

Carta dei Servizi di Selecta S.p.A.

Principi fondamentali e riferimenti normativi

La Carta dei Servizi di Selecta S.p.A. (d'ora innanzi "**Selecta**") è redatta secondo quanto indicato dalle linee guida fissate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la Delibera 413/14/CONS, e nel rispetto delle normative vigenti, di cui al D.lgs. 261/99 e s.m.i., recante "*Attuazione della direttiva 97/67/CE concernente regole comuni per lo sviluppo del mercato interno dei servizi postali comunitari e per il miglioramento della qualità del servizio*" ed al D.lgs. 206/05, il "*Codice del Consumo*".

La Carta dei Servizi di Selecta recepisce, pertanto, gli obiettivi di fornire al pubblico informazioni trasparenti atte a garantire la migliore e più chiara comprensibilità dei servizi da essa offerti, rientranti nell'ambito del proprio core business che, per una parte, comprende servizi postali, e nello specifico la raccolta e lo smistamento degli invii postali.

Con riferimento a tali servizi, viene, poi, specificata la modalità di assistenza e di gestione degli eventuali reclami e delle possibili procedure conciliative che Selecta mette a disposizione dei propri clienti.

Selecta è, infatti, un consolidatore di posta massiva omologata in forza dell'Autorizzazione Generale n. CNSO/CBPA/NE/002/2006 DEL 05/09/06 (SMA NAZ/0009/2006), rilasciata da Poste Italiane S.p.A., e, nonostante sia in possesso di Licenza individuale n. 1487/2012 per lo svolgimento dell'attività di recapito, non possiede una propria rete a supporto di tale servizio, che viene, quindi, affidato a Poste Italiane S.p.A. o ad altri recapitisti privati.

Essa opera, quindi, nel mercato, offrendo i propri servizi nel commercio B2B (*Business to Business*), ossia nell'offerta dei propri servizi ad altre imprese clienti, non avendo, quindi, mai rapporti commerciali diretti con i consumatori finali dei servizi, ma con società o enti pubblici.

Con la pubblicazione della presente Carta dei Servizi l'azienda mantiene e prosegue gli impegni già assunti relativamente agli obiettivi di promozione e di miglioramento continuo dei servizi e dei prodotti offerti, per una sempre maggiore conformità e soddisfazione delle aspettative dei propri clienti.

In particolare, nell'ottica di fidelizzare la propria *customer base*, Selecta si propone specifici impegni quali:

- la specifica descrizione dei servizi offerti e delle particolari possibilità di accesso alle offerte dei recapitisti postali;
- la facilitazione della possibilità di contatto tra la società e i clienti;
- la previsione di assistenza continua e costante per i propri clienti.

Caratteristiche tecniche dei servizi offerti

1. Servizi di stampa e imbustamento:

Selecta sviluppa, quale proprio core business, servizi per la gestione in outsourcing dei processi di stampa ed imbustamento delle comunicazioni obbligatorie.

Selecta offre ai propri clienti la possibilità di stampare comunicazioni partendo da differenti formati di flussi informatici, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, PDF, AFP, @, XML, PMX, sviluppando per essi anche la *layout composition* del documento.

I dati inviati dal cliente vengono elaborati sui server interni e, una volta completata la fase di sviluppo informatico propedeutica alla creazione di spool di stampa, essi sono trasmessi all'area produttiva, che procede alla stampa ed all'imbustamento della corrispondenza.

La stampa dei documenti può essere realizzata su differenti tipologie di carta, quali quella da 60 grammi, 80 grammi o carta offset.

Le tecnologie utilizzate possono essere stampa laser o stampa inkjet, a colori o in bianco e nero ed è, inoltre, prevista la possibilità di stampa con apposizione di firma digitale (*paper e-sign*).

L'imbustamento dei documenti stampati può avvenire all'interno di molteplici tipologie di buste che variano a seconda della grammatura della carta utilizzata e del formato (ad esempio, buste C4, C5 o C6), e che possono essere anche personalizzate con il logo del cliente.

Selecta provvede, poi, a seguito della specifica indicazione e scelta del cliente della modalità di postalizzazione e del recapitista utilizzato, a suddividere le buste secondo le particolari regole di omologazione (confezionamento) dei plichi postali, richieste da Poste Italiane S.p.A. o dagli altri vettori postali, e necessarie per l'accesso alle loro tariffe postali..

Selecta, inoltre, attraverso il proprio sistema Hymail®, il quale tramite piattaforme web o report generati automaticamente, garantisce il monitoraggio costante dello stato di avanzamento della lavorazione dei singoli file inviati dal cliente, dall'attività di sviluppo fino al recapito delle comunicazioni al consumatore finale, effettuato dal recapitista scelto.

