



**AUTORITETI KOMUNIKIMEVE ELEKTRONIKE DHE POSTARE**

**DREJTORIA E SHËRBIMEVE POSTARE DHE INTEGRIMIT**

**Sektori i Shërbimeve Postare**

**TREGUESIT STATISTIKORË DHE FINANCIARË TË**

**SHËRBIMEVE POSTARE**



**Viti 2015**

## Përmbajtja

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. Tregu sipas volumit të objekteve postare.....	5
3. Treguesit dhe evidenca e realizimit të Shërbimit Universal Postar – Posta Shqiptare.....	7
4. Treguesit e shërbimeve ekspres/jo universal .....	11
5. Treguesit teknik dhe të rrjetit postar.....	13
6. Cilësia / Standardet e realizimit të shërbimeve postare.....	14
7. Rezultatet Financiare – 2015.....	17
8. Investimet .....	18
9. Të punësuarit .....	19
10. Ankesat e përdoruesve (Reklamacionet).....	21

## TREGUESIT STATISTIKORË TË SHËRBIMEVE POSTARE

### I. HYRJE

AKEP, me qëllim informimin e palëve të interesuara me treguesit kryesore të tregut postar, sipas raportimeve të bëra nga Ofruesi i Shërbimit Universal Postar “Posta Shqiptare” sh.a. dhe Ofruesit e Shërbimeve Postare, ka përgatitur këtë raport në të cilin evidentohen treguesit kryesor të tregut postar për vitin 2015, 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 2015 të dërguara nga Ofruesi i Shërbimit Universal Postar dhe Ofruesit e Shërbimeve Postare të pajisur nga AKEP me “Licencë të Përgjithshme për ofrimin e shërbimeve postare”, në zbatim të kërkesave të Rregullores nr. 28, datë 28.12.2012 “Për të dhënat statistikore dhe financiare periodike mbi shërbimet e ofruara nga operatorët dhe ofruesit e shërbimeve postare”

Subjektet e pajisur nga AKEP me “Licencë të Përgjithshme për ofrimin e shërbimeve postare” të regjistruar në rregjistrin e AKEP deri në datën 31.12.2015 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, 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 Certifikatë 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 e 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 13 me të dhënat statistikore postare respektivisht të përcaktuara në pikën (a) deri në pikën (g), ndërsa ofruesit e shërbimeve postare kanë plotësuar Formularin 14 me të dhënat e dërguara të përcaktuara në pikën (c) 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 2015 rezultojnë objekte postare të pranuar nga Posta Shqiptare dhe Ofruesit e Shërbimeve Postare:

**Tabela 1.1-** Të dhëna përmbledhëse të objekteve sipas shërbimeve postare

Nr	Shërbime postare të ofruara	Objekte postare
	<b>Posta Shqiptare</b>	
<b>1</b>	<b>Shërbimi Universal Postar</b>	
1.1	<i>Postë Brenda vendit</i>	16,822,701
1.2	<i>Postë ndërkombëtare</i>	491,016
<b>1.3</b>	<b>Totali (1.1 + 1.2)</b>	<b>17,313,717</b>
<b>2</b>	<b>Objekte ekspres</b>	
2.1	<i>Postë brenda vendit</i>	673,186
2.2	<i>Postë ndërkombëtare</i>	13,494
<b>2.3</b>	<b>Totali (2.1 + 2.2)</b>	<b>686,680</b>
<b>2.4</b>	<b>Totali (1.3 + 2.3)</b>	<b>18,000,397</b>
	<b>Ofrues të shërbimeve postare</b>	
<b>3</b>	<b>Objekte ekspres/jo universale</b>	
3.1	<i>Postë brenda vendit</i>	1,924,140
3.2	<i>Postë ndërkombëtare</i>	80,583
<b>3.3</b>	<b>Totali (3.1 + 3.2)</b>	<b>2,004,723</b>
<b>4</b>	<b>Gjithsej (Totali 1.3 + 2.3 + 3.3)</b>	<b>20,005,120</b>

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

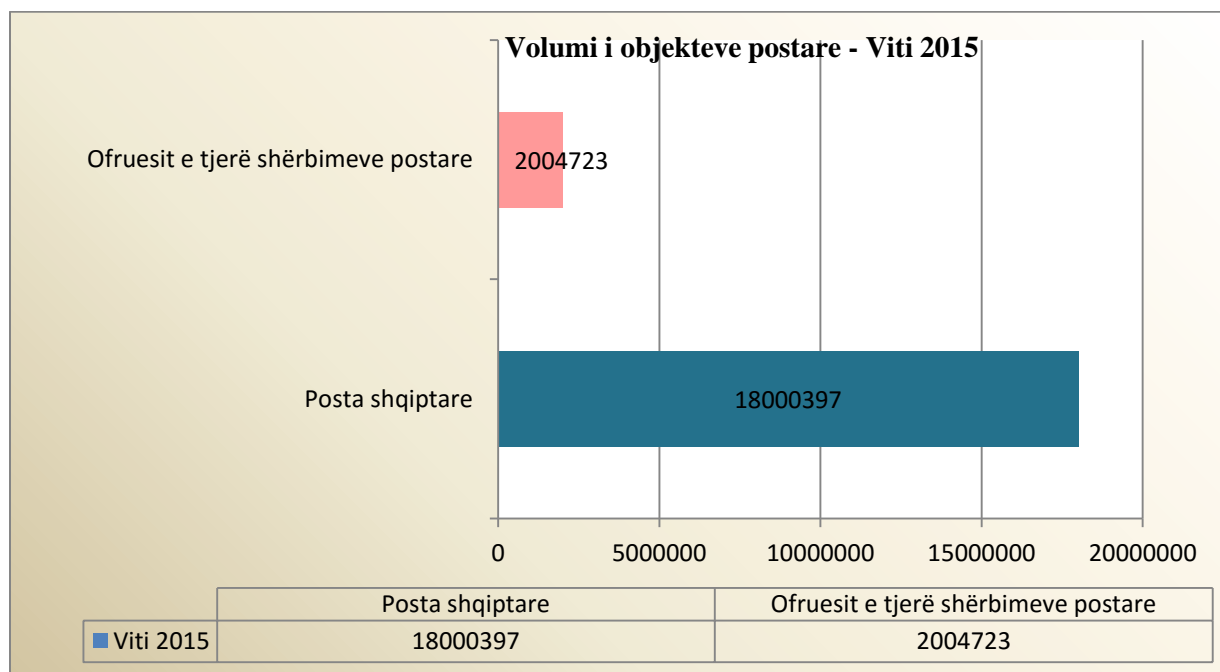
Sipas të dhënave të dërguara nga Posta Shqiptare dhe Ofruesit e Shërbimeve Postare për vitin 2015, disa nga treguesit kryesorë të shërbimeve postare, për ofrimin e shërbimeve postare në raport me popullsinë dhe sipërfaqen e Republikës së Shqipërisë rezultojnë të jenë:

- Objekte postare gjithsej **20,005,120** në raport me popullsinë (banorë rezident) 2.886.026 janë : **6.93 objekte / banorë**. (Tabela 1.1)
- Numri i zyrave postare të hapura për publikun 995 në raport me popullsinë 2.886.026 janë: **2,900 banorë / zyrë**. (Tabela 5.1)
- Numri i zyrave postare të hapura për publikun 995 në raport me sipërfaqen 28,748 Km<sup>2</sup> janë: **28.89 Km<sup>2</sup> / zyrë**. (Tabela 5.1)

## 2. Tregu sipas volumit të objekteve postare

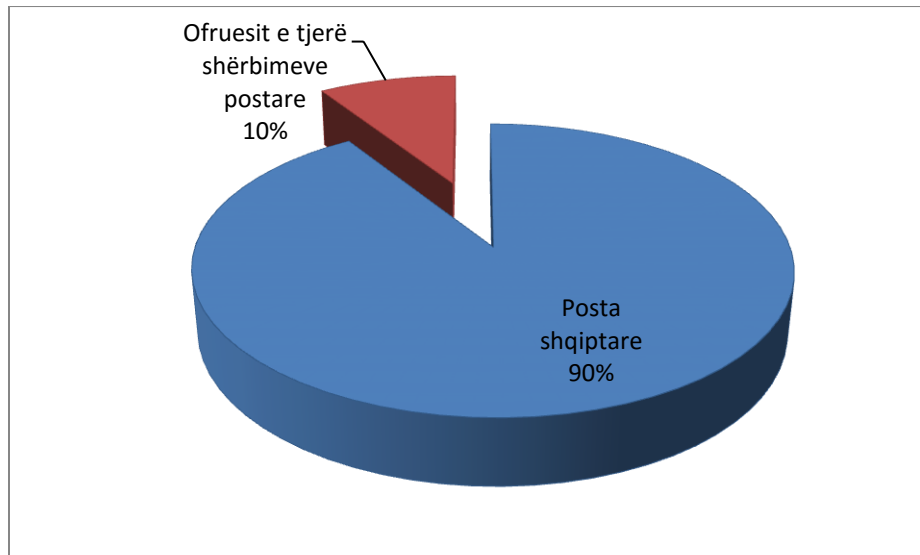
Nga të dhënat e raportuara nga Posta Shqiptare dhe ofruesit e tjerë të shërbimeve postare për vitin 2015 rezultojnë këto të dhëna për totalin e objekteve postare të pranuar:

**Grafiku 2.1-** Totali i objekteve postare të realizuara nga Posta Shqiptare dhe ofruesit e tjerë të shërbimeve postare - Viti 2015



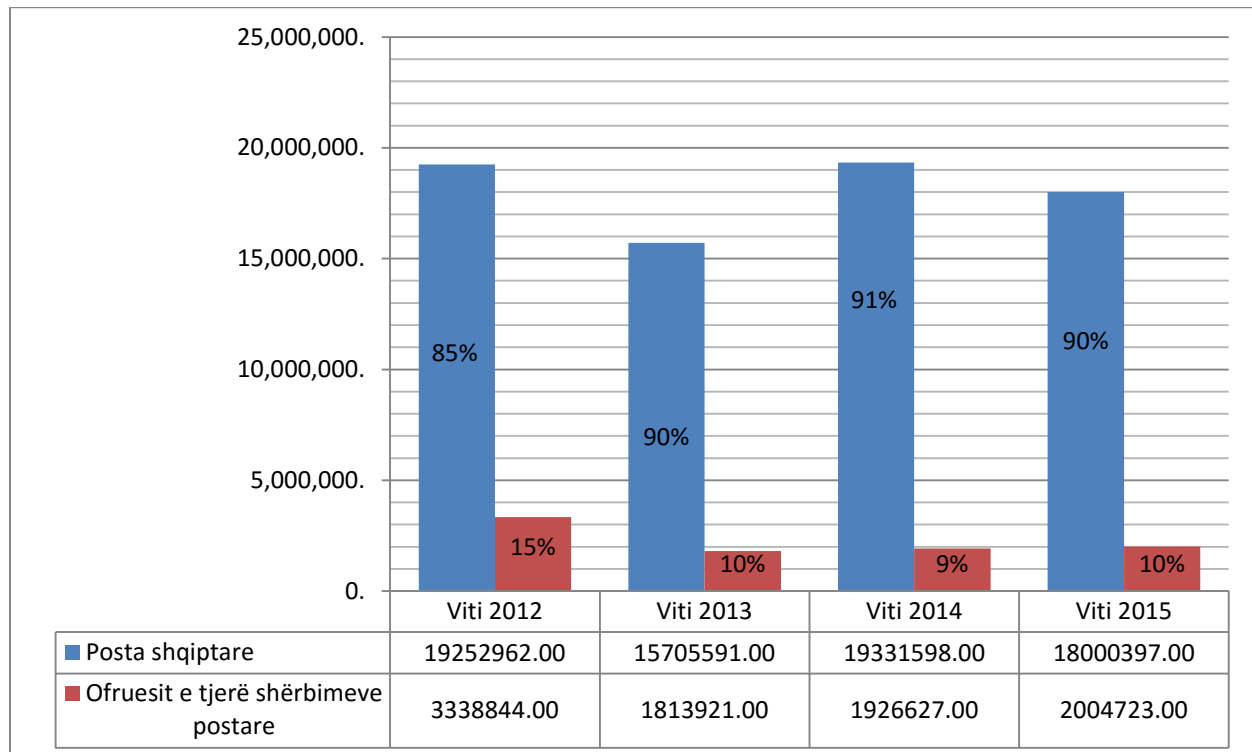
Posta Shqiptare zë rreth **90 %** të tregut postar përkundrejt Ofruesve të tjerë të Shërbimeve Postare të cilët së bashku zënë **10 %**, për objektet postare të pranuar.

**Grafiku 2.2** – Mbulimi i tregut postar nga Posta Shqiptare dhe ofruesit e tjerë të shërbimeve postare



Nga krahasimi i të dhënave të paraqitura në Grafikon 2.3 rezulton se numri i objekteve të pranuar nga Posta Shqiptare gjatë vitit 2015 ka rënë me rreth **6.8 %** krahasuar me vitin 2014. Numri i objekteve të pranuar nga ofruesit e tjerë të shërbimeve postare gjatë vitit 2015 është rritur me **4 %** krahasuar me vitin 2014.

**Grafiku 2.3** – Totali i objekteve postare të realizuara nga Posta Shqiptare dhe ofruesit e tjerë të shërbimeve postare - krahasimi 2012-2015



Për sa i përket objekteve postare të pranuar gjatë vitit 2015 nga Posta Shqiptare dhe Ofruesit e tjerë të Shërbimeve Postare të marra së bashku, rezulton se objektet postare të pranuar gjatë vitit 2015 kanë rënë me rreth **5.8 %** në krahasim me vitin 2014.

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

Ne vijim paraqiten treguesit dhe evidenca e realizimit të Shërbimit Universal Postar, të dërguara nga Posta Shqiptare për objektet e shërbimit universal postar:

Sipas përcaktimit të ligjit nr.46, datë 07.05.2015 “Për shërbimet postare në Republikën e Shqipërisë”, mbi të drejtën e dhënë për ofrimin e shërbimit universal postar, Posta Shqiptare dërgon te dhenat që përfshihen në Shërbimin Universal Postar:

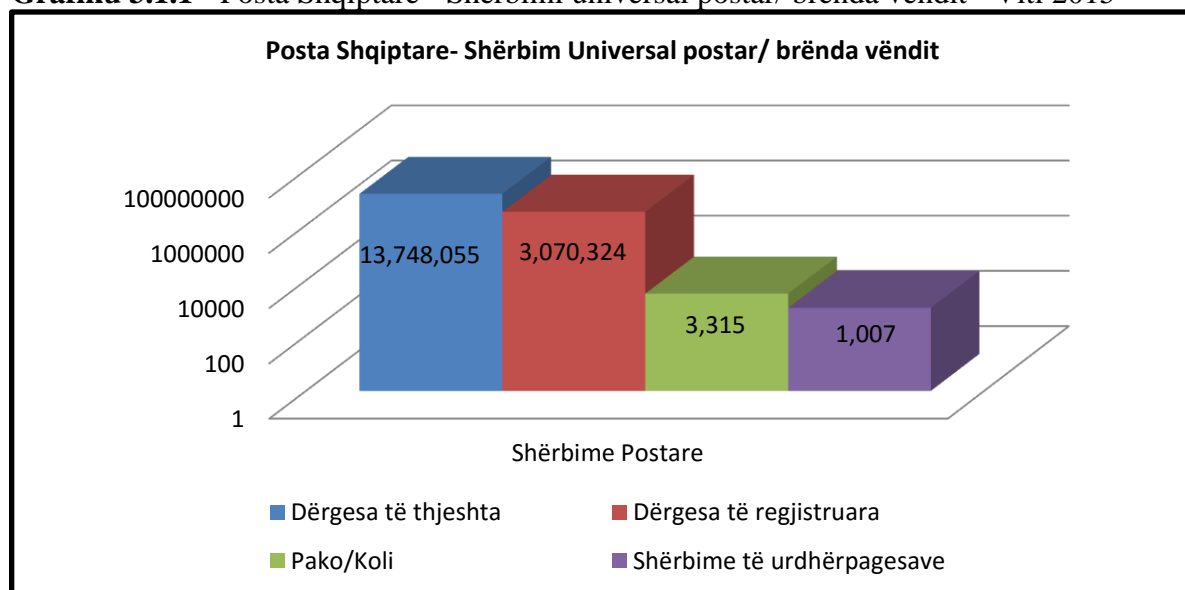
- a. Objekte të thjeshta.
- b. Objekte të regjistruara/ shërbime të veçanta;
- c. Pako-Koli;
- d. Shërbime të urdhërpaguesave.

#### 3.1 Posta Shqiptare – Shërbimi universal postar / postë brenda vendit

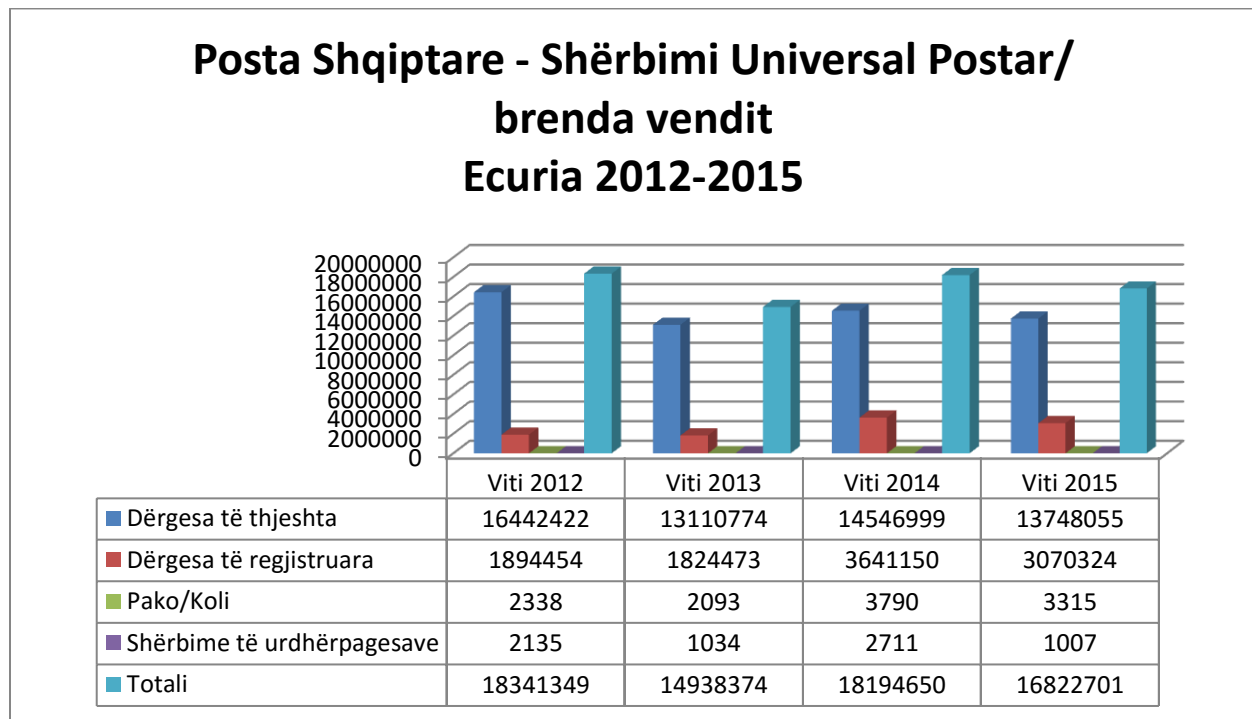
Volumin kryesor në shërbimin universal postar që ofron Posta Shqiptare për objektet postare të pranuar brenda vendit e zënë objektet e thjeshta me 13,748,055 copë ose 81.7 %, të ndjekura nga objektet e regjistruara me 3,070,324 ose 18.2 %, dhe 0.1% pako/koli dhe urdhërpaguesa (Grafiku 3.1.1).

Në grafikët 3.1.1, 3.1.2 dhe 3.1.3 të paraqitur më poshtë, jepen të dhënat lidhur me numrin e objekteve të shërbimit universal postar brenda vendit të pranuar nga Ofruesi i Shërbimit Universal gjatë vitit 2015, si dhe të dhënat krahasimore të këtyre shërbimeve në raport me vitet paraardhëse.

