



---

REPUBLIKA E SHQIPËRISË  
AUTORITETI I KOMUNIKIMEVE ELEKTRONIKE DHE POSTARE

**ANALIZË E TREGUT  
TË SHËRBIMEVE POSTARE  
DHE  
VLERËSIMI TË OFRUESVE TË MUNDSHËM TË SHËRBIMIT UNIVERSAL**

**Dokument Për Këshillim Publik**

*(Miratuar me VKD nr.06, datë 16.04.2020)*

## PËRMBATJA:

### Tabela e Përmbajtjes

I. PËRMBLEDHJE EKZEKUTIVE .....	3
II. HYRJE.....	5
II.1. Struktura e dokumentit .....	5
II.2. Kuadri ligjor dhe rregullator .....	6
II.3. Ofruesit e shërbimeve postare .....	9
III. Analiza e tregut të Shërbimeve Postare .....	13
III.2. TREGUESIT FINANCIARË .....	19
III.4. TREGUESIT TEKNIK DHE TE RRJETIT .....	24
III.5. CILËSIA DHE STANDARTET E REALIZIMIT TË SHËRBIMEVE POSTARE .....	25
III.6. TË PUNËSUARIT.....	27
III.7. ANKESAT E PRANUARA DHE TË ZGJIDHURA .....	30
IV. Ofrimi i shërbimi universal postar nga Posta Shqiptare .....	32
V. Vlerësimi ofruesve të mundshëm të Shërbimit Universal postar.....	49
V.1    KRITERET PËR PËRCAKTIMIN E OFRUESIT TË SHËRBIMIT UNIVERSAL POSTAR .....	50
VI. Përfundime .....	55
Aneks 1- Pyetjet e Këshillimit Publik.....	56

# I. PËRMBLEDHJE EKZEKUTIVE

---

Ligji Nr. 46/2015 “Për shërbimet postare në Republikën e Shqipërisë” përcakton rregullat për ofrimin e shërbimit postar dhe shërbimit universal postar, si dhe organet përgjegjëse për rregullimin e sektorit. Një fokus i veçantë në ligjin 46/2015 i kushtohet sigurimit të shërbimit universal postar në gjithë territorin e RSH sipas kërkesave specifike të përcaktuara në ligj dhe aktet nënligjore.

Sipas nenit 64, pika 3 e Ligjit, AKEP pajisi Posta Shqiptare sh.a. me autorizim individual për ofrimin e shërbimit universal me afat 5 vjeçar, dhe në përfundim të këtij afati AKEP kryen procesin e rishikimit të parë për caktimin e ofruesit të shërbimit universal postar, sipas përcaktimeve të nenit 13 të ligjit. AKEP, në mbështetje të këtij përcaktimi ligjor, me Vendimin e Këshillit Drejtues të AKEP me Nr.2581, datë 22.06. 2015 ka pajisur ofruesin “Posta Shqiptare sh.a”, me Autorizim Individual për ofrimin e shërbimit universal postar, me afat 5 vjet nga hyrja në fuqi e vendimit. Sipas përcaktimeve të VKD 2581/2015 të AKEP, afati i përfundimit të autorizimit individual të Posta Shqiptare për shërbimin universal postar përfundon më 7 Korrik 2020.

Ky dokument përbën analizën e tregut postar dhe vlerësimin e numrit të ofruesve të mundshëm të shërbimit universal postar sipas parashikimeve të Ligjit Nr. 46/2015, “Për shërbimet postare në Republikën e Shqipërisë” dhe VKM Nr. 239, datë 2.5.2018, “Për miratimin e rregullave për përcaktimin e ofruesit të shërbimit universal”.

Dokumenti përmban një analizë të ecurisë së treguesve të tregut postar në Shqipëri, duke u fokusuar në shërbimin universal si dhe në vlerësimin e kapaciteteve tekniko-ekonomike të ofruesve aktualë të shërbimit postar për të ofruar shërbimin universal postar në Republikën e Shqipërisë sipas përcaktimeve të Ligjit 46/2015 dhe akteve nën-ligjore të tij.

Dokumenti është përgatitur për këshillim publik dhe në Aneks 1 janë përfshirë pyetjet për palët e interesuara. Afati i këshillimit publik është 30 ditë nga publikimi i dokumentit në faqen e internetit të AKEP.

Nga analiza rezulton se burimi kryesor i të ardhurave të Postës Shqiptare sa i përket shërbimit postar (pa përfshirë të ardhurat nga shërbimet financiare) është shërbimi universal postar me mbi 79% pjesë tregu, i ndjekur nga shërbimi ekspres dhe shërbimi jo universal postar.

Në shërbimin jo universal postar, në postën brenda vendit Posta Shqiptare SHA zotëron pjesën më të madhe të tregut, ndërsa në postën ndërkombëtare ndodh e kundërta, operatorët e tjerë zotërojnë tregun me mbi 60% të totalit të postës ndërkombëtare. Ndryshim ka pasur gjatë vitit 2019

Operatorët e tjerë kanë rritur pjesën e tregut si për postën brenda vendit ashtu edhe për postën ndërkombëtare.

Nga analiza e tregut të shërbimeve postare potencialisht rezulton se Posta Shqiptare SHA plotëson kushtet ligjore për ofrimin e shërbimit universal postar në të gjithë territorin, sipas parashikimeve të VKM nr.239, datë 2.5.2018, “Për miratimin e rregullave për përcaktimin e ofruesit të shërbimit universal postar”.

AKEP në përfundim të këshillimit publik do të përcaktojë ofruesin e shërbimit universal postar me procedurën e konkurrimit publik vetëm nëse në përfundim të analizës së zhvillimit të tregut të kryer nga AKEP-i konstatohet që ka, të paktën, dy ofrues të shërbimeve postare, të cilët mund të sigurojnë ofrimin e shërbimit universal postar, sipas kushteve të përcaktuara në ligjin nr. 46/2015, “Për shërbimet postare në Republikën e Shqipërisë”.

Nëse nga analiza përfundimtare rezulton se në treg ka vetëm një operator që plotëson kushtet ligjore për ofrimin e shërbimit universal postar në të gjithë territorin, me qëllim garantimin e vazhdimësisë së ofrimit të këtij shërbimi, AKEP-i do të miratojë zgjatjen e afatit të autorizimit individual të operatorit ekzistues Posta Shqiptare SHA për sigurimin e shërbimit universal postar dhe të lëshojë autorizimin e ri individual, sipas parashikimeve në ligjin nr. 46/2015, “Për shërbimet postare në Republikën e Shqipërisë”.

## II. HYRJE

---

Ky dokument është përgatitur nga AKEP në zbatim të Ligjit Nr.46/2015 “Për shërbimet postare në RSH”, nenit 64 ku përcaktohet se AKEP-i kryen procesin e rishikimit të parë për caktimin e ofruesit të shërbimit universal postar, sipas pikës 3, të nenit 13, të këtij ligji, në përfundim afatit 5 vjeçar të autorizimit individual që ka “Posta Shqiptare”, sh.a si ofrues i vetëm i shërbimit universal postar sipas vendimit të Këshillit Drejtues të AKEP me Nr.2581, datë 22.06.

Në kreun e parë të dokumentit përshkruhet në mënyrë të përgjithshme rëndësia e shërbimeve postare në zhvillimin ekonomik të vendit dhe lidhjet me tregjet e tjera në kushtet kur tregtia komerciale dhe shërbimet e tjera financiare po kërkojnë gjithnjë e më shumë mbështetje në tregun e shërbimeve postare.

Në kreun e dytë paraqitet baza ligjore dhe rregullatore mbi të cilën AKEP realizon analizën e tregjeve të shërbimeve postare dhe miratimin e autorizimit për shërbimin postar universal.

Kreu i tretë i referohet analizës së tregut përkatës të shërbimeve postare ku rezulton se Posta Shqiptare, edhe si ofrues i shërbimit universal gjatë viteve të fundit, determinon tregjet përkatëse.

Në kreun e katërt është analizuar plotësimi i kritereve ligjore dhe rregullative nga ana e Postës Shqiptare sipas raportimeve të përvitshme pranë AKEP dhe rezultatet e inspektimeve që ka realizuar AKEP pranë Postës Shqiptare SHA sa i përket shërbimit universal.

Në kreun e pestë është analizuar numri i ofruesve potencialë të shërbimit universal postar sipas kritereve të parashikuara në aktet ligjore dhe nënligjore.

Aneks 1 përmban pyetjet për këshillimin publik për të cilat mund të shprehen palët e interesuara.

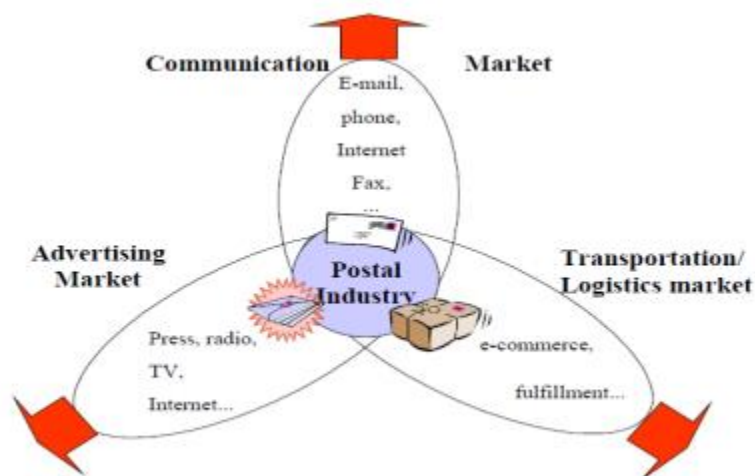
### II.1. Struktura e dokumentit

Shërbimet Postare janë të një rëndësie të veçantë strategjike në zhvillimin ekonomik të vendit si dhe për nevojën e domosdoshme të komunikimit konsumator – konsumator (C2C), biznes – biznes (B2B), biznes - konsumatorë (B2C) si dhe anasjelltas (C2B).

Rëndësia dhe pozicionimi i sektorit të shërbimeve postare është paraqitur në figurën në vijim në të cilën sektori i shërbimit postar konsiderohet si urë ndërlidhëse e tri tregjeve shumë të

rëndësishme dhe vitale si: tregut të komunikimeve elektronike, tregut të marketingut/reklamave dhe tregut të transportit/logjistikës së mallrave.

Figura 1: Pozicioni strategjik i sektorit postar (Industrië Postare) në tregun e përgjithshëm



Burimi: UPU research on postal market

Gjithashtu, shërbimet postare dhe sektori i shërbimit postar janë të një rëndësie jetike për konsumatorët biznes dhe konsumatorët e tjerë, dhe për komunikimin mes tyre dhe konsiderohet si një shërbim me interes të përgjithshëm ekonomik.

Tregjet postare vitet e fundit po marrin një zhvillim të shpejtë, në ndërlidhje të përbashkët me zgjerimin e tregjeve të komunikimeve elektronike, marketingut/reklamave dhe tregtisë elektronike.

## II.2. Kuadri ligjor dhe rregullator

Referuar Ligjit Nr.46/2015 “Për shërbimet postare në RSH”, çdo përdorues, në Republikën e Shqipërisë, gëzon të drejtën e shërbimit universal postar, që përfshin ofrimin e vazhdueshëm të shërbimit postar me një cilësi të përcaktuar në rregulloren e miratuar nga AKEP-i dhe me çmime të përballeshme në të gjitha pikat e aksesit brenda territorit të tyre.

Shërbimi universal postar përfshin kërkesat minimale të mëposhtme:

- pranimin, përpunimin, transportin dhe shpërndarjen e objekteve postare që peshojnë deri në 2 kg;

- pranimin, përpunimin, transportin dhe shpërndarjen e pakove postare që peshojnë deri në 10 kg;
- shërbimet për objektet postare të regjistruara dhe objektet postare të siguruar.

Pavarësisht nga kufiri i peshës për pakot postare, i përcaktuar sipas Ligjit, ofruesi/t e shërbimit universal postar duhet të sigurojnë që objektet postare, të pranuar në një vend anëtar të BE-së dhe që peshojnë deri në 20 kg, të shpërndahen në të gjithë territorin e Republikës së Shqipërisë. Shërbimi universal postar mbulon shërbimet postare brenda vendit, si dhe ato ndërkufitare.

Ofruesi/it e shërbimit universal sigurojnë shërbimin universal për çdo përdorues, të paktën në 5 ditë në javë, duke ofruar, minimalisht, me përjashtim të rrethanave ose kushteve gjeografike, të cilat konsiderohen të jashtëzakonshme:

a) pranimin e objektit postar;

b) shpërndarjen e objektit postar në banesë ose në ambientet e çdo personi fizik apo juridik

AKEP, në mbështetje të nenit 64 pika, 3 e Ligjit nr. 46/2015, me Vendimin e Këshillit Drejtues të AKEP me Nr.2581, datë 22.06. 2015 ka pajisur ofruesin “Posta Shqiptare SHA”, me Autorizim Individual për ofrimin e shërbimit universal postar, me afat 5 vjeçar.

Posta Shqiptare SHA ka detyrim të ofrojë shërbimin universal postar në të gjithë territorin e Republikës së Shqipërisë, sipas kushteve të Autorizimit Individual si dhe sipas përcaktimeve të Ligjit Nr. 46/2015, datë 7.05.2015 “Për shërbimet Postare në Republikën e Shqipërisë”, dhe akteve nënligjore dhe rregullatore të sektorit postar.

Në plotësim të kërkesave të nenit 65 të ligjit 46/2015 për nxjerrjen e akteve nënligjore të sektorit postar, Ministri i Infrastrukturës dhe Energjetikës ka nxjerrë:

- Urdhrin nr. 469, datë 27.12.2019, "*Për përcaktimin e dëndësisë së pikave të aksesit për ofrimin e shërbimit universal postar*", duke marrë në konsideratë nevojat e përdoruesve për prezencë sa më të gjerë të pikave të aksesit në të gjithë territorin e Republikës së Shqipërisë.
- Udhëzimin nr.4038, datë 4.09.2015, “Për përcaktimin e shërbimeve universale postare që ofrohen pa pagesë për personat e verbër dhe pjesërisht të verbër”, i cili përcakton detyrimet e ofruesit të shërbimit universal për ofrimin e objekteve postare cekograme pa pagesë për personat e verbër ose pjesërisht të verbër.

AKEP, në zbatim të nenit 64 të ligjit 46/2015 ka miratuar paketën e plotë rregullatore të ofrimit të shërbimeve postare, pjesë e së cilës është dhe Rregullorja nr. 36 datë 29.10.2015 “Për ofrimin e shërbimit universal postar”, miratuar me Vendim të Këshillit Drejtues nr.2627, datë 29.10.2015 në

të cilën janë përcaktuar kushtet dhe kriteret që duhet të plotësohen nga rrjeti postar i një ofruesi të shërbimit universal, me qëllim përmbushjen e standardeve të cilësisë së shërbimit postar.

Sipas kërkesave të Autorizimit Individual Posta Shqiptare duhet të zbatohet:

1. Detyrimin e ofrimit të shërbimit universal postar çdo përdoruesi në territorin e Republikës së Shqipërisë, pavarësisht nga vendndodhja gjeografike, duke përfshirë shërbimet postare brenda vendit dhe ndërkombëtare.
2. Organizimin e rrjetit postar me qëllim sigurimin e shërbimit universal postar sipas kërkesave të ligjit 46/2015 dhe akteve rregullatore të miratuara nga AKEP për ofrimin e shërbimit universal postar.
3. Standardet e cilësisë së shërbimit universal postar;
4. Parimet për përcaktimin e tarifave dhe kostove për ofrimin e shërbimit universal postar.

Për sigurimin e ofrimit të shërbimit universal postar, AKEP-i mund të caktojë:

- a) një ose më shumë ofrues të shërbimit universal postar, për të garantuar ofrimin e shërbimit universal postar në territorin e Republikës së Shqipërisë;
- b) ofrues të ndryshëm të shërbimit universal postar, për sigurimin e elementeve të veçanta të një shërbimi universal postar, nëse është e përshtatshme me kushtet specifike të tregut postar në vend, dhe kur, nga analiza e tregut që kryen AKEP-i, rezultojnë që këto shërbime nuk ofrohen;
- c) ofrues të ndryshëm të shërbimit universal postar për mbulimin e zonave të ndryshme të territorit të Republikës së Shqipërisë, nëse është e përshtatshme me kushtet specifike të tregut postar në vend, dhe kur, nga analiza e tregut që kryen AKEP-i, rezultojnë që këto shërbime nuk ofrohen në zonën përkatëse. Zona minimale e territorit për përcaktimin e një ofruesi të shërbimit universal postar përcaktohet me vendim të Këshillit të Ministrave.

Përcaktimi i ofruesit/esve të shërbimit universal postar bëhet me vendim të AKEP-it, bazuar në parimet e objektivitetit, transparencës, mosdiskriminimit dhe proporcionalitetit, me qëllim garantimin e vazhdimësisë së ofrimit të shërbimit universal postar, duke konsideruar rolin e rëndësishëm që shërbimi universal postar luan për shoqërinë, si dhe duke siguruar trajtimin e barabartë të përdoruesve në gjithë territorin.

Në përcaktimin e ofruesit/esve të shërbimit universal postar AKEP-i, në veçanti, merr në konsideratë:

- a) rrethanat dhe zhvillimin e tregut të shërbimeve postare në Republikën e Shqipërisë dhe nevojën e zbatimit të shërbimit universal postar;
- b) aftësitë teknike, përfshirë sistemin e informacionit, për ndjekjen e objekteve postare, financiare dhe besueshmërinë e ofruesit për sigurimin e shërbimit universal postar në një



zonë të caktuar ose në të gjithë territorin e Republikës së Shqipërisë, brenda një periudhe kohore të përcaktuar;

- c) pikat e aksesit të rrjetit postar të ofruesit të shërbimit universal postar;
- d) kostot përkatëse neto, për ofrimin e shërbimit universal postar, si dhe, për sa është e zbatueshme, vlerën korresponduese të kompensimit, që mund të kërkohet nga operatori për ofrimin e shërbimit universal postar.

