

## VERIFICA SULLA QUALITA' DEI SERVIZI POSTALI – RISULTATI PER L'ANNO 2019

Ai sensi dell'art. 12, comma 4 del Decreto Legislativo 22 luglio 1999 n. 261, si pubblicano di seguito i risultati conseguiti nell'anno 2019 dalla società Poste Italiane S.p.A. nella fornitura dei prodotti postali rientranti nel servizio universale, quali, posta prioritaria (Posta1), posta raccomandata, posta assicurata, pacco ordinario, posta massiva, posta ordinaria e atti giudiziari (comprensivi di CAN (Comunicazione di Avvenuta Notifica) e CAD (Comunicazione di Avvenuto Deposito)).

Per i medesimi prodotti, ad esclusione degli atti giudiziari (CAN e CAD), si riportano anche i risultati conseguiti dal 1° gennaio 2019 al 31 dicembre 2019 presso i Centri di Distribuzione (CD) che sono stati interessati dalla prima, seconda e terza fase del modello di recapito a giorni alterni, di cui alla delibera n. 395/15/CONS, che hanno riguardato circa 4939 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.

I nuovi obiettivi di qualità per il prodotto atti giudiziari di cui alla delibera n. 77/18/CONS sono entrati in vigore dal 22 settembre 2019.

### 1. Posta prioritaria (Posta1): risultati conseguiti da Poste Italiane nel periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2019

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

#### a) A livello nazionale

	<b>J+1<sup>1</sup></b>	<b>J+4<sup>2</sup></b>
Obiettivi di qualità <sup>3</sup>	80%	98 %
Risultati conseguiti	84,6 %	98,7 %
<b>Scostamento</b>	<b>+ 4,6%</b>	<b>+ 0,7%</b>

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

<sup>2</sup> J+4= 4 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.

**b) Presso i CD interessati dalla prima, seconda e terza fase<sup>4</sup> del nuovo modello di recapito a giorni alterni**

	<b>J+2</b>	<b>J+3</b>
Obiettivi di qualità <sup>5</sup>	80%	80%
Risultati conseguiti	89,1 %	94,4 %
<b>Scostamento</b>	<b>+ 9,1 %</b>	<b>+ 14,4 %</b>

**2. Posta registrata: risultati conseguiti da Poste Italiane nel periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2019**

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

**a) Posta raccomandata a livello nazionale**

	<b>J+4</b>	<b>J+6</b>
Obiettivi di qualità <sup>6</sup>	90 %	98 %
Risultati conseguiti	92,3%	96,1%
<b>Scostamento</b>	<b>+ 2,3%</b>	<b>- 1,9%</b>

**b) Posta raccomandata presso i CD interessati dalla prima, seconda e terza fase del nuovo modello di recapito a giorni alterni**

	<b>J+4</b>	<b>J+6</b>
Obiettivi di qualità <sup>7</sup>	90 %	98 %
Risultati conseguiti	91,6%	96,8%
<b>Scostamento</b>	<b>+ 1,6 %</b>	<b>- 1,2 %</b>

**c) Posta assicurata a livello nazionale**

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

<sup>4</sup> L'attuazione della terza fase si è conclusa nel primo trimestre 2019 ed ha interessato 4939 Comuni (considerati gli accorpamenti tra i Comuni effettuati nel 2019), ad eccezione dei Comuni interessati da gravi eventi sismici (circa 100).

<sup>5</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>6</sup> Gli indici di qualità sono attualmente definiti dalla delibera n. 396/15/CONS, entrata in vigore a partire dal 1° ottobre 2015.

<sup>7</sup> Gli indici di qualità sono attualmente definiti dalla delibera n. 396/15/CONS, entrata in vigore a partire dal 1° ottobre 2015.

<sup>8</sup> Gli indici di qualità sono attualmente definiti dalla delibera n. 396/15/CONS, entrata in vigore a partire dal 1° ottobre 2015.

**d) Posta assicurata presso i CD interessati dalla prima, seconda e terza fase del nuovo modello di recapito a giorni alterni**

	<b>J+4</b>	<b>J+6</b>
<b>Obiettivi di qualità<sup>9</sup></b>	90%	98%
<b>Risultati conseguiti</b>	99,2%	99,8%
<b>Scostamento</b>	+ 9,2 %	+ 1,8 %

**e) Pacco ordinario a livello nazionale**

I dati riguardanti il **pacco ordinario** sono calcolati attraverso il sistema di tracciatura interna degli invii (volumi reali di traffico).

	<b>J+4</b>
<b>Obiettivi di qualità<sup>10</sup></b>	90 %
<b>Risultati conseguiti</b>	95,5 %
<b>Scostamento</b>	+ 5,5%

**a) Pacco ordinario relativo alle Regioni interessate dalla prima, seconda e terza fase del nuovo modello di recapito a giorni alterni**

I dati riguardanti il **pacco ordinario** sono Regionali e riguardano le Regioni che sono state interessate dalla prima fase e seconda fase e terza fase del nuovo modello di recapito a giorni alterni, attraverso il sistema di tracciatura interna degli invii (volumi reali di traffico).

	<b>J+4</b>
<b>Obiettivi di qualità<sup>11</sup></b>	90 %
<b>Risultati conseguiti</b>	95,5%
<b>Scostamento</b>	+5,5 %

**3. Posta massiva: risultati conseguiti da Poste Italiane nel periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2019**

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).

