DESCRIZIONE DEI SISTEMI DI MISURAZIONE INTERNA

A. Indicatori di qualità di riferimento:

1. (J[1]) giorni entro cui è prevista la consegna del prodotto dal momento di accettazione.
2. Il risultato ottenuto tiene conto della misura percentuale del servizio atteso (*vengono indicate le percentuali che si stimano per lo svolgimento del servizio entro gli standard di qualità; es.: 98% di raccomandate consegnate entro J+X giorni; 99,8% di raccomandate consegnate nell'intervallo J+X/J+Y giorni, percentuale comprensiva anche della percentuale precedente*).

B. Il sistema di tracciatura e di misurazione delle *performance* di consegna utilizzato è la lettura dei *barcode* stampati sulla posta tracciabile e una stima tramite *feedback* per la posta non tracciabile.

DESCRIZIONE DEGLI INDICI DI QUALITÀ

SERVIZIO	**OBIETTIVO ATTESO**	**RISULTATO OTTENUTO**	**SISTEMA DI MISURAZIONE**
Posta 4	**(J+4) > 98%** **(J+4 / J+6) > 99,8% ***	**(J+4) > 90%** **(J+4 / J+6) > 98,8% ***	
Posta 1 (ricevuto entro le 12:30)	**(J+1) > 90%** **(J+1 / J+3) > 99,8%**	**(J+1) > 80%** **(J+1 / J+3) > 98%**	**Tramite servizio tracking fornito dal portale, collegamento diretto al sito Poste Italiane, via mail all'indirizzo info@documentipostali.it**
Raccomandata (ricevuto entro le 11:00)	**(J+3) > 90%** **(J+3 / J+5) > 96%**	**(J+3) > 89%** **(J+3 / J+5) > 96%**	**Tramite servizio tracking fornito dal portale, collegamento diretto al sito Poste Italiane, via mail all'indirizzo info@documentipostali.it**

[1] "J" indica il giorno di conferma della distinta.

* Ovvero il 98% entro i 4 giorni e l'1,8% entro i 6 giorni.

Raccomandata AR (ricevuto entro le 11:00)	**(J+3) > 90% (J+3 / J+5) > 96%**	**(J+3) > 89% (J+3 / J+5) > 96%**	**Tramite servizio tracking fornito dal portale, collegamento diretto al sito Poste Italiane, via mail all'indirizzo info@documentipostali.it**
Raccomandata 1 (ricevuto entro le 12:30)	**(J+1) > 90% (J+2) > 99%**	**(J+1) > 96,4% (J+1 / J+2) > 99%**	**Tramite servizio tracking fornito dal portale, collegamento diretto al sito Poste Italiane, via mail all'indirizzo info@documentipostali.it**
Raccomandata 1AR (ricevuto entro le 12:30)	**(J+1) > 90% (J+ 2) > 99%**	**(J+1) > 96,4% (J+1 / J+2) > 99%**	**Tramite servizio tracking fornito dal portale, collegamento diretto al sito Poste Italiane, via mail all'indirizzo info@documentipostali.it**
Deposito in cassetta	**(J+3) > 99,8%**	**(J+3) > 97%**	**Tramite servizio tracking fornito dal portale**
Deposito in cassetta espresso	**(J+1) > 99,8%**	**(J+1) > 97%**	**Tramite servizio tracking fornito dal portale**
Email	**(J) > 99,8%**	**(J) > 99,8%**	**Tramite servizio tracking fornito dal portale**
Email PEC	**(J) > 99,8%**	**(J) > 99,7%**	**Tramite servizio tracking fornito dal portale**
SMS	**(J) > 99,8%**	**(J) > 99,8%**	**Tramite servizio tracking fornito dal portale**
Fax	**(J) > 99,8%**	**(J) > 99,6%**	**Tramite servizio tracking fornito dal portale**
Raccomandata SPID	**(J) > 99,8%**	**(J) > 99,8%**	**Tramite servizio tracking fornito dal portale**
Raccomandata SPID AR	**(J) > 99,8%**	**(J) > 99,8%**	**Tramite servizio tracking fornito dal portale**
Posta 4 Estero	**(J+6 / J+9)**	**(J+6 / J+9) > 85%**	

Raccomandata EE (ricevuto entro le 11:00)	**(J+6 / J+14)**	**(J+6 / J+14) > 85%**	**Tramite servizio tracking fornito dal portale, collegamento diretto al sito Poste Italiane, via mail all'indirizzo info@documentipostali.it**
Raccomandata EE AR (ricevuto entro le 11:00)	**(J+6 / J+14)**	**(J+6 / J+14) > 85%**	**Tramite servizio tracking fornito dal portale, collegamento diretto al sito Poste Italiane, via mail all'indirizzo info@documentipostali.it**

I tempi di consegna comprendono il tempo di consegna massimo del vettore, che può essere Recapito Italiano o Poste Italiane e il tempo di lavorazione massimo necessario a Recapito Italiano successivamente alla conferma della distinta.
I tempi si allungano di 1 giorno nel caso di spedizioni di Raccomandate, Raccomandate AR, Raccomandate EE, Raccomandate EE AR, ricevute dopo le ore 11; di Raccomandate 1, Raccomandate 1AR e Posta 1 ricevute dopo le ore 12:30 e di fax ricevuti dopo le ore 17:00.
Il recapito puntuale di spedizioni di Raccomandata 1 e Raccomandata 1/AR è soggetto alle aree e alle modalità dove il servizio è attivo, consultabili dal link https://www.poste.it/prodotti/raccomandata-1.html#:~:text=Il%20servizio%20di%20posta%20registrata,60%20euro%20(IVA%20inclusa).
I tempi di consegna degli invii esteri sono soggetti alla distanza geografica, oltre che ai servizi e alle infrastrutture presenti nella nazione di destinazione.