

CARTA DEI SERVIZI

Professional Solutions S.r.l.

Aggiornata al 31 ottobre 2021

Chi siamo

Professional Solutions Srl (abbreviato PS) è una società del Gruppo Adecco specializzata nella realizzazione di **servizi di appalto** o Outsourcing.

In qualità di appaltatore possiede i requisiti di autonomia organizzativa, professionalità e si assume il rischio di impresa nella gestione delle attività.

I nostri valori

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, 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

L'obiettivo 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 garantire la trasparenza dell'informazione e della comunicazione pubblicitaria, così come previsto dall'Allegato A alla delibera n. 413/14/CONS.

Il presente documento definisce gli impegni di PS nei confronti degli utenti e si basa sui criteri di trasparenza, equità, imparzialità, uguaglianza e obiettività.

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/servizi-per-le-aziende/outsourcing>.

Il servizio offerto

Nell'ambito delle attività in outsourcing, PS svolge i servizi postali non rientranti nel servizio universale per i quali ha richiesto apposita autorizzazione generale secondo quanto disposto dalla Delibera 129/15/CONS.

In particolare, la società gestisce le attività di consegna (ultimo miglio) al destinatario (di seguito, utente) in più sedi che coprono tutto il territorio nazionale 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

Il servizio di corriere espresso prevede il ritiro presso la Delivery Station del Committente e la consegna presso l'indirizzo del destinatario finale.

I prodotti che vengono consegnati sono venduti dal Committente o da terze parti designate dalla stessa e possono trovarsi 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 (collettivamente, i "Punti di distribuzione") e consegnati all'utente finale dal lunedì alla domenica, 365 giorni all'anno. I Punti di Distribuzione iniziali presso i quali dovranno ritirarsi i Prodotti finali sono indicati dal Committente che potrà di volta in volta e in qualsiasi momento aggiornarli. Le consegne dei Prodotti sono effettuate lo stesso giorno in cui vengono ritirati dalle Delivery Station ed entro la finestra temporale di consegna specificata all'utente.

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 dalla Committente.

La consegna viene effettuata lo stesso giorno presso l'indirizzo indicato dall'utente; laddove il destinatario sia assente, i prodotti possono essere consegnati in altri luoghi da lui autorizzati.

Indicatori qualità dei Servizi

Gli indicatori utilizzati per la misurazione del livello del Servizio offerto alla Committente 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.

Gestione dei 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.

Qualora l'utente ritenga necessario esporre un reclamo, a seguito di un qualsiasi danno provocato durante la consegna o in ragione di un disservizio, può contattare la Società attraverso uno dei seguenti canali:

- Mail: client.support@adecco.it
- Pec: adeccoprofessionalsolutions@pec.it
- Telefono: 02 8814 2118
- Fax: 02 88142840

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.

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/>
- Sede Legale: Professional Solutions Srl, Via Tolmezzo 15 – 20132 Milano.
- Telefono: 02 8814 2118
- Fax: 02 88142840