

**PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI
DEGLI INSERZIONISTI**

7PIXEL S.R.L.

Versione 4.0

Aggiornata al 11/01/2024

7Pixel S.r.l.

Sede Legale: Via Felice Casati 1/A 20124 - Milano

Sede Operativa: Via Lanzoni 13 27010 - Giussago (PV)

Tel: 02 900 906 34

Fax: 02 700 563 712

Mail: info@7pixel.it

Codice fiscale e P.I.:03386810968

REA: MI 2062688

Capitale Sociale: €. 10.500,00 i.v.

INDICE

1	Premessa.....	4
2	Obiettivi.....	4
3	Esclusioni.....	4
4	Dialogo commerciale.....	4
5	Definizione di Reclamo	5
6	Soggetti coinvolti	5
7	Gestione dei Reclami.....	6
8	Informativa su Sito Istituzionale	8
9	Allegato 1 - RENDICONTI ANNUALI SULLA GESTIONE DEI RECLAMI	9
	9.1 - <i>Periodo dal 1° gennaio 2021 al 31 dicembre 2021</i>	9
	9.2 - <i>Periodo dal 1° gennaio 2022 al 31 dicembre 2022</i>	10
	9.3 - <i>Periodo dal 1° gennaio 2023 al 31 dicembre 2023</i>	11

7Pixel S.r.l.

Sede Legale: Via Felice Casati 1/A 20124 - Milano

Sede Operativa: Via Lanzoni 13 27010 - Giussago (PV)

Tel: 02 900 906 34

Fax: 02 700 563 712

Mail: info@7pixel.it

Codice fiscale e P.I.:03386810968

REA: MI 2062688

Capitale Sociale: €. 10.500,00 i.v.

1 Premessa

7Pixel S.r.l. (nel seguito “**7Pixel**” o “**Società**”) è titolare di siti Internet e “app” (di seguito “**Siti**”) dedicati alla comparazione online di prezzi relativi alle offerte di prodotti e/o servizi venduti tramite Internet da operatori professionali nel settore dell’e-commerce (gli “**Inserzionisti**”).

7Pixel è altresì proprietaria di un sito istituzionale avente indirizzo www.7pixel.it (il “**Sito Istituzionale**”).

2 Obiettivi

La presente procedura (nel seguito la “**Procedura**”) descrive le modalità con cui la Società provvede alla gestione dei reclami degli Inserzionisti nell’ambito del servizio di visibilità prestato a beneficio degli stessi, sulla base di specifici accordi contrattuali (il “**Servizio**”), individuando i soggetti responsabili e il processo volto ad assicurare una sollecita trattazione dei reclami.

3 Esclusioni

La Procedura riguarda unicamente i rapporti di 7Pixel con gli Inserzionisti, e non si applica ad eventuali reclami da parte dei consumatori, che rappresentano gli utenti finali dei Siti della Società.

4 Dialogo commerciale

La Società suggerisce agli Inserzionisti - che dovessero riscontrare problematiche di qualsiasi natura relativa ai servizi erogati da 7Pixel - di contattare preventivamente l’*account* commerciale dedicato tramite posta elettronica o telefonicamente.

L’obiettivo della Società è infatti quello di risolvere le eventuali problematiche con maggiore tempestività tenuto conto anche del fatto che l’*account* di riferimento è già in possesso di tutte le principali informazioni relative alla collaborazione in essere tra la Società e l’Inserzionista, ed è in grado di interagire in modo pronto e flessibile con le strutture interne specialistiche (es. *information technology*) della Società.

Quanto sopra non preclude in alcun modo all’Inserzionista la possibilità di avviare, in qualsiasi momento, un Reclamo ai sensi della presente Procedura.

5 Definizione di Reclamo

Ai fini della Procedura, per “**Reclamo**” s’intende ogni comunicazione formale, inviata con le modalità indicate nel successivo articolo 7.1, con cui un Inserzionista contesta in forma scritta alla Società:

- presunti inadempimenti, da parte di 7Pixel, degli obblighi a carico posti a carico della Società dal Regolamento UE n. 2019/1150 (“**Regolamento P2B**”), con conseguenze per l’Inserzionista;
- problemi tecnologici che si ricollegano alla fornitura del Servizio, con conseguenze per l’Inserzionista;
- misure o comportamenti adottati dalla Società e connessi alla fornitura del Servizio, con conseguenze per l’Inserzionista.

