

Proposte operatori su misure a breve e a medio/lungo termine inerenti all'emergenza Covid-19 (aggiornato al 17 aprile 2020)

Hanno presentato osservazioni e proposte i seguenti operatori: Elleci Service, Fulmine Group S.r.l., Inposte, La posta privata nazionale, Mail Express Poste Private, Nexive, Poste Italiane, RPost. Altri hanno, comunque, manifestato la disponibilità a partecipare ai lavori del tavolo: AICAI

Dai contributi pervenuti si evince che diversi operatori:

- concordano sull'opportunità di ampliare i termini di giacenza e rilassare gli SLA e alcuni hanno dichiarato di aver già introdotto le conseguenti modifiche;
- hanno mostrato interesse per la proposta dell'Autorità di individuare misure per agevolare l'installazione e l'utilizzo di *parcel lockers* e *parcel boxes*.

Su tale ultimo tema l'Autorità, in considerazione dell'importante ruolo che i servizi di consegna stanno svolgendo nel periodo di emergenza, intende avviare un'istruttoria volto ad individuare le modalità più efficienti di distribuzione e funzionamento dei *lockers* e dei *parcel boxes* per le consegne a livello nazionale e a valutare la necessità di eventuali interventi regolamentari.

Le tabelle seguenti riassumono i contributi pervenuti dagli operatori in risposta alla Comunicazione pubblicata sul sito web dell'Autorità, in data 3 aprile 2020, recante "Proposte per misure a breve e a medio/lungo termine".

Breve periodo	Risposte operatori
Pubblicazione web e costante aggiornamento dell'elenco dei CAP in cui non viene effettuato il recapito	• Fulmine e PI dichiarano di avere già adottato la misura. • In particolare, PI pubblica l'elenco aggiornato dei CAP verso cui non viene effettuato il recapito e comunica di aver provveduto a fornire ampia informativa alla cittadinanza relativamente all'erogazione dei servizi attraverso molteplici canali, a partire dai CAP verso i quali il recapito è momentaneamente sospeso. PI, oltre all'elenco dei CAP, fornisce indicazioni puntuali sulle località soggette a restrizioni specifiche derivanti da ordinanze regionali o sindacali e su aree più vaste che, in quanto colpite più gravemente dall'epidemia, presentano condizioni particolarmente critiche su tutta la filiera produttiva. PI si impegna a fornire costantemente tali informazioni alla clientela. • Nexive condivide la necessità di garantire la pubblicazione sul sito web dell'aggiornamento dei CAP non serviti.
Possibilità di prevedere la non accettazione degli invii con consegna veloce destinati ai CAP di cui al punto precedente o quantomeno di quelli destinati ai CAP in cui il recapito non è consentito per effetto di	• Fulmine dichiara di avere già adottato la misura. • Mail Express prevede la modalità di consegna veloce soltanto sulle zone gestite direttamente dall'operatore che prende in carico l'invio (sia per la postalizzazione, sia per il recapito), in modo che questo possa di volta in volta stabilire con certezza la fattibilità della consegna.

provvedimenti d'urgenza con efficacia estesa all'ambito locale	• Nexive ritiene che debba essere consentita la sospensione degli invii di materiale nei CAP in cui il recapito non viene effettuato. Nexive restituisce al mittente le spedizioni destinate a tali CAP, addebitandogli le relative spese. Invece, le spedizioni già affidate all'operatore sono mantenute in giacenza fino alla ripresa del servizio. • PI ha provveduto, soprattutto nella fase iniziale della pandemia, a rimodulare l'offerta dei servizi. In particolare, ha sospeso sin da subito l'accettazione della posta commerciale e, per cinque giorni, della corrispondenza indescritta business. Nelle aree inibite da ordinanze restrittive, PI ha provveduto alla momentanea sospensione dei servizi di corriere espresso e ha invitato gli utenti a non spedire su tali aree o a spedire solo invii contenenti beni di prima necessità attraverso prodotti lenti. PI ritiene che la limitazione anche nelle prossime settimane dei prodotti in accettazione nelle aree maggiormente colpite dall'emergenza possa essere una misura utile a ottimizzare le capacità produttive e logistiche degli operatori postali.
Ampliamento dei termini di giacenza secondo criteri uniformi	• Fulmine dichiara di avere già adottato la misura. • Mail Express ha esteso i tempi di giacenza a 60 giorni. • PI e Nexive ritengono che l'uniformità di comportamento fra gli operatori postali per l'ampliamento dei termini di giacenza possa agevolare la clientela. In particolare, PI ritiene che l'uniformità debba essere modulata in base alla capacità di saturazione dei siti produttivi e della numerosità dei punti di giacenza messi a disposizione della clientela da ciascun operatore, soprattutto se tale misura fosse procrastinata nel medio termine.
Individuazione di ulteriori misure per limitare l'affollamento degli uffici postali (es. estendere le misure di turnazione utilizzate per le pensioni a tutte le operazioni)	• PI ritiene che non sia possibile estendere le misure di turnazione utilizzate per le pensioni anche alle altre operazioni. PI ha sospeso temporaneamente l'erogazione del servizio di appuntamento tramite APP, per evitare di lasciare in attesa la popolazione più anziana, che generalmente non è avvezzata ad utilizzare le tecnologie. • Mail Express sta proponendo ai propri clienti il servizio di <i>pick-up</i> a domicilio della corrispondenza.
PUDO: a parte tabaccai e edicole, molti esercizi commerciali con i quali gli operatori hanno stipulato accordi per accettazione/consegna pacchi sono al momento chiusi. Possibili soluzioni nell'immediato	• Nexive propone l'estensione dei termini di giacenza a 60 giorni per consentire il ritiro alla riapertura dell'esercizio commerciale.
Medio periodo	Risposte operatori
Rilassamento SLA	

