

VERIFICA SULLA QUALITA' DEI SERVIZI POSTALI – RISULTATI PER L'ANNO 2017

Ai sensi dell'art. 12, comma 4 del Decreto Legislativo 22 luglio 1999 n. 261, si pubblicano di seguito i risultati conseguiti nell'anno 2017 dalla società Poste Italiane S.p.A. nella fornitura dei prodotti postali rientranti nel servizio universale, quali, posta prioritaria (Posta1), posta ordinaria, posta raccomandata, posta assicurata, pacco ordinario e posta massiva.

Per i prodotti posta prioritaria (Posta1), posta raccomandata, posta assicurata, pacco ordinario e posta massiva, si riportano anche i risultati annuali conseguiti nell'anno 2017 presso i Centri di Distribuzione (CD) che sono stati interessati dalla prima e seconda fase del modello di recapito a giorni alterni, di cui alla delibera 395/15/CONS, che hanno riguardato 2629 Comuni del territorio Italiano nelle 15 Regioni: Friuli Venezia Giulia, Veneto, Lombardia, Piemonte, Basilicata, Calabria, Campania, Emilia- Romagna, Lazio, Liguria, Molise, Puglia, Sicilia, Toscana e Umbria.

Per il prodotto posta ordinaria si riportano anche i risultati conseguiti dal 1° agosto 2017 al 31 dicembre 2017 presso i Centri di Distribuzione (CD) che sono stati interessati solo¹ dalla seconda fase del modello di recapito a giorni alterni, di cui alla delibera 395/15/CONS, che ha riguardato 2374 Comuni del territorio Italiano nelle 15 Regioni: Friuli Venezia Giulia, Veneto, Lombardia, Piemonte, Basilicata, Calabria, Campania, Emilia- Romagna, Lazio, Liguria, Molise, Puglia, Sicilia, Toscana e Umbria.

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.

1. Posta prioritaria (Posta1): risultati conseguiti da Poste Italiane nel periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2017

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+1 ² | J+4 ³ |
|-----------------------------------|------------------|------------------|
| Obiettivi di qualità ⁴ | 80% | 98 % |
| Risultati conseguiti | 85,8 % | 98,9 % |
| Scostamento | + 5,8% | + 0,9% |

¹ Si riportano i risultati ottenuti dal monitoraggio effettuato dalla Società IZI soltanto relativi all'implementazione della seconda fase, avendo già monitorato e pubblicato sul sito la corretta implementazione della prima fase relativamente all'anno 2016.

² J+1= 1 giorno lavorativo + quello di spedizione.

³ J+4= 4 giorni lavorativi + quello di spedizione.

⁴ 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 e seconda fase del nuovo modello di recapito a giorni alterni

| | J+2 | J+3 |
|-----------------------------------|-----------------|-----------------|
| Obiettivi di qualità ⁵ | 80% | 80% |
| Risultati conseguiti | 92,7% | 97,1% |
| Scostamento | + 12,7 % | + 17,1 % |

2. Posta ordinaria: risultati conseguiti da Poste Italiane nel periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2017

a) A livello nazionale

| | J+4 | J+6⁶ |
|-----------------------------------|----------------|------------------------|
| Obiettivi di qualità ⁷ | 90% | 98% |
| Risultati conseguiti | 91,4% | 97,1% |
| Scostamento | + 1,4 % | - 0,9% |

1. Posta ordinaria: risultati conseguiti da Poste Italiane nel periodo 1° agosto – 31 dicembre 2017 presso i CD interessati dalla seconda fase del nuovo modello di recapito a giorni alterni

| | J+4 | J+6⁸ |
|-----------------------------------|-----------------|------------------------|
| Obiettivi di qualità ⁹ | 90% | 98% |
| Risultati conseguiti | 69,2% | 89,9% |
| Scostamento | - 20,8 % | - 8,1% |

2. Posta registrata: risultati conseguiti da Poste Italiane nel periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2017

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).