La Società, pur senza assumere obblighi in merito, si riserva di identificare come Reclami eventuali segnalazioni degli Inserzionisti che non rientrano nella definizione di cui sopra.

6 Soggetti coinvolti

Soggetti aziendali	Compiti in ambito “Reclami”
Responsabile Reclami	<ul style="list-style-type: none">• Sovraintende alla gestione dei Reclami da parte della Società.• Predisponde, entro la data di approvazione del bilancio di esercizio, un rendiconto annuale sul funzionamento e l’efficacia del sistema interno di gestione dei reclami, con le informazioni prescritte dalla normativa applicabile.
Responsabile Gestione Commerciale (o un suo delegato)	<ul style="list-style-type: none">• Gestisce operativamente i Reclami pervenuti, secondo quanto specificato nella presente Procedura.

Alla data odierna, ai fini della presente Procedura, la Società individua:

- come Responsabile dei Reclami, il Direttore Generale, Ing. Dario Rigamonti.
- come Responsabile Gestione Commerciale, la Dott.ssa Veronica Marchesini, che si avvale della collaborazione della Sig.ra Serena Tondù.

7 Gestione dei Reclami

7.1 Modalità di presentazione dei Reclami:

L’Inserzionista che intende presentare un Reclamo (“**Reclamante**”) può trasmettere il proprio Reclamo in forma scritta, tramite messaggio di posta elettronica all’indirizzo reclami@7pixel.it o tramite messaggio di posta elettronica certificata all’indirizzo PEC registrato dalla Società 7pixel@legalmail.it con inserimento del termine “reclamo” nell’oggetto del messaggio.

L’indirizzo di posta elettronica dedicato alla ricezione dei reclami (reclami@7pixel.it) è monitorato direttamente dal Responsabile Gestione Commerciale, o da un suo delegato; l’indirizzo di posta elettronica certificata riferito alla Società (7pixel@legalmail.it) è invece monitorato dall’Ufficio Legale di 7Pixel che, in caso di ricezione di un Reclamo, provvede ad inoltrarlo senza indugio al Responsabile Gestione Commerciale.

Per poter essere valutato, il Reclamo deve contenere i seguenti elementi:

- a. generalità del Reclamante;
- b. informazioni di contatto del Reclamante;
- c. oggetto e motivazione del Reclamo;
- d. indicazione delle conseguenze per l’Inserzionista della problematica contestata;
- e. riferimenti e/o copia del contratto di collaborazione a cui il Reclamo fa riferimento.

L’invio del Reclamo e la sua successiva gestione non comportano costi aggiuntivi.

7.2 Segnalazioni non gestite come Reclamo ai fini della presente Procedura.

Le “segnalazioni” o “lamentele” di carattere verbale formulate dagli Inserzionisti nonché le comunicazioni ricevute con altre modalità rispetto a quelle sopra indicate (es. messaggi su “social”, recensioni on-line, messaggi e-mail ad altri indirizzi di posta elettronica aziendali, etc.) verranno comunicate, ove rilevanti, al Responsabile Gestione Commerciale come spunti per eventuali miglioramenti procedurali e/o organizzativi da implementare.

Resta inteso che qualora tali “segnalazioni”, “lamentele” e/o qualsiasi comunicazione e/o qualsiasi informazione pervenute attraverso qualsiasi canale fossero ritenute di particolare rilevanza, il Responsabile Gestione Commerciale dovrà informare celermente il Responsabile Reclami, che avrà la libera facoltà di gestire la questione in oggetto come Reclamo, secondo la presente Procedura.

7.3 Istruttoria ed esito del Reclamo

Una volta ricevuto il Reclamo, il Responsabile Gestione Commerciale:

- esamina il contenuto del Reclamo;