### II.3. Ofruesit e shërbimeve postare

Sipas Legjislacionit në fuqi, shërbime postare në territorin e Republikë së Shqipërisë mund të ofrojnë çdo person fizik ose juridik kundrejt autorizimit nga AKEP. Kriteret dhe kushtet e detajuara për autorizim për ofrimin e shërbimeve postare janë të përcaktuara me dispozitat e Ligjit 46/2015, si dhe në rregulloret përkatëse:

- 1) Rregullore Nr. 38 datë 19.11.2015 për “Autorizimin e përgjithshëm për ofrimin e shërbimeve postare”; dhe
- 2) Rregullore Nr. 36 Datë 29.10.2015 “Për ofrimin e shërbimit universal postar”

Nga regjistri i ofruesve të shërbimeve postare evidentohet se deri më datë 29.01.2020 janë gjithsej 16 ofrues shërbimi postar aktiv që ofrojnë shërbime postare në Republikën e Shqipërisë

Tabela 1. Ofruesit e shërbimeve postare

Nr	Ofruesi i shërbimeve postare	Çertifikata e Konfirmimit të Njoftimit	Shërbimet postare të regjistruara	Data e deklarimit të fillimit të shërbimeve postare
1	<b>Posta Shqiptare SHA</b>	Nr.2015-AISHP-0018 Dt. 05.01.2016	a. Shërbim jo universal postar brenda vendit; b. Shërbim jo universal postar me jashtë vendit; c. Shërbim postar ekspres brenda vendit; d. Shërbim postar ekspres me jashtë vendit; e. Postë direkte.	12.1.1999
2	<b>DHL International (Albania) SHPK</b>	Nr.2015-APSHP-0029 Dt. 08.01.2016	a. Shërbim postar ekspres brenda vendit; b. Shërbim postar ekspres me jashtë vendit; c. Shërbim postar me vlerë të shtuar.	29.12.2015

3	<b>T.N.T Express Albania SHPK</b>	Nr.2015-APSHP-0103 Dt. 08.01.2016	a. Shërbim jo universal postar me jashtë vendit; b. Shërbim postar ekspres me jashtë vendit; c. Shërbim postar ekspres brenda vendit; d. Postë direkte.	07.01.2016
		Nr.2016-APSHP-00019 Dt. 30.05.2016  (Shtim shërbimi)	e.Shërbim jo universal postar brenda vendit; f.Postë me shumicë; g.Postë hibride.	01.06.2016
4	<b>Albanian Courier SHPK (A.C.)</b>	Nr.2015-APSHP-0051 Dt. 06.01.2016  Cregjistruar me kerkese Nr. 2020- APSHP-00062 date 24.01.2020	a. Shërbim jo universal postar brenda vendit; b. Shërbim jo universal postar me jashtë vendit; c. Shërbim postar ekspres brenda vendit; d. Shërbim postar ekspres me jashtë vendit; e. Postë direkte; f. Postë hibride; g. Postë me shumicë.	05.1.2016
5	<b>Albanian Cargo Service SHPK (A.C.S.)</b>	Nr.2015-APSHP-0067 Dt. 06.01.2016	a. Shërbim jo universal postar brenda vendit; b. Shërbim jo universal postar me jashtë vendit; c. Shërbim postar ekspres brenda vendit; d. Shërbim postar ekspres me jashtë vendit; e. Postë direkte; f. Postë hibride; g. Postë me shumicë.	05.1.2016
6	<b>United Transport SHPK (Uni Trans)</b>	Nr.2015-APSHP-0049 Dt. 07.01.2016	a. Shërbim jo universal postar brenda vendit, b. Shërbim jo universal postar me jashtë vendit, c. Shërbim postar ekspres me jashtë vendit, d. Shërbim postar ekspres brenda vendit, e. Postë direkte (e paadresuar), f. Postë me shumicë brenda vendit, g. Postë hibride.	05.1.2016
7	<b>Ulysses Enterprises SHPK (Fedex)</b>	Nr.2015-APSHP-0121 Dt. 11.01.2016	a. Shërbim postar ekspres me jashtë vendit; b. Shërbim postar ekspres brenda vendit.	08.1.2016

8	<b>Sky Net Logistic SHPK</b>	Nr.2015-APSHP-0050 Dt. 06.01.2016  Cregjistruar me kerkese Nr. 2019- APSHP-00054 date 24.12.2019	a. Shërbim postar ekspres me jashtë vendit.	05.1.2016
9	<b>Albanian Delivery Express SHPK</b>	Nr.2015-APSHP-0016 Dt. 05.01.2016	a. Shërbim postar ekspres brenda vendit; b. Shërbim postar ekspres me jashtë vendit; c. Postë direkte.	22.7.2014
10	<b>Youth Albania Professional Services (YAPS)</b>	Nr.2015-APSHP-0017 Dt. 05.01.2016	a. Shërbim jo universal postar brenda vendit; b. Shërbim postar ekspres brenda vendit; c. Postë direkte.	29.12.2015
11	<b>RAD MAIL SHPK</b>	Nr.2015-APSHP-0108 Dt. 08.01.2016 Cregjistruar sipas kerkeses me nr. Reference: 2020-APSHP-00057 datë 21.01.2020	Nr.2015-APSHP-0108 Dt. 08.01.2016 a. Shërbim jo universal postar brenda vendit; b. Shërbim postar ekspres brenda vendit; c. Postë direkte.	08.1.2016
12	<b>FAST-DELIVERY SHPK</b>	Nr.2017-APSHP-00022 Datë 09.10.2017 Cregjistruar sipas kerkeses me nr. Reference: 2019-APSHP-00053 datë 22.11.2019	a. Shërbim jo universal postar brenda vendit, b. Shërbim jo universal postar me jashtë vendit, c. Shërbim postar ekspres me jashtë vendit, d. Shërbim postar ekspres brenda vendit, e. Shkëmbim i dokumentave, f. Postë direkte (e paadresuar), g. Postë hibride.	09.10.2017
13	<b>E-KOMPLET SHPK</b>	Nr.2018-APSHP-00023 datë 22.06.2018	a. Postë direkte (e paadresuar), b. Shërbim postar ekspres me jashtë vendit, c. Shërbim jouniversal postar brenda vendit.	01.07.2018
14	<b>COEX SHPK</b>	Nr. 2018-APSHP-00025 datë 08.10.2018	a. Postë direkte (e paadresuar), b. Shërbim postar ekspres brenda vendit, c. Shërbim jouniversal postar brenda vendit.	01.10.2018

15	<b>ALBANIAN PARCEL DISTRIBUTION SHPK</b>	Nr. 2018-APSHP-00039 datë 19.10.2018	a.Postë direkte (e paadresuar), b.Shërbim postar ekspres brenda vendit, c.Shërbim jouniversal postar brenda vendit.	22.10.2018
16	<b>SPEED COURIERS ALBANIA (Albi Shkurta –person fizik)</b>	Nr. 2019-APSHP-00041 datë 28.01.2019	a) Postë direkte (e paadresuar), b) Shërbim postar ekspres brenda vendit c) Shërbim jouniversal postar brenda vendit d) Shërbim i shkëmbimit të dokumentave e) Postë me shumicë f) Postë hibride	04.02.2019
17	<b>INTEX COURIER SHPK</b>	Nr. 2019-APSHP-00049 datë 19.09.2019	a. Postë direkte (e paadresuar), b. Shërbim postar ekspres brenda vendit, c. Shërbim jouniversal postar brenda vendit.	01.10.2019
18	<b>TURBOO ALBANIA SHPK</b>	Nr.2019-APSHP-00047 datë 19.09.2019	a. Postë direkte (e paadresuar), b. Shërbim postar ekspres brenda vendit, c. Shërbim jouniversal postar brenda vendit.	20.09.2019
19	<b>PANORAMA GROUP SHA</b>	Nr.2019-APSHP00051 datë 29.10.2019	a. Postë direkte (e paadresuar), b. Shërbim postar ekspres brenda vendit, c. Shërbim jouniversal postar brenda vendit	02.12.2019
20	<b>FLASH DELIVERY ALBANIA</b>	Nr.2020-APSHP00061 datë 27.01.2020	a. Postë direkte (e paadresuar), b. Shërbim postar ekspres brenda vendit, c. Shërbim jouniversal postar brenda vendit.	17.02.2020

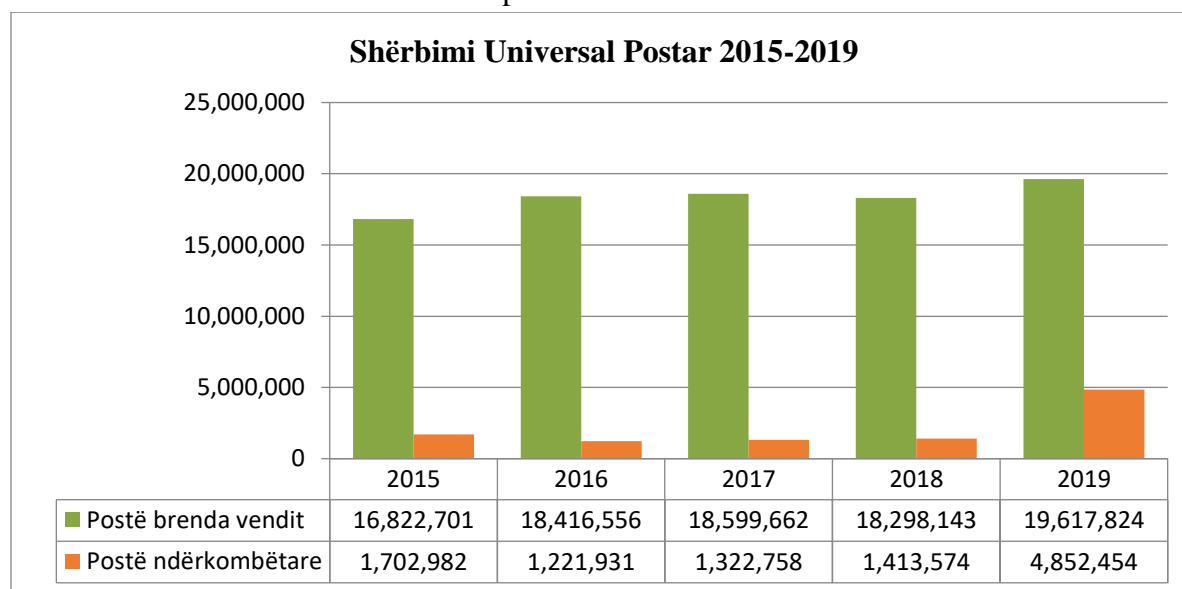
*Burimi: AKEP (Rregjistri për Shërbimet Postare)*

### III. Analiza e tregut të Shërbimeve Postare

AKEP-i kryen analizën e tregut postar dhe vlerësimin e numrit të ofruesve të mundshëm të shërbimit universal postar sipas parashikimeve të Ligjit Nr. 46/2015, “Për shërbimet postare në Republikën e Shqipërisë” (*Ligji nr.46/2015*) dhe VKM Nr. 239, datë 2.5.2018, “Për miratimin e rregullave për përcaktimin e ofruesit të shërbimit universal”, bazuar në të dhënat statistikore dhe financiare periodike të dërguara nga ofruesit si dhe mbi informacionet e administruara nga procedurat e inspektimeve.

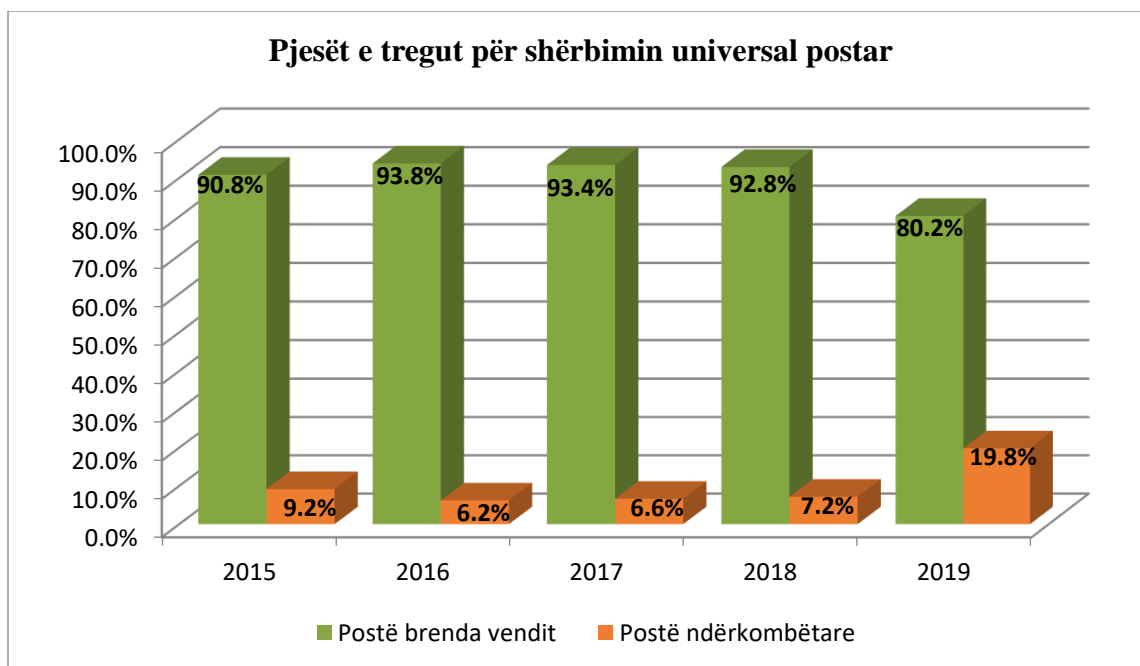
Në analizën e kërkesave teknike minimale për shërbimin universal postar, AKEP-i bën vlerësimin e tyre sipas neneve 12, 13, e 14, të ligjit nr. 46/2015, “Për shërbimet postare në Republikën e Shqipërisë”.

Grafik 1. Ecuria e shërbimit universal postar



Siç shihet dhe nga grafikët e mësipërm, në shërbimin universal postar pjesën më të madhe të tregut e zotëron posta brenda vendit, e cila luhetet rreth 90% për vitet 2015-2018, duke u shoqëruar me një rënie të kësaj pjese në rreth 80% gjatë vitit 2019.

Grafik 2. Mbulimi i tregut për shërbimin universal postar, postë ndërkombëtare kundrejt postës brenda vendit



Në grafikun e mësipërm paraqiten pjesët e tregut në përqindje që mbulojnë objektet postare brenda vendit dhe objektet postare ndërkombëtare mbi totalin e objekteve postare të shërbimit Universal Postar.

#### TË DHËNA MBI SHËRBIMIN JOUNIVERSAL POSTAR

Tabela 2. Shërbimi jouniversal postar Posta Shqiptare vs.Operatorët e tjerë

	Posta Shqiptare		Operatorët e tjerë		Totali
	Postë brenda vendit	Postë ndërkombëtare	Postë brenda vendit	Postë ndërkombëtare	
2016	2,479,064	6,534	167,275	11,408	2,664,281
2017	2,603,017	9,702	277,504	34,632	2,924,855
2018	2,819,601	6,616	490,900	35,486	3,352,603
2019	1,486,594	7,389	655,796	39,769	2,189,548

Burimi: Të dhëna nga operatorët, përpunimi AKEP

Në këtë tabelë paraqiten të dhënat për objektet e thjeshta dhe të regjistruara.

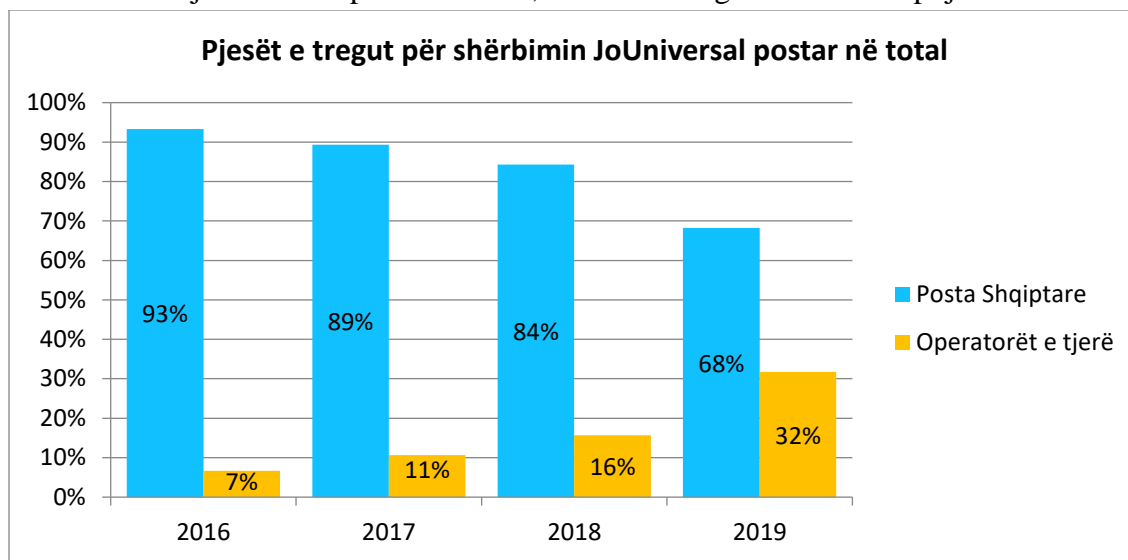
Tabela 3. Shërbimi jouniversal postar, mbulimi i tregut postar brenda vendit vs.ndërkombëtar

	Postë brenda vendit		Postë ndërkombëtare	
	Posta Shqiptare	Operatorët e tjerë	Posta Shqiptare	Operatorët e tjerë
2016	93.0%	6.3%	0.2%	0.4%
2017	89.0%	9.5%	0.3%	1.2%
2018	84.1%	14.6%	0.2%	1.1%
2019	67.9%	30.0%	0.3%	1.8%

Burimi: Të dhëna nga operatorët, përpunimi AKEP

Në shërbimin jo universal postar, në postën brenda vendit Posta Shqiptare SHA zotëron pjesën më të madhe të tregut, ndërsa në postën ndërkombëtare ndodh e kundërta, operatorët e tjerë zotërojnë tregun me mbi 60% të totalit të postës ndërkombëtare. Ndryshim ka pasur gjatë vitit 2019 Operatorët e tjerë kanë rritur pjesën e tregut si për postën brenda vendit ashtu edhe për postën ndërkombëtare.

Grafik 3. Shërbimi jo universal postar në total, mbulimi i tregut P.SH. vs. Op.tjerë

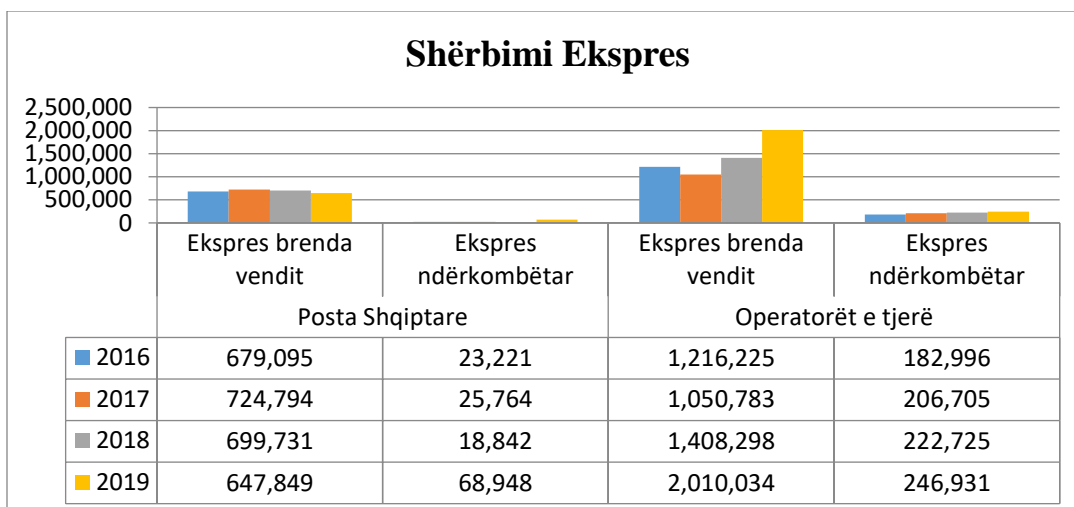


Edhe pse operatorët e tjerë zotërojnë tregun me mbi 60% të totalit të postës ndërkombëtare, tregu i shërbimit jo universal postar në total zotërohet nga Posta Shqiptare me mbi 84% të tregut.

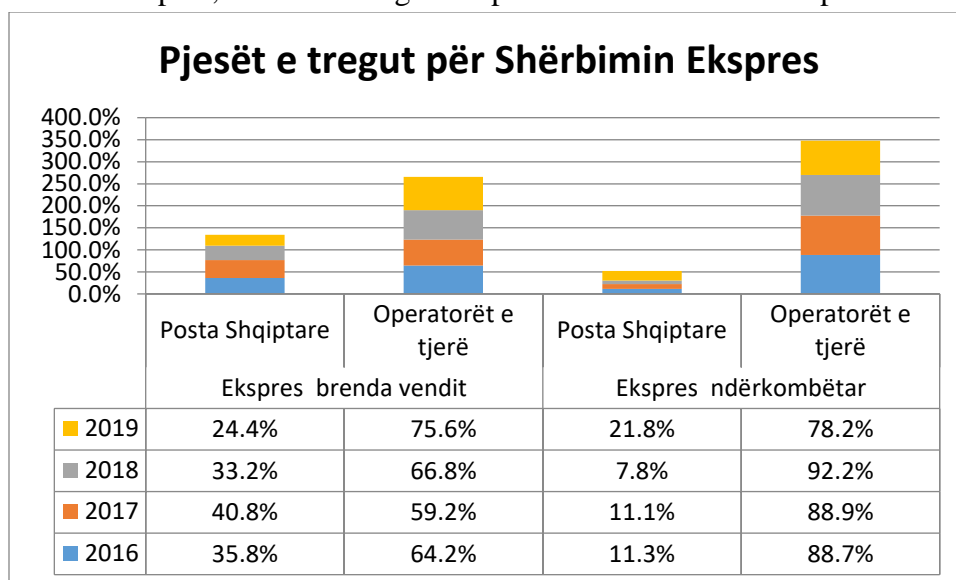
### III.1. NDARJA E TREGUT TË SHËRBIMIT POSTAR EKSPRES

Sipas Ligjit Nr.46 datë 07.05.2015 “Për Shërbimet Postare në Republikën e Shqipërisë” “Shërbim 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. “Shpërndarje” është procesi i përpunimit në qendrën e shpërndarjes për dorëzimin e objekteve postare në destinacion.

Grafik 4. Shërbimi ekspres Posta Shqiptare vs. Operatorët e tjerë



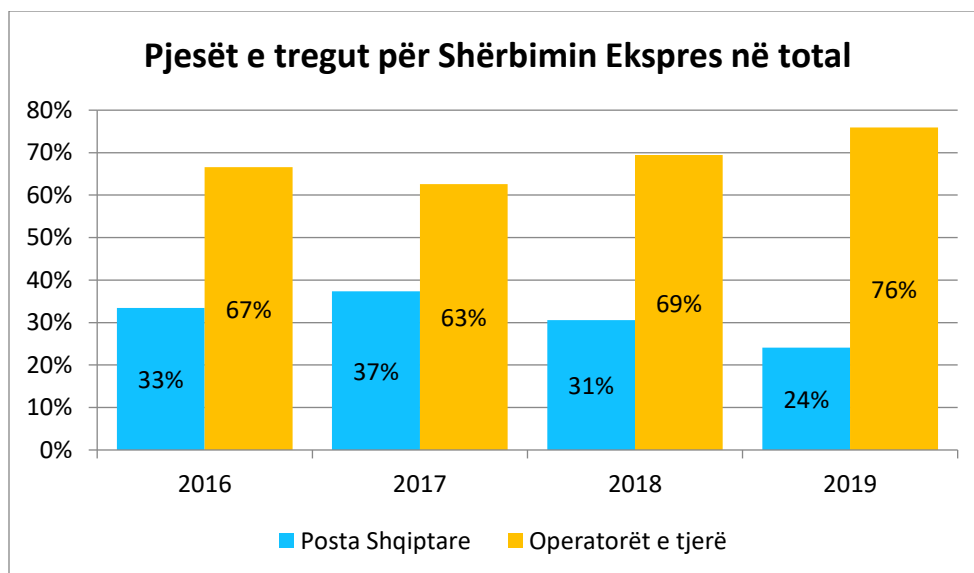
Grafik 5. Shërbimi ekspres, mbulimi i tregut Ekspres brenda vendit vs. Ekspres ndërkombëtar



Në shërbimin ekspres, dominojnë operatorët e tjerë mbi Posta Shqiptare SHA. Në postën ekspres brenda vendit kanë më shumë se 60 % të tregut krahasuar me 40 % që ka Posta Shqiptare SHA. dhe në shërbimin ekspres ndërkombëtar zotërojnë mbi 88% të totalit të këtij shërbimi ndaj 12 % të Posta Shqiptare SHA.

