

ATTIVITA' PDV	PROVENIENZA MERCE		Gestione ANOMALIE
	MAGAZZINI SEVEN, MAGAZZINO CARNI	MAGAZZINO SECCHI AGORA'	
RIMOZIONE SIGILLI AUTOMEZZO E VERIFICA INTEGRITA' DEGLI STESSI	✓	✓	CONTATTARE TELEFONICAMENTE IL RESPONSABILE DELLA LOGISTICA (PRODOTTI GROCERY DA AGORA') O IL RESPONSABILE DEL MAGAZZINO (PRODOTTI DA MAGAZZINI SEVEN E DA MAGAZZINO CARNI) + SEGNALAZIONE ANOMALIA NELL'APPOSITO PORTALE (C.PRO O PORTALE AGORA')
VERIFICARE CHE IL NUMERO DI SERIE INDICATO SUL SIGILLO COINCIDA CON QUELLO RIPORTATO SUL FOGLIO DI VIAGGIO	X	✓	CONTATTARE TELEFONICAMENTE IL RESPONSABILE DELLA LOGISTICA + SEGNALAZIONE ANOMALIA NELL'APPOSITO PORTALE
RIPORTARE IL N° DI TARGA DEL MEZZO UTILIZZATO PER LA CONSEGNA DIETRO LA MATRICE DI OGNI SIGILLO	✓	✓	
CARICARE NELL'APPOSITO PORTALE IL N° DI SERIE DEI SIGILLI APPOSTI SUL MEZZO	IN C.PRO, SIA IL NUMERO DEI SIGILLI RIMOSSI AL MOMENTO DELLA RICEZIONE SIA QUELLO DEI SIGILLI APPOSTI AL MOMENTO DELLA RIPARTENZA	NEL PORTALE AGORA', SOLO IL NUMERO DEI SIGILLI RIMOSSI AL MOMENTO DELLA RICEZIONE DEL CARICO	
SIGILLARE IL CAMION IN PARTENZA DAL PDV (tranne se contiene solo supporti vuoti)	✓	✓	

LOGISTICA:

- **RESPONSABILE DELLA LOGISTICA – Mauro Mozzato**

Raccoglie le segnalazioni telefoniche dalle filiali nei casi di:

1. Ricevimento di un automezzo sprovvisto di sigillo o con sigillo rotto;

2. Mezzi provenienti dal magazzino secchi Agorà con sigilli indicanti un numero di serie non corrispondente a quello riportato nel Foglio di Viaggio;
3. per le consegne di prodotti grocery provenienti direttamente da Agorà al fine di autorizzare o meno il pdv a scaricare l'automezzo in consegna, previa consultazione con il capo area di riferimento.

• **RESPONSABILE MAGAZZINO – Stefano Carraro**

Raccoglie le segnalazioni telefoniche dalle filiali nei casi di ricevimento di un automezzo sprovvisto di sigillo o con sigillo rotto per le consegne provenienti dai Magazzini Seven e dal magazzino Carni al fine di autorizzare o meno il pdv a scaricare l'automezzo in consegna, previa consultazione con il capo area di riferimento.

**CONTROLLO MERCE IN INGRESSO DA MAGAZZINO
(DEPOSITI SEVEN - SECCHI E FREDDI AGORÀ)**

OBIETTIVO: CERTIFICARE LA COERENZA TRA MERCE CONSEGNATA E MERCE INDICATA SUL DDT

• **Punti Vendita:**

1. Verifica sempre in fase di ricevimento del carico e in presenza dell'autista dell'automezzo che il numero totale di pallet, roll/box ricevuti coincida con quello indicato sul DDT (Documento di trasporto)/Foglio di Viaggio.

In caso di discordanza è tenuto a contattare telefonicamente:

- Il Responsabile della logistica – Mauro Mozzato, per le consegne di prodotti secchi e freddi provenienti da magazzini Agorà
- Il Responsabile del Magazzino - Stefano Carraro, per le consegne provenienti dai Magazzini Seven e dal magazzino Carni
- il proprio Area Manager di riferimento nel caso in cui il responsabile designato sia momentaneamente assente.

2. Le procedure di controllo sulla coerenza tra il contenuto del DDT/Foglio di Viaggio e la merce ricevuta variano a seconda del settore e/o aggregato merceologico di attribuzione delle referenze oggetto della consegna secondo quanto riportato in tabella.

