

## Sintesi risposte operatori a richiesta info su emergenza Covid-19 (aggiornato al 9 aprile 2020)

Hanno risposto i seguenti operatori: Amazon Italia Transport, BRT, Citypost, Defendini, Delivery Mates, DHL, Elleci Service, FedEx, GLS, Hermes Italy, Italposte, La Nuova Posta, Mail Express Poste Private, Milkman, Nexive, Poste Italiane, Rotomail, SDA, Selecta, TNT e Zerodistanze.

La tabella che segue riassume le informazioni pervenute per argomento, integrandole con eventuali informazioni aggiuntive pubblicate sui siti web degli operatori.

Dalla tabella emerge che tutti gli operatori hanno dichiarato di adottare le misure previste dal Governo e dalle Autorità sanitarie in materia di: distanziamento sociale (sia nei luoghi di lavoro ad uso esclusivo dei dipendenti sia in quelli aperti al pubblico), fornitura e utilizzo dei DPI, sanificazione degli ambienti, sospensione di missioni, eventi e attività di formazione non necessarie e, ove possibile, ricorso allo smartworking.

Tutti gli operatori, inoltre, stanno adottando le disposizioni previste dall'art. 108 del DL n. 18 del 17 marzo 2020, per il recapito degli invii registrati e dei pacchi e, molti di essi, hanno esteso per tali prodotti i tempi di giacenza presso i propri uffici/agenzie (di solito da 30 a 60 giorni).

Infine, quasi tutti gli operatori hanno inserito una sezione all'interno del proprio sito web con le informazioni relative alla situazione emergenziale e alle modalità di erogazione del servizio.

Operatore	Misure di carattere generale	Misure per il recapito	Misure per uffici/agenzie/centri	Variazione flussi
Tutti	<ul style="list-style-type: none"><li>• Distanziamento sociale</li><li>• Uso di DPI</li><li>• Sanificazione degli ambienti di lavoro</li><li>• Ricorso al lavoro agile (ove possibile).</li><li>• Riduzione del personale presente contemporaneamente in struttura.</li><li>• Sospensione di eventi/attività di formazione/missioni/trasferte</li><li>• Riunioni in videoconferenza</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Allungamento dei tempi di recapito.</li><li>• Sospensione del recapito verso alcune aree.</li><li>• Recapito previa verifica della presenza del destinatario per invii registrati e pacchi (Applicazione dell'art. 108 del DL 18/2020).</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>• Riduzione dei flussi verso l'estero</li></ul>
PI, Nexive, Fulmine, Citypost, Defendini, Italposte, La Nuova Posta,		<ul style="list-style-type: none"><li>• Estensione dei termini di giacenza (di solito da 30 a 60 giorni)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Riduzione degli orari di apertura degli uffici</li></ul>	

MailExpress, Zerodistanze				
PI, Italposte, Zerodistanze				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Richiesta ai clienti di affidare soltanto le spedizioni urgenti per non aggravare l'operatività del network ed evitare giacenze crescenti nei centri operativi o restituzioni al mittente</li> </ul>
BRT, SDA		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sospensione del fermo deposito</li> </ul>		
FedEx		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sospensione della Garanzia di Rimborso per tutti i servizi FedEx Express</li> </ul>		
PI		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sospensione dell'accettazione di pacchi non universali al di sopra dei 25 kg, e delle spedizioni che per dimensione/forma non possono essere lavorate da una sola risorsa</li> <li>• Sospensione del recapito al sabato</li> <li>• il recapito degli invii in contrassegno, invii con consegna "in mani proprie" avverrà con deposito presso l'ufficio postale, previo rilascio dell'avviso di giacenza al destinatario (vale anche per Zerodistanze).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sospensione dal 23 al 27 marzo dell'accettazione di prodotti indescritti presso i centri di accettazione business, tranne i prodotti postalizzati da altri operatori postali</li> <li>• Rimodulazione degli orari dei centri di accettazione business con chiusura al sabato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sospensione di tutta posta commerciale anche proveniente dall'estero</li> </ul>
PI/SDA		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ove possibile (per le lettere di vettura che contengano tale informazione), prima della consegna, verrà trasmesso al</li> </ul>		

