

VERIFICA SULLA QUALITA' DEI SERVIZI POSTALI – RISULTATI PER L'ANNO 2018

Ai sensi dell'art. 12, comma 4 del Decreto Legislativo 22 luglio 1999 n. 261, si pubblicano di seguito i risultati conseguiti nell'anno 2018 dalla società Poste Italiane S.p.A. nella fornitura dei prodotti postali rientranti nel servizio universale, quali, posta prioritaria (Posta1), posta raccomandata, posta assicurata, pacco ordinario, posta massiva e atti giudiziari.

Per i medesimi prodotti, ad esclusione degli atti giudiziari, si riportano anche i risultati conseguiti dal 1° gennaio 2018 al 31 dicembre 2018 presso i Centri di Distribuzione (CD) che sono stati interessati dalla prima, seconda e terza fase (di cui è stata considerata solo la quota parte, di circa 500 Comuni, relativi al primo step di implementazione) del modello di recapito a giorni alterni, di cui alla delibera n. 395/15/CONS, che hanno riguardato circa 3200 Comuni del territorio Italiano.

L'Autorità, con delibera n. 396/15/CONS, nel definire i nuovi obiettivi di qualità, con specifico riferimento alle zone interessate dal nuovo modello di recapito a giorni alterni, ha fissato specifici obiettivi (in j+2 e j+3), soltanto per la posta prioritaria (Posta1), a seconda che l'invio provenga e/o sia destinato ad una zona interessata dal nuovo modello di recapito a giorni alterni, mentre per i restanti prodotti postali gli obiettivi di qualità sono rimasti invariati.

I nuovi obiettivi di qualità per il prodotto atti giudiziari di cui alla delibera n. 77/18/CONS sono entrati in vigore dal 22 settembre 2018, pertanto, al fine di ottenere un risultato annuale, è stata calcolata la qualità sulla base degli obiettivi relativi alla posta registrata (j+4 e j+6) di cui alla delibera n. 396/15/CONS.

1. Posta prioritaria (Posta1): risultati conseguiti da Poste Italiane nel periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2018

I dati riguardanti la **posta prioritaria** sono stati rilevati da Poste Italiane S.p.A. attraverso il sistema di tracciatura interna degli invii (volumi reali di traffico).

a) A livello nazionale

	J+1¹	J+4²
Obiettivi di qualità ³	80%	98 %
Risultati conseguiti	85,9 %	98,9 %
Scostamento	+ 5,9%	+ 0,9%

¹ J+1= 1 giorno lavorativo + quello di spedizione.

² J+4= 4 giorni lavorativi + quello di spedizione.

³ Gli indici di qualità erano definiti, fino al 30 settembre 2015, dal decreto del Ministro dello sviluppo economico del 1 ottobre 2008, pubblicato nella Gazzetta ufficiale n. 242 del 15 ottobre 2008, modificati dall'allegato 1 al Contratto di programma 2009-2011, approvato con legge 12 novembre 2011, n.183.

b) Presso i CD interessati dalla prima, seconda ed una parte⁴ della terza fase del nuovo modello di recapito a giorni alterni

	J+2	J+3
Obiettivi di qualità ⁵	80%	80%
Risultati conseguiti	91 %	97,5 %
Scostamento	+ 11 %	+ 17,5 %

2. Posta registrata: risultati conseguiti da Poste Italiane nel periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2018

I dati riguardanti la **posta raccomandata, la posta assicurata ed il pacco ordinario** sono stati rilevati da Poste Italiane S.p.A. attraverso il sistema di tracciatura interna degli invii (volumi reali di traffico).

a) Posta raccomandata a livello nazionale

	J+4	J+6
Obiettivi di qualità ⁶	90 %	98 %
Risultati conseguiti	95%	97,9%
Scostamento	+ 5%	- 0,1%

b) Posta raccomandata presso i CD interessati dalla prima, seconda ed una parte della terza fase del nuovo modello di recapito a giorni alterni

	J+4	J+6
Obiettivi di qualità ⁷	90 %	98 %
Risultati conseguiti	93,9%	97,2%
Scostamento	+ 3,9 %	- 0,8%

c) Posta assicurata a livello nazionale

	J+4	J+6
Obiettivi di qualità ⁸	90%	98%
Risultati conseguiti	99,3%	99,8%
Scostamento	+ 9,3%	+ 1,8%

⁴ Circa 500 Comuni facenti parte della prima tranches di implementazione della terza fase del modello di recapito a giorni alterni.

