



AUTORITETI KOMUNIKIMEVE ELEKTRONIKE DHE POSTARE

DREJTORIA E SHËRBIMEVE POSTARE DHE INTEGRIMIT

Sektori i Shërbimeve Postare

TREGUESIT STATISTIKORË DHE FINANCIARË TË

SHËRBIMEVE POSTARE



Viti 2016

Përmbajtje

| | |
|---|----|
| I. HYRJE | 3 |
| II. PANORAMË E PËRGJITHSHME | 3 |
| III. PËRMBAJTJA E TË DHËNAVE | 4 |
| IV. TRAJTIMI DHE PARAQITJA E TË DHËNAVE..... | 4 |
| 1. Të dhëna përmbledhëse të shërbimeve postare | 4 |
| 2. Treguesit dhe evidenca e realizimit të Shërbimit Universal Postar – Posta Shqiptare..... | 6 |
| 3. Treguesit e shërbimit jouniversal postar pa shërbimin ekspres..... | 8 |
| 4. Treguesit e shërbimit Ekspres | 12 |
| 6. Treguesit teknik të rrjetit postar | 17 |
| 7. Rezultatet Financiarë..... | 19 |
| 8. Cilësia dhe standartet e shërbimit postar..... | 22 |
| 9. Të punësuarit..... | 24 |
| 10. Ankesat/reklamacionet | 26 |

TREGUESIT STATISTIKORË TË SHËRBIMEVE POSTARE

I. HYRJE

AKEP, me qëllim informimin e palëve të interesuara me treguesit kryesore të tregut postar dhe evidentimin dhe përdorimin e të dhënave statistikore dhe financiare mbi shërbimet postare, për të nxjerrë përfundimet e nevojshme për analizën dhe tendencat e zhvillimit në tregun postar si dhe përcaktimin e treguesve matës të sektorit postar, ka përgatitur në zbatim të Rregullores Nr.40, datë 17.12.2015, “Për të dhënat statistikore dhe financiare periodike mbi shërbimet e ofruara nga ofruesit e shërbimeve postare”, sipas raportimeve të bëra nga Ofruesi i Shërbimit Universal Postar “Posta Shqiptare” sh.a. dhe Ofruesit e Shërbimeve Postare, raportin në të cilin evidentohen treguesit kryesor të tregut postar për vitin 2016, i cili publikohet në faqen e Internetit të AKEP- www.akep.al, në seksionin “Statistika”.

Për shkak të ruajtjes së konfidencialitetit të të dhënave, jo të gjithë treguesit e raportuar nga Ofruesi i Shërbimit Universal Postar dhe Ofruesit e Shërbimeve Postare publikohen nga AKEP. Raporti ka natyrë periodike dhe përditësohet vazhdimisht me të dhënat statistikore të shërbimeve postare.

II. PANORAMË E PËRGJITHSHME

Në këtë raport statistikor janë paraqitur të dhënat periodike statistikore të shërbimeve postare për vitin 2016 të dërguara nga Ofruesi i Shërbimit Universal Postar i pajisur me “Autorizim Individual për ofrimin e shërbimit universal postar” dhe Ofruesit e Shërbimeve Postare të pajisur nga AKEP me “Autorizim të Përgjithshëm”, në zbatim të kërkesave të Rregullores nr. 40, datë 17.12.2015 “Për të dhënat statistikore dhe financiare periodike mbi shërbimet e ofruara nga ofruesit e shërbimeve postare”.

Subjektet e regjistruar në regjistrin e AKEP për ofrimin e shërbimeve postare deri në datën 31.12.2016 janë:

- **Ofruesi i Shërbimit Universal Postar – Posta Shqiptare sh.a.**
- **Ofruesit e shërbimeve postare (10 subjekte):**
 1. Albanian Cargo Service sh.p.k (A.C.S)
 2. Albanian Courier sh.p.k (A.C)
 3. Albanian Delivery Express sh.p.k (ADEx)
 4. DHL International (Albania) sh.p.k
 5. RAD MAIL sh.p.k
 6. Sky Net Logistic sh.p.k
 7. TNT Express Albania sh.p.k
 8. Ulysses Enterprises sh.p.k (Fedex)
 9. United Transport sh.p.k (Uni Trans)
 10. Youth Albania Professional Services (YAPS)

AKEP, për subjektet e sipërcituar:

- Në mbështetje të nenit 64 pika 3 e ligjit 46/2015, me Vendimin Nr.2581 të Këshillit Drejtues, datë 22.06. 2015 ka pajisur Posta Shqiptare sh.a., me Autorizim Individual për ofrimin e shërbimit universal postar, me afat 5 vjeçar.
- Në zbatim të Ligjit Nr.46/2015 “Për Shërbimet Postare në Republikën e Shqipërisë”, si dhe të Rregullores nr. 38, datë 19/11/2015, “Për Autorizimin e Përgjithshëm për Ofrimin e Shërbimeve Postare, subjektet e sipërcituar janë pajisur nga AKEP me Çertifikatë të Konfirmimit të Njoftimit për ofrimin e shërbimeve postare që nuk bëjnë pjesë në shërbimin universal postar sipas Regjimit të Autorizimit të Përgjithshëm.

III. PËRMBAJTJA E TË DHËNAVE

Të dhënat statistikore postare të dërguara përmbajnë kryesisht:

- a. Treguesit dhe evidenca të realizimit të shërbimeve postare;
- b. Treguesit e shërbimit universal postar;
- c. Treguesit e shërbimeve ekspres/jo universale;
- d. Të ardhurat financiare nga shërbimet postare;
- e. Treguesit teknik dhe të rrjetit;
- f. Cilësia / Standardet e realizimit të shërbimeve postare;
- g. Të punësuarit;
- h. Ankesat e përdoruesve (Reklamacionet).

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

IV. TRAJTIMI DHE PARAQITJA E TË DHËNAVE

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

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

1. Të dhëna përmbledhëse të shërbimeve postare

Gjatë vitit 2016 rezultojnë në total 24,225,622 objekte postare të pranuar nga Posta Shqiptare dhe Ofruesit e Shërbimeve Postare:

Tabela 1.1- Të dhëna mbi kategoritë kryesore të objekteve postare (2015-2016)

| Nr | Shërbime postare të ofruara | Objekte postare 2015 | Objekte postare 2016 | Ndryshimi 2016/2015 |
|-------------------------------------|--|----------------------|----------------------|---------------------|
| Posta Shqiptare | | | | |
| 1 | Shërbimi Universal Postar | | | |
| 1.1 | Postë Brenda vendit | 16,819,386 | 18,416,556 | |
| 1.2 | Postë ndërkombëtare | 1,702,982 | 1,221,931 | |
| 1.3 | Totali (1.1 +1.2) | 18,522,368 | 19,638,487 | 6% |
| 2 | Shërbim ekspres | | | |
| 2.1 | Postë brenda vendit | 686,680 | 679,095 | |
| 2.2 | Postë ndërkombëtare | 31,888 | 23,221 | |
| 2.3 | Totali (2.1 + 2.2) | 718,568 | 702,316 | -2% |
| 3 | Shërbim jo universal | | | |
| 3.1 | Poste Brenda vendit | n/a | 2,479,064 | |
| 3.2 | Poste nderkombetare | n/a | 6,534 | |
| 3.3 | Totali (3.1+3.2) | n/a | 2,485,598 | |
| 3.4 | Totali (1.3+2.3+3.3) | 19,240,936 | 22,826,401 | 19% |
| Ofrues të shërbimeve postare | | | | |
| 4 | Shërbim ekspres | n/a | | |
| 4.1 | Postë brenda vendit | n/a | 1,216,225 | |
| 4.2 | Postë ndërkombëtare | n/a | 182,996 | |
| 4.3 | Totali (4.1+4.2) | n/a | 1,399,221 | |
| 5 | Shërbim jo universal | n/a | | |
| 5.1 | Poste Brenda vendit | n/a | 167,275 | |
| 5.2 | Poste nderkombetare | n/a | 11,408 | |
| 5.3 | Totali (5.1+5.2) | n/a | 178,683 | |
| 6 | Shërbim ekspres/jo universal | | | |
| 6.1 | Postë brenda vendit | 1,924,140 | n/a | |
| 6.2 | Postë ndërkombëtare | 195,171 | n/a | |
| 6.3 | Totali (6.1+6.2) | 2,119,311 | n/a | |
| 6.4 | Totali (4.3+5.3+6.3) | 2,119,311 | 1,577,904 | |
| 7 | Gjithsej(1.3+2.3+3.3+4.3+5.3+6.3) | 21,360,247 | 24,225,622 | 13% |

Nga të dhënat e Tabeles 1.1 rezultojnë disa tregues të rëndësishëm të tregut postar:

Sipas të dhënave të dërguara nga Posta Shqiptare dhe Ofruesit e Shërbimeve Postare për vitin 2016, disa nga treguesit kryesorë të shërbimeve postare, për ofrimin e shërbimeve postare në raport me popullsinë dhe sipërfaqen e Republikës së Shqipërisë rezultojnë të jenë:

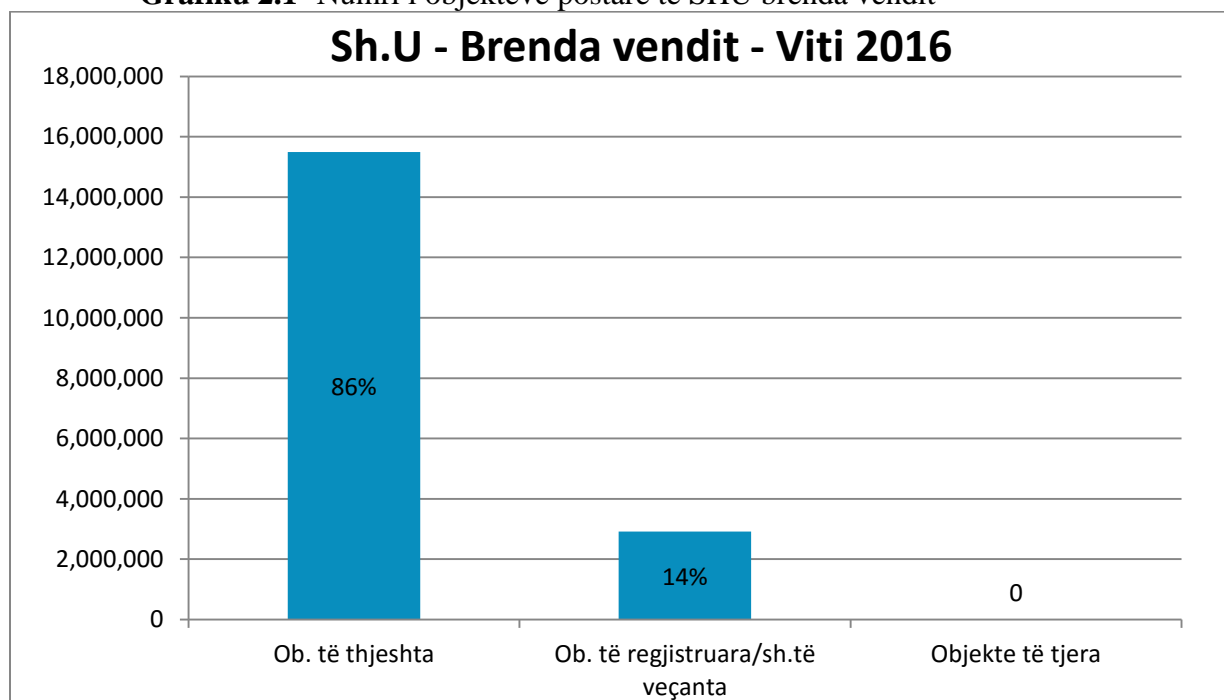
1. Objekte postare gjithsej **24, 225,622** në raport me popullsinë (banorë rezident) 2.886.026 janë : **8.39objekte / banorë**.
2. Numri i zyrave postare të hapura për publikun 892 në raport me popullsinë 2.886.026 janë: **3,235 banorë / zyrë**.
3. Numri i zyrave postare të hapura për publikun 892 në raport me sipërfaqen 28,748 Km² janë: **32.23 Km² / zyrë**.

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

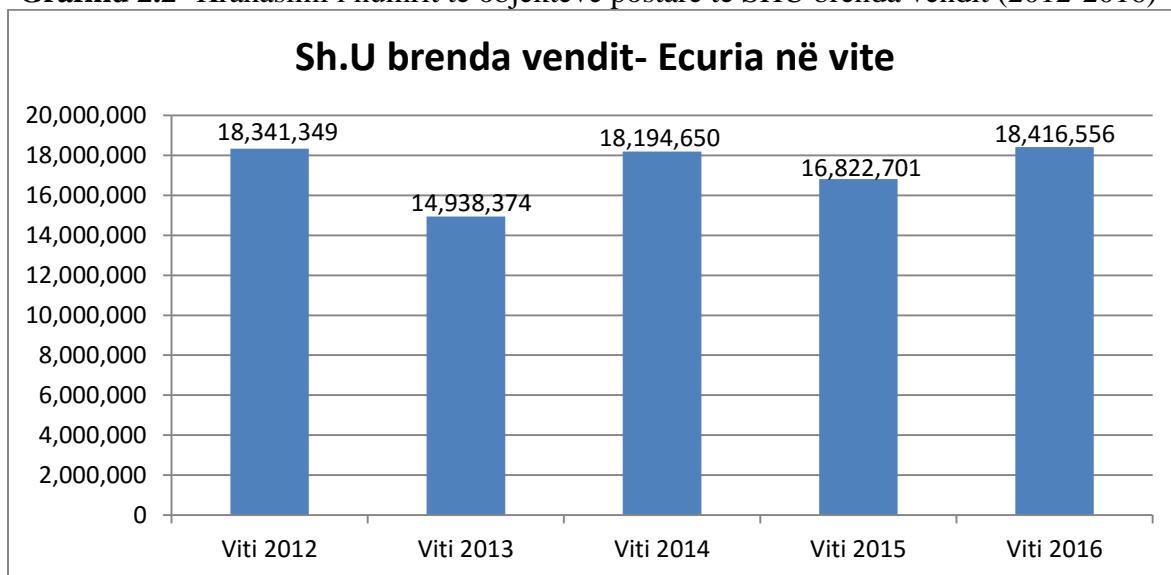
Posta Shqiptare ruan deri në vitin 2020 të drejtën si ofrues i vetëm i shërbimit universal postar. Volumin kryesor në shërbimin universal postar brenda vendit e zënë objektet e thjeshta me 15, 497,230 copë ose 86%, të ndjekura nga objektet e regjistruara me 2, 919,326 copë ose 14%.

