

Stato dell'account Amazon: le metriche da tenere d'occhio

Lo stato dell'account Amazon si regge su due cose: le metriche di servizio, con soglie precise come l'1% di ordini difettosi, e il punteggio delle violazioni. Una violazione critica lascia tre giorni per rimediare.



Team Punto Zero

AGGIORNATA IL 23 SETTEMBRE 2026 • 7 MIN DI LETTURA

IN QUESTA GUIDA

1. [Apri la pagina Stato dell'account](#)
2. [Conosci le soglie delle metriche di servizio](#)
3. [Capisci come funziona il punteggio delle violazioni](#)
4. [Sappi cosa succede con una violazione critica](#)
5. [Gli errori che vediamo più spesso](#)
6. [Domande frequenti](#)

Lo stato dell'account Amazon è la pagina di Seller Central che dice se stai rispettando le politiche e gli obiettivi di servizio richiesti per vendere, e cosa rischi se non lo fai ¹. Guarda due cose diverse: le **metriche di servizio**, con soglie precise come l'1% di ordini difettosi, e la **valutazione stato dell'account**, un punteggio da 0 a 1.000 che scende a ogni violazione delle politiche ²⁻³. Va aperta ogni giorno, non quando arriva un'email.

Apri la pagina Stato dell'account

La pagina è pensata per mostrarti i problemi prima che tocchino i tuoi privilegi di vendita, insieme alle azioni per risolverli ¹. Amazon avverte che alcune violazioni legate alla sicurezza dei prodotti e alla responsabilità estesa del produttore compaiono ancora in dashboard separate, "Gestisci conformità" e

quella sulla responsabilità estesa del produttore, e non nella pagina principale ⁻¹⁻. Se ti manca un'offerta disattivata e non la trovi, cercala lì.

Amazon stessa suggerisce di consultare la pagina regolarmente ⁻¹⁻. Noi aggiungiamo: ogni giorno, alla stessa ora in cui controlli gli ordini, che Amazon chiede comunque di verificare quotidianamente ⁻⁵⁻.

Conosci le soglie delle metriche di servizio

Queste sono le soglie ufficiali del programma Performance degli ordini, valide per chi vende su Amazon.it ⁻³⁻.

METRICA	SOGLIA	PERIODO DI CALCOLO	A CHI SI APPLICA
Percentuale ordini difettosi	sotto l'1%	60 giorni	Tutti gli ordini
Annullamenti prima della spedizione	sotto il 2,5%	7 giorni	Solo ordini gestiti dal venditore
Spedizioni in ritardo	sotto il 4%	10 o 30 giorni	Solo ordini gestiti dal venditore
Spedizioni tracciabili	sopra il 95%	30 giorni	Solo ordini gestiti dal venditore
Consegne puntuali	almeno il 90%	14 giorni	Solo unità gestite dal venditore e tracciabili

Superare le prime tre soglie può portare alla perdita o alla restrizione dei privilegi di vendita ⁻³⁻. Le altre due hanno conseguenze più circoscritte, che vediamo sotto.

Ordini difettosi

È la metrica più pesante. Un ordine è difettoso se ha ricevuto un feedback negativo, un reclamo dalla A alla Z o un chargeback sulla carta di credito, e la percentuale si calcola su tutti gli ordini degli ultimi 60 giorni ⁻³⁻. Tre problemi diversi, un solo numero: per questo conviene guardare anche le singole voci e non solo il totale.

Annullamenti e spedizioni in ritardo

Gli annullamenti contano solo quando li fai tu, venditore: quelli chiesti dal cliente dal proprio account Amazon sono esclusi⁻³⁻. Una spedizione è in ritardo quando la conferma di spedizione arriva dopo la data prevista, anche se il pacco è partito in tempo⁻³⁻. La pagina di aiuto dice che la percentuale si calcola su 10 o 30 giorni ma non spiega quando si usa l'uno o l'altro periodo: il valore che conta è quello mostrato nel tuo account.