- verifica se il Reclamo contiene tutti gli elementi essenziali per il suo accoglimento sopra descritti; in caso negativo, chiude il Reclamo e invia comunicazione al Reclamante invitandolo a presentare nuovamente il Reclamo completo di tutti gli elementi;
- recupera le informazioni utili (documentazione a supporto) a ricostruire la vicenda che ha generato il Reclamo;
- effettua l'istruttoria relativa al Reclamo sulla base delle informazioni raccolte, con l'obiettivo in particolare di valutare se il Reclamo risulta fondato, infondato ovvero non pertinente (i.e. relativo all'attività di soggetti terzi);
- trasmette il Reclamo al Responsabile Reclami per conoscenza, unitamente all'eventuale documentazione a supporto;
- richiede, se necessario, il supporto del Responsabile Reclami per la valutazione del Reclamo e del contenuto del riscontro allo scopo di valutare eventuali profili di non conformità e/o di rischi operativi;
- predispose la bozza di riscontro e la trasmette al Responsabile Reclami in modo che questi possa prenderne visione;
- riceve dal Responsabile Reclami via libera a procedere o indicazioni per la revisione del riscontro;
- invia riscontro al Reclamante, inoltrandone copia conoscenza al Responsabile Reclami;
- archivia e conserva elettronicamente sul sistema copia del riscontro fornito al Reclamante.

La Società risponde al Reclamo nella stessa forma usata per la sua presentazione entro 45 (quarantacinque) giorni lavorativi dal ricevimento dello stesso. Qualora, per la particolare complessità dell'istruttoria del Reclamo, o altre ragioni oggettive, sia necessario un tempo di risposta superiore ai 45 (quarantacinque) giorni lavorativi, è necessario inviare al Reclamante una comunicazione interlocutoria.

7.4 Contenuto minimo della risposta al Reclamo:

La risposta al Reclamo contiene almeno le seguenti informazioni:

- i. se il Reclamo è ritenuto fondato, le iniziative che la Società ha già adottato o s'impegna a adottare ed i tempi entro i quali le stesse saranno realizzate;

- ii. se il Reclamo è ritenuto infondato e/o non pertinente, le motivazioni del mancato accoglimento e l'indicazione della possibilità di adire a forme di soluzione stragiudiziale delle controversie, ovvero di ricorrere a organismi di mediazione.

8 Informativa su Sito Istituzionale

Sul Sito Istituzionale, cliccando il *link* “**Reclami Inserzionisti**” presente nel *footer*, è possibile scaricare un *file* PDF contenete la presente Procedura, cui, a partire dalla data di approvazione del bilancio della Società per l'esercizio 2021, verrà allegato Resoconto Sintetico sull'attività di gestione dei Reclami relativo all'esercizio appena concluso.

7Pixel S.r.l.

Sede Legale: Via Felice Casati 1/A 20124 - Milano

Sede Operativa: Via Lanzoni 13 27010 - Giussago (PV)

Tel: 02 900 906 34

Fax: 02 700 563 712

Mail: info@7pixel.it

Codice fiscale e P.I.:03386810968

REA: MI 2062688

Capitale Sociale: €. 10.500,00 i.v.

9 Allegato 1 - RENDICONTI ANNUALI SULLA GESTIONE DEI RECLAMI

9.1 - Periodo dal 1° gennaio 2021 al 31 dicembre 2021

Le disposizioni del Regolamento P2B promuovono equità e trasparenza per gli utenti commerciali dei servizi di intermediazione online e prevedono che i fornitori di servizi di intermediazione online predispongano informazioni sul funzionamento e l'efficacia del loro sistema interno dei reclami e le mettano a disposizione del pubblico, verificando almeno annualmente le informazioni e aggiornandole qualora si rendano necessarie modifiche significative.

La strategia commerciale della Società persegue come obiettivo il continuo miglioramento del livello di soddisfazione degli Inserzionisti e la massima trasparenza. A tal fine, la Società si adopera per: (i) intercettare e risolvere gli eventuali problemi o elementi di insoddisfazione manifestati dagli Inserzionisti, prima che questi conducano alla formulazione di formali reclami; (ii) analizzare e gestire attentamente i reclami ricevuti, in modo da portare ad una rapida e soddisfacente risoluzione degli stessi, nonché ad eventuali affinamenti della propria operatività per perfezionare il servizio.

In tale contesto, nel periodo ricompreso tra il 1° gennaio 2021 ed il 31 dicembre 2021 sono pervenuti alla Società 14 (quattordici) reclami, principalmente mediante posta elettronica. Segue una tabella sintetica dei reclami ricevuti nel periodo di riferimento.