Në grafikët 2.1 dhe 2.2 të paraqitur me poshtë, jepen të dhënat lidhur me numrin e objekteve të shërbimit universal postar brenda vendit të pranuar nga Ofruesi i Shërbimit Universal gjatë vitit 2016, si dhe të dhënat krahasimore të këtyre shërbimeve në raport me vitet paraardhëse.

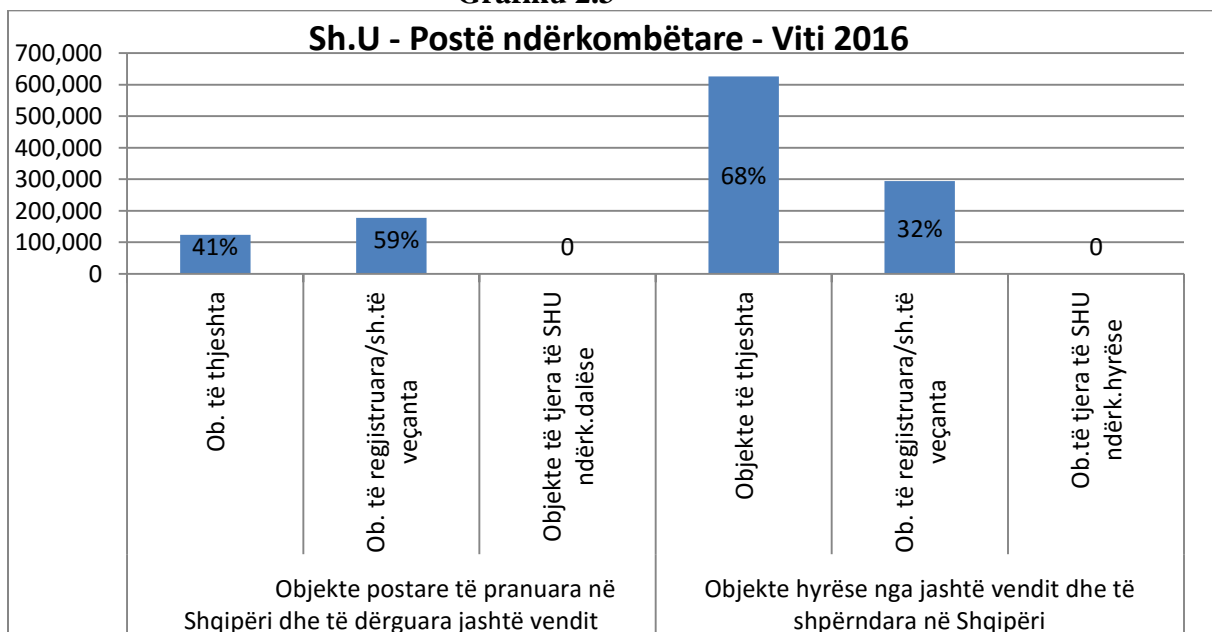
Grafiku 2.1- Numri i objekteve postare të SHU brenda vendit



Nga të dhënat e grafikut 2.2 vihet re se në vitin 2016 ka një rritje prej 9% të numrit të objekteve postare brenda vendit.

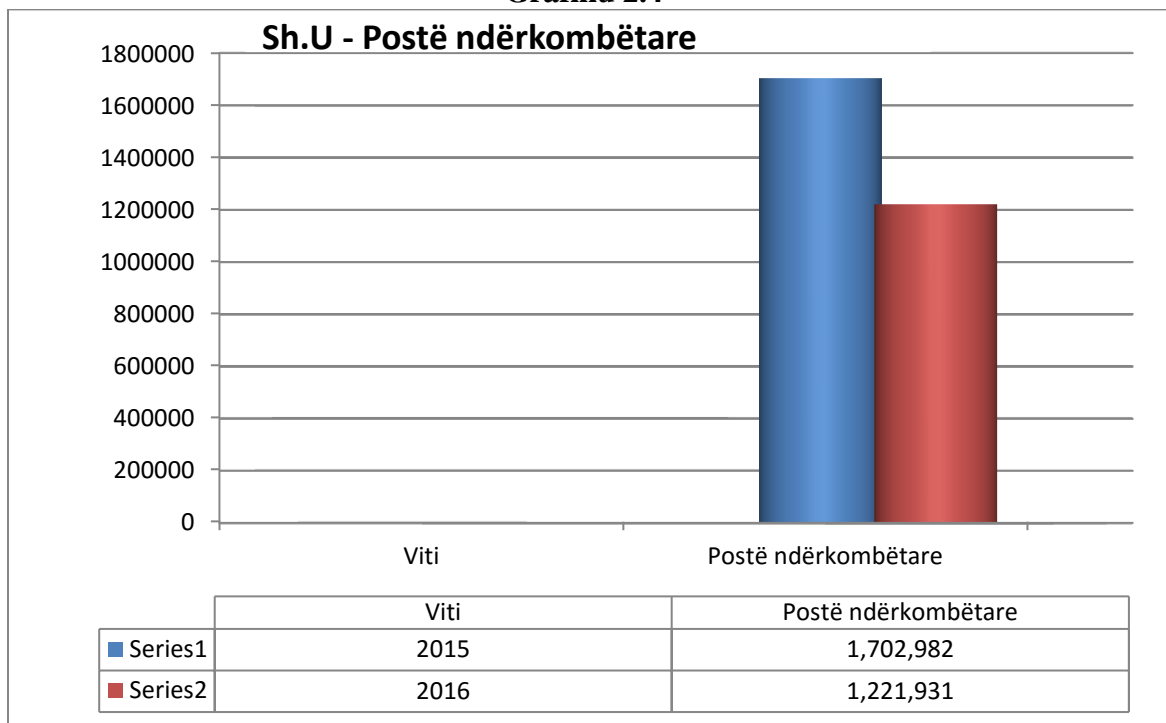
Grafiku 2.2- Krahasimi i numrit të objekteve postare të SHU brenda vendit (2012-2016)

Nga të dhënat e grafikut 2.3 vihet re se volumin kryesor në shërbimin universal postar ndërkombëtar për objektet postare të pranuar në Shqipëri dhe të dërguara jashtë vendit e zënë objektet e regjistruara me 177,158 copë ose 59% të ndjekura nga objektet e thjeshta me 124,001 copë ose 41%, ndërsa për objektet hyrëse nga jashtë vendit dhe të shpërndara në Shqipëri vendin kryesor e zënë objektet e thjeshta me 626,306 copë ose 68% të ndjekura nga objektet e regjistruara me 294,466 copë ose 32%.

Grafiku 2.3

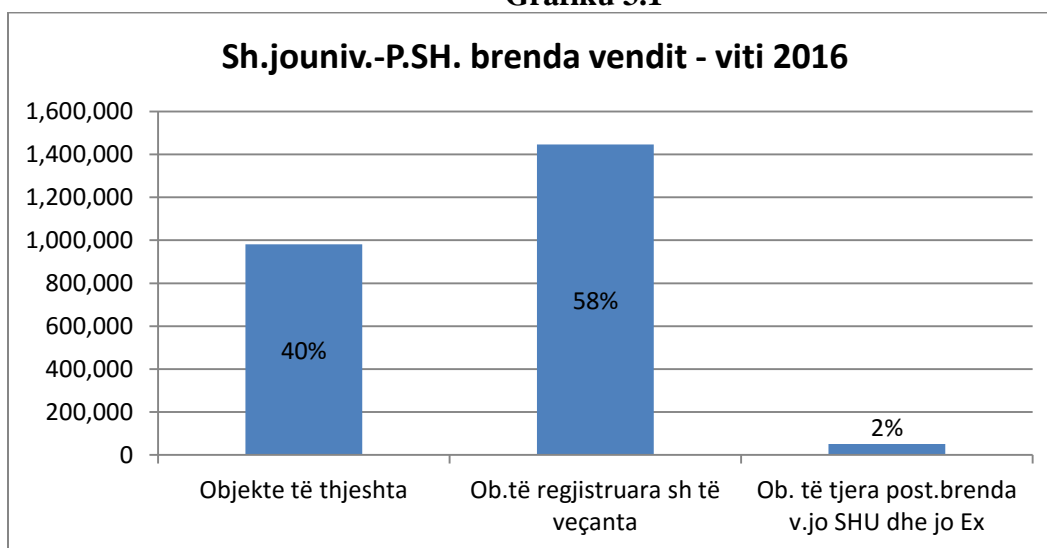
Nga të dhënat e grafikut 2.4 vihet re se gjatë vitit 2016 Posta Shqiptare ka realizuar gjithsej 1,221,931 objekte postare të pranuar në Shqipëri dhe të dërguara jashtë vendit dhe Objekte hyrëse nga jashtë vendit dhe të shpërndara në Shqipëri.

Grafiku 2.4



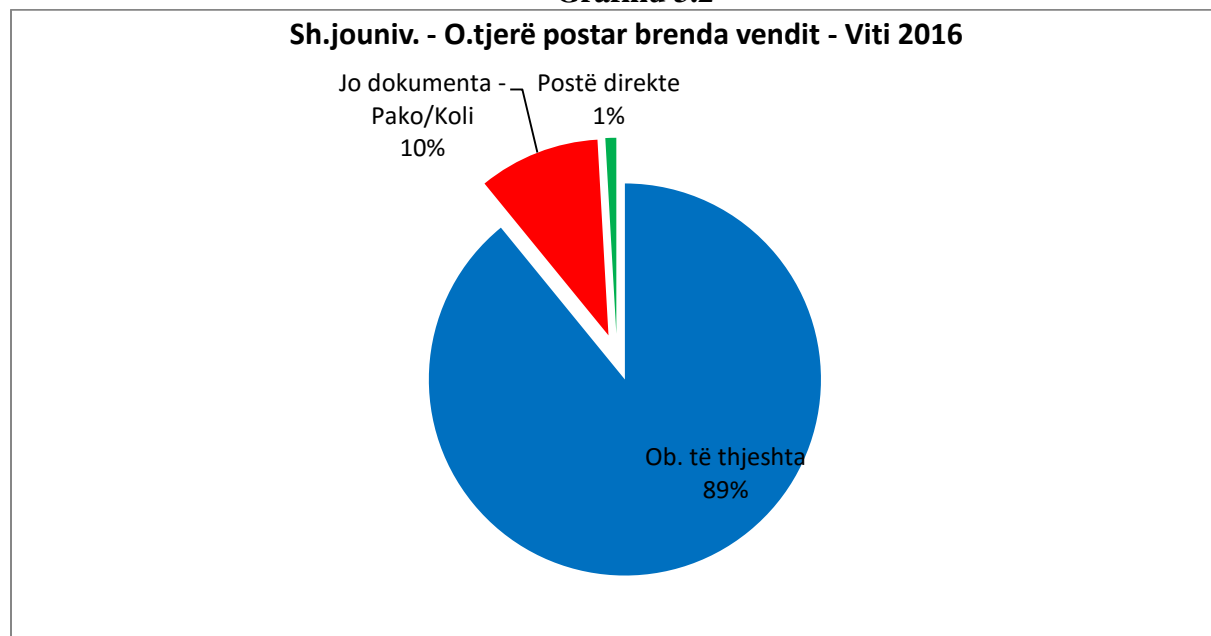
3. Treguesit e shërbimit jouniversal postar pa shërbimin ekspres.

Grafiku 3.1



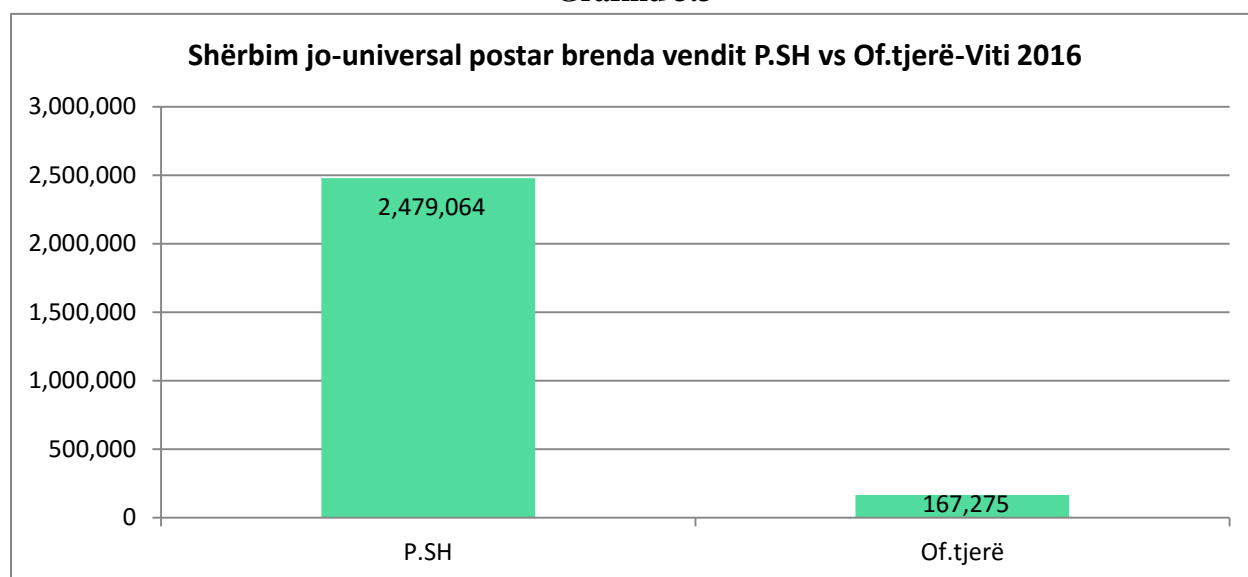
Nga të dhënat e grafikut 3.1 vihet re se volumin kryesor në shërbimin jouniversal postar pa përfshirë shërbimin ekspres, brenda vendit për Postën Shqiptare e zënë objektet e regjistruara me 1, 446,528 copë ose 58% të ndjekura nga objektet e thjeshta me 981,558 copë ose 40% dhe Objekte te tjera postare brenda vendit, jo SHU dhe jo Expres me 50,978 copë ose 2%.

