

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

	J+1¹	J+4²
Obiettivi di qualità ³	80%	98 %
Risultati conseguiti	83,9 %	99,2 %
Scostamento	+ 3,9%	+ 1,2%

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

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

² J+4= 4 giorni lavorativi + quello di spedizione.

³ 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.

	J+2	J+3
Obiettivi di qualità ⁴	80%	80%
Risultati conseguiti	94,9%	98,2%
Scostamento	+ 14,9%	+ 18,2%

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

a) A livello nazionale

	J+4	J+6⁵
Obiettivi di qualità ⁶	90%	98%
Risultati conseguiti	96%	98,7%
Scostamento	+ 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

	J+4	J+6⁷
Obiettivi di qualità ⁸	90%	98%
Risultati conseguiti	94%	98,3%
Scostamento	+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

	J+4	J+6
Obiettivi di qualità ⁹	90 %	98 %
Risultati conseguiti	97%	98,9%

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.

⁵ J+6= 6 giorni lavorativi + quello di spedizione.

⁶ 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.

⁷ J+6= 6 giorni lavorativi + quello di spedizione.

⁸ 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.

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

Scostamento	+ 7%	+ 0,9%
--------------------	------	--------

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

	J+4	J+6
Obiettivi di qualità¹⁰	90 %	98 %
Risultati conseguiti	96,8%	99,3%
Scostamento	+ 6,8%	+1,3%

c) Posta assicurata a livello nazionale

	J+4	J+6
Obiettivi di qualità¹¹	90%	98%
Risultati conseguiti	99,8%	99,9%
Scostamento	+ 9,8%	+ 1,9%

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

	J+4	J+6
Obiettivi di qualità¹²	90%	98%
Risultati conseguiti	99,6%	99,9%
Scostamento	+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).

	J+4
Obiettivi di qualità¹³	90 %
Risultati conseguiti	96,8 %

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

Scostamento	+ 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).

	J+4
Obiettivi di qualità¹⁴	90 %
Risultati conseguiti	97%
Scostamento	+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

	J+4	J+6
Obiettivi di qualità¹⁵	90 %	98 %
Risultati conseguiti	97 %	98,9%
Scostamento	+ 7%	+ 0,9%

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

	J+4	J+6
Obiettivi di qualità¹⁶	90 %	98 %
Risultati conseguiti	97, 1%	99,2 %
Scostamento	+ 7,1%	+ 1,2%

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

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

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