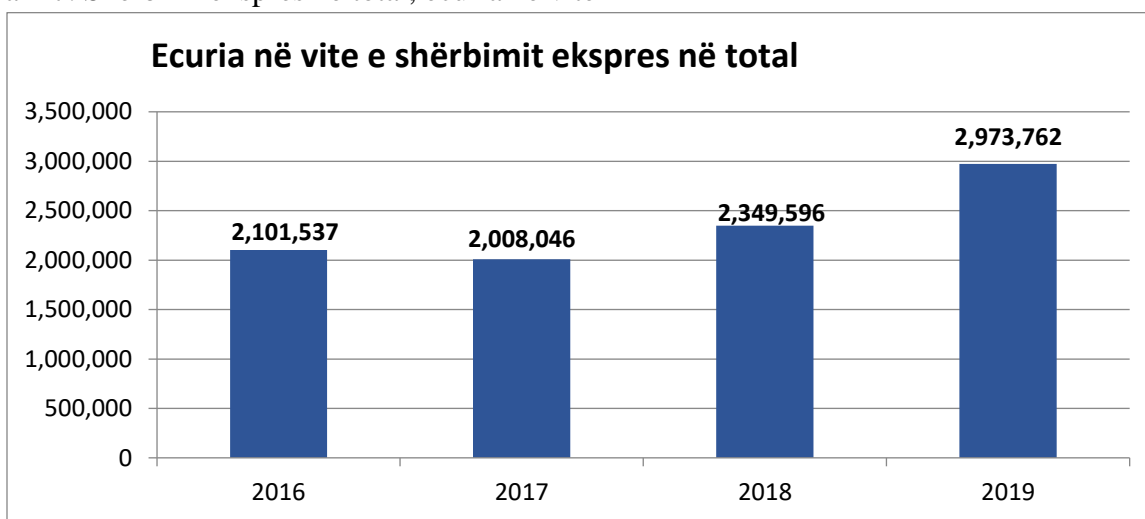
Grafik 6. Shërbimi ekspres, mbulimi i tregut Posta Shqiptare vs Operatorë të tjerë





Siç vihet re në këtë grafik tregu i shërbimit ekspres zotërohet nga operatorët e tjerë me që varion nga 63% -76 % të totalit.

Grfaik 7. Shërbimi ekspres në total, ecuria në vite

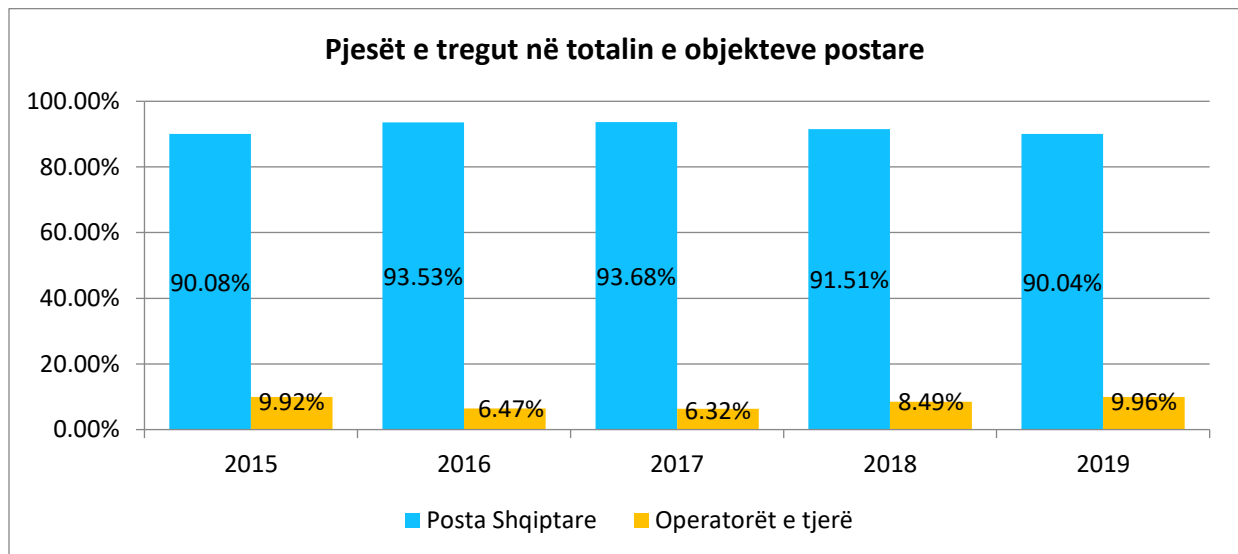


Nga grafiku i mësipërm vihet re se shërbimi ekspres në vitin 2017 ka pësuar një rënie me 4 % ndërkohë që në dy vitet 2018 – 2019 volumi i shërbimit ekspres ka pësuar rritje rreth 50%.

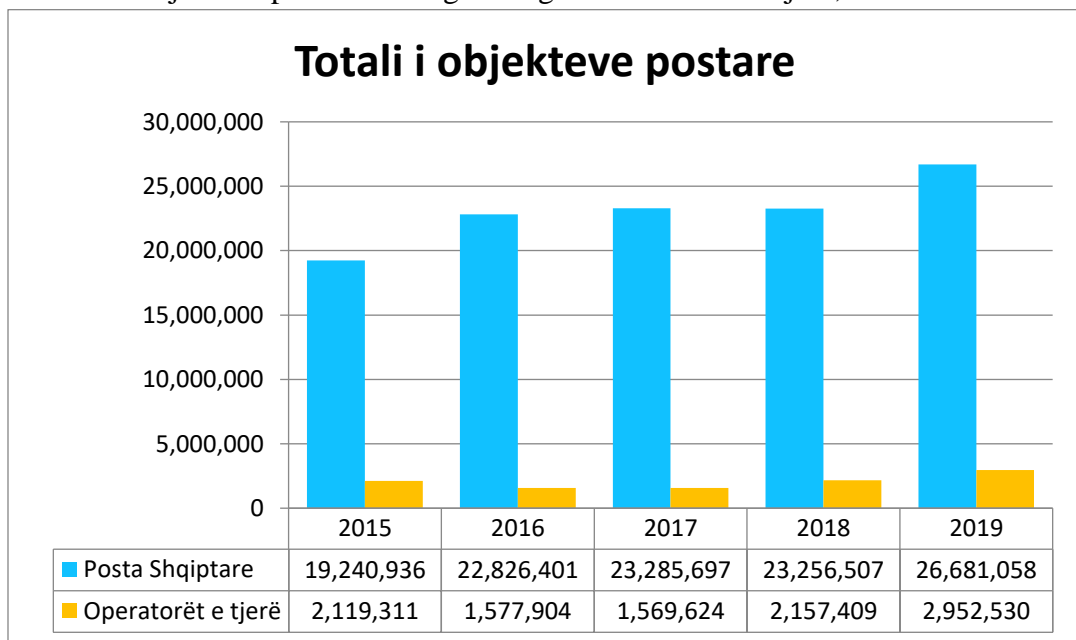
Me VKM<sup>1</sup> Nr.542 datë 27.07.2016, blerjet online me vlerë të produktit mbi 22 euro taten me tarifë doganore dhe TVSH, me përjashtim të alkoolit, duhanit dhe parfumeve, të cilat taten në çdo rast, pavarësisht vlerës së blerjes, pra edhe nëse ajo është më e vogël se 22 euro. Para vitit 2016, tarifa doganore dhe TVSH-ja zbatoheshin vetëm mbi blerjet dhe dërgesat mbi 150 euro.

<sup>1</sup> PËR NJË NDRYSHIM NË VENDIMIN NR.919, DATË 29.12.2014, TË KËSHILLIT TË MINISTRAVE, "PËR MIRATIMIN E DISPOZITAVE ZBATUESE TË LIGJIT NR.102/2014, DATË 31.7.2014, "KODI DOGANOR I REPUBLIKËS SË SHQIPËRISË"

Grafik 8. Mbulimi tregut Posta Shqiptare vs Operatorë të tjerë për të gjitha shërbimet e ofruara, universal, jouniversal dhe ekspres



Grafik 9. Totali i objekteve postare të dërguara nga P.SH dhe Of. e tjerë, ecuria në vite



Nga grafiku i mësipërm vihet re Posta Shqiptare në të gjitha shërbimet e ofruara, të mara së bashku ka zotëruar gjithmonë mbi 90 % të tregut.

### III.2. TREGUESIT FINANCIARË

Sipas Ligjit Nr.46 datë 07.05.2015 “Për Shërbimet Postare në Republikën e Shqipërisë”, ofruesit e shërbimeve postare, që ofrojnë shërbime postare, janë të detyruar t’i japin AKEP-it, me kërkesë të tij, çdo informacion të nevojshëm për të përmbushur detyrimet e tij funksionale, sipas këtij ligji.

Në veçanti, AKEP-i mund të kërkojë informacion, duke përfshirë informacione financiare, të cilat janë të nevojshme: a) për verifikimin sistematik ose rast pas rasti të përputhshmërisë me dispozitat e këtij ligji; b) për qëllime statistikore, në përputhje me legjislacionin në fuqi ose që rrjedhin nga një marrëveshje ndërmjet Republikës së Shqipërisë dhe organizatave ndërkombëtare.

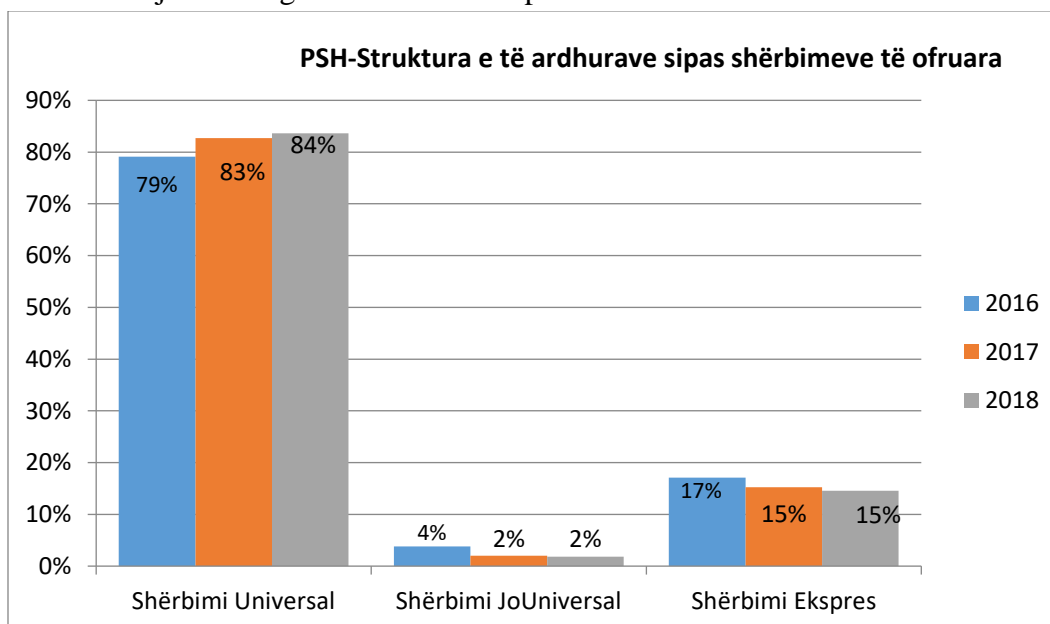
Informacioni i kërkuar nga AKEP-i është proporcional me përmbushjen e detyrave funksionale, për të cilat është kërkuar, dhe AKEP jep arsytet, për të cilat ky informacion është kërkuar.

### TË ARDHURAT E POSTA SHQIPTARE SHA

Tabela 4. Të ardhurat e gjenerura në vite sipas shërbimeve të ofruara

	Shërbimi Universal	Shërbimi Jo Universal	Shërbimi Ekspres
2016	940,639,439	45,335,044	203,141,704
2017	1,111,556,572	27,304,556	204,914,226
2018	1,173,414,067	25,952,080	204,030,000

Grafik 10. Pjesët e tregut në të ardhura sipas shërbimeve të ofruara



Nga grafiku i mësipërm vihet re se **burimi kryesor i të ardhurave të Postës Shqiptare sa i përket shërbimit postar (pa përfshirë të ardhurat nga shërbimet financiare) është shërbimi universal postar me mbi 79% pjesë tregu**, i ndjekur nga shërbimi ekspres dhe shërbimi jouniversal postar.

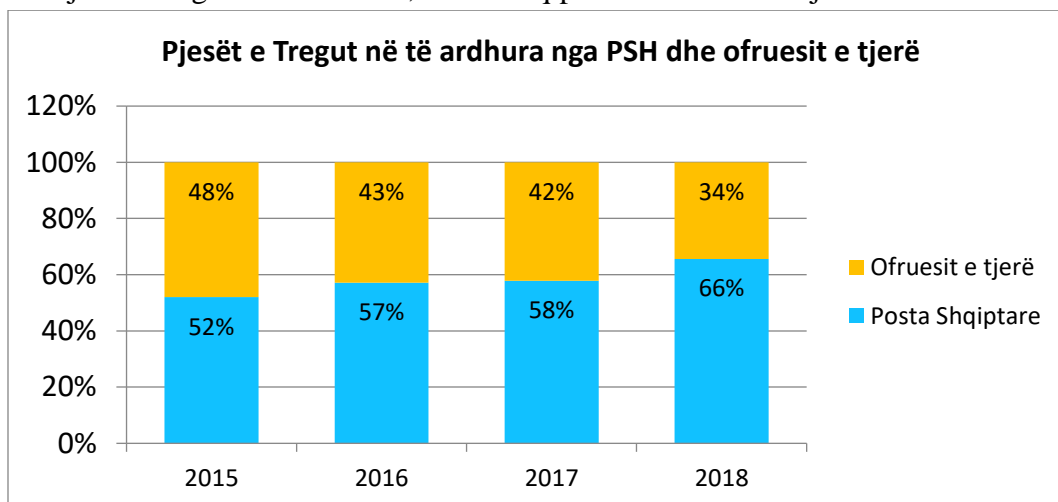
### III.3. NDARJA E TREGUT MES POSTËS SHQIPTARE DHE OFRUESIT E TJERË

Bazuar në të dhënat e raportuara për vitin 2018<sup>2</sup> nga ofruesi i shërbimit universal postar dhe ofruesit e shërbimeve postare, të ardhurat financiare në tregun postar rezultojnë të jenë 2,14 miliardë Lekë. Pjesën më të madhe në këtë treg e zotëron Posta Shqiptare me një total të ardhurash 1,403,396,147 Lekë dhe ofruesit e tjerë të shërbimeve postare kanë realizuar të ardhura në total 735,103,734 Lekë. Në grafikun e mëposhtëm jepet shpërndarja e pjesëve të tregut postar bazuar në të ardhurat për vitet 2015 - 2018. Posta Shqiptare zotëron 66% të tregut, e pasuar nga DHL Albania me 9% të tregut dhe më pas nga FEDEX me 6% dhe me pas ofruesit e tjerë.

Tabela 5. Të ardhurat e gjeneruara në vite, Posta Shqiptare vs.Ofruesit e tjerë

Viti/të ardhurat (leke)	Posta Shqiptare	Ofruesit e tjerë
2015	1,085,696,584	1,000,615,916
2016	1,189,116,187	890,320,818
2017	1,343,775,354	979,436,426
2018	1,403,396,147	735,103,734

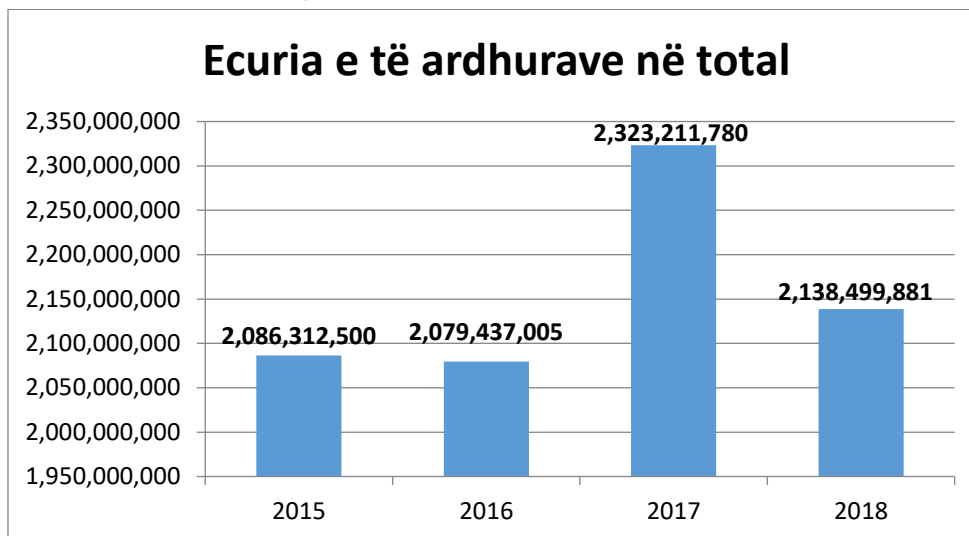
Grafik 11. Pjesët e tregut në të ardhura, Posta Shqiptare vs.Ofruesit e tjerë



Edhe gjatë vitit 2018, vërehet se Posta Shqiptare ka shënuar rritje të të ardhurave, ndërsa operatorët e tjerë kanë pasur ulje të të ardhurave krahasuar me vitin 2017, kjo ka bërë që pjesa e tregut të të ardhurave të Postës Shqiptare të shkojë në rreth 66% nga rreth 58% që ishte në vitin 2017.

<sup>2</sup> Të dhënat financiare për vitin 2019 do të raportohen në AKEP gjatë muajve të ardhshëm

Grafik 12. Të ardhurat në total, ecuria në vite



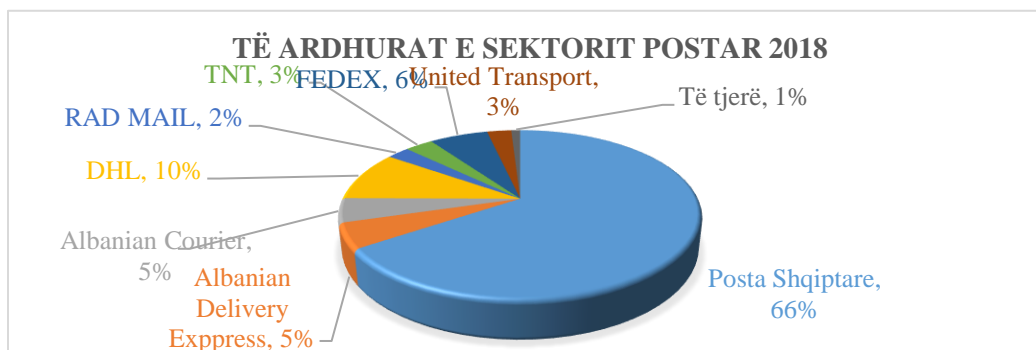
Për sa i përket të ardhurave në total, grafiku i mësipërm na tregon se në vitin 2016 ka pasur një rënie të lehtë të të ardhurave me rreth -0.3%. Ndërkohë që në vitin 2017 ka pasur një rritje me 12 % në vitin 2018 vihet re një rënie e lehtë prej 8%.

Bazuar në të dhënat e raportuara për vitin 2018 nga ofruesi i shërbimit universal postar dhe ofruesit e shërbimeve postare, të ardhurat financiare në tregun postar rezultojnë të jenë 2,1 miliard Lekë, me një rënie prej rreth 8 % në krahasim me vitin 2017. Pjesën më të madhe në këtë treg e zotëron Posta Shqiptare me një total të ardhurash 1,4 miliard lekë dhe ofruesit e tjerë të shërbimeve postare kanë realizuar të ardhura në total rreth 735 milionë lekë.

Pjesa e tregut në të ardhura e Postës Shqiptare në vitin 2018 ishte rreth 66% që është dukshëm më ulët se pjesa e tregut në volumin e objekteve postare prej 92%. Në grafikun e mëposhtëm jepet shpërndarja e pjesëve të tregut postar bazuar në të ardhurat për vitin 2018.