Grafiku 3.2



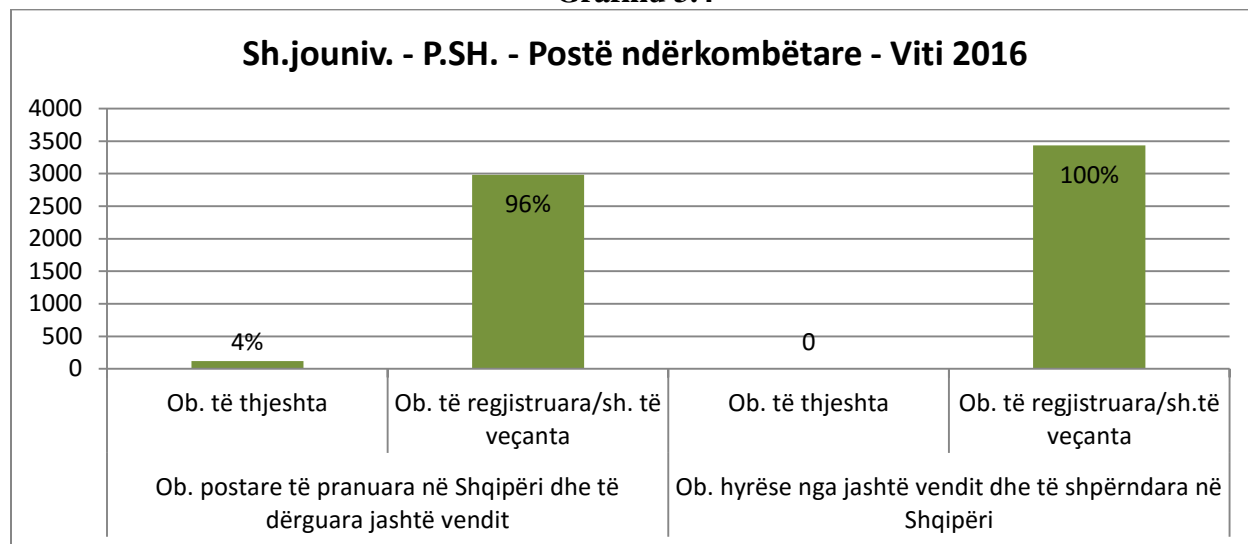
Nga të dhënat e grafikut 3.2 vihet re se volumin kryesor në shërbimin jouniversal postar pa ekspres brenda vendit për Ofruesit e tjerë postar, e zënë objektet e thjeshta me 149,045 copë ose 89 % të ndjekura nga Jo dokumenta Pako/Koli me 16,730 copë ose 10 % dhe Posta direkte me 1,500 copë ose 1%.

Grafiku 3.3



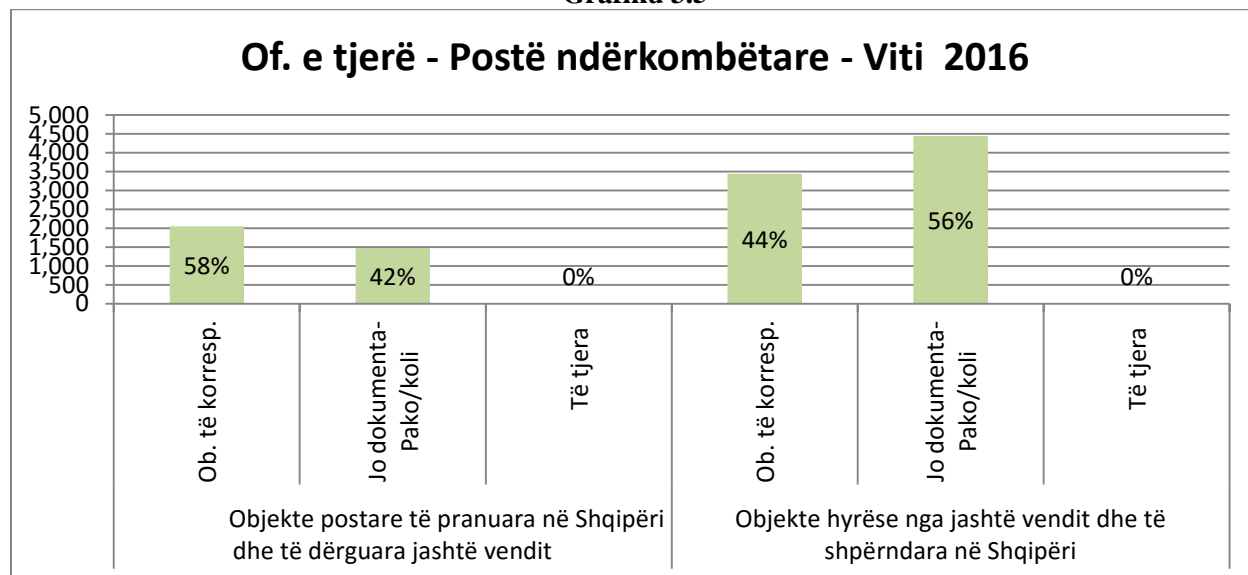
Nga grafiku 3.3 vihet re se Posta shqiptare mbulon 94 % të shërbimit jouniversal postar pa ekspres brenda vendit me 2,479,064 objekte, ndërsa ofruesit e tjerë të shërbimeve postare mbulojnë 6% me 167,275 objekte.

Grafiku 3.4



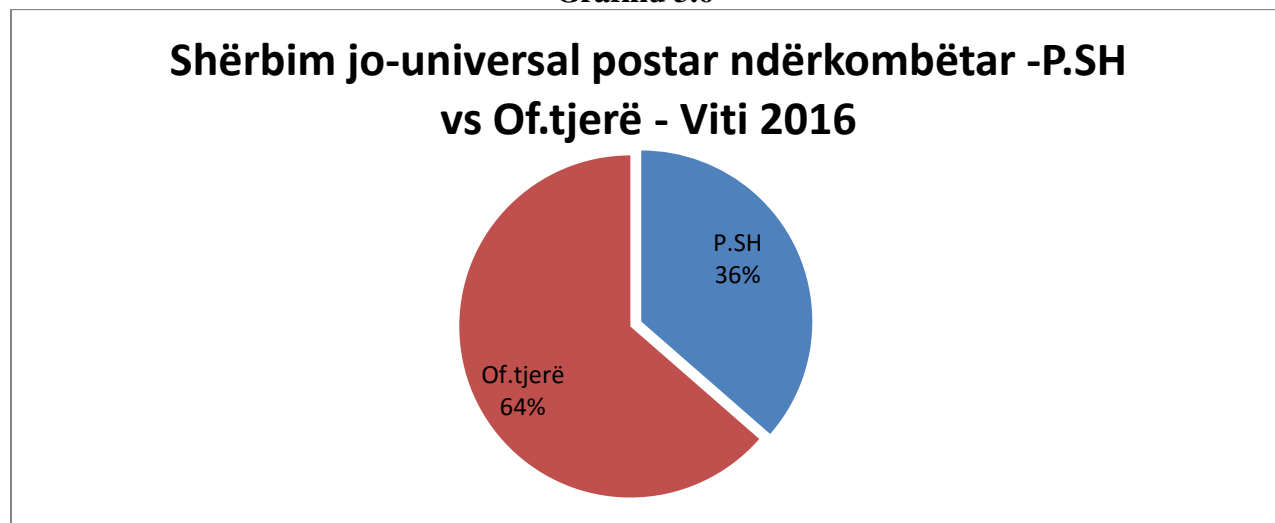
Nga të dhënat e grafikut 3.4 vihet re se volumin kryesor në shërbimin jouniversal postar ndërkombëtar pa ekspres për Postën Shqiptare për Objektet postare të pranuar në Shqipëri dhe të dërguara jashtë vendit e zënë Objektet e regjistruara me 2,981 copë ose 96% të ndjekura nga Objektet e thjeshta me 121 copë ose 4 %, ndërsa për Objekte hyrëse nga jashtë vendit dhe të shpërndara në Shqipëri ka vetëm Objekte të regjistruara/shërbime të veçanta me 3,432 copë pra 100%.

Grafiku 3.5



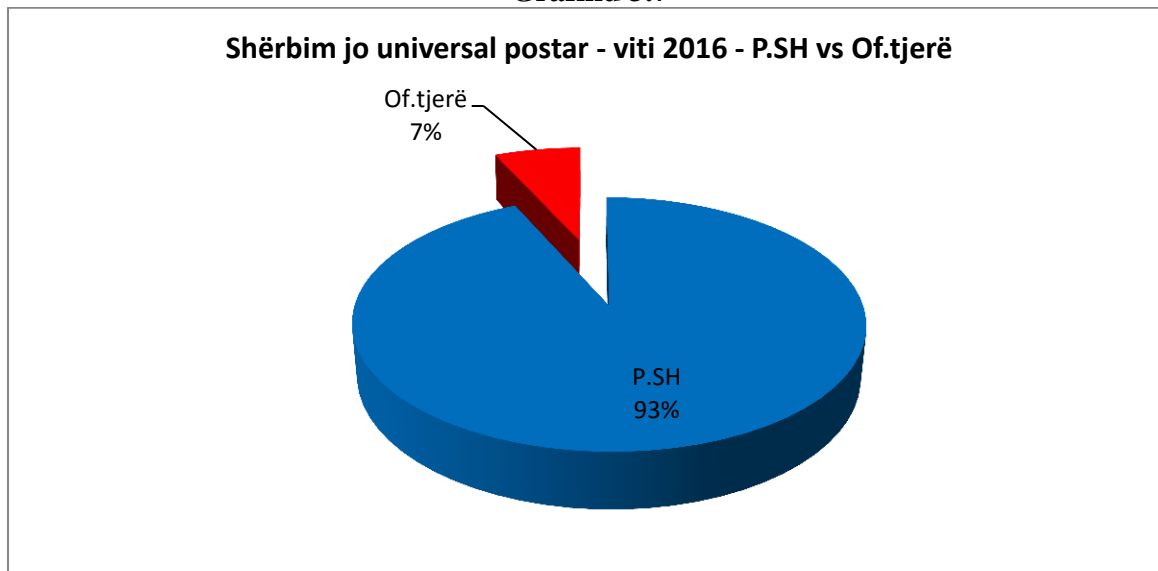
Nga të dhënat e grafikut 3.5 vihet re se volumin kryesor në shërbimin jouniversal postar ndërkombëtar pa ekspres për Operatorët e tjerë postar për Objektet postare të pranuar në Shqipëri dhe të dërguara jashtë vendit e zënë Objektet e korrespondencës me 2,049 copë ose 58% të ndjekura nga Jo dokumenta Pako/Koli me 1473 copë ose 4% , ndërsa për Objekte hyrëse nga jashtë vendit dhe të shpërndara në Shqipëri vendin kryesor e zënë Jo Dokumenta Pako/Koli me 4,442 copë ose 56% të ndjekura nga Objektet e korrespondencës me 3,444 copë ose 44%.

Grafiku 3.6



Nga grafiku 3.6 vihet re se Posta shqiptare mbulon 36% të shërbimit jouniversal postar ndërkombëtar pa ekspres me 6,534 objekte, ndërsa ofruesit e tjerë të shërbimeve postare mbulojnë 64% me 11,408 objekte.

Grafiku 3.7

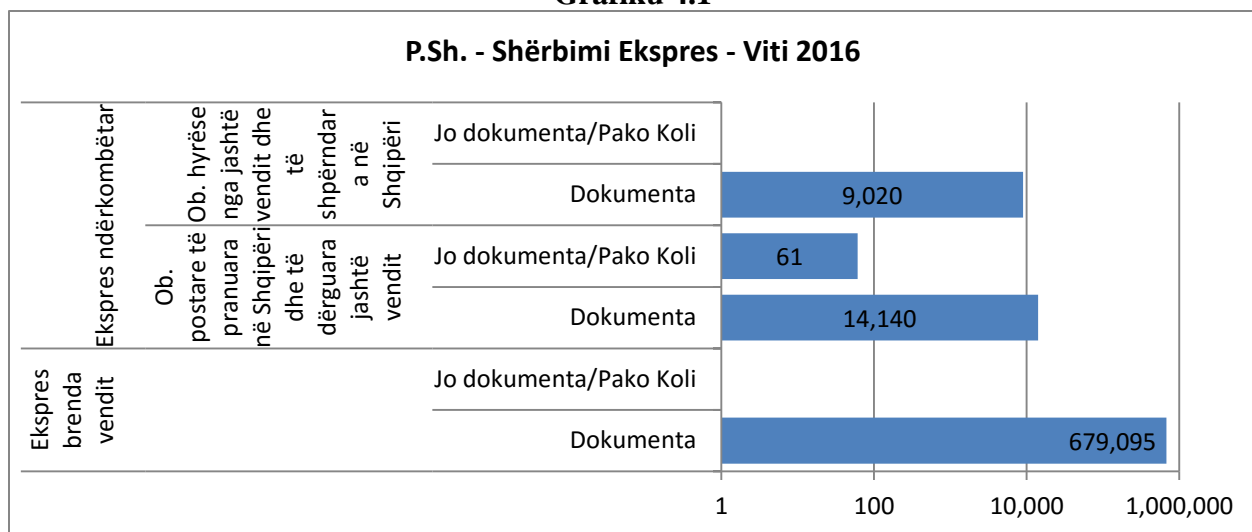


Nga grafiku 3.7 vihet re se Posta shqiptare mbulon 93 % të shërbimit jouniversal postar (kombëtar dhe ndërkombëtar) pa ekspres me 2,485,598 objekte, ndërsa ofruesit e tjerë të shërbimeve postare mbulojnë 7% me 178,683 objekte.

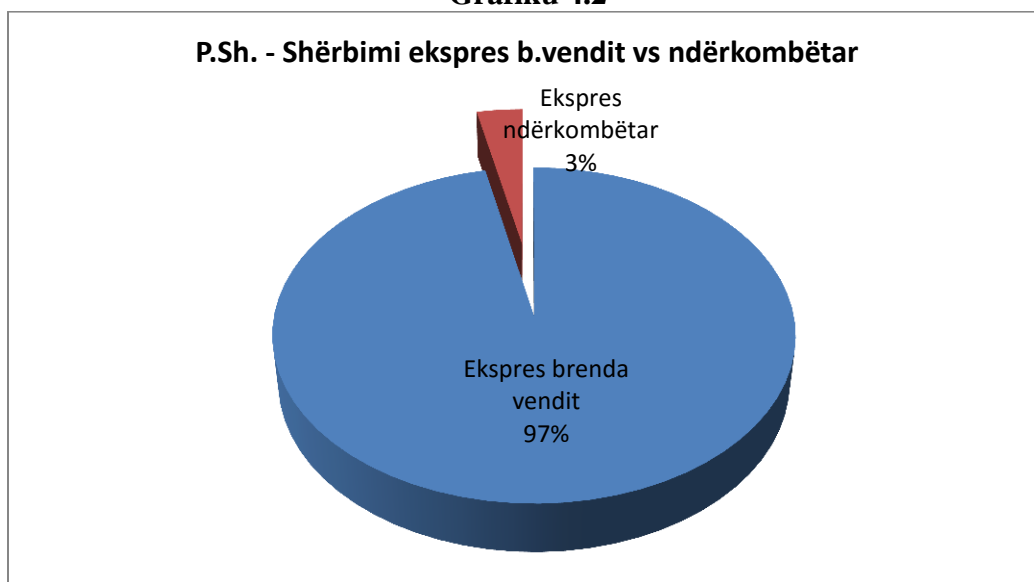
4. Treguesit e shërbimit Ekspres

Nga të dhënat e grafikut 4.1 vihet re se 100% e shërbimit ekspres brenda vendit realizohet nga ‘Dokumenta’ ndërsa në shërbimin ekspres ndërkombëtar 61% e shërbimit realizohet nga Objekte postare të pranuar në Shqipëri dhe të dërguara jashtë vendit dhe 39% nga Objekte hyrëse nga jashtë vendit dhe të shpërndara në Shqipëri.

