

VERIFICA SULLA QUALITA' DEI SERVIZI POSTALI – RISULTATI 2011

Ai sensi dell'art. 12, comma 4 del decreto legislativo 22 luglio 1999 n. 261, si pubblicano di seguito i risultati conseguiti nell'anno 2011 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** sono quelli rilevati, su base campionaria, dalla società IZI s.p.a.

I dati riguardanti la **posta di tipo seriale** sono stati rilevati da Poste italiane s.p.a. attraverso una procedura di tracciatura degli invii condotta sulla base dei dati reali di traffico.

Posta non massiva (prioritaria): risultati conseguiti da Poste italiane nel periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2011:

A livello nazionale

	J+1¹	J+3²
Obiettivi di qualità ³	89,0%	98,0%
Risultati conseguiti	94,7%	99,7%

A livello nazionale per tipologia di tratta

Tipologie tratte	J+1	J+3
Tratte urbane ⁴	97,2%	100,0%
Tratte provinciali ⁵	93,3%	99,5%
Tratte regionali ⁶	95,9%	99,7%
Tratte extraregionali ⁷	92,4%	99,5%

¹ J+1= 1 giorno lavorativo + quello di deposito; J+3= 3 giorni lavorativi + quello di deposito.

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

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.

A livello regionale

Regione	(j+1)	Scostamento
Obiettivo di qualità 2011	85%	
Abruzzo	95,48%	10,48%
Basilicata	89,87%	4,87%
Bolzano	94,03%	9,03%
Calabria	98,32%	13,32%
Campania	89,80%	4,80%
Emilia	96,92%	11,92%
Friuli	94,31%	9,31%
Lazio	98,14%	13,14%
Liguria	97,98%	12,98%
Lombardia	91,65%	6,65%
Marche	97,96%	12,96%
Molise	97,97%	12,97%
Piemonte	94,63%	9,63%
Puglia	98,26%	13,26%
Sardegna	95,13%	10,13%
Sicilia	97,70%	12,70%
Toscana	95,81%	10,81%
Trento	98,37%	13,37%
Umbria	90,04%	5,04%
Valle D'Aosta	94,30%	9,30%
Veneto	95,56%	10,56%

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

Posta raccomandata

	J+3	J+5
Obiettivi di qualità⁸	92,5%	98,0%
Risultati conseguiti	93,8%	98,3%

Posta assicurata

	J+3	J+5
Obiettivi di qualità⁹	94,0%	98,0%
Risultati conseguiti	98,9%	99,8%

⁸ Art. 3 del decreto del Ministero dello sviluppo economico del 23 novembre 2009.

⁹ Art. 4 del decreto del Ministero dello sviluppo economico del 23 novembre 2009.

Pacco ordinario

	J+3
Obiettivi di qualità¹⁰	94,0%
Risultati conseguiti	97,6%

¹⁰ Art. 4 del decreto del Ministero dello sviluppo economico del 20 maggio 2011.