

MISURE DI CONTRASTO ALL'EMERGENZA SANITARIA DA COVID-19 IL SETTORE LOGISTICO E L'ECOMMERCE

Vademecum di Netcomm

Buone prassi condivise per la logistica a favore dell'e-commerce

Come tradurre le indicazioni riportate nei diversi provvedimenti emanati sino ad oggi per l'e-Commerce?

In questo momento di grave crisi sanitaria, il commercio elettronico e la logistica rappresentano due aree strategiche fondamentali per la lotta al Coronavirus perché contribuiscono a limitare lo spostamento delle persone agevolando e supportando la popolazione, con particolare riguardo alle fasce più a rischio.

Netcomm ha raccolto le istanze di tutta la filiera – dal consumatore, al venditore, al servizio di trasporto – e, sulla base delle indicazioni fornite dalle autorità competenti ha elaborato le buone prassi e indicazioni riportate qui di seguito per agevolare lo svolgimento dei servizi di consegna e servizi ancillari distinguendo per le tre categorie della filiera Operatore della logistica, il venditore online (merchant) e il consumatore.

Ricordiamo a tutti i lettori che:

**NELLA SITUAZIONE STRAORDINARIA CHE IL NOSTRO PAESE STA AFFRONTANDO
RITARDI E RIPROGRAMMAZIONI DELLE CONSEGNE SONO DETERMINATE
NON DAI DISSERVIZI DEL VENDITORE O DAL CORRIERE / OPERATORE DELLA LOGISTICA
BENSÌ DALLE DIFFICOLTÀ' OGGETTIVE DI CIASCUN ATTORE DELLA FILIERA
NEL GESTIRE L'EMERGENZA
A CAUSA DELL'IMPROVVISI INCREMENTO DELLA DOMANDA
E DELLE DIFFICOLTÀ' DERIVANTI DALL'OPERARE IN CONDIZIONI NON OTTIMALI.

TUTTI GLI OPERATORI STANNO LAVORANDO 24H/24H PER RIPRISTINARE
LA PIENA FUNZIONALITÀ DELLA FILIERA**

Riepilogo delle buone prassi per la Logistica a favore dell'eCommerce

**Per l'operatore
della Logistica**

Indicazioni rivolte agli operatori che operano nel settore della logistica.

1. Raccomandazioni per il datore di lavoro nei confronti dei Dipendenti:

Il datore di lavoro deve adottare in modo rigoroso le misure indicate dalle autorità di tutela e di protezione a favore del personale dipendente che opera all'interno degli uffici e dei magazzini e degli autisti dei mezzi di trasporto.

In particolare, si raccomanda al datore di lavoro di:

- Dotare ogni lavoratore dei dispositivi di prevenzione individuali (mascherine e guanti);
- Far rispettare la distanza interpersonale di un metro tra i propri dipendenti sia all'interno che all'esterno delle aree di lavoro (es. cortili);
- Impedire, per quanto possibile, l'accesso ai locali da parte di persone che non fanno parte dell'azienda;
- Prevedere sistematicamente la sanificazione e pulizia dei locali dell'azienda (uffici / magazzini) operando in collaborazione con le ASL locali;
- Informare i propri dipendenti sulle misure di prevenzione da adottare (mediante invio di e-mail o informative affisse nei locali);
- Trattare i dati personali dei dipendenti e delle persone che accedono nei locali in modo conforme alla normativa sul trattamento dei dati (con particolare riguardo ai dati personali relativi allo stato di salute).
- Favorire per quanto possibile il lavoro da casa (ad esempio per il personale che svolge attività tali da non richiedere la presenza fisica presso l'azienda);
- Per lo svolgimento delle attività all'interno dei magazzini prevede piani di turnazione finalizzati a limitare il contatto tra i dipendenti, ferma restando per quanto possibile, l'osservanza della distanza interpersonale di un metro.
- Nel caso di consegne fatte dai corrieri a favore degli utenti privati, predisporre, per quanto possibile, sistemi automatici di conferma della consegna / ritiro dei pacchi (ad es. mediante e-mail, sms, etc.) evitando l'acquisizione della firma.
- Raccomanda agli autisti impegnati nelle operazioni di carico e scarico di rispettare la distanza interpersonale di un metro e l'utilizzo dei dispositivi di protezione interpersonali.
- Raccomanda agli autisti impegnati nelle attività di consegna di pacchi e documenti di rispettare la distanza interpersonale di un metro e di indossare i dispositivi di sicurezza (guanti e mascherine).
- Per le consegne ai privati (clienti-consumatori di acquisti di e-commerce) raccomanda agli autisti / addetti alla consegna di lasciare i pacchi **fuori dalla porta o in luogo indicato dal destinatario** (ad esempio portineria, reception).

