



**AUTORITETI KOMUNIKIMEVE ELEKTRONIKE DHE POSTARE**

**DREJTORIA E SHËRBIMEVE POSTARE DHE INTEGRIMIT**

**Sektori i Shërbimeve Postare**

**TREGUESIT STATISTIKORË TË SEKTORIT TË  
SHËRBIMEVE POSTARE**



**Viti 2017**

## Contents

|      |  |    |
|------|--|----|
| I.   | HYRJE.....   | 3  |
| II.  | PANORAMË E PËRGJITHSHME .....  | 3  |
| III. | 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 |
| 5.   | Mbulimi i tregut gjithësej sipas volumit të objekteve postare 2017: .....                | 16 |
| 6.   | Treguesit teknik të rrjetit postar .....   | 17 |
| 7.   | Cilësia dhe standartet e shërbimit postar .....  | 19 |
| 8.   | Të punësuarit .....  | 20 |
| 9.   | Ankesat/reklamacionet.....   | 22 |

## 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 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 2017, i cili publikohet në faqen e Internetit të AKEP- [www.akep.al](http://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 2017 të dërguara nga Ofruesi i Shërbimit Universal Postar i pajisur me “Autorizimin Individual për ofrimin e shërbimit universal postar” dhe Ofruesit e Shërbimeve Postare të cilët ofrojnë shërbime postare nën regjimin e Autorizimit 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 31.12.2017 janë:

- **Ofruesi i Shërbimit Universal Postar – Posta Shqiptare sh.a.**
- **Ofruesit e shërbimeve postare (10 subjekte):**
  1. Albanian Courier 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)
11. Fast-Delivery sh.p.k

AKEP, për subjektet e sipërcituar:

- Në mbështetje të nenit 64 pika 3 e ligjit 46/2015, me Vendimin Nr.2581, datë 22.06. 2015 ka pajisur Posta Shqiptare sh.a., me Autorizim Individual për ofrimin e shërbimit universal postar, me afat 5 vjecar.
- Në zbatim të Ligjit Nr.46/2015 “Për Shërbimet Postare në Republikën e Shqipërisë”, si dhe të Rregullores nr. 38, datë 19/11/2015, “Për Autorizimin e Përgjithshëm për Ofrimin e Shërbimeve Postare, subjektet e sipërcituar janë pajisur nga AKEP me Certifikatë të Konfirmimit të Njoftimit për ofrimin e shërbimeve postare që nuk bëjnë pjesë në shërbimin universal postar sipas Regjimit të Autorizimit të Përgjithshëm.
- Subjekti Fast-Delivery Sh.p.k është pajisur me “Çertifikatën e Konfirmimit të Njoftimit” për ofrimin e shërbimeve postare në datën 9.10.2017 dhe ka nisur ofrimin e shërbimit në datën 1.12.2017.

### III. 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 2017 rezultojnë në total 24,855,321 objekte postare të pranuar nga Posta Shqiptare dhe Ofruesit e Shërbimeve Postare:

**Tabela 1.1-** Të dhëna mbi kategorite kryesore të objekteve postare (2016-2017)

| Shërbime postare të ofruara          |                                   | Objekte postare 2016 | Objekte postare 2017 | Ndryshim 2016/2017 |
|--------------------------------------|-----------------------------------|----------------------|----------------------|--------------------|
| <b>Posta Shqiptare sh.a</b>          |                                   |                      |                      |                    |
| <b>1</b>                             | <b>Shërbim Universal Postar</b>   |                      |                      |                    |
| 1.1                                  | <i>Postë brenda vendit</i>        | 18,416,556           | 18,599,662           | 1.0%               |
| 1.2                                  | <i>Postë ndërkombëtare</i>        | 1,221,931            | 1,322,758            | 8.3%               |
| <b>1.3</b>                           | <b>Totali 1.1+1.2</b>             | <b>19,638,487</b>    | <b>19,922,420</b>    | <b>1.4%</b>        |
| <b>2 Shërbim joniversal postar</b>   |                                   |                      |                      |                    |
| 2.1                                  | <i>Postë brenda vendit</i>        | 2,479,064            | 2,603,017            | 5.0%               |
| 2.2                                  | <i>Postë ndërkombëtare</i>        | 6,534                | 9,702                | 48.5%              |
| 2.3                                  | <b>Totali 2.1+2.2</b>             | <b>2,485,598</b>     | <b>2,612,719</b>     | <b>5.1%</b>        |
| <b>3 Shërbim ekspres</b>             |                                   |                      |                      |                    |
| 3.1                                  | <i>Ekspres brenda vendit</i>      | 679,095              | 724,794              | 6.7%               |
| 3.2                                  | <i>Ekspres ndërkombëtar</i>       | 23,221               | 25,764               | 11.0%              |
| 3.3                                  | <b>Totali 3.1+3.2</b>             | <b>702,316</b>       | <b>750,558</b>       | <b>6.9%</b>        |
| <b>Ofruesit e shërbimeve postare</b> |                                   |                      |                      |                    |
| <b>4</b>                             | <b>Shërbim JoUniversal Postar</b> |                      |                      |                    |
| 4.1                                  | <i>Postë brenda vendit</i>        | 167,275              | 277,504              | 65.9%              |
| 4.2                                  | <i>Postë ndërkombëtare</i>        | 11,408               | 34,632               | 203.6%             |
| 4.3                                  | <b>Totali 4.1+4.2</b>             | <b>178,683</b>       | <b>312,136</b>       | <b>74.7%</b>       |
| <b>5 Shërbim ekspres</b>             |                                   |                      |                      |                    |
| 5.1                                  | <i>Ekspres brenda vendit</i>      | 1,216,225            | 1,050,783            | -13.6%             |
| 5.2                                  | <i>Ekspres ndërkombëtar</i>       | 182,996              | 206,705              | 13.0%              |
| 5.3                                  | <b>Totali 5.1+5.2</b>             | <b>1,399,221</b>     | <b>1,257,488</b>     | <b>-10.1%</b>      |
| <b>6</b>                             | <b>Totali 1.3+2.3.3.3+4.3+5.3</b> | <b>24,404,305</b>    | <b>24,855,321</b>    | <b>1.8%</b>        |

**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 2017, disa nga treguesit kryesorë të shërbimeve postare, në raport me popullsinë dhe sipërfaqen e Republikës së Shqipërisë rezultojnë të jenë:

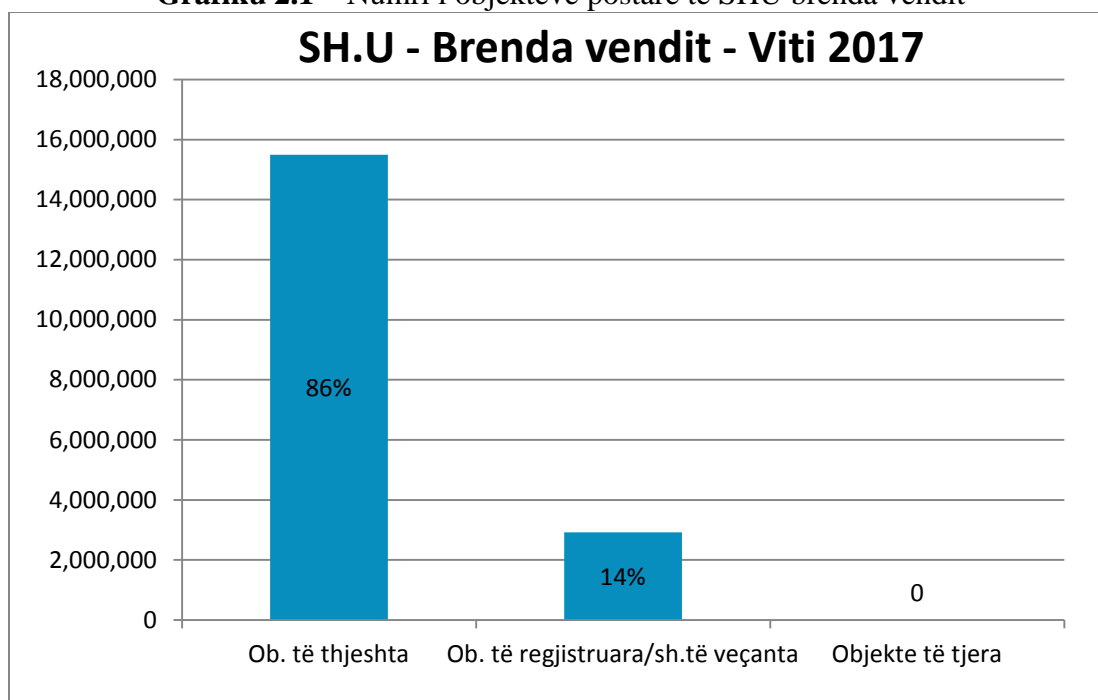
- Objekte postare gjithsej **24,855,321** në raport me popullsinë (banorë rezident) 2.870.324 janë: **8.66 objekte / banorë**.
- Numri i zyrave postare të hapura për publikun në raport me popullsinë 2.870.324 janë: **3,189 banorë / zyrë**.
- Numri i zyrave postare të hapura për publikun në raport me sipërfaqen 28,748 Km<sup>2</sup> janë: **31.94 Km<sup>2</sup> / zyrë**.

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

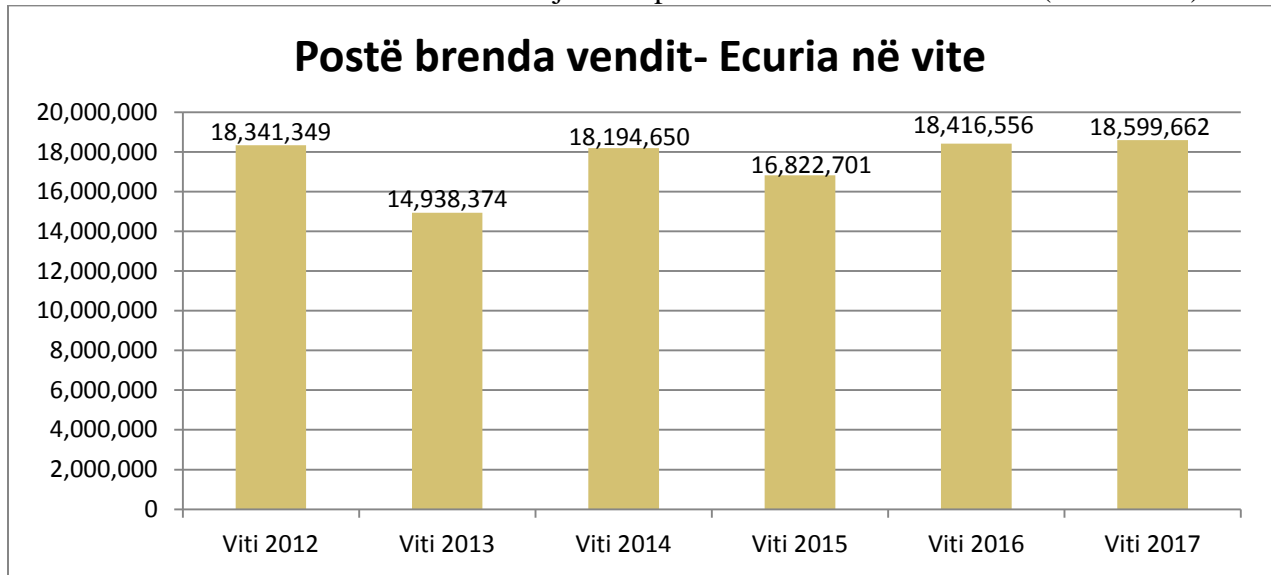
Posta Shqiptare ruan deri ne vitin 2020 të drejtën si ofrues i vetëm i shërbimit universal postar. Volumin kryesor në shërbimin universal postar brenda vendit e zënë objektet e thjeshta me 15,614,286 copë ose 86% të ndjekura nga objektet e regjistruara me 2,985,376 copë ose e dhënë me përqindje 14%.