Settore	Quando	Cosa	Dove
GROCERY	Sempre	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Numero totale di bancali/roll ✓ Numero di bancali/roll interi mono referenza 	In magazzino e in presenza dell'autista
NON FOOD_CANALE SUPERMERCATI	A campione, una consegna al mese	Numero di colli ricevuti per singola referenza	In area vendita in fase di rifornimento
FRESCO SELF	A campione, una consegna al mese	Numero di colli ricevuti per singola referenza	<p>In area vendita in fase di rifornimento.</p> <p>Se il caricamento è terzariizzato, eseguire il controllo in fase di stoccaggio in cella, sbancalando e ricomponendo il roll che poi verrà caricato dalla cooperativa</p>

SURGELATI	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sempre ✓ A campione, una consegna al mese 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Numero totale di bancali/roll ✓ Numero di colli ricevuti per singola referenza 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ In magazzino e in presenza dell'autista ✓ In area vendita in fase di rifornimento.
GASTRONOMIA	referenze a campione QUANDO indicato dalla sede	Verifica del peso totale delle singole referenze indicate da sede. Se merce industriale take away verifica colli totali per referenza	In area vendita in fase di rifornimento e/o di stoccaggio in cella frigorifera per garantire il rispetto della catena del freddo
ORTOFRUTTA	2 referenze a campione QUANDO indicato dalla sede	Verifica del peso totale delle singole referenze indicate da sede	In area vendita in fase di rifornimento e/o di stoccaggio in cella frigorifera per garantire il rispetto della catena del freddo
MACELLERIA	Organizzare i controlli in modo da garantire il controllo di ogni singolo fornitore con frequenza settimanale. Si consiglia quindi di verificare almeno 2 fornitori per consegna.	Verifica numero totale di colli ricevuti per ogni consegna (sempre). Su due fornitori controlli di dettaglio: - merce a peso variabile da lavorare verifica peso netto per referenza - merce industriale take away verifica colli totali per referenza	In area vendita in fase di rifornimento e/o di stoccaggio in cella frigorifera per garantire il rispetto della catena del freddo
PREMI	SEMPRE	Numero di colli ricevuti per singola referenza	In magazzino
MERCE ALTO VALORE	SEMPRE	Numero di colli ricevuti per singola referenza	PRODOTTI GROCERY/NON FOOD: in magazzino, prima dell'esposizione in area vendita.
MERCE IN TRANSIT POINT	SEMPRE (Per tutti i reparti tranne macelleria vedi sopra)	- merce a peso variabile sfusa da lavorare verifica peso netto per referenza - merce industriale take away verifica colli totali per referenza	In magazzino per il secco, in area vendita in fase di rifornimento e/o di stoccaggio in cella frigorifera per prodotti freschi

CONTROLLO MERCE IN CONSEGNA DIRETTA DA FORNITORE

VERIFICA COERENZA TRA MERCE ORDINATA E DDT (DOCUMENTO DI TRASPORTO)

- **Punto Vendita:**

- ✓ E' tenuto ad inserire a sistema gli ordini (esclusi panifici) per tutti i fornitori e ne deposita quotidianamente la stampa in ufficio/magazzino per agevolare i controlli successivi. Il caricamento a sistema e la stampa del documento sono richiesti anche nei casi in cui l'ordine

viene eseguito insieme al rappresentante dell'azienda fornitrice, sia in condizioni di tentata vendita che non. Gli orari di visita dei rappresentati vanno, inoltre, calendarizzati in anticipo per garantire che al momento del passaggio sia sempre presente un addetto di reparto in grado di verificare e confermare l'ordine che si va a perfezionare. Eventuali deroghe dovranno essere condivise con il gerente del pdv.