Oggetto dei reclami	Numero di reclami	Tempo medio di lavorazione (giorni lavorativi)	Numero di reclami risolti
Recensioni utenti finali	4	1,0	4
Servizio di visibilità	3	3,7	3
Caratteristiche del traffico erogato	3	5,3	3
Comportamento concorrenti	2	1,5	2
Sospensione amministrativa	1	0	1

Si ricorda che le indicazioni relative alle modalità di presentazione di un reclamo, le informazioni sul funzionamento e l'efficacia del sistema interno di gestione dei reclami della Società sono riportate nella Procedura per la gestione dei reclami degli Inserzionisti, alla quale il presente rendiconto viene allegato.

9.2 - Periodo dal 1° gennaio 2022 al 31 dicembre 2022

Le disposizioni del Regolamento P2B promuovono equità e trasparenza per gli utenti commerciali dei servizi di intermediazione online e prevedono che i fornitori di servizi di intermediazione online predispongano informazioni sul funzionamento e l'efficacia del loro sistema interno dei reclami e le mettano a disposizione del pubblico, verificando almeno annualmente le informazioni e aggiornandole qualora si rendano necessarie modifiche significative.

La strategia commerciale della Società persegue come obiettivo il continuo miglioramento del livello di soddisfazione degli Inserzionisti e la massima trasparenza. A tal fine, la Società si adopera per: (i) intercettare e risolvere gli eventuali problemi o elementi di insoddisfazione manifestati dagli Inserzionisti, prima che questi conducano alla formulazione di formali reclami; (ii) analizzare e gestire attentamente i reclami ricevuti, in modo da portare ad una rapida e soddisfacente risoluzione degli stessi, nonché ad eventuali affinamenti della propria operatività per perfezionare il servizio.

In tale contesto, nel periodo ricompreso tra il 1° gennaio 2022 ed il 31 dicembre 2022 sono pervenuti alla Società 3 (tre) reclami, mediante posta elettronica certificata. Segue una tabella sintetica dei reclami ricevuti nel periodo di riferimento.

Oggetto dei reclami	Numero di reclami	Tempo medio di lavorazione (<i>giorni lavorativi</i>)	Numero di reclami risolti
Servizio di visibilità	3	4,6	3

Si ricorda che le indicazioni relative alle modalità di presentazione di un reclamo, le informazioni sul funzionamento e l'efficacia del sistema interno di gestione dei reclami della Società sono riportate nella Procedura per la gestione dei reclami degli Inserzionisti, alla quale il presente rendiconto viene allegato.

9.3 - Periodo dal 1° gennaio 2023 al 31 dicembre 2023

Le disposizioni del Regolamento P2B promuovono equità e trasparenza per gli utenti commerciali dei servizi di intermediazione online e prevedono che i fornitori di servizi di intermediazione online predispongano informazioni sul funzionamento e l'efficacia del loro sistema interno dei reclami e le mettano a disposizione del pubblico, verificando almeno annualmente le informazioni e aggiornandole qualora si rendano necessarie modifiche significative.

La strategia commerciale della Società persegue come obiettivo il continuo miglioramento del livello di soddisfazione degli Inserzionisti e la massima trasparenza. A tal fine, la Società si adopera per: (i) intercettare e risolvere gli eventuali problemi o elementi di insoddisfazione manifestati dagli Inserzionisti, prima che questi conducano alla formulazione di formali reclami; (ii) analizzare e gestire attentamente i reclami ricevuti, in modo da portare ad una rapida e soddisfacente risoluzione degli stessi, nonché ad eventuali affinamenti della propria operatività per perfezionare il servizio.

In tale contesto, nel periodo ricompreso tra il 1° gennaio 2023 ed il 31 dicembre 2023 sono pervenuti alla Società n. 4 (quattro) reclami, n. 1 (uno) mediante posta elettronica certificata e n. 3 (tre) mediante posta elettronica ordinaria. Segue una tabella sintetica dei reclami ricevuti nel periodo di riferimento.

Oggetto dei reclami	Numero di reclami	Tempo medio di lavorazione (giorni lavorativi)	Numero di reclami risolti
Servizio di visibilità	3	6,3	3
Recensioni utenti finali	1	3,0	1

Si ricorda che le indicazioni relative alle modalità di presentazione di un reclamo, le informazioni sul funzionamento e l'efficacia del sistema interno di gestione dei reclami della Società sono riportate nella Procedura per la gestione dei reclami degli Inserzionisti, alla quale il presente rendiconto viene allegato.