

## 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**

	<b>J+1<sup>1</sup></b>	<b>J+3<sup>2</sup></b>
Obiettivi di qualità <sup>3</sup>	89,0%	98,0%
Risultati conseguiti	94,7%	99,7%

#### **A livello nazionale per tipologia di tratta**

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

<sup>1</sup> J+1= 1 giorno lavorativo + quello di deposito; J+3= 3 giorni lavorativi + quello di deposito.

<sup>2</sup> J+3= 3 giorni lavorativi + quello di deposito.

<sup>3</sup> 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.

<sup>4</sup> 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.

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

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

<sup>7</sup> 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
<b>Obiettivo di qualità 2011</b>	<b>85%</b>	
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
<b>Obiettivi di qualità<sup>8</sup></b>	92,5%	98,0%
<b>Risultati conseguiti</b>	93,8%	98,3%

### Posta assicurata

	J+3	J+5
<b>Obiettivi di qualità<sup>9</sup></b>	94,0%	98,0%
<b>Risultati conseguiti</b>	98,9%	99,8%

<sup>8</sup> Art. 3 del decreto del Ministero dello sviluppo economico del 23 novembre 2009.

<sup>9</sup> Art. 4 del decreto del Ministero dello sviluppo economico del 23 novembre 2009.

### Pacco ordinario

	<b>J+3</b>
<b>Obiettivi di qualità<sup>10</sup></b>	94,0%
<b>Risultati conseguiti</b>	97,6%

---

<sup>10</sup> Art. 4 del decreto del Ministero dello sviluppo economico del 20 maggio 2011.