## PJESË TREGU NË TË ARDHURA

Grafik 13. Mbulimi i tregut në të ardhura nga të gjithë ofruesit e shërbimeve postare

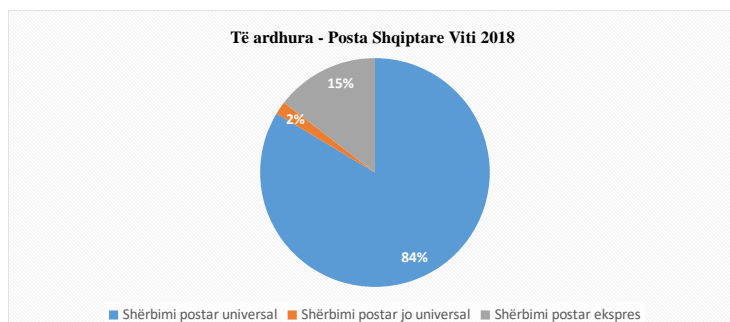


Burimi: Të dhëna të dërguara nga operatorët. Përpunimi AKEP

Posta Shqiptare zotëron 66 % të tregut dhe ka shënuar rritje me 10% të të ardhurave nga shërbimet postare krahasuar me vitin 2017, ndërkohë DHL kompania e dytë me pjesën më të madhe në treg gjatë vitit 2018 ka pësuar rënie me rreth 60% të të ardhurave nga shërbimet postare në krahasim me vitin 2017, rritje gjatë vitit 2018 kanë shënuar edhe tre ndjekësit me pjesë tregu rreth 5% (Albanian Delivery Express, Fedex dhe Albanian Curier). Operatorët e tjerë kanë pjesë tregu më të vogla se 3%.

### **POSTA SHQIPTARE – SHËPRNDARJA E TË ARDHURAVE SIPAS SHËRBIMEVE**

Grafik 14. Shpërndarja në të ardhura sipas shërbimeve të ofruara



*Burimi: Të dhëna të dërguara nga operatorët. Përpunimi AKEP*

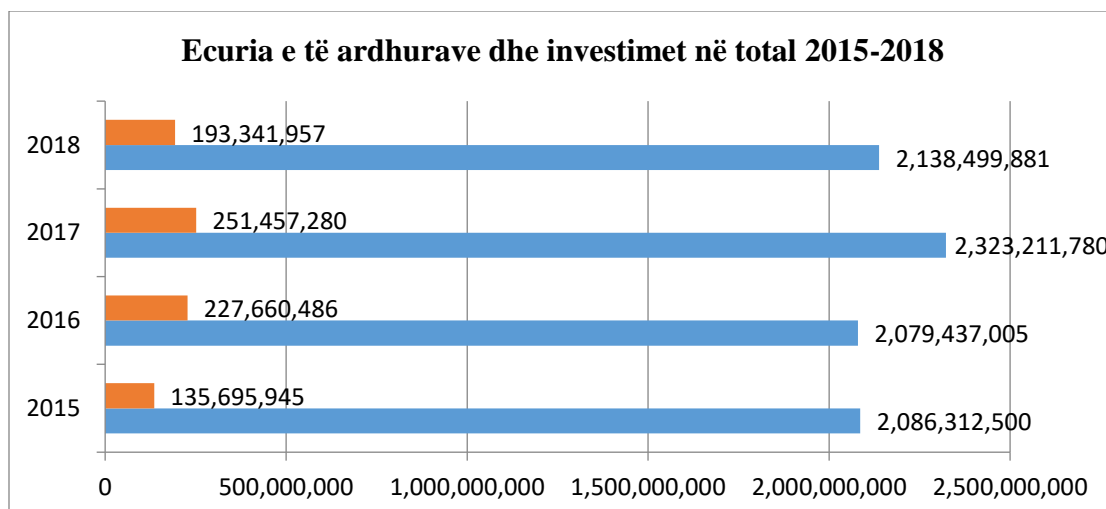
Të ardhurat nga shërbimet postare për Postën Shqiptare kanë shënuar rritje me rreth 10% krahasuar me vitin 2017, ku pjesën më të madhe e përbëjnë të ardhurat nga Shërbimi Postar Universal.

### **III.3. INVESTIMET NË SEKTORIN POSTARE**

Figura e mëposhtme paraqet ecurinë e të ardhurave dhe investimeve në sektorin postar në vitet 2012-2018. Në vitin 2018 totali i investimeve në sektorin postar ishte 193 milion Lekë, me një rënie prej rreth 23% në krahasim me vitin 2017.

#### **ECURIA E TË ARDHURAVE DHE INVESTIMEVE**

Grafik 15. Të ardhurat dhe investimet në total, ecuria në vite



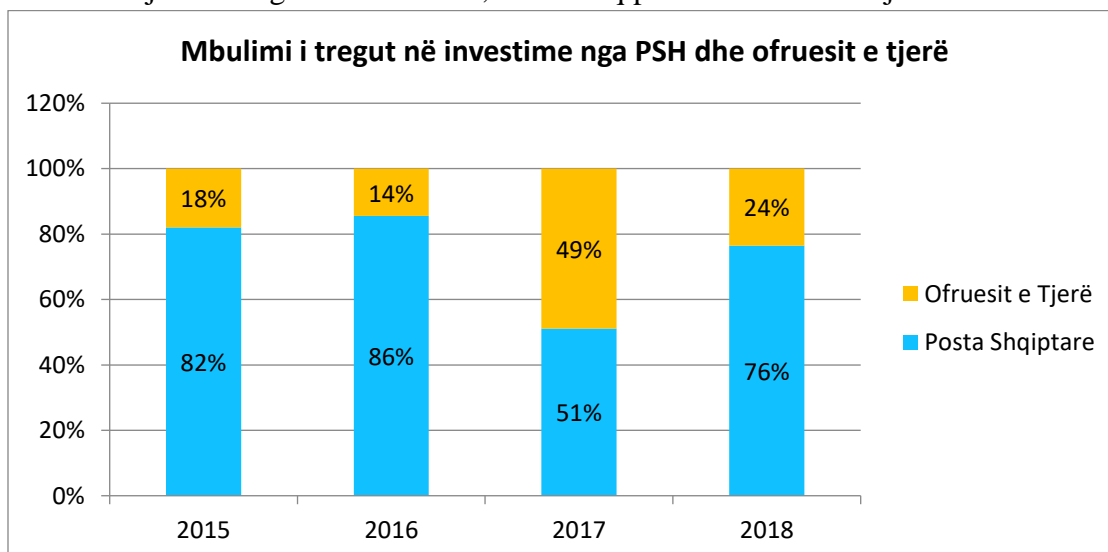
Burimi: Të dhëna të dërguara nga operatorët në AKEP

## INVESTIMET NGA POSTA SHQIPTARE DHE OFRUESIT E TJERË

Tabela 6. Invesimet në vite nga Posta Shqiptare dhe Ofruesit e tjerë

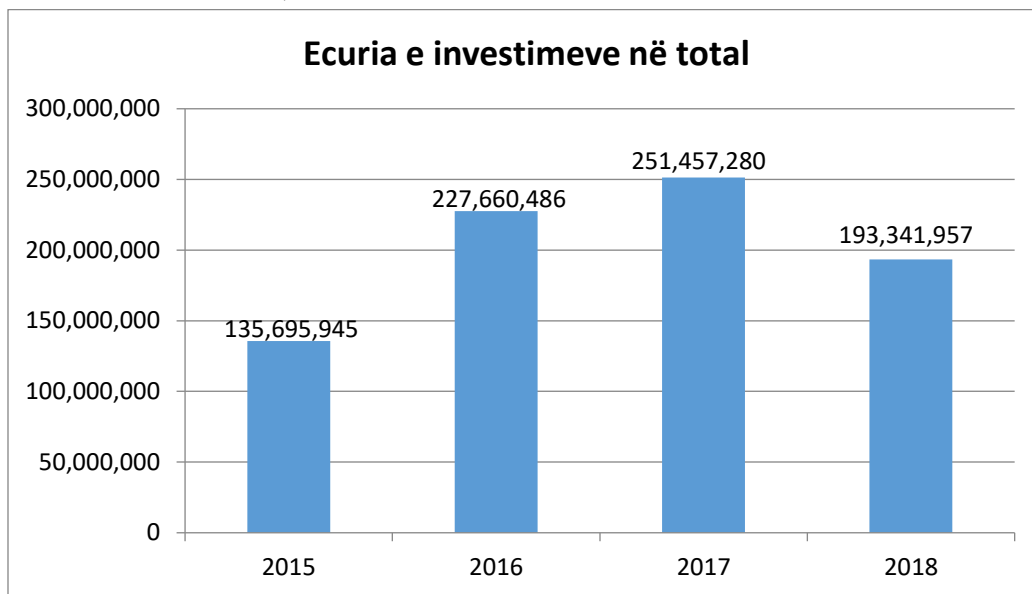
	Investimet	
	Posta Shqiptare	Ofruesit e Tjerë
2015	111,330,345	24,365,600
2016	194,715,354	32,945,133
2017	128,478,797	122,978,482
2018	147,792,668	45,549,289

Grafik 16. Pjesët e tregut në investime, Posta Shqiptare vs. Ofruesit e tjerë



Ashtu si të ardhurat, edhe në investime, sic mund të shihet edhe nga grafiku i mësipërm, Posta Shqiptare zotëron një përqindje të lartë.

Grafik 17. Investimet në total, ecuria në vite



Për sa i përket ecurisë së investimeve në vite, ndryshe nga të ardhurat, në vitin 2016 vihet re një rritje e ndjeshme me rreth 68%, në vitin 2017 një rritje e moderuar me 10% e shoqëruar me një rënie me rreth 23% në vitin 2018.

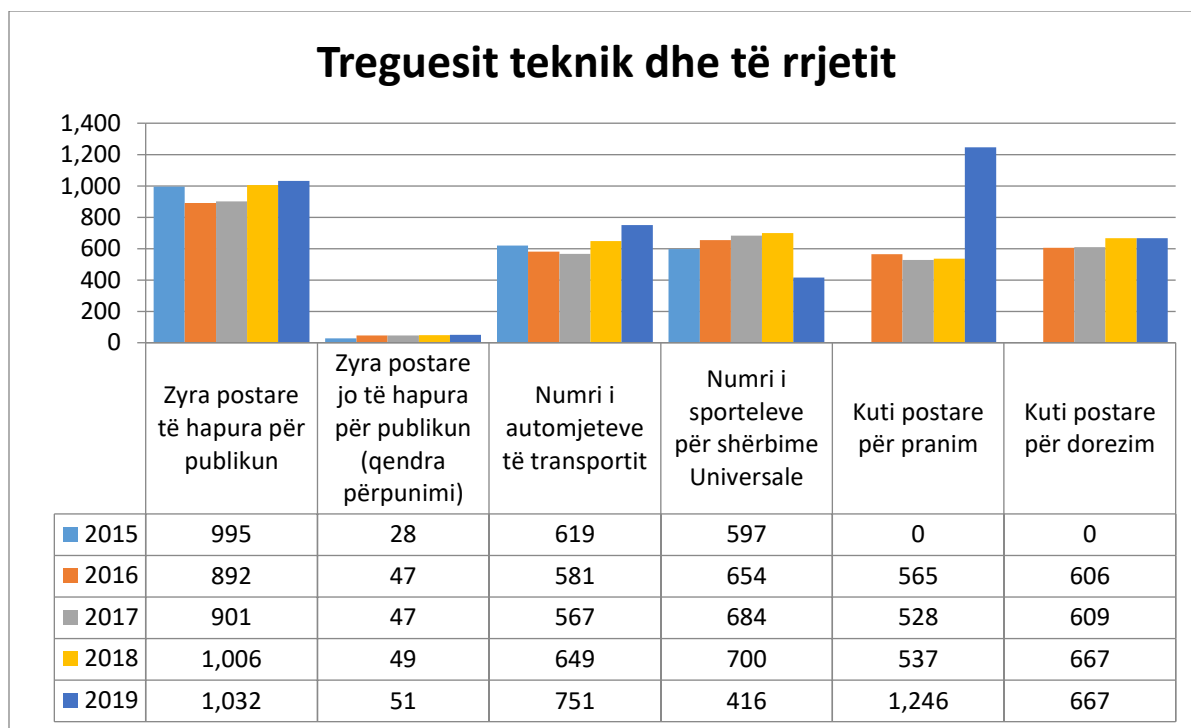
#### III.4. TREGUESIT TEKNIK DHE TE RRJETIT

Sipas Ligjit Nr.46 datë 07.05.2015 “Për Shërbimet Postare në Republikën e Shqipërisë”, AKEP harton dhe miraton standardet dhe kushtet teknike për ofrimin e shërbimit postar, në përputhje me rekomandimet e organizatave ndërkombëtare, përfshirë standardet për ofrimin e shërbimit universal postar.

Ofrimi i shërbimeve postare bëhet në përputhje me standardet e harmonizuara europiane dhe standardet ndërkombëtare për shërbimet postare, të përcaktuara nga UPU-ja. Në rrjetin postar mund të vendosen vetëm pajisje që kanë karakteristika teknike, sipas standardeve të harmonizuara e të miratuara nga organizmat ndërkombëtarë, ku Republika e Shqipërisë aderon. Informacioni mbi standardet e aplikueshme për shërbimet postare publikohet në faqen zyrtare të AKEP-it.

Grafik 18. Treguesit teknik dhe të rrjetit, ecuria në vite





### III.5. CILËSIA DHE STANDARTET E REALIZIMIT TË SHËRBIMEVE POSTARE

Një nga qëllimet e Ligjit Nr.46 datë 07.05.2015 “Për Shërbimet Postare në Republikën e Shqipërisë” është edhe përcaktimi i standardeve të cilësisë për ofrimin e shërbimit universal, nxitja e përmirësimit të vazhdueshëm të cilësisë së shërbimit, harmonizimi i standardeve teknike dhe modernizimi i shërbimeve postare.

AKEP-i, me rregullore, përcakton standardet për cilësinë e shërbimit universal postar, për të garantuar ofrimin e shërbimit me cilësi të mirë, sipas standardeve ndërkombëtare. Ofruesit e shërbimit universal postar janë të detyruar, të paktën një herë në vit, të publikojnë informacion për cilësinë e shërbimit universal postar. Cilësia e shërbimit përfshin, në veçanti, kërkesa për kohën e shpërndarjes së objekteve postare, sistemin e informimit për ndjekjen e objekteve postare, rregullsinë dhe besueshmërinë e shërbimeve kombëtare dhe ato ndërkufitare/ndërkombëtare. Monitorimi i cilësisë së shërbimeve kryhet nga AKEP-i, të paktën një herë në vit. Rezultatet e monitorimit publikohen në faqen zyrtare të AKEP-it. Në rast mosrespektimi të cilësisë së shërbimit nga ofruesi i shërbimit universal postar, AKEP-i njofton ofruesin e shërbimit, duke i vendosur afat për përmbushjen e detyrimeve. Në rast të konstatimit të shkeljeve të përsëritura, AKEP-i merr masa të përshkallëzuara, sipas parashikimeve të këtij ligji.

Në bazë të nenit 64, pika 3 e Ligjit Nr.46 datë 07.05.2015 “Për Shërbimet Postare në Republikën e Shqipërisë”, AKEP ka pajisur me Autorizim Individual për ofrimin e Shërbimit Universal në Republikën e Shqipërisë, Personin Juridik “Posta Shqiptare sha”.

Në bazë të rregullores nr.36 datë 29.10.2015 “Për ofrimin e Shërbimit Universal Postar” miratuar me VKD Nr.2627, Datë 29.10.2015, standardet e cilësisë për shërbimin universal postar brenda vendit të ofruar nga Posta Shqiptare janë:<sup>3</sup>

Tabela 7. Standardet e cilësisë për shërbimin universal postar brenda vendit - Posta Shqiptare

	Afati Kohor i shpërndarjes (D+n)	Objektivi (në përqindje sipas afatit)
<b>Brenda për brenda qytetit</b>	<b>D + 1</b>	<b>95%</b>
	<b>D + 2</b>	<b>5%</b>
<b>Ndërmjet qyteteve</b>	<b>D + 1</b>	<b>85%</b>
	<b>D + 2</b>	<b>15%</b>
<b>Në fshatra</b>	<b>D + 2</b>	<b>60%</b>
	<b>D + 3</b>	<b>20%</b>
	<b>D + 4</b>	<b>20%</b>

Standardet e cilësisë së shërbimit universal postar ndërkombëtar të ofruar nga Posta Shqiptare janë:

Tabela 8. Standardet e cilësisë së shërbimit universal postar ndërkombëtar - Posta Shqiptare

	Afati Kohor i shpërndarjes (D+n)	Objektivi (në përqindje kumulative)
<b>Vendet e BE (Poste Europe) dhe rajonit SEE<sup>1</sup></b>	<b>D + 3</b>	<b>85%</b>
	<b>D + 5</b>	<b>97%</b>
<b>Vendet e Tjera (UPU):</b>		
<b>Vendet e Rajonit të Mesdheut (përveç vendeve të BE)</b>	<b>D + 5</b>	<b>85%</b>
<b>Vendet e Amerikës së Veriut</b>	<b>D + 6</b>	<b>85%</b>
<b>Vendet e tjera të Amerikës, Azi dhe Oqeani</b>	<b>D + 8</b>	<b>85%</b>
<b>Vendet Afrikës</b>	<b>D + 9</b>	<b>85%</b>

<sup>3</sup> D: data e depozitimit (pranimit) të objektit postar në (nga) ofruesi i shërbimit postar.  
n: numri i ditëve të punës (përfshihen ditët e pushimit dhe festat zyrtare) që duhen për shpërndarjen e objektit nga data e pranimit deri në datën e dorëzimit tek i adresuari.

Tabela 9. Standartet e cilësisë së Shërbimit Universal Postar 2016-2019

	Postë brenda vendit							Postë ndërkombëtare				
	Brenda për brenda qytetit		Ndërmjet qyteteve		Në fshatra			Vendet e BE (Europë)			Vendet e tjera (UPU)	
	D+1	D+2	D+1	D+2	D+2	D+3	D+4	D+3	D+5	D>5	D+5	D>5
2016	96.1%	3.9%	94.9%	5.1%	82.0%	14.1%	3.9%	92.4%	7.6%	0%	0%	0%
2017	95.7%	4.3%	94.5%	5.5%	77.2%	19.6%	3.2%	85.1%	97.3%	100%	0%	0%
2018	96.3%	3.7%	95.2%	4.8%	77.7%	20.0%	2.3%	85.1%	97.3%	100%	0%	0%
2019	96.5%	3.5%	95.3%	4.7%	80.9%	19.1%	0.0%	n/a	n/a			

Në bazë të rregullores nr.38 datë 19.11.2015 “Për Autorizimin e përgjithshëm për ofrimin e Shërbimeve Postare” miratuar me VKD Nr.2643, Datë 19.11.2015, ofrimi i shërbimeve postare duhet të realizohet në përputhje me standardet europiane dhe ato botërore për shërbimet postare, si dhe me standardet e përcaktuara nga AKEP në këtë rregullore.

Standardet e cilësisë për shërbimin postar brenda vendit të ofruar nga ofruesi i shërbimit postar janë:

Tabela 10. Standardet e cilësisë së shërbimeve postare ekspres – postë brenda vendit

Detyrimet e cilësisë së shërbimeve postare ekspres – brenda vendit			
Brenda për brenda qytetit/ Ndërmjet qyteteve		Në zonat rurale	
Koha e dorëzimit	Objekte postare të dorëzuara	Koha e dorëzimit	Objekte postare të dorëzuara
<b>D + 1</b>	<b>95 %</b>	<b>D + 2</b>	<b>5 %</b>

Për dërgesat ekspres të postës së jashtme mund merren në konsideratë standardet e cilësisë së shërbimit postar të ofruesve të shërbimit postar me të cilat është lidhur marrëveshje.

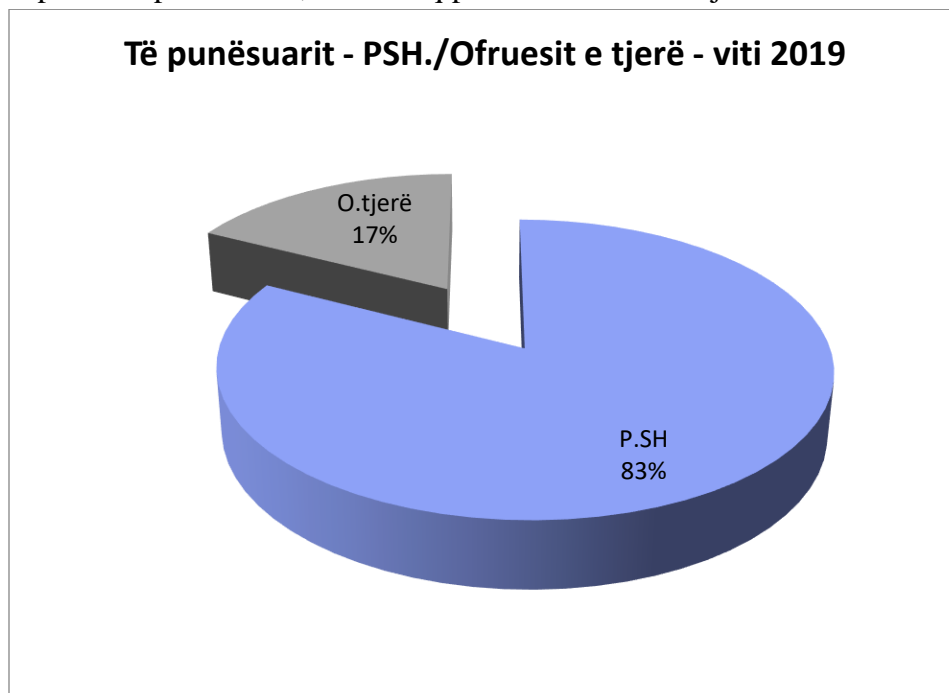
Ofruesi i shërbimit postar ka detyrimin e plotësimit të standardeve të mëposhtme të shërbimit postar të CEN të transpozuar nga Drejtoria e Përgjithshme e Standardizimit (DPS) e Shqipërisë:

- S SH EN 13850:2012:** Shërbimi postar – Cilësia e shërbimit – Matja e kohës së tranzitit të shërbimeve nga fillimi në fund (end-to-end) për pjesë të veçanta të dërgimit prioritar me postë dhe dërgimi me postë i klasit të parë;
- S SH EN 14508:2006:** Shërbimet postare - Cilësia e shërbimit - Matja e kohës tranzite nga fillimi në fund i shërbimit për një pjesë jo prioritare të dërgimit me postë dhe dërgimi me postë i klasit të dytë;
- S SH EN 14534:2006:** Shërbimet postare - Cilësia e shërbimit - Matja e kohës tranzite nga fillimi në fund i shërbimit për dërgesat me postë me grumbuj të pa ambalazhuar.