**a) A livello nazionale**

	<b>J+4</b>	<b>J+6</b>
<b>Obiettivi di qualità<sup>12</sup></b>	90 %	98 %

<sup>9</sup> Gli indici di qualità sono attualmente definiti dalla delibera n. 396/15/CONS, entrata in vigore a partire dal 1° ottobre 2015.

<sup>10</sup> Art. 4, comma 1 del decreto del Ministero dello sviluppo economico del 20 maggio 2011.

<sup>11</sup> Art. 4, comma 1 del decreto del Ministero dello sviluppo economico del 20 maggio 2011.

<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.

<b>Risultati conseguiti</b>	97,4 %	99,3%
<b>Scostamento</b>	+ 7,4%	+ 1,3%

**b) Presso i CD interessati dalla prima, seconda e terza fase del nuovo modello di recapito a giorni alterni**

	<b>J+4</b>	<b>J+6</b>
<b>Obiettivi di qualità<sup>13</sup></b>	90 %	98 %
<b>Risultati conseguiti</b>	96,8 %	99,2%
<b>Scostamento</b>	+ 6,8 %	+ 1,2 %

**4. Atti Giudiziari: risultati conseguiti da Poste Italiane nel periodo 1° gennaio 2019 – 31 dicembre 2019**

I dati riguardanti gli **atti giudiziari** sono stati rilevati da Poste Italiane S.p.A. attraverso il sistema di tracciatura interna degli invii (volumi reali di traffico), avendo a riferimento gli obiettivi fissati dall'Allegato n.2 della delibera n. 77/18/CONS (j+5 e j+7) entrati in vigore dal 22 settembre 2019.

**c) A livello nazionale**

	<b>J+5</b>	<b>J+7</b>
<b>Obiettivi di qualità<sup>14</sup></b>	90 %	98 %
<b>Risultati conseguiti</b>	93 %	95,6%
<b>Scostamento</b>	+ 3%	- 2,4%

**a) CAN**

	<b>J+5</b>	<b>J+7</b>
<b>Obiettivi di qualità<sup>15</sup></b>	90 %	98 %
<b>Risultati conseguiti</b>	98,4 %	99,1%
<b>Scostamento</b>	+ 8,4%	+1,1%

**a) CAD**

	<b>J+5</b>	<b>J+7</b>
<b>Obiettivi di qualità<sup>16</sup></b>	90 %	98 %
<b>Risultati conseguiti</b>	98,5 %	99,1%
<b>Scostamento</b>	+ 8,5%	+ 1,1%

<sup>13</sup> Gli indici di qualità sono attualmente definiti dalla delibera n. 396/15/CONS, entrata in vigore a partire dal 1° ottobre 2015.

<sup>14</sup> Gli indici di qualità sono attualmente definiti dall'Allegato n. 2 "Standard di qualità" della delibera n. 77/18/CONS, concernente " Approvazione del regolamento in materia di rilascio delle licenze per svolgere il servizio di notificazione a mezzo posta di atti giudiziari e comunicazioni connesse (legge 20 novembre 1982, n. 890) e di violazioni del codice della strada (articolo 201 del d.lgs. 30 aprile 1992, n. 285)."

<sup>15</sup> Gli indici di qualità sono attualmente definiti dall'Allegato n. 2 "Standard di qualità" della delibera n. 77/18/CONS, concernente " Approvazione del regolamento in materia di rilascio delle licenze per svolgere il servizio di notificazione a mezzo posta di atti giudiziari e comunicazioni connesse (legge 20 novembre 1982, n. 890) e di violazioni del codice della strada (articolo 201 del d.lgs. 30 aprile 1992, n. 285)."

<sup>16</sup> Gli indici di qualità sono attualmente definiti dall'Allegato n. 2 "Standard di qualità" della delibera n. 77/18/CONS, concernente " Approvazione del regolamento in materia di rilascio delle licenze per svolgere il servizio di notificazione a mezzo posta di atti giudiziari e comunicazioni connesse (legge 20 novembre 1982, n. 890) e di violazioni del codice della strada (articolo 201 del d.lgs. 30 aprile 1992, n. 285)."

**5. Posta ordinaria: risultati conseguiti da Poste Italiane nel periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2019**

**a) A livello nazionale**

	<b>J+4</b>	<b>J+6<sup>17</sup></b>
<b>Obiettivi di qualità<sup>18</sup></b>	90%	98%
<b>Risultati conseguiti</b>	86,4%	96%
<b>Scostamento</b>	- 3,6 %	- 2 %

**6. Posta ordinaria: risultati conseguiti da Poste Italiane nel periodo 1° gennaio– 31 dicembre 2019 presso i CD interessati dalla prima seconda e terza fase del nuovo modello di recapito a giorni alterni**

	<b>J+4</b>	<b>J+6<sup>19</sup></b>
<b>Obiettivi di qualità<sup>20</sup></b>	90%	98%
<b>Risultati conseguiti</b>	71,6%	89,4%
<b>Scostamento</b>	- 18,4%	- 8,6%

<sup>17</sup> J+6= 6 giorni lavorativi + quello di spedizione.

<sup>18</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>19</sup> J+6= 6 giorni lavorativi + quello di spedizione.

<sup>20</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.