I report possono essere generati in due modalità:

1. **Report standard:** che prevede la generazione automatica di un file in formato excel, con possibilità di scelta anche di altri formati, secondo un modello standard, che fornisce un resoconto puntuale e preciso sui processi che regolamentano l'attività e sui suoi stati di avanzamento.
2. **Report personalizzato:** che genera automaticamente file, in un qualsiasi formato richiesto, attraverso la creazione di modelli personalizzati, importabili direttamente nei sistemi gestionali dei Clienti, per fornire sia un resoconto puntuale e preciso sui processi che regolamentano l'attività e sui suoi stati di avanzamento, sia le eventuali ulteriori informazioni richieste esplicitamente dal cliente per le proprie esigenze.

Attraverso tali report il cliente può, quindi, costantemente controllare e verificare il compimento da parte di Selecta dei propri servizi.

2. Intermediario nei Servizi di Recapito

Selecta non possiede una propria rete di recapito, ma supporta il cliente nell'accesso alle tariffe agevolate di posta massiva e altre tipologie recapito, attraverso la gestione dello smistamento della corrispondenza che viene poi consegnata ai diversi vettori postali.

Selecta si offre come intermediario dei servizi di recapito.

Essa, infatti, gestisce in maniera automatica la consegna della corrispondenza dei propri clienti ai diversi operatori postali attivi sul mercato.

Per il cliente, questo servizio significa l'ottimizzazione di tutto il processo del recapito, consentendo una scelta consapevole e non vincolata rispetto a quella del miglior servizio ed della miglior tariffa per le proprie esigenze e senza doversi forzatamente vincolare ad un unico vettore.

Di seguito una breve descrizione di alcuni tra i possibili servizi di recapito, cui il cliente può accedere per mezzo di Selecta:

- i. **Posta Massiva:** è il prodotto dedicato alla clientela business, che permette di spedire grandi quantitativi di corrispondenza.
- ii. **Posta Prioritaria:** è il servizio postale che permette di spedire lettere in modo veloce, facile ed economico in Italia e nel mondo.
- iii. **Posta Target:** è il servizio di recapito ideale per tutte le azioni di direct marketing: comunicare, pubblicizzare, informare, vendere.
- iv. **Raccomandata:** è il prodotto che offre la certificazione legale dell'avvenuta spedizione. La posta raccomandata serve per dimostrare l'avvenuta spedizione. Ha valore legale ed è particolarmente adatta per gare e concorsi pubblici o per gli usi amministrativi.

Qualità del servizio

Selecta concorda e definisce, in base alle specifiche esigenze del cliente, i Livelli di Servizio (SLA) da contrattualizzare ed applicare per ciascun servizio.

La personalizzazione e customizzazione delle modalità di erogazione del servizio e dei conseguenti livelli di servizio erogati da Selecta, permette un sempre maggiore adattamento alle specifiche esigenze riscontrate dai clienti, nell'ottica del miglioramento costante della qualità dei servizi offerti.

Per consentire il rispetto degli SLA concordati, tutti i siti produttivi di Selecta e delle società del suo gruppo sono organizzati in turni lavorativi, che garantiscono la continuità di erogazione del servizio 24 ore su 24 e 7 giorni su 7, generando una capacità complessiva produttiva pari a 9,4 milioni di fogli al giorno.

I livelli di standard quali-quantitativi, la sicurezza e l'integrità dei documenti sono, poi, ulteriormente garantiti da dotazioni tecniche e produttive all'avanguardia.

Selecta è in possesso di due certificazioni internazionali, secondo gli standard UNI EN ISO:

- i la certificazione del sistema di gestione della qualità secondo le previsioni UNI EN ISO 9001:2008;
- ii la certificazione recante lo standard di gestione ambientale (SGA) che fissa i requisiti del sistema di gestione ambientale secondo le indicazioni 14001:2004.

La società è, inoltre, in corso di certificazione, secondo iter che giunge ormai quasi alla sua conclusione per due certificazioni UNI EN ISO:

- i la certificazione UNI EN ISO 27001:2006, afferente Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni, che include anche aspetti relativi alla sicurezza logica, fisica ed organizzativa;
- ii la certificazione OHSAS 18001:1999, che riguarda il sistema di gestione della sicurezza e della salute dei lavoratori.
- iii Selecta ha inoltre superato la Visita di Certificazione per la Catena di Custodia FSC, certificazione del Forest Stewardship Council (o brevemente appunto FSC), un'ONG internazionale senza scopo di lucro, che ha come scopo la corretta gestione forestale e la tracciabilità dei prodotti derivati, acquisendo il certificato nr. CQ-CoCFSC-000076).

