PROCEDURA
PER LA GESTIONE DEI RECLAMI
PRESENTATI DAGLI OPERATORI PARTNER

Segugio.it energia e telecomunicazioni S.r.l.

Versione 9.0

Aggiornata al 23 febbraio 2026

IMPORTANTE

LA PRESENTE PROCEDURA È RIVOLTA ESCLUSIVAMENTE AGLI OPERATORI PARTNER DI SEGUGIO.IT ENERGIA E TELECOMUNICAZIONI S.R.L.

AGGIORNAMENTI

Responsabile	Data	Versione	Oggetto Modifica
Responsabile Reclami	15/12/2021	1.0	Approvazione e primo rilascio
Responsabile Reclami	06/05/2022	2.0	Pubblicazione Rendiconto sulla gestione dei reclami per il periodo dal 1° gennaio 2021 al 31 dicembre 2021
Responsabile Reclami	25/07/2022	3.0	Avvio del servizio di intermediazione online sul sito www.confrontaconti.it
Responsabile Reclami	26/01/2023	4.0	Avvio della comparazione di prodotti di conto sul sito www.segugio.it Pubblicazione Rendiconto sulla gestione dei reclami per il periodo dal 1° gennaio 2022 al 31 dicembre 2022
Responsabile Reclami	11/01/2024	5.0	Pubblicazione Rendiconto sulla gestione dei reclami per il periodo dal 1° gennaio 2023 al 31 dicembre 2023
Responsabile Reclami	23/05/2024	6.0	Nuova carta intestata
Responsabile Reclami	22/01/2025	7.0	Pubblicazione Rendiconto sulla gestione dei reclami per il periodo dal 1° gennaio 2024 al 31 dicembre 2024
Responsabile Reclami	01/10/2025	8.0	Modifica della denominazione sociale
Responsabile Reclami	23/02/2026	9.0	Pubblicazione Rendiconto sulla gestione dei reclami per il periodo dal 1° gennaio 2025 al 31 dicembre 2025

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 sui Siti 8
Allegato 1 – RENDICONTI ANNUALI SULLA GESTIONE DEI RECLAMI 9
(periodo dal 1° gennaio 2021 al 31 dicembre 2021) 9
(periodo dal 1° gennaio 2022 al 31 dicembre 2022) 9
(periodo dal 1° gennaio 2023 al 31 dicembre 2023) 10
(periodo dal 1° gennaio 2024 al 31 dicembre 2024) 11
(periodo dal 1° gennaio 2025 al 31 dicembre 2025) 12

1 Premessa

Segugio.it energia e telecomunicazioni S.r.l. (nel seguito "**Segugio.it Energia e Telco**" o la "**Società**") è proprietaria del sito *web* www.sostariffe.it, ancorché eventualmente integrato in altri siti in modalità *co-branded* e/o adattato per dispositivi mobili, anche in forma di "*app*", dedito alla comparazione *online* e alla promozione di prodotti di telecomunicazione, energetici, servizi di pay TV/*streaming* e prodotti bancari (conti correnti, conti deposito) offerti da società di telecomunicazioni, di energia, *pay* TV/*streaming,* banche tramite Internet (nel seguito gli "**Operatori Partner**").

Segugio.it Energia e Telco è inoltre proprietaria del sito www.confrontaconti.it, ancorché eventualmente integrato in altri siti in modalità *co-branded* e/o adattato per dispositivi mobili, anche in forma di "*app*", che permette ai consumatori di ottenere informazioni e confrontare preventivi per prodotti bancari di conto deposito e conto corrente, per poi eventualmente entrare in contatto con gli istituti finanziari fornitori di tali prodotti.

Segugio.it Energia e Telco gestisce inoltre le Sezioni Tariffe e Conti del sito www.segugio.it.

Nel seguito con il termine i "**Siti**" si farà riferimento congiuntamente a www.sostariffe.it, www.confrontaconti.it e alle sezioni del sito www.segugio.it gestite da Segugio.it Energia e Telco.

2 Obiettivi

La presente procedura (nel seguito la "**Procedura**") descrive le modalità con cui la Società provvede alla gestione dei reclami degli Operatori Partner che offrono prodotti di telecomunicazione, energetici, servizi di pay TV/*streaming* e prodotti bancari (conti correnti, conti deposito) tramite i servizi di intermediazione *online* della Società, individuando i soggetti responsabili e il processo volto ad assicurare la sollecita gestione dei reclami.

3 Esclusioni

La Procedura riguarda unicamente i rapporti di Segugio.it Energia e Telco con gli Operatori Partner e non si applica ai reclami presentati dai consumatori, che rappresentano gli utenti finali dei Siti.

4 Dialogo commerciale

La Società suggerisce ai propri Operatori Partner che dovessero riscontrare problematiche di qualsiasi natura relativa ai servizi erogati dalla Società, di contattare preventivamente il Responsabile Commerciale tramite posta elettronica o telefonicamente.

L'obiettivo della Società è risolvere le eventuali problematiche con maggiore tempestività tenuto conto che il Responsabile Reclami è già in possesso di tutte le principali informazioni relative alla collaborazione in essere tra la Società e gli Operatori Partner, ed è in grado quindi di interagire in modo pronto e flessibile con le strutture interne specialistiche della Società.

Quanto sopra non preclude in alcun modo agli Operatori Partner la possibilità di avviare, in qualsiasi momento, un Reclamo ai sensi della presente Procedura.

5 Definizione di Reclamo

Ai fini della presente Procedura, per "**Reclamo**" s'intende ogni comunicazione formale, inviata con le modalità indicate nel prosieguo con cui un Operatore Partner contesta in forma