

CARTA DEI SERVIZI

Professional Solutions S.r.l.

Aggiornata a marzo 2022

La Società e i suoi valori

Professional Solutions S.r.l. (di seguito, PS o la Società) è parte del Gruppo Adecco ed è specializzata nella realizzazione di **servizi di appalto**. Come appaltatore possiede i requisiti di autonomia organizzativa, professionalità e si assume il rischio di impresa nella gestione delle attività.

PS svolge per conto terzi il servizio di corriere locale prelevando i pacchi dal magazzino del Cliente per consegnarli al Destinatario finale. Per lo svolgimento del servizio opera autonomamente con proprio personale qualificato nelle aree di Buccinasco, Origgio, Vigonza, Valsamoggia, Pomezia e Castegnato.

In qualità di corriere locale, la Società ha richiesto e conseguito nel corso del 2021 l'autorizzazione generale n. 6218/2021, ai sensi dell'art. 6 del Decreto Legislativo 22 luglio 1999 n. 261, come modificato dal Decreto Legislativo 31 marzo 2011, n. 58.

PS aderisce al Codice di Condotta del Gruppo Adecco, disponibile sul sito <https://adeccogroup.it/> e nella conduzione del proprio business si ispira e ai principi e valori in esso contenuti e di seguito indicati.



CUSTOMER CENTRICITY

Viviamo del e per il successo dei nostri clienti, vogliamo essere la loro prima scelta razionale ed emotiva



RESPONSIBILITY

Siamo il leader del settore; il nostro obiettivo è quello di fornire più opportunità di lavoro a più persone possibili



PASSION

Cambiamo il mondo del lavoro, un passo alla volta



TEAM SPIRIT

Lavoriamo insieme, come una sola e unica squadra



ENTREPRENEURSHIP

Portiamo costantemente avanti iniziative volte a potenziare le persone, energizzare le economie e arricchire le società

Obiettivo del documento e diffusione

Lo scopo del presente documento è quello di definire gli obiettivi di qualità dei servizi offerti e le procedure da seguire per eventuali reclami al fine di assicurare gli strumenti di tutela a favore degli utenti finali e garantire la trasparenza dell'informazione e della comunicazione pubblicitaria, così come previsto dall'Allegato A alla delibera n. 413/14/CONS.

Il documento si fonda su principi di trasparenza, equità, imparzialità, uguaglianza e obiettività al fine di stabilire e mantenere la fiducia dei propri clienti e dei destinatari, garantendo un'informazione semplice, comprensibile e basata su impegni precisi. La Società si assicura che ogni cliente e destinatario possa esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano nel rispetto dei suoi diritti così come previsto dalla normativa in materia di protezione dei dati personali.

La Società ha inviato il presente documento all'Autorità impegnandosi ad informarla di ogni eventuale variazione/integrazione e ne ha reso disponibile la consultazione con la pubblicazione al seguente indirizzo: <https://www.adecco.it/professional-solutions>

Il servizio offerto

Nell'ambito delle attività in outsourcing, PS svolge per conto terzi i servizi postali non rientranti nel servizio universale per i quali ha richiesto apposita autorizzazione generale, secondo quanto disposto dalla Delibera 129/15/CONS e in conformità con i contenuti previsti dal D.Lgs. n. 261/1999.

In particolare, la Società gestisce le attività di consegna (ultimo miglio) al destinatario (di seguito, utente) in più sedi che coprono le aree geografiche sopra indicate, ricevendo dal proprio Committente – giornalmente- i pacchi da consegnare all'utente finale con indicazione delle relative tempistiche. La consegna al destinatario avviene entro lo stesso giorno lavorativo, rispettando i *level service agreement* previsti dal contratto con il Committente.

Corriere espresso

L'attività di corriere espresso è operata su base locale, nell'ambito del servizio organizzato dal Committente. Il servizio prevede il ritiro dei prodotti presso le Delivery Station, i centri di smistamento, i centri logistici e/o altri punti di distribuzione e/o da qualsiasi sito di terze parti (di seguito, "Punti di distribuzione") e la consegna presso l'indirizzo del destinatario finale. Il servizio è customizzato sulla base delle richieste del Committente e viene effettuato nelle aree geografiche sopra indicate dal lunedì alla domenica, 365 giorni all'anno.

I prodotti che vengono consegnati sono venduti direttamente dal Committente o da terze parti tramite una piattaforma dedicata e vengono ritirati presso i punti di distribuzione indicati dal Committente.

La consegna viene effettuata lo stesso giorno in cui i prodotti vengono ritirati dalle Delivery Station ed entro la finestra temporale di consegna specificata all'utente.

Il servizio è prestato sulla base di un contratto commerciale sottoscritto con il Committente che prevede specifici *level service agreement*.

Obiettivi di qualità e tempi di consegna

La Società opera sulla base di itinerari definiti dal Committente e si impegna alla consegna dei prodotti dal lunedì alla domenica 365 giorni all'anno, negli orari e nei giorni indicati dal Committente.