- ✓ Ha l'obbligo di verificare la coerenza tra quanto indicato nel DDT nell'ordine evaso per ciascuna referenza trattata in filiale. Le eventuali discordanze ravvisate devono essere annotate a penna direttamente sulla stampa dell'ordine con indicazione delle referenze e/o dei quantitativi mancanti o eccedenti le specifiche richieste.
- ✓ In tutti i casi in cui vengano consegnate referenze non presenti nell'ordine emesso o in quantità superiori a quelle richieste può procedere all'accettazione solo se i prodotti in oggetto fanno parte dell'assortimento della filiale e solo previa condivisione con il responsabile della filiale. Nel caso, invece, la merce venga respinta dovrà essere fatto:
 - con relativa riserva in bolla se la consegna viene effettuata direttamente dal fornitore e se questo è ancora presente in filiale nel momento in cui viene riscontrata l'anomalia che determina il rifiuto del carico.
 - con apposita bolla di reso se il respingimento viene effettuato in una fase successiva a quella della consegna.
- ✓ Non effettua alcuna verifica di coerenza sulle consegne di LIBRI. In questo caso, infatti, non viene generato nessun ordine, né dal punto vendita né dalla sede.
- ✓ Nel caso del pane fresco non deve caricare a sistema gli ordini. E' comunque sempre consigliabile conservare in magazzino una copia cartacea del documento che riepiloga i quantitativi giornalieri concordati per singola referenza in modo da agevolare i controlli successivi.

UFFICIO ACQUISTI

• **BUYER**

- ✓ Ha l'onere di compilare l'ordine e caricarlo a sistema, per poi spedirlo sia ai fornitori che alle filiali, in tutti i casi in cui concorda attività promozionali e/o di esposizione preferenziale che prevedono la consegna diretta sulla rete dei prodotti oggetto della trattativa.
- ✓ Supporta la segreteria commerciale nelle operazioni di verifica della correttezza della clusterizzazione e della codifica delle referenze segnalate, in quanto non presenti sulla guida ordini pur risultando da ordinare.

VERIFICA COERENZA TRA DDT (DOCUMENTO DI TRASPORTO) E MERCE CONSEGNATA

• **Punto Vendita:**

È tenuto a verificare **sempre** che il numero complessivo di colli/pezzi/kg effettivamente ricevuto per ogni singola referenza corrisponda con quanto dichiarato nel relativo DDT.

Tutti i controlli devono essere effettuati per lo più in area di ricevimento in presenza del fornitore, prima che la merce venga consegnata al reparto di destinazione/stoccaggio.

Per i prodotti a peso variabile deve necessariamente verificare il **PESO NETTO** in bilancia, operazione che richiede la preventiva verifica della tara di almeno un imballo, in quanto lo stesso potrebbe assorbire livelli variabili di umidità, che possono alterare il valore indicato sull'imballo stesso da parte dell'azienda fornitrice. Di seguito alcune eccezioni a quanto sopra descritto:

- ✓ **PANE FRESCO:** è tenuto a verificare che la quantità complessiva di merce consegnata sia coerente con quanto indicato nel DDT. Ogni settimana dovrà effettuare, per ogni fornitore e per almeno una consegna, il controllo puntuale delle quantità ricevute per fasce prezzo. La stessa verifica dovrà essere comunque eseguita tutte le volte in cui si rileva che il totale complessivo del carico consegnato non coincide con il totale indicato nella bolla di trasporto.
- ✓ **PESCE:** il valore della tara degli imballi utilizzati per il trasporto di acciughe e sardine deve essere stimato e non può essere verificato in quanto la manipolazione del prodotto può pregiudicare irrimediabilmente la qualità dello stesso. Ne consegue che tutti i controlli devono essere effettuati procedendo alla pesatura dell'intera cassa.

- ✓ **NO FOOD:** in presenza di consegne di grandi quantità (es. grandi campagne stagionali del settore Non Food), per cui è prevista l'esposizione graduale in area di vendita, dovrà effettuare tutti i controlli sopra descritti solo sulla merce che viene caricata a scaffale da subito, evitando di esaminare quella che viene stoccata in magazzino a titolo di scorta.
- ✓ **CONSEGNE TRAMITE CORRIERE:** deve effettuare in sua presenza soltanto il controllo sull'ammontare complessivo del carico (numero colli), respingendolo opportunamente nel caso in cui non ci sia corrispondenza con i colli indicati nel DDT.
- ✓ **CONSEGNA EFFETTUATA DIRETTAMENTE DAL FORNITORE, MA CON ALTA NUMERICA DI REFERENZE:** il punto vendita può controllare in presenza dell'autista soltanto la correttezza del numero complessivo di colli consegnati, riservando i controlli sul dettaglio delle quantità consegnate per singola referenza a fasi successive di controllo.
- ✓ **TRANSIT POINT:** deve effettuare il controllo sia sull'ammontare complessivo del carico (numero colli) che del numero di pezzi contenuti all'interno di ogni singolo collo. Qualora vengano riscontrate delle differenze, si dovrà procedere a:
 - Nel caso di riscontro anomalia nel numero di pezzi, apporre la riserva in bolla, effettuare il contenzioso verso il fornitore ed inviare il ddt in contabilità;
 - Nel caso di riscontro anomalia nel numero di colli, aprire contenzioso verso il magazzino Seven.