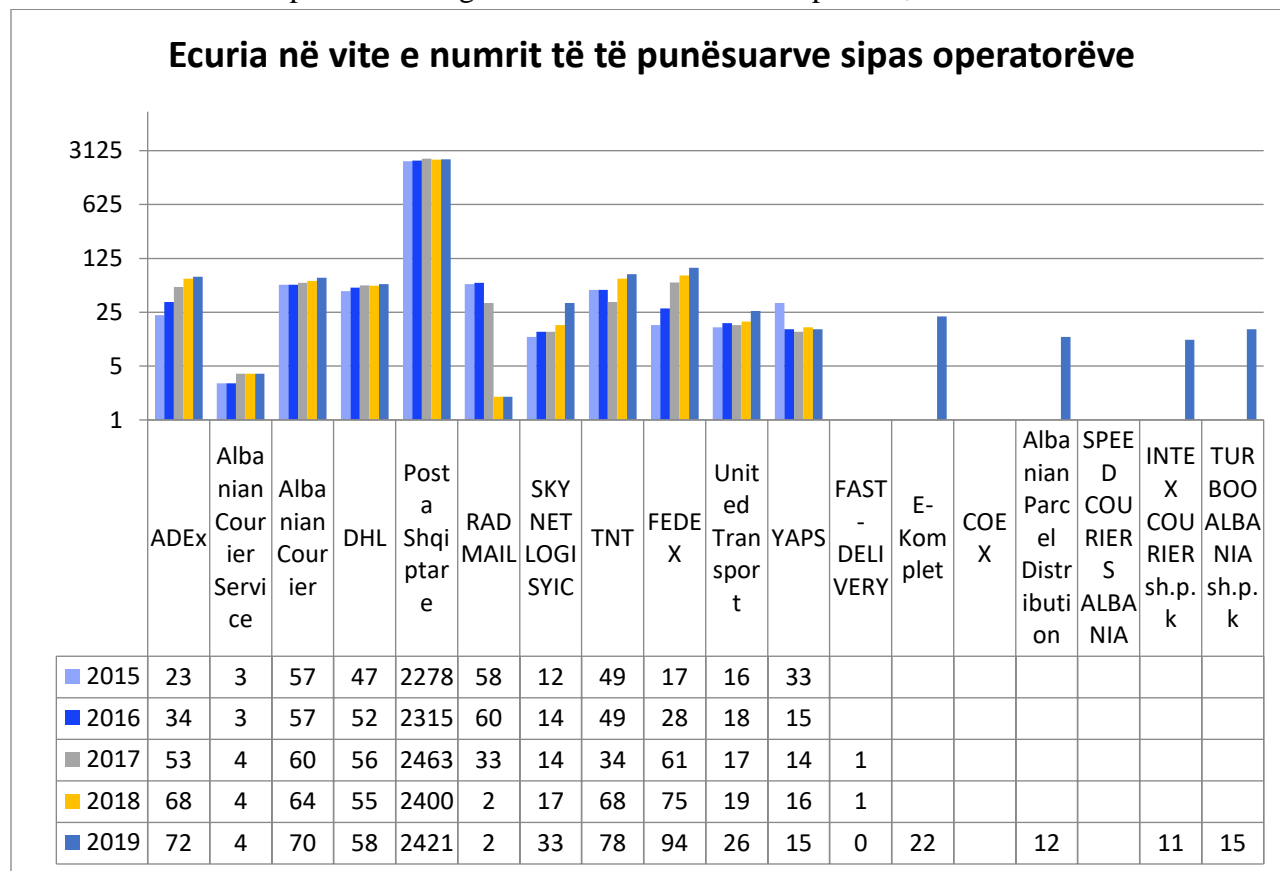
### III.6. TË PUNËSUARIT

Nga të dhënat e paraqitura në grafikun në vijim vihet re se në vitin 2019 Posta Shqiptare mbulon mbi 83% të totalit të të punësuarve në sektorin postar.

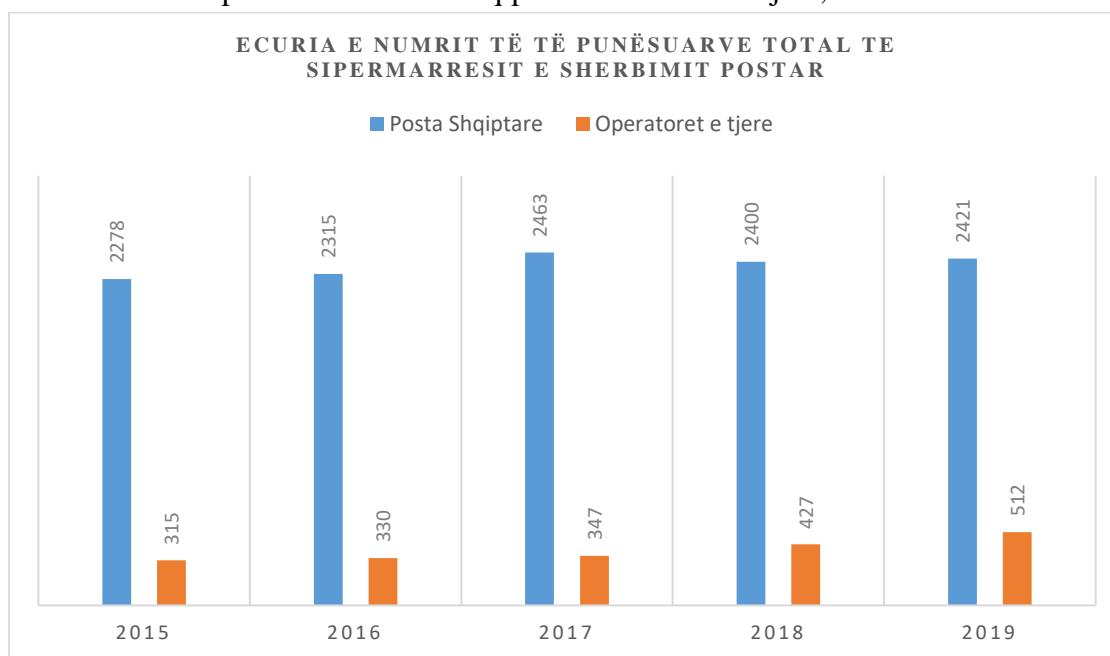
Grafik 19. Raporti i të punësuarve, Posta Shqiptare vs. Ofruesit e tjerë- viti 2019



Grafik 20. Numri i të punësuarve nga cdo ofrues i shërbimeve postare, ecuria në vite



Grafik 21. Numri i të punësuarve Posta Shqiptare vs. Ofruesit e tjerë, ecuria në vite



Gjatë vitit 2019 bazuar në raportimet e operatorëve postarë rezulton se numri i të punësuarve në sektorin postar është 2,933 punonjës, që përbën një rritje me 340 punonjës krahasuar me vitin 2015. Rritjen më të madhe e kanë shënuar operatorët e tjerë me 197 punonjës. Pjesa e tregut të Postës Shqiptare përsa i përket numrit të punonjësve ka pësuar rënie nga rreth 88% në vitin 2015 në rreth 83 % në vitin 2019.

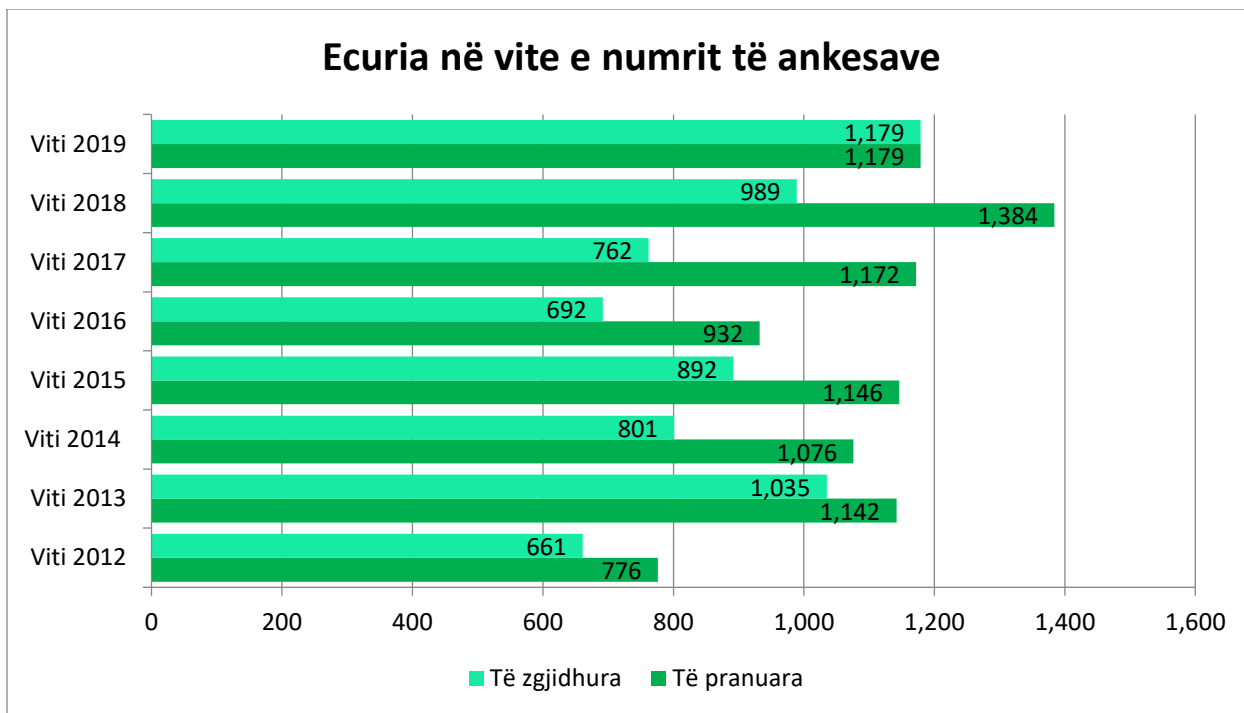
### **III.7. ANKESAT E PRANUARA DHE TË ZGJIDHURA**

Sipas Ligjit Nr.46 datë 07.05.2015 “Për Shërbimet Postare në Republikën e Shqipërisë”, ofruesit e shërbimeve postare hartojnë kushtet e përgjithshme dhe termat e ofrimit të shërbimeve postare, të cilat, në veçanti, përmbajnë edhe procedurat për zgjidhjen e ankesave.

Çdo përdorues i shërbimeve postare ka të drejtë të ankohet apo të kërkojë sqarime tek ofruesi i shërbimit postar, në rast se vëren shkelje në përmbushjen e termave dhe kushteve të përgjithshme të ofrimit të shërbimit postar, të tarifave të ofruara nga ofruesi i shërbimit postar, si dhe të cilësisë së shërbimit të ofruar. Përdoruesi i shërbimit postar mund të paraqesë ankimin me shkrim brenda 30 ditëve: a) nga ofrimi i shërbimit, nëse ankesa i referohet cilësisë së shërbimit të ofruar; b) nga marrja e faturës për shërbimin e ofruar, nëse ankesa i referohet shumës së faturuar për shërbimin e ofruar. Pas marrjes së ankesës, ofruesi i shërbimit postar duhet të verifikojë ankesën e bazuar në pikën 3 të nenit 37, dhe, pas verifikimit, të kthejë një përgjigje jo më vonë se 30 ditë pas marrjes së ankesës nga përdoruesi i shërbimit postar. Nëse përdoruesi nuk është dakord me përgjigjen me shkrim të ofruesit të shërbimit postar, atëherë përdoruesi fillon procedurën e zgjidhjes së mosmarrëveshjeve, sipas nenit 55 të Ligjit Nr.46 datë 07.05.2015 “Për Shërbimet Postare në Republikën e Shqipërisë. Çdo ofrues i shërbimit postar është i detyruar të publikojë, në faqen zyrtare të tij dhe në zyrat e ofrimit të shërbimit, rregullat për pranimin, trajtimin dhe zgjidhjen e ankesave të përdoruesve, sipas Ligjit dhe legjislacionit në fuqi për mbrojtjen e konsumatorit.

Grafiku i mëposhtëm paraqet ecurinë e numrit të ankesave të pranuar dhe të zgjidhura nga Posta Shqiptare dhe Ofruesit e tjerë në periudhën 2015 – 2019.

Grafik 22. Ankesat e pranuar vs. të zgjidhura, ecuria në vite



Nga të dhënat e raportuara, vërehet se për vitin 2019 numri i ankesave ka qenë 1,179 dhe të gjitha rezultojnë të zgjidhura. Ndërkohë, që shumta e dëmit të kompensuar shkon rreth 1,308,297 lekë.

## IV. Ofrimi i shërbimi universal postar nga Posta Shqiptare

### IV.1. AUTORIZIMI INDIVIDUAL PËR SHËRBIMIN UNIVERSAL

Me hyrjen në fuqi të Ligjit Nr.46 datë 07.05.2015 “Për Shërbimet Postare në Republikën e Shqipërisë”, AKEP me Vendimin Nr.2581, datë 22.06.2015 i ka dhënë Postës Shqiptare autorizimin individual, si ofrues i vetëm i shërbimit universal postar, me afat pesëvjeçar.

Ofruesi i Shërbimeve Postare “Posta Shqiptare” SHA është i pajisur me Autorizimin Individual për Ofrimin e Shërbimit Universal në Territorin e Republikës së Shqipërisë, miratuar me Vendim të Këshillit Drejtues të AKEP Nr. 2581, datë 22.06.2015, si dhe i pajisur me Certifikatën e Konfirmimit të Njoftimit Nr. 2015-APSHP-0018, datë 05.01.2016 për ofrimin e shërbimeve postare sipas rregjimit të Autorizimit të Përgjithshëm.

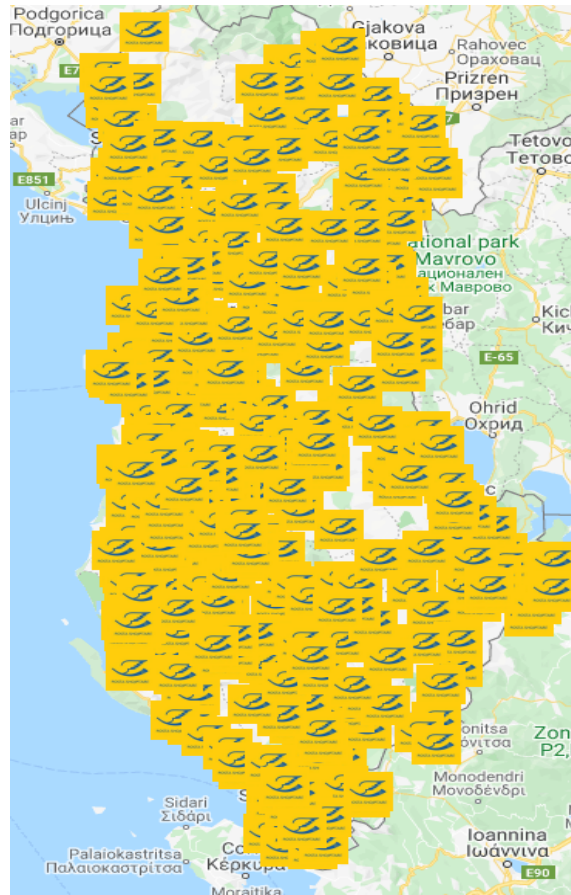
Ky afat në qershor 2020 dhe këtë arsye AKEP sipas pikës 3, të nenit 13, të këtij ligji, ka filluar procedurën e analizës së tregut të shërbimeve postare dhe vlerësimin nëse ka më shumë se një ofrues të mundshëm të shërbimit universal postar.

Sipas ligjit ligjit Nr. 46. Datë 07/05/2015, “Për shërbimet Postare në Republikën e Shqipërisë”: çdo përdorues, në Republikën e Shqipërisë, gëzon të drejtën e shërbimit universal postar, që përfshin ofrimin e vazhdueshëm të shërbimit postar me një cilësi të përcaktuar në rregulloren e miratuar nga AKEP-i dhe me çmime të përballueshme në të gjitha pikat e aksesit brenda territorit të tyre.

- a) Nëse ka apo jo zona të pambuluara me shërbim nga ofruesi ekzistues i shërbimit universal postar;

AKEP ka publikuar hartën e mbulimit me shërbim nga ofruesi ekzistues i shërbimit universal postar me 559 zyra postare për të mbuluar me shërbim gjithë zonat gjeografike.





c) Nëse ka apo jo elemente të shërbimit universal të paofruara nga ofruesi ekzistues i shërbimit universal postar.

Posta Shqiptare ofron të gjithë elementët e shërbimit universal ku përfshihen objektet postare si:

#### LETRAT

Konsiderohet letër çdo komunikim i shkruar që përbën një korrespondencë zyrtare ose personale, e mbyllur në zarf, i cili ka formën e një drejtkëndëshi. Mbi zarf nga ana e përparme e tij, në të dhjathtë shkruhet adresa e marrësit, ndërsa në pjesën e përparme në të majtë shkruhet adresa e dërguesit.

Adresa e marrësit dhe e dërguesit duhet të jetë e plotë dhe e saktë, e lexueshme, e shkruar me gërma kapitale romake dhe shifra arabe. Letrat pranohen me peshë deri në 2 kg si për brenda ashtu edhe për jashtë vendit.

#### PAKETAT E VOGLA

Quhen paketa të vogla, objektet që përmbajnë sende të ndryshme në sasi të vogël, prodhime artistike, disqe gramafoni, shirita manjetike, cigare, mostra tregtie, ose ndonjë send tjetër që shërben si mostër, pjesë këmbimi aparaturash etj. Në këto paketa nuk lejohen të futen kartmonedha ose sende të tjera me vlerë.

Duhet t'i kushtohet rëndësi ambalazhimit të paketës, i cili duhet të jetë i përshtatshëm për formën dhe përmbajtjen e saj. Peshë e paketës duhet të jetë deri në 2 kg si brenda ashtu edhe për jashtë vendit.

#### KARTË POSTARE

Kartë – postaret mund të jenë të thjeshta, të cilat janë të përbëra prej kartoni të hollë ose prej letre të trashë 90x140mm dhe kartë postare me përgjigje të paguar, të cilat përbëhen nga dy karta postare të thjeshta të palosura njëra mbi tjetrën, me ndryshim që ajo e poshtme ka të shkruar mbishkrimin “Përgjigje Paguar”.

Njëra anë e kartës postare të thjeshtë është e pastër, ku dërguesi mund të shkruajë korrespondencën, adresën e marrësit. Përsa i përket kartës postare me përgjigje të paguar, kjo e fundit i dorëzohet marrësit pa u shkëputur pjesët e saj.

#### CEKOGRAMET

(OBJEKTE POSTARE PER TE VERBERIT) Cekogramet janë korrespondenca për të verbërit, të cilët sipas legjislacionit në fuqi për statusin e të verbërve, Shoqata e të Verbërve në Shqipëri, udhëzimit Nr. 4038 datë 04/09/2015 dhe rregullave të UPU-së, përfitojnë shërbim postar falas. Objektet postare për të verbërit përfshijnë:

- korrespondencën, literaturën për të verbërit dhe pjesërisht të verbërit të çfarëdo lloji formati (edhe regjitrime me zë).
- pajisje apo materiale të çfarëdo lloji të përshtatura për të ndihmuar personat e verbër dhe pjesërisht të verbër në lehtësimin e problemeve të shikimit.

Kufiri i peshës për këtë kategori objektësh, si për brenda ashtu edhe për jashtë vendit është 7 kg.

#### FTESAT, KOMUNIKIMET DHE LAJMËRIMET GJYQËSORE

Ftesat, komunikimet dhe lajmërimet gjyqësore janë objekte, të cilat dërgohen nga institucionet e drejtësisë, në zarfe, ose të hapura dhe trajtohen si objekt i porositur. Këto objekte përbëhen nga dy pjesë, pjesa e parë zë vendin e lajmërim marrjes dhe e dyta i dorëzohet marrësit.