Grafiku 4.1

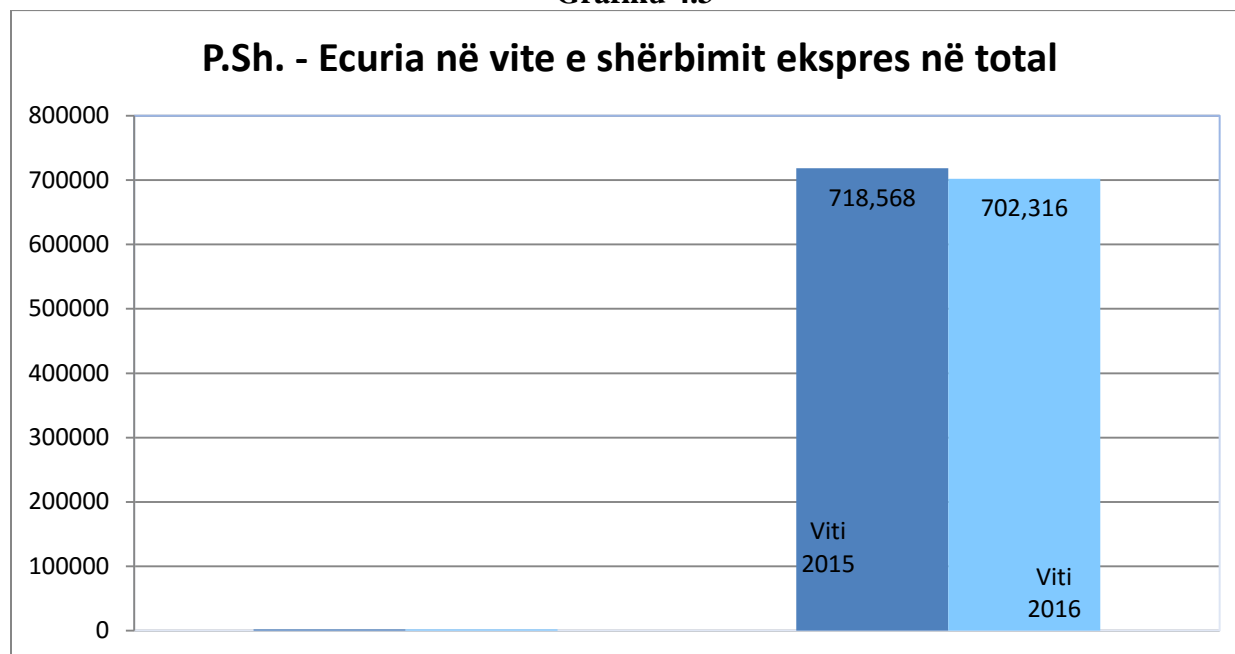


Grafiku 4.2



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

Grafiku 4.3



Nga të dhënat e grafikut 4.3 vihet re se për Postën Shqiptare gjatë vitit 2016 ka një rënie prej 2% të shërbimit ekspres në total (brenda vendit dhe ndërkombëtar).

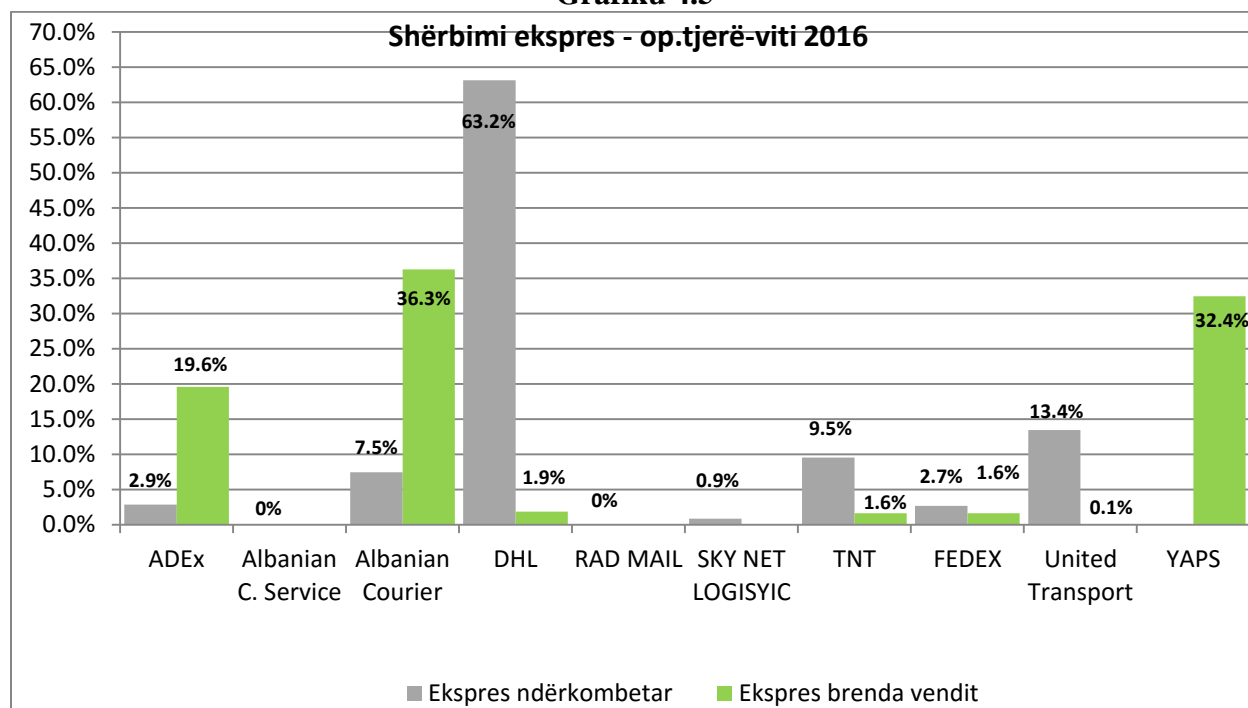
Në vijim jepen në formë tabelare dhe grafike të dhënat statistikore për Ofruesit e tjerë të Shërbimeve Postare për shërbimet ekspres, me qëllim vlerësimin dhe krahasimin e tyre.

Tabela 4.4- Postë Ekspres Of. e tjerë

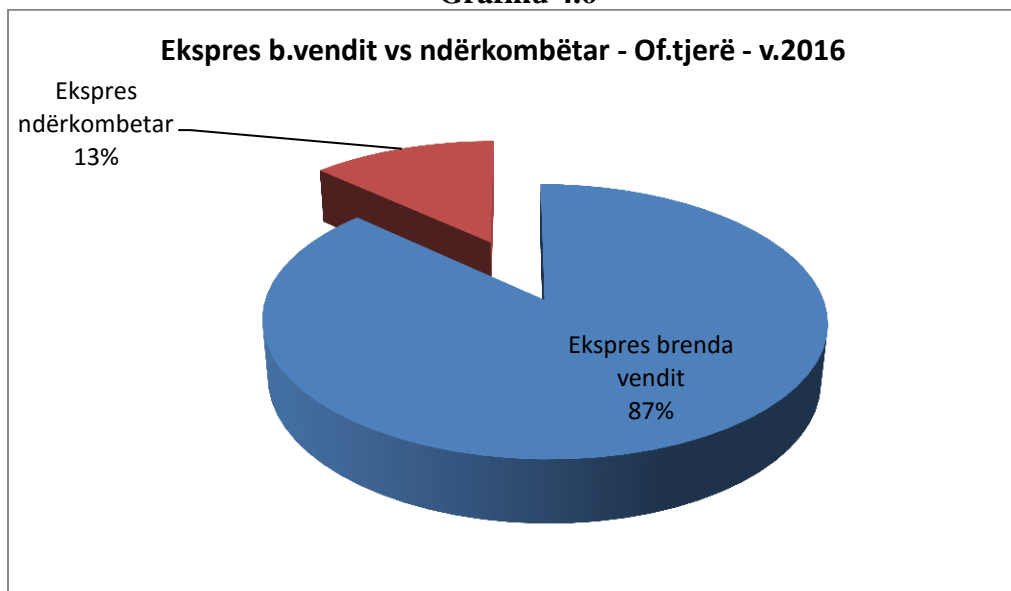
| | Totali | ADEx | Albanian Courier Service | Albanian Courier | DHL | RAD MAIL | SKY NET LOGISYIC | TNT | FEDEX | United Transport | YAPS |
|------------------------------|------------------|---------|--------------------------|------------------|---------|----------|------------------|--------|--------|------------------|---------|
| Ekspres brenda vendit | 1,216,225 | 238,425 | 16 | 441,370 | 22,513 | 0 | 0 | 98,700 | 19,928 | 784 | 394,489 |
| Ekspres ndërkombëtar | 182,996 | 5,251 | 34 | 13,634 | 115,566 | 0 | 1,584 | 17,462 | 4,869 | 24,596 | 0 |

Referuar tabelës 4.4 rezulton se për ofruesit e shërbimeve postare ekspres brenda vëndit, për objektet e pranuar, treguesit më të mirë i kanë Albanian Courier me 441,370 objekte dhe YAPS me 394,489 objekte. Për sa i përket objekteve ekspres ndërkombëtare treguesit më të mirë i ka DHL me 115,566 objekte, United Transport me 24,596 objekte e ndjekur nga TNT me 17.462 objekte.

Grafiku 4.5

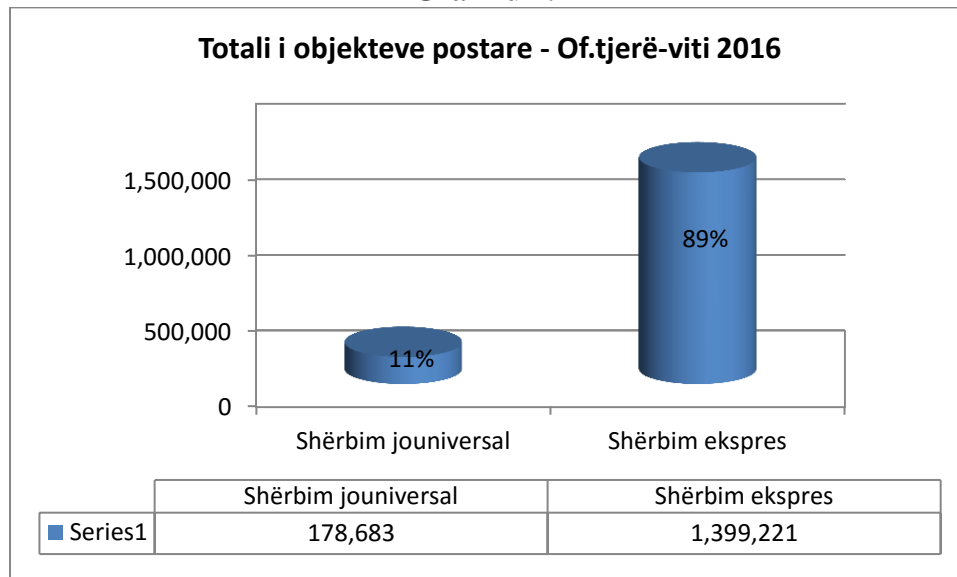


Grafiku 4.6



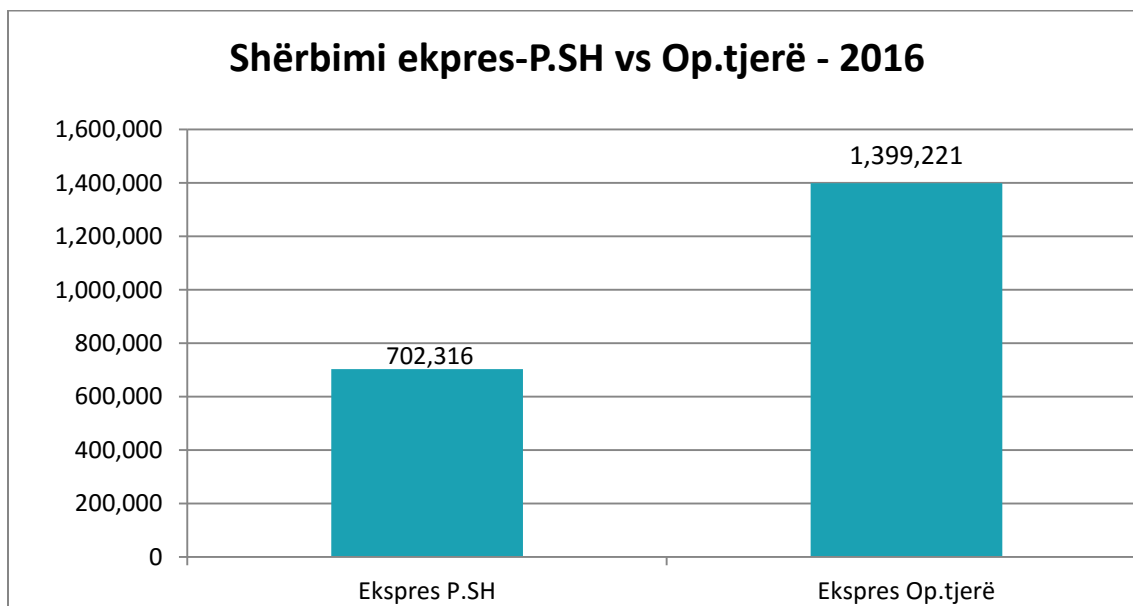
Në grafikët 4.5 dhe 4.6 është paraqitur mbulimi i tregut postar nga ofruesit e tjerë të shërbimeve postare të ndara në ekspres brenda vendit dhe ekspres ndërkombëtar. Shërbimi ekspres në total mbulohet 87% nga shërbimi ekspres brenda vendit dhe 13% nga shërbimi ekspres ndërkombëtar.