Qualora dovesse mancare il ddt, ma la merce fosse presente o qualora il ddt fosse presente e dovesse mancare la merce, inviare segnalazione all'indirizzo email: customerseven.food@gruppopoli.it.

CONTROLLO DELLE TEMPERATURE

I valori di temperatura che devono essere garantiti durante il trasporto di alcuni prodotti alimentari sono indicati nella **normativa comunitaria** rientrante all'interno del cosiddetto **"Pacchetto igiene"** (**Reg. CE n.852/2004; Reg. CE n.853/2004**), fonte H.A.C.C.P.

Eventuali vuoti legislativi vanno colmati facendo riferimento alla legislazione nazionale e, più nello specifico, ai contenuti del D.P.R. n. 327/1980 (Regolamento di esecuzione della L. 30/04/1962, n. 283, e successive modificazioni, in materia di disciplina igienica della produzione e della vendita delle sostanze alimentari e delle bevande; pubblicato sulla G.U. del 16/07/1980, n.193) e del D.Lgs. n. 110/1992.

Nei casi non regolamentati neanche dal legislatore nazionale bisogna fare riferimento ai limiti di temperatura previsti dal produttore e indicati sull'etichetta del prodotto.

Le consegne dei prodotti freschi possono essere eseguite sia attraverso l'impiego di roll isotermitici che attraverso l'impiego di roll aperti di tipo tradizionale purché il vettore garantisca il mantenimento degli standard necessari per garantire la buona conservazione del carico attraverso l'accensione del gruppo frigo di cui il mezzo di trasporto deve essere dotato.

L'art. 51 dell'allegato C del **D.P.R. 327/80** definisce i valori massimi di temperatura tollerati nell'esecuzione delle operazioni di trasporto di merci. Tali limiti devono essere rigorosamente rispettati in tutti i casi di consegne frazionate.

Sostanze alimentari	Temperatura durante il trasporto	Oggetto della rilevazione	Temperatura massima alla consegna (soglie di tolleranza da osservare in caso di dotribuzione frazionata)
Carne fresca	≤+7°C	Prodotto	+10°C
Pollame e conigli	≤+4°C	Prodotto	+8°C
Frattaglie	≤+3°C	Prodotto	+8°C
Prodotti della pesca	Temperatura del ghiaccio in fusione	Prodotto	
Prodotti della pesca congelati	≤ -18°C	Prodotto	Brevi fluttuazioni verso l'alto non superiori a 3°C
Molluschi bivalvi vivi	Temperatura che non pregiudichi la sicurezza alimentare e la loro vitalità	Vano di trasporto	
Prodotti della pesca mantenuti vivi	Temperatura che non pregiudichi la sicurezza alimentare e la loro vitalità	Vano di trasporto	
Panna o crema di latte pastorizzata in confezioni	da 0°C a +4°C	Vano di trasporto	+9°C
Ricotta	da 0°C a +4°C	Vano di trasporto	+9°C
Latte pastorizzato in confezioni	da 0°C a +4°C	Vano di trasporto	+9°C
Yogurt in confezioni	da 0°C a +4°C	Vano di trasporto	+14°C
Formaggi freschi	da 0°C a +4°C	Vano di trasporto	+14°C
Burro prodotto con crema di latte pastorizzata	da -1°C a +6°C	Vano di trasporto	+14°C
Prodotti ortofruttilicoli di IV gamma	< +8°C	Vano di trasporto	
Gelati alla frutta	-15° C	Vano di trasporto	Brevi fluttuazioni verso l'alto non superiori a 3°C
Altri gelati	- 10°C	Vano di trasporto	Brevi fluttuazioni verso l'alto non superiori a 3°C
Sostanze alimentari congelate	- 10°C	Vano di trasporto	Brevi fluttuazioni verso l'alto non superiori a 3°C
Alimenti surgelati	≤ -18°C	Prodotto	Brevi fluttuazioni verso l'alto non superiori a 3°C