2. Raccomandazioni per il datore di lavoro del settore logistico nei confronti dei Clienti (venditori e consumatori):

- **Comunica – con trasparenza e tempestività – eventuali ritardi / impedimenti / impossibilità nel garantire il servizio di ritiro o di consegna in determinate aree.**
- In caso di ritardi e riprogrammazione comunica con esattezza, per quanto possibile, la data di ripristino del servizio.
- **Favorisce il dialogo e la collaborazione con i propri Clienti al fine di limitare il più possibile i disagi.**

3. Il datore di lavoro del settore logistico collabora attivamente con le autorità sanitarie e di ordine pubblico.

Segnala con tempestività alle autorità sanitarie casi sospetti o accertati del Virus all'interno dei propri locali / tra i propri dipendenti. Comunica tempestivamente ai propri clienti (venditori / fornitori) l'impossibilità di procedere con l'attività lavorativa.

<p style="text-align: center;">Per i venditori online</p>	<p>Raccomandazioni per i venditori online (Merchant) non soggetti alle restrizioni emanate dal Governo e che quindi continuano l'attività di vendita (distribuzione di generi alimentari, farmaceutica e altre categorie merceologiche)</p> <p>1) L'imprenditore / datore di lavoro fa in modo che il personale del magazzino che svolge le operazioni di carico / scarico della merce osservi attentamente le indicazioni di tutela e prevenzione diramate dalle autorità; in particolare il datore deve:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Dotare ogni lavoratore dei dispositivi di prevenzione individuali (mascherine e guanti); ○ Far rispettare la distanza interpersonale di un metro; ○ Impedire, per quanto possibile, l'accesso ai locali da parte di persone che non fanno parte dell'azienda; ○ Prevede la sanificazione periodica dei propri locali (punto vendita / magazzino /uffici) in modo conforme alle disposizioni emanate dall'autorità, confrontandosi e collaborando con il medico competente aziendale e i Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza (RLS) oppure (se non rientra nei casi di applicazione) con le autorità sanitarie locali. ○ Informare i dipendenti (impiegati / magazzinieri / commessi) sulle misure di prevenzione da adottare (mediante invio di email o informative affisse nei locali); ○ Favorire per quanto possibile il lavoro da casa (ad esempio per il personale che svolge attività tali da non richiedere la presenza fisica presso l'azienda); <p>2) L'imprenditore è invitato a privilegiare l'utilizzo di strumenti di pagamento elettronico (carte di credito, bonifici e altre forme di pagamento), in particolare si raccomanda di evitare, per quanto possibile, di utilizzare il contrassegno (denaro contante). Il denaro è un possibile vettore del virus; l'utilizzo del denaro contante rallenta le operazioni di consegna ed espone il corriere / trasportatore / driver e i clienti finali a rischi.</p> <p>3) <u>Per gli e-commerce che vendono online beni non di prima necessità (ovvero beni che non appartengono alla filiera agro-alimentare e farmaceutica):</u> pur nel rispetto dell'attività di ciascuno e della necessità di garantire la continuità della propria attività lavorativa, in questi giorni di grave crisi, gli e-shops sono invitati a fare in modo che vengano privilegiate le operazioni di ritiro e consegna relative ai beni di prima necessità, quindi la filiera agro-alimentare e i prodotti farmaceutici). In altre parole, per alcuni giorni, si raccomanda di limitare i ritiri e la consegna della merce concentrandoli, ad esempio, in solo alcuni giorni a settimana, informando i Clienti dei possibili ritardi. Tutto questo rappresenta un atto di solidarietà e un richiamo al senso di responsabilità invocato dalle autorità con i recenti provvedimenti. In questo modo si eviterà di rallentare l'attività dei servizi logistici con la consegna di prodotti in questo momento non indispensabili.</p> <p>4) <u>Mantiene il dialogo e l'assistenza con i Clienti:</u> in caso di ritardi e disagi metti in contatto con il Cliente segnalando le difficoltà. Pubblica sul tuo sito banner informativi in modo da comunicare in maniera semplice, diretta e trasparente, la situazione. In questo modo eviterai spiacevoli inconvenienti incomprensioni con l'utente.</p>
--	---

<p>Per l'Utente / consumatore</p>	<p>Raccomandazioni per l'Utente / Consumatore in relazione ai servizi di consegna per i suoi acquisti e-commerce.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Accogli il corriere / trasportatore / driver indossando guanti e mascherina; proteggerai te stesso e chi lavora per te.2. Se sei in condizioni fisiche ottimali, fai in modo che il corriere / trasportatore / driver possa lasciare la merce all'ingresso dello stabile, lasciando che la consegna al piano venga effettuata solo per le persone realmente bisognose, come ad esempio le persone anziane, malate o diversamente abili. In questo modo velocizzi i tempi della consegna.3. Privilegia strumenti di pagamento elettronico (carte di credito / wallet / bonifici e altre forme di pagamento), evita per quanto possibile di utilizzare il contrassegno (denaro contante). Il denaro è un possibile vettore del virus; l'utilizzo del denaro contante rallenta le operazioni di consegna ed espone te e il corriere / trasportatore / driver a rischi.4. Pur nel rispetto di tutti i settori merceologici (che comprendiamo devono continuare a lavorare) <u>in questi giorni di grave crisi, privilegia per quanto possibile l'acquisto di beni di prima necessità (spesa alimentare e prodotti farmaceutici).</u> In questo modo eviterai di rallentare l'attività dei servizi logistici con la consegna di prodotti in questo momento non indispensabili.
--	--