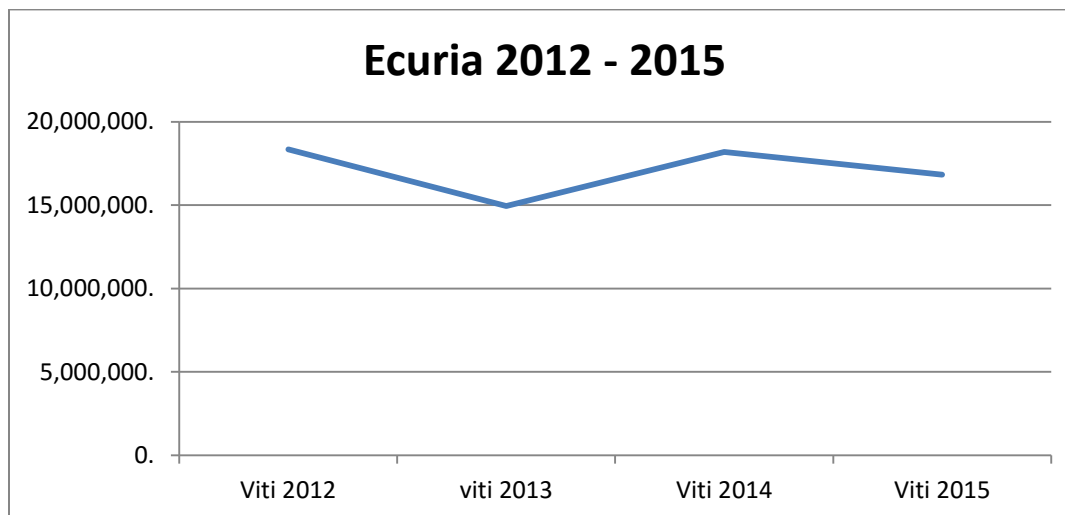
**Grafiku 3.1.1** - Posta Shqiptare - Shërbimi universal postar/ brenda vendit - Viti 2015



**Grafiku 3.1.2 - Posta Shqiptare - Shërbimi universal postar / brenda vendit**  
Krahasimi 2012-2015



**Grafiku 3.1.3 - Posta Shqiptare - Totali i shërbimit universal postar/ brenda vendit**  
Krahasimi 2012 - 2015



Nga krahasimi i të dhënave rezulton se numri i objekteve postare të pranuar për shërbimin universal postar të postës brenda vendit gjatë vitit 2015 ka rënë me rreth 7.5 % krahasuar me vitin 2014.

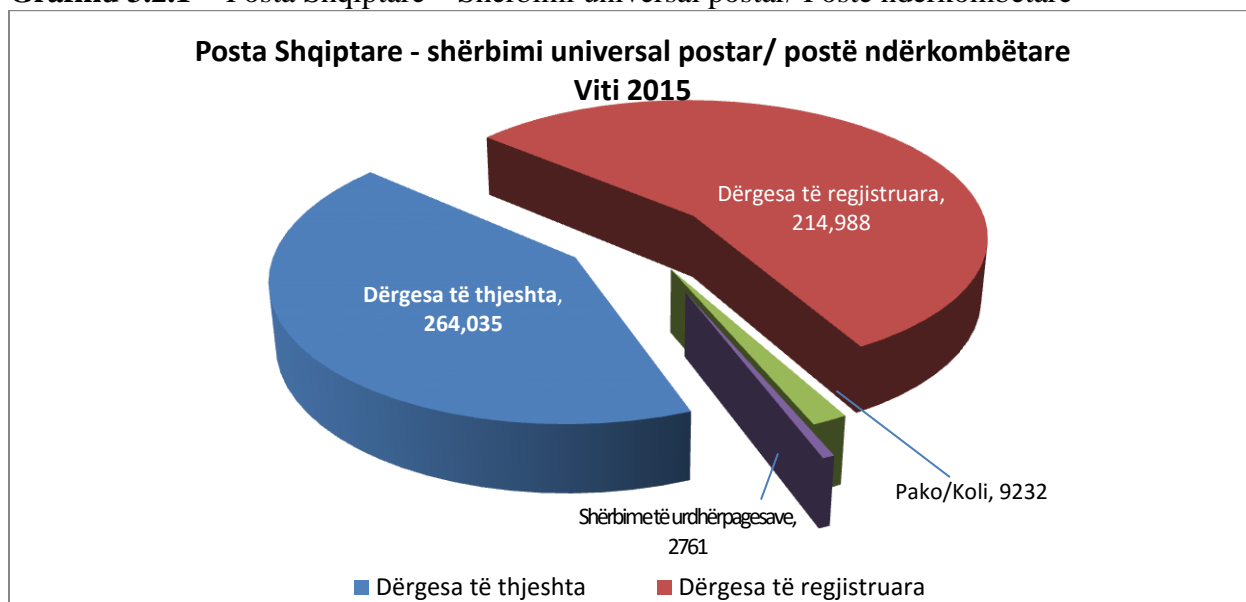


### 3.2 Posta Shqiptare – Shërbimi universal postar / postë ndërkombëtare – Viti 2015

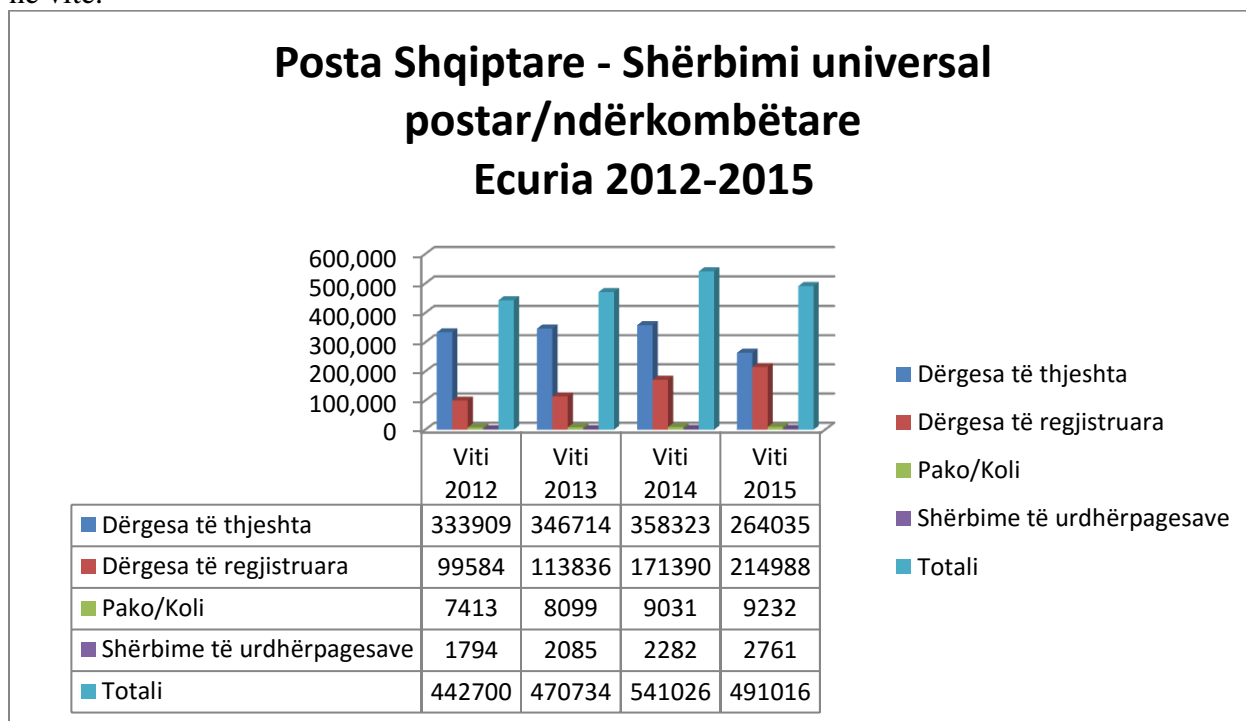
Në shërbimin universal postar/ postë ndërkombëtare treguesit më të mirë Posta Shqiptare i ka në objektet e thjeshta me 264,035 copë ose 53 %, objektet e regjistruara me 214,988 copë ose 43 %, të ndjekura nga shërbimet e tjera (Grafiku 3.2.1).

Të dhënat statistikore për shërbimin universal postar të postës ndërkombëtare të pranuar nga Ofruesi i Shërbimit Universal - Posta Shqiptare gjatë vitit 2015, si dhe tabela krahasimore në lidhje me të dhënat e viteve të mëparshme paraqiten në grafikët më poshtë.

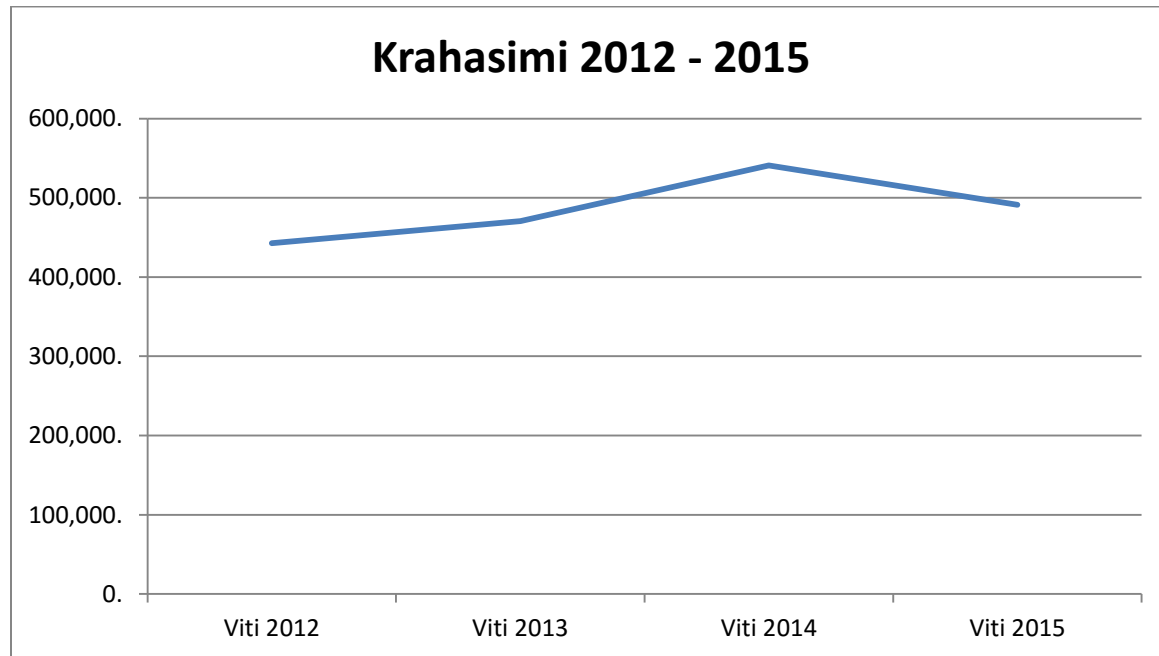
**Grafiku 3.2.1** - Posta Shqiptare – Shërbimi universal postar/ Postë ndërkombëtare



