

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

ANNO 2022

---

## **Sistemi di misurazione**

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

In via preliminare 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 dalla misura, indicata in percentuale, del livello di servizio atteso.

Nello specifico, per monitorare l'andamento dei prodotti offerti ai clienti, Poste Italiane 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 dei singoli oggetti in ogni fase di lavorazione.

Diversamente, per i prodotti non registrati, viene effettuata la 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.

### **Sistema del Track & Trace (T&T) – posta registrata e pacchi**

Gli invii di Posta Registrata e pacchi 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 e Pacchi 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.

### **Sistema BO-SAC**

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, 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 la quantità degli oggetti con codici sia estremamente limitata, non utile ai fini della misurazione delle performance.

### **Sistema 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 allegata evidenzia i casi in cui sono previsti sistemi di monitoraggio su base campionaria svolti da IPC, in base a specifici accordi internazionali.

\*\*\*

## INDICI DI QUALITA' E SISTEMI DI MONITORAGGIO DEI PRODOTTI NON UNIVERSALI 2022

SERVIZIO	OGGETTIVO DI PRODOTTO	RISULTATI	SISTEMA MISURAZIONE	FONTE
Posta time	70% in J+5 100% in J+7	96,2% 98,6%	INTERNO	SAP BO (1)
Posta target (Basic-Card-Creative*)	85% in J+5 99% in J+7	93,5% 97,6%	INTERNO	SAP BO (1)
Posta target (Catalog - Magazine)	85% in J+7 99% in J+9	90,5% 95,4%	INTERNO	SAP BO (1)
Posta target Gold	85% in J+4 99% in J+6	96,3% 98,4%	INTERNO	SAP BO (1)
Posta Light*	85% in J+5 99% in J+7	Dati non disponibili prodotto non tracciato	-	-
Consegna giornali al sabato*	Sabato non festivo: Decentramento Regionale 90 % Decentramento Provinciale 90 % Decentramento Intraprovinciale 94 % Lunedì non festivo: Decentramento Regionale 89 % Decentramento Provinciale 99 % Decentramento Intraprovinciale 99 %	Dati non disponibili prodotto non tracciato	-	-
Consegna Multicopie*	INTRABACINO J+4 EXTRABACINO J+5 Consegna Multicopie Premium: J+4 per invii destinati extrabacino	Dati non disponibili prodotto non tracciato	-	-
Premium Press*	80% in J+1 98% in J+4	Dati non disponibili prodotto non tracciato	-	-
Raccomandata 1****	90% on time	96,40%	INTERNO	Sistema del Track & Trace (T&T) (2)
Raccomandata Extradoc	90% in J+6 98% in J+8	99,7% 100%	INTERNO	Sistema del Track & Trace (T&T) (2)
Assicurata Extradoc	90% in J+6 98% in J+8	95,2% 98,9%	INTERNO	Sistema del Track & Trace (T&T) (2)
Poste Interactive 1****	90% on time	98,7%	INTERNO	Sistema del Track & Trace (T&T) (2)
Poste Interactive	90% in J+4 98% in J+6	96,1% 99%	INTERNO	Sistema del Track & Trace (T&T) (2)
Poste Deliverybox standard (Posta free)****	90% in J+4 98% in J+6	92,8% 97,2%	INTERNO	Sistema del Track & Trace (T&T) (2)
Poste Deliverybox express (Pacco free)**	J+1/4	Dati ri-compresi nelle performance di Poste Delivery Express	INTERNO	SDA/T&T
Poste Delivery Web	J+4	Dati ricompresi nel Poste delivery Standard	INTERNO	Sistema del Track & Trace (T&T) (2)
Crono	J+4	96,4%	INTERNO	Sistema del Track & Trace (T&T) (2)
Crono Express	J+1/2	91,0%	INTERNO	SDA/T&T
Crono Economy	J+4	97,6%	INTERNO	Sistema del Track & Trace (T&T) (2)
Crono Reverse	J+4	95,0%	INTERNO	Sistema del Track & Trace (T&T) (2)
Poste delivery Express (Pacco Celere 1)**	J+1/4	82,8%	INTERNO	Sistema del Track & Trace (T&T) (2)
Extralarge*****	J+1/2	92,3%	INTERNO	SDA/T&T
Andata & Ritorno*****	J+1/2	Ricompreso dentro Extralarge	INTERNO	SDA/T&T
Capi Appesi*****	J+1/2	Ricompreso dentro Extralarge	INTERNO	SDA/T&T
Poste delivery Business Express (1)	J+1/2	89,3%	INTERNO	Sistema del Track & Trace (T&T) (2)
Poste delivery Business Standard	J+4	89,4%	INTERNO	Sistema del Track & Trace (T&T) (2)

Poste Delivery Business International Express (2)	UE: J+1/2 giorno lavorativo USA/CANADA: J+2/3 giorni lavorativi (salvo formalità doganali). Resto del mondo: J+3/4 giorni lavorativi (salvo formalità doganali).	N.D.	MIX - tratta nazionale con dati SDA - trasporto internazionale e - Consegna estera dati UPS	SDA/UPS
Poste Delivery Business International Standard	• Europa: J+3 giorni lavorativi, salvo formalità doganali (per alcuni CAP della Norvegia e del Portogallo, 3-5 giorni oltre quello di ritiro). • Resto del mondo: J+3-5 giorni lavorativi, salvo formalità doganali	Dati ricompresi nelle performance di Poste Delivery Europe e Poste Delivery Globe	MIX - tratta nazionale con dati SDA - Consegna estera dati IPC/UJU - Trasporto internazionale in via residuale	SDA/IPC
Poste Delivery International Express (Pacco Celere Internazionale)	J+2 UE J+2/3 Paesi Extra UE J+3/4 Resto del Mondo	55,54%	INTERNO	SDA/UPS
Poste Deliverybox International Express (Paccofree Internazionale)**	Europa J+2 USA J+3	Dati ricompresi nelle performance di Poste Delivery International Express	INTERNO	SDA/UPS
Road Europe (ex SDA)	• Europa: J+3 giorni lavorativi (salvo formalità doganali) • EXTRA UE: J+3-5 giorni lavorativi (salvo formalità doganali)	N.D.	MIX - tratta nazionale con dati SDA - Consegna estera dati EURODIS	SDA/EURODIS
Espresso Internazionale (ex SDA) (2)	UE: J+1-2 giorni lavorativi USA/CANADA: J+2-3 giorni lavorativi (salvo formalità doganali) Resto del mondo: J+2-3 giorni lavorativi (salvo formalità doganali)	N.D.	MIX - tratta nazionale con dati SDA - Consegna estera dati UPS	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	Dati ricompresi nelle performance di Poste Delivery Europe e Poste Delivery Globe	MIX - tratta nazionale con dati SDA - Consegna estera dati IPC/UJU - Trasporto internazionale in via residuale	SDA/IPC
Poste Delivery Europe (QuickPackEurope)	J+3	54,70%	MIX - tratta nazionale con dati SDA - Consegna estera dati IPC - Trasporto internazionale in via residuale	SDA/IPC
Poste Delivery Globe (EMS)	J+5	31,20%	MIX - tratta nazionale con dati SDA - Consegna estera dati IPC/UJU - Trasporto internazionale in via residuale	SDA/IPC
PostaTARGET INTERNATIONAL	85% in J+6 Europa 85% in J+10 bacino Mediterraneo 85% in J+14 Nord America e Oceania 85% in J+15/20 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		Trattandosi di prodotto non registrato non esiste a livello internazionale alcun monitoraggio	
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	
Posteminiboxtrack	Europa e Turchia J+6; USA e Canada J+14; Israele J+10; Giappone, Cina, Corea, Emirati Arabi, Hong Kong: 15/20 giorni		Non esiste a livello internazionale alcun monitoraggio, per la tratta domestica outbound 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		Non esiste a livello internazionale alcun monitoraggio, per la tratta domestica outbound è assimilabile al prodotto pacchetto indescripto prioritario internazionale: Operations packets (formato N ingombrante)	

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	
Telegramma*****	90% in J+0 99% in J+1/J+2	96% 99,7%	INTERNO	SAP BO (1)

\* Per tali prodotti, non essendoci misurazioni E2E, le performance si riferiscono agli obiettivi teorici di processo.