## **IV.2 PLOTËSIMI I DETYRIMEVE NGA POSTA SHQIPTARE PËR SHËRBIMIN UNIVERSAL**

Në zbatim të Ligjit Nr.46/2015 “Për Shërbimet Postare në Republikën e Shqipërisë” kreu i VII, neni 33 “Cilësia e shërbimit” dhe Rregullores “Për ofrimin e shërbimit Universal Postar”, miratuar me Vendimin Nr.2627, datë 29.10.2015 të Këshillit Drejtues të Autoritetit të Komunikimeve Elektronike dhe Postare, Kreu VIII “Standardet e Cilësisë së Ofrimit të Shërbimit Universal” neni 31, Posta Shqiptare Sh.A. ka raportuar çdo vit pranë AKEP mbi cilësinë e shërbimit universal.

Grafik 23.Cilësia dhe standartet e shërbimit universal postar, viti 2019



- Në realizimin e treguesve të cilësisë të shërbimit universal të vitit të mëparshëm, në realizimin e volumit të objekteve postare të shërbimit universal postar të pranuar dhe shpërndarë nga zyrat postare qytet, njësi administrative, fshat .
- Në rishikimin e grafikëve të brendshëm të grumbullimit, përpunimit ,vijimit të objekteve postare të shërbimit universal dhe shpërndarja e tyre sipas destinacionit .
- Në masat e marra nga kontrollet periodike në Filiale dhe Degë në varësi në lidhje me përmirësimet në organizimin e brendshëm të punës brënda zyrës postare, sektorëve të shërbimeve të degëve dhe filialeve .

Në formë tabelare treguesit e planifikuar për çdo filial sipas standardeve paraqiten si më poshtë vijon:

Tabela 11.Cilësia e shërbimit universal postar, objektivat e performancës për vitin 2018

**OBJEKTIVAT E TREGUESVE TË PERFORMANCËS SË CILËSISË SHËRBIMIT UNIVERSAL POSTAR VITI 2018**

Nr.	FILIALI	Standarti i miratuar (D+1) %	Objektivi treguesit te performances cilesise brenda qyteti (D+1) %	Standarti i miratuar (D+1) %	Objektivi treguesit te performances cilesise ndermjet qyteteve (D+1) %	standarti i miratuar (D+2) %	Objektivi treguesit te performances cilesise ndermjet fshatrave (D+2) %
		a	d = ( b x c )	a		a	d
1	Filiali Tiranë		95.2		93.5		72.6
2	Filiali Durrës		96.5		97.3		90.7
3	Filiali Elbasan		97.0		96.2		70.1
4	Filiali Shkodër		95.6		93.8		84.1
5	Filiali Lezhë		95.6		94.6		89.3
6	Filiali Fier		95.1		93.6		80.8
7	Filiali Vlorë		95.1		96.5		70.5
8	Filiali Lushnjë		97.0		96.5		90.3
9	Filiali Berat		96.0		95.1		85.5
10	Filiali Korçë		95.1		92.6		70.3
11	Filiali Gjirokastër		96.5		96.6		70.7
12	Filiali Sarandë		97.5		88.1		80.8
13	Filiali Mat		94.6		84.2		75.6
14	Filiali Kukës		97.0		98.0		76.0
15	Qendra Tranzite				100.0		
	<b>KOMPANIA D+1</b>	<b>95.0</b>	<b>95.4</b>	<b>85.0</b>	<b>94.0</b>	<b>60.0</b>	<b>77.7</b>

Me shkresat Nr.143, Nr.150 prot. dt.12.01.2018 të gjitha Filialeve ju dërguan evidencat statistikore mujore për treguesit e cilësisë të shërbimit universal postar për vitin 2018, në zbatim të Rregullores “Për të dhënat statistikore dhe financiare periodike mbi shërbimet e ofruara nga ofruesit e shërbimeve postare”. Evidencat statistikore për treguesit e cilësisë të shërbimit universal postar u përshtatën sipas standardeve të shërbimit universal dhe destinacionit të objekteve postare :

- Evidenca mujore për standardin e shërbimit universal *brënda qytetit*

- Evidenca mujore për standardin e shërbimit universal *ndërmjet qyteteve*
- Evidenca mujore për standardin e shërbimit universal *ndërmjet fshatrave*

Posta Shqiptare Sh.A. me shkresën Nr.181 dt.12.01.2018 miratoi planin mbi organizimin e testeve të brëndshme me objekt letrën e thjeshtë dhe rekomande për matjen e cilësisë së shërbimit të brendshëm në përputhje me standardet e shërbimit universal postar.

Testet e brëndshme të realizuara me panelistë të jashtëm në të gjitha qytetet e vendit tonë si dhe ndërmjet zyrave postare të fshatit të përzgjedhura me diversitete të grafikëve të grumbullimit dhe shpërndarjes së objekteve postare, janë instrumenta të brendshëm për matjen e kohës të objektit postar nga postimi deri në dorëzimin e objektit tek marrësi, respektivisht brënda qytetit, ndërmjet qyteteve dhe ndërmjet fshatrave.

**☐ Rezultatet e testeve të brëndshme për vitin 2018 paraqiten si më poshtë vijon :**

- ❖ Organizimi i Testeve të brendshme ndërmjet qyteteve

Nga data 12–17 Mars 2018 u zhvillua testi me objekt letrën e thjeshtë me panelistë ndërmjet qyteteve, për matjen e cilësisë të proceseve të pranimit, grumbullimit, përpunimit, shpërndarjes dhe zbatimit të rregullores bazë të shërbimit postar. Nga përpunimi i materialeve të këtij testi rezultoi:

U përpunuan 6731 copë objekte test letra të thjeshta. Shpërndarja e tyre sipas ditëve paraqitet si më poshtë:

Në D+1 u shpërndanë 6713 copë letra test ose 99.73 % e totalit.

Në D+2 u shpërndanë 16 copë letra test ose 0.24 % e totalit.

Mbi D+2 u shpërndanë 2 copë letra test ose 0.03 % e totalit.

Krahasuar me standardin dhe rezultatin e testit të letrës së thjeshtë për vitin 2017 rezultatet paraqiten :

	Standardi	Fakti 2017	Fakti 2018
D + 1	85.0%	97.3 %	99.73 %
D + 2	15.0%	1.6 %	0.24 %
Mbi D + 2		1.1%	0.03 %

Standardi i shërbimit është tejkaluar në masën 14.73% , krahasuar me realizimin e vitit 2017 ka një tejkalim në masën 2.43 %. Në rritjen e rezultatit në D+1 këtë vit kanë ndikuar këta faktorë:

- ✓ Nuk ka pasur devijime të objekteve test nga Sektori i Përpunimit të Qendrës Tranzite sipas destinacioneve të panelistëve në filiale dhe degë.
- ✓ Sektorët e përpunimit të filialeve dhe degëve kanë vijuar për në Qendrën Tranzite objektet test brënda ditës së pranimit të tyre në zyrat postare duke rritur performancën e cilësisë për këtë proces operacional.
- ✓ Sektorët e përpunimit të filialeve dhe degëve kanë përpunuar dhe shpërndarë objektet test të mbërritura nga Qendra Tranzite brënda ditës së mbritjes së tyre në filial dhe degë duke rritur numrin e objekteve të shpërndara në D dhe D+1.
- ✓ Sektorët e përpunimit të filialeve dhe degëve në përmirësim të punës së tyre kanë përgatitur dërgesa direkte për filialet dhe degët që janë në të njëjtin grafik të vijimit të dërgesave postare si p.sh. Lezha për Koplikun, Lezha për Pukën , Burrel për Peshkopi.
- ✓ Plotësimi korrekt i adresave mbi zarf si të panelistit dërgues ashtu dhe të panelistit marrës në përputhje me udhëzimet përkatëse.

***Pra vijimi i saktë sipas destinacionit dhe në kohë sipas grafikut të testeve me objekt letër e thjeshtë, ka sjellë përmirësim të rezultatit në standardin D+1, krahasuar me një vit më parë.***

▪ Nga data 25 - 30 Qershor 2018 u zhvillua testi me objekt letrën rekomande me panelistë ndërmjet qyteteve. Nga përpunimi i materialeve të këtij testi rezultoi: U përpunuan 6669 copë objekte test letra rekomande. Shpërndarja e tyre sipas ditëve paraqitet si më poshtë:

Në D+1 u shpërndanë 6550 copë letra test ose 98.2 % e totalit.

Në D+2 u shpërndanë 113 copë letra test ose 1.7 % e totalit.

Mbi D+2 janë shpërndarë 6 copë letra test ose 0.1 % e totalit.

Krahasuar me standardin dhe rezultatin e testit të letrës rekomande për vitin 2017 rezultatet paraqiten :

	Standardi	Fakti 2017	Fakti 2018
D + 1	85.0%	98.9 %	98.2 %
D + 2	15.0%	1.1 %	1.7 %

Mbi D+2

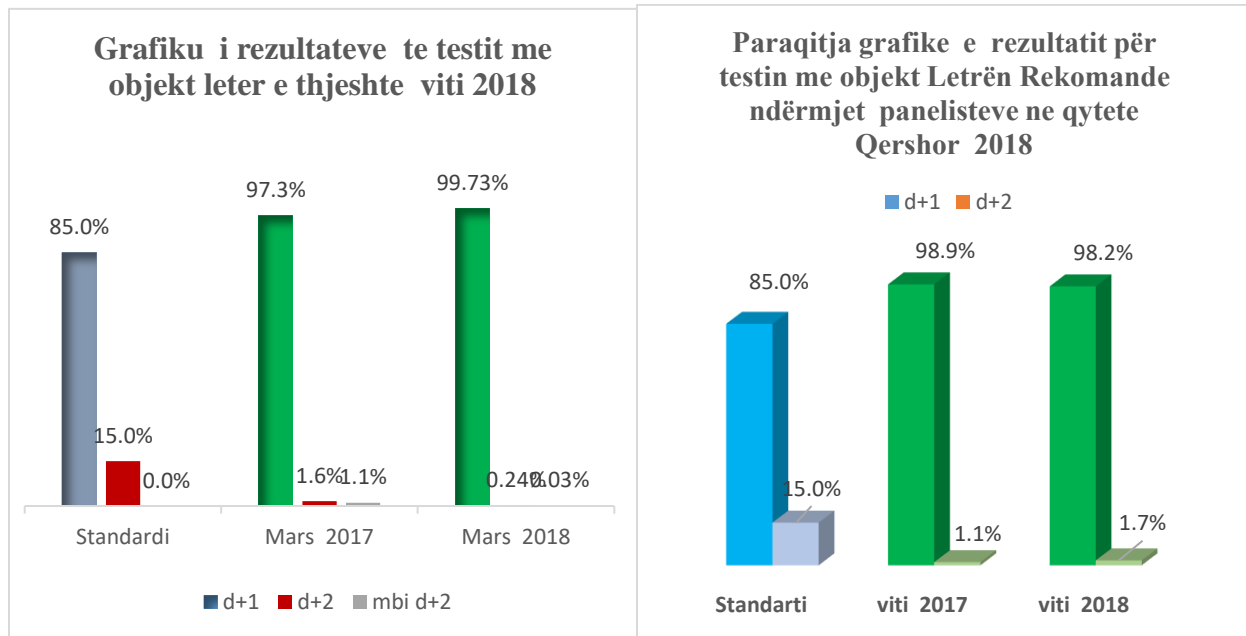
-

0.0 %

0.1%

Rezultatet e testeve janë brënda standardit të miratuar nga A.K.E.P.

Grafik 25, 26. Rezultatet e testeve për letrën e thjeshtë ndërmjet qyteteve, viti 2018



#### ❖ Organizimi i Testeve të brëndshme ndërmjet fshatrave

Nga data 29 Tetor - 02 Nëntor 2019 u zhvillua testi me objekt letrën e thjeshtë me panelistë ndërmjet fshatrave, për matjen e cilësisë së shërbimit universal postar, të proceseve të pranimit, grumbullimit, përpunimit, shpërndarjes dhe zbatimit të rregullores të shërbimit universal postar. Nga përpunimi i materialeve të këtij testi rezultoi: U përpunuan 5246 copë objekte test letra të thjeshta. Shpërndarja e tyre sipas ditëve paraqitet si më poshtë:

- Në D+2 u shpërndanë 4718 letra test ose 89.9 % e totalit.
- Në D+3 u shpërndanë 437 letra test ose 8.3 % e totalit.
- Në D+4 u shpërndanë 91 letra test ose 1.8 % e totalit.

Krahasuar me standardin dhe rezultatit të testit të letrës së thjeshtë për vitin 2017 rezultatet paraqiten :

	Standardi	Viti 2017	Viti 2018
• D + 2	60 %	89.8 %	89.9 %

• D + 3	20 %	8.1 %	8.3 %
• D + 4	20 %	2.1 %	1.8%

Nga data 05 – 09 Nentor 2018 u zhvillua testi me objekt letrën rekomande me panelistë ndërmjet fshatrave, për matjen e proceseve të pranimit, grumbullimit, përpunimit, shpërndarjes dhe zbatimit të rregullores bazë të shërbimit postar. Nga përpunimi i materialeve të këtij testi rezultoi:

U përpunuan 5247 copë objekte test letra rekomande. Shpërndarja e tyre sipas ditëve paraqitet si më poshtë:

- Në D+2 u shpërndanë 4723 letra test ose 90.0 % e totalit.
- Në D+3 u shpërndanë 416 letra test ose 7.9 % e totalit.
- Në D+4 u shpërndanë 108 letra test ose 2.1 % e totalit.

Krahasuar me standardin dhe rezultatin e testit të letrës së thjeshtë për vitin 2017 rezultatet paraqiten :

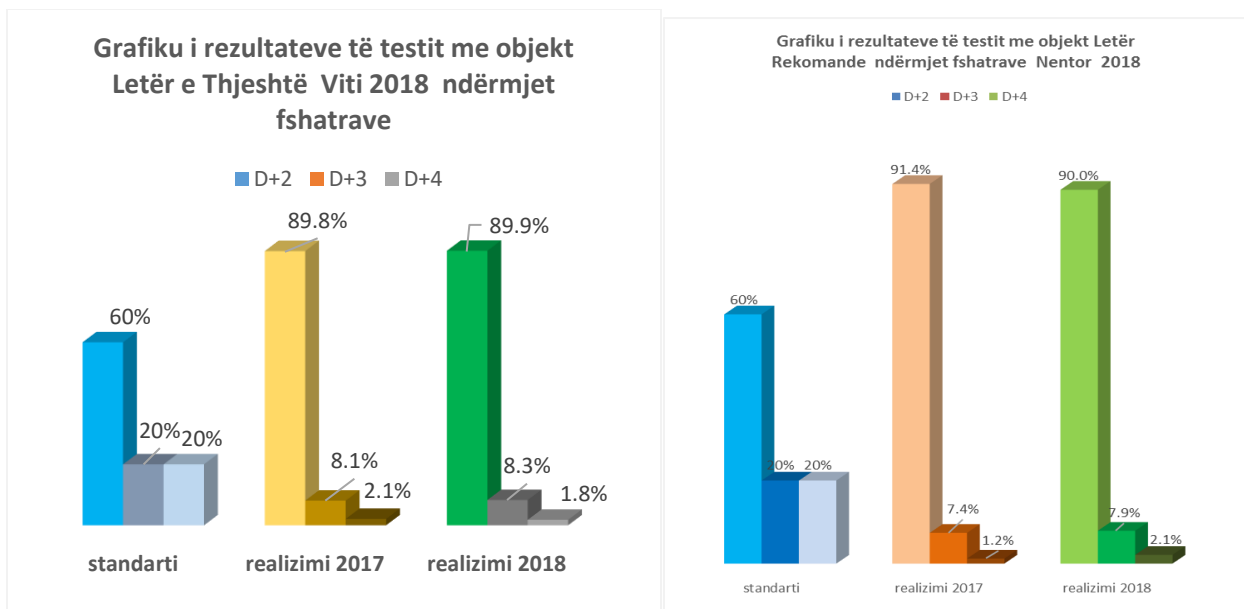
	Standardi	Viti 2017	Viti 2018
• D + 2	60 %	91.4 %	90.0 %
• D + 3	20 %	7.4 %	7.9 %
• D + 4	20 %	1.2 %	2.1 %

Për sa më lart, në testin me objekt letrën rekomande të vitit 2018 ka rënie të treguesit të shpërndarjes së objekteve test në vlerën 1.4 % në krahasim me vitin 2017. Nga analiza e materialeve të testit rezultoi se kanë ndikuar faktorë si: vijimi, përpunimi dhe dorëzimi me vonesë të disa testeve nga zyrat postare fshat, moszbatimi me korrektësi të grafikëve të brendshëm.

Rezultatet e testeve janë brënda standardit të miratuar nga A.K.E.P.

Grafik 27, 28 Rezultatet e testeve për letrën e thjeshtë ndërmjet fshatrave, viti 2018



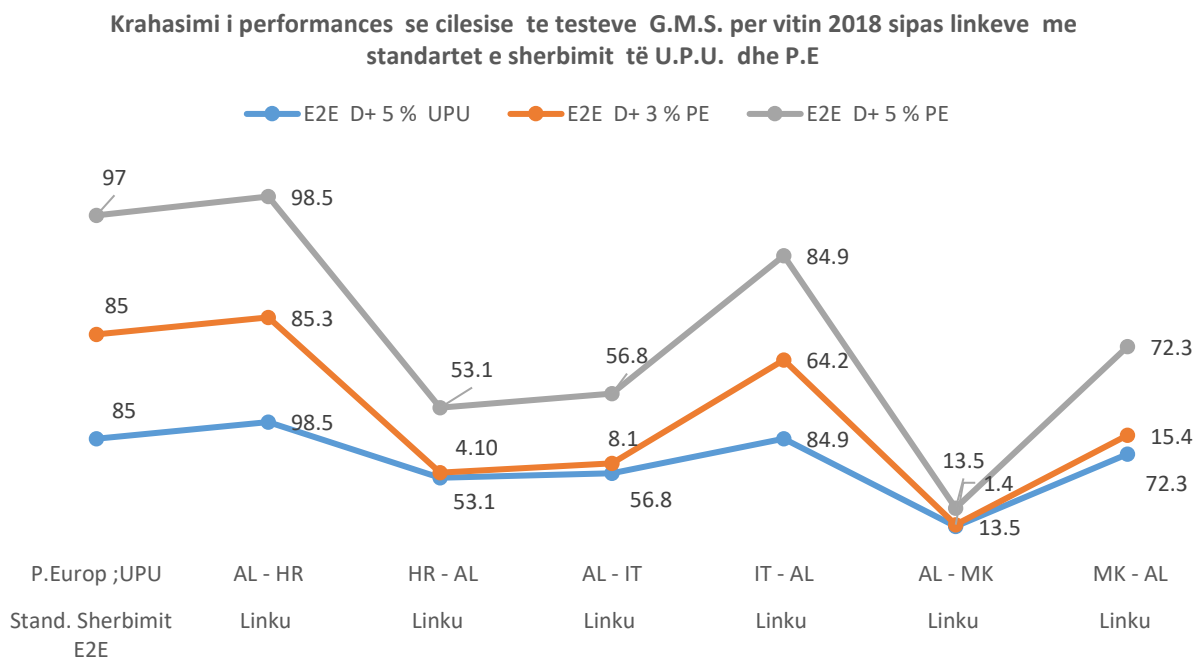


#### □ Pjesmarrja në testet G.M.S. të organizuara nga UPU –ja

Posta Shqiptare gjatë vitit 2018 mori pjesë në projektin **G.M.S. (Global Monitoring System)** të organizuar nga UPU-ja, për matjen e cilësisë së shërbimit universal postar nëpërmjet shkëmbimit të testeve, ndërmjet tre operatorëve pjesëmarrës në këtë projekt, në modulën E2E Internal.

- Shkëmbimi i testeve të vazhduara të këtij moduli u kryen me tre operatorë postarë : Kroaci, Itali, Maqedoni, sipas planeve të përcaktuara nga menaxherët e projektit ndërmjet panelistëve të kater vendeve.
- Panelistët pjesëmarrës në këtë projekt ishin nga filialet Shkodër, Elbasan, Gjirokastrë. Testet u shkëmbyen me transpondera dual të dhënat e të cilëve u hodhën në systemim GMS sipas planit ditor të miratuar. .
- Gjatë vitit 2018, standardet e shërbimit universal postar në segmentet e vendit tonë janë realizuar në D+1.
- Performanca e treguesve të cilësisë të testeve G.M.S. për vitin 2018 ndërmjet Posta Shqiptare SHA dhe operatorëve postarë të lartpërmendur , në krahasim me standartet e U.P.U.-së dhe P.E. paraqiten si më poshtë vijon :

Grafik 29. Krahasimi i performancës së cilësisë së testeve G.M.S. për vitin 2018 me standartet e shërbimit të U.P.U. dhe P.E



Për sa më lart standartet E2E janë realizuar në linkun AL-HR ndërsa nuk janë realizuar me linkun me IT dhe MK për shkak të vonesave në territoret respektive të operatorëve postarë IT dhe MK . Standardi brenda territorit të vendit tonë është realizuar D+1.

