

VERIFICA SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI POSTALI – RISULTATI PER L'ANNO 2021

Ai sensi dell'art. 12, comma 4, del Decreto Legislativo 22 luglio 1999 n. 261, della delibera n. 396/15/CONS e della delibera n. 77/18/CONS, si pubblicano di seguito i risultati conseguiti nell'anno 2021 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)).

1. Posta prioritaria (Posta1): risultati conseguiti da Poste Italiane nel periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2021

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

	J+1¹	J+4²
Obiettivi di qualità	80%	98 %
Risultati conseguiti	81,7 %	98,7 %
Scostamento	+ 1,7%	+ 0,7%

b) Presso i CD interessati dal nuovo modello di recapito a giorni alterni

	J+2	J+3
Obiettivi di qualità	80%	80%
Risultati conseguiti	89,9 %	97,1 %
Scostamento	+ 9,9 %	+ 17,1 %

2. Posta registrata: risultati conseguiti da Poste Italiane nel periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2021

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).

¹ J+1= 1 giorno lavorativo + quello di spedizione.

² J+4= 4 giorni lavorativi + quello di spedizione.

a) Posta raccomandata a livello nazionale

	J+4	J+6
Obiettivi di qualità	90 %	98 %
Risultati conseguiti	91,4%	96,5%
Scostamento	+ 1,4%	- 1,5%

b) Posta assicurata a livello nazionale

	J+4	J+6
Obiettivi di qualità	90%	98%
Risultati conseguiti	99,2%	99,8%
Scostamento	+ 9,2%	+ 1,8%

c) 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).

	J+4
Obiettivi di qualità	90 %
Risultati conseguiti	93,5 %
Scostamento	+ 3,5%

3. Posta massiva: risultati conseguiti da Poste Italiane nel periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2021

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

	J+4	J+6
Obiettivi di qualità	90 %	98 %
Risultati conseguiti	97,0 %	99,2%
Scostamento	+ 7,0%	+ 1,2%

4. Atti Giudiziari: risultati conseguiti da Poste Italiane nel periodo 1° gennaio 2020 – 31 dicembre 2021

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.

b) A livello nazionale

	J+5	J+7
Obiettivi di qualità	90 %	98 %
Risultati conseguiti	94,6 %	97,2%
Scostamento	+ 4,6%	- 0,8%

a) CAN

	J+5	J+7
Obiettivi di qualità	90 %	98 %
Risultati conseguiti	98,3 %	99%
Scostamento	+ 8,3%	+1%

b) CAD

	J+5	J+7
Obiettivi di qualità	90 %	98 %
Risultati conseguiti	99,1 %	99,5%
Scostamento	+ 9,1%	+ 1,5%

c) 23 L

	J+5	J+7
Obiettivi di qualità	90 %	98 %
Risultati conseguiti	96,3 %	97,8%
Scostamento	+ 6,3%	- 0,2%

5. Posta ordinaria: risultati conseguiti da Poste Italiane nel periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2021

a) A livello nazionale

	J+4	J+6³
Obiettivi di qualità	90%	98%
Risultati conseguiti	83,5%	94,2%
Scostamento	- 6,5 %	- 3,8 %

³ J+6= 6 giorni lavorativi + quello di spedizione.