COMUNICAZIONE OPERATIVA nr. 1 del 23/07/2026

Oggetto: Criteri di valutazione delle segnalazioni DNR (Delivered Not Received) e delle Customer Escalation

Con la presente comunicazione si intende fornire chiarimenti in merito alle modalità di gestione e valutazione di due specifiche tipologie di segnalazione che possono interessare l'attività quotidiana dei Driver:

- **DNR – Delivered Not Received**;
- **C.E. - Customer Escalation**.

La presente comunicazione ha l'obiettivo di garantire la massima trasparenza in merito ai criteri e alle procedure di valutazione adottati dall'Azienda, senza intenti di carattere allarmistico o sanzionatorio.
Si ricorda a tutto il personale che ogni consegna costituisce parte integrante del servizio svolto quotidianamente sul territorio e che il rispetto delle procedure operative rappresenta la principale tutela sia per l'Azienda sia per ciascun Driver.

1. DNR – Delivered Not Received

La ricezione di una singola segnalazione DNR non comporta automaticamente l'avvio di un procedimento disciplinare.
Ogni singolo episodio viene sottoposto ad attenta verifica, prendendo in considerazione, tra gli altri, i seguenti elementi:

- il corretto rispetto di tutti gli step previsti dalla procedura di consegna;
- la correttezza della modalità di rilascio del pacco;
- la riconducibilità della richiesta di rimborso a una gestione non corretta della consegna;
- la veridicità e la fondatezza della segnalazione, attraverso lo svolgimento delle opportune verifiche;
- ogni ulteriore circostanza rilevante ai fini della valutazione del singolo caso.

Non saranno considerati, ai fini dell'attribuzione di eventuali responsabilità al Driver, gli eventi nei quali il pacco risulti correttamente consegnato e il successivo rimborso da parte di Amazon sia dovuto a motivazioni non imputabili al Driver.
L'eventuale valutazione di un provvedimento disciplinare potrà essere presa in considerazione principalmente in presenza di un andamento ripetuto nel tempo, a titolo esemplificativo:

- **almeno una segnalazione DNR a settimana per quattro settimane consecutive**, previa accurata verifica di ogni singolo episodio; oppure
- **quattro richieste di rimborso nell'arco di quattro settimane**, qualora dalle verifiche effettuate emerga una concreta riconducibilità degli eventi alle modalità operative adottate.

I parametri sopra indicati non determinano automaticamente l'avvio di un procedimento disciplinare. Ogni situazione sarà infatti valutata individualmente, tenendo conto delle specifiche circostanze del caso e degli esiti delle verifiche effettuate.

2. Customer Escalation

Anche la ricezione di una Customer Escalation non comporta automaticamente l'avvio di un procedimento disciplinare.

A seguito della ricezione di una segnalazione, l'Azienda procede alla raccolta e all'analisi di tutte le informazioni disponibili e, ove necessario, alla predisposizione e presentazione delle opportune giustificazioni alla committente Amazon.

Si procederà quindi ad attendere l'esito della valutazione da parte della committente.

Solo qualora le giustificazioni presentate non vengano accolte e la segnalazione venga confermata come fondata, si procederà alla valutazione dell'eventuale adozione di un provvedimento disciplinare, nel rispetto delle procedure applicabili e tenendo conto delle circostanze specifiche dell'episodio.

Anche in tale ambito, ogni segnalazione sarà esaminata individualmente e nel dettaglio.

3. Valorizzazione dell'esperienza e della professionalità

L'Azienda riconosce il valore dell'esperienza maturata quotidianamente dai Driver sul territorio.

La qualità del servizio di consegna è infatti determinata anche dalla conoscenza delle aree operative, dalla familiarità con le caratteristiche del territorio, dal rapporto instaurato con i clienti e dalla capacità di individuare, anche attraverso il confronto con il destinatario, punti di consegna sicuri, idonei e affidabili.

Tale patrimonio di esperienza costituisce un importante valore operativo e contribuisce in modo significativo alla qualità complessiva del servizio.

Il presente Ordine di Servizio è pertanto finalizzato esclusivamente a condividere in modo chiaro e trasparente i criteri generali di gestione e valutazione delle segnalazioni DNR e delle Customer Escalation, confermando al contempo la fiducia dell'Azienda nella professionalità, nell'esperienza e nell'impegno quotidianamente dimostrati dal personale.

Si invita tutto il personale a continuare a svolgere la propria attività con la consueta attenzione, precisione e professionalità, nel rispetto delle procedure operative previste.

In caso di dubbi o situazioni particolari, si raccomanda di richiedere tempestivamente il necessario supporto ai propri referenti.

Il confronto e la comunicazione rappresentano strumenti fondamentali per garantire la corretta gestione delle attività e il mantenimento degli standard qualitativi del servizio.

Ringraziando tutti per l'impegno e la professionalità dimostrati quotidianamente, si confida nella consueta collaborazione.

SEPI TRASPORTI SRL

