

Indicatori di qualità e risultati dei servizi postali non universali

ANNO 2020

1. Premessa

In ottemperanza all'art. 9, c. 1, lett. b) e c), dell'allegato A alla Delibera n. 413/14 CONS "Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi", si trasmette la tabella relativa agli indicatori di qualità dei servizi postali per l'anno 2020, ai metodi di misurazione definiti dall'Azienda e ai risultati conseguiti per i prodotti postali offerti liberamente sul mercato.

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.

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

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 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

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 sarà utile ai fini della misurazione delle *performance*.

4. 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 derivanti da 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 2020

SERVIZIO	OBIETTIVO DI PRODOTTO	RISULTATI	SISTEMA MISURAZIONE	FORNITORE	NOTE
Posta time	70% in J+5 100% in J+7	98,4% 99,4%	INTERNO	SAP BO (1)	
Posta target (Basic-Card-Creative*)	85% in J+5 99% in J+7	95,3% 98,3%	INTERNO	SAP BO (1)	
Posta target (Catalog - Magazine)	85% in J+7 99% in J+9	91,3% 95,6%	INTERNO	SAP BO (1)	
Posta target Gold	85% in J+4 99% in J+6	98,2% 99,6%	INTERNO	SAP BO (1)	
Posta Light**	85% in J+5 99% in J+7	prodotto non tracciato			
Raccomandata 1****	90% on time	95,9%	INTERNO	Sistema del Track & Trace (T&T) – posta registrata (2)	
Raccomandata Extradoc	90% in J+6 98% in J+8	99,3% 99,8%	INTERNO	Sistema del Track & Trace (T&T) – posta registrata (2)	
Assicurata Extradoc	90% in J+6 98% in J+8	94,9% 99,0%	INTERNO	Sistema del Track & Trace (T&T) – posta registrata (2)	
Poste Interactive 1****	90% on time	98,0%	INTERNO	Sistema del Track & Trace (T&T) – posta registrata (2)	
Poste Interactive	90% in J+4 98% in J+6	92,5% 95,4%	INTERNO	Sistema del Track & Trace (T&T) – posta registrata (2)	
Postedelivery Box standard***	90% in J+4 98% in J+6	94,3% 97,9%	INTERNO	Sistema del Track & Trace (T&T) – posta registrata (2)	
Postedelivery Box express**	J+1/3	Dati ri-compresi nelle performance di Poste Delivery Express	INTERNO	SDA/T&T	
Crono	J+4	93,90%	INTERNO	Sistema del Track & Trace (T&T) – pacchi (2)	
Crono Express	J+1/2	80,20%	INTERNO	SDA/T&T	
Crono Economy	J+4	96,40%	INTERNO	Sistema del Track & Trace (T&T) – pacchi (2)	
Crono Reverse	J+4	93,60%	INTERNO	Sistema del Track & Trace (T&T) – pacchi (2)	
Postedelivery Express**	J+1/3	65,20%	INTERNO	Sistema del Track & Trace (T&T) – pacchi (2)	
Extralarge*****	J+1/2	82,80%	INTERNO	SDA/T&T	
Andata & Ritorno*****	J+1/2	Ricompro dentro Extralarge	INTERNO	SDA/T&T	
Capi Appesi*****	J+1/2	Ricompro dentro Extralarge	INTERNO	SDA/T&T	
Poste Delivery International Express	J+2 UE J+2/3 Paesi Extra UE J+3/4 Resto del Mondo	87,9%	INTERNO	SDA/UPS	
Poste Deliverybox International Express	Europa J+2 USA J+3	Dati ri-compresi nelle performance di Poste Delivery International Express	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	Dati ri-compresi nelle performance di Poste Delivery Europe e Poste Delivery Globe	MIX - tratta nazionale con dati SDA - Consegna estera dati IPC/LUPU - Trasporto internazionale in via residuale	SDA/IPC	
Poste Delivery Europe	J+3	56,60%	MIX - tratta nazionale con dati SDA - Consegna estera dati IPC - Trasporto internazionale in via residuale	SDA/IPC	
Poste Delivery Globe	J+5	47,70%	MIX - tratta nazionale con dati SDA - Consegna estera dati IPC/LUPU - Trasporto internazionale in via residuale	SDA/IPC	
PostaTARGET INTERNATIONAL	86% 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		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	91,0%	INTERNO	Sistema del Track & Trace (T&T) – posta registrata (2)	
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	65,60%	INTERNO	STORM DI UNEX	
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	93,0% 99,5% 99,8%	-	Sistema del Track & Trace (T&T) – posta registrata (2)	

* Per i prodotti: Posta target creative e Posta light, non essendoci misurazioni EZE, le performance vengono rilevate con riferimento agli obiettivi teorici di processo.

** Lo standard di consegna è di 1 giorno lavorativo. Per alcune località lo standard di consegna è maggiorato di un giorno lavorativo (vedi dettagli sul sito di Poste Italiane). Per Sicilia, Calabria e Sardegna lo standard di consegna è di 3 giorni lavorativi.

*** 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. on time: la % di 'on time' è da intendersi come % cumulata dei livelli di servizio in J1/J2/J3 promessi in funzione delle tratte

***** a) se l'accettazione viene effettuata entro le ore 7.00, il recapito è effettuato nella stessa giornata (J+0) in almeno il 90% dei casi.
b) per i telegrammi diretti ad una delle località riportate nell'elenco "Area Metropolitana", pubblicato sul sito www.poste.it e presso gli Uffici Postali, il recapito è effettuato nella stessa giornata (J+0) in almeno il 90% dei casi anche se l'accettazione viene effettuata entro le ore 12.00.
c) se l'accettazione del telegramma è effettuata oltre tali orari 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 Alteri, pubblicato sul sito 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.

Piattaforma SAP BO (1)

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.