

## VERIFICA SULLA QUALITA' DEI SERVIZI POSTALI – RISULTATI PER L'ANNO 2013

Ai sensi dell'art. 12, comma 4, del Decreto Legislativo 22 luglio 1999, n. 261, si pubblicano di seguito i risultati conseguiti nell'anno 2013 dalla società Poste Italiane S.p.A. nella fornitura dei prodotti postali rientranti nel servizio universale, quali posta prioritaria, posta raccomandata, posta assicurata, pacco ordinario e posta massiva.

### 1. Posta prioritaria: risultati conseguiti da Poste Italiane nel periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2013

I dati relativi alla **posta prioritaria** sono quelli rilevati, su base campionaria/statistica, dalla società IZI S.p.A. (*“Contratto di appalto per l'affidamento ad un organismo specializzato indipendente del monitoraggio della qualità del servizio postale per il triennio 1 luglio 2013 – 30 giugno 2016”*, stipulato tra AGCOM ed IZI S.p.A. il 24 settembre 2013 a Roma - CIG 4981785B06, cfr. Delibera 410/13/CONS). Il campione di lettere valide è pari a 86.324 invii.

#### a) A livello nazionale

	J+1 <sup>1</sup>	J+3 <sup>2</sup>
<b>Obiettivi di qualità<sup>3</sup></b>	<b>89,0%</b>	<b>98,0%</b>
Risultati conseguiti	90,4%	99,2%
<b>Scostamento</b>	<b>1,4%</b>	<b>1,2%</b>

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

Tipologie tratte	Obiettivi di qualità J+1	Risultati J+1	Scostamento J+1	Risultati J+3 <sup>4</sup>
Tratte urbane <sup>5</sup>	<b>89,5%</b>	93,0%	3,5%	99,7%
Tratte provinciali <sup>6</sup>	<b>86%</b>	88,9%	2,9%	98,9%
Tratte regionali <sup>7</sup>	<b>89%</b>	91,7%	2,7%	99,3%
Tratte extraregionali <sup>8</sup>	<b>87,5%</b>	88,6%	1,1%	98,9%

<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 sono attualmente definiti dal decreto del Ministro dello sviluppo economico del 1° ottobre 2008, pubblicato nella Gazzetta ufficiale n. 242 del 15 ottobre 2008, come 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 è 1 giorno lavorativo + quello di spedizione.

<sup>6</sup> Per le tratte provinciali l'indice di qualità è 1 giorno lavorativo + quello di spedizione.

<sup>7</sup> Per le tratte regionali l'indice di qualità è 1 giorno lavorativo + quello di spedizione.

<sup>8</sup> Per le tratte extraregionali l'indice di qualità è 1 giorno lavorativo + quello di spedizione.

c) A livello regionale

	<b>(j+1)</b>	<b>Scostamento</b>
<b>Obiettivo di qualità</b>	<b>85%</b>	
Abruzzo	89,4%	4,4%
Basilicata	90,7%	5,7%
Trentino Alto-Adige/Prov. Bolzano	96,9%	11,9%
Calabria	92,4%	7,4%
Campania	88,6%	3,6%
Emilia	89,9%	4,9%
Friuli	95,1%	10,1%
Lazio	94,3%	9,3%
Liguria	91,2%	6,2%
Lombardia	87,4%	2,3%
Marche	92,0%	7,0%
Molise	91,6%	6,6%
Piemonte	91,7%	6,7%
Puglia	91,8%	6,8%
Sardegna	94,6%	9,6%
Sicilia	90,4%	5,4%
Toscana	90,4%	5,4%
Trentino Alto-Adige/Prov. Trento	95,4%	10,4%
Umbria	94,9%	9,9%
Valle d'Aosta	93,1%	8,1%
Veneto	90,6%	5,6%

**2. Posta registrata: risultati conseguiti da Poste Italiane nel periodo 1° gennaio - 31 dicembre 2013**

a) **Posta raccomandata**

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). Il numero di invii monitorato è pari alla quasi totalità delle spedizioni.

	<b>J+3</b>	<b>J+5</b>
<b>Obiettivi di qualità<sup>9</sup></b>	<b>92,5%</b>	<b>98,0%</b>
<b>Risultati conseguiti</b>	93,7%	98,2%
<b>Scostamento</b>	1,2%	0,2%

<sup>9</sup> Art. 3 del decreto del Ministero dello sviluppo economico del 23 novembre 2009, modificato dall'allegato 1 al Contratto di programma 2009-2011.

## b) Posta assicurata

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). Il numero di invii monitorato è pari alla quasi totalità delle spedizioni.

	<b>J+3</b>	<b>J+5</b>
<b>Obiettivi di qualità<sup>10</sup></b>	<b>94,0%</b>	<b>98,0%</b>
<b>Risultati conseguiti</b>	98,8%	99,8%
<b>Scostamento</b>	4,8%	1,8%

## c) Pacco ordinario

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). Il numero di invii monitorato è pari alla quasi totalità delle spedizioni.

	<b>J+3</b>
<b>Obiettivi di qualità<sup>11</sup></b>	<b>94,0%</b>
<b>Risultati conseguiti</b>	93,8%
<b>Scostamento</b>	-0,2%

## 3. Posta massiva: risultati conseguiti da Poste Italiane nel periodo 1° gennaio - 31 dicembre 2013.

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). Il numero di invii monitorato è pari a circa il 7% delle spedizioni.

	<b>J+3</b>	<b>J+5</b>
<b>Obiettivi di qualità<sup>12</sup></b>	<b>94,0%</b>	<b>98,0%</b>
<b>Risultati conseguiti</b>	94,1%	98,4%
<b>Scostamento</b>	0,1%	0,4%

<sup>10</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>11</sup> Art. 4, comma 1, del decreto del Ministro dello sviluppo economico del 20 maggio 2011.

<sup>12</sup> Art. 4 del decreto del Ministero dello sviluppo economico del 23 novembre 2009, modificato dall'allegato 1 al Contratto di programma 2009-2011.