Successivamente all'erogazione dei servizi secondo gli SLA concordati, Selecta consegna la corrispondenza stampata ed imbustata al vettore postale richiesto ed indicato dal cliente, il quale applica i propri specifici livelli di servizio per la consegna ai destinatari.

Pagamento del servizio - modalità e prezzi

Selecta concorda e definisce, in base alle specifiche esigenze del cliente, i prezzi e le modalità di pagamento da contrattualizzare ed applicare per ciascun servizio.

Nel rispetto di quanto viene applicato per la specificazione delle modalità di erogazione e quindi della qualità dei servizi, Selecta personalizza e specifica per ogni cliente i prezzi e le modalità di pagamento per ciascun servizio offerto.

Non esiste, pertanto, uno specifico listino e specifiche modalità di pagamento, che sono adattate alle richieste pervenute da ciascun cliente.

Assistenza, segnalazioni e reclami, procedure di conciliazione

Nel rispetto della specificità di ciascun cliente, Selecta offre costante assistenza nella gestione dei servizi offerti e delle esigenze e richieste avanzate dal cliente

1. Assistenza

Selecta affida, ad ogni proprio cliente, proprio personale dipendente per la gestione del servizio (*Customer Service*), cui rivolgersi direttamente per le proprie richieste, quali, a titolo esemplificativo, quelle inerenti gli SLA, lo stato di avanzamento del servizio, la gestione delle eventuali priorità ed urgenze.

I numeri e gli indirizzi cui contattare la società:

Selecta S.p.A., viale della Resistenza n. 47, 42018, San Martino in Rio (RE)

Telefono Centralino: 0522 638411

Fax 0522 638410

Indirizzi mail: info@selecta.it o customerservice@selecta.it

Indirizzo pec: selecta@pec.selecta.it

I contatti di Selecta sono specificamente pubblicati sul sito della società all'indirizzo www.selecta.it nella sezione Contatti

2. Procedure di segnalazione e di reclamo e procedure conciliative

Selecta ha attiva una specifica procedura per la gestione delle segnalazione e degli eventuali possibili reclami ricevuti dai propri clienti.

La procedura in essere in Selecta per la gestione delle segnalazioni e dei reclami è costruita specificamente affinché essi vengano prontamente gestiti dagli Addetti del Servizio Clienti (*Customer Service*), i quali hanno un rapporto costante e diretto con i clienti che vengono assegnati loro.

Essi ricevono, pertanto, nel maggiore dei casi, le segnalazioni e/o i reclami direttamente in modo telefonico o via mail.

Nel caso in cui il cliente non voglia inoltrare la propria segnalazione o il proprio reclamo al Customer Service, può inviarlo ai contatti sopra indicati, a mezzo raccomandata, mail, pec o fax.

In seguito alla ricezione delle segnalazioni o dei reclami, il Customer Service ne inserisce gli estremi sullo strumento Trouble Ticket, un portale accessibile con utente e password personali, cui possono accedere anche i clienti stessi, ed in cui viene gestita e tracciata la procedura di gestione della segnalazione e del reclamo, attraverso l'apposito Registro Reclami ivi contenuto.

Sono, quindi, effettuati pronti controlli sulla indicazione del cliente, individuando l'area aziendale coinvolta ed analizzando quale possa esserne la causa e le possibili soluzioni migliorative, che vengono, poi, proposte e concordate con il cliente stesso, entro il termine di 45 giorni, secondo quanto previsto dall'articolo 3 del Regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti dai reclami nel settore postale, Allegato alla Delibera 184/13/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), ricercabile all'indirizzo www.agcom.it/atti-e-provvedimenti.

Sono, inoltre, proposte al cliente misure poste in essere per il disservizio arrecato, quali rifacimenti dei servizi a carico di Selecta, l'emissione di note di credito o l'applicazione sconti sui corrispettivi pattuiti.

Nel caso in cui il cliente non fosse, poi, soddisfatto della procedura conciliativa messa in atto da Selecta e/o del suo risultato, egli può rivolgersi all'Autorità Garante, a norma di quanto indicato nel capo III del sopra citato Regolamento (Allegato alla Delibera 184/13/CONS) e nelle modalità ivi descritte, per richiedere ad essa la definizione della controversia insorta.

È opportuno chiarire, infine, all'interno della presente Carta dei Servizi, che la procedura descritta viene applicata nel caso in cui le segnalazioni o i reclami riguardino parti del servizio direttamente in capo a Selecta e di cui essa è direttamente responsabile.

Non possono, quindi, essere aperte le procedure che riguardano disservizi nella fase di postalizzazione, ossia successive alla data di consegna della corrispondenza da parte di Selecta al vettore postale indicato dal cliente, poiché esse non possono che rientrare unicamente nella responsabilità di quest'ultimo.