Indicatori di qualità e risultati dei servizi postali non universali

ANNO 2017

Roma, 26 giugno 2018

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 2017, gli standard fissati, i relativi metodi di misurazione definiti dall'Azienda e i risultati conseguiti 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.

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. Diversamente, per i prodotti 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 tracciature 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 qui sotto 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	RISULTATI	SISTEMA MISURAZIONE	FONTE	NOTE
Posta Time	70% in J+5 100% in J+7	98,1% 99,7%	INTERNO	SAP BO (1)	-
Posta target (Basic-Card-Creative)	85% in J+5 99% in J+7	95,6% 98,9%	INTERNO	SAP BO (1)	-
Posta target (Catalog - Magazine)	85% in J+7 99% in J+9	98,4% 99,5%			-
Posta target Gold	85% in J+4 99% in J+6	95,4% 98,8%			-
Posta Light	85% in J+5 99% in J+7	-	Dati non disponibili: prodotto non tracciato		
Raccomandata 1	94% J+1* 98% in J+4	92,0% 99,9%	INTERNO	Sistema del Track & Trace (T&T) – posta registrata (2)	Le performance si riferiscono al solo dato in J+1
Raccomandata in città	90% in J+2 98% in J+4	97,7% 99,3%	INTERNO	Sistema del Track & Trace (T&T) – posta registrata (2)	-
Raccomandata Extradoc	90% in J+6 98% in J+8	99,8% 99,9%	INTERNO	Sistema del Track & Trace (T&T) – posta registrata (2)	-
Assicurata Extradoc	90% in J+6 98% in J+8	91,5% 96,9%	INTERNO	Sistema del Track & Trace (T&T) – posta registrata (2)	-
Posta Interactive 1	94% in J+1** 98% in J+4	96,6% 99,9%	INTERNO	Sistema del Track & Trace (T&T) – posta registrata (2)	-
Posta Interactive	90% in J+4 98% in J+6	99,4% 99,7%	INTERNO	Sistema del Track & Trace (T&T) – posta registrata (2)	-
Posta free	90% in J+4 98% in J+6	95,6% 99,2%	INTERNO	Sistema del Track & Trace (T&T) – posta registrata (2)	-
Pacco free (Nazionale e Internazionale)	Nazionale: J+1/2 ** Internazionale: Europa J+2 USA: J+3	-	INTERNO	SDA/T&T	Dati ri-compresi nelle performance di pacco celere 1/ internazionale
Crono	J+4	98,1%	INTERNO	SDA/T&T	-
Crono Express	J+1/J+2	87,5%	INTERNO	SDA/T&T	Performance influenzate dallo sciopero che ha coinvolto SDA
Crono Economy	J+4	100,0%	INTERNO	SDA/T&T	-
Crono Reverse	J+4	98,2%	INTERNO	SDA/T&T	-
Pacco Celere 1	J+1/J+2 **	79,2%	INTERNO	SDA/T&T	Performance influenzate dallo sciopero che ha coinvolto SDA
Pacco Celere 3	J+4	93,2%	INTERNO	SDA/T&T	-
Pacco Celere Internazionale	J+2 UE J+2/J+3 Paesi Extra UE J+3/J+4 Resto del Mondo	82,4%	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	68,6%	MIX - tratta nazionale con dati SDA - Consegna estera dati IPC - Trasporto internazionale in via residuale	SDA/IPC	-
QuickPackEurope	J+3	70,6%	MIX - tratta nazionale con dati SDA - Consegna estera dati IPC - Trasporto internazionale in via residuale	SDA/IPC	-
EMS	J+2/J+5	46,6%	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/J+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/J+5 bacino Mediterraneo 85% in J+5/J+6 Nord America 85% in J+7/J+8 Oceania, Asia, Resto America, 85% in J+8/J+9 Resto Africa	-	Trattandosi di prodotto non prioritario e non registrato non esiste a livello internazionale alcun monitoraggio		-
PostaREPLY	Europa J+3/J+4 Resto del Mondo J+4/J+8	-	Trattandosi di prodotto non prioritario e non registrato non esiste a livello internazionale alcun monitoraggio		-
Posteminiboxtrack	Europa e Turchia J+6 USA e Canada J+14 Israele J+10 Giappone, Cina, Corea, Emirati Arabi, Hong Kong: 15/20 giorni	92,8%	INTERNO	Sistema del Track & Trace (T&T) – posta registrata (2)	Dati non disponibili; si riporta la performance per la tratta domestica outbound in quanto il prodotto è assimilabile alla raccomandata estera outbound
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	61,1%	INTERNO	Estrazioni dalla piattaforma STORM di UNEX	Dati non disponibili; si riporta la performance relativa alla tratta domestica outbound del prodotto pacchetto indescripto prioritario internazionale: Operations packets (formato N ingombrante)
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	-	Dati non disponibili		

* Per alcune località lo standard di consegna è ulteriormente maggiorato di uno/due giorni (elenco sul sito di Poste Italiane).

** Per alcune località lo standard di consegna è ulteriormente maggiorato di uno/due giorni (elenco sul sito di Poste Italiane).

SAP BO (1) Sistema di monitoraggio operativo

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

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.