**Grafiku 3.2.2-** Posta Shqiptare – Shërbimi universal postar / Postë ndërkombëtare - Krahasimi në vite.



**Grafiku 3.2.3** - Posta Shqiptare - Totali për shërbimin universal/ Postë ndërkombëtare  
Krahasimi në vite

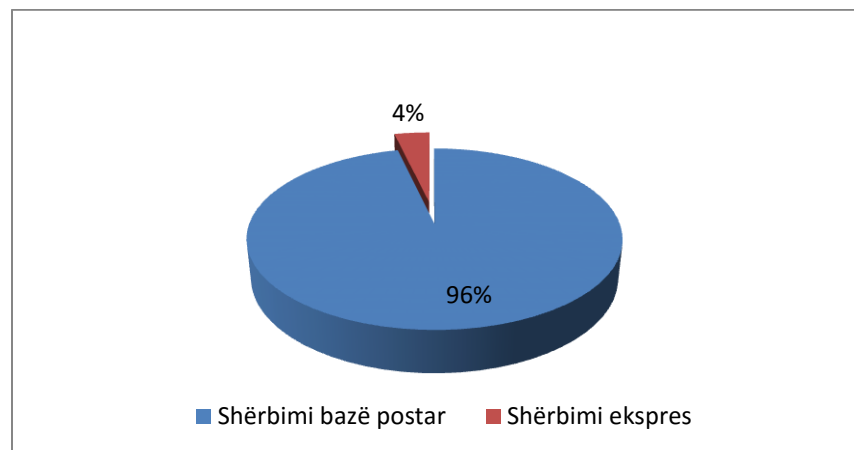


Nga krahasimi i të dhënave rezulton se numri i objekteve të realizuara në shërbimin universal postar të postës ndërkombëtare gjatë vitit 2015 ka rënë me rreth 9.2 % krahasuar me vitin 2014.

### **3.3 Posta Shqiptare – Shërbimi universal postar kundrejt shërbimit ekspres**

Sipas të dhënave të raportuara nga Posta Shqiptare për vitin 2015, shërbimi universal postar me një numër prej 17,313,717 objektiv të pranuar zë 96% të totalit të objekteve postare, përkundrajt 4% që zë shërbimi ekspres me një numër prej 686,680 objekte postare të pranuar. Grafiku 3.3.1 e paraqet këtë situatë në formën e diagramës.

**Grafiku 3.3.1** - Posta Shqiptare – Shërbimi universal postar kundrejt shërbimit ekspres



### 3.4 Tregues të Shërbimit Universal Postar

Në funksion të rrjetit postar Posta Shqiptare për vitin 2015, ka realizuar në ofrimin e shërbimit universal postar këta tregues kryesore:

- Objekte postare të pranuar nga Posta Shqiptare për shërbimin universal postar 17,313,717 në raport me popullsinë (banorë rezident) 2,886,026 janë **6 objekte / banorë**.
- Për numrin e zyrave postare gjithësej të hapura për publikun 552, për ofrimin e shërbimit universal postar nga Posta Shqiptare në raport me popullsinë 2,886,026, një zyre postare i ofron shërbimin universal postar një numri mesatar të popullsisë prej **5,228 banorë /zyrë**.
- Për numrin e zyrave postare gjithësej të hapura për publikun 552, për ofrimin e shërbimit universal postar nga Posta Shqiptare në raport me sipërfaqen 28,748 Km<sup>2</sup>, ka një zyrë postare mesatarisht në një sipërfaqe prej **52 Km<sup>2</sup> / zyrë**.

## 4. Treguesit e shërbimeve ekspres<sup>1</sup>/jo universal

### 4.1 Objekte postare të shërbimeve ekspres brenda vendit dhe ndërkombëtare

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

**Tabela 4.1.1** - Numri i objekteve postare të shërbimit ekspres/jo-universal brenda vendit dhe ndërkombëtare

Emri i personit juridik/fizik	Objekte ekspres/ Jo universal Postë brenda vendit	Objekte ekspres/ Postë ndërkombëtare
Albanian Cargo Service	8289	19
Albanian Courier	452563	7708
Albanian Delivery Express	55085	1618
DHL International Albania	21925	35180
Posta Shqiptare	673186	13494
RAD MAIL	110800	0
Sky Net Logistic	0	1917
TNT Express Albania	17870	2308
Ulysses Enterprises-Fedex	8500	6000
United Transport	122	25833
YAPS	1248986	0
<b>Totali</b>	<b>2597326</b>	<b>94077</b>

Referuar tabelës së mësipërme rezulton se për ofruesit e shërbimeve postare ekspres brenda vendit, për objektet e pranuar, treguesit më të mirë i kanë Posta Shqiptare me 673,186 objekte

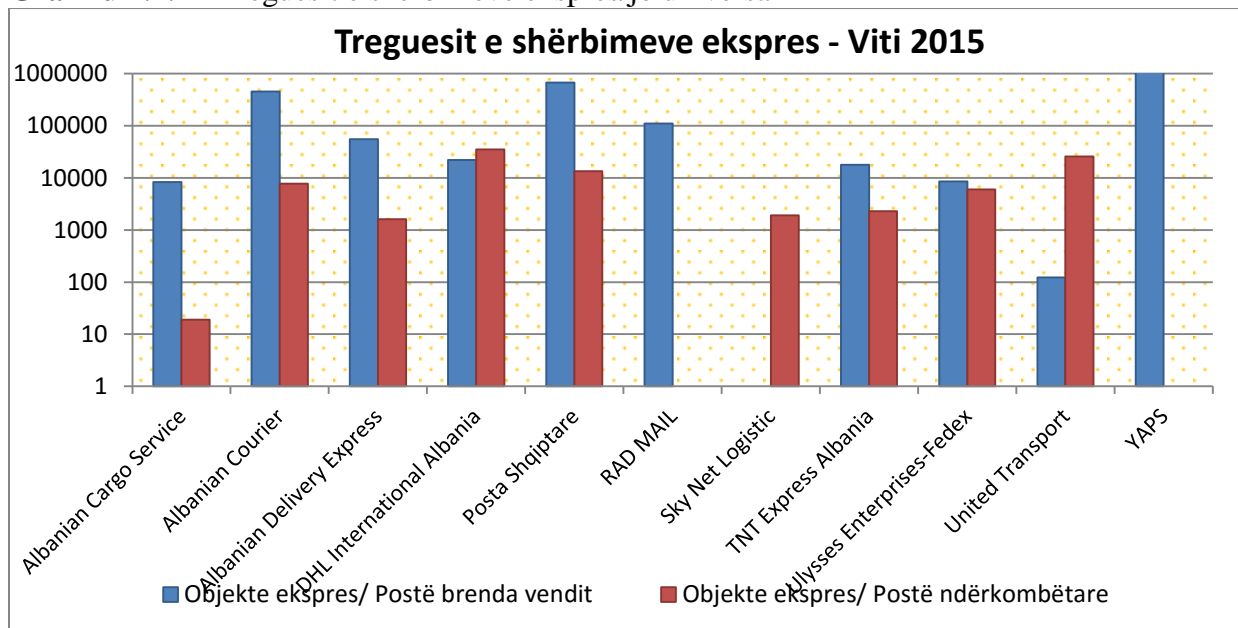
<sup>1</sup> Ofrues të shërbimeve postare të licencuar për ofrimin e shërbimeve postare ekspres/jo universal:

- Shërbimi special i dorëzimit të objekteve postare të postës së shpejtë, brenda vendit - Posta Ekspres;
- Shpërndarja e objekteve të paadresuara për publicitet;
- Përgatitja e objekteve postare;
- Shërbimi i përpunimit dhe transportit të objekteve postare të postës së jashtme.

dhe Albanian Courier me 452,563 objekte. Për sa i përket objekteve ekspres ndërkombëtare të pranuar rezultojnë DHL me 35,180 objekte, United Transport me 25,833 objekte e ndjekur nga Posta Shqiptare me 13.494 objekte.

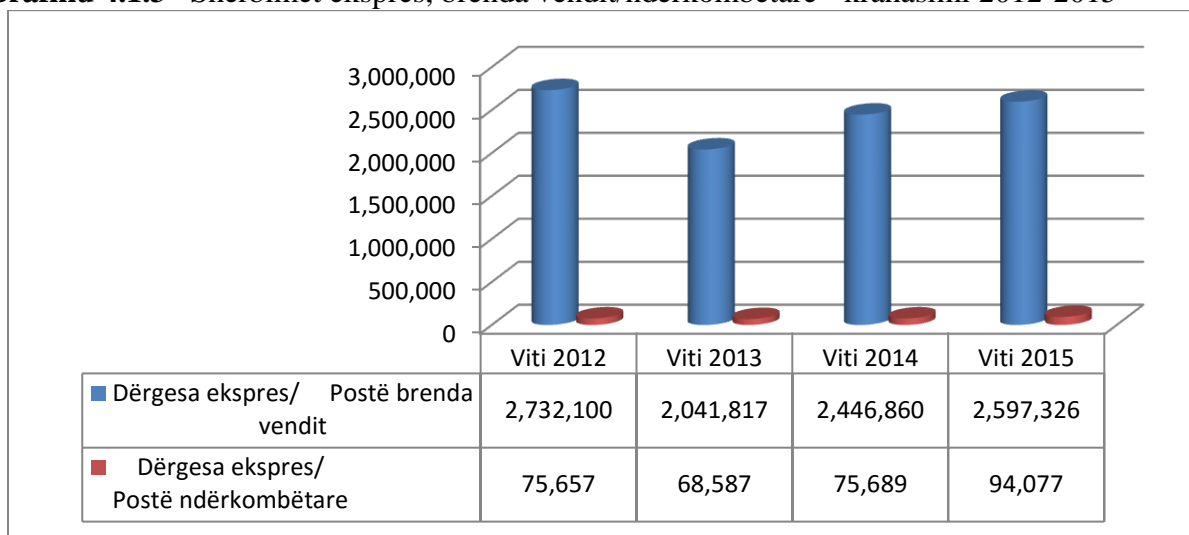
Te dhenat e objekteve postare të shpërndara nga YAPS me 1,248,986 objekte dhe RAD MAIL me 110,800 objekte u perkasin shërbimeve jo universale postare.

**Grafiku 4.1.2** - Treguesit e shërbimeve ekspres/jo universal



Sipas grafikut 4.1.3 të paraqitur më poshtë, nga krahasimi i numrit të objekteve postare të realizuara në shërbimet ekspres/jo-universale brenda vendit dhe atyre ndërkombëtare në total për Postën Shqiptare dhe Ofruesit e tjerë të Shërbimeve Postare, rezultojnë se numri i objekteve postare të pranuar brenda vendit gjatë vitit 2015 është rritur me rreth 6.1 % krahasuar me vitin 2014, ndërsa numri i objekteve ekspres ndërkombëtare është rritur me rreth 24 % krahasuar me vitin 2014.