- **Punto Vendita:**

- ✓ Deve verificare sempre la temperatura indicata sul display del camion, se presente in dotazione, e deve rilevare direttamente la temperatura di consegna mediante l'ausilio di termometro a sonda o infrarossi. Per i prodotti ortofruttilicoli le verifiche dirette della temperatura vanno effettuate solo sulle referenze che vanno esposte obbligatoriamente nei banchi refrigerati (es: verdure in busta di IV e V gamma).
- ✓ Respinge le consegne di prodotti provenienti da fornitori diretti che superino i valori soglia indicati nella tabella soprastante. In caso di consegne da magazzino, **PRIMA** di respingere la merce attendere sempre l'autorizzazione del:
 - ✓ Responsabile della Logistica- Mauro Mozzato, per le consegne di prodotti surgelati provenienti da Casorate
 - ✓ Responsabile del Magazzino – Stefano Carraro, per le consegne provenienti dai Magazzini Seven e dal magazzino carni.
 - ✓ Proprio Area Manager di riferimento nel caso in cui il responsabile designato sia momentaneamente assente.
- ✓ Segnala sempre al proprio Area Manager di riferimento le temperature anomale riscontrate, sia per ricevimenti da magazzino che da fornitori diretti.

FUNZIONE ORGANIZZAZIONE:

- **AREA MANAGER**

- ✓ Raccoglie le segnalazioni effettuate dalle filiali nei casi di mancato rispetto dei vincoli imposti dalla legge in termini di condizioni di temperatura da garantire durante le fasi di trasporto e

di consegna della merce, dando indicazioni alle stesse sulle linee d'azione funzionali alla risoluzione dell'anomalia riscontrata.

ACCETTAZIONE MERCE

- **Punto Vendita:**

- ✓ Deve accettare sempre la merce con "**riserva**" apponendo l'apposito timbro sul DDT, secondo le seguenti modalità:
 - Riportare in STAMPATELLO il nome dell'addetto incaricato al controllo
 - Apporre la propria firma
 - Apporre timbro con riserva di accettazione merce, con la data esatta

Di seguito riportiamo esempio:

IN CASO DI RITARDATO PAGAMENTO VERRANNO ADEBITATE LE SPESE E GLI INTERESSI AL TASSO DI CAMBIO CORRENTE			RICEVIMENTO MERCI / 5 GIU. 2017 CON RISERVA
Contributo CONAI assolto ove dovuto			
Annotazioni e variazioni			
Aspetto esteriore dei beni BANCALE	N° Colli 1	Peso KG 49.00	
Consegna a mezzo Vettore	Resa Franco Destino	Firma del destinatario <i>Grossi Mario</i>	
Vettore/Conducente TNT GLOBAL EXPRESS S.P.A.	Data e Ora del ritiro 30/03/2017	Firma vettore/conducente	

In caso di ricevimento dal Magazzino Agorà senza navettaggio da magazzini Seven e surgelati firmare e timbrare anche il Foglio di Viaggio dell'autista nell'apposito spazio, annotando pallet/roll box resi e se presente anche ricevuta merce alto valore (sacco nero)

Firmare un DDT e un Foglio di Viaggio significa certificare quanto ricevuto, esserne garante e autorizzare l'azienda al pagamento.

In caso di problemi qualitativi o discordanze tra ordinato e DDT o tra DDT e consegnato, avvisare sempre la Regia di punto vendita.

La mancata osservanza di detta disposizione comporterà nei confronti dei trasgressori l'applicazione delle norme disciplinari previste dal C.C.N.L. in vigore.

L'occasione è gradita per porgere distinti saluti.

LA PRESENTE ANNULLA E SOSTITUISCE LA PRECEDENTE DISPOSIZIONE DEL 24/11/2017

Trento, 10 febbraio 2021

Supermercati Poli S.p.A.
Direzione Risorse Umane
Casagrande Roberto