\*\* Lo standard di consegna è di 1 giorno lavorativo. Per le spedizioni dirette a CAP logisticamente disagiate lo standard di consegna è maggiorato di alcuni giorni, per ulteriori dettagli vedi la matrice origine-destinazione pubblicata su poste.it (<https://www.poste.it/indicazioni-singole-tratte.html>).

\*\*\* Poste Deliverybox: si tratta di spedizioni preaffrancate disponibili in diversi formati.

\*\*\*\* Consegna in 1 giorno lavorativo successivo a quello di accettazione - J+1. Per alcune località lo standard di consegna è maggiorato di ulteriori 1/2 giorni lavorativi successivi a quello di accettazione - J+2/J+3 (vedi dettagli sul Sito di Poste Italiane). Gli invii vengono recapitati nella giornata del sabato nei soli Comuni in cui è attivo il servizio. A seguito della soppressione del volo di Napoli, è stata aggiornata la Lista Tratte. La nuova edizione Gennaio 2022 è pubblicata su poste.it, on time: la % di "on time" è da intendersi come % cumulata dei livelli di servizio in J+1/J+2/J+3 promessi in funzione delle tratte

\*\*\*\*\*a) se l'accettazione viene effettuata entro le ore 7.00, il recapito è effettuato nella stessa giornata (+0) in almeno il 90% dei casi;  
b) se l'accettazione del telegramma è effettuata oltre tale orario limite di accettazione il recapito avviene il giorno lavorativo successivo a quello di accettazione (J+1) nel 99% dei casi. In tutte le località comprese nel documento Elenco Comuni Recapito a Giorni Alterni, pubblicato sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) e presso gli Uffici Postali il recapito avviene il secondo giorno lavorativo successivo a quello di accettazione (J+2) nel 99% dei casi.

\*\*\*\*\* SERVIZI GIÀ COMMERCIALIZZATI A MARCHIO SDA

I tempi di consegna variano in funzione della località di partenza e di arrivo della spedizione.

1) Consegna indicativamente in 1/2 giorni lavorativi nella maggior parte delle località italiane, dal lunedì al venerdì, sabato e festivi esclusi. I tempi di consegna variano in funzione della località di partenza e di arrivo della spedizione, verificabili sul sito internet [www.poste.it](http://www.poste.it) e/o contattando l'assistenza clienti

2) Per CAP/Localtà di partenza "same day" i tempi di consegna, sono: UE: 1 giorno lavorativo oltre quello di ritiro, USA/CANADA: 2 giorni lavorativi, oltre quello di ritiro (salvo formalità doganali) Resto del mondo: 2/3 giorni lavorativi, oltre quello di ritiro (salvo formalità doganali). Tempi indicativi di consegna, salvo formalità doganali (per Paesi Extra UE), variano in funzione della delivery area Internazionale e della tipologia di spedizione.

Per PDB INT EXP e STD, i giorni festivi ed il sabato non sono computati nei tempi di consegna.

#### Piattaforma SAP BO (1)

Sistema di monitoraggio operativo delle spedizioni appartenenti ai Grandi Clienti

#### Sistema del Track & Trace (T&T) (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.

#### SDA/IPC

Invii caratterizzati da un identificativo univoco su scala internazionale rappresentato in forma leggibile e in codice a barre. Ogni paese estero comunica la data di consegna al paese mittente che ne calcola lo SLA

#### SDA/UPS

Invii caratterizzati da un identificativo univoco su scala internazionale rappresentato in forma leggibile e in codice a barre. UPS comunica la data di consegna al paese mittente che ne calcola lo SLA