Spedizioni tracciabili e consegne puntuali

Sotto il 95% di spedizioni tracciabili in una categoria, Amazon può limitare la vendita in quella categoria dei prodotti non gestiti tramite Logistica di Amazon, e l'idoneità alla spedizione veloce può risentirne⁻³⁻.

Per le consegne puntuali il meccanismo è a gradini. Sotto il 90% nella media dei 14 giorni arriva un avviso; se resti stabilmente sotto l'80% e non migliori entro 30 giorni dall'avviso, le conseguenze vanno dalla disattivazione di singole offerte a limiti sulla possibilità di pubblicare prodotti che spedisce in proprio⁻³⁻. Chi spedisce meno di 20 unità nei 14 giorni è esente da questo requisito⁻³⁻.

Se vendi solo con Logistica di Amazon, quattro di queste cinque metriche non ti riguardano direttamente. È uno degli argomenti da pesare quando scegli tra FBA e spedizione in proprio.

Capisci come funziona il punteggio delle violazioni

La valutazione stato dell'account è un numero da 0 a 1.000, mostrato con un colore, che misura il rischio di disattivazione in base alle violazioni delle politiche⁻²⁻:

COLORE	PUNTEGGIO	COSA SIGNIFICA
Verde, "Buono"	da 200 a 1.000	Nessun rischio di disattivazione legato al punteggio
Giallo, "A rischio"	da 100 a 199	Account a rischio di disattivazione
Rosso, "Critico"	fino a 99	Account disattivabile o già disattivato

Ogni nuovo venditore parte da 200 punti⁻²⁻. Ogni violazione toglie in genere da due a otto punti in base alla gravità, e le violazioni ripetute della stessa politica in alcuni casi raddoppiano il peso a ogni ripetizione⁻²⁻. I punti si recuperano risolvendo le violazioni, e se ne guadagnano quattro ogni 200 ordini gestiti correttamente negli ultimi 180 giorni⁻²⁻. Chi spedisce in proprio può guadagnare punti anche con il servizio clienti (frequenza dei contatti, tempo medio di risposta e insoddisfazione degli acquirenti), senza rischiare restrizioni se su queste tre voci è sotto la media⁻²⁻⁴⁻.

Tutto il calcolo guarda agli ultimi 180 giorni: il punteggio può salire quando una vecchia violazione esce dal periodo, e scendere quando escono gli ordini che ti davano punti ⁻²⁻.

Sappi cosa succede con una violazione critica

Le violazioni sono classificate in cinque livelli, da "Nessun impatto" a "Critico" ⁻²⁻. Tra gli esempi di livello critico Amazon cita un prodotto giudicato contraffatto dopo un acquisto di prova, la richiesta di recensioni o gli inserti non conformi nei pacchi, e la manipolazione della ricerca o delle classifiche di vendita ⁻²⁻.

Una violazione critica porta il punteggio a zero e ti lascia **tre giorni** per risolverla prima della disattivazione ⁻²⁻. Lo stesso accade quando raggiungi il numero massimo di violazioni ripetute della stessa politica in 180 giorni: cinque per le violazioni di proprietà intellettuale, due per i prodotti soggetti a restrizioni ⁻²⁻. In quei tre giorni un addetto Amazon può chiamarti al numero per le emergenze impostato nelle preferenze di notifica ⁻²⁻: controlla oggi che sia giusto.

Un account in verde non è comunque immune. Amazon si riserva di disattivarlo subito se lo richiede la legge, se sospetta attività fraudolente o ingannevoli, o per violazioni di politiche che il punteggio non misura ⁻²⁻.

Se l'account viene disattivato per il punteggio, torna attivo quando la valutazione risale a 100 punti o più, risolvendo o contestando le violazioni aperte ⁻²⁻.

Gli errori che vediamo più spesso

Guardare solo il colore. Un account verde con tre violazioni aperte sulla stessa politica è più vicino al limite di quanto sembri. Leggiamo sempre l'elenco delle violazioni, non solo il punteggio.

