

## DESCRIZIONE DEI SISTEMI DI MISURAZIONE INTERNA

### A. Indicatori di qualità di riferimento:

1. (J<sup>1</sup>) 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 fornito dalla sede di riferimento
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 fornito dalla sede di riferimento

<sup>1</sup> "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 fornito dalla sede di riferimento
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 fornito dalla sede di riferimento
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 fornito dalla sede di riferimento
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
Same Day fino a 20 km (ricevuto entro le 11:00)	(J) > 99,8%	(J) > 97%	Tramite servizio tracking fornito dal portale
Same Day oltre i 20 km (ricevuto entro le 11:00)	(J) > 99,8%	(J) > 97%	Tramite servizio tracking fornito dal portale

<b>Posta 4 Estero</b>	<b>(J+6 / J+9)</b>	<b>(J+6 / J+9) &gt; 85%</b>	
<b>Raccomandata EE (ricevuto entro le 11:00)</b>	<b>(J+6 / J+14)</b>	<b>(J+6 / J+14) &gt; 85%</b>	<b>Tramite servizio tracking fornito dal portale, collegamento diretto al sito Poste Italiane, via mail all'indirizzo fornito dalla sede di riferimento</b>
<b>Raccomandata EE AR (ricevuto entro le 11:00)</b>	<b>(J+6 / J+14)</b>	<b>(J+6 / J+14) &gt; 85%</b>	<b>Tramite servizio tracking fornito dal portale, collegamento diretto al sito Poste Italiane, via mail all'indirizzo fornito dalla sede di riferimento</b>

I tempi di consegna comprendono il tempo di consegna massimo del vettore, che può essere Posta Power o Poste Italiane e il tempo di lavorazione massimo necessario a Posta Power 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, Same Day 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\(IVA%20inclusa\).](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.