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 J+6= 6 giorni lavorativi + quello di spedizione.

⁷ Gli indici di qualità sono attualmente definiti dalla delibera n. 396/15/CONS, entrata in vigore a partire dal 1° ottobre 2015. Con la nuova normativa, non sono più validi gli obiettivi per tipologia di tratta e regionali.

⁸ J+6= 6 giorni lavorativi + quello di spedizione.

⁹ Gli indici di qualità sono attualmente definiti dalla delibera n. 396/15/CONS, entrata in vigore a partire dal 1° ottobre 2015. Con la nuova normativa, non sono più validi gli obiettivi per tipologia di tratta e regionali.

a) Posta raccomandata a livello nazionale

| | J+4 | J+6 |
|--|------------|------------|
| Obiettivi di qualità¹⁰ | 90 % | 98 % |
| Risultati conseguiti | 95,1% | 98% |
| Scostamento | + 5,1% | // |

b) Posta raccomandata presso i CD interessati dalla prima e seconda fase del nuovo modello di recapito a giorni alterni

| | J+4 | J+6 |
|--|------------|------------|
| Obiettivi di qualità¹¹ | 90 % | 98 % |
| Risultati conseguiti | 93,4% | 97,2% |
| Scostamento | + 3,4 % | - 0,8% |

c) Posta assicurata a livello nazionale

| | J+4 | J+6 |
|--|------------|------------|
| Obiettivi di qualità¹² | 90% | 98% |
| Risultati conseguiti | 99,6% | 99,9% |
| Scostamento | + 9,6% | + 1,9% |

d) Posta assicurata presso i CD interessati dalla prima e seconda fase del nuovo modello di recapito a giorni alterni

| | J+4 | J+6 |
|--|------------|------------|
| Obiettivi di qualità¹³ | 90% | 98% |
| Risultati conseguiti | 99,2% | 99,7% |
| Scostamento | + 9,2 % | + 1,7 % |

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 qualità¹⁴ | 90 % |
| Risultati conseguiti | 92,2 % |
| Scostamento | + 2,2% |

¹⁰ Gli indici di qualità sono attualmente definiti dalla delibera n. 396/15/CONS, entrata in vigore a partire dal 1° ottobre 2015.

¹¹ Gli indici di qualità sono attualmente definiti dalla delibera n. 396/15/CONS, entrata in vigore a partire dal 1° ottobre 2015.

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

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

¹⁴ Art. 4, comma 1 del decreto del Ministero dello sviluppo economico del 20 maggio 2011.

a) Pacco ordinario relativo alle Regioni interessate dalla prima e seconda fase del nuovo modello di recapito a giorni alterni

I dati riguardanti il **pacco ordinario** sono Regionali e riguardano le 15 Regioni che sono state interessate dalla prima fase e seconda 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 qualità¹⁵ | 90 % |
| Risultati conseguiti | 93% |
| Scostamento | +3 % |

3. Posta massiva: risultati conseguiti da Poste Italiane nel periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2017

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 qualità¹⁶ | 90 % | 98 % |
| Risultati conseguiti | 96,7 % | 99,6% |
| Scostamento | + 6,7% | + 1,6% |

b) Presso i CD interessati dalla prima fase e seconda del nuovo modello di recapito a giorni alterni

| | J+4 | J+6 |
|--|------------|------------|
| Obiettivi di qualità¹⁷ | 90 % | 98 % |
| Risultati conseguiti | 96,7 % | 99,6 % |
| Scostamento | + 6,7 % | + 1,6 % |

¹⁵ Art. 4, comma 1 del decreto del Ministero dello sviluppo economico del 20 maggio 2011.

¹⁶ Gli indici di qualità sono attualmente definiti dalla delibera n. 396/15/CONS, entrata in vigore a partire dal 1° ottobre 2015.

¹⁷ Gli indici di qualità sono attualmente definiti dalla delibera n. 396/15/CONS, entrata in vigore a partire dal 1° ottobre 2015.