**Grafiku 4.1.3** – Shërbimet ekspres, brenda vëndit/ndërkombëtare - krahasimi 2012-2015



## 5. Treguesit teknik dhe të rrjetit postar

Posta Shqiptare e cila ofron shërbim në të gjithë vendin në **552** zyra të hapura për publikun ka treguesit më të mirë të rrjetit, e ndjekur nga Albanian Courier, United Transport, Albanian Cargo Service, Albanian Delivery Express, DHL International Albania, etj.

Posta Shqiptare ka vënë në dispozicion të publikut për ofrimin e shërbimit universal **597** sportele nga të cilët **361** sportele janë të automatizuar/kompjuterizuar.

Për pranimin e objekteve postare ka venë në dispozicion të përdoruesve **601** kuti postare dhe për dorëzimin e objekteve postare **588** kuti postare.

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

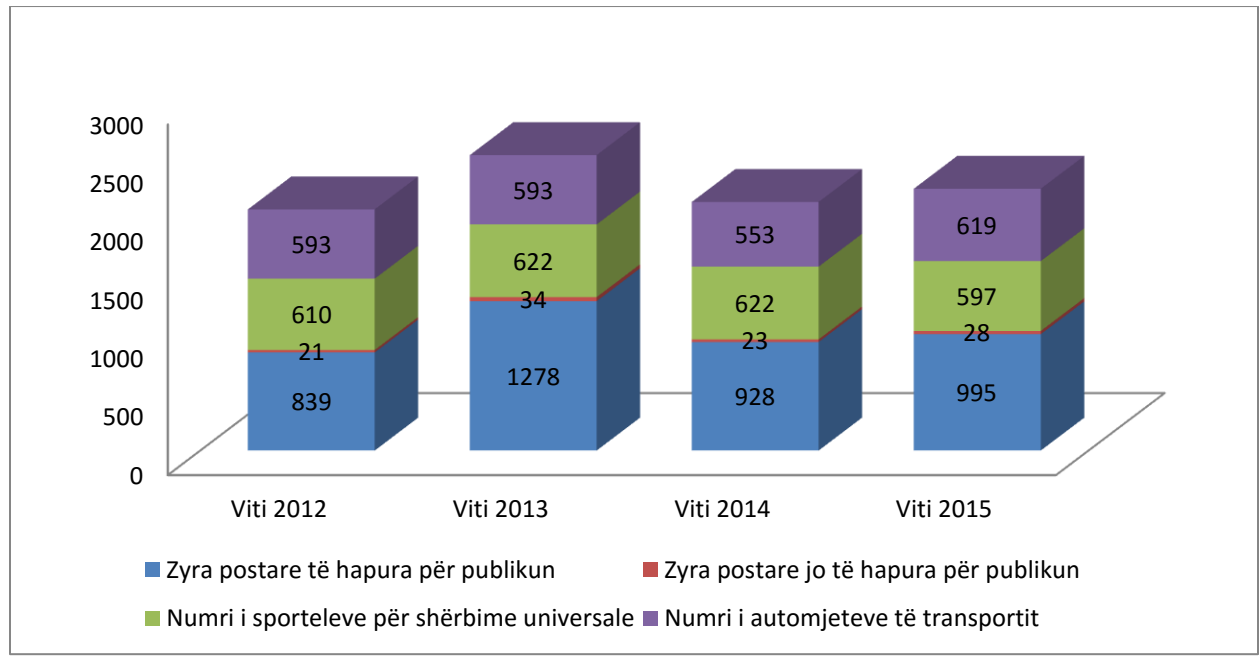
Përsa i përket infrastrukturës së mjeteve postare, Posta Shqiptare ka në përdorim **472** mjete transporti, Albanian Courier **45**, Rad Mail **27**, TNT Express Albania **24**, Albanian Delivery Express **15**, DHL International Albania **11**, të pasuar nga Ofruesit e tjerë.

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

**Tabela 5.1** - Treguesit teknik dhe të rrjetit postar

Emri i personit (juridik/fizik)	Zyra postare të hapura për publikun	Zyra postare jo të hapura për publikun	Numri i sporteleve për shërbime universale	Numri i mjeteve të transportit
Albanian Cargo Service	99	1	0	2
Albanian Courier	103	1	0	45
Albanian Delivery Express	69	1	0	15
DHL International Albania	22	1	0	11
Posta Shqiptare	552	20	597	472
RAD MAIL	1	1	0	27
Sky Net Logistic	2	0	0	2
TNT Express Albania	32	0	0	24
Ulysses Enterprises-Fedex	12	1	0	8
United Transport	102	1	0	5
YAPS	1	1	0	8
<b>Totali</b>	<b>995</b>	<b>28</b>	<b>597</b>	<b>619</b>

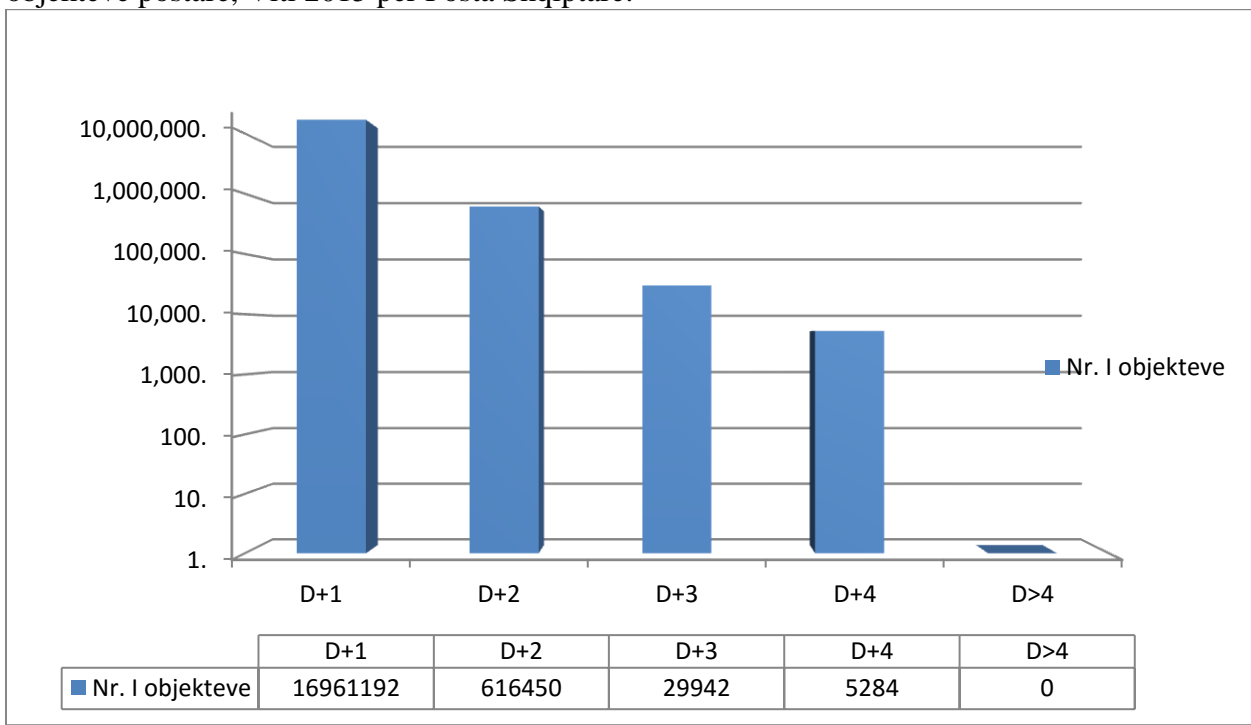
**Grafiku 5.3** - Ecuria e treguesve teknik dhe të rrjetit në vite



## 6. Cilësia / Standardet e realizimit të shërbimeve postare

### 6.1 Posta shqiptare – Cilësia/standardet e shërbimit universal postar

**Grafiku 6.1.1** Cilësia/standardet e shërbimi universal postar sipas kohës së dorëzimit të objekteve postare, Viti 2015 per Posta Shqiptare.



D+1 janë dorëzuar/shpërndarë 96.3 % e objekteve postare;

D+2 janë dorëzuar/shpërndarë 3.5% e objekteve postare;

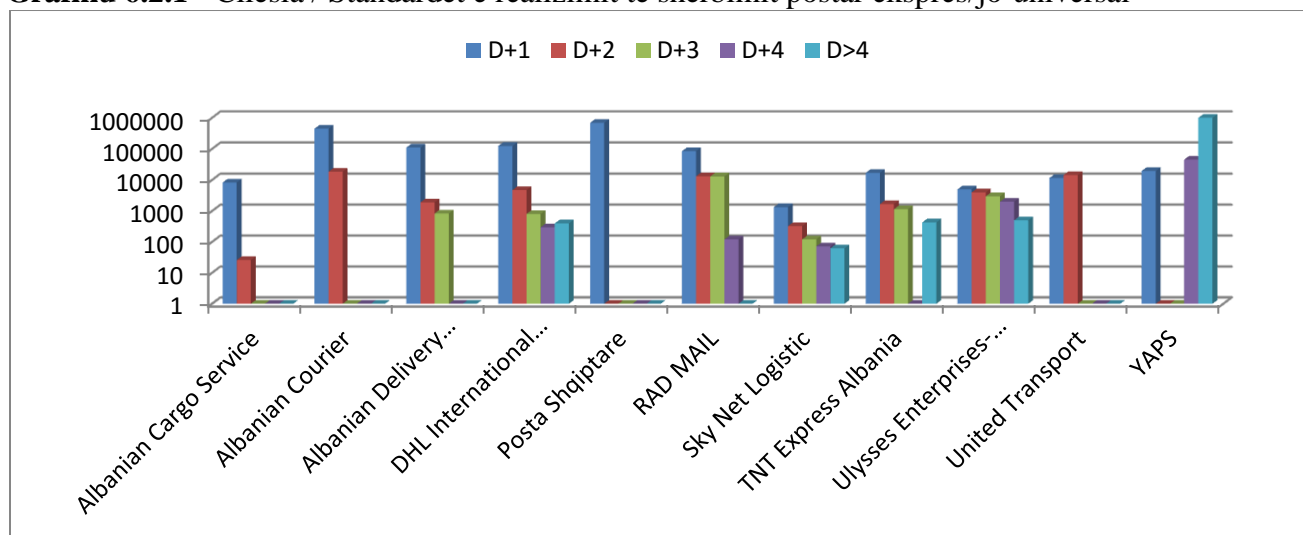
D+3 / D+4 janë dorëzuar/shpërndarë 0.2% e objekteve postare;

**Tabela 6.2** - Treguesit për numrin e objekteve të shërbimit ekspres / jo-universal sipas kohës së dorëzimit- Viti 2015 për Posta Shqiptare dhe ofruesit e tjerë të shërbimeve postare.