Chiudere l'offerta per far sparire il problema. Chiudere o eliminare un'offerta dall'inventario non toglie la violazione dalla pagina ⁻²⁻. Va risolta o contestata.

Confermare la spedizione a fine giornata. Per le spedizioni in ritardo conta il momento della conferma, non quello della consegna al corriere ⁻³⁻. Chi consegna i pacchi al corriere in tempo ma conferma le spedizioni in blocco il giorno dopo si trova la metrica rovinata senza aver spedito tardi.

Sottovalutare le richieste di recensione. Un inserto nel pacco che chiede una recensione positiva, o qualunque forma di sollecito non consentito, è tra gli esempi di violazione critica ⁻²⁻. Nella nostra esperienza è la ragione più banale, e più evitabile, per cui un account nuovo finisce in rosso. Le regole su cosa si può scrivere nella pagina prodotto sono nella guida sulle regole della scheda prodotto.

Numero di emergenza vecchio. Il telefono di un ex collaboratore nelle preferenze di notifica fa perdere proprio i tre giorni che servono.

Domande frequenti

Quanto deve essere la percentuale di ordini difettosi su Amazon?

Sotto l'1%, calcolata sugli ordini degli ultimi 60 giorni. Contano i feedback negativi, i reclami dalla A alla Z e i chargeback ⁻³⁻.

Cosa significa account "A rischio" su Amazon?

Che la valutazione stato dell'account è tra 100 e 199 punti. Se le violazioni non vengono risolte e Amazon non riesce a contattarti, l'account molto probabilmente viene disattivato ⁻²⁻.

Quanto tempo ho per risolvere una violazione critica?

Tre giorni dalla notifica. Se la risolvi in quel periodo l'account non viene disattivato ⁻²⁻.

Dopo quanto tempo spariscono le violazioni dallo stato dell'account?

Possono essere rimosse dopo 180 giorni, oppure prima se le contesti con successo o le risolvi ⁻²⁻. Amazon precisa che senza la valutazione stato dell'account attiva le violazioni restano visibili anche dopo i 180 giorni ⁻²⁻.

Chi posso contattare per problemi sullo stato dell'account?

I venditori con piano Professionale possono contattare il supporto dedicato dalla pagina Stato dell'account; gli altri trovano informazioni in Seller University e nei forum per i venditori ⁻¹⁻. Anche per questo, se stai ancora scegliendo, leggi la guida su piano Individuale o Professionale.

ARGOMENTI CORRELATI

[STATO DELL'ACCOUNT](#)[SELLER CENTRAL](#)[PRINCIPIANTI](#)

Fonti

1. Amazon Seller Central, "Domande frequenti sullo stato dell'account" (<https://sellercentral.amazon.it/help/hub/reference/external/G200285250?locale=it-IT>) Consultata il 23 settembre 2026.
2. Amazon Seller Central, "Valutazione stato dell'account" (<https://sellercentral.amazon.it/help/hub/reference/external/GR786P4BPEVKTBAG?locale=it-IT>) Consultata il 23 settembre 2026.

3. Amazon Seller Central, "Termini e condizioni del programma Performance degli ordini" (<https://sellercentral.amazon.it/help/hub/reference/external/GGJVNFDXQT8C3RA8?locale=it-IT>) Consultata il 23 settembre 2026.
4. Amazon Seller Central, "Informazioni sulla qualità del servizio clienti in Gestione feedback" (<https://sellercentral.amazon.it/help/hub/reference/external/GEGVWH65EDJLWHQD?locale=it-IT>) Consultata il 23 settembre 2026.
5. Amazon Seller Central, pagina di aiuto "Vendita su Amazon" (<https://sellercentral.amazon.it/help/hub/reference/external/G200421970?locale=it-IT>) Consultata il 23 settembre 2026.

Punto Zero Consulting non è affiliata ad Amazon. Le guide seguono l'ordine degli argomenti di Amazon Seller University per aiutarti a orientarti, ma i testi sono nostri: per le regole ufficiali fanno fede le pagine di aiuto di Seller Central citate nelle fonti.