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 2017, si dhe të dhënat krahasimore të këtyre shërbimeve në raport me vitet paraardhëse.

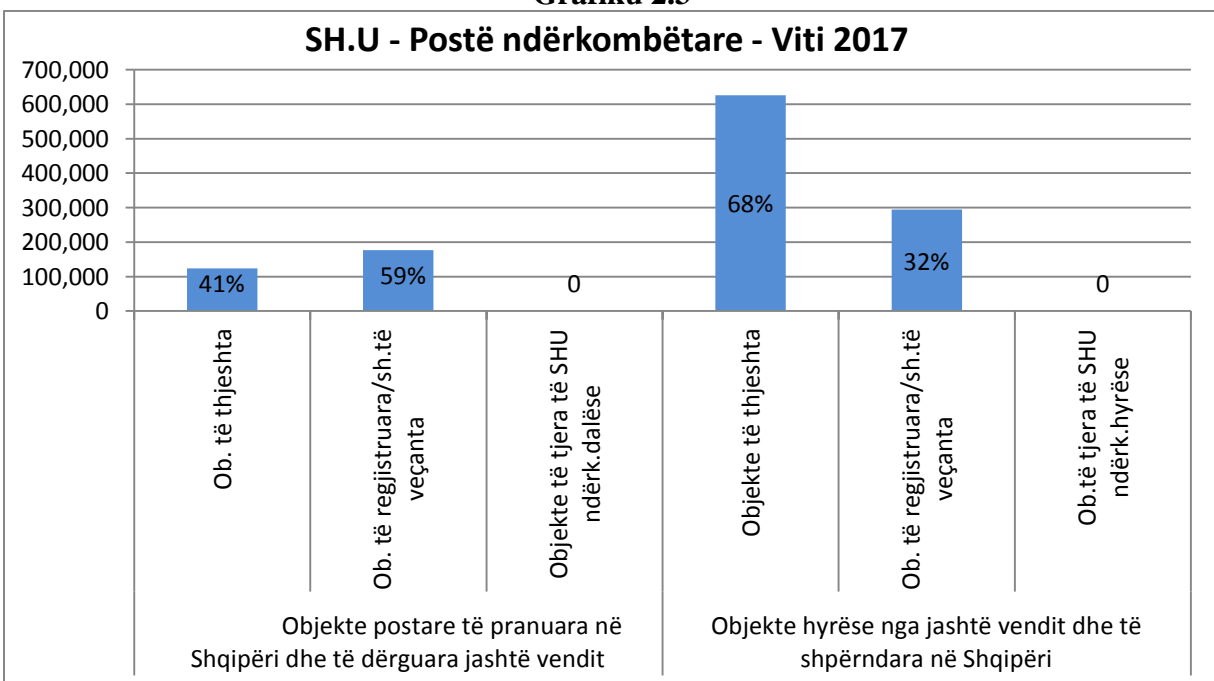
**Grafiku 2.1** – Numri i objekteve postare të SHU brenda vendit



Nga të dhënat e grafikut 2.2 vihet re se në vitin 2017 ka një rritje prej 1% të numrit të objekteve postare brenda vendit, krahasuar me vitin 2016.

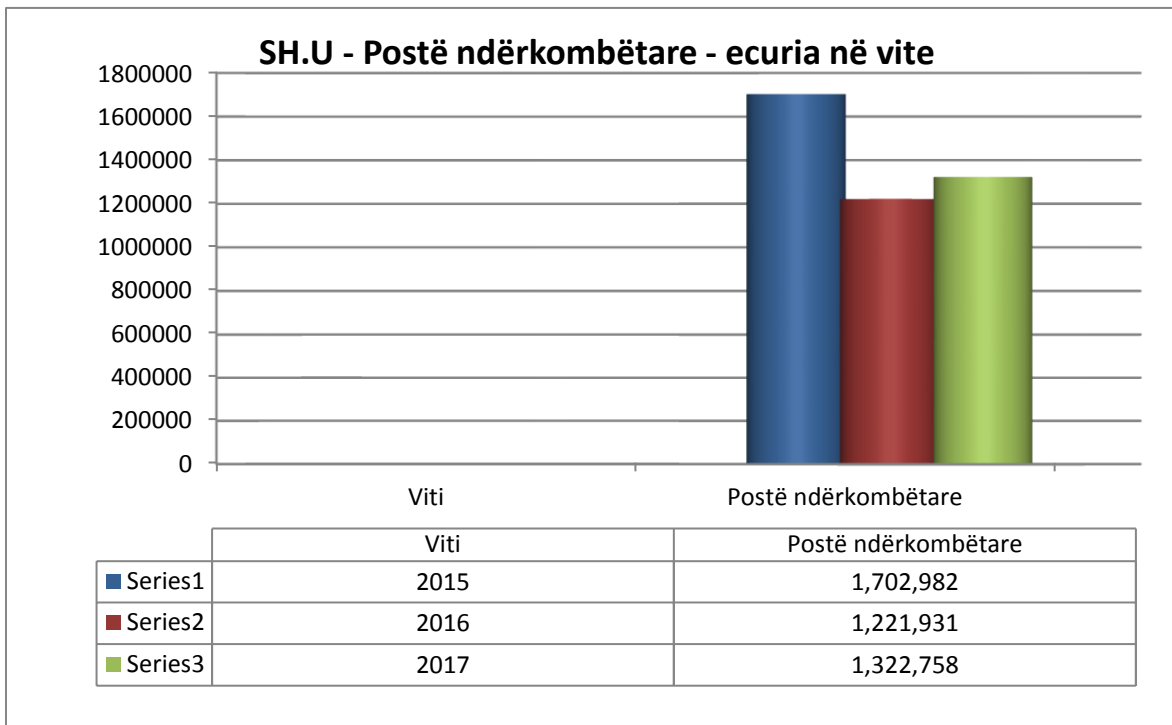
**Grafiku 2.2** - Krahasimi i numrit të objekteve postare të SHU brenda vendit (2012-2017)

Nga të dhënat e grafikut 2.3 vihat 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 241,416 copë ose 59% të ndjekura nga objektet e thjeshta me 120,999 copë ose 41%, ndërsa lidhur me objektet hyrëse nga jashtë vendit dhe të shpërndara në Shqipëri vendin kryesor e zënë objektet e thjeshta me 644,736 copë ose 68% të ndjekura nga objektet e regjistruara me 315,607 copë ose 32%.

**Grafiku 2.3**

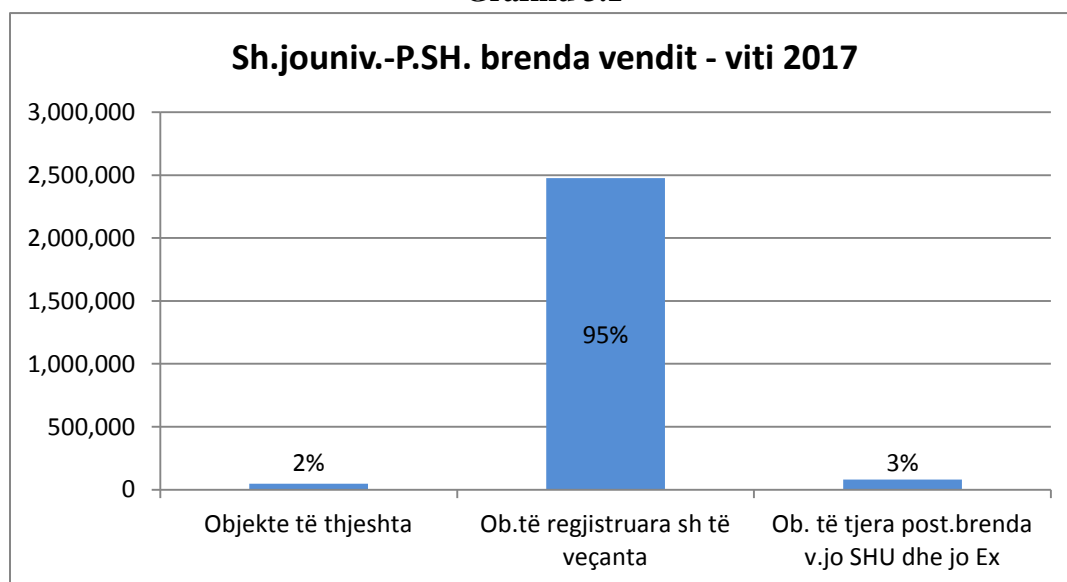
Nga të dhënat e grafikut 2.4 vihet re se se gjate vitit 2017 Posta Shqiptare ka realizuar gjithsej 1,322,758 objekte postare të pranuar në Shqipëri dhe të dërguara jashtë vendit dhe objekte hyrëse nga jashtë vendit dhe të shpërndara në Shqipëri.

Grafiku 2.4



### 3. Treguesit e shërbimit jouniversal postar pa shërbimin ekspres

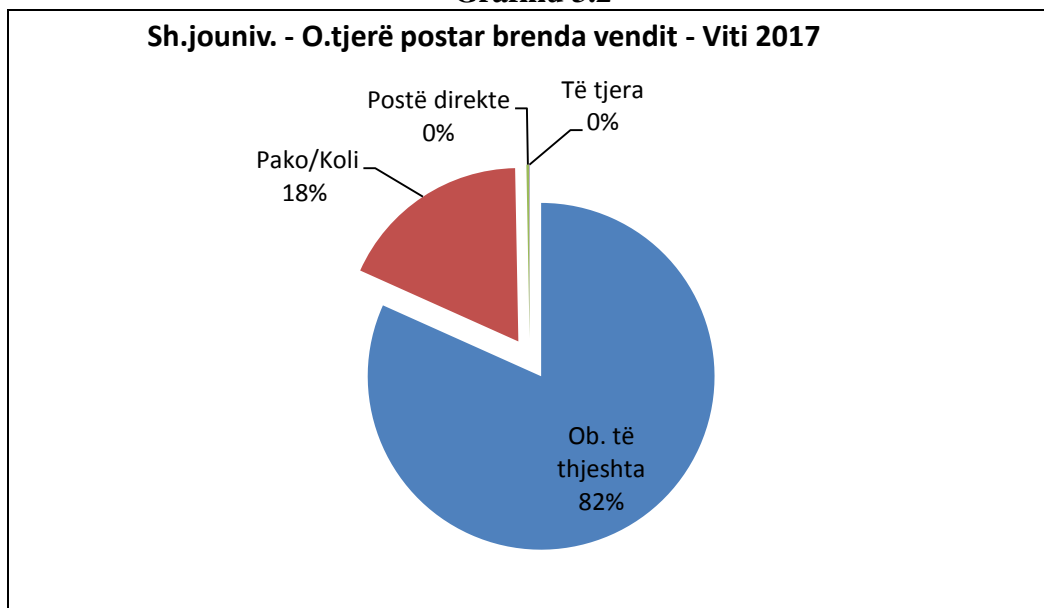
Grafiku 3.1





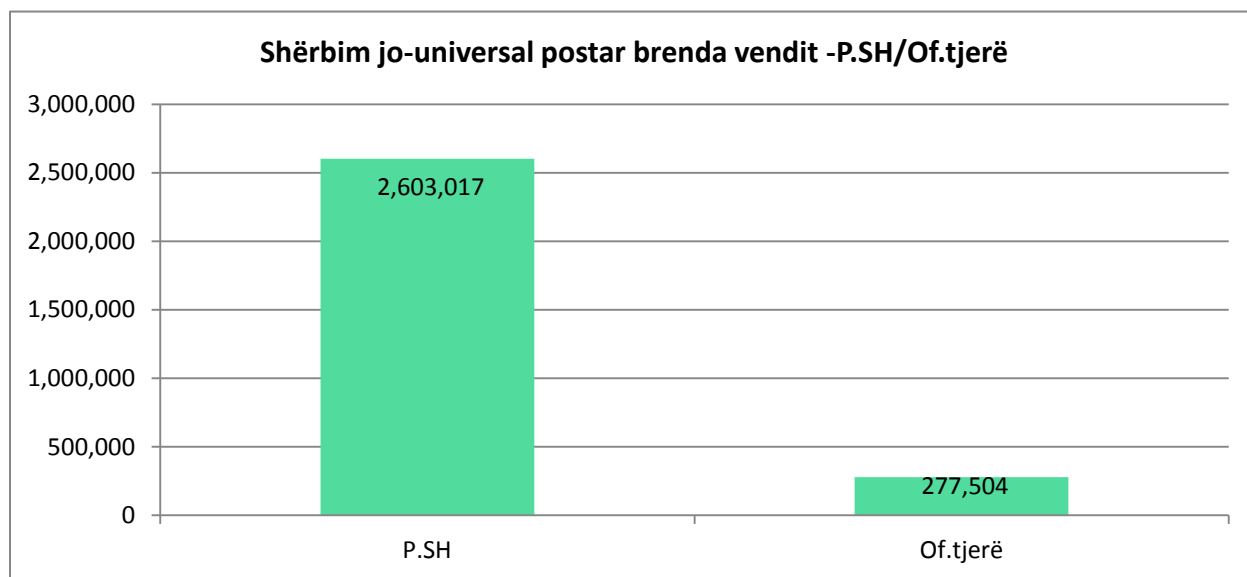
Nga të dhënat e grafikut 3.1 vihet re se volumin kryesor në shërbimin jouniversal postar pa përfshirë shërbimin ekspres, brenda vendit për Postën Shqiptare e zënë objektet e regjistruara me 2,474,839 copë ose 95% të ndjekura nga objekte te tjera postare brenda vendit, jo SHU dhe jo ekspres me 80,008 ose 3%, dhe objektet e thjeshta me 48,170 copë ose 2%.