Emri i personit (juridik/fizik)	D+1	D+2	D+3	D+4	D>4
Albanian Cargo Service	8289	26	0	0	0
Albanian Courier	445234	18550	0	0	0
Albanian Delivery Express	110030	1904	836	0	0
DHL International Albania	124277	4719	803	299	401
Posta Shqiptare	691580	0	0	0	0
RAD MAIL	84530	13150	13000	120	0
Sky Net Logistic	1336	326	121	72	62
TNT Express Albania	16922	1676	1150	0	430
Ulysses Enterprises-Fedex	5000	4000	3000	2000	500
United Transport	11567	14388	0	0	0
YAPS	19448	0	0	45260	1184278
<b>Totali</b>	<b>1518213</b>	<b>58739</b>	<b>18910</b>	<b>47751</b>	<b>1185671</b>

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

**Grafiku 6.2.1** - Cilësia / Standardet e realizimit të shërbimit postar ekspres/jo-universal



Nga të dhënat e paraqitura në tabelën 6.1 rezulton se në total:

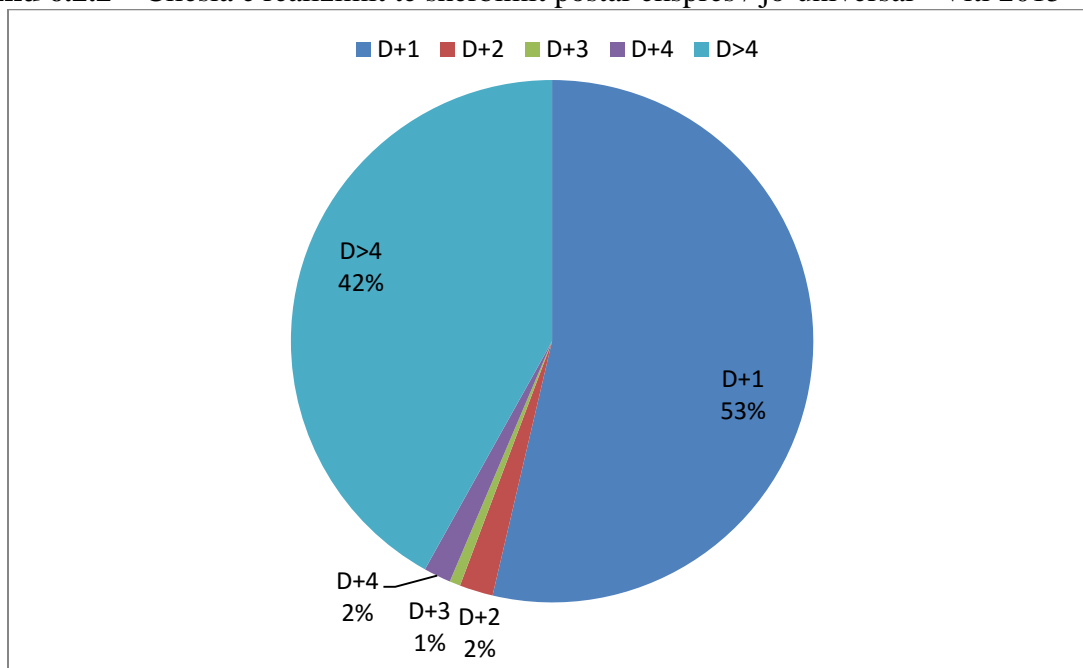
D+1 janë dorëzuar/shpërndarë 53% e objekteve postare;

D+2 janë dorëzuar/shpërndarë 2% e objekteve postare;

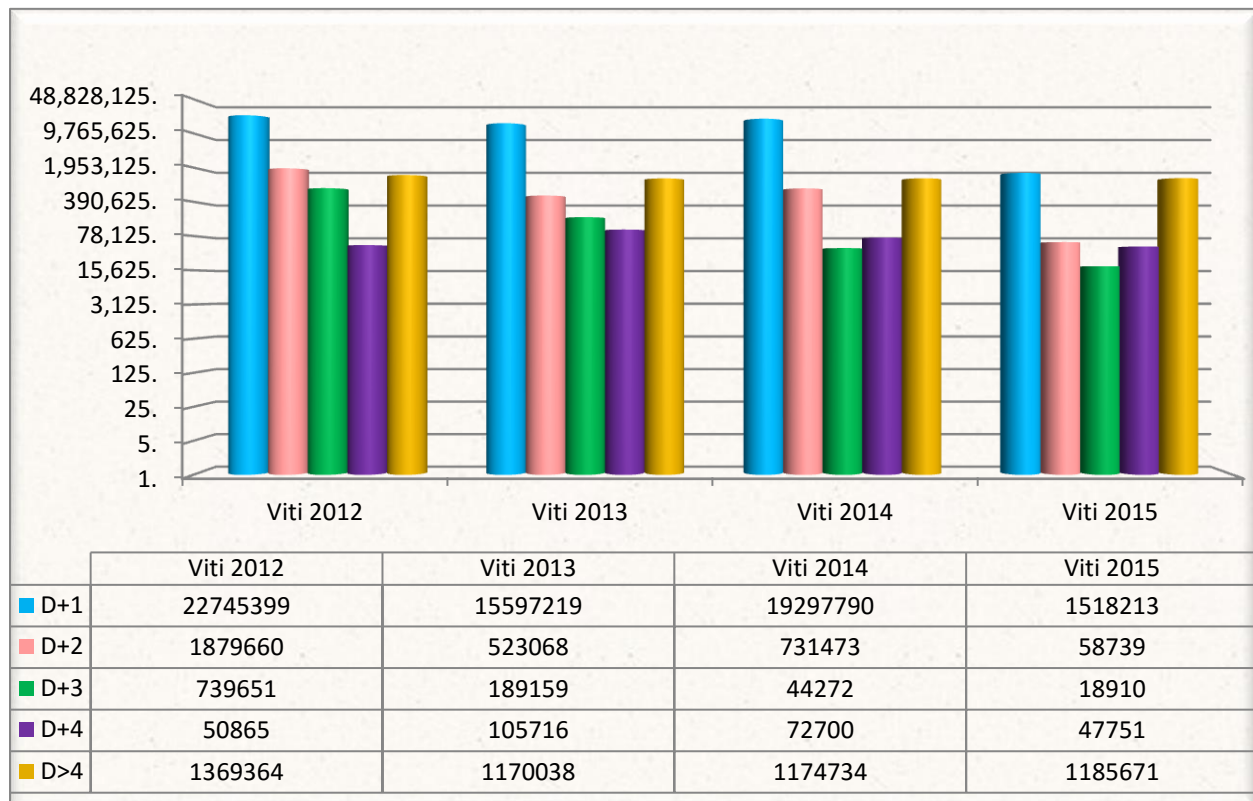
D+3 janë dorëzuar/shpërndarë 1% e objekteve postare;

D+4 janë dorëzuar/shpërndarë 2% e objekteve postare/jo universale;

D>4 janë dorëzuar/shpërndarë 42% e objekteve postare/jo universale.

**Grafiku 6.2.2** – Cilësia e realizimit të shërbimit postar ekspres / jo-universal - Viti 2015

Krahasimi i të dhënave për periudhën 2012-2015 mbi cilësinë e realizimit të shërbimeve postare ekspres / jo-universale paraqitet në grafikun e mëposhtëm:

**Grafiku 6.2.3** – Cilësia e realizimit të shërbimeve postare ekspres / jo-universale - krahasimi në vite.



## 7. Rezultatet Financiare – 2015

Bazuar në të dhënat e raportuara për vitin 2015 nga ofruesi i shërbimit universal postar dhe ofruesit e shërbimeve postare, të ardhurat financiare në tregun postar rezultojnë të jenë 2.086.312.500 Lekë. Pjesën më të madhe në këtë treg e zotëron Posta Shqiptare me një total të ardhurash 1.085.696.584 Lekë dhe ofruesit e tjerë të shërbimeve postare kanë realizuar të ardhura në total 1,000,615,916 Lekë. Në grafikun e mëposhtëm jepet shpërndarja e pjesëve të tregut postar bazuar në të ardhurat për vitin 2015.

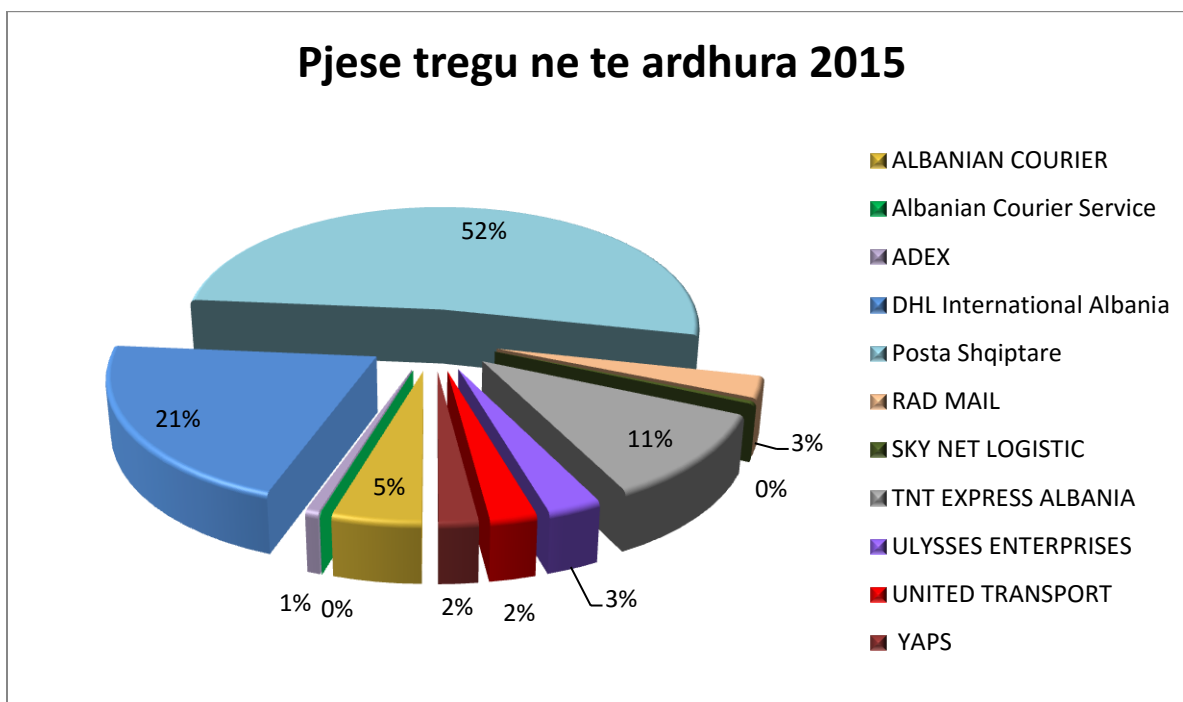
Posta Shqiptare zotëron 52 % të tregut, e pasuar nga DHL Albania me 21 % të tregut dhe më pas nga TNT Express Albania me 11 %, Albanian Courier me 5 %, Ulysses Enterprises 3 % dhe Rad Mail me 3 %.

