

## VERIFICA SULLA QUALITA' DEI SERVIZI POSTALI – RISULTATI PER L'ANNO 2015

Ai sensi dell'art. 12, comma 4 del Decreto Legislativo 22 luglio 1999 n. 261, si pubblicano di seguito i risultati conseguiti nell'anno 2015 dalla società Poste Italiane S.p.A. nella fornitura dei prodotti postali rientranti nel servizio universale, quali, posta non massiva (prioritaria), posta raccomandata, posta assicurata, pacco ordinario e posta massiva.

Considerato che la Delibera n. 396/15/CONS, a partire dal 1° ottobre 2015, ha introdotto i nuovi servizi di posta prioritaria e di posta ordinaria nonché ha modificato gli standard di qualità per tutti i prodotti rientranti nel servizio universale, per ognuno dei prodotti postali sopra indicati, sono riportate due tabelle, riferite rispettivamente ai periodi 1° gennaio 2015 – 30 settembre 2015 e 1° ottobre 2015 – 31 dicembre 2015.

### 1. Posta prioritaria: risultati conseguiti da Poste Italiane nel periodo 1° gennaio – 30 settembre 2015

#### a) A livello nazionale

	J+1 <sup>1</sup>	J+3 <sup>2</sup>
Obiettivi di qualità <sup>3</sup>	89%	98 %
Risultati conseguiti	89 %	99 %
<b>Scostamento</b>	-	+1%

#### b) A livello nazionale per tipologia di tratta

Tipologie tratte	J+1	J+3 <sup>4</sup>
Tratte urbane <sup>5</sup>	90,5%	99 %
Tratte provinciali <sup>6</sup>	88,5%	99,2%
Tratte regionali <sup>7</sup>	91 %	99,5%
Tratte extraregionali <sup>8</sup>	84,4 %	98,3 %

#### c) A livello regionale

Regione	(j+1)	Scostamento
---------	-------	-------------

<sup>1</sup> J+1= 1 giorno lavorativo + quello di spedizione.

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

<sup>3</sup> 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.

<sup>4</sup> Si riporta il risultato per le lettere consegnate entro lo standard j+3 anche in assenza di obiettivi di qualità previsti.

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

<sup>6</sup> Per le tratte provinciali l'indice di qualità era 1 giorno lavorativo + quello di spedizione nell'86% degli invii.

<sup>7</sup> Per le tratte regionali l'indice di qualità era 1 giorno lavorativo + quello di spedizione nell'89% degli invii.

<sup>8</sup> Per le tratte extraregionali l'indice di qualità era 1 giorno lavorativo + quello di spedizione nell'87,5% degli invii.

<b>Obiettivi di qualità 2015</b>	<b>85%</b>	
Abruzzo	83,4%	-1,6%
Basilicata	92,97%	+7,97%
Bolzano	85,10%	+0,1%
Calabria	82,79%	-2,21%
Campania	92,77%	+7,7%
Emilia	90,09%	+5,09%
Friuli	87,84%	+2,84%
Lazio	85,55%	+0,55%
Liguria	96,44%	+11,44%
Lombardia	86,32%	1,32%
Marche	93,72%	+8,72%
Molise	82,86%	-2,14%
Piemonte	92,02%	+7,02%
Puglia	97,04%	+12,04%
Sardegna	89,41%	+4,41%
Sicilia	87,56%	+2,56%
Toscana	84,97%	-0,03%
Trento	87,15%	+2,15%
Umbria	86,63%	+1,63%
Valle D'Aosta	84,76%	-0,24%
Veneto	92,22%	+7,22%

## 2. Posta prioritaria: risultati conseguiti da Poste Italiane nel periodo 1° ottobre 2015– 31 dicembre 2015

### A livello nazionale

	<b>J+1</b>	<b>J+4<sup>9</sup></b>
<b>Obiettivi di qualità<sup>10</sup></b>	80%	98%
<b>Risultati conseguiti</b>	84%	99,7%
<b>Scostamento</b>	+4 %	+1,7 %

## 3. Posta ordinaria: risultati conseguiti da Poste Italiane nel mese di dicembre 2015

### A livello nazionale

	<b>J+4</b>	<b>J+6<sup>11</sup></b>
<b>Obiettivi di qualità<sup>12</sup></b>	90%	98%
<b>Risultati conseguiti</b>	98%	99,1%
<b>Scostamento</b>	8 %	+1,1 %

<sup>9</sup> J+4= 4 giorni lavorativi + quello di spedizione.

<sup>10</sup> 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.

<sup>11</sup> J+6= 6 giorni lavorativi + quello di spedizione.