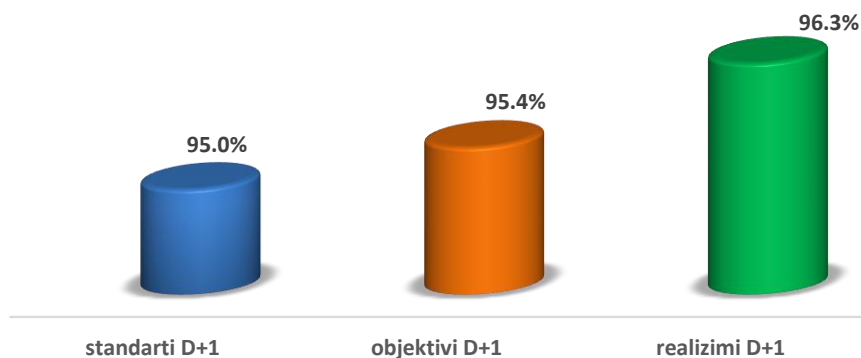
**☐ Realizimi vjetor i treguesve të performancës së cilësisë së shërbimit universal postar për vitin 2018.**

Treguesit e performancës së cilësisë së shërbimit universal postar për vitin 2018, të grupuara sipas standardeve të shërbimit paraqiten si më poshtë vijon :

- ✓ Treguesi i performancës së cilësisë së shërbimit universal postar **brënda qytetit** për vitin **2018** është realizuar **96.3% në D+1** nga 95.0 % që është standardi i miratuar.

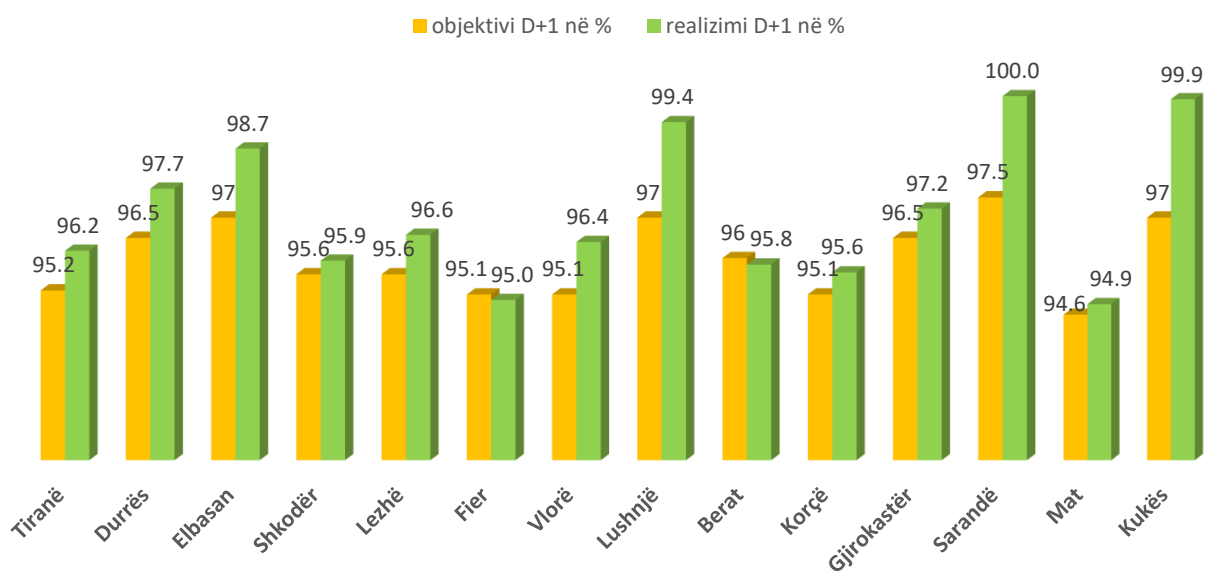
Grafik 30. Realizimi i performancës brenda qyteteve

Grafiku realizimit të performancës brënda Qyteteve Kompania vjetori 2018



Grafik 31. Realizimi i performancës brenda qyteteve sipas filialeve

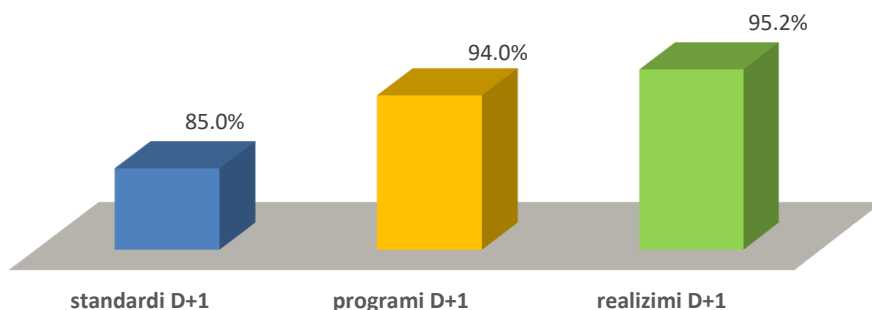
Grafiku realizimit të performancës brënda Qyteteve sipas Filialeve vjetore 2018



- ✓ Treguesi i performancës së cilësisë së shërbimit universal postar **ndërmjet qyteteve** për vitin **2018** është realizuar **95.2% në D+1** nga 85.0 % që është standardi i miratuar.

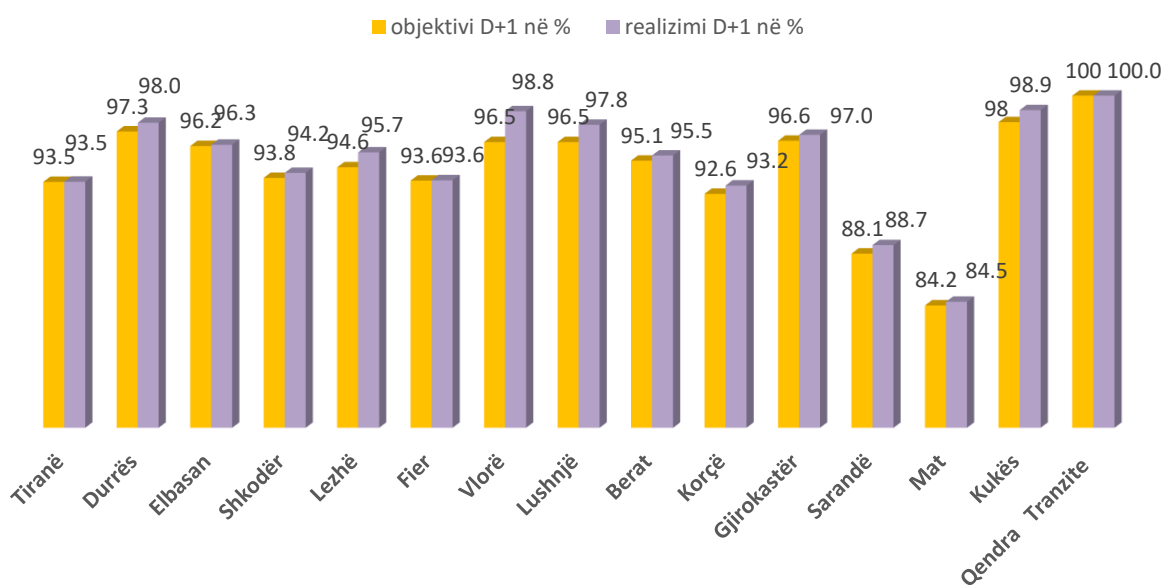
Grafik 32. Realizimi i performancës ndërmjet qyteteve

Grafiku realizimit të performancës ndërmjet qyteteve Kompania vjetori 2018



Grafik 33. Realizimi i performancës ndërmjet qyteteve sipas filialeve

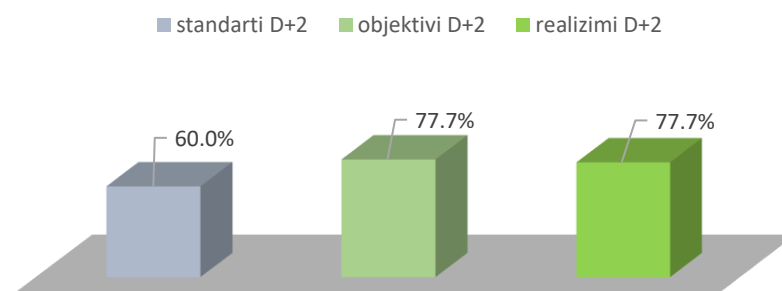
Grafiku realizimit të performancës ndërmjet qyteteve sipas Filialeve vjetori 2018



- ✓ Treguesi i performancës së cilësisë së shërbimit universal postar **ndërmjet fshatrave** për vitin **2018** është realizuar **77.7% në D+2** nga 60.0% që është standardi i miratuar.

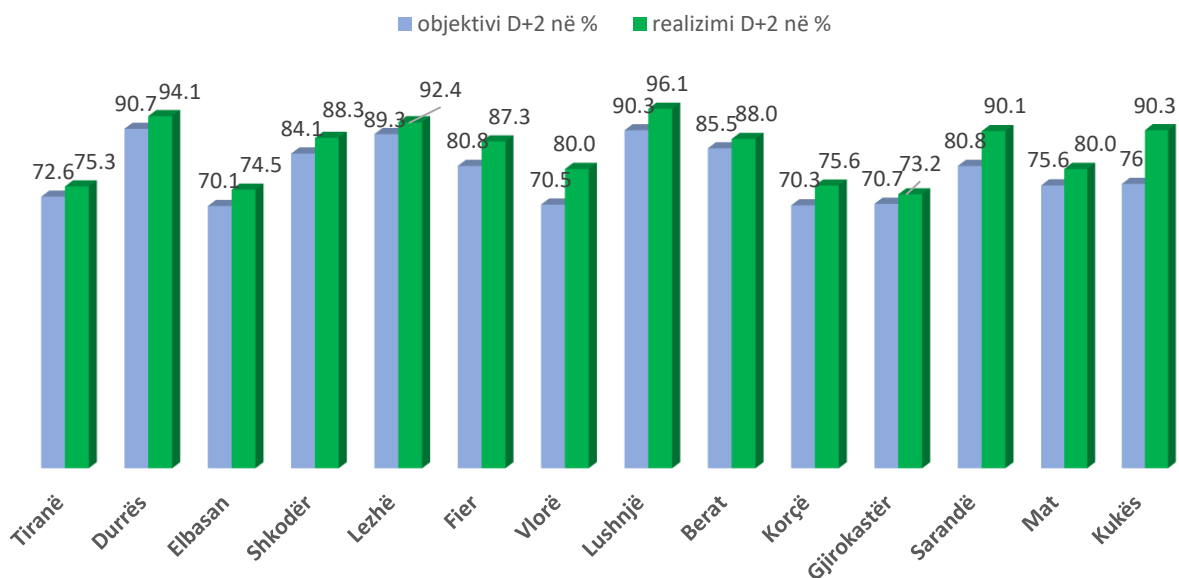
Grafik 34. Realizimi i performancës ndërmjet fshatrave

Grafiku realizimit të performancës ndërmjet fshatrave Kompania vjetori 2018



Graik 35. Realizimi i performancës ndërmjet fshatrave

Grafiku realizimit të performancës ndërmjet fshatrave sipas Filialeve vjetore 2018



#### IV.3. MONITORIMI KRITEREVE TË SHËRBIMIT UNIVERSAL

Bazuar në nenin 60 e vijues të Ligjit Nr. 46/2015, datë 07.05.2015 “Për shërbimet postare në Republikën e Shqipërisë”, (ligji Nr. 46/2015), nenin 45 të ligjit Nr. 10433, datë 16.06.2011 “Për Inspektimin në Republikën e Shqipërisë” si dhe Rregulloren Nr. 45, datë 27.10.2016 “Metodikë Inspektimi i veprimtarisë së ofruesve të Shërbimeve Postare”, AKEP ka kryer çdo vit inspektimet pranë Posta Shqiptare SHA “Për Ofruesin e Shërbimit Universal Postar”.

Gjithashtu, Kuvendi i Republikës së Shqipërisë me Rezolutën nr. 1735/3 prot., datë 03.06.2019, “Për vlerësimin e veprimtarisë së Autoritetit të Komunikimeve Elektronike dhe Postare për vitin 2018”, ka përcaktuar disa Rekomandime sipas të cilave AKEP si autoritet i pavarur dhe mbikëqyrës në tregun e komunikimeve elektronike dhe postare duhet:

- *Të kërkojë me rigorozitet nga Posta Shqiptare SHA dorëzimin e pakove (dërgesave) në adresën e individit, si një kërkesë ligjore, zbatimi i së cilës duhet të përmbushet brenda një kohe sa më të shkurtër, në kuadër të mbrojtjes së konsumatorit.*
- *Të marrë masa, brenda vitit 2019, që qytetarët (konsumatorët) të mos paguajnë tarifa dhe kosto shtesë për marrjen e pakove (dërgesave) nga Posta Shqiptare SHA, praktikë sipas të cilës qytetarët duhet të shkojnë ta tërheqin pakon (dërgesën) në zyrat e postës kundrejt një pagese, në vend që ta marrin në adresë pakon (dërgesën).*
- **Lidhur me rekomandimet e AKEP për shpërndarjen e të gjithë objekteve postare (pako/kolipostë) në adresën e marrësit, në përputhje me nenin 40 të Ligjit 46/2015, brenda vitit 2019;**

Manuali i Konventës së UPU-së në Nenin 17-205 (Procedurat e Shpërndarjes) citon: “*Si rregull i përgjithshëm, pakot u dorëzohen të adresuesve sa më shpejt të jetë e mundur dhe sipas dispozitave në fuqi në vendin e destinacionit. Kur pakot nuk dorëzohen në adresën e marrësit, nëse kjo është e pamundur, marrësi do të njoftohet për ardhjen e tyre pa vonesë*”, ndërsa legjislacioni vendas duke iu referuar citimit të mësipërm, Neni 40, i Ligjit Nr. 46/2015 citon : “*Objektet poastare dorëzohen në njërin nga këto adresa të marrësit:*

- a) *në banesën e tij;*
- b) *në ambientet e punës ose biznesit;*
- c) *në kutinë postare të vendosur në ambientet përkatëse”.*

Pra, në përmbushje të detyrimeve të kryerjes së shërbimit universal postar, “Posta Shqiptare” SHA ka detyrimin e shpërndarjes në adresë të objekteve postare. Për shkak të

- 1) vështirësive të gjetjes së adresave, sepse
  - sistemi nuk është i identifikueshëm saktë dhe mungon infrastruktura; dhe
  - në shumë raste jepet vetëm një element adrese
- 2) pamundësisë tekniko/logjistike

“Posta Shqiptare”sh.a, si dhe disa ofrues të tjerë të shërbimit postar, nuk dorëzonin në adresë objektet e kolipostës. Ky fakt është evidentuar nga AKEP gjatë inspektimeve të kryera për ofruesin e shërbimit universal postar. Në zbatim të detyrave të lëna nga AKEP pas inspektimeve

të viteve 2017 dhe 2018, “Posta Shqiptare” SHA. gjatë muajit Dhjetor 2019, filloi dorëzimin në adresë edhe të pjesës tjetër të paketave të vogla dhe kolipostare.

Në funksion të realizmit të këtij shërbimi, bazuar në deklaratimet e “Posta Shqiptare” SHA u investua me kosto të konsiderueshme nga ofruesi i shërbimi universal për fuqizimin e flotës së transportit me blerjen e 21 furgoncinave dhe 30 motoçikletave, të cilat janë shpërndarë në të gjitha filialet e postave. Drejtoria e Shërbimeve Postare, po monitoron procesin e shpërndarjes dhe alokimit të fuqisë punëtore, nga ku rezulton se aktualisht në nivel kompanie rreth 15% e objekteve shpërndahen në adresë.

- **Lidhur me marrjen e masave mbi rishikimin e Vendimi Nr. 05, datë 30.01.2017 të Këshillit Mbikëqyrës të Postës Shqiptare me qëllim rregullimin e problematikës së konstatuar mbi tarifimin e marrësit për tërheqjen e pakove postare.**

Posta Shqiptare sqaron se në disa raste është përpjekur të heqë tarifën e dorëzimit për kolipostat dhe paketat e vogla, të cilat janë tarifa të miratuara nga organet vendimmarrëse të Postës Shqiptare SHA dhe të pandryshuara prej vitit 1999 (VKM Nr. 454., datë 23.09.1999). Këto tarifa janë aplikuar për të mbuluar pjesërisht kostot e këtij shërbimi në vite. Në kushtet e investimeve që ka bërë se fundmi Posta Shqiptare SHA në flotën e transportit, rritjen e kostove operacionale për këtë shërbim si dhe rritjen e numrit të korrierëve të dedikuar në funksion të dorëzimit në adresë të paketave dhe kolipostave, heqja e aplikimit të kësaj tarife e cila është e programuar edhe në buxhetin e vitit 2020 bëhet akoma më e vështirë edhe për shkak të impaktit që do të sjellë në fitimin e kompanisë mungesa e të ardhurave nga vjelja e kësaj tarife.

Megjithatë, në lidhje me këtë pikë, në Vendimin Përfundimtar të Inspektimit për vitin 2019, AKEP i rekomandon “Posta Shqiptare” SHA marrjen e masave për rishikimin e Vendimit Nr. 05, datë 30.01.2017 të Këshillit Mbikëqyrës të Postës Shqiptare dhe rishikimin e Vendimit nr. 24, datë 17.06.2014, “Mbi miratimin e ndryshimit të tarifave të shërbimeve postare të Shoqërisë Posta Shqiptare SHA” (*shërbimi i lajmërimit për tërheqjen e pakove postare*), me qëllim rregullimin e problematikës së konstatuar mbi tarifimin e marrësit për tërheqjen e pakove postare.

- **Lidhur me plotësimin e kërkesave të nenit 31 të Ligjit 46/2015 “Për shërbimet postare në Republikën e Shqipërisë” dhe Rregullores Nr. 41 date 03.03.2016 “Për ndarjen e llogarive dhe llogaritjen e kostove të shërbimit universal postar”**

Për plotësimin e kësaj kërkesë ligjore “Posta Shqiptare” SHA ka sqaruar se është në proces për t’i dhënë një zgjidhje kësaj çështjeje, dhe AKEP në Vendimin Përfundimtar të Inspektimit për vitin 2019, të sipërcituar i rekomandon “Posta Shqiptare” SHA marrjen e masave për kryerjen e procedurave përkatëse ligjore dhe teknike me qëllim plotësimin e kërkesave të nenit 31 të Ligjit Nr. 46/2015 “Për shërbimet postare në Republikën e Shqipërisë” dhe Rregullores Nr. 41 datë 03.03.2016 “Për ndarjen e llogarive dhe llogaritjen e kostove të shërbimit universal postar”.



# V. Vlerësimi ofruesve të mundshëm të Shërbimit Universal postar

---

AKEP-i kryen procesin e rishikimit të parë për caktimin e ofruesit të shërbimit universal postar, sipas pikës 3, të nenit 13, të këtij ligji, dhe në këtë dokument AKEP analizon nëse në treg ekziston më shumë se një operator që plotëson kushtet ligjore për cilësinë e ofrimit të shërbimit universal postar në të gjithë territorin.

## **Baza ligjore dhe rregullative për analizën e tregut dhe vlerësimin e numrit të ofruesve të mundshëm të shërbimit postar**

Sipas VKM Nr. 239, datë 2.5.2018 PËR MIRATIMIN E RREGULLAVE PËR PËRCAKTIMIN E OFRUESIT TË SHËRBIMIT UNIVERSAL POSTAR përcaktohen rregullat për përcaktimin e ofruesit të shërbimit universal postar me konkurrim publik si dhe përcaktimin e zonës minimale për ofrimin e shërbimit universal postar.

Përcaktimi i ofruesit/esve të shërbimit universal postar bëhet me vendim të Autoritetit të Komunikimeve Elektronike dhe Postare (AKEP), bazuar në parimet e:

- a) objektivitetit;
- b) transparencës;
- c) mosdiskriminimit;
- ç) proporcionalitetit.

Në përcaktimin e ofruesit të shërbimit universal postar, AKEP-i garanton vazhdimësinë e ofrimit të shërbimit universal postar si dhe siguron trajtimin e barabartë të përdoruesve në të gjithë territorin e Republikës së Shqipërisë.

Ofruesi i shërbimit universal postar duhet të përmbushë kërkesat ligjore për cilësinë e ofrimit të shërbimit postar, të përcaktuara në nenin 12, të ligjit nr. 46/2015, “Për shërbimet postare në Republikën e Shqipërisë”.