Grafiku 3.2



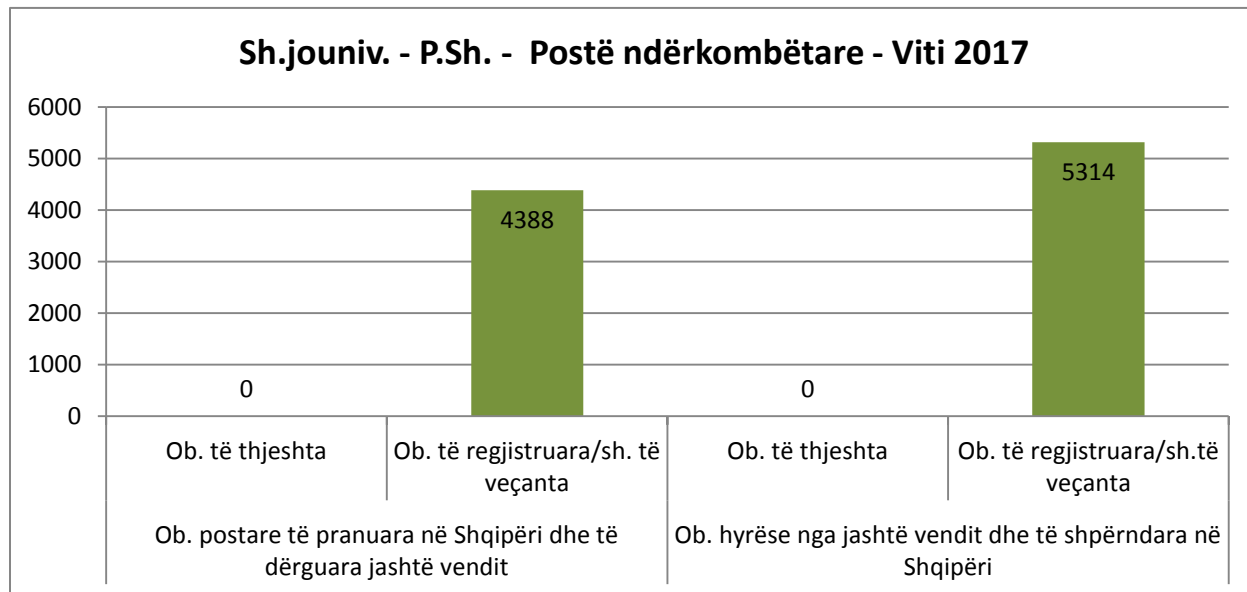
Nga të dhënat e grafikut 3.2 vihet re se volumin kryesor në shërbimin jouniversal postar pa përfshirë atë ekspres brenda vendit për operatorët e tjerë postarë e zënë objektet e thjeshta me 226,747 copë ose 82% të ndjekura nga objektet postare Pako/Koli me 49,933 copë ose 18%, si dhe Posta direkte me 697 objekte postare.

Grafiku 3.3



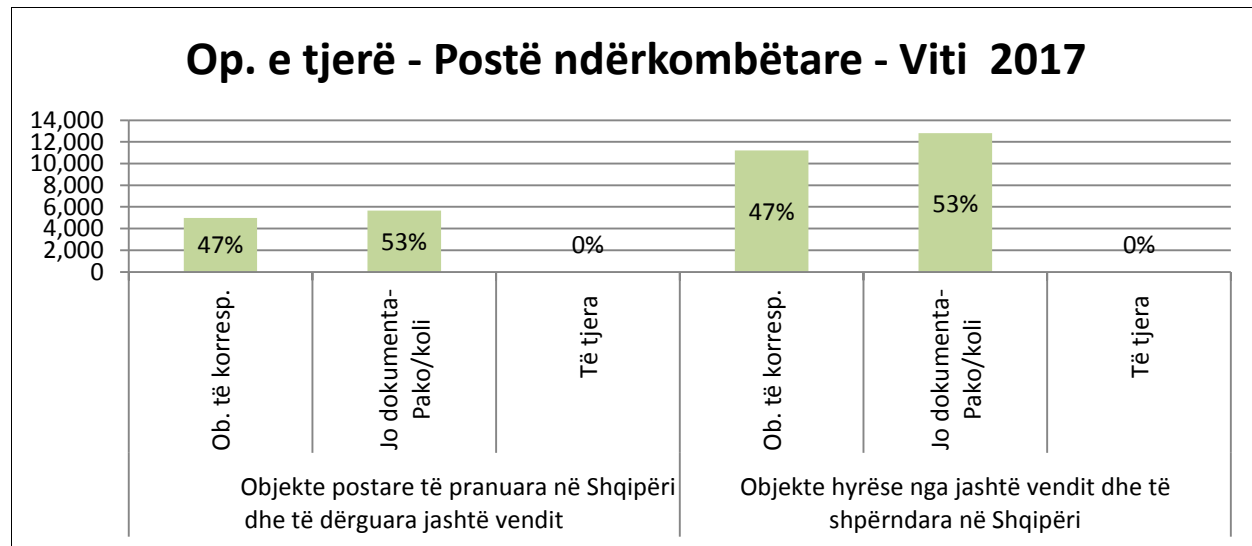
Nga grafiku 3.3 vihet re se Posta shqiptare mbulon 90% të shërbimit jouniversal postar brenda vendit, pa përfshirë atë ekspres, me 2,603,017 objekte, ndërsa ofruesit e tjerë të shërbimeve postare mbulojnë 10% me 277,504 objekte.

Grafiku 3.4



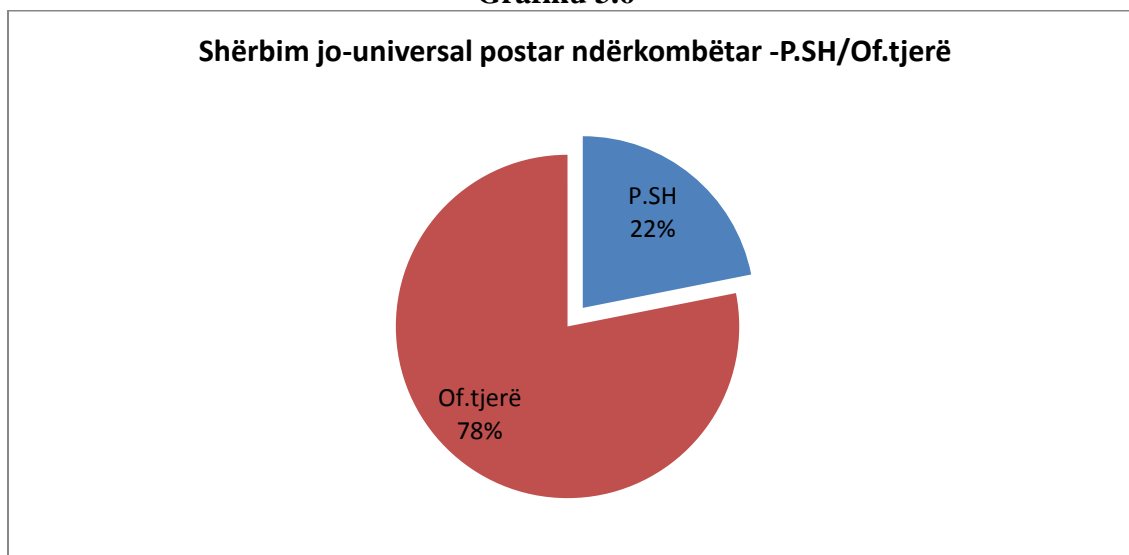
Nga të dhënat e grafikut 3.4 vihet re se volumin maksimal në shërbimin jouniversal postar ndërkombëtar pa atë ekspres për Postën Shqiptare, si për sa i përket objekteve postare të pranuar në Shqipëri dhe të dërguara jashtë vendit, ashtu dhe për objektet hyrëse nga jashtë vendit dhe të shpërndara në Shqipëri, e zënë objektet e regjistruara/shërbime të veçanta me 4,388 copë dhe 5,314 copë respektivisht.

Grafiku 3.5



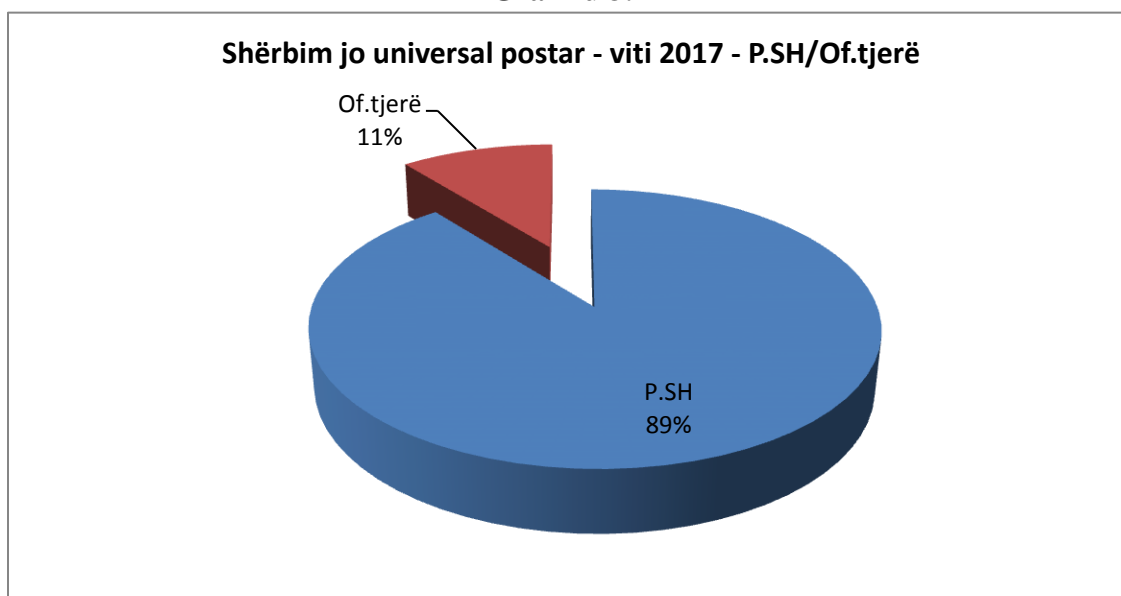
Nga të dhënat e grafikut 3.5 vihet re se volumin kryesor në shërbimin jouniversal postar ndërkombëtar, pa atë ekspres, për operatorët e tjerë postarë për objektet postare të pranura në Shqipëri dhe të dërguara jashtë vendit e zënë objektet Jo dokumenta Pako/Koli me 5651 copë ose 53%, të ndjekura nga objektet e korrespondencës me 4966 copë ose 47%, ndërsa për objekte hyrëse nga jashtë vendit dhe të shpërndara në Shqipëri vendin kryesor e zënë objektet postare Pako/Koli me 12,800 copë ose 53% të ndjekura nga objektet e korrespondencës me 11,215 copë ose 47%.

