

# **Indicatori di qualità e risultati dei servizi postali non universali**

ANNO 2015

---

Roma, 30 giugno 2016

## 1. Premessa

In ottemperanza all'art. 9, comma 1, lett. b) e c) dell'allegato A alla Delibera 413/14 CONS *"Schema di Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi"*, si trasmette la tabella con gli indicatori di qualità dei servizi postali per l'anno 2015, gli standard fissati, i relativi metodi di misurazione definiti dall'Azienda ed i risultati raggiunti per i servizi offerti liberamente sul mercato.

Si precisa che gli indicatori di qualità adottati riportano, come numerica, i giorni entro cui è prevista la consegna del prodotto, a partire dal momento di accettazione dello stesso (c.d. "J"), nonché la misura, indicata in percentuale, del livello di servizio atteso.

Di seguito si fornisce un riepilogo dei sistemi di misurazione interna utilizzati da Poste Italiane.

Nello specifico, per monitorare l'andamento dei prodotti offerti ai clienti, la Società scrivente si avvale della piattaforma di tracciatura **Track & Trace** (T&T).

In generale, si evidenzia che possono essere oggetto di un monitoraggio puntuale per singolo invio, soltanto i prodotti di posta registrata, per i quali, come noto, è possibile effettuare una tracciatura puntuale dei singoli oggetti in ogni fase di lavorazione, mentre per quelli non registrati viene effettuata una rilevazione statistica dei flussi di corrispondenza. Peraltro, al fine di garantire la qualità della tracciatura, è necessario che i Clienti rispettino le specifiche tecniche che gli oggetti postali devono recare.

Con specifico riferimento ai prodotti editoriali, come già sottolineato nella nota dello scorso 31 luglio, in sede di trasmissione delle Carte dei Servizi, si rileva che gli stessi, a causa dei rilevanti impatti della Legge di Stabilità sugli SLA del servizio postale universale ed in merito all'implementazione del nuovo modello di recapito a giorni alterni, sono stati oggetto di un tavolo tecnico di confronto, presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri- Dipartimento per l'informazione e l'editoria, con tutti gli interlocutori interessati.

Di tali iniziative, avviate in conformità alle Delibere di codesta Autorità, si attendono tuttora gli esiti per consentire la definizione ultima di un quadro stabile e soddisfacente per tutte le parti coinvolte, la cui realizzazione inciderà naturalmente anche sui livelli di servizio e la loro rilevazione.

Analogamente, si segnala che il servizio "telegramma" è in corso di ridefinizione. A breve verrà, infatti, rilasciata una versione con prezzi e servizi accessori strutturati in modo differente rispetto all'offerta odierna. Anche in questo caso sono allo studio

soluzioni che permettano di compiere monitoraggi End to End a fronte delle verifiche attuali circoscritte ad una fase del processo di lavorazione antecedente il recapito.

## **2. Sistema del Track & Trace (T&T) – posta registrata**

Gli invii di Posta Registrata sono caratterizzati da un identificativo univoco su scala nazionale rappresentato in forma leggibile e in codice a barre. Il sistema di T&T realizza la registrazione informatica del passaggio di tali invii in ogni fase di lavorazione degli oggetti.

In particolare, il monitoraggio della qualità della Posta Registrata è realizzato attraverso l'acquisizione dei dati di tracciatura dei codici a barre provenienti dal sistema di tracking. I dati vengono successivamente elaborati ed aggregati per tener conto delle specificità del prodotto (come ad esempio gli SLA di riferimento). La misurazione della qualità E2E avviene su tutti gli oggetti che presentano una traccia di Start ed una traccia di End:

- Accettazione -START: è la traccia di ingresso dell'invio nel circuito postale
- Recapito-END: è il momento in cui l'oggetto viene reso disponibile al destinatario, corrispondente, in generale, ad una delle tre seguenti categorie
  - consegna dell'invio al destinatario (invio consegnato)
  - mancato recapito dell'invio per assenza del destinatario (invio inesitato)
  - mancato recapito dell'invio per informazioni insufficienti/errate (invio rinviato al mittente)

La misura dei tempi di percorrenza degli invii viene calcolata su base recapito, in giorni, tenendo conto degli orari limite di accettazione e dei giorni festivi.