Grafiku 4.7

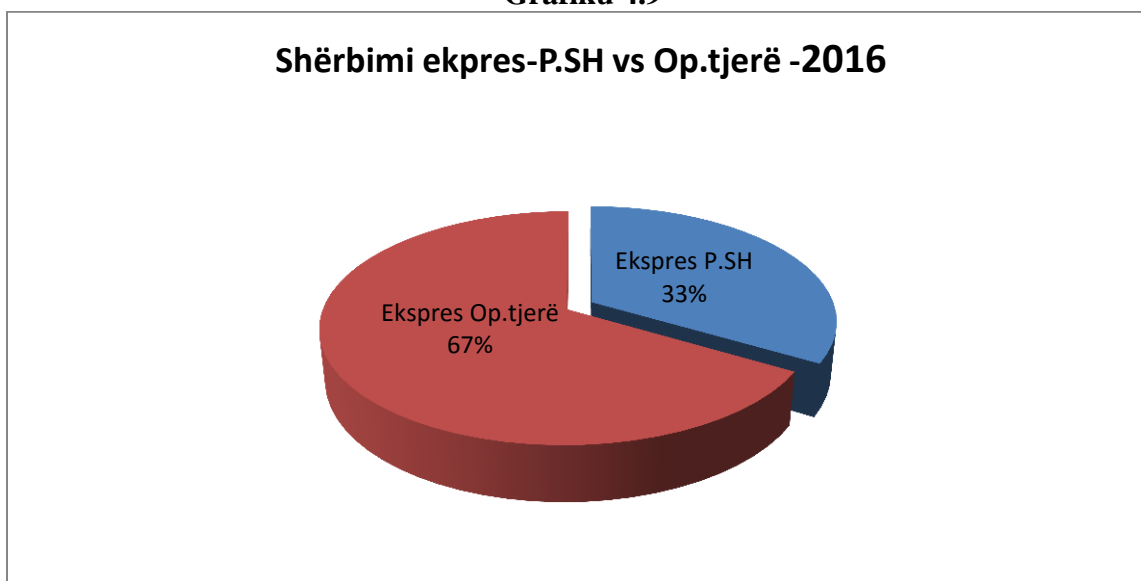


Nga të dhënat e grafikut 4.7 rezulton se gjatë vitit 2016 operatorët e tjerë të shërbimeve postare kanë realizuar 1, 399,221 objekte postare që i përkasin shërbimit ekspres ose 89% dhe 178,683 objekte postare që i përkasin shërbimit jouniversal ose 11%.

Grafiku 4.8



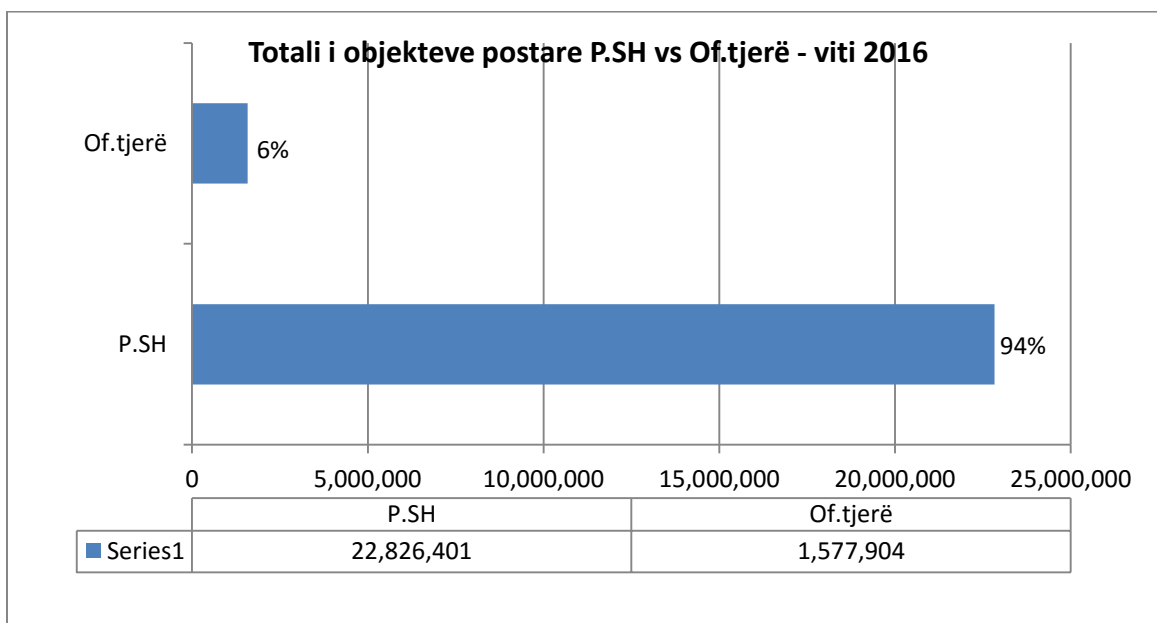
Grafiku 4.9



Nga të dhënat e grafikëve 4.8 dhe 4.9, nga krahasimi i shërbimit ekspres në total të Postës Shqiptare dhe Ofruesve të tjerë të shërbimeve postare rezulton se Ofruesit e tjerë të shërbimeve postare mbulojnë 67% të tregut ekspres me 1, 399,221 objekte postare dhe Posta Shqiptare 33% me 702,316 objekte postare.

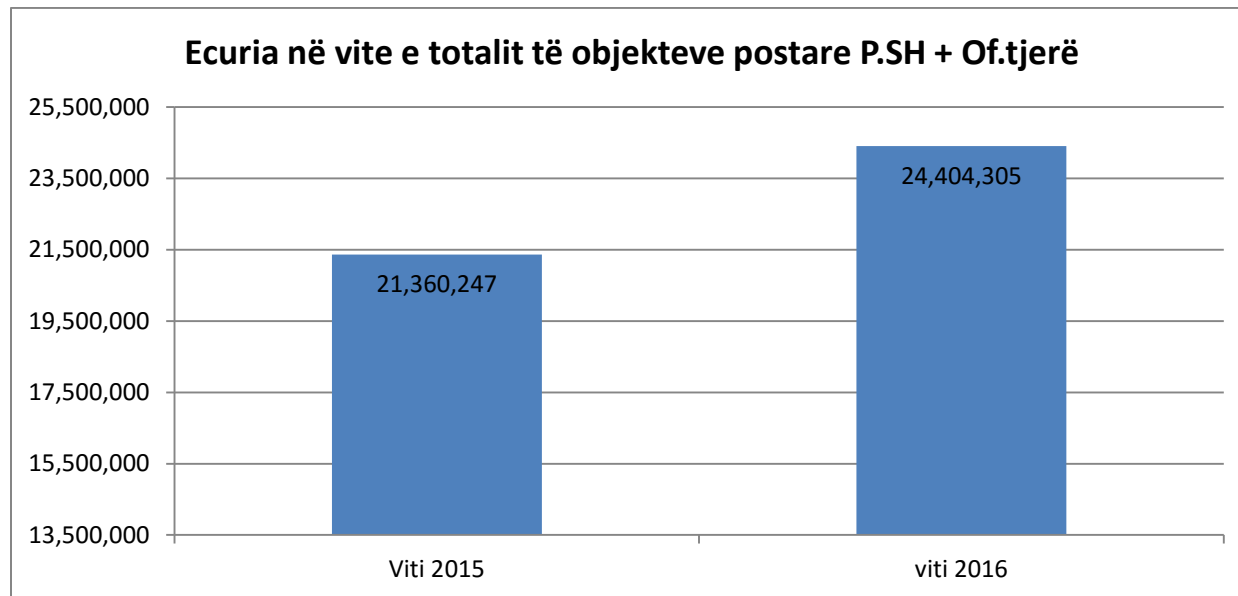
5. Mbulimi i tregut gjithësej sipas volumit të objekteve postare 2016 të ofruara nga Posta Shqiptare dhe ofruesit e tjerë paraqitet më poshtë:

Grafiku 5.1



Nga të dhënat e grafikut 5.1 vihet re se gjatë vitit 2016 Posta Shqiptare ka realizuar 22,826,401 objekte postare në total ose 94 % kundrejt 1,577,904 objekte postare në total për gjithë ofruesit e tjerë të shërbimeve postare në total ose 6%.

Grafiku 5.2



Nga të dhënat e grafikut 5.2 vihet re se gjatë vitit 2016 ka pasur një rritje prej 3,044,058 objekte postare ose 14% krahasuar me vitin 2015.

6. Treguesit teknik të rrjetit postar

Posta Shqiptare e cila ofron shërbim në të gjithë vendin në **559** zyra të hapura për publikun ka treguesit më të mirë të rrjetit, e ndjekur nga Albanian Courier, United Transport, Albanian Delivery Express, DHL International Albania, etj.

Posta Shqiptare ka vënë në dispozicion të publikut për ofrimin e shërbimit universal **654** sportele nga të cilët **432** sportele janë të automatizuar/kompjuterizuar.

Për pranimin e objekteve postare ka vënë në dispozicion të përdoruesve **565** kuti postare dhe për dorëzimin e objekteve postare **606** kuti postare, gjithësej 1,171 kuti postare.

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

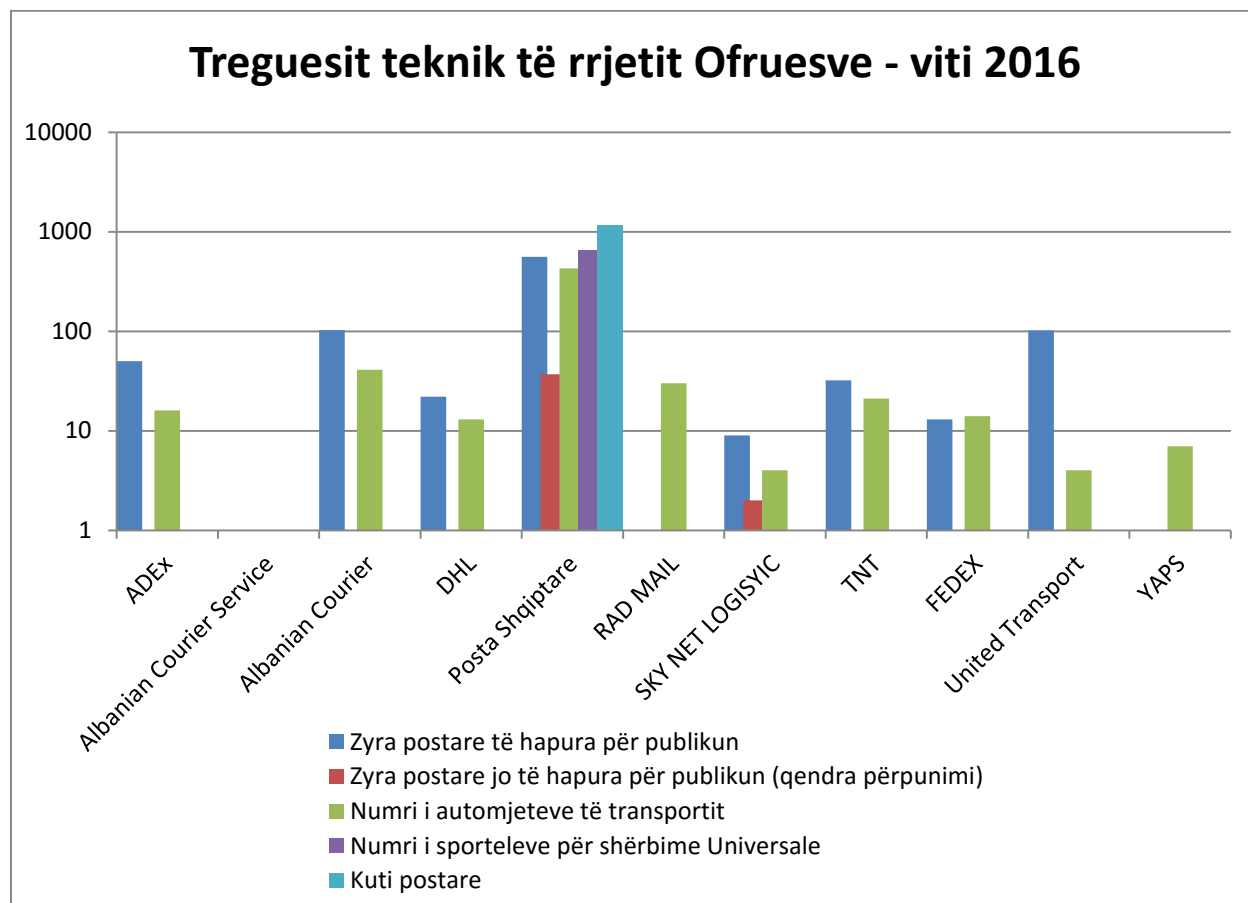
Përsa i përket infrastrukturës së mjeteve postare, Posta Shqiptare ka në përdorim **430** mjete transporti, Albania Courier 41, Rad Mail **30**, TNT Express Albania **21**, Albanian Delivery Express **16**, FEDEX 14, DHL International Albania **13**, të pasuar nga Ofruesit e tjerë.

Në mjetet e transportit përfshihen kamiona, furgona, vetura, motocikleta dhe bicikleta.