Grafiku 3.6



Nga grafiku 3.6 vihet re se Posta shqiptare mbulon 22% të shërbimit jouniversal postar ndërkombëtar me 9,702 objekte, ndërsa ofruesit e tjerë të shërbimeve postare mbulojnë 78% me 34,632 objekte.

Grafiku 3.7

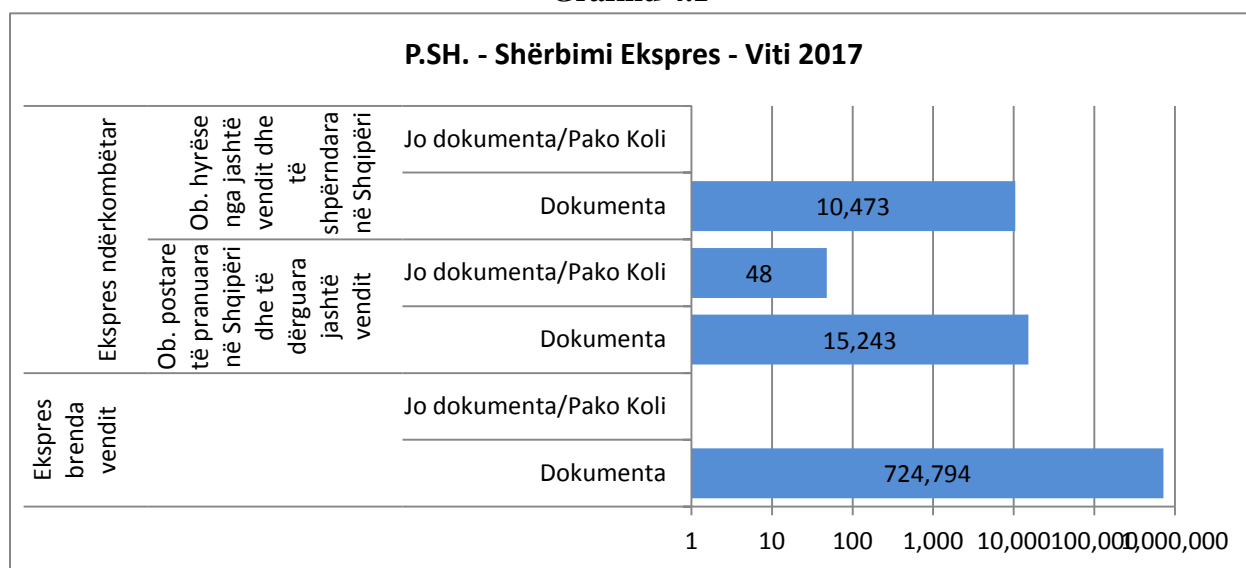


Nga grafiku 3.7 vihet re se Posta shqiptare mbulon 89% të shërbimit jouniversal postar (kombëtar dhe ndërkombëtar) me 2,612,719 objekte, ndërsa ofruesit e tjerë të shërbimeve postare mbulojnë 11% me 312,136 objekte.

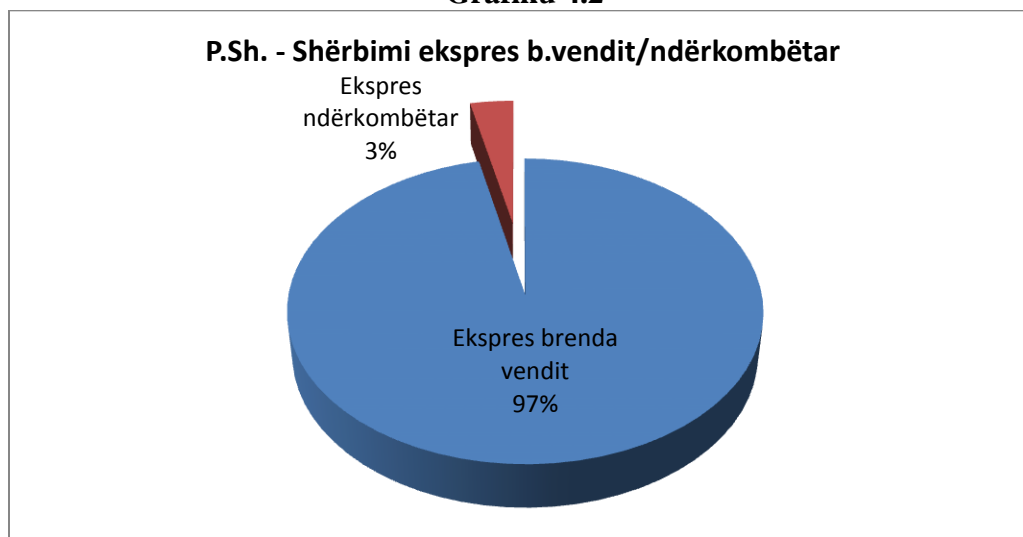
#### 4. Treguesit e shërbimit Ekspres

Nga të dhënat e grafikut 4.1 vihet re se 100% e shërbimit ekspres brenda vendit mbulohet nga ‘Dokumenta’ ndërsa në shërbimin ekspres ndërkombëtar 59% e shërbimit mbulohet nga objekte postare të pranuar në Shqipëri dhe të dërguara jashtë vendit dhe 41% nga objekte hyrëse nga jashtë vendit dhe të shpërndara në Shqipëri.

**Grafiku 4.1**

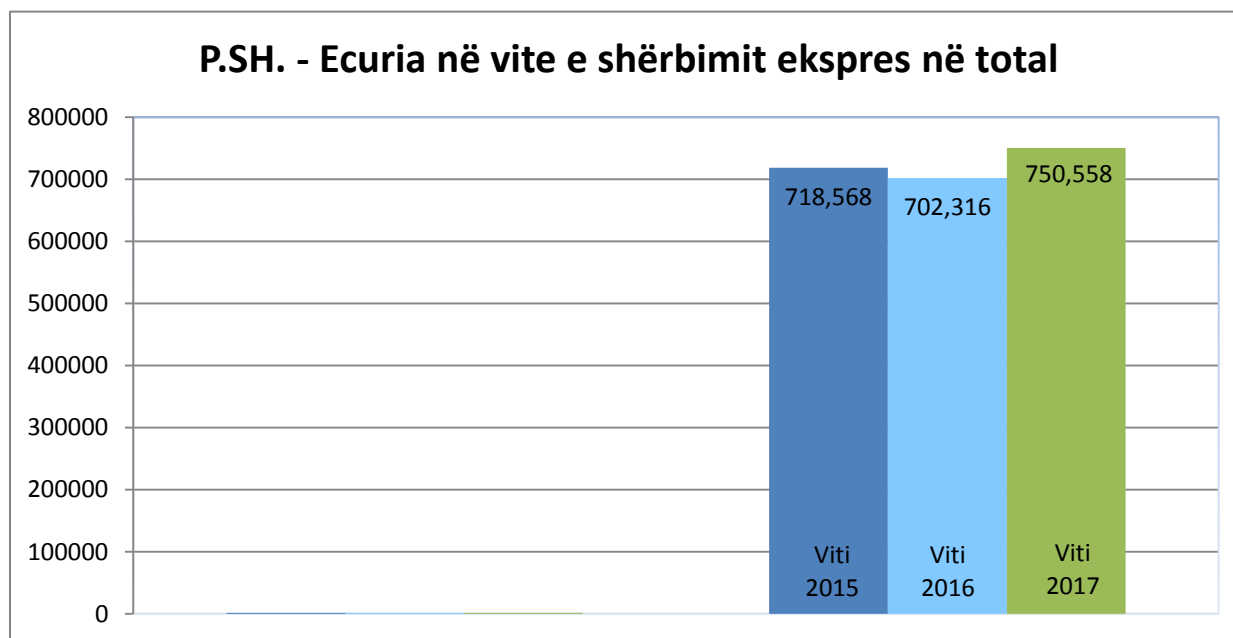


**Grafiku 4.2**



Nga të dhënat e grafikut 4.2 vihet re se për Postën Shqiptare 97% e shërbimit ekspres mbulohet 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 2017 ka një rritje të lehtë prej 1% të shërbimit ekspres në total krahasuar me një vit më parë (brenda vendit dhe ndërkombëtar).

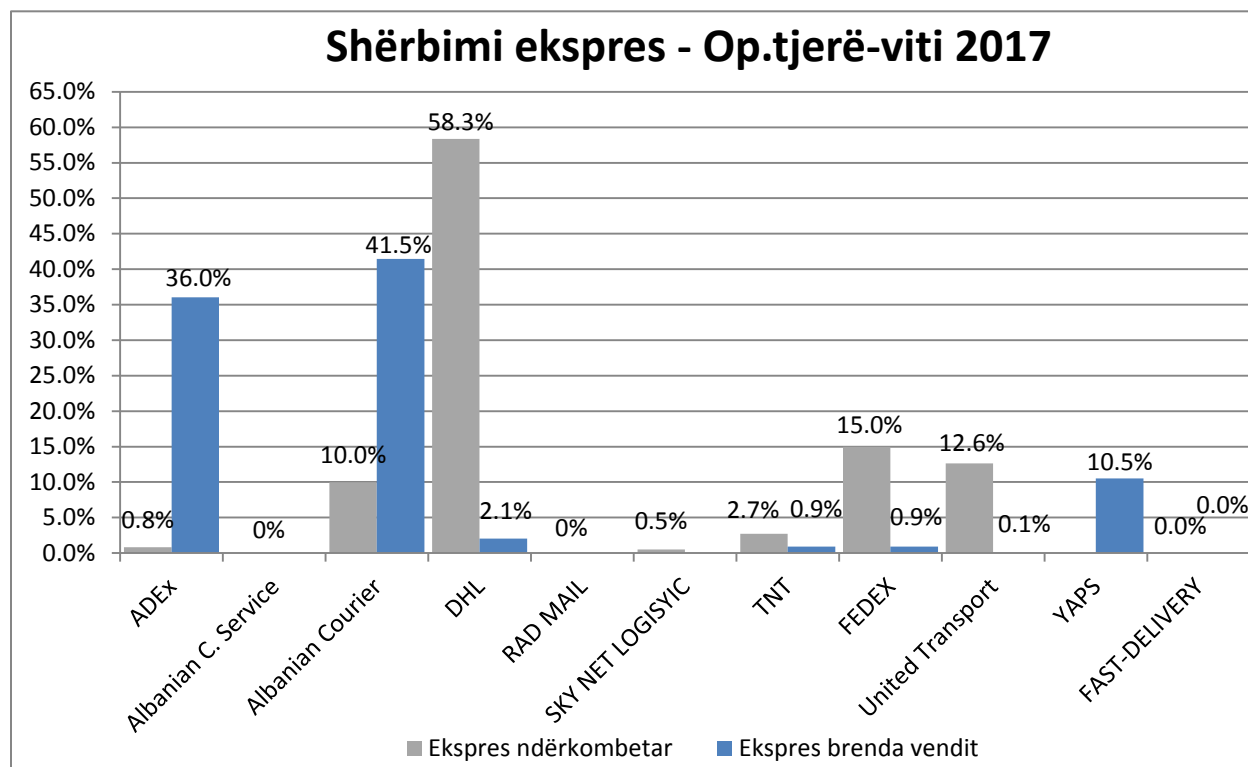
Në vijim jepen në formë tabelare dhe grafike të dhënat statistikore për Ofruesit e tjerë të Shërbimeve Postare për shërbimet ekspres, me qëllim vlerësimin dhe krahasimin e tyre.