		destinatario - via sms o via e-mail - un codice di 5 numeri, che dovrà essere comunicato all'addetto al momento del recapito, per la relativa annotazione in luogo della firma		
Amazon		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ridurre al minimo il contatto con i clienti in fase di consegna, ad esempio lasciando i pacchi vicino alla porta e facendo un passo indietro.</li> <li>• Prosecuzione della consegna di prodotti voluminosi e ingombranti e temporanea sospensione delle consegne all'interno delle abitazioni, a cura del cliente.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumento delle consegne</li> </ul>
Citypost, GLS, Hermes, Mail Express, Elleci				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riduzione dei carichi di lavoro</li> </ul>
Elleci		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agevola la consegna dei pacchi senza contatto con i riceventi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chiusura degli uffici aperti al pubblico</li> </ul>	
FedEx, Elleci, Milkman, TNT, Defendini			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chiusura degli uffici amministrativi</li> </ul>	
Milkman		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Temporaneamente sospesi i servizi in contrassegno per quasi tutti i clienti.</li> </ul>		

Operatore	Misure di carattere informativo per gli utenti
Tutti (tranne Defendini, Delivery Mates, Milkman, Mail Express e Rotomail)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pubblicazione sul sito web di tutti gli aggiornamenti relativi alla situazione emergenziale e alle modalità di erogazione del servizio</li> </ul>

Franchising (Citypost, La Nuova Posta, Mail Express)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicazioni ai clienti al livello locale sono state delegate direttamente alle agenzie della rete mentre ai grandi clienti tramite specifiche comunicazioni inviate dalla sede centrale.</li> </ul>
GLS, Milkman, SDA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informativa a tutti i clienti tramite comunicazioni personalizzate (anche via e-mail)</li> </ul>

Operatore	Suggerimenti
PI	<p><u>Suggerimenti a favore dei clienti:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'inderogabilità dell'art. 108 del DL n. 18 del 17 marzo 2020 da parte di tutti gli operatori postali,</li> <li>• una riduzione dei flussi in ingresso di corrispondenza indescritta da parte di clienti business, siano essi soggetti privati o istituzionali,</li> <li>• un'estensione dei termini di giacenza per il ritiro degli invii registrati,</li> <li>• costante aggiornamento dell'utenza, attraverso il sito istituzionale degli operatori</li> </ul> <p><u>Suggerimenti per Agcom a favore degli operatori:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la sospensione per almeno 30 giorni delle richieste di informazione che non rivestano carattere di urgenza e indifferibilità (a titolo esemplificativo analisi di mercato) e che non siano strettamente legate alla gestione dell'emergenza;</li> <li>• sospensione/slittamento dei termini imposti dalla vigente regolamentazione per adempimenti in capo agli operatori postali (es. pubblicazione dati di qualità, statistiche reclami/rimborsi);</li> <li>• estensione del termine di 45 giorni, previsto dalla Delibera 184/13/CONS per rispondere ai reclami degli utenti, ad almeno 75 giorni.</li> </ul>
Defendini	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Immediata fornitura dei DPI da parte dello Stato;</li> <li>• prorogare l'attuale modalità di recapito degli invii a firma sino a fine 2020 o per 6 mesi successivi alla fine della situazione di emergenza.</li> </ul>

Operatore	Iniziative volontarie
Amazon	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eliminazione dei costi di consegna di Prime Now nelle finestre di due ore a Milano, Roma e Torino fino al 3 Aprile</li> </ul>
TNT	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Introduzione di una specifica "etichetta Covid19" che i clienti possono utilizzare (via myTNT) al fine di evidenziare spedizioni destinate ad ospedali, centri sanitari oppure spedizioni di apparecchiature e dispositivi medici, prodotti farmaceutici, dispositivi e materiali di prevenzione e protezione</li> </ul>