

Indicatori di qualità e risultati dei servizi postali non universali

ANNO 2016

Roma, 28 giugno 2017

1. Premessa

In ottemperanza all'art. 9, comma 1, lett. b) e c) dell'allegato A alla Delibera 413/14 CONS "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 2016, 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 l'indicatore di qualità cui si fa riferimento è rappresentato dai 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.

Si precisa, inoltre, che i prodotti editoriali non sono stati riportati nella tabella, alla luce della loro evoluzione, in considerazione del mutamento del contesto editoriale in atto.

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 **Tracking & Tracing (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.

2. Sistema Tracking & Tracing (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 utile 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, dei giorni festivi e dei santi patroni (capoluoghi di provincia).

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. Sistema BO-SAC

E' 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 che permetta la tracciatura automatica del passaggio di ciascun invio attraverso i punti nodali della rete postale.

La piattaforma BO-SAC (istanza del prodotto SAP-BO che insiste sulla piattaforma SAC), sulla base di tutte le tracciate lungo tutta la rete postale, permette la produzione di report di monitoraggio operativo e la misurazione della qualità. Nello specifico, la misurazione della qualità E2E avviene sull'insieme di oggetti che presentano una traccia di Start ed una 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.

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.

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, la stessa non sarà utile ai fini della misurazione delle performance.

4. Sistemi di tracciatura – 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 in allegato evidenzia i casi in cui sono previsti sistemi di monitoraggio su base campionaria svolti da IPC in base a specifici accordi internazionali.

SERVIZIO	OBBIETTIVO DI PRODOTTO	RISULTATO 2016	SISTEMA MISURAZIONE	FONTE	NOTE
Posta time	70% in J+5 100% in J+7	97,2% 99,1%	INTERNO	SAP BO	Performance di Prossimità
Posta target (Basic-Card-Creative)	85% in J+5 99% in J+7	95,1% 98,5%	INTERNO	SAP BO	Performance di Prossimità prodotti J5 (No Creative)
Posta target (Catalog - Magazine)	85% in J+7 99% in J+9	96,0% 97,5%	INTERNO	SAP BO	Performance di Prossimità
Posta target Gold	85% in J+4 99% in J+6	89,2% 95,6%	INTERNO	SAP BO	Performance di Civico (solo spedizioni civico)
Posta Light	85% in J+5 99% in J+7				Dati non disponibili: prodotto non tracciato
Raccomandata 1	94% in J+1* 98% in J+4	92,7% 99,9%	INTERNO	Sistema del Track & Trace (T&T) - posta registrata (2)	
Raccomandata in città	90% in J+2 98% in J+4	96,2% 98,8%	INTERNO	Sistema del Track & Trace (T&T) - posta registrata (2)	
Raccomandata Extradoc	90% in J+6 99% in J+8	99,8% 100,0%	INTERNO	Sistema del Track & Trace (T&T) - posta registrata (2)	
Posta Interactive 1	94% in J+1* 98% in J+4	93,6% 99,9%	INTERNO	Sistema del Track & Trace (T&T) - posta registrata (2)	
Posta Interactive	90% in J+4 98% in J+6		INTERNO	Sistema del Track & Trace (T&T) - posta registrata (2)	Non ci sono dati disponibili, in quanto nell'anno 2016 i volumi sono tutti riferibili al prodotto posta interattive 1.
Posta free*	90% in J+4 98% in J+6	97,1% 99,5%	INTERNO	Sistema del Track & Trace (T&T) - posta registrata (2)	
Pacco free*	J+1/2 *		INTERNO	SDA/T&T	Dati ri- compresi nelle performance di pacco celere 1.
Crono	J+4	99,5%	INTERNO	SDA/T&T	
Crono Express	J+1/2	94,0%	INTERNO	SDA/T&T	
Crono Economy	J+4	99,9%	INTERNO	SDA/T&T	
Crono Reverse	J+4	99,4%	INTERNO	SDA/T&T	
Pacco Celere 1	J+1/2 *	87,4%	INTERNO	SDA/T&T	
Pacco Celere 3	J+4	97,9%	INTERNO	SDA/T&T	
Pacco Celere Internazionale	J+2 UE J+2/3 Paesi Extra UE J+3/4 Resto del Mondo	83,6%	INTERNO	SDA/UPS	SDA e UPS Nel Pacco Celere internazionale è compreso anche il pacco-free internazionale, che è avviato sulla medesima catena logistica
Paccofree Internazionale*	Europa J+2 USA J+3		INTERNO	SDA/UPS	
Crono Internazionale	Europa: J+3 (per alcuni CAP della Norvegia e del Portogallo J+5) Resto del mondo: 3-5 giorni lavorativi, oltre quello di ritiro	79,2%	MIX - tratta nazionale con dati SDA - Consegna estera dati IPC/URU - Trasporto internazionale	SDA/IPC	
QuickPackEurope	J+3	77,8%	MIX - tratta nazionale con dati SDA - Consegna estera dati IPC - Trasporto internazionale	SDA/IPC	
EMS	J+2/5	61,8%	MIX - tratta nazionale con dati SDA - Consegna estera dati IPC/URU	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	Dati non disponibili
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			Trattandosi di prodotto non registrato non esiste a livello internazionale alcun monitoraggio	Dati non disponibili
PostaREPLY	Europa J+3/4 Resto del Mondo J+4/8			Trattandosi di prodotto non prioritario e non registrato non esiste a livello internazionale alcun monitoraggio	Dati non disponibili
Posteminiboxtrack	Europa e Turchia J+6 USA e Canada J+14 Israele J+10 Giappone, Cina, Corea, Emirati Arabi, Hong Kong: 15/20 giorni	95,2%	INTERNO	Sistema del Track & Trace (T&T) - posta registrata (2)	non esistono misurazioni E2E ma solo sulla tratta domestica outbound. E' assimilato al prodotto raccomandata estera outbound (di cui riportiamo le performance in J3 dall'accettazione alla formazione dispaccio estero)
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	54,5%	INTERNO	STORM di UNEX	Non esiste una reportistica ufficiale, e le performance si riferiscono ai pacchetti indescripti; le estrazioni sono state fatte dalla piattaforma STORM di UNEX e le performance si riferiscono alla tratta dall'impostazione in Italia fino all'arrivo nel paese estero entro CTT
Posteminibox economy	Europa e Turchia J+6 USA e Canada J+14 Israele J+10 Giappone, Cina, Corea, Emirati Arabi, Hong Kong: 15/20 giorni			Trattandosi di prodotto non prioritario e non registrato non esiste a livello internazionale alcun monitoraggio	Dati non disponibili
Telegramma**	90% in J+0; 99% in J+1				Non esistono misurazioni E2E

* Gamma free: si tratta di spedizioni preaffrancate disponibili in diversi formati

** 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.

Nel caso di invii diretti verso le aree servite a giorni alterni, l'obiettivo di consegna entro il giorno successivo alla spedizione deve intendersi entro il primo giorno utile dopo la spedizione

Piattaforma SAP BO

sistema di monitoraggio operativo delle spedizioni appartenenti ai Grandi Clienti

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.