sipas përcaktimeve të dhëna në pikat 1 deri 7.

Ofruesit e Shërbimeve Postare dërgojnë të dhënat sipas përcaktimeve të dhëna në pikat 2 deri 7.

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.

Të dhëna përmbledhëse të shërbimeve postare.

Për vitin 2012 rezultojnë objekte postare të pranuar:

Tabela përmbledhëse

Nr	Shërbime postare të ofruara	Objekte postare
	Posta Shqiptare sh.a	
1	Shërbime bazë postare	
1.1	<i>Postë Brenda vendit</i>	18.341.349
1.2	<i>Postë ndërkombëtare</i>	442.700
1.3	Totali (1.1 + 1.2)	18.784.049
2	Dërgesa ekspres	
2.1	<i>Postë brenda vendit</i>	458.505
2.2	<i>Postë ndërkombëtare</i>	10.408
2.3	Totali (2.1 + 2.2)	468.913
2.4	Totali (1.3 + 2.3)	19.252.962
	Ofrues të shërbimeve postare	
3	Dërgesa ekspres	
3.1	<i>Postë brenda vendit</i>	2.273.595
3.2	<i>Postë ndërkombëtare</i>	65.249
3.3	Totali (3.1 + 3.2)	3.338.844
4	Gjithsej (Totali 1.3 + 2.3 + 3.3)	22.591.806

1.1 Tregues të rëndësishëm

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

- Objekte postare gjithësej 22.591.806 në raport me popullsinë (banorë rezident) 2.821.977 janë: **8 objekte / banorë.**
- Numri i zyrave postare të hapura për publikun 839 në raport me popullsinë 2.821.977 janë: **3.363 banore / zyrë.**
- Numri i zyrave postare të hapura për publikun 839 në raport me sipërfaqen 28.748 Km² janë: **34.2 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 urdhër pagesave.

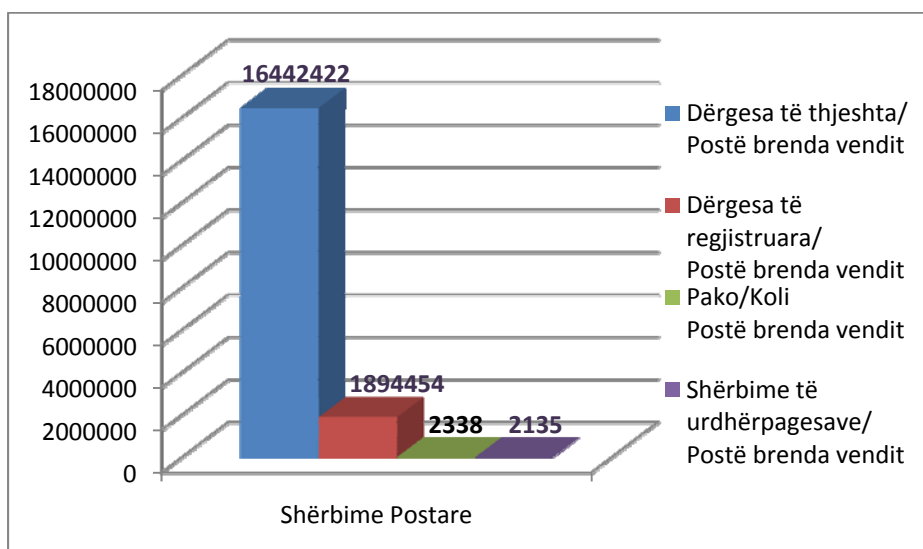
Sipas përcaktimit të ligjit nr.8530, datë 23.09.1999 “Për shërbimin postar në Republikën e Shqipërisë” i ndryshuar, mbi të drejtën e dhënë për ofrimin e shërbimeve bazë postare, këto të dhëna dërgohen nga Operatori Publik Postar – “Posta Shqiptare” sh.a.

