

VERIFICA SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO POSTALE UNIVERSALE

RISULTATI PER L'ANNO 2025

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 2025 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):

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).

	J+1 ¹	J+4
Obiettivi di qualità	80%	98 %
Risultati conseguiti	85,6 %	98,9 %
Scostamento	+5,6 %	+ 0,9 %

2. Posta registrata:

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	90 %	98 %
Risultati conseguiti	90,5 %	96,1 %
Scostamento	+ 0,5 %	- 1,9 %

b) Posta assicurata a livello nazionale

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

¹ J+X= X giorni lavorativi + quello di spedizione.

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).

	J+4
Obiettivi di qualità	90 %
Risultati conseguiti	91 %
Scostamento	+ 1 %

3. Posta massiva:

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).

	J+4	J+6
Obiettivi di qualità	90 %	98 %
Risultati conseguiti	85,5 %	93,9 %
Scostamento	- 4,5 %	- 4,1 %

4. Atti Giudiziari:

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.

a) Atti giudiziari

	J+5	J+7
Obiettivi di qualità	90 %	98 %
Risultati conseguiti	93,4 %	96,5%
Scostamento	+ 3,4 %	- 1,5 %

b) CAN (Comunicazione di Avvenuta Notifica)

	J+5	J+7
Obiettivi di qualità	90 %	98 %
Risultati conseguiti	99 %	99,5%
Scostamento	+ 9 %	+ 1,5 %

c) CAD (Comunicazione di Avvenuto Deposito)

	J+5	J+7
Obiettivi di qualità	90 %	98 %
Risultati conseguiti	99,4 %	99,6%
Scostamento	+ 9,4 %	+ 1,6 %

d) 23 L (duplicato dell'avviso di ricevimento)

	J+5	J+7
Obiettivi di qualità	90 %	98 %
Risultati conseguiti	97,8 %	99 %
Scostamento	+ 7,8 %	+ 1 %

5. Posta ordinaria:

I dati riguardanti la **posta ordinaria** sono stati rilevati da CSA Research s.r.l. attraverso l'attività di monitoraggio condotta sugli invii test dell'anno 2025.

a) A livello nazionale

	J+4	J+6
Obiettivi di qualità	90 %	98 %
Risultati conseguiti	73,8 %	89,3 %
Scostamento	- 16,2 %	- 8,7 %

b) Nei comuni con consegna a giorni alterni ai sensi della del. 395/15/CONS

	J+4	J+6
Obiettivi di qualità	90 %	98 %
Risultati conseguiti	66 %	85,9 %
Scostamento	- 24 %	- 12,1 %