

## VERIFICA SULLA QUALITA' DEI SERVIZI POSTALI - RISULTATI PER L'ANNO 2016

Ai sensi dell'art. 12, comma 4 del Decreto Legislativo 22 luglio 1999 n. 261, si pubblicano di seguito i risultati conseguiti nell'anno 2016 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 ognuno di tali prodotti, si riportano anche i risultati conseguiti nell'anno 2016 presso i Centri di Distribuzione (CD) che sono stati interessati dalla prima fase del nuovo modello di recapito a giorni alterni, di cui alla delibera 395/15/CONS, che ha riguardato 255 Comuni del territorio Italiano nelle quattro Regioni: Friuli Venezia Giulia, Veneto, Lombardia e Piemonte. 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 2016

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 <sup>3</sup>	80%	98 %
Risultati conseguiti	83,9 %	99,2 %
<b>Scostamento</b>	<b>+ 3,9%</b>	<b>+ 1,2%</b>

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

<sup>1</sup> J+1= 1 giorno lavorativo + quello di spedizione.

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

<sup>3</sup> 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>J+2</b>	<b>J+3</b>
Obiettivi di qualità <sup>4</sup>	80%	80%
Risultati conseguiti	94,9%	98,2%
<b>Scostamento</b>	+ 14,9%	+ 18,2%

## 2. Posta ordinaria: risultati conseguiti da Poste Italiane nel periodo 1° gennaio - 31 dicembre 2016

### a) A livello nazionale

	<b>J+4</b>	<b>J+6<sup>5</sup></b>
Obiettivi di qualità <sup>6</sup>	90%	98%
Risultati conseguiti	96%	98,7%
<b>Scostamento</b>	+ 6 %	+0,7%

## 1. Posta ordinaria: risultati conseguiti da Poste Italiane nel periodo 1 febbraio - 31 dicembre 2016 presso i CD interessati dalla prima fase del nuovo modello di recapito a giorni alterni

	<b>J+4</b>	<b>J+6<sup>7</sup></b>
Obiettivi di qualità <sup>8</sup>	90%	98%
Risultati conseguiti	94%	98,3%
<b>Scostamento</b>	+4 %	+ 0,3%

## 2. Posta registrata: risultati conseguiti da Poste Italiane nel periodo 1° gennaio - 31 dicembre 2016

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 <sup>9</sup>	90 %	98 %
Risultati conseguiti	97%	98,9%

<sup>4</sup> 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.

<sup>5</sup> J+6= 6 giorni lavorativi + quello di spedizione.

<sup>6</sup> 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.

<sup>7</sup> J+6= 6 giorni lavorativi + quello di spedizione.

<sup>8</sup> 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.

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

<b>Scostamento</b>	+ 7%	+ 0,9%
--------------------	------	--------

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

	<b>J+4</b>	<b>J+6</b>
<b>Obiettivi di qualità<sup>10</sup></b>	90 %	98 %
<b>Risultati conseguiti</b>	96,8%	99,3%
<b>Scostamento</b>	+ 6,8%	+1,3%

**c) Posta assicurata a livello nazionale**

	<b>J+4</b>	<b>J+6</b>
<b>Obiettivi di qualità<sup>11</sup></b>	90%	98%
<b>Risultati conseguiti</b>	99,8%	99,9%
<b>Scostamento</b>	+ 9,8%	+ 1,9%

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

	<b>J+4</b>	<b>J+6</b>
<b>Obiettivi di qualità<sup>12</sup></b>	90%	98%
<b>Risultati conseguiti</b>	99,6%	99,9%
<b>Scostamento</b>	+9,6%	+ 1,9%

**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).

	<b>J+4</b>
<b>Obiettivi di qualità<sup>13</sup></b>	90 %
<b>Risultati conseguiti</b>	96,8 %

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

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

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

<sup>13</sup> Art. 4, comma 1 del decreto del Ministero dello sviluppo economico del 20 maggio 2011.

<b>Scostamento</b>	+ 6,8%
--------------------	--------

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

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

	<b>J+4</b>
<b>Obiettivi di qualità<sup>14</sup></b>	90 %
<b>Risultati conseguiti</b>	97%
<b>Scostamento</b>	+7 %

**3. Posta massiva: risultati conseguiti da Poste Italiane nel periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2016**

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<sup>15</sup></b>	90 %	98 %
<b>Risultati conseguiti</b>	97 %	98,9%
<b>Scostamento</b>	+ 7%	+ 0,9%

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

	<b>J+4</b>	<b>J+6</b>
<b>Obiettivi di qualità<sup>16</sup></b>	90 %	98 %
<b>Risultati conseguiti</b>	97, 1%	99,2 %
<b>Scostamento</b>	+ 7,1%	+ 1,2%

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

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

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