Tabela 4.4 – Shërbimi Ekspres, Of. e tjerë

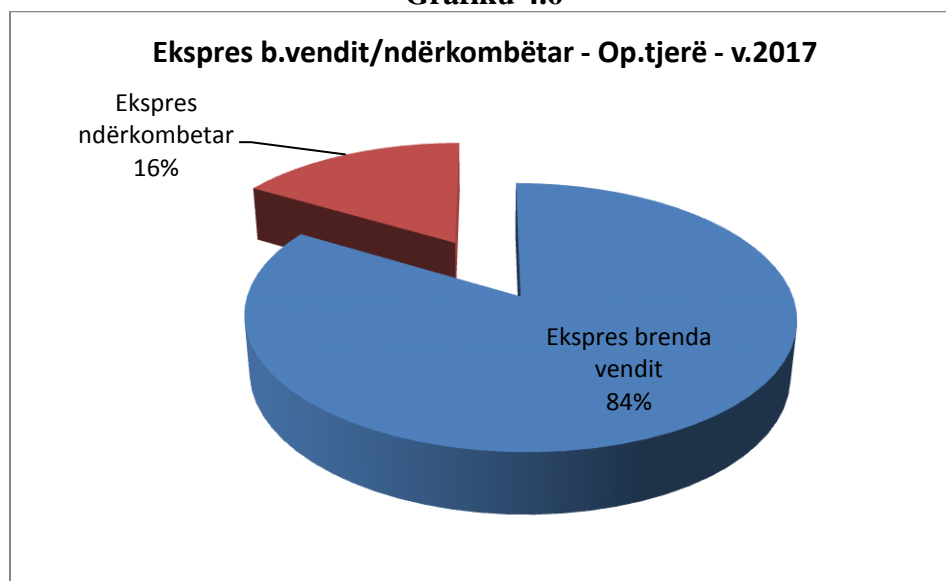
|                              | Totali           | ADEx    | ACS | AC      | DHL     | RAD Mail | SKY NET LOGISYIC | TNT    | FEDEX  | United Transport | YAPS    | FAST-DELIVERY |
|------------------------------|------------------|---------|-----|---------|---------|----------|------------------|--------|--------|------------------|---------|---------------|
| <b>Ekspres brenda vendit</b> | <b>1,050,783</b> | 378,633 | 8   | 435,626 | 21,579  | 0        | 0                | 94,394 | 9,566  | 594              | 110,383 | 0             |
| <b>Ekspres ndërkombëtar</b>  | <b>206,705</b>   | 1,733   | 25  | 20,654  | 120,611 | 0        | 1,010            | 5,622  | 30,929 | 26,121           | 0       | 0             |

Referuar tabelës 4.4 rezulton se për ofruesit e shërbimeve postare ekspres brenda vendit, për objektet e pranuar, treguesit më të mirë i kanë Albanian Courier me 435,626 objekte dhe YAPS me 110,383 objekte. Për sa i përket objekteve ekspres ndërkombëtare treguesit më të mirë i kanë DHL me 120,611 objekte, FEDEX me 30,929 objekte e ndjekur nga United Transport me 26,121 objekte.

Grafiku 4.5

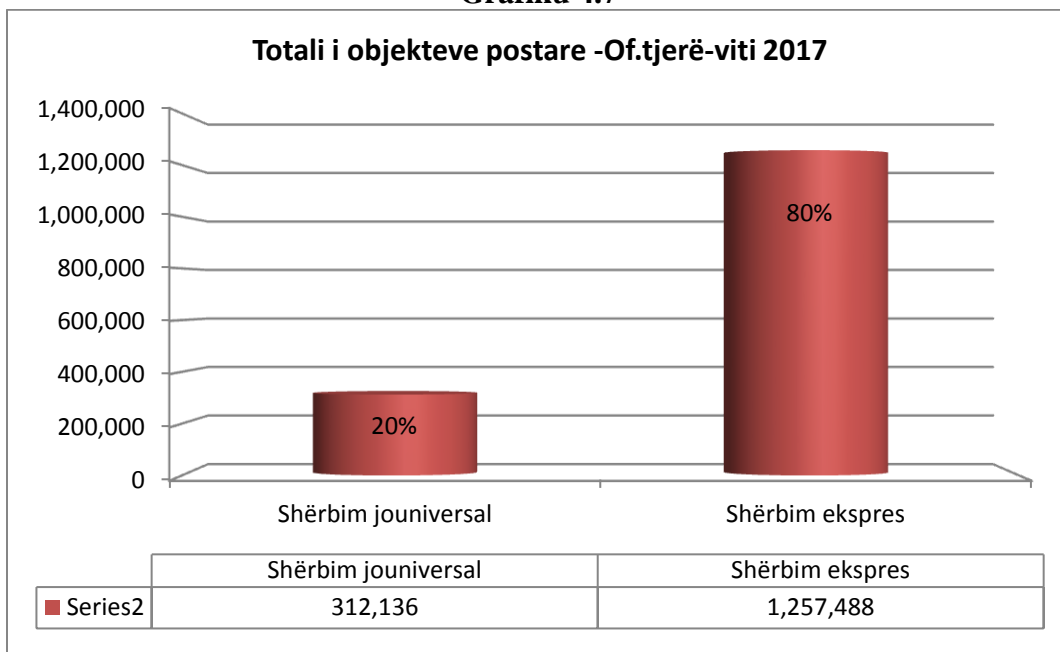


Grafiku 4.6



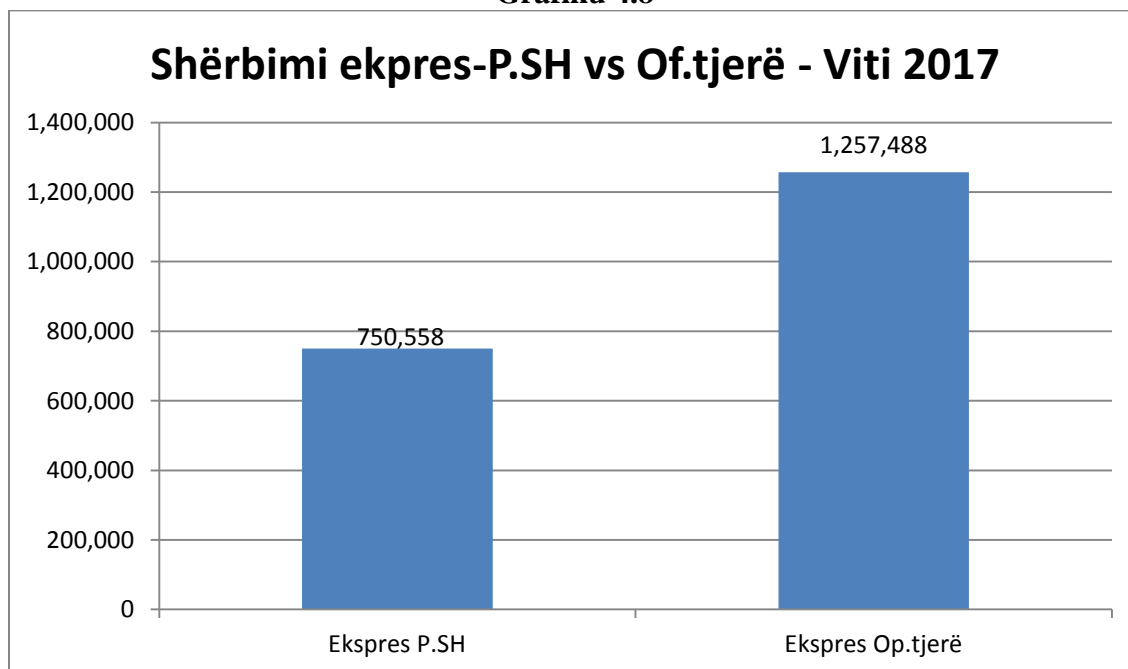
Në grafikët 4.5 dhe 4.6 është paraqitur mbulimi i tregut postar nga ofruesit e tjerë të shërbimeve postare të ndara në ekspres brenda vendit dhe ekspres ndërkombëtar. Shërbimi ekspres në total mbulohet 84% nga shërbimi ekspres brenda vendit dhe 16% nga shërbimi ekspres ndërkombëtar.

**Grafiku 4.7**

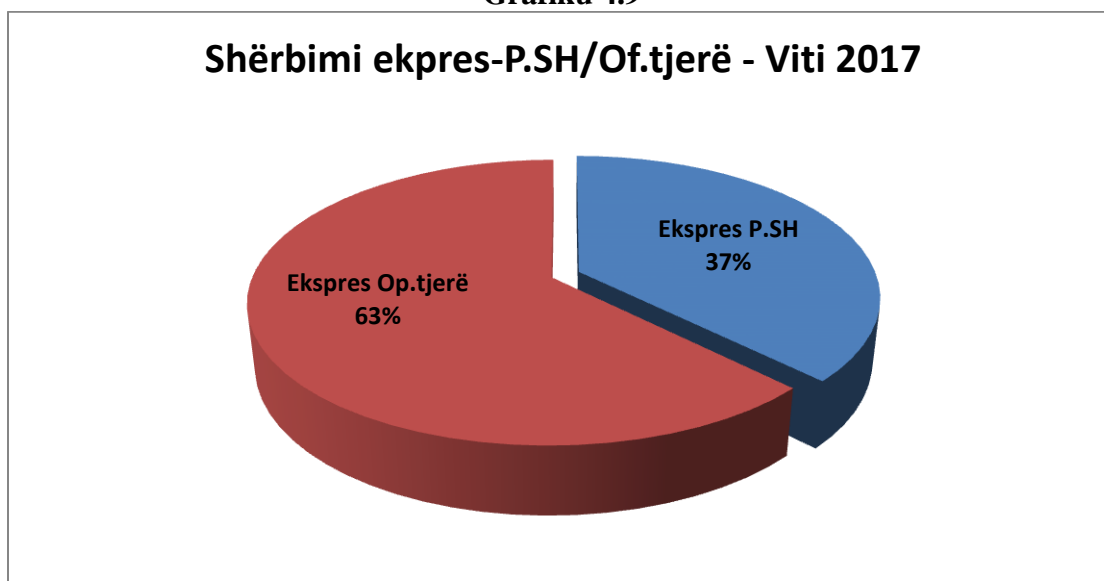


Nga të dhënat e grafikut 4.7 rezulton se gjatë vitit 2017 ofruesit e tjerë të shërbimeve postare kanë realizuar 1,257,488 objekte postare që i përkasin shërbimit ekspres ose 80% dhe 312,136 objekte postare që i përkasin shërbimit jouniversal ose 20%.

