

CONSEGNA DELLA CORRISPONDENZA A FIRMA

CONSEGNA DELLA CORRISPONDENZA A FIRMA

NUOVO SCENARIO NORMATIVO

A partire dall'1 Agosto 2020 non saranno più applicabili le misure in materia di servizi postali stabilite dal DL 34/2020 art. 46.



Clienti business

- ✓ Grandi clienti
- ✓ PMI
- ✓ Esercizi commerciali aperti al pubblico
- ✓ Portierati
- ✓ Studi professionali

Clienti retail



Possibile consegna con riconoscimento forte e riscossione, anche in contanti



Possibile consegna con riconoscimento forte e riscossione, anche in contanti
(riattivazione spedizioni PostalInteractive e D2D; ripristino due tentivi di consegna per Patenti)



Sempre raccolta firma del consegnatario



Diverse procedure a seconda dello scenario del prodotto

CONSEGNA DELLA CORRISPONDENZA A FIRMA

REGOLE GENERALI

La consegna degli invii con raccolta della firma del consegnatario dovrà avvenire sempre nel rispetto delle seguenti regole generali:

Il PTL:

- durante l'attività di consegna deve indossare sempre la mascherina ed evitare il contatto fisico con i clienti
- deve disporre di flaconcino con gel igienizzante con il quale,
 - a. dopo ogni consegna, deve igienizzare la penna e poi le sue mani
 - b. a fine gita, deve igienizzare il palmare e il POS
- quando citofona al cliente, gli ricorda di indossare la mascherina coprendo naso e bocca

Il preposto:

Il preposto:

- Si assicura che ogni PTL disponga durante tutta l'attività di flaconcino con gel igienizzante

CONSEGNA DELLA CORRISPONDENZA A FIRMA

SCENARI POSSIBILI

Si prevedono tre possibili scenari di consegna, per ciascuno dei quali viene declinata nelle slide successive l'operatività.

Scenario 1:

Il consegnatario indossa la mascherina

Scenario 2:

*Il consegnatario **non** indossa la mascherina*

Scenario 3:

Il consegnatario non scende perché dichiara di essere positivo al Covid o in isolamento domiciliare

MODALITÀ DI CONSEGNA A CLIENTE RETAIL

SCENARIO 1

Scenario 1:

Il consegnatario indossa la mascherina

Prodotti

Tutti i prodotti

Attività generali

- Raccolta firma del consegnatario
- Possibilità di riconoscimento forte e riscossione in contanti

Dettaglio

Il PTL:

- verifica che la mascherina del cliente copra tutte le vie respiratorie (naso e bocca) e, in caso contrario, lo invita a coprirle
- dopo la verifica del punto precedente, fa firmare i documenti di consegna, cartacei e/o su palmare, cercando di mantenere la massima distanza possibile

MODALITÀ DI CONSEGNA A CLIENTE RETAIL

SCENARIO 2

Scenario 2:

Il consegnatario **non** indossa la mascherina

Prodotti

Tutti i prodotti

Attività generali

- Raccolta firma del consegnatario **tramite passaggio dell'oggetto su piano di appoggio**
- Possibilità di riconoscimento forte e riscossione in contanti

Dettaglio

Il PTL:

- deve mantenere costantemente la distanza interpersonale di almeno 1 metro
- deposita su una superficie la penna, il palmare e gli eventuali documenti di consegna cartacei, si allontana di almeno 1 metro dal punto di deposito ed invita il cliente a firmare
- a firma avvenuta, invita il destinatario ad allontanarsi di almeno 1 metro dalla superficie di appoggio e successivamente recupera i documenti firmati, la penna e il palmare
- stacca eventuale avviso di ricevimento dall'invio e deposita l'invio sulla superficie di appoggio invitando il cliente a raccoglierlo dopo che lui si sia allontanato

MODALITÀ DI CONSEGNA A CLIENTE RETAIL

SCENARIO 3

Scenario 3:

Il consegnatario non scende perché dichiara di essere positivo al Covid o in isolamento domiciliare

Prodotti

Raccomandate, assicurate, pacchi, 23L

Atti giudiziari e Prodotti che prevedono riscossione e/o riconoscimento forte

Posta Interactive e D2D

Messi con rendicontazione su sistema dedicato (Comuni di Bari, Bologna, Firenze, Genova, Milano e Rieti)

Messi extrasistema (altri Comuni)

Messi AdER

Attività generali

Firma del PTL e immissione in cassetta o luogo sicuro indicato dal cliente

Emissione mod. 26 e ritiro presso UP

Rinvio al mittente

Non si procede al recapito. Rinvio al mittente o altra modalità in conformità con normativa vigente e accordi commerciali

Non si procede al recapito. Rinvio al mittente o altra modalità in conformità con normativa vigente e accordi commerciali

Da definire modalità operative
Ripresa al 1 Settembre

MODALITÀ DI CONSEGNA A CLIENTE RETAIL

SCENARIO 3 – DETTAGLIO

Raccomandata, Assicurate, Pacchi e 23L

- 1 Il PTL comunica al cliente che per motivi di sicurezza sanitaria effettuerà la consegna immettendo l'invio in cassetta e apponendo lui stesso la firma sui documenti di consegna;
- 2 Accerta la qualifica del cliente (destinatario, familiare, ecc.);
- 3 Notifica l'oggetto all'interlocutore al citofono attestandone la qualifica, appone la propria firma sui documenti di consegna cartacei e/o su palmare;
- 4 Riporta sull'invio la dicitura «**Destinatario impossibilitato ad effettuare il ritiro dell'atto causa emergenza sanitaria**» e lo immette in cassetta, o in altro luogo, presso il medesimo indirizzo, contestualmente indicato dal cliente.

Atti giudiziari e Prodotti che prevedono riscossione e/o riconoscimento forte

- 1 Il PTL comunica al cliente che per motivi di sicurezza sanitaria non può procedere alla consegna ed emetterà avviso di deposito per il successivo ritiro presso UP;
- 2 Emette mod. 26 ed appone sullo stesso e sull'invio la dicitura «**Destinatario impossibilitato ad effettuare il ritiro dell'atto causa emergenza sanitaria**».
- 3 Per gli atti giudiziari, compila il 23L nella parte della mancata consegna. Al rientro dalla gita, emette la CAD, con testo modificato manualmente, che il giorno seguente sarà immessa in cassetta.

MODALITÀ DI CONSEGNA A CLIENTE RETAIL

SCENARIO 3 – DETTAGLIO MESSI NOTIFICATORI

Messi notificatori

Il PTL non effettua la consegna, appone sull'invio la dicitura «**Destinatario impossibilitato ad effettuare il ritiro dell'atto causa emergenza sanitaria**» e riporta l'invio in ufficio

Dopo il rientro dalla gita l'oggetto viene lavorato secondo le differenti modalità sulla base dei singoli contratti e accordi commerciali con i singoli clienti mittenti:

- Oggetto rinviato al mittente
- Oggetto rinviato al mittente con notifica «convezionale» da rendicontare
- Altre modalità operative in linea con le normative vigenti e gli accordi commerciali