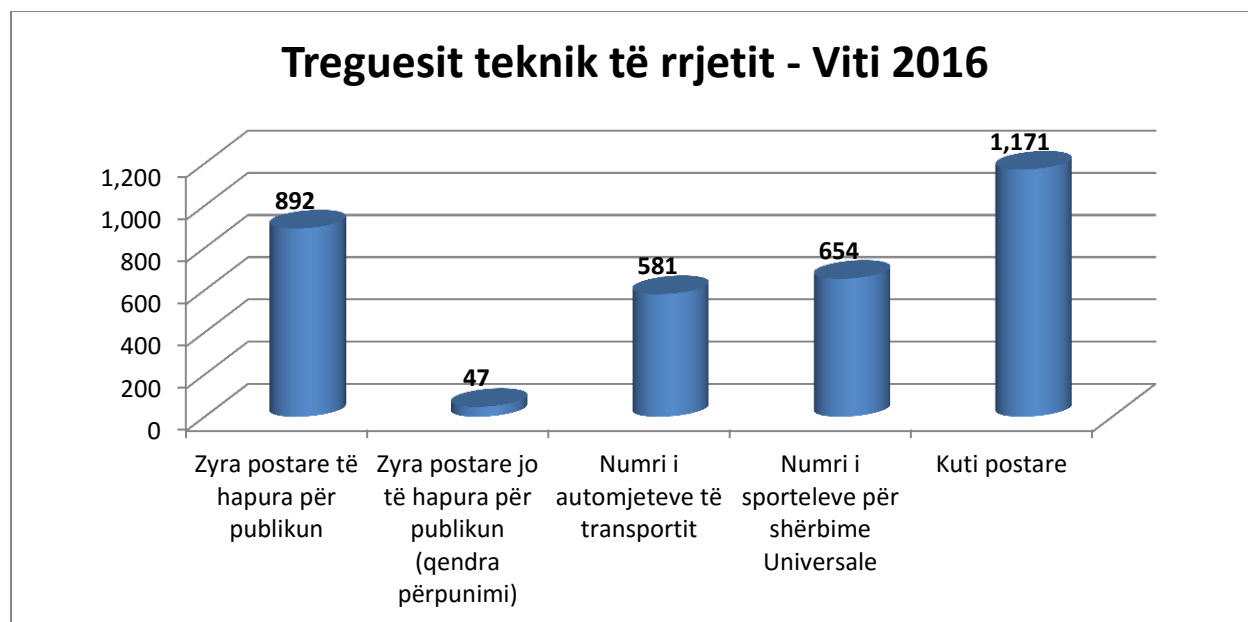
Tabela 6.1

| | ADEX | Albanian Courier Service | Albanian Courier | DHL | Posta Shqiptare | RAD MAIL | SKY NET LOGISYIC | TNT | FEDEX | United Transport | YAPS | Totali |
|--|------|--------------------------|------------------|-----|-----------------|----------|------------------|-----|-------|------------------|------|--------|
| Z.P të hapura për publikun | 50 | 0 | 103 | 22 | 559 | 1 | 9 | 32 | 13 | 102 | 1 | 892 |
| Z.P jo të hapura për publikun | 1 | | 1 | 1 | 37 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 47 |
| Numri i automjeteve të transportit | 16 | 1 | 41 | 13 | 430 | 30 | 4 | 21 | 14 | 4 | 7 | 581 |
| Numri i sporteleve për shërbime Universale | | | | | 654 | | | | | | | 654 |
| Kuti postare | | | | | 1,171 | | | | | | | 1171 |

Grafiku 6.2



Grafiku 6.3



7. Rezultatet Financiarë

Bazuar në të dhënat e raportuara për vitin 2016 nga ofruesi i shërbimit universal postar dhe ofruesit e shërbimeve postare, të ardhurat financiare në tregun postar rezultojnë të jenë 2,079,437,005 Lekë. Pjesën më të madhe në këtë treg e zotëron Posta Shqiptare me një total të ardhurash 1,189,116,187 Lekë dhe ofruesit e tjerë të shërbimeve postare kanë realizuar të ardhura në total 890,320,818 Lekë. Në grafikun e mëposhtëm jepet shpërndarja e pjesëve të tregut postar bazuar në të ardhurat për vitin 2016.

Posta Shqiptare zotëron 57 % të tregut, e pasuar nga DHL Albania me 16 % të tregut dhe më pas nga TNT Express Albania me 7.9 %, Ulysses Enterprises 6 %, Albanian Courier me 4 %, dhe United Transport me 2.8 %.

Të ardhurat nga shërbimet postare për vitin 2016 janë ulur me 0.3 % në krahasim me vitin 2015.

Tabela 7.1 Të ardhurat në sektorin postar Viti 2016

| Emri i personit (Juridik/ Fizik) | Totali i të ardhurave |
|----------------------------------|-----------------------|
| Posta Shqiptare | 1,189,116,187 |
| Ofrues të shërbimeve postare | 890,320,818 |
| Totali | 2,079,437,005 |

Grafiku 7.2 Pjesë tregu në të ardhura

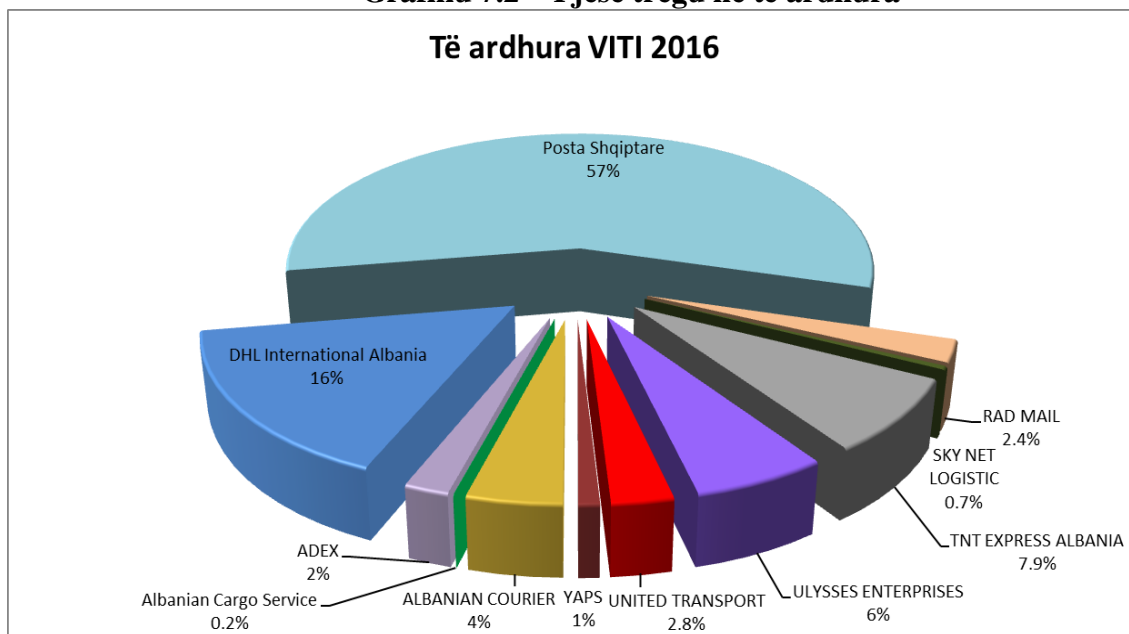


Tabela 7.3 Posta Shqiptare - Të ardhura në vitin 2016 sipas shërbimeve

| Posta Shqiptare Viti 2016 | |
|--|----------------------|
| Të ardhurat nga shërbimet postare | 1,189,116,187 |
| Shërbimi postar universal | 940,639,439 |
| Shërbimi postar jo universal | 45,335,044 |
| Shërbimi postar ekspres | 203,141,704 |

Grafiku 7.3 Posta Shqiptare - Pjesë tregu të ardhura sipas shërbimeve

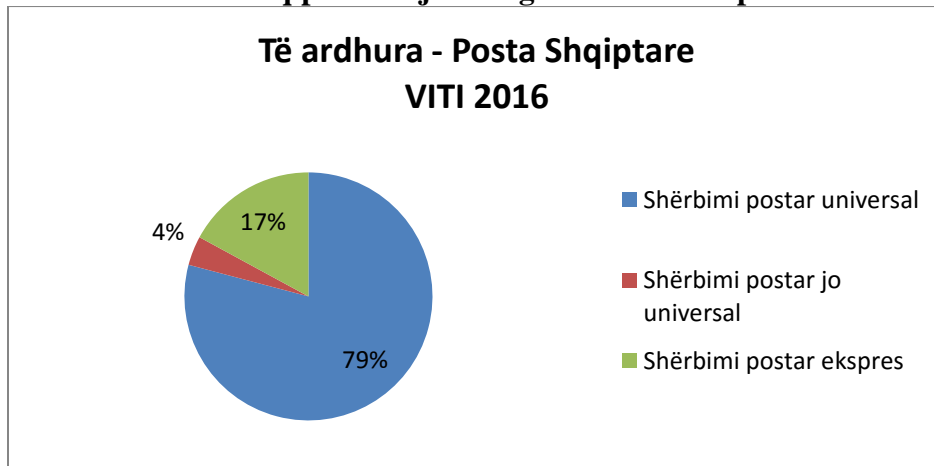
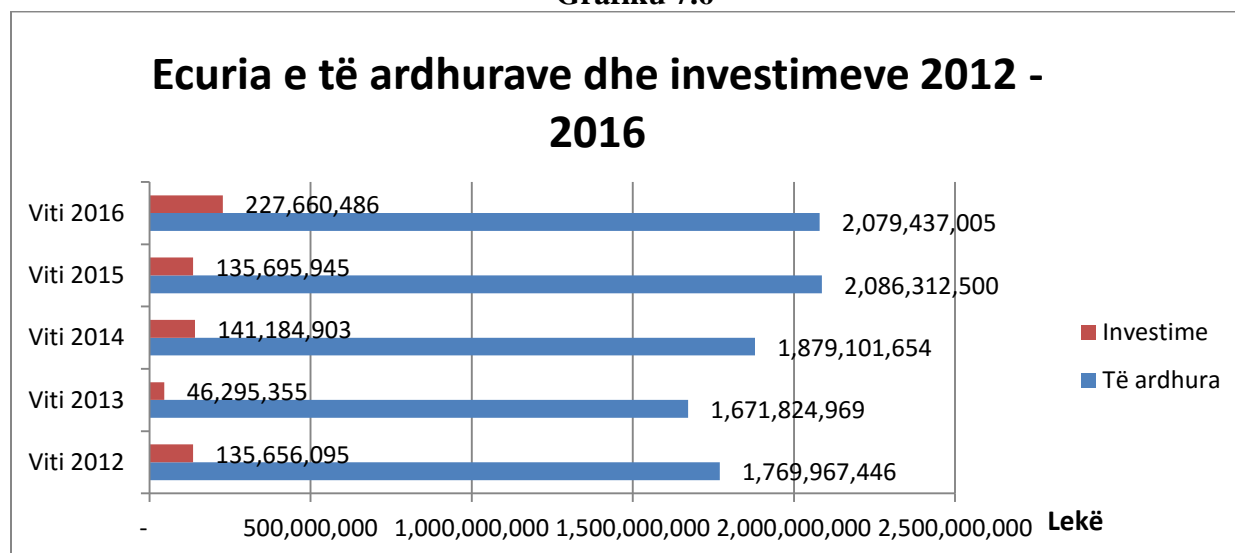


Tabela 7.4 Te ardhura dhe investime te realizuara ne vitin 2016 (mijë lekë)

| Emri i personit (Juridik/ Fizik) | Totali i të ardhurave | Investime |
|----------------------------------|-----------------------|--------------------|
| ALBANIAN COURIER | 87,990.693 | 3,693.014 |
| Albanian Cargo Service | 264.059 | 240.321 |
| ADEX | 41,686.573 | 4,963.003 |
| DHL International Albania | 335,938.359 | 4,774.852 |
| Posta Shqiptare | 1,189,116.187 | 194,715.354 |
| RAD MAIL | 50,230.226 | 12,623.077 |
| SKY NET LOGISTIC | 8,171.950 | 0.00 |
| TNT EXPRESS ALBANIA | 164,829.310 | 0.00 |
| ULYSSES ENTERPRISES | 124,451.303 | 0.00 |
| UNITED TRANSPORT | 57,220.719 | 5,226.156 |
| YAPS | 19,537.625 | 1,424.710 |
| Totali | 2,079,437.004 | 227,660.487 |

Tabela 7.5

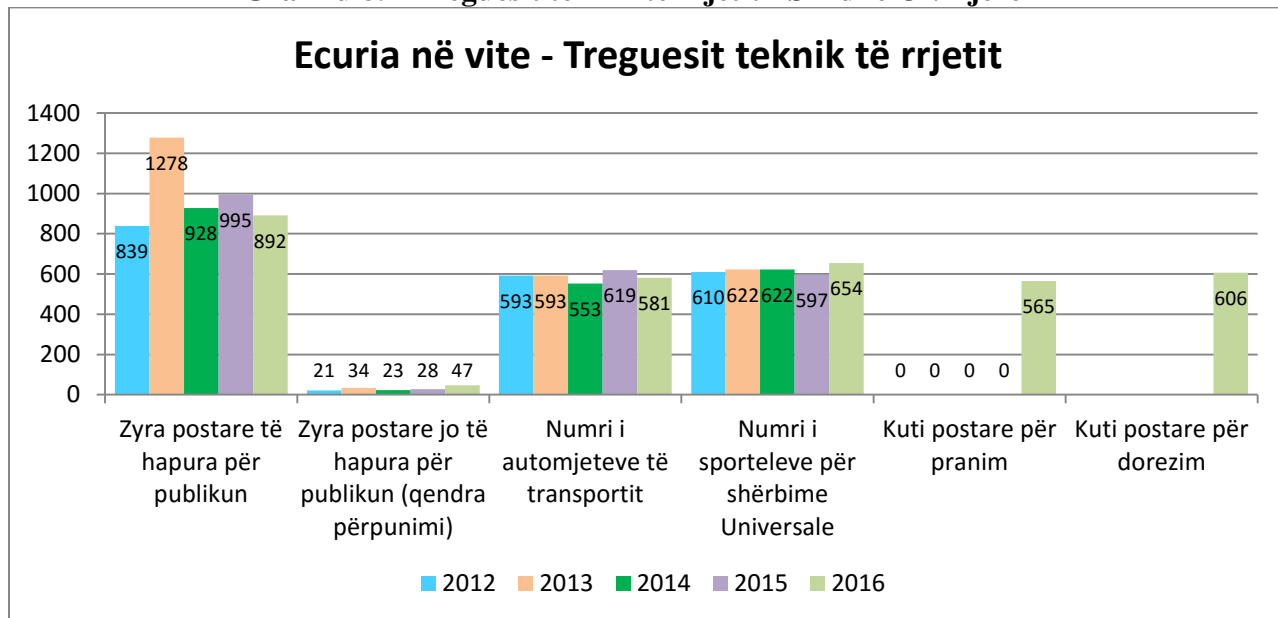
| Të ardhura dhe investime 2012 - 2016 | | |
|--------------------------------------|---------------|-------------|
| Vitet Kalendarik | Të ardhura | Investime |
| Viti 2012 | 1,769,967,446 | 135,656,095 |
| Viti 2013 | 1,671,824,969 | 46,295,355 |
| Viti 2014 | 1,879,101,654 | 141,184,903 |
| Viti 2015 | 2,086,312,500 | 135,695,945 |
| Viti 2016 | 2,079,437,005 | 227,660,486 |

Grafiku 7.6

Investimet ne vitin 2016 jane rritur me 68 % ne krahasim me vitin 2015.