⁵ Gli indici di qualità erano definiti, fino al 30 settembre 2015, dal decreto del Ministro dello sviluppo economico del 1 ottobre 2008, pubblicato nella Gazzetta ufficiale n. 242 del 15 ottobre 2008, modificati dall'allegato 1 al Contratto di programma 2009-2011, approvato con legge 12 novembre 2011, n.183.

⁶ Gli indici di qualità sono attualmente definiti dalla delibera n. 396/15/CONS, entrata in vigore a partire dal 1° ottobre 2015.

⁷ Gli indici di qualità sono attualmente definiti dalla delibera n. 396/15/CONS, entrata in vigore a partire dal 1° ottobre 2015.

⁸ Gli indici di qualità sono attualmente definiti dalla delibera n. 396/15/CONS, entrata in vigore a partire dal 1° ottobre 2015.

d) Posta assicurata presso i CD interessati dalla prima, seconda ed una parte della terza fase del nuovo modello di recapito a giorni alterni

	J+4	J+6
Obiettivi di qualità⁹	90%	98%
Risultati conseguiti	99,3%	99,8%
Scostamento	+ 9,3 %	+ 1,8 %

e) Pacco ordinario a livello nazionale

I dati riguardanti il **pacco ordinario** sono calcolati attraverso il sistema di tracciatura interna degli invii (volumi reali di traffico).

	J+4
Obiettivi di qualità¹⁰	90 %
Risultati conseguiti	95,1 %
Scostamento	+ 5,1%

a) Pacco ordinario relativo alle Regioni interessate dalla prima, seconda ed una parte della terza fase del nuovo modello di recapito a giorni alterni

I dati riguardanti il **pacco ordinario** sono Regionali e riguardano le 18 Regioni che sono state interessate dalla prima fase e seconda fase ed una parte della terza fase del nuovo modello di recapito a giorni alterni, attraverso il sistema di tracciatura interna degli invii (volumi reali di traffico).

	J+4
Obiettivi di qualità¹¹	90 %
Risultati conseguiti	95,3%
Scostamento	+5,3 %

3. Posta massiva: risultati conseguiti da Poste Italiane nel periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2018

I dati riguardanti la **posta massiva** sono stati rilevati da Poste Italiane S.p.A. attraverso il sistema di tracciatura interna degli invii (volumi reali di traffico).

a) A livello nazionale

	J+4	J+6
Obiettivi di qualità¹²	90 %	98 %

⁹ Gli indici di qualità sono attualmente definiti dalla delibera n. 396/15/CONS, entrata in vigore a partire dal 1° ottobre 2015.

¹⁰ Art. 4, comma 1 del decreto del Ministero dello sviluppo economico del 20 maggio 2011.

¹¹ Art. 4, comma 1 del decreto del Ministero dello sviluppo economico del 20 maggio 2011.

¹² Gli indici di qualità sono attualmente definiti dalla delibera n. 396/15/CONS, entrata in vigore a partire dal 1° ottobre 2015.

Risultati conseguiti	98,5 %	99,7%
Scostamento	+ 8,5%	+ 1,7%

b) Presso i CD interessati dalla prima, seconda ed una parte della terza fase del nuovo modello di recapito a giorni alterni

	J+4	J+6
Obiettivi di qualità¹³	90 %	98 %
Risultati conseguiti	98,6 %	99,8%
Scostamento	+ 8,6 %	+ 1,8 %

4. Atti Giudiziari: risultati conseguiti da Poste Italiane nel periodo 1° gennaio 2018 – 31 dicembre 2018

I dati riguardanti gli **atti giudiziari** sono stati rilevati da Poste Italiane S.p.A. attraverso il sistema di tracciatura interna degli invii (volumi reali di traffico), avendo a riferimento l'obiettivo per la posta registrata, in quanto i nuovi obiettivi fissati dalla delibera n .77/18/CONS (j+5 e j+7) sono entrati in vigore dal 22 settembre 2018.

c) A livello nazionale

	J+4	J+6
Obiettivi di qualità¹⁴	90 %	98 %
Risultati conseguiti	94,4 %	97,2%
Scostamento	+ 4,4%	- 0,8%

¹³ Gli indici di qualità sono attualmente definiti dalla delibera n. 396/15/CONS, entrata in vigore a partire dal 1° ottobre 2015.

¹⁴ Gli indici di qualità sono attualmente definiti dalla delibera n. 396/15/CONS, entrata in vigore a partire dal 1° ottobre 2015.