

VERIFICA SULLA QUALITA' DEI SERVIZI POSTALI – RISULTATI PER L'ANNO 2014

Ai sensi dell'art. 12, comma 4, del Decreto Legislativo 22 luglio 1999, n. 261, si pubblicano di seguito i risultati conseguiti nell'anno 2014 dalla società Poste Italiane S.p.A. nella fornitura dei prodotti postali rientranti nel servizio universale, quali posta prioritaria, posta raccomandata, posta assicurata, pacco ordinario e posta massiva.

1. Posta prioritaria: risultati conseguiti da Poste Italiane nel periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2014

I dati relativi alla **posta prioritaria** sono quelli rilevati, su base campionaria/statistica, dalla società IZI S.p.A. ("Contratto di appalto per l'affidamento ad un organismo specializzato indipendente del monitoraggio della qualità del servizio postale per il triennio 1 luglio 2013 – 30 giugno 2016", stipulato tra AGCOM ed IZI S.p.A. il 24 settembre 2013 a Roma - CIG 4981785B06, cfr. Delibera 410/13/CONS).

Il campione di lettere valide è pari a 89.868 invii.

a) A livello nazionale

| | J+1 ¹ | J+3 ² |
|---|------------------|------------------|
| Obiettivi di qualità³ | 89,0% | 98,0% |
| Risultati conseguiti | 90,5% | 99,3% |
| Scostamento | 1,5% | 1,3% |

b) A livello nazionale per tipologia di tratta

| Tipologie tratte | Obiettivi di qualità J+1 | Risultati J+1 | Scostamento J+1 | Risultati J+3 ⁴ |
|------------------------------------|--------------------------|---------------|-----------------|----------------------------|
| Tratte urbane ⁵ | 89,5% | 92,8% | 3,3% | 99,7% |
| Tratte provinciali ⁶ | 86% | 89,9% | 3,9% | 99,3% |
| Tratte regionali ⁷ | 89% | 90,9% | 1,9% | 99,4% |
| Tratte extraregionali ⁸ | 87,5% | 87,4% | -0,1% | 98,8% |

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

² J+3= 3 giorni lavorativi + quello di spedizione.

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

⁴ Si riporta il risultato per le lettere consegnate entro lo standard j+3 anche in assenza di obiettivi di qualità previsti.

⁵ Per le tratte urbane (città per città – capoluoghi di provincia) l'indice di qualità è 1 giorno lavorativo + quello di spedizione.

⁶ Per le tratte provinciali l'indice di qualità è 1 giorno lavorativo + quello di spedizione.

⁷ Per le tratte regionali l'indice di qualità è 1 giorno lavorativo + quello di spedizione.

⁸ Per le tratte extraregionali l'indice di qualità è 1 giorno lavorativo + quello di spedizione.

c) A livello regionale

| | (j+1) | Scostamento |
|-----------------------------------|--------------|--------------------|
| Obiettivo di qualità | 85% | |
| Abruzzo | 83,9% | -1,1% |
| Basilicata | 92,8% | 7,8% |
| Trentino Alto-Adige/Prov. Bolzano | 93,3% | 8,3% |
| Calabria | 94,9% | 9,9% |
| Campania | 91,8% | 6,8% |
| Emilia | 92,6% | 7,6% |
| Friuli | 91,8% | 6,8% |
| Lazio | 94,6% | 9,6% |
| Liguria | 90,2% | 5,2% |
| Lombardia | 89,9% | 4,9% |
| Marche | 96,4% | 11,4% |
| Molise | 86,7% | 1,7% |
| Piemonte | 91,3% | 6,3% |
| Puglia | 96,4% | 11,4% |
| Sardegna | 85,9% | 0,9% |
| Sicilia | 91,3% | 6,3% |
| Toscana | 87,1% | 2,1% |
| Trentino Alto-Adige/Prov. Trento | 89,5% | 4,5% |
| Umbria | 90,2% | 5,2% |
| Valle d'Aosta | 87,0% | 2,0% |
| Veneto | 89,2% | 4,2% |

2. Posta registrata: risultati conseguiti da Poste Italiane nel periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2014

a) **Posta raccomandata**

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

| | J+3 | J+5 |
|---|--------------|--------------|
| Obiettivi di qualità⁹ | 92,5% | 98,0% |
| Risultati conseguiti | 94,3% | 98,4% |
| Scostamento | 1,8% | 0,4% |

⁹ Art. 3 del decreto del Ministero dello sviluppo economico del 23 novembre 2009, modificato dall'allegato 1 al Contratto di programma 2009-2011.

b) Posta assicurata

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

| | J+3 | J+5 |
|--|--------------|--------------|
| Obiettivi di qualità¹⁰ | 94,0% | 98,0% |
| Risultati conseguiti | 98,5% | 99,7% |
| Scostamento | 4,5% | 1,7% |

c) Pacco ordinario

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

| | J+3 |
|--|--------------|
| Obiettivi di qualità¹¹ | 94,0% |
| Risultati conseguiti | 94,0% |
| Scostamento | 0% |

3. Posta massiva: risultati conseguiti da Poste Italiane nel periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2014.

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+3 | J+5 |
|--|--------------|--------------|
| Obiettivi di qualità¹² | 94,0% | 98,0% |
| Risultati conseguiti | 94,4% | 98,5% |
| Scostamento | 0,4% | 0,5% |

¹⁰ Art. 4 del decreto del Ministero dello sviluppo economico del 23 novembre 2009, modificato dall'allegato 1 al Contratto di programma 2009-2011.

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

¹² Art. 4 del decreto del Ministero dello sviluppo economico del 23 novembre 2009, modificato dall'allegato 1 al Contratto di programma 2009-2011.