8. Cilësia dhe standartet e shërbimit postar

Grafiku 8.1-Treguesit teknik të rrjetit PSH dhe Of. Tjerë



Grafiku 8.2- Cilësia dhe standartet e SHU Postar-Viti 2016

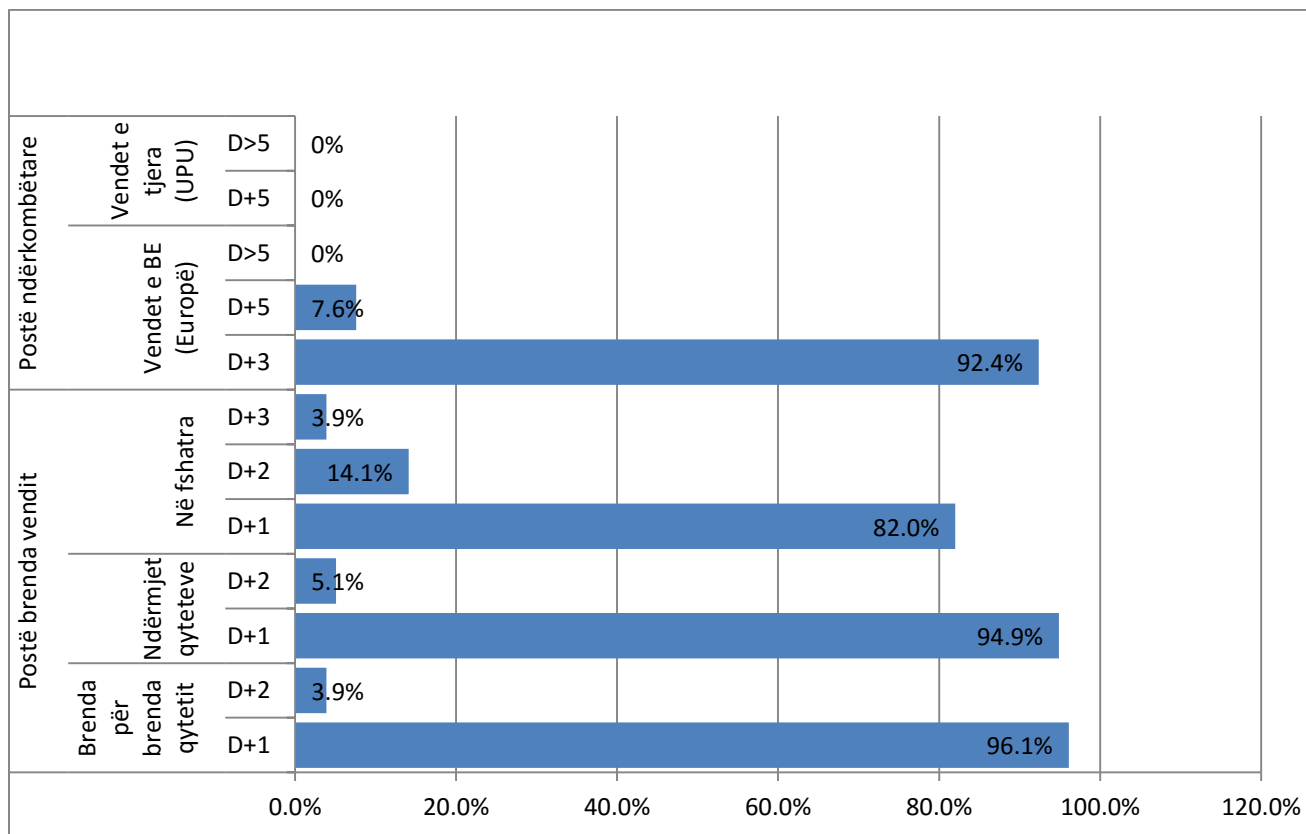
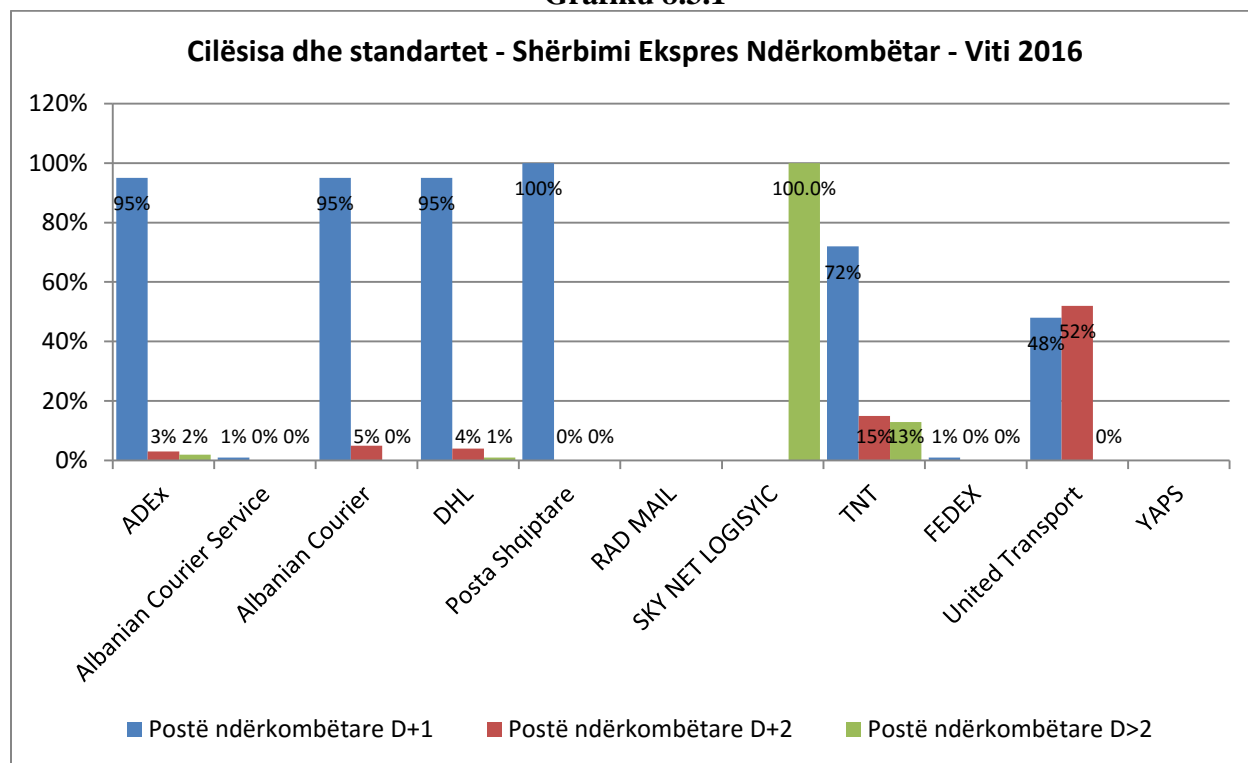
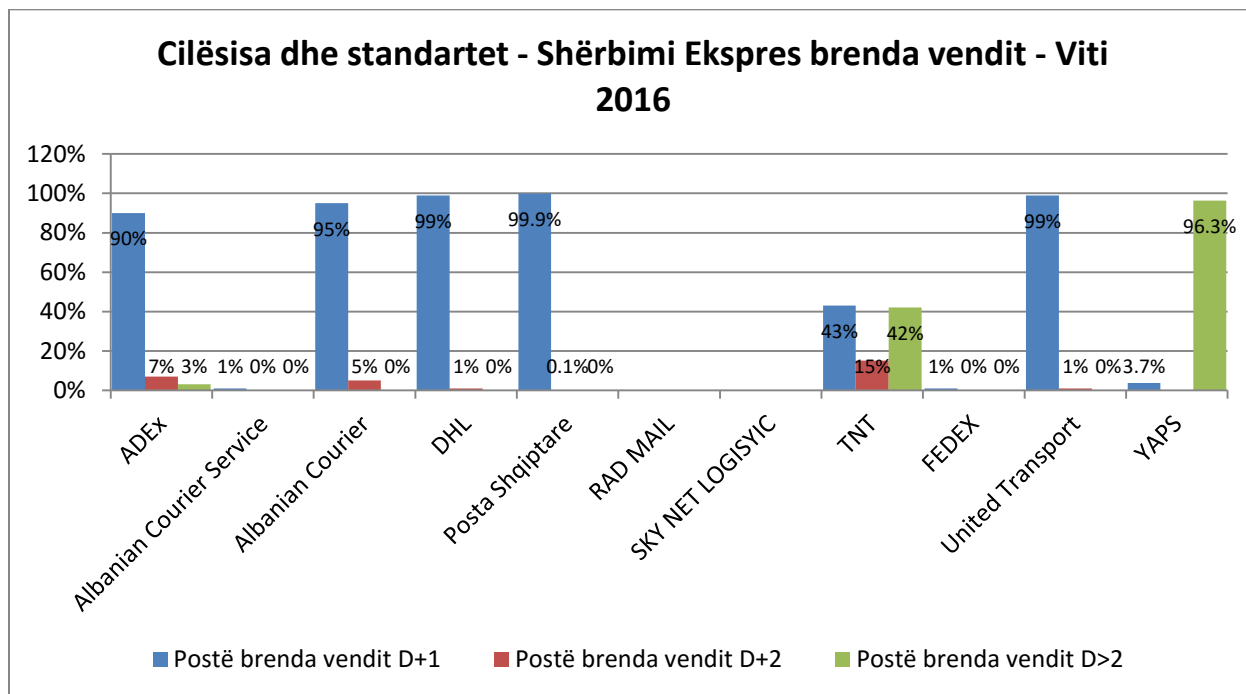


Tabela 8.3-Postë ekspres

| | Postë brenda vendit | | | Postë ndërkombëtare | | |
|--------------------------|---------------------|------|-------|---------------------|-----|--------|
| | D+1 | D+2 | D>2 | D+1 | D+2 | D>2 |
| ADEx | 90% | 7% | 3% | 95% | 3% | 2% |
| Albanian Courier Service | 1% | 0% | 0% | 1% | 0% | 0% |
| Albanian Courier | 95% | 5% | 0% | 95% | 5% | 0% |
| DHL | 99% | 1% | 0% | 95% | 4% | 1% |
| Posta Shqiptare | 99.9% | 0.1% | 0% | 10% | 0% | 0% |
| RAD MAIL | | | | | | |
| SKY NET LOGISYIC | | | | | | 100.0% |
| TNT | 43% | 15% | 42% | 72% | 15% | 13% |
| FEDEX | 1% | 0% | 0% | 1% | 0% | 0% |
| United Transport | 99% | 1% | 0% | 48% | 52% | 0% |
| YAPS | 3.7% | | 96.3% | | | |

Grafiku 8.3.1

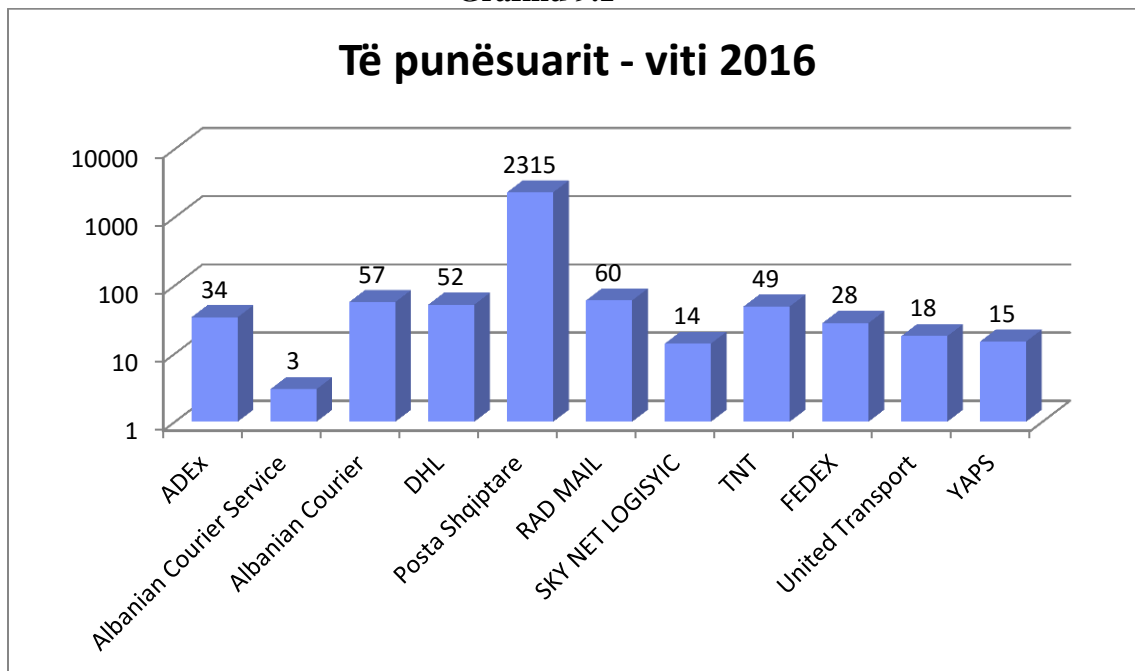
Grafiku 8.2.2



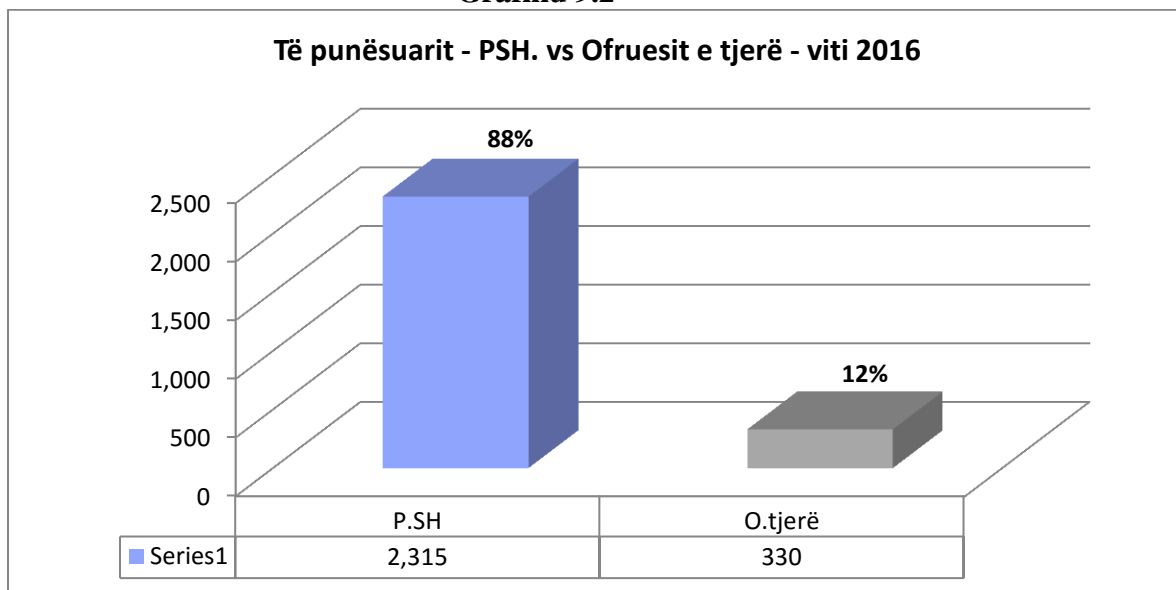
9. Të punësuarit

Në funksion të volumit të punës Posta Shqiptare ka 2,315 të punësuar, Rad Mail 60, Albania Courier 57, DHL International Albania 52, TNT Express Albania 49, të ndjekur nga subjektet e tjerë sipas shifrave që paraqiten në grafikun e mëposhtëm.