La prestazione complessiva (% invii in SLA, che rispettano lo standard di prodotto) viene calcolata come rapporto tra il numero degli invii recapitati in SLA, rispetto al numero complessivo degli invii.

## **3. Piattaforma TGC**

A partire dal 2013 è attivo anche per la Posta non Registrata un sistema di misurazione delle performance di consegna. Il sistema consente di tracciare gli invii delle spedizioni appartenenti ai Grandi Clienti che fanno richiesta dei servizi di rendicontazione elettronica delle spedizioni.

Affinché ciò avvenga, gli invii devono essere dotati di un codice bidimensionale leggibile lungo tutta la filiera logistica che consente anche l'acquisizione dei flussi di spedizione sulla piattaforma di monitoraggio. Lo schema organizzativo del processo si basa sulla registrazione automatica del passaggio di ciascun invio attraverso i punti nodali della rete postale.

La registrazione elettronica dell'avvenuto passaggio dell'invio per un centro postale consente di monitorare i flussi di lavorazione, di produrre i report di rendicontazione verso i Grandi Clienti e di misurare la qualità del servizio delle spedizioni.

Il sistema consente la misurazione della qualità degli invii tracciati dall'accettazione, cioè dal momento di ingresso nel circuito postale, fino alla fase di recapito.

La misura dei tempi di percorrenza degli invii viene calcolata su base recapito, in giorni, tenendo conto degli orari limite di accettazione e dei giorni festivi.

Si prevede che tale sistema di misurazione sarà progressivamente esteso a prodotti ulteriori rispetto a quelli attuali. Resta inteso che, ove i Clienti non siano disponibili ad allestire gli invii comprensivi di codice, il sistema di tracciatura non sarà applicabile o, qualora le quantità degli oggetti con codici sia estremamente limitata, non utile ai fini della misurazione delle performance.

#### **4. Sistema del Track & Trace (T&T) – Prodotti Internazionali**

Con riferimento ai prodotti internazionali tracciati, il monitoraggio sulla qualità è effettuato attraverso l'integrazione di diversi sistemi, che misurano le singole tratte del percorso dell'invio.

A titolo esemplificativo, per il prodotto outbound, la tratta dall'accettazione del prodotto all'uscita dal centro di scambio internazionale (prima tratta), viene monitorata dai sistemi di tracciatura interni del Paese mittente (per l'Italia dal sistema T&T). La tratta dall'arrivo nel Paese di destinazione alla consegna al destinatario (ultima tratta) è monitorata dai sistemi internazionali che utilizzano i dati che ciascun Paese deve mettere a disposizione in base a specifici obblighi sulla base di accordi internazionali.

La tratta intermedia, ossia quella relativa al trasporto internazionale, viene misurata in via "residuale": cioè dal momento dell'uscita dal Paese mittente fino al momento dell'entrata nel Paese di destinazione.

Per i prodotti non tracciati la tabella evidenzia i casi in cui sono previsti sistemi di monitoraggio su base campionaria svolti da IPC in base a specifici accordi internazionali.

