

## VERIFICA SULLA QUALITA' DEI SERVIZI POSTALI – RISULTATI PER L'ANNO 2018

Ai sensi dell'art. 12, comma 4 del Decreto Legislativo 22 luglio 1999 n. 261, si pubblicano di seguito i risultati conseguiti nell'anno 2018 dalla società Poste Italiane S.p.A. nella fornitura del prodotto postale posta ordinaria rientrante nel servizio universale.

Per il medesimo prodotto si riportano anche i risultati conseguiti dal 1° gennaio 2018 al 31 dicembre 2018 presso i Centri di Distribuzione (CD) che sono stati interessati dalla seconda e terza fase del modello di recapito a giorni alterni, di cui alla delibera 395/15/CONS, che hanno riguardato circa 4700 Comuni del territorio Italiano.

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 ordinaria: risultati conseguiti da Poste Italiane nel periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2018

#### a) A livello nazionale

	<b>J+4</b>	<b>J+6<sup>1</sup></b>
<b>Obiettivi di qualità<sup>2</sup></b>	90%	98%
<b>Risultati conseguiti</b>	87,9%	96,7%
<b>Scostamento</b>	- 2,1 %	- 1,3%

### 1. Posta ordinaria: risultati conseguiti da Poste Italiane nel periodo 1° gennaio– 31 dicembre 2018 presso i CD interessati dalla seconda e terza fase del nuovo modello di recapito a giorni alterni

	<b>J+4</b>	<b>J+6<sup>3</sup></b>
<b>Obiettivi di qualità<sup>4</sup></b>	90%	98%
<b>Risultati conseguiti</b>	72,4%	92%
<b>Scostamento</b>	- 17,6%	- 6%

<sup>1</sup> J+6= 6 giorni lavorativi + quello di spedizione.

<sup>2</sup> Gli indici di qualità sono attualmente definiti dalla delibera n. 396/15/CONS, entrata in vigore il 1° ottobre 2015. Con la nuova normativa, non sono più validi gli obiettivi per tipologia di tratta e regionali.

<sup>3</sup> J+6= 6 giorni lavorativi + quello di spedizione.

<sup>4</sup> Gli indici di qualità sono attualmente definiti dalla delibera n. 396/15/CONS, entrata in vigore il 1° ottobre 2015. Con la nuova normativa, non sono più validi gli obiettivi per tipologia di tratta e regionali.