	• Secondo Mail Express sarebbe auspicabile dilatare gli SLA di recapito della corrispondenza, in quanto la turnazione e le misure di sicurezza legate agli obblighi di distanza degli addetti allo smistamento della corrispondenza e alle attività di back-office comportano l'inevitabile rallentamento delle fasi lavorative e l'allungamento dei tempi di consegna. • Nexive ritiene che siano inevitabili flessioni nei livelli del servizio stabiliti dalle condizioni generali degli operatori a causa dell'emergenza sanitaria e dei provvedimenti approvati dal governo. Di tale circostanza Nexive informa i clienti. • PI ritiene che sarebbe utile un intervento dell'Autorità che chiarisca che, almeno per l'anno in corso, gli obiettivi di qualità fissati sui singoli prodotti subiranno degli allungamenti. • Fulmine chiede che venga previsto da subito il rilassamento degli SLA.
Individuazione di ulteriori soluzioni, ugualmente efficaci sotto il profilo della tutela della salute, rispetto a quelle previste dal decreto Covid (art. 108) per la consegna dei prodotti a firma (es. utilizzo di un codice personale inviato via e-mail o SMS al destinatario del pacco al momento dell'accettazione)	• PI sta sperimentando la consegna dei pacchi attraverso l'invio di un SMS al destinatario. • RPost sta progettando un sistema di certificazione dell'avvenuta consegna mediante l'invio di un codice, via SMS, da parte del cliente all'operatore. Il codice sarà fornito al momento dell'ordine o in una fase precedente alla consegna. • Nexive ha introdotto la consegna con PIN. Tale modalità prevede che i destinatari ricevano un codice PIN univoco e che lo comunichino all'incaricato del recapito al momento della consegna. Il portalelettere, ricevuto il PIN, provvede ad immettere la spedizione nella cassetta domiciliare o in altro luogo in condizioni di sicurezza.
Individuazione di soluzioni per i prodotti con consegna in mani proprie e in contrassegno	• PI ritiene che il metodo più sicuro sia il ritiro presso gli uffici postali. • Elleci Service afferma di far pagare i contrassegni a mezzo bonifico bancario. • Nexive continua a gestire le spedizioni in contrassegno con tutte le dovute precauzioni in termini di dispositivi di protezione per la tutela della salute dei portalelettere e degli utenti. Nexive, tuttavia, ha richiesto ai clienti di ridurre al minimo tale modalità di pagamento.
Possibilità di dare priorità ai pacchi contenenti prodotti sanitari e/o comunque destinati a strutture sanitarie (rendendo immediatamente visibile questa condizione, ad esempio, etichetta di riconoscimento uguale per tutti gli operatori)	• PI mette a disposizione la propria rete logistica e di recapito per distribuire le mascherine presso i domicili dei cittadini. PI ritiene non percorribile la proposta di aggiungere un'etichetta per riconoscere i pacchi contenenti prodotti sanitari, in quanto comporta una modifica dei processi, che implica un aggravio dei costi. • RPost sarebbe disponibile a dare priorità alla consegna dei prodotti destinati alle strutture sanitarie, se i clienti li rendessero identificabili.
Miglioramento delle condizioni dei servizi on-line (es. tempi di lavorazione delle raccomandate on-line)	• Fulmine chiede di evitare una velocizzazione del fenomeno della <i>e-substitution</i>. • Mail express sta promuovendo l'uso del portale <i>online</i> e dell'App.

	• Inposte propone un servizio di consegna della raccomandata in forma digitale a condizione che l'operatore postale disponga di specifiche certificazioni e autorizzazioni. L'operatore fornisce il dettaglio tecnico della procedura di consegna.
--	--

Lugo periodo	Risposte operatori
Rappresentare nelle sedi istituzionali appropriate l'esigenza di agevolare, attraverso incentivi, l'installazione e l'utilizzo di parcel lockers e parcel box	• Mail Express ritiene che sarebbe utile incentivare l'installazione e l'utilizzo di <i>parcel lockers</i> e <i>parcel boxes</i>, così da permettere l'autonomo ritiro in completa sicurezza dell'invio, favorendo inoltre la turnazione del personale presente in agenzia. • L'impegno di PI ad estendere gli apparati e gli strumenti ad alto valore tecnologico al fine di offrire alla clientela prodotti e servizi sempre più avanzati è stato assunto formalmente da PI nell'ultimo Contratto di Programma. PI auspica il supporto da parte di tutte le istituzioni al fine di sostenere ed estendere l'utilizzo di tali strumenti. • RPost si rende disponibile a progettare una gestione dei ritiri mediante parcel lockers e ritiene che un servizio simile potrebbe essere sviluppato anche per il ramo alimentare.

Operatore	Altre iniziative
PI	Proroga la sospensione dei termini per la presentazione dei reclami da parte degli utenti al 4 maggio p.v.
Elleci Service	Nel breve periodo effettua le consegne urgenti solo nel territorio del Comune di Bologna.
RPost	Sta consegnando prevalentemente in Lombardia e in alcune zone del Piemonte e del Veneto e che tutti i punti di deposito merce utilizzati sono al momento operativi, in quanto l'operatore lavora soprattutto con depositi Amazon e clienti che forniscono la filiera alimentare. L'operatore sta consegnando soprattutto generi alimentari e sta dando priorità alle consegne di beni indispensabili, in accordo con Amazon.