**Grafiku 4.8**



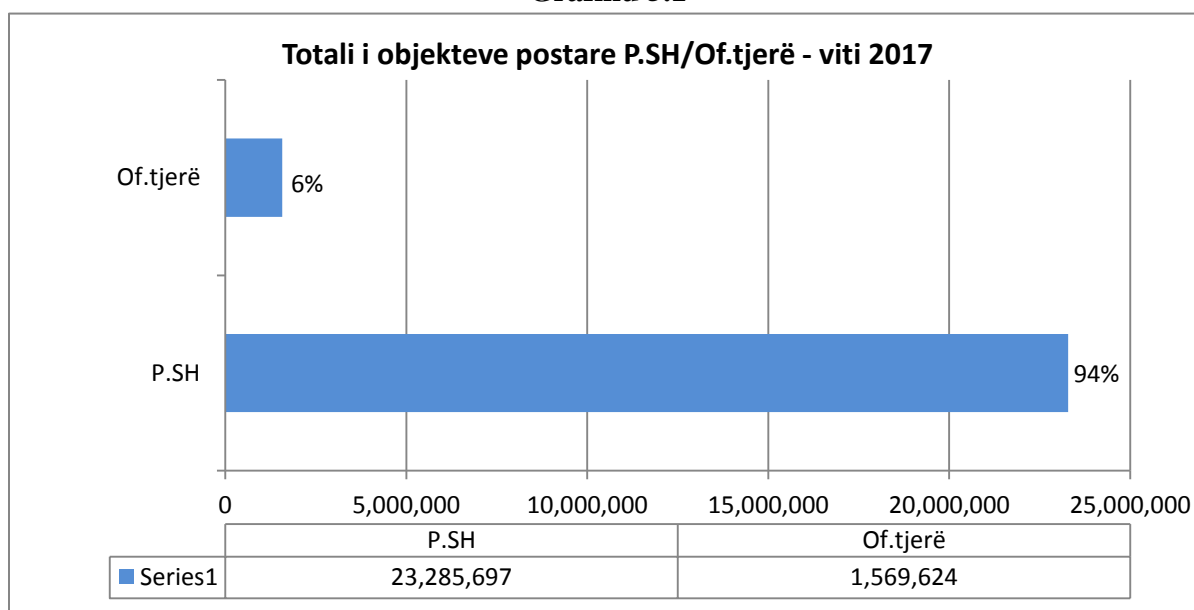
Grafiku 4.9



Nga të dhënat e grafikëve 4.8 dhe 4.9, nga duke 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 63% të tregut ekspres me 1,257,488 objekte postare dhe Posta Shqiptare 37% me 750,558 objekte postare.

## 5. Mbulimi i tregut gjithësej sipas volumit të objekteve postare 2017:

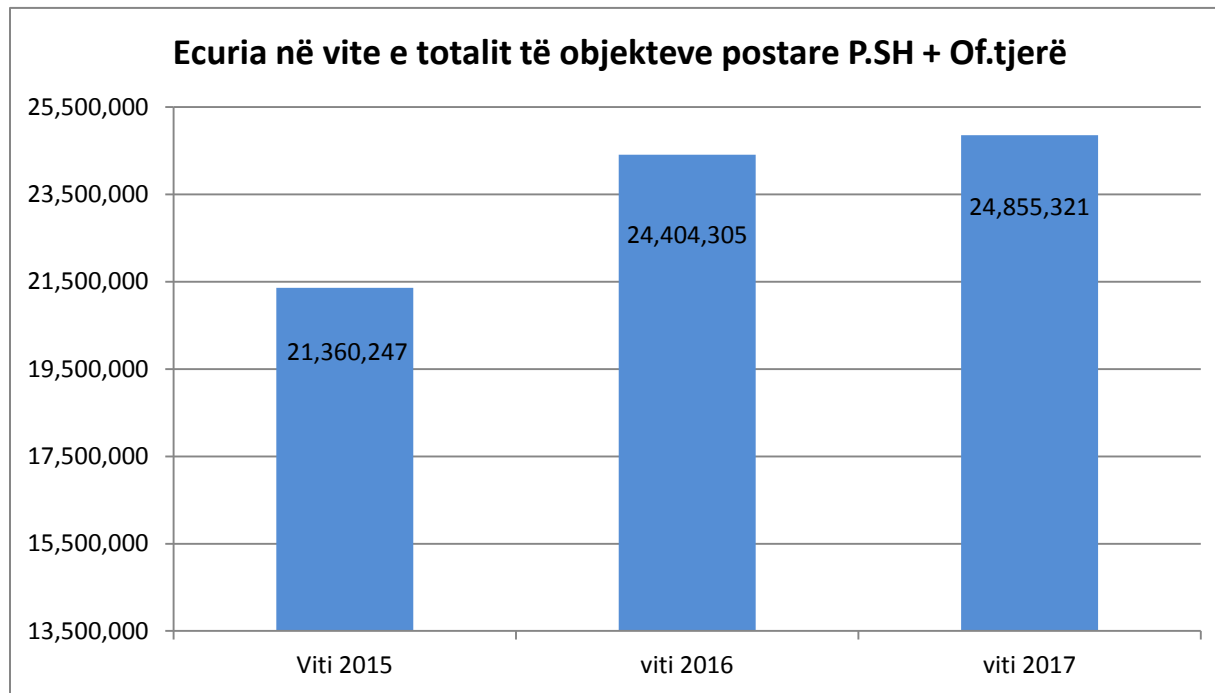
Grafiku 5.1





Nga të dhënat e grafikut 5.1 vihet re se gjatë vitit 2017 Posta Shqiptare ka realizuar 23,285,697 objekte postare në total ose 94 % kundrejt 1,569,624 objekte postare në total për të 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 2017 ka pasur një rritje prej 451,016 objekte postare ose 2% krahasuar me vitin 2016.

## 6. Treguesit teknik të rrjetit postar

Posta Shqiptare e cila ofron shërbim në të gjithë vendin në **568** 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 **684** sportele nga të cilët **445** sportele janë të automatizuar/kompjuterizuar.

Për pranimin e objekteve postare ka vënë në dispozicion të përdoruesve **528** kuti postare dhe për dorëzimin e objekteve postare **609** kuti postare, gjithësej 1,137 kuti postare.

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

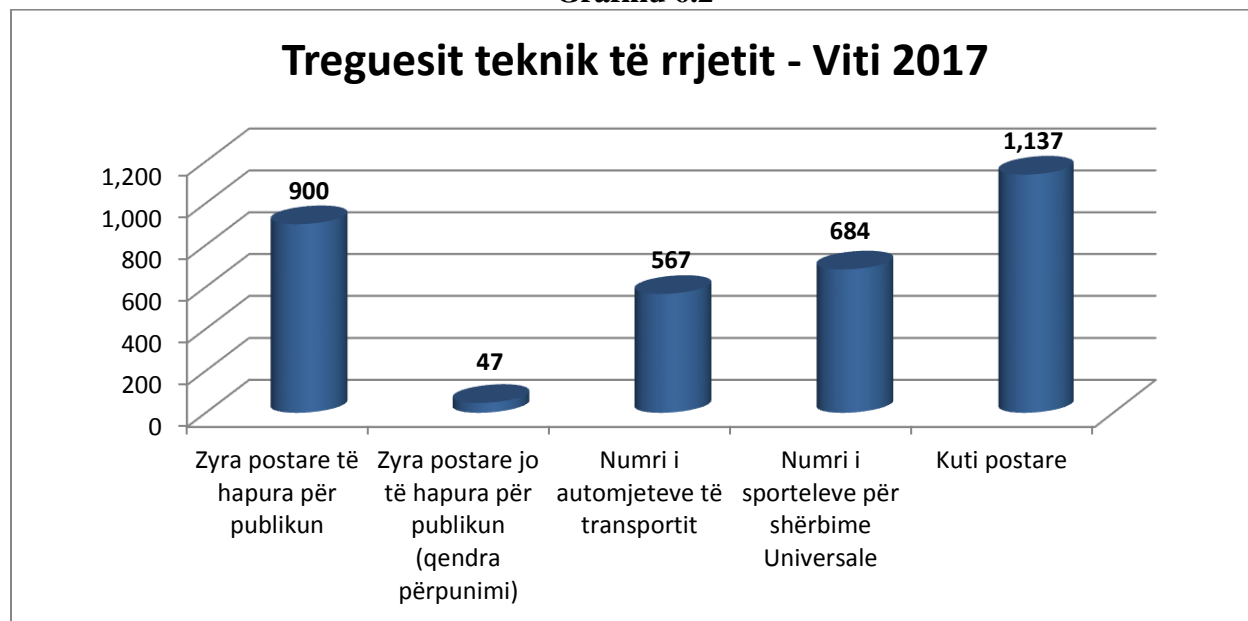
Përsa i përket infrastrukturës së mjeteve postare, Posta Shqiptare ka në përdorim 399 mjete transporti, Albania Courier 42, Rad Mail 28, Albanian Delivery Express 25, FEDEX 25, TNT Express Albania 13, DHL International Albania 12, të pasuar nga Ofruesit e tjerë.

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

Tabela 6.1

| Ofruesi i shërbimeve postare | Zyra postare të hapura për publikun | Zyra postare jo të hapura për publikun (qendra përpunimi) | Numri i automjeteve të transportit | Numri i sporteleve për shërbime Universale | Kuti postare |
|------------------------------|-------------------------------------|---|------------------------------------|--|--------------|
| ADEX                         | 60                                  | 1   | 25                                 |  |              |
| Albanian Cargo Service       | 1                                   |   | 1                                  |  |              |
| Albanian Courier             | 103                                 | 1   | 42                                 |  |              |
| DHL                          | 22                                  | 1   | 12                                 |  |              |
| Posta Shqiptare              | 568                                 | 37  | 399                                | 684  | 1,137        |
| RAD MAIL                     | 2                                   | 1   | 28                                 |  |              |
| SKY NET LOGISYIC             | 9                                   | 2   | 5                                  |  |              |
| TNT                          | 19                                  | 1   | 13                                 |  |              |
| FEDEX                        | 12                                  | 1   | 25                                 |  |              |
| United Transport             | 103                                 | 1   | 6                                  |  |              |
| YAPS                         | 1                                   | 1   | 11                                 |  |              |
| FAST-DELIVERY                | 1                                   |   |                                    |  |              |
| <b>Totali</b>                | <b>901</b>                          | <b>47</b>   | <b>567</b>                         | <b>684</b>                                 | <b>1137</b>  |