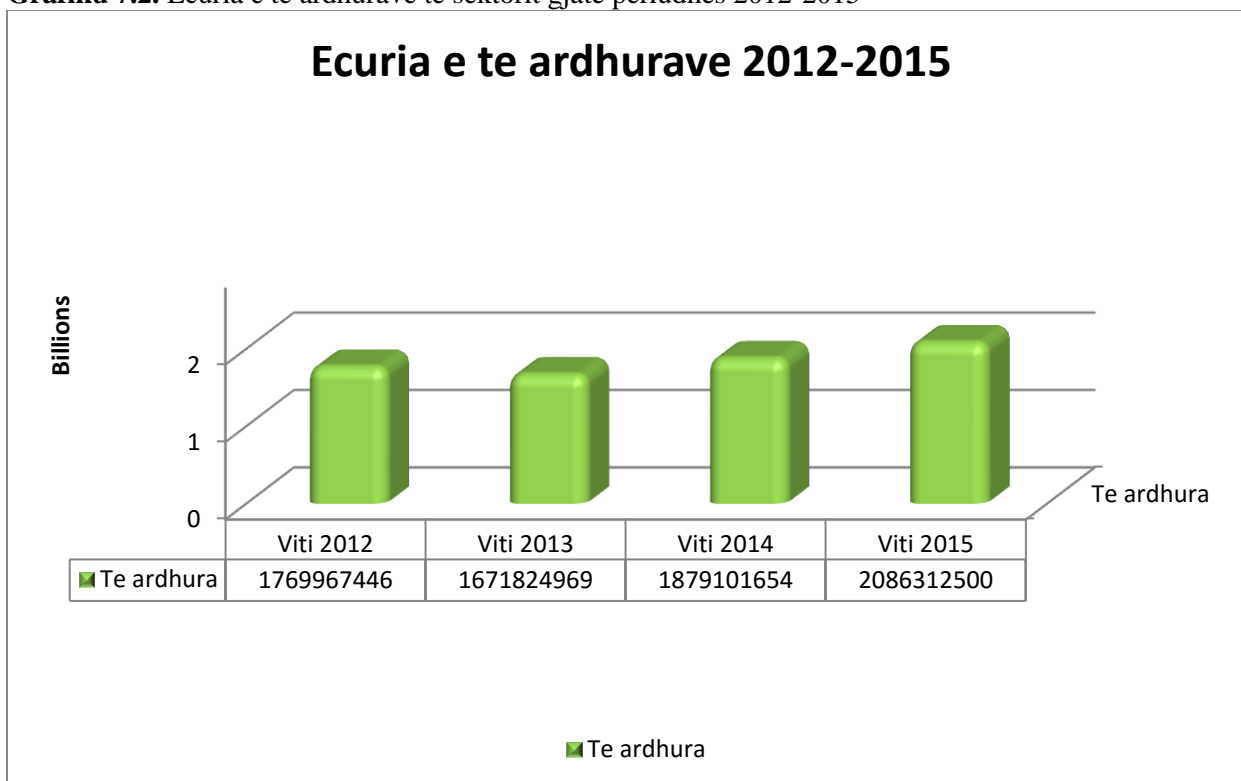
Siç mund të vihet re nga grafiku, të ardhurat nga shërbimet postare për vitin 2015 janë rritur me 11 % në krahasim me vitin 2014.

### Të ardhurat në sektorin postar Viti 2015

Emri i personit (Juridik/ Fizik)	Totali i të ardhurave
Posta Shqiptare	1.085,696,584
Ofrues të shërbimeve postare	1,000,615,916
<b>Totali</b>	<b>2,086,312,500</b>

Grafiku 7.1. Pjesët e tregut në të ardhura - 2015

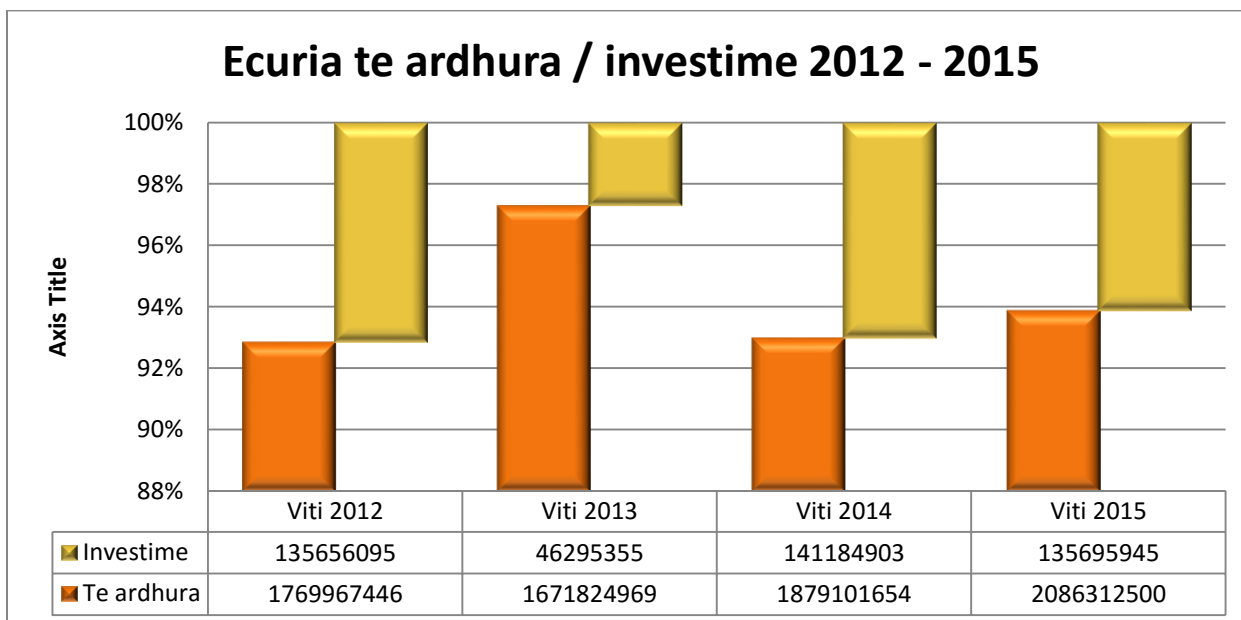


**Grafiku 7.2.** Ecuria e të ardhurave të sektorit gjatë periudhës 2012-2015

## 8. Investimet

Gjatë vitit 2015, në sektorin postar janë realizuar investime në vlerën 135,695,945 Lekë, ose 4% më pak se në vitin 2014.

Në figurën më poshtë paraqitet në formë të detajuar realizimi i të ardhurave dhe investimeve në tregun postar për vitin 2015, si dhe ecuria e këtyre treguesve krahasuar me vitet paraardhëse.

**Grafiku 8.1.** Totali i të ardhurave/investimeve në sektorin postar gjatë periudhës 2012-2015

## 9. Të punësuarit

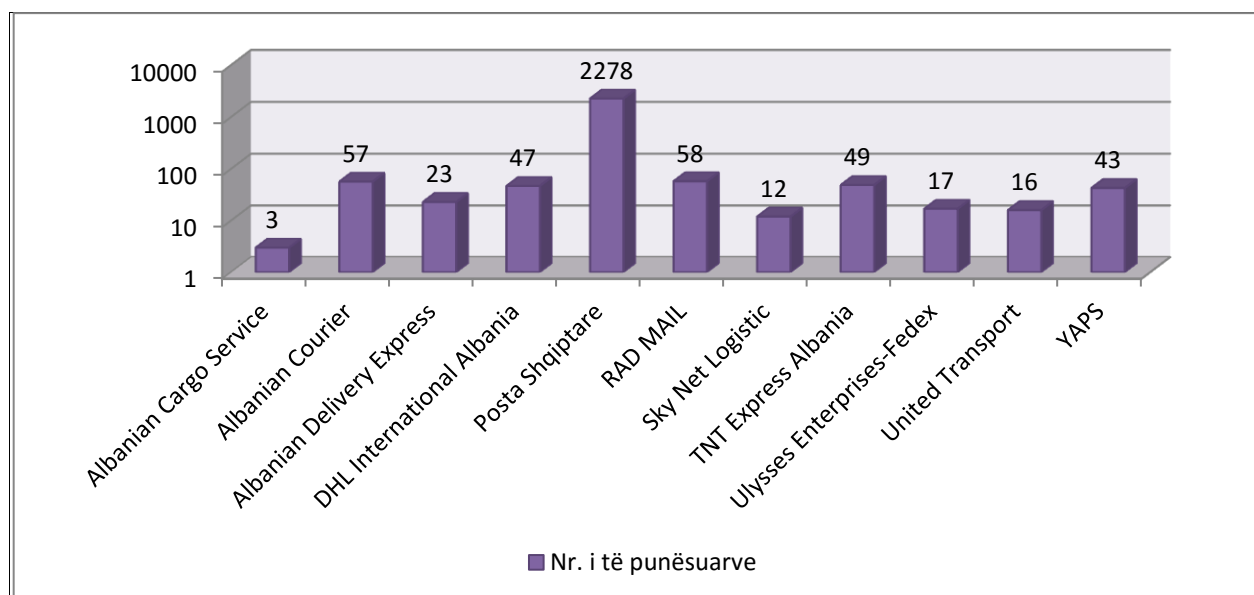
Në sektorin postar me kohë të plotë janë punësuar 2,522 punonjës ndërsa me kohë të pjesëshme 71 punonjës.