Për sigurimin e shërbimit universal postar, AKEP-i ka të drejtë të caktojë:

- a. një ose më shumë ofrues të shërbimit universal postar, për të garantuar ofrimin e shërbimit universal postar në territorin e Republikës së Shqipërisë;
- b. ofrues të ndryshëm të shërbimit universal postar për sigurimin e elementeve të veçanta të një shërbimi universal postar, nëse është e përshtatshme me kushtet dhe rrethanat e zhvillimit të

tregut postar në vend, dhe kur, nga analiza e tregut që kryen AKEP-i, rezulton që këto shërbime nuk ofrohen;

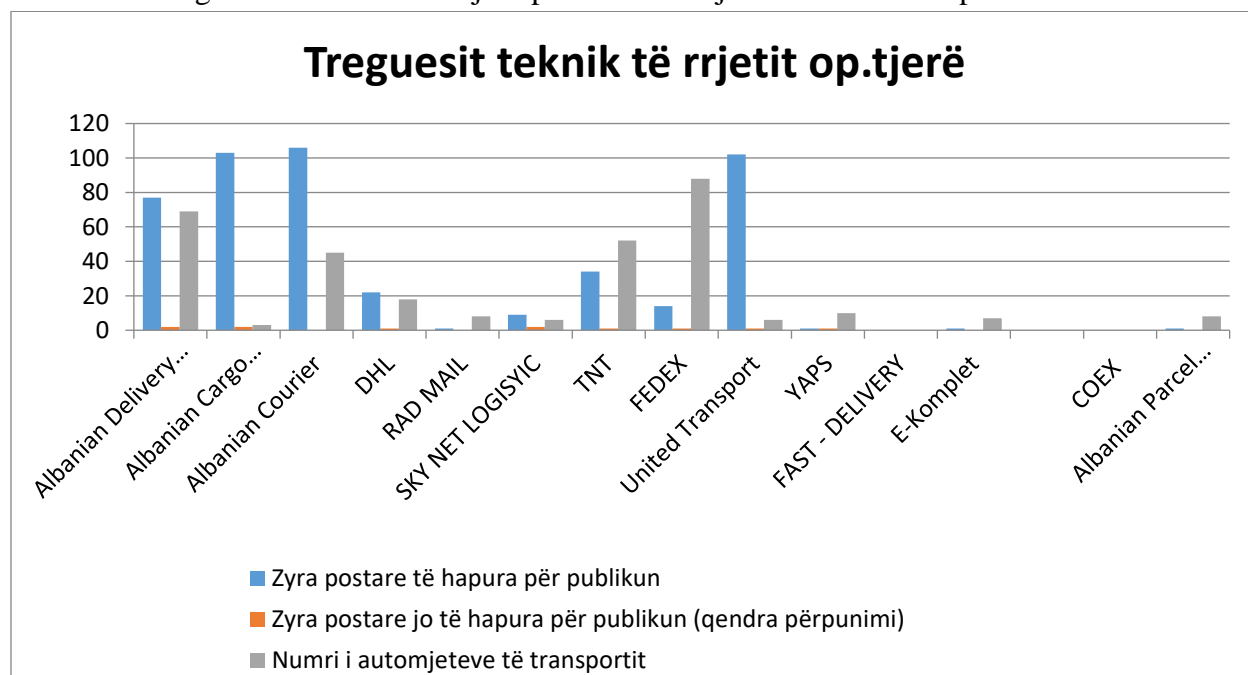
- c. ofrues të ndryshëm të shërbimit universal postar për mbulimin e zonave të ndryshme të territorit të Republikës së Shqipërisë, nëse është e përshtatshme me kushtet specifike të tregut postar në vend, dhe kur, nga analiza e tregut që kryen AKEP-i, rezulton që këto shërbime nuk ofrohen në zonën përkatëse.

## V.1 KRITERET PËR PËRCAKTIMIN E OFRUESIT TË SHËRBIMIT UNIVERSAL POSTAR

Në përcaktimin e ofruesit/esve të shërbimit universal postar, AKEP-i në veçanti merr në konsideratë:

- a. rrethanat dhe zhvillimin e tregut të shërbimeve postare në Republikën e Shqipërisë dhe nevojën e zbatimit të shërbimit universal postar;
- b. aftësitë teknike, përfshirë sistemin e informacionit për ndjekjen e objekteve postare, aftësitë financiare dhe besueshmërinë e ofruesit për sigurimin e shërbimit universal postar në një zonë të caktuar ose në të gjithë territorin e Republikës së Shqipërisë, brenda një periudhe kohore të përcaktuar;

Grafik 36. Treguesit teknik dhe të rrjetit për ofruesit e tjerë të shërbimeve postare



- c. pikat e aksesit të rrjetit postar të ofruesit të shërbimit universal postar;

Ministri i Infrastrukturës dhe Energjisë, në zbatim të pikës 7 te nenit 6 dhe pikës 3 te nenit 12 të Ligjit Nr. 46 datë 7.05.2015 "Për shërbimet postare në Republikën e Shqipërisë", si dhe,

bazuar në analizën e situatës aktuale për prezencën e pikave të aksesit për ofrimin e shërbimit universal postar, me urdhërin Nr. 469, datë 27, 12, 2019, ka vendosur “Për përcaktimin e dendësisë së pikave të aksesit për ofrimin e shërbimit universal postar”.

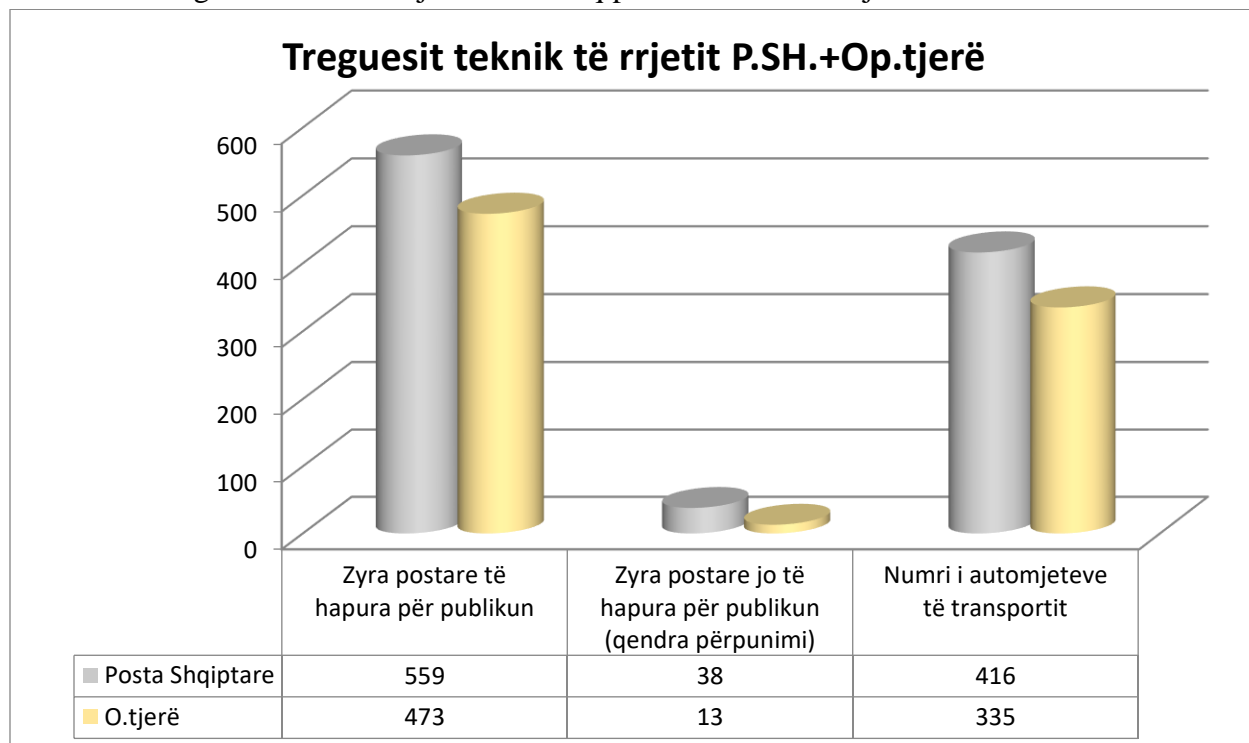
Me anë të urdhërit është bërë përcaktimin e dendësisë së pikave të aksesit të rrjetit postar për ofrimin e shërbimit universal postar, duke marrë në konsideratë nevojat e përdoruesve për prezencë sa më të gjerë të pikave të aksesit në të gjithë territorin e Republikës së Shqipërisë,

Numri i pikave të aksesit në nivel kombëtar duhet të jetë i tillë, që të sigurojë se:

- a) **Një zyrë postare t'i ofroje shërbimin universal postar një numri mesatar të popullsisë prej 5,500 banorë;**

Nga të dhënat statistikore të dhjetor 2019 rezultojnë se përveç Postës Shqiptare asnjë subjekt tjetër i shërbimeve postare nuk i plotëson kriteret për të patur një zyrë postare për 5.500 banorë. Bazuar në të dhënat e Censurit të Popullsisë dhe Banesave 2011<sup>5</sup>, rezultojnë se popullsia e Shqipërisë ishte 2,831,741 banorë dhe për çdo subjekt postar që kërkon të ofrojë shërbimin universal duhet të ketë të paktën 514 zyra postare.

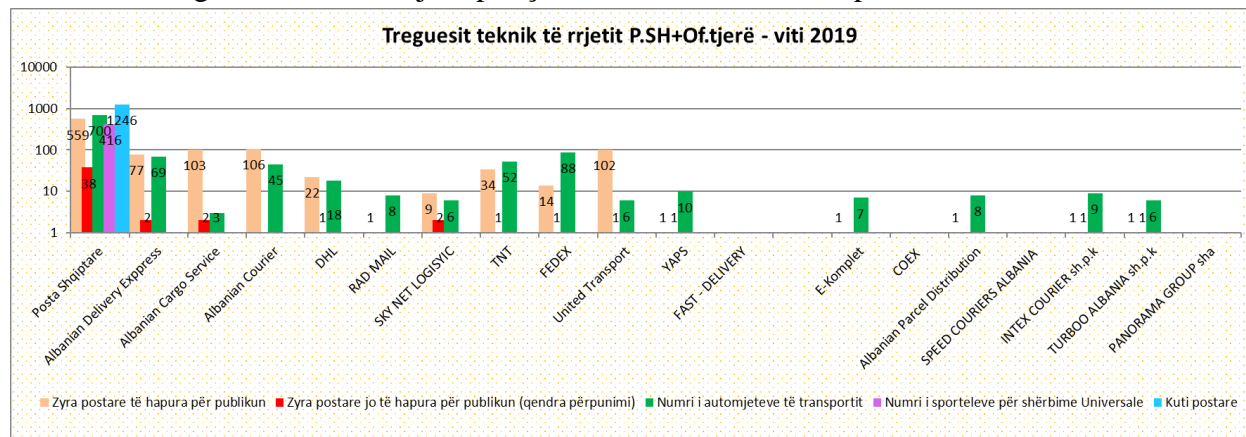
Grafik 37. Treguesit teknik të rrjetit Posta Shqiptare vs. Ofruesit e tjerë



<sup>5</sup> [http://www.instat.gov.al/media/3057/instat\\_paraprake.pdf](http://www.instat.gov.al/media/3057/instat_paraprake.pdf)

Sipas tabelës së të dhënave sttaistikore për tremujorin e katërt 2019 mbi treguesit teknikë të rrjetit të Postës Shqiptare dhe ofruesve të tjerë rezulton se ky kriter plotësohet vetëm nga ana e Postës Shqiptare e cila aktualisht ka 559 zyra të shpërndara në të gjithë territorin gjeografik të Republikës së Shqipërisë.

Grafik 38. Treguesit teknik të rrjetit për çdo ofrues të shërbimeve postare



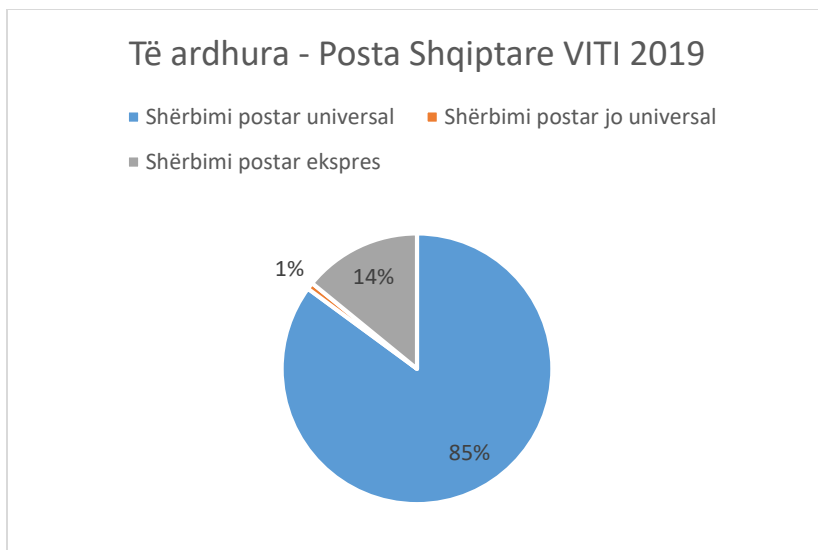
b) Të ketë një zyrë postare mesatarisht në një sipërfaqe prej 53 km

Zyrat postare (të SHU) janë pika aksesi që ofrojnë pranimin e të gjitha llojeve të objekteve postare, pjesë e objektit të Shërbimit Universal. Në çdo zyrë postare duhet të ketë të paktën 1 (një) kuti postare që shërben për pranimin e objekteve të thjeshta postare sipas përcaktirneve në rregulloret e UPU-së.

Në zonat urbane, distanca e zyrës postare më të afërt nga adresa e përdoruesit duhet të jetë mesatarisht 5 km. Në zonat rurale, distanca e zyrës postare më të afërt nga adresa e përdoruesit, duhet të jetë mesatarisht 8 km për të paktën 95% të popullsisë. Përcaktimi zonë urbane dhe zonë rurale mbështetet në klasifikimin e përdorur në Census 2011.

AKEP ka publikuar hartën e mbulimit me shërbim nga ofruesi ekzistues i shërbimit universal postar POSTA SHQIPTARE me 559 zyra postare për të mbuluar me shërbim gjithë zonat gjeografike.

Grafik 39. Të ardhurat nga Posta Shqiptare, viti 2019

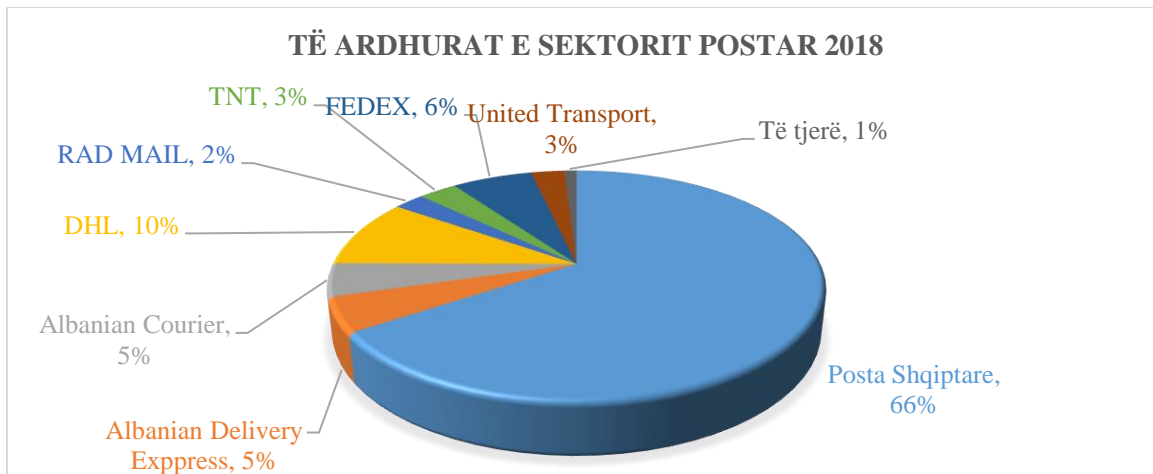


- d. kostot përkatëse neto për ofrimin e shërbimit universal postar si dhe, për sa është e zbatueshme, vlerën korresponduese të kompensimit që mund të kërkohet nga operatori për ofrimin e shërbimit universal postar.

**AKEP konkludon se** kostot përkatëse neto për ofrimin e shërbimit universal postar nuk janë llogaritur dhe paraqitur në AKEP nga Posta Shqiptare SHA sipas kërkesave të nenit 31 të Ligjit Nr. 46/2015 “Për shërbimet Postare në Republikën e Shqipërisë” dhe Rregullores Nr. 41 datë 03.03.2016 “Për ndarjen e llogarive dhe llogaritjen e kostove të shërbimit universal postar”. Për pasojë edhe nëse do të pretendohet kompensimi nga Posta Shqiptare, nuk mund të kërkohet vlerë korresponduese kompensimi në mungesë të kostove përkatëse neto të ofrimit të shërbimit universal.

**Sipas nenit 9 pika 5 të VKM, subjekti për ofrimin e shërbimit universal postar duhet të ketë jo më pak se 10% të të ardhurave të tregut postar**

Grafik 40. Të ardhurat nga sektori postar, viti 2018



*Burimi: Të dhëna të dërguara nga operatorët. Përpunimi AKEP*

Të dhënat më të fundit financiare që disponon AKEP për momentin tregojnë se Posta Shqiptare zotëron 66 % të tregut e ndjekur nga DHL me 10 %, FEDEX me 6%, më pas vjen me rreth 5% Albanian Delivery Express, Fedex dhe Albanian Curier. Operatorët e tjerë kanë pjesë tregu më të vogla se 3%.

## VI. Përfundime

---

Këshillit Drejtues i AKEP me vendimin Nr.2581, datë 22.06. 2015 ka pajisur ofruesin “Posta Shqiptare sh.a”, me Autorizim Individual për ofrimin e shërbimit universal postar, me afat 5 vjet nga hyrja në fuqi e vendimit. Sipas përcaktimeve të VKD 2581/2015 të AKEP, afati i përfundimit të autorizimit individual të Posta Shqiptare për shërbimin universal postar përfundon më 7 Korrik 2020.

Nga analiza rezulton se Posta Shqiptare Sh.A i ka përmbushur detyrimet për ofrimin e shërbimit universal të cilat në mënyrë periodike i ka raportuar pranë AKEP. AKEP ka monitoruar çdo vit nëpërmjet inspektimeve realizimin e detyrimeve për ofruesin e shërbimit universal.

Nga analiza rezulton se burimi kryesor i të ardhurave të Postës Shqiptare sa i përket shërbimit postar (pa përshirë të ardhurat nga shërbimet financiare) është shërbimi universal postar me mbi 79% pjesë tregu, i ndjekur nga shërbimi ekspres dhe shërbimi jo universal postar.

Përcaktimi i ofruesit të shërbimit universal postar me procedurën e konkurrimit publik do të bëhet vetëm nëse në përfundim të analizës së zhvillimit të tregut të kryer nga AKEP-i konstatohet që ka, të paktën, dy ofrues të shërbimeve postare, të cilët mund të sigurojnë ofrimin e shërbimit universal postar, sipas kushteve të përcaktuara në ligjin nr. 46/2015, “Për shërbimet postare në Republikën e Shqipërisë”.

Nëse nga analiza përfundimtare rezulton se në treg ka vetëm një operator që plotëson kushtet ligjore për ofrimin e shërbimit universal postar në të gjithë territorin, me qëllim garantimin e vazhdimësisë së ofrimit të këtij shërbimi, AKEP-i me vendim miraton zgjatjen e afatit të autorizimit individual të operatorit ekzistues për sigurimin e shërbimit universal postar dhe lëshon autorizimin e ri individual, sipas parashikimeve në ligjin nr. 46/2015, “Për shërbimet postare në Republikën e Shqipërisë”.

# Aneks 1- Pyetjet e Këshillimit Publik

---

Më poshtë është një përmbledhje e pyetjeve për të cilat AKEP është i interesuar të marrë komente nga palët e interesuara brenda afatit 30 ditor të këshillimit publik. Ne përgjigjet e dhëna për pyetjet, palët janë të lutura të përfshijnë edhe argumentim për përgjigjet/komentet. Palët mund të japin komente edhe për pjesë të tjera të dokumentit të analizës dhe përfundimeve të AKEP, apo dhe sugjerime shtesë për një rregullim sa më të mirë të shërbimit universal postar dhe tregut postar në tërësi.

1. A janë pasqyruar drejt zhvillimet dhe trendet e tregut postar dhe shërbimit universal postar në Shqipëri?
2. Cili është opinioni juaj në lidhje me performancën e Posta Shqiptare sh.a në ofrimin e shërbimit universal postar në lidhje me:
  - a. Mbulimin me shërbim të të gjithë territorit të Republikës së Shqipërisë;
  - b. Nivelin e tarifave dhe përballueshmërinë, orientimin në kosto të tyre;
  - c. Cilësinë e ofrimit të shërbimit universal postar?
3. Cili është opinioni juaj në lidhje me problematikat e evidentuara nga AKEP për shërbimin universal postar dhe shërbimin postar në tërësi dhe sugjerimet tuaja për adresimin e tyre?
4. Sa operatorë postar plotësojnë kriteret teknike-logjistike-ekonomike për të ofruar shërbimin universal postar në të gjithë territorin e RSH sipas përcaktimeve të Ligjit 46/2015 dhe akteve nën-ligjore të tij?
5. Cilat mendoni se janë aspektet kryesore ku duhet të fokusohet puna e AKEP me qëllim rritjen e përdorimit dhe përfitimeve të konsumatorëve dhe bizneseve për shërbimet postare në Shqipëri?