<sup>12</sup> 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.

#### 4. Posta registrata: risultati conseguiti da Poste Italiane nel periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2015

##### a) Posta raccomandata 1° gennaio – 30 settembre 2015

I dati riguardanti la **posta raccomandata** sono stati rilevati da Poste Italiane S.p.A. attraverso il sistema di tracciatura interna degli invii (volumi reali di traffico).

	<b>J+4</b>	<b>J+5</b>
<b>Obiettivi di qualità<sup>13</sup></b>	92,5 %	98 %
<b>Risultati conseguiti</b>	98,2 %	99 %
<b>Scostamento</b>	+5,7 %	+1%

##### b) Posta raccomandata 1° ottobre – 31 dicembre 2015

	<b>J+4</b>	<b>J+6</b>
<b>Obiettivi di qualità<sup>14</sup></b>	90 %	98 %
<b>Risultati conseguiti</b>	98,4 %	99,5 %
<b>Scostamento</b>	+8,4%	+1,5 %

##### c) Posta assicurata 1° gennaio – 30 settembre 2015

I dati riguardanti la **posta assicurata** sono stati rilevati da Poste Italiane S.p.A. attraverso il sistema di tracciatura interna degli invii (volumi reali di traffico).

	<b>J+4</b>	<b>J+5</b>
<b>Obiettivi di qualità<sup>15</sup></b>	94%	98%
<b>Risultati conseguiti</b>	99,5%	99,7%
<b>Scostamento</b>	+5,5%	+1,7%

##### d) Posta assicurata 1° ottobre – 31 dicembre 2015

	<b>J+4</b>	<b>J+6</b>
<b>Obiettivi di qualità<sup>16</sup></b>	90%	98%
<b>Risultati conseguiti</b>	99,8%	99,9%
<b>Scostamento</b>	+9,8%	+1,9%

<sup>13</sup>Art.3 del decreto del Ministero dello sviluppo economico del 23 novembre 2009, modificato dall'allegato 1 al Contratto di Programma 2009-2011.

<sup>14</sup> Gli indici di qualità sono attualmente definiti dalla delibera n. 396/15/CONS, entrata in vigore a partire dal 1° ottobre 2015.

<sup>15</sup> Art. 4 del decreto del Ministero dello sviluppo economico del 23 novembre 2009, modificato dall'allegato 1 al Contratto di Programma 2009-2011.

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

**e) Pacco ordinario 1° gennaio – 30 settembre 2015**

I dati riguardanti il **pacco ordinario** sono stati rilevati da Poste Italiane S.p.A. attraverso il sistema di tracciatura interna degli invii (volumi reali di traffico).

	<b>J+4</b>
<b>Obiettivi di qualità<sup>17</sup></b>	94 %
<b>Risultati conseguiti</b>	97,2 %
<b>Scostamento</b>	+3,2%

**f) Pacco ordinario 1° ottobre – 31 dicembre 2015**

	<b>J+4</b>
<b>Obiettivi di qualità<sup>18</sup></b>	90 %
<b>Risultati conseguiti</b>	97,4 %
<b>Scostamento</b>	+7,4%

**5. Posta massiva: risultati conseguiti da Poste Italiane nel periodo 1° gennaio – 30 settembre 2015**

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).

	<b>J+4</b>	<b>J+5</b>
<b>Obiettivi di qualità<sup>19</sup></b>	94 %	98 %
<b>Risultati conseguiti</b>	99,2 %	99,7 %
<b>Scostamento</b>	+5,2%	+1,7%

**6. Posta massiva: risultati conseguiti da Poste Italiane nel periodo 1° ottobre – 31 dicembre 2015**

	<b>J+4</b>	<b>J+6</b>
<b>Obiettivi di qualità<sup>20</sup></b>	90 %	98 %
<b>Risultati conseguiti</b>	98,2 %	99,8%
<b>Scostamento</b>	+8,2%	+1,8%

<sup>17</sup> Art. 4, comma 1 del decreto del Ministero dello sviluppo economico del 20 maggio 2011.

<sup>18</sup> Gli indici di qualità sono attualmente definiti dalla delibera n. 396/15/CONS, entrata in vigore a partire dal 1° ottobre 2015.

<sup>19</sup> Art. 4 del decreto del Ministero dello sviluppo economico del 23 novembre 2009, modificato dall'allegato 1 al Contratto di programma 2009-2011.

<sup>20</sup> Gli indici di qualità sono attualmente definiti dalla delibera n. 396/15/CONS, entrata in vigore a partire dal 1° ottobre 2015.