ORDINE DI SERVIZIO N. 05/2026 del 06/08/2026

Oggetto: Autorizzazione preventiva ai settaggi di consegna e gestione delle anomalie operative

Al fine di garantire la corretta gestione delle consegne, il monitoraggio delle criticità operative e il pieno rispetto delle procedure previste, si richiamano tutti i Drivers al rigoroso rispetto delle modalità di gestione dei settaggi di consegna che richiedono preventiva autorizzazione.
Si ricorda inoltre che, prima di procedere con qualsiasi settaggio relativo ad un pacco non consegnato, il Driver è tenuto ad effettuare obbligatoriamente almeno un tentativo di contatto con il cliente mediante chiamata tramite l'app Amazon Flex, salvo diversa procedura prevista dalla committenza.
Qualora sia necessario effettuare una consegna con rilascio del collo in un luogo sicuro, il Driver Associate dovrà verificare preventivamente l'eventuale presenza di preferenze di consegna indicate dal cliente, attenendosi scrupolosamente alle istruzioni riportate nell'app Amazon Flex. Nei casi previsti dalla procedura, dovrà inoltre acquisire la fotografia di consegna (vedi foto e descrizione alleagata), assicurandosi che la stessa sia conforme agli standard richiesti, chiaramente visibile e idonea a documentare il corretto rilascio del collo.

Solo dopo aver effettuato tutte le verifiche previste, eseguito il tentativo di contatto con il cliente e, ove richiesto, sarà possibile procedere con il relativo settaggio.

Prima di procedere con uno dei seguenti settaggi, il Driver dovrà obbligatoriamente richiedere autorizzazione scritta tramite WhatsApp al Dispatcher in turno:

1. Impossibile accedere (UTA);
2. Impossibile localizzare (UTL);
3. Pacco fuori area di competenza / fuori coverage (OOC);
4. Errore di geolocalizzazione (GEO errata);
5. Pacco danneggiato;
6. Pacco rifiutato;
7. Collo mancante.

L'autorizzazione dovrà essere ricevuta prima dell'esecuzione del relativo settaggio.

La presente procedura è fondamentale per:

- monitorare tempestivamente eventuali indirizzi problematici;
- garantire il rispetto delle procedure operative previste dalla committenza;
- migliorare la qualità delle consegne future;
- fornire supporto operativo al Driver durante lo svolgimento della rotta;
- ridurre il numero di reclami, DNR e anomalie operative;
- prevenire errori procedurali che potrebbero generare contestazioni da parte della committenza o dell'Azienda.

Ogni Driver è pertanto tenuto a collaborare attivamente con il personale operativo, richiedendo assistenza ogniqualvolta si presenti una delle situazioni sopra indicate e attenendosi scrupolosamente alle istruzioni ricevute.
Il mancato tentativo di contatto con il cliente, il mancato rispetto delle preferenze di consegna, l'omessa acquisizione della fotografia ove prevista o l'esecuzione di uno dei settaggi sopra indicati

senza la preventiva autorizzazione del Dispatcher costituiscono violazione delle procedure operative aziendali e della committenza.

Il presente ODS costituisce parte integrante del Regolamento Operativo Aziendale. Tutto il personale è tenuto a prenderne visione, rispettarne integralmente il contenuto e attenersi alle disposizioni in esso riportate durante lo svolgimento dell'attività lavorativa.

Il rispetto della presente disposizione è da considerarsi obbligatorio per tutto il personale operativo.
La presente disposizione entra in vigore con effetto immediato.
Il mancato rispetto di quanto sopra espresso, comporta violazione delle direttive aziendali e, conseguentemente, illecito disciplinare suscettibile di essere sanzionato, all'esito della sua contestazione nei termini di legge, con le sanzioni di cui all'art. 32 CCNL ed Regolamento aziendale.

Grazie per l'attenzione

SEPI TRASPORTI SRL