Vendin kryesor në shërbimet bazë që ofron Posta Shqiptare për objektet postare brenda vendit e zënë dërgesat e thjeshta me 16.442.422 copë ose 89.65 %, të ndjekura nga dërgesat e regjistruara me 1.894.454 ose 10.33 %, 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	16442422	1894454	2338	2135



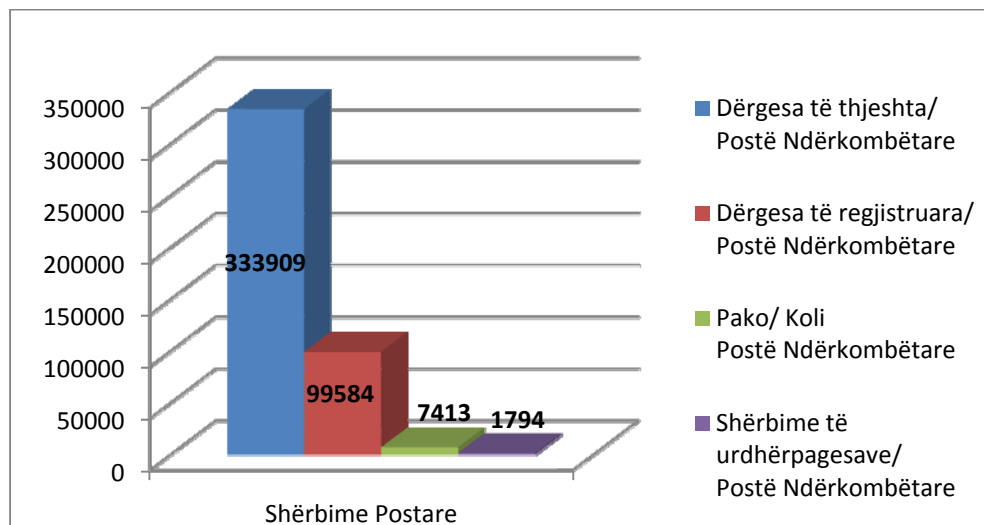
Grafiku 2.2 - Posta Shqiptare - Shërbime bazë postare/brenda vendit

- **Posta Shqiptare - Postë ndërkombëtare**

Në shërbimet bazë postare/postë ndërkombetare treguesit më të mirë “Posta Shqiptare” sh.a i ka në dërgesat e thjeshta me 333.909 copë ose 75.43 %, dërgesat e regjistruara 99.584 copë ose 22.49 %, 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	333909	99584	7413	1794



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

3 Treguesit e shërbimeve ekspres - Dërgesa ekspres:

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

Në vijim jepen në formë tabelare dhe grafike të dhënat statistikore për "Posten 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	707477	9833
Albanian Courier Service	72801	0
DHL International Albania	11123	26408
Posta Shqiptare	458505	10408
PostaLink	279671	0
RAD MAIL	141	0
Sky Net Albania	0	720
TNT Express Albania	108	15
Ulysses Enterprises	695	2704
United Transport	0	24084

Youth Albania Professional Services - YAPS	1176928	0
Gjithsej	2.732.100	7.5657

Në dërgesat ekspres brenda vendit treguesit më të mirë i kanë YAPS me 1.176.928, Albanian Courier me 707.477 dhe Posta Shqiptare me 458.505 dërgesa. Në dërgesat ekspres ndërkombëtare rezultojnë DHL me 26.408, United Transport me 24.084 e ndjekur nga Posta Shqiptare me 10.408 dërgesa.

4. Rezultatet financiare:

- a. Të ardhura gjithsej: **2.855.658.446 lekë**
- b. Investime gjithsej: **135.656.095 lekë**

Të ardhurat më të larta në tregun postar janë realizuar nga Posta Shqiptare , DHL, Albanian Courier, TNT Ekspres Albania dhe United Transport, të ndjekura nga ofruesit e shërbimeve postare të tjerë.

Kanë realizuar investime për vitin 2012 Posta Shqiptare me 127.948.200 lekë, YAPS me 4.201.325 lekë dhe DHL me 3.506.570 lekë.