Grafiku 6.2



## 7. Cilësia dhe standartet e shërbimit postar

Grafiku 7.1

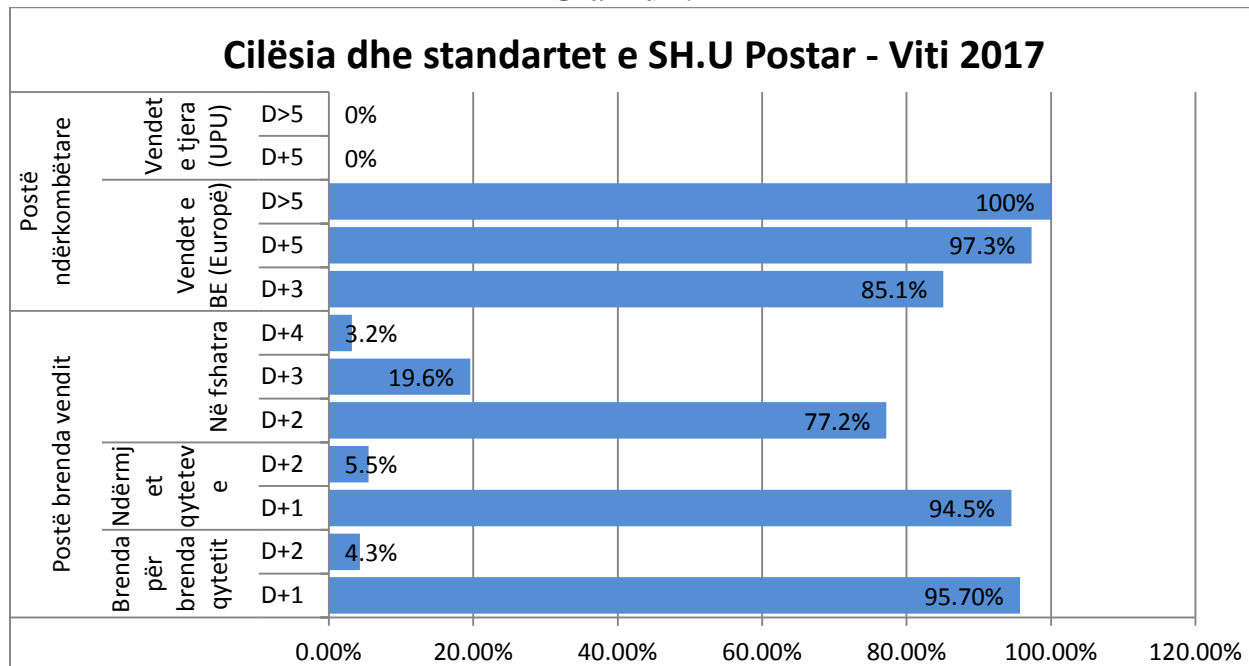
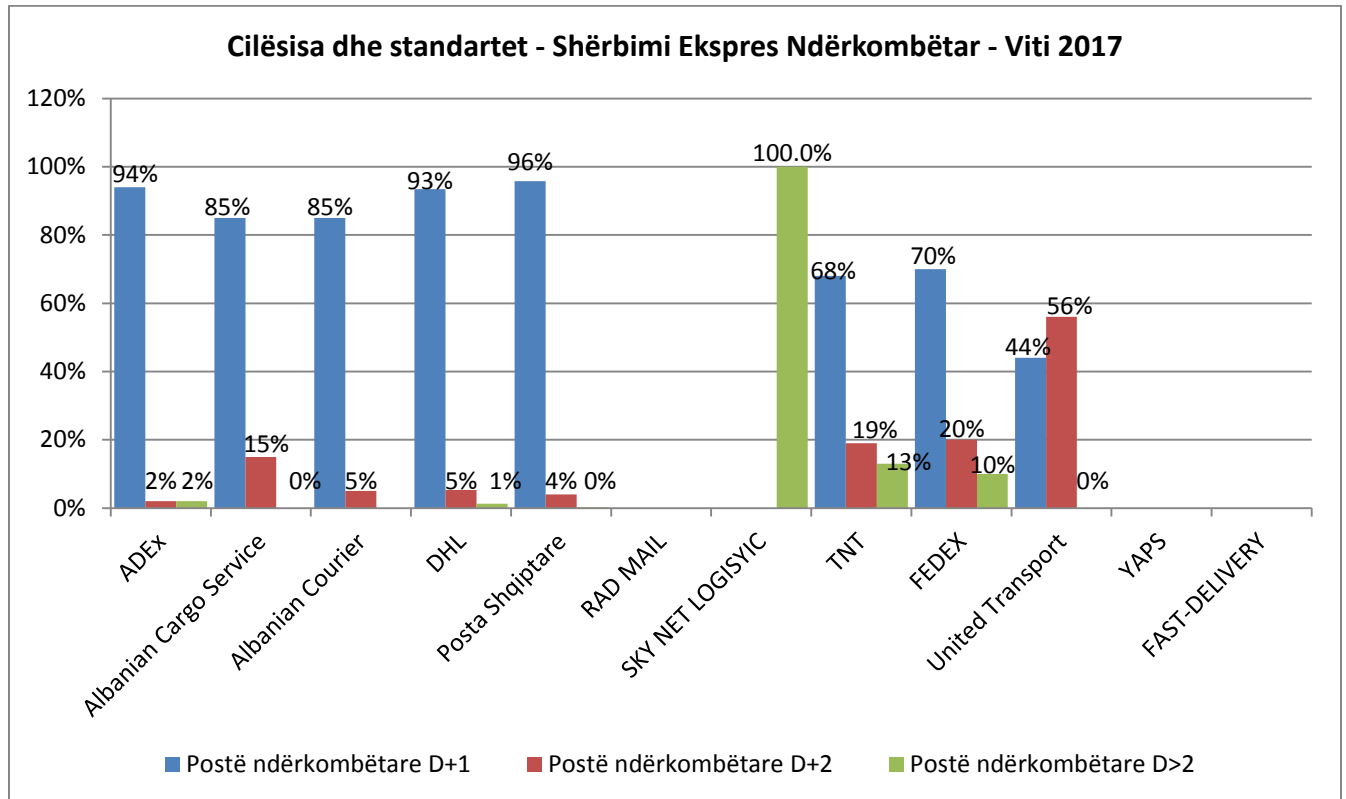


Tabela 7.2 – Shërbimi ekspres

|                        | Postë brenda vendit |      |       | Postë ndërkombëtare |      |        |
|------------------------|---------------------|------|-------|---------------------|------|--------|
|                        | D+1                 | D+2  | D>2   | D+1                 | D+2  | D>2    |
| ADEx                   | 91%                 | 6%   | 3%    | 94%                 | 2%   | 2%     |
| Albanian Cargo Service | 100%                | 0%   | 0%    | 85%                 | 15%  | 0%     |
| Albanian Courier       | 95%                 | 5%   |       | 85%                 | 5%   |        |
| DHL                    | 99%                 | 1%   | 0%    | 93.4%               | 5.3% | 1.3%   |
| Posta Shqiptare        | 99.9%               | 0.1% | 0%    | 95.8%               | 4%   | 0.2%   |
| RAD MAIL               |                     |      |       |                     |      |        |
| SKY NET LOGISYIC       |                     |      |       |                     |      | 100.0% |
| TNT                    | 38%                 | 17%  | 45%   | 68%                 | 19%  | 13%    |
| FEDEX                  | 60%                 | 30%  | 10%   | 70%                 | 20%  | 10%    |
| United Transport       | 99%                 | 1%   | 0%    | 44%                 | 56%  | 0%     |
| YAPS                   | 70.4%               |      | 29.6% |                     |      |        |
| FAST-DELIVERY          | 85.0%               | 10%  | 5.0%  |                     |      |        |

Grafiku 7.3

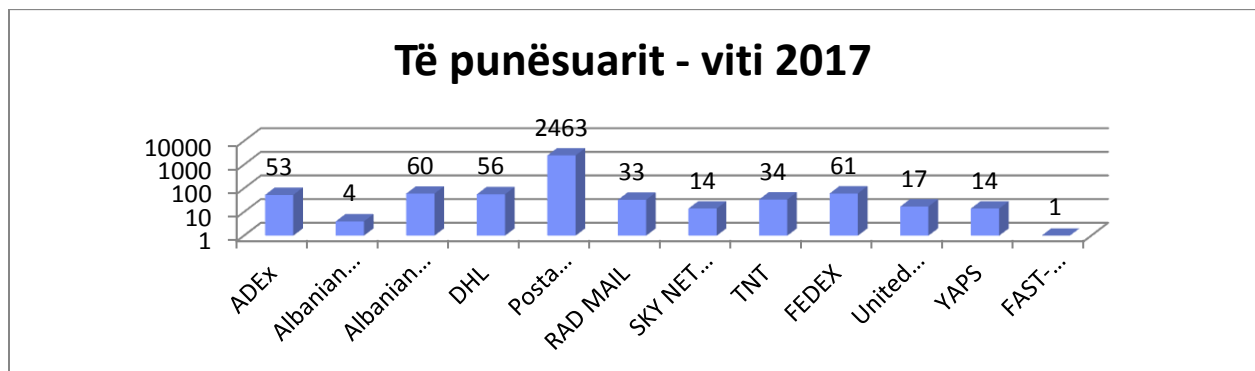


Nga të dhënat e raportuara rezulton se standartet e ofrimit të shërbimeve postare janë përmbushur në përputhje me përcaktimet e Rregullores Nr. 38, datë 19.11.2015, “Për Autorizimin e Përgjithshëm për ofrimin e shërbimeve postare”, dhe Rregullores Nr. 36, datë 29.10.1015, “Për ofrimin e shërbimit universal postar”.

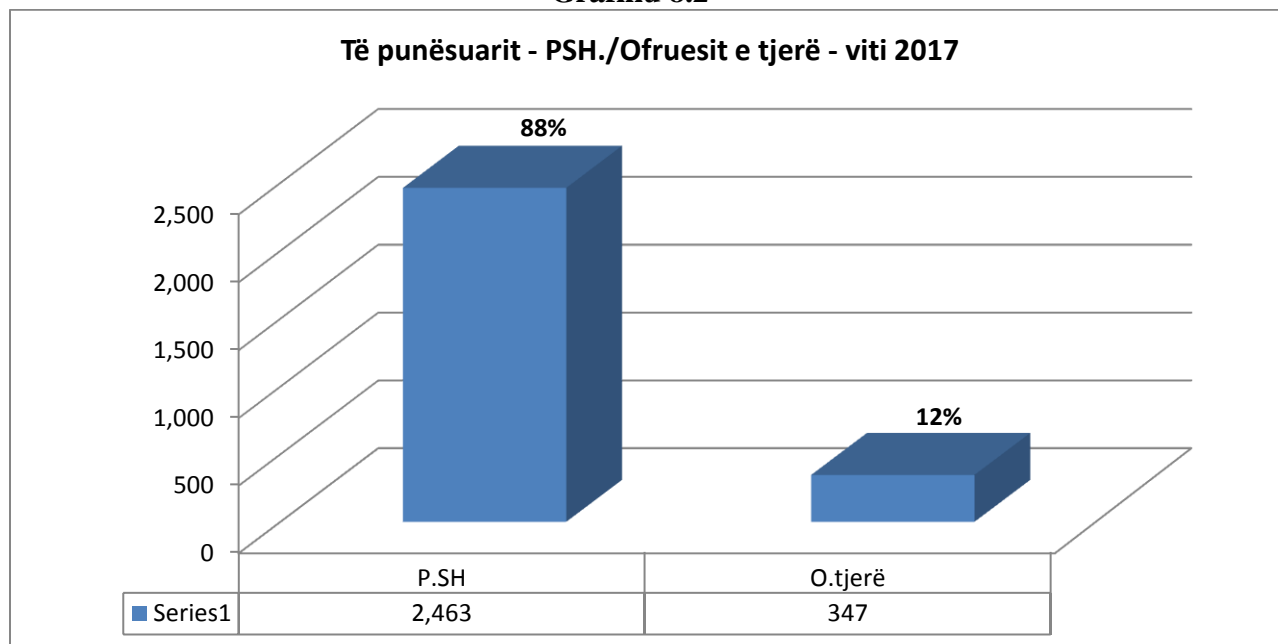
## 8. Të punësuarit

Në funksion të volumit të punës Posta Shqiptare ka 2,463 të punësuar, FEDEX 61, Albanian Courier 60, DHL International Albania 56, ADEX 53, TNT Express Albania 34, të ndjekur nga subjektet e tjerë sipas shifrave që paraqiten në grafikun e mëposhtëm.