Grafiku 9.1

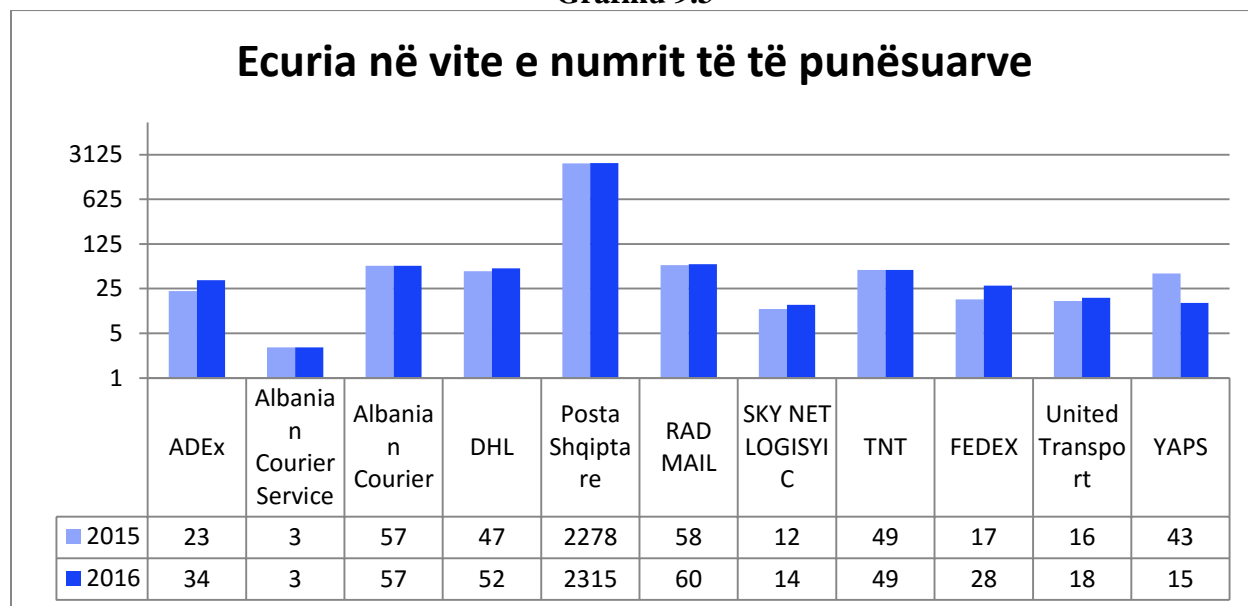


Grafiku 9.2

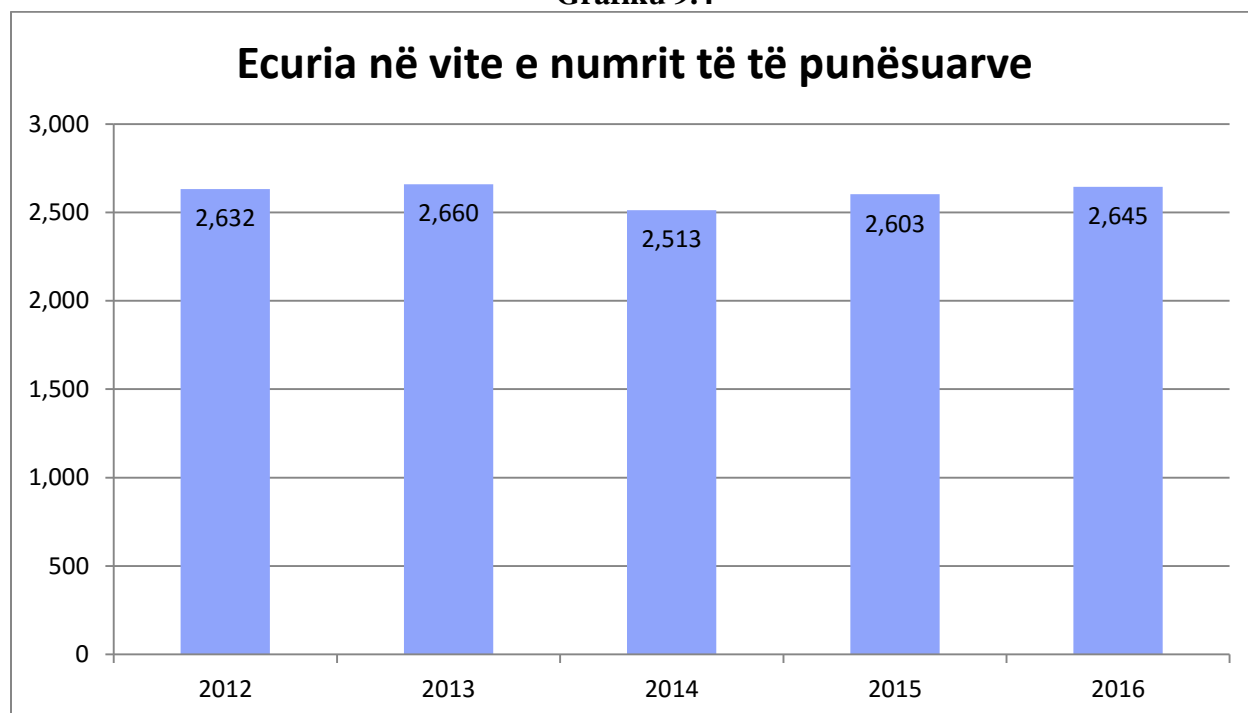


Nga të dhënat e grafikut 8.2 duket qartë se Posta Shqiptare mbulon 88% të tregut postar të të punësuarve në total kundrejt 12 % të ofruesve të tjerë së bashku.

Grafiku 9.3



Grafiku 9.4



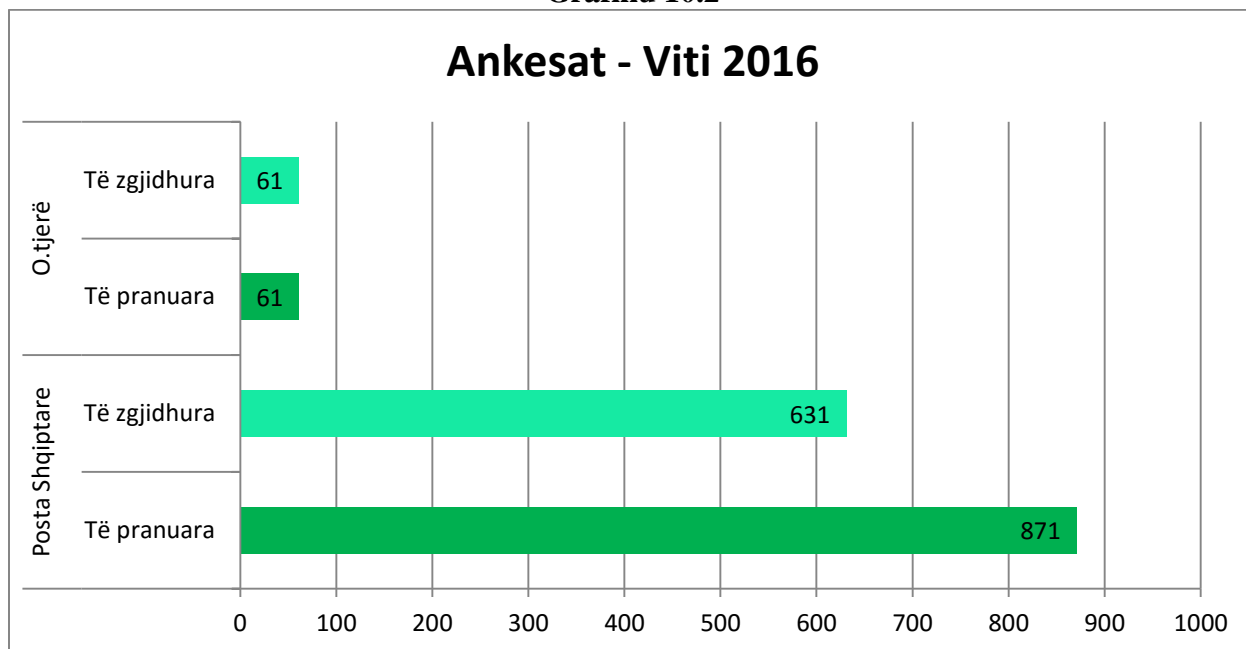
10. Ankesat/reklamacionet

Sipas të dhënave të dërguara, gjatë vitit 2016 pranë Posta Shqiptare janë depozituar 1,502 ankesa/reklamacione nga të cilat janë zgjidhur 631, pranë DHL janë depozituar 51 ankesa/reklamacione nga të cilat janë zgjidhur plotësisht, United Transport kanë regjistruar 6 nga të cilat kanë zgjidhur 6 reklamacione, Rad Mail kanë regjistruar 4 nga të cilat kanë zgjidhur 4 reklamacione ndërsa Sky Net Logistics kanë pranuar 1 ankesa/reklamacione nga të cilat janë zgjidhur 1.

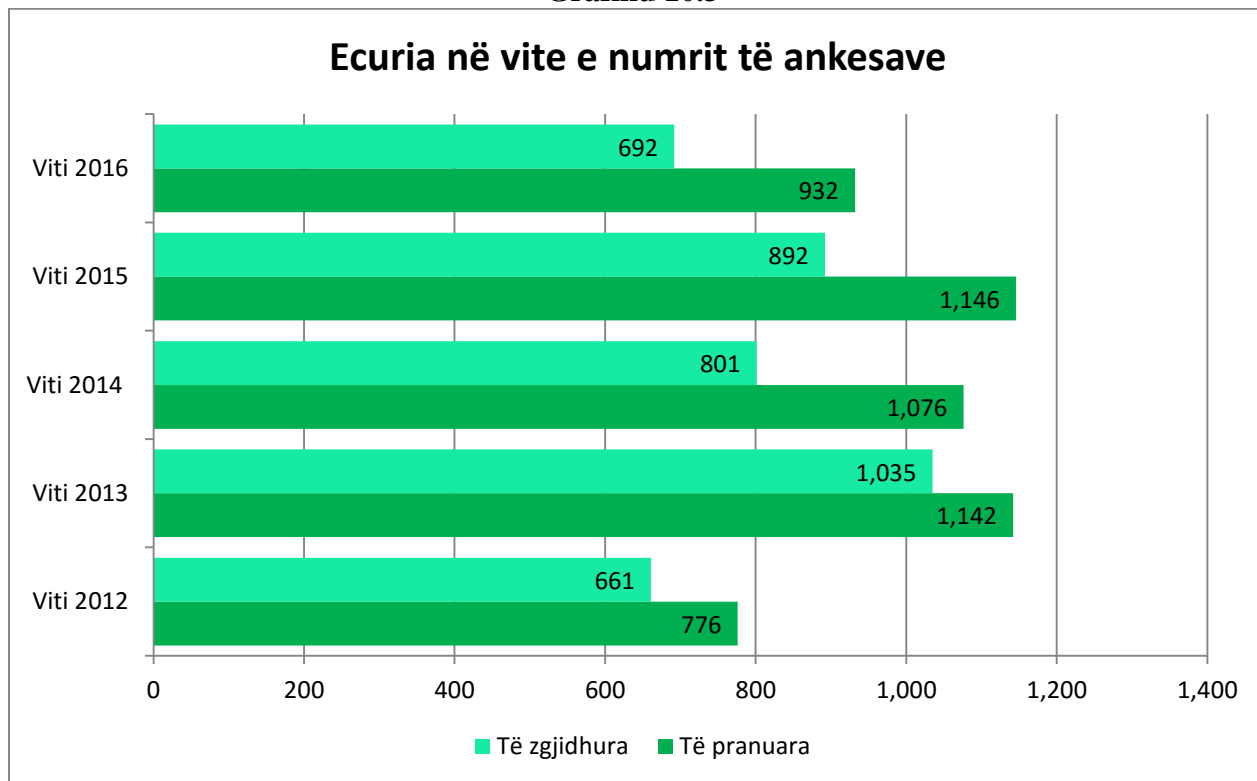
Tabela 10.1

| | ADEX | Albanian Courier Service | Albanian Courier | DHL | Posta Shqiptare | RAD MAIL | SKY NET LOGISYIC | TNT | Ulysses Enterprises | United Transport | YAPS | Totali |
|---------------------|------|--------------------------|------------------|-----|-----------------|----------|------------------|-----|---------------------|------------------|------|--------|
| Ankesat e pranuar | 0 | 0 | 0 | 51 | 871 | 4 | 1 | 0 | 0 | 5 | 0 | 932 |
| Ankesat e zgjidhura | 0 | 0 | 0 | 51 | 631 | 4 | 1 | 0 | 0 | 5 | 0 | 692 |

Grafiku 10.2



Grafiku 10.3



Nga krahasimi i ankesave (reklamacioneve) të pranuar, gjatë vitit 2016 vërehet një rënie me rreth 18% të ankesave për ofruesin e shërbimit universal dhe ofruesit e tjerë të shërbimeve

postare në krahasim me vitin 2015, gjithashtu nga krahasimi i ankesave (reklamacioneve) të zgjidhura gjatë vitit 2016 vërehet një rënie me rreth 22 % të ankesave nga ofruesi i shërbimit universal dhe ofruesit e tjerë të shërbimeve postare në krahasim me vitin 2015.

Për vitin 2016 nuk ka pasur mosmarrëveshje midis përdoruesve dhe ofruesve si dhe midis ofruesve të shërbimit postar.