Në funksion të volumit të punës Posta Shqiptare ka 2,278 të punësuar, Rad Mail 58, Albania Courier 57, DHL International Albania 47, TNT Express Albania 49, të ndjekur nga subjektet e tjerë sipas shifrave që paraqiten në tabelën 9.1

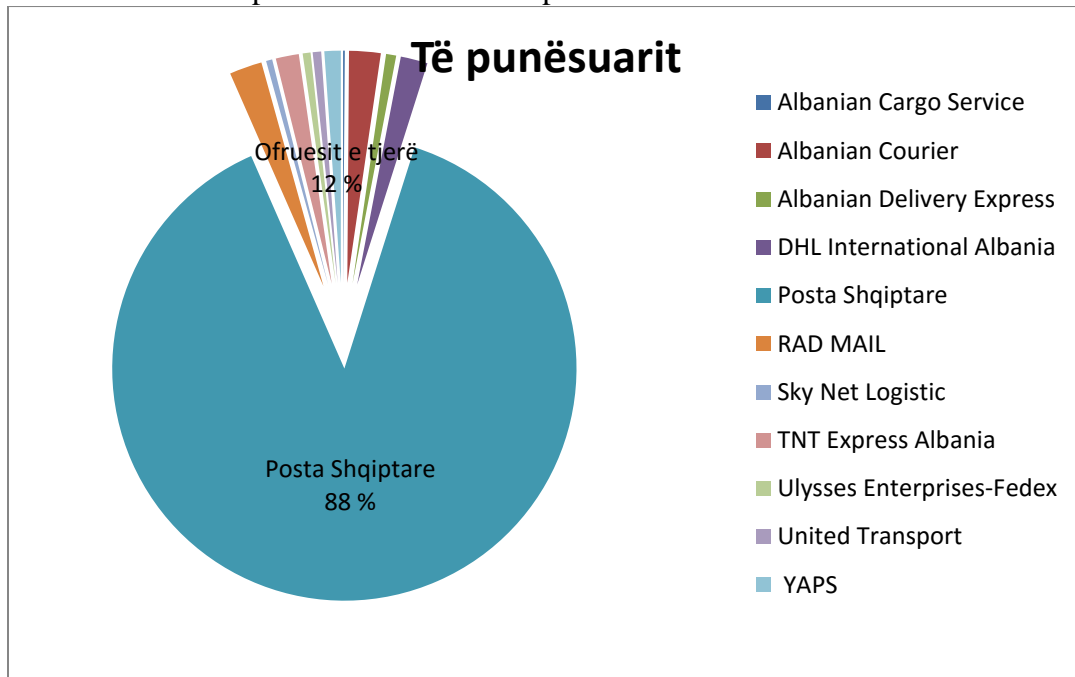
**Tabela 9.1-** Të punësuarit gjithsej

Nr. rendor	Emri i personit (juridik/fizik)	Nr. i të punësuarve
1	Albanian Cargo Service	3
2	Albanian Courier	57
3	Albanian Delivery Express	23
4	DHL International Albania	47
5	Posta Shqiptare	2278
6	RAD MAIL	58
7	Sky Net Logistic	12
8	TNT Express Albania	49
9	Ulysses Enterprises-Fedex	17
10	United Transport	16
11	YAPS	33
	<b>Totali</b>	<b>2593</b>

**Grafiku 9.2 –** Të punësuarit gjithsej

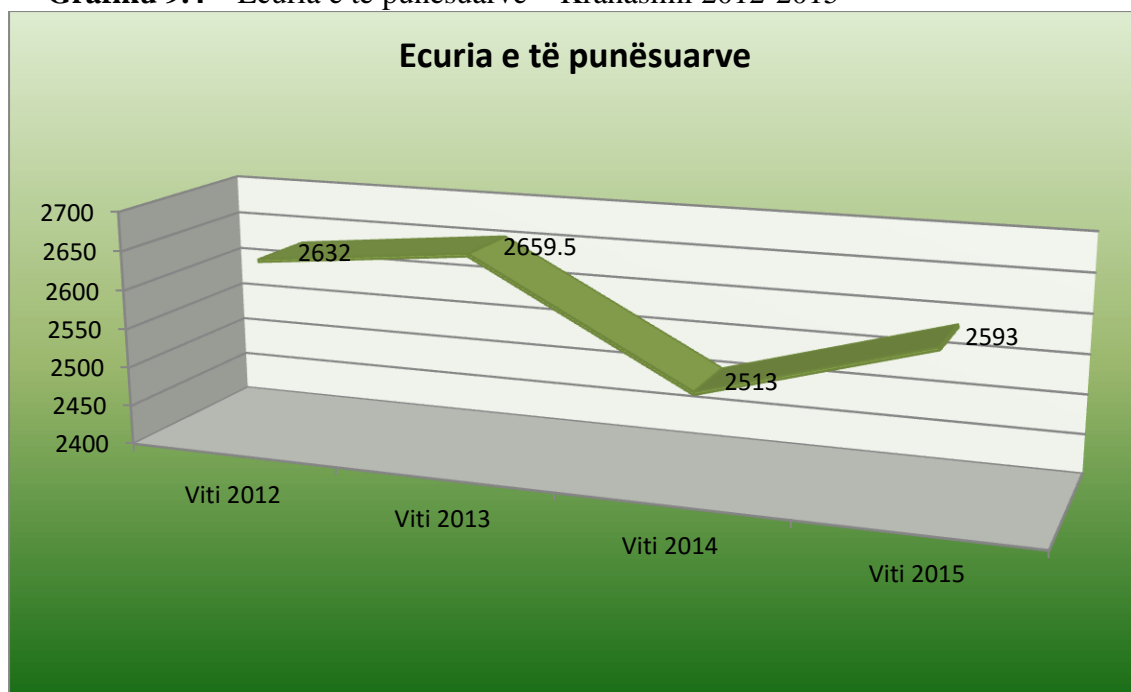


**Grafiku 9.3 – Të punësuarit ne sektorin postar**



Krahasimi i të dhënave mbi numrin e të punësuarve në vite në sektorin postar paraqitet në grafikun e mëposhtëm:

**Grafiku 9.4 – Ecuria e të punësuarve – Krahasimi 2012-2015**



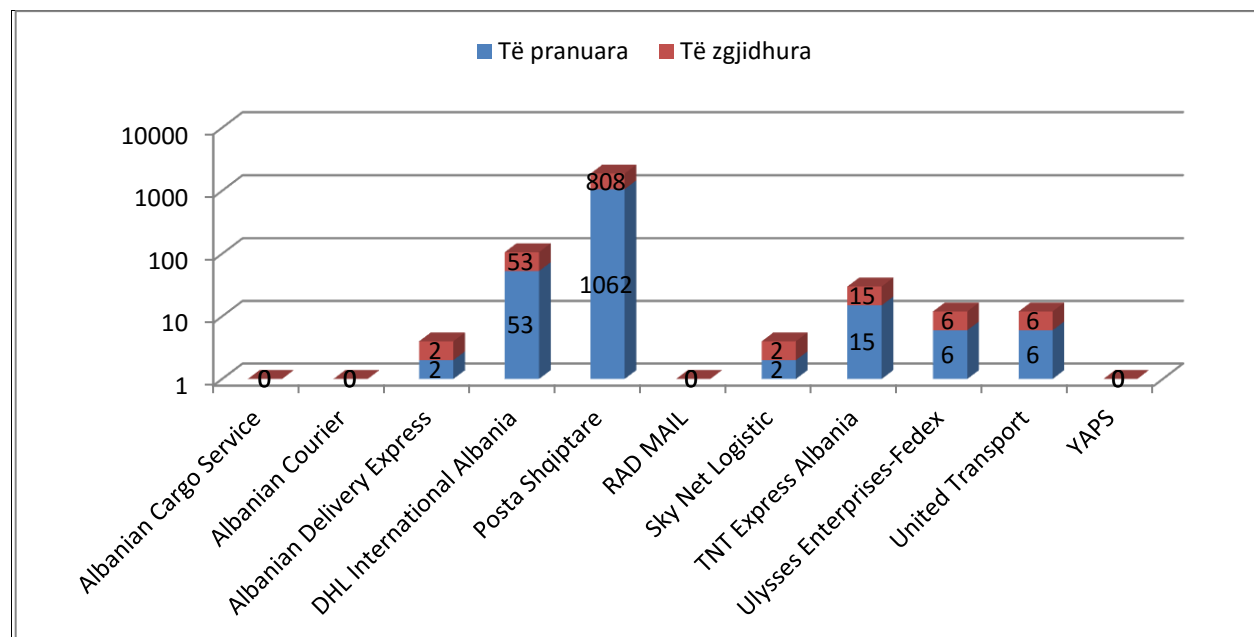
## 10. Ankesat e përdoruesve (Reklamacionet)

Sipas të dhënave të dërguara, gjatë vitit 2015 pranë Posta Shqiptare janë depozituar 1062 reklamacione nga të cilat janë zgjidhur 808, pranë DHL janë depozituar 53 reklamacione nga të cilat janë zgjidhur 53, TNT Express Albania ka regjistruar 15 reklamacione, nga të cilat ka zgjidhur 15, Ulysses Enterprises dhe United Transport kanë regjistruar 6 nga të cilat kanë zgjidhur 6 reklamacione, ndërsa Albanian Delivery Express dhe Sky Net Logistics kanë pranuar 2 reklamacione nga të cilat janë zgjidhur 2.

**Tabela 10.1** – Ankesat sipas ofruesve të shërbimit postar

Emri i personit (juridik/fizik)	Të pranuar	Të zgjidhura
Albanian Cargo Service	0	0
Albanian Courier	0	0
Albanian Delivery Express	2	2
DHL International Albania	53	53
Posta Shqiptare	1062	808
RAD MAIL	0	0
Sky Net Logistic	2	2
TNT Express Albania	15	15
Ulysses Enterprises-Fedex	6	6
United Transport	6	6
YAPS	0	0
<b>Totali</b>	<b>1146</b>	<b>892</b>

**Grafiku 10.2** – Ankesat



Nga krahasimi i ankesave (reklamacioneve) të pranuar, gjatë vitit 2015 vërehet një rritje me rreth 6.5% të ankesave për ofruesin e shërbimit universal dhe ofruesit e tjerë të shërbimeve postare në krahasim me vitin 2014, ndërsa nga krahasimi i ankesave (reklamacioneve) të

zgjidhura gjatë vitit 2015 vërehet një rritje me rreth 11.3 % të ankesave nga ofruesi i shërbimit universal dhe ofruesit e tjerë të shërbimeve postare në krahasim me vitin 2014.

**Grafiku 10.3** - Reklamacionet e pranuar dhe të zgjidhura - krahasimi 2012-2014