Grafiku 8.1

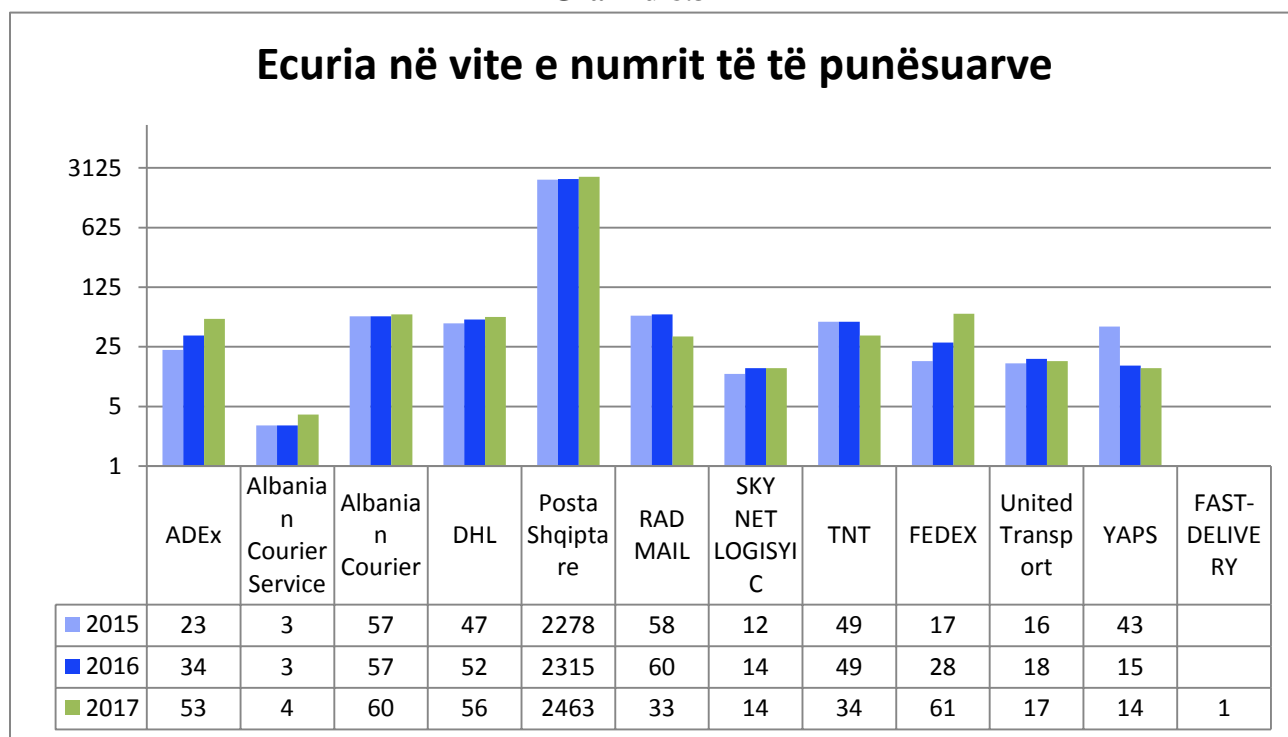


**Grafiku 8.2**

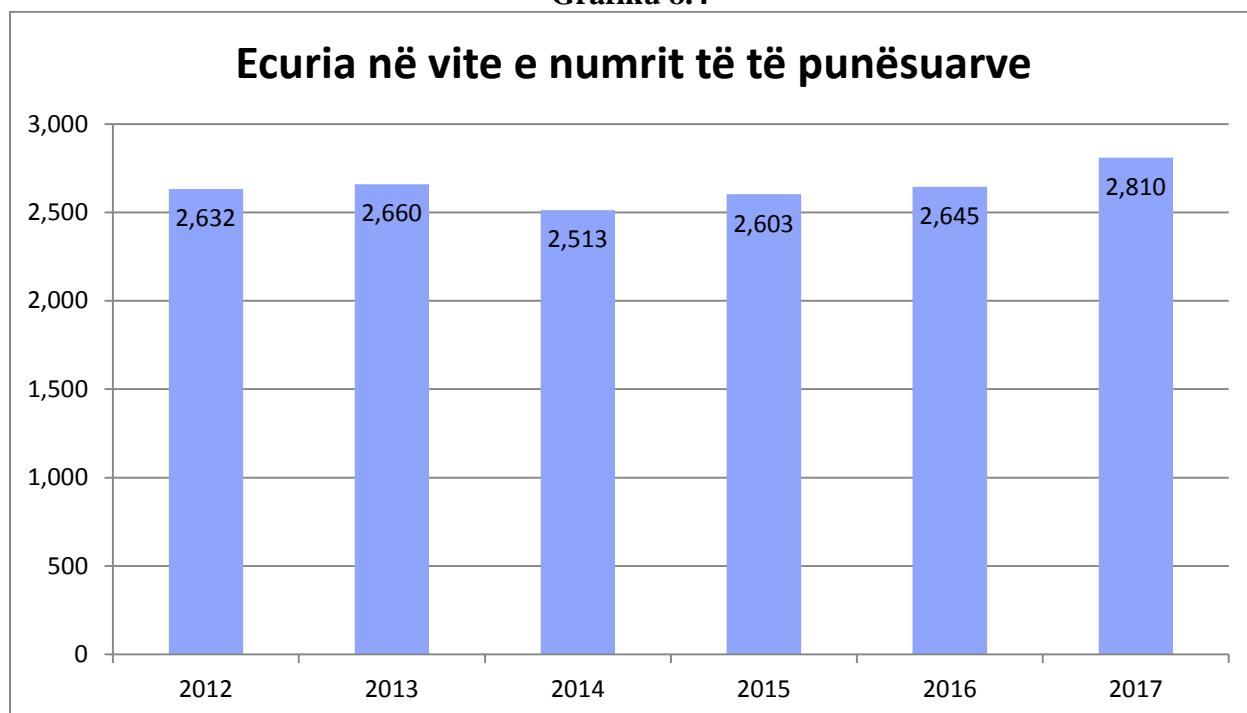


Nga të dhënat e grafikut 8.2 duket qartë se Posta Shqiptare mbulon 88% të tregut postar të të punësuarve në total kundrejt 12 % të ofruesve të tjerë së bashku.

**Grafiku 8.3**



Grafiku 8.4



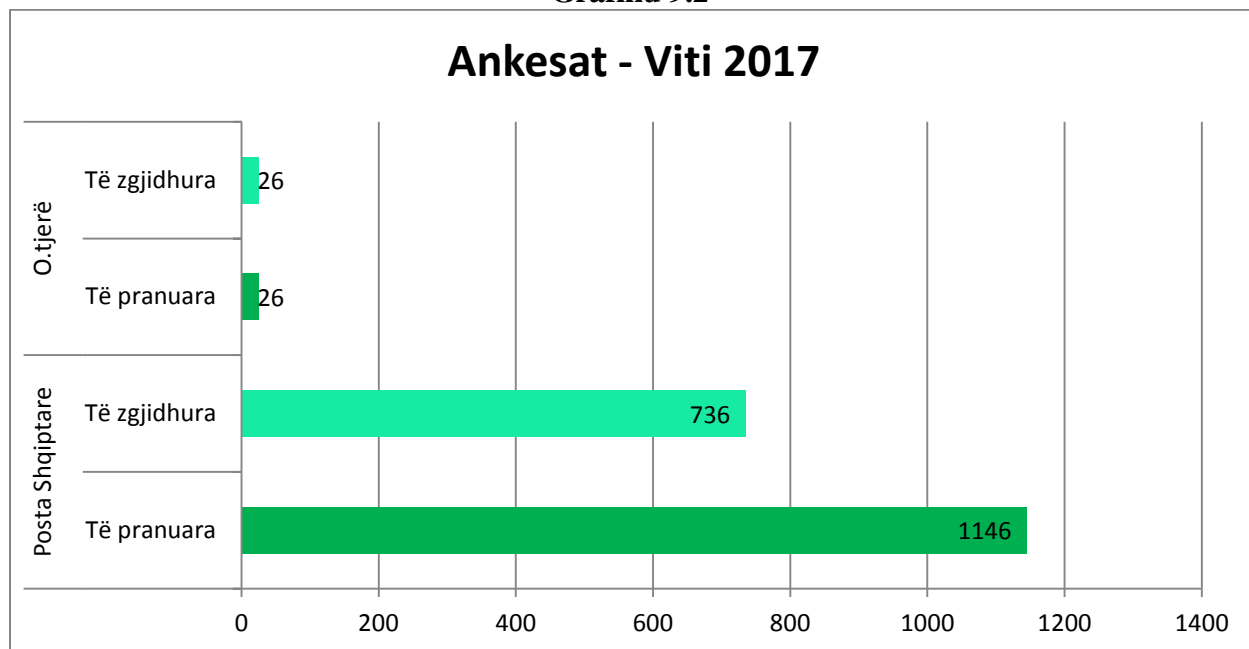
## 9. Ankesat/reklamacionet

Sipas të dhënave të dërguara, gjatë vitit 2017 pranë Posta Shqiptare janë depozituar 1,146 reklamacione nga të cilat janë zgjidhur 736, pranë DHL janë depozituar 21 reklamacione të cilat janë zgjidhur plotësisht, Rad Mail ka regjistruar 5 reklamacione të cilat janë zgjidhur plotësisht.

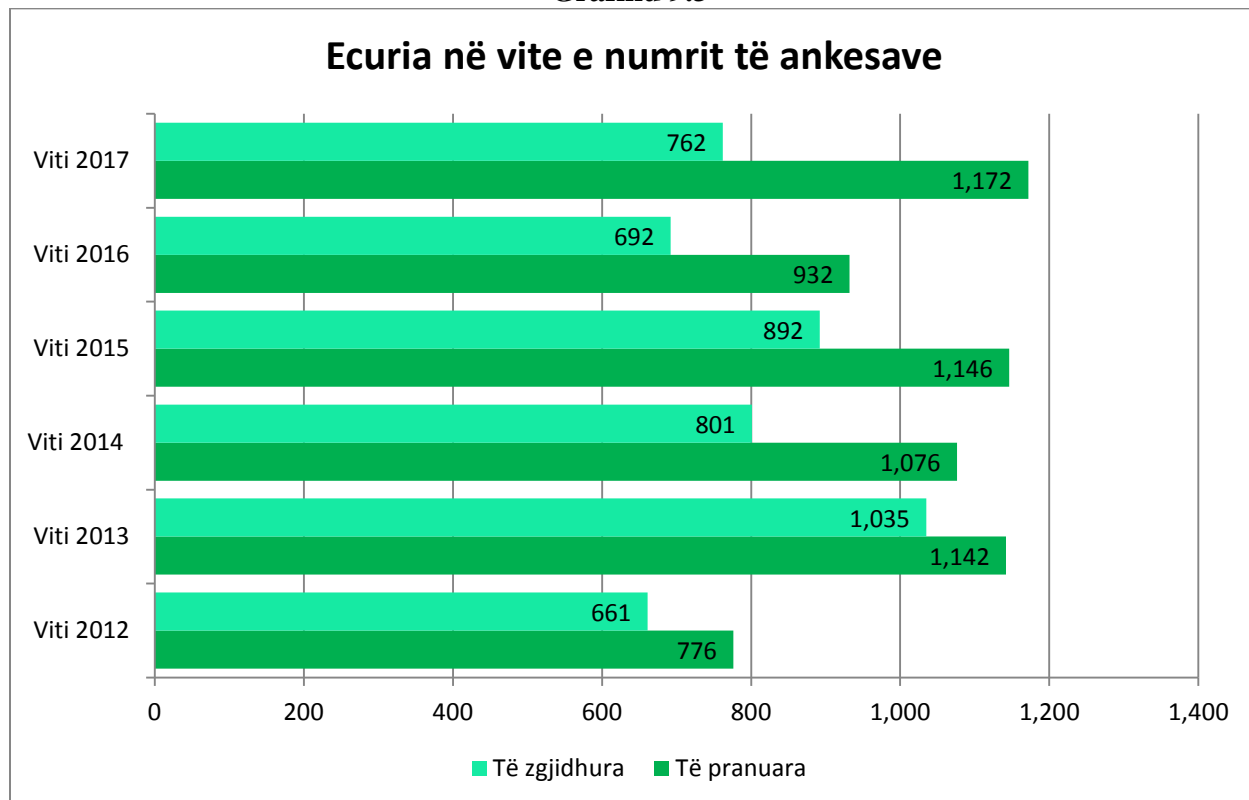
Tabela 9.1

| Ofruesi i shërbimeve postare | Ankesat e pranuar | Ankesat e zgjidhura |
|------------------------------|-------------------|---------------------|
| ADEX                         | 0                 | 0                   |
| Albanian Courier Service     | 0                 | 0                   |
| Albanian Courier             | 0                 | 0                   |
| DHL                          | 21                | 21                  |
| Posta Shqiptare              | 1146              | 736                 |
| RAD MAIL                     | 5                 | 5                   |
| SKY NET LOGISYIC             | 0                 | 0                   |
| TNT                          | 0                 | 0                   |
| Ulysses Enterprises          | 0                 | 0                   |
| United Transport             | 0                 | 0                   |
| YAPS                         | 0                 | 0                   |
| FAST-DELIVERY                | 0                 | 0                   |
| <b>Totali</b>                | <b>1172</b>       | <b>762</b>          |

Grafiku 9.2



Grafiku 9.3



Nga krahasimi i ankesave (reklamacioneve) të pranuar, gjatë vitit 2017 vërehet një rritje me rreth 25% të ankesave për ofruesin e shërbimit universal dhe ofruesit e tjerë të shërbimeve postare në krahasim me vitin 2016, gjithashtu nga krahasimi i ankesave (reklamacioneve) të zgjidhura gjatë vitit 2017 vërehet një rritje me rreth 10% të ankesave të zgjidhura nga ofruesi i shërbimit universal dhe ofruesit e tjerë të shërbimeve postare në krahasim me vitin 2016.