SERVIZIO	OBIETTIVO DI PRODOTTO	RISULTATO 2015	SISTEMA MISURAZIONE	FONTE
Posta time	J+5 70% J+7 100%	98,7% J+5 99,6% J+7	INTERNO	Piattaforma Postatime
Posta target (Basic-Card-Creative)	85% in J+5 99% in J+7	95,4%	INTERNO	Piattaforma TGC (1)
Posta target (Catalog - Magazine)	85% in J+7 99% in J+9			
Posta target Gold	85% in J+4 99% in J+6			
Raccomandata 1	94% J+1* 98% in J+4	95,3% J+1 100,0% J+4	INTERNO	Sistema del Track & Trace (T&T) – posta registrata (2)
Raccomandata in città***	90% in J+2 98% in J+4	97,3% J+2 99,3% J+4	INTERNO	Sistema del Track & Trace (T&T) – posta registrata (2)
Posta Interactive 1	94% in J+1* 98% in J+4	97,3% J+1 99,9% J+4	INTERNO	Sistema del Track & Trace (T&T) – posta registrata (2)
Posta Interactive	90% in J+4 98% in J+6	91,4% J+4 98,1% J+6	INTERNO	Sistema del Track & Trace (T&T) – posta registrata (2)
Posta free	90% in J+4 98% in J+6	96,6% J+4 99,3% J+6	INTERNO	SDA/T&T
Pacco free (Nazionale e Internazionale)	Nazionale: J+1/2* Internazionale: Europa J+2 USA J+3	87,9%	INTERNO	SDA/T&T
Promopacco	96% J+4/J+5	99,4%	INTERNO	Sistema del Track & Trace (T&T) – posta registrata (2)
Pacco Celere 1	J+1/2*	87,4%	INTERNO	SDA/T&T
Pacco Celere 3	J+4	97,2%	INTERNO	SDA/T&T
Pacco Celere Internazionale	J+2 UE J+2/3 Paesi Extra UE J+3/4 Resto del Mondo	83,37	INTERNO	SDA/UPS
QuickPackEurope	J+3	81,16	MIX - tratta nazionale con dati SDA - Consegna estera dati IPC - Trasporto internazionale in via residuale	SDA/IPC
EMS	J+2/5	76,08	MIX - tratta nazionale con dati SDA - Consegna estera dati IPC - Trasporto internazionale in via residuale	SDA/IPC
PostaTARGET INTERNATIONAL	85% in J+8 Europa 85% in J+12 bacino Mediterraneo 85% in J+16 Nord America e Oceania 85% in J+17/22 resto del mondo	-	Trattandosi di prodotto non prioritario e non registrato non esiste a livello internazionale alcun monitoraggio	
PostaTARGET INTERNATIONAL PLUS	85% in J+3 Europa 85% in J+4/5 bacino Mediterraneo 85% in J+5/6 Nord America 85% in J+7/8 Oceania, Asia, Resto America, 85% in J+8/9 Resto Africa	84,4	ESTERNO (Modulo CEN) Solo per invii destinati nell'UE + CH, IS e NO	IPC
PostaREPLY	Europa J+3/4 Resto del Mondo J+4/8	-	Monitoraggio non attivo nel 2015	
PosteMiboxEASY	in media 6 giorni lavorativi oltre quello di spedizione	99,90%	non esistono misurazioni E2E. Il dato si riferisce a misurazioni della sola tratta domestica, complessivamente rilevati nel flusso raccomandate estero outbound -avendo tali prodotti medesima gestione logistica	
Posteminiboxtrack	Europa e Turchia J+6 USA e Canada J+14 Israele J+10 Giappone, Cina, Corea, Emirati Arabi, Hong Kong: 15/20 giorni	84,4	ESTERNO (modulo CEN) Il dato si riferisce ad invii di formato G; gli invii di formato E non sono monitorati a livello internazionale	IPC
Posteminibox	Europa e Turchia: 3 giorni; Stati Uniti e Canada: 5/6 giorni; Israele: 4/5 giorni; Giappone, Cina, Corea, Emirati Arabi, Hong Kong: 7/8 giorni			
Posteminibox economy	Europa e Turchia J+8 USA e Canada J+16 Israele J+12 Giappone, Cina, Corea, Emirati Arabi, Hong Kong: 17/22 giorni	-	Trattandosi di prodotto non prioritario e non registrato non esiste a livello internazionale alcun monitoraggio	
Telegramma*	90% in J+0; 99% in J+1	-	non esistono misurazioni E2E	

\* Per alcune località lo standard di consegna è ulteriormente maggiorato di un giorno (elenco sul sito di Poste Italiane).

- Gli invii vengono recapitati nella giornata del sabato nei soli Comuni in cui è attivo il servizio. I tempi di recapito si riferiscono esclusivamente a invii spediti tra zone in cui il Servizio è attivo.

#### Piattaforma TGC (1)

Il sistema consente di tracciare, attraverso la lettura del codice 2D gli invii delle spedizioni appartenenti ai Grandi Clienti che fanno richiesta dei servizi di rendicontazione elettronica delle spedizioni

#### Sistema del Track & Trace (T&T) – posta registrata (2)

Invii caratterizzati da un identificativo univoco su scala nazionale rappresentato in forma leggibile e in codice a barre. Il sistema di T&T realizza la registrazione informatica del passaggio di tali invii in ogni fase di lavorazione degli oggetti.

Il monitoraggio della qualità è realizzato attraverso l'acquisizione dei dati di tracciatura dei codici a barre provenienti dal sistema di tracking.

\*\*\*prodotto lanciato nel giugno 2015