

VERIFICA SULLA QUALITA' DEI SERVIZI POSTALI – RISULTATI PER L'ANNO 2012

Ai sensi dell'art. 12, comma 4 del Decreto Legislativo 22 luglio 1999 n. 261, si pubblicano di seguito i risultati conseguiti nell'anno 2012 dalla società Poste Italiane S.p.A. nell'ambito dell'attività di recapito, distinta per servizi di posta non massiva (prioritaria) e di posta di tipo seriale (raccomandate, assicurate e pacchi ordinari).

I dati relativi alla **posta non massiva** (1) sono quelli rilevati, su base campionaria, dalla società IZI S.p.A.

I dati riguardanti la **posta di tipo seriale** (2) sono stati rilevati da Poste Italiane S.p.A. attraverso una procedura di tracciatura degli invii condotta sulla base dei dati reali di traffico.

1) Posta non massiva (prioritaria): risultati conseguiti da Poste Italiane nel periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2012

a) A livello nazionale

	J+1¹	J+3²
Obiettivi di qualità ³	89,0%	98,0%
Risultati conseguiti	92,9%	99,4%

b) A livello nazionale per tipologia di tratta

Tipologie tratte	J+1	J+3
Tratte urbane ⁴	95,0%	99,8%
Tratte provinciali ⁵	91,5%	99,3%
Tratte regionali ⁶	94,3%	99,5%
Tratte extraregionali ⁷	92,2%	99,1%

c) A livello regionale

Regione	(j+1)	Scostamento
Obiettivo di qualità 2012⁸	85%	
Abruzzo	95,48%	10,48%
Basilicata	93,35%	8,35%
Bolzano	97,09%	12,09%
Calabria	91,16%	6,16%

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, e sono stati modificati dall'allegato 1 al Contratto di programma 2009-2011.

⁴ Per le tratte urbane (città per città – capoluoghi di provincia) l'indice di qualità è 1 giorno lavorativo + quello di spedizione nell'89,5% degli invii.

⁵ Per le tratte provinciali l'indice di qualità è 1 giorno lavorativo + quello di spedizione nell'86% degli invii.

⁶ Per le tratte regionali l'indice di qualità è 1 giorno lavorativo + quello di spedizione nell'89% degli invii.

⁷ Per le tratte extraregionali l'indice di qualità è 1 giorno lavorativo + quello di spedizione nell'87,5% degli invii.

⁸ Art. 4 del decreto del Ministero dello sviluppo economico del 20 maggio 2011.

Campania	76,75%	-8,25%
Emilia	92,49%	7,49%
Friuli	96,72%	11,72%
Lazio	95,57%	10,57%
Liguria	93,43%	8,43%
Lombardia	90,83%	5,83%
Marche	96,20%	11,20%
Molise	97,62%	12,62%
Piemonte	95,44%	10,44%
Puglia	90,32%	5,32%
Sardegna	95,41%	10,41%
Sicilia	95,94%	10,94%
Toscana	93,81%	8,81%
Trento	95,57%	10,57%
Umbria	96,61%	11,61%
Valle D'Aosta	95,94%	10,94%
Veneto	93,99%	8,99%

2) Posta di tipo seriale: risultati conseguiti da Poste Italiane nel periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2011

a) Posta raccomandata

	J+3	J+5⁹
Obiettivi di qualità¹⁰	92,5%	98,0%
Risultati conseguiti	94,9%	98,6%

b) Posta assicurata

	J+3	J+5
Obiettivi di qualità¹¹	94,0%	98,0%
Risultati conseguiti	98,8%	99,7%

c) Pacco ordinario

	J+3¹²
Obiettivi di qualità¹³	94,0%
Risultati conseguiti	96,8%

⁹ J+5= 5 giorni lavorativi + quello di spedizione.

¹⁰ Art. 3 del decreto del Ministero dello sviluppo economico del 23 novembre 2009.

¹¹ Art. 4 del decreto del Ministero dello sviluppo economico del 23 novembre 2009.

¹² Art. 4 del decreto del Ministero dello sviluppo economico del 28 luglio 2011.

¹³ Art. 5 del decreto del Ministero dello sviluppo economico del 23 novembre 2009.