

## VERIFICA SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI POSTALI – RISULTATI PER L'ANNO 2023

Ai sensi dell'art. 12, comma 4, del Decreto Legislativo 22 luglio 1999 n. 261, della delibera n. 396/15/CONS e della delibera n. 78/23/CONS, si pubblicano di seguito i risultati conseguiti nell'anno 2023 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, posta ordinaria e atti giudiziari, comprensivi di CAN (Comunicazione di Avvenuta Notifica), CAD (Comunicazione di Avvenuto Deposito) e 23L (duplicato dell'avviso di ricevimento).

### 1. Posta prioritaria (Posta1): risultati conseguiti da Poste Italiane nel periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2023

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

|                      | <b>J+1<sup>1</sup></b> | <b>J+4<sup>2</sup></b> |
|----------------------|------------------------|------------------------|
| Obiettivi di qualità | 80%                    | 98 %                   |
| Risultati conseguiti | 80,9 %                 | 98,9 %                 |
| <b>Scostamento</b>   | + 0,9%                 | + 0,9%                 |

### 2. Posta registrata: risultati conseguiti da Poste Italiane nel periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2023

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

|                      | <b>J+4</b> | <b>J+6</b> |
|----------------------|------------|------------|
| Obiettivi di qualità | 90 %       | 98 %       |
| Risultati conseguiti | 90,4%      | 95,5%      |
| <b>Scostamento</b>   | 0,4%       | - 2,5%     |

<sup>1</sup> J+1= 1 giorno lavorativo + quello di spedizione. <sup>2</sup>  
J+4= 4 giorni lavorativi + quello di spedizione.

**b) Posta assicurata a livello nazionale**

|                             | <b>J+4</b> | <b>J+6</b> |
|-----------------------------|------------|------------|
| <b>Obiettivi di qualità</b> | 90%        | 98%        |
| <b>Risultati conseguiti</b> | 99,4%      | 99,7%      |
| <b>Scostamento</b>          | + 9,4%     | + 1,7%     |

**c) 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).

|                             | <b>J+4</b> |
|-----------------------------|------------|
| <b>Obiettivi di qualità</b> | 90 %       |
| <b>Risultati conseguiti</b> | 94,9 %     |
| <b>Scostamento</b>          | + 4,9%     |

**3. Posta massiva: risultati conseguiti da Poste Italiane nel periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2023**

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**

|                             | <b>J+4</b> | <b>J+6</b> |
|-----------------------------|------------|------------|
| <b>Obiettivi di qualità</b> | 90 %       | 98 %       |
| <b>Risultati conseguiti</b> | 96,9 %     | 99,3%      |
| <b>Scostamento</b>          | + 6,9%     | + 1,3%     |

**4. Atti Giudiziari: risultati conseguiti da Poste Italiane nel periodo 1° gennaio 2023 – 31 dicembre 2023**

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 gli obiettivi fissati dall'Allegato n.2 della delibera n.78/23/CONS (j+5 e j+7) entrati in vigore dal 22 settembre 2019.

**b) A livello nazionale**

|                             | <b>J+5</b> | <b>J+7</b> |
|-----------------------------|------------|------------|
| <b>Obiettivi di qualità</b> | 90 %       | 98 %       |
| <b>Risultati conseguiti</b> | 94,2 %     | 96,9%      |
| <b>Scostamento</b>          | + 4,2%     | - 1,1%     |

**a) CAN**

|                             | <b>J+5</b> | <b>J+7</b> |
|-----------------------------|------------|------------|
| <b>Obiettivi di qualità</b> | 90 %       | 98 %       |
| <b>Risultati conseguiti</b> | 99,2 %     | 99,6%      |
| <b>Scostamento</b>          | + 9,2%     | +1,6%      |

**b) CAD**

|                             | <b>J+5</b> | <b>J+7</b> |
|-----------------------------|------------|------------|
| <b>Obiettivi di qualità</b> | 90 %       | 98 %       |
| <b>Risultati conseguiti</b> | 99,4 %     | 99,7%      |
| <b>Scostamento</b>          | + 9,4%     | + 1,7%     |

**c) 23 L**

|                             | <b>J+5</b> | <b>J+7</b> |
|-----------------------------|------------|------------|
| <b>Obiettivi di qualità</b> | 90 %       | 98 %       |
| <b>Risultati conseguiti</b> | 97,9 %     | 98,9%      |
| <b>Scostamento</b>          | + 7,9%     | + 0,9%     |

**5. Posta ordinaria: risultati conseguiti da Poste Italiane nel periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2023**

**a) A livello nazionale**

|                             | <b>J+4</b> | <b>J+6<sup>2</sup></b> |
|-----------------------------|------------|------------------------|
| <b>Obiettivi di qualità</b> | 90%        | 98%                    |
| <b>Risultati conseguiti</b> | 78,4%      | 92%                    |
| <b>Scostamento</b>          | - 11,6%    | - 6%                   |

<sup>2</sup> 3 J+6= 6 giorni lavorativi + quello di spedizione.