Tabela 4.1 - Investimet

	Investime
Agjensia e Abonimeve te Shtypit	0
ALBANIAN COURIER	0
Albanian Courier Service	0
DHL International Albania	3506570
Posta Shqiptare	127948200
PostaLink	0
RAD MAIL	0
SKY NET ALBANIA	0
TNT EXPRESS ALBANIA	0
ULYSSES ENTERPRISES	0
UNITED TRANSPORT	0
YOUTH ALBANIA PROFESSIONAL SERVICES - YAPS	4201325

5. 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 553 zyra të hapura për 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 254 sportele të automatizuar/kompjuterizuar dhe 356 sportele të pa automatizuar.

Tabela 5.1 – 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 të Shtypit	0	0	0	0
ALBANIAN COURIER	104	1	0	45
Albanian Courier Service	1	0	0	2
DHL International Albania	23	1	0	12
Posta Shqiptare	553	17	610	471
PostaLink	1	0	0	2
RAD MAIL	1	0	0	14
SKY NET ALBANIA	1	0	0	3
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
Gjithsej	839	21	610	593

6. Cilesia / 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 6.1 - Cilesia / 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	647507	69803	0	0	0
Albanian Courier Service	4522997	0	0	0	0
DHL International Albania	70586	2470	809	174	413
Posta Shqiptare	17435445	1787705	736523	0	0
PostaLink	24749	0	0	0	254922
RAD MAIL	8460	2820	1410	1410	0
SKY NET ALBANIA	0	410	240	58	12
TNT EXPRESS ALBANIA	9840	1845	615	0	0
ULYSSES ENTERPRISES	1988	662	54	0	0
UNITED TRANSPORT	12291	11793	0	0	0
YOUTH ALBANIA PROFESSIONAL SERVICES - YAPS	11536	2152	0	49223	1114017
Gjithsej	22.745.399	1.879.660	739.651	50.865	1.369.364

7. Të punësuarit:

- Me kohë të plotë 2.583 punonjës;
- Më kohë të pjesëshme 49 punonjës.

Në funksion të volumit të punës Posta Shqiptare ka 2371 të punësuar, Albania Courier 54, TNT Ekspres 41 dhe DHL 40, të ndjekur nga subjektet e tjerë sipas shifrave që paraqiten në tabelën 7.

Tabela 7.1 – Të punësuarit gjithsej

Emri i personit (juridik/fizik)	Të punësuarit
Agjensia e Abonimeve te Shtypit	0
ALBANIAN COURIER	54
Albanian Courier Service	7
DHL International Albania	40
Posta Shqiptare	2371
PostaLink	20

RAD MAIL	36
SKY NET ALBANIA	3
TNT EXPRESS ALBANIA	41
ULYSSES ENTERPRISES	10
UNITED TRANSPORT	17
YOUTH ALBANIA PROFESSIONAL SERVICES - YAPS	33
Gjithsej	2.632

8. Ankesat e përdoruesve (Reklamacionet):

- a. Të pranuarat;
- b. Të zgjidhura.

Sipas të dhënave të dërguara Posta Shqiptare nga 724 reklamacione ka zgjidhur 609, DHL nga 48 reklamacione ka zgjidhur 48 dhe Sky Net Albania nga 4 reklamacione ka zgjidhur 4.

**Tabela 8.1 - Ankesat
(Reklamacionet)**

Emri i personit (juridik/fizik)	Të pranuarat	Të zgjidhura
Agjensia e Abonimeve te Shtypit	0	0
ALBANIAN COURIER	0	0
Albanian Courier Service	0	0
DHL International Albania	48	48
Posta Shqiptare	724	609
PostaLink	0	0
RAD MAIL	0	0
SKY NET ALBANIA	4	4
TNT EXPRESS ALBANIA	0	0
ULYSSES ENTERPRISES	0	0
UNITED TRANSPORT	0	0
YOUTH ALBANIA PROFESSIONAL SERVICES - YAPS	0	0
Gjithsej	776	661