La consegna viene effettuata lo stesso giorno presso indirizzo indicato dall'utente; laddove il destinatario sia assente, i prodotti possono essere consegnati in altri luoghi da lui autorizzati. Qualora la consegna non venga conclusa lo stesso giorno, verrà effettuato un nuovo tentativo il giorno seguente.

Le tariffe per il servizio di recapito sono definite contrattualmente con il Committente. La Società non svolge il servizio di recapito per i soggetti privati ma esclusivamente in funzione di un contratto di appalto.

Indicatori qualità dei Servizi

Gli indicatori utilizzati per la misurazione del livello del Servizio offerto al Committente sono definiti contrattualmente e sono principalmente due: First Day Delivery Success (**FDDS**) e Defects Per Million Opportunities (**DPMO**).

FDDS è la percentuale di pacchi che sono stati consegnati con successo il primo giorno in cui sono stati ritirati per la consegna. Questa metrica esclude i nuovi tentativi di pacchi precedentemente in consegna. Il primo tentativo di consegna riuscito conta ai fini della metrica solo se il pacco è stato consegnato correttamente al primo tentativo.

DPMO è il numero medio di difetti osservati diviso per il numero di opportunità disponibili normalizzato a un milione.

Livello di servizio	Obiettivo 2022	Risultato 2021
FDDS	n.d.	n.d.
DPMO	n.d.	n.d.

Reclami e rimborsi

Al fine di rispettare gli obiettivi di qualità per i servizi offerti, Professional Solutions prevede una procedura trasparente e semplificata per la gestione dei reclami e degli eventuali rimborsi, secondo quanto previsto dall'allegato A alla delibera 184/13/CONS.

A tal proposito, la Società si impegna a:

- gestire il reclamo comunicando l'esito nel termine di 45 giorni dalla presentazione dello stesso;
- partecipare ad una procedura di conciliazione laddove l'utente non sia soddisfatto o non siano stati rispettati i termini sopra indicati;
- partecipare all'ulteriore procedura di definizione delle controversie istituita presso l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni laddove necessario.

Laddove l'utente ritenga necessario presentare un reclamo, a seguito di un qualsiasi danno provocato durante la consegna o in ragione di un disservizio, può farlo compilando il Modulo reclami (in allegato) che può essere consegnato presso la sede della Società. Alternativamente sono disponibili i seguenti canali:

- Mail: client.support@adecco.it
- Pec: adeccoprofessionalsolutions@pec.it
- Telefono: 0288141
- Fax: 0288142800

In seguito alla ricezione del reclamo, è cura della Società prendere in carico la segnalazione impegnandosi a dare riscontro in forma scritta entro e non oltre 45 giorni.

In caso di mancata risposta o di risposta insoddisfacente, l'utente può presentare istanza di conciliazione ai sensi dell'art. 3 della Delibera 184/13/CONS.

La Società si impegna a dare comunicazione all'utente all'esito della stessa entro i termini dell'art. 3 della sopracitata Delibera.

Qualora l'utente ritenga insoddisfacente l'esito della procedura di conciliazione, può rivolgersi all'AGCOM per la definizione della controversia utilizzando il formulario disponibile sul sito dell'Autorità (<https://www.agcom.it/il-formulario-cp>) e presso la sede della Società.

È fatta salva per ogni utente la facoltà di adire all'Autorità Giudiziaria indipendentemente dalla presentazione del reclamo e dalla richiesta di conciliazione, ovvero, in alternativa, di attivare meccanismi di risoluzione extragiudiziale della controversia ai sensi del D.Lgs. 28/2010.

I rimborsi sono definiti contrattualmente e saranno oggetto di specifica negoziazione tra le parti. In ogni caso il disservizio deve essere riscontrabile e oggettivo.

Contatti

Per comunicare in modo facile e rapido con Professional Solutions S.r.l. possono essere utilizzati i seguenti canali:

- Mail: client.support@adecco.it.
- PEC: adeccoprofessionalsolutions@pec.it
- Internet: <https://www.adecco.it/professional-solutions>
- Sede Legale: Professional Solutions Srl, Via Tolmezzo 15 – 20132 Milano.
- Telefono: 0288141
- Fax: 0288142800

Allegato 1 – Modulo Reclamo

PROFESSIONAL SOLUTIONS S.R.L.

Via Tolmezzo, 15 – 20132, Milano (MI)

Da compilarsi a cura dell'Utente

Utente	
Nome:	Cognome:
Indirizzo:	CAP:
Città:	Provincia:
Cellulare/Telefono fisso:	Indirizzo e-mail:
Codice cliente <i>(se presente)</i> :	

Motivo del contatto
☐ Richiesta di informazioni
☐ Reclamo

Da compilarsi a cura dell'Utente per segnalare eventuali disservizi e/o problemi o per procedere alla richiesta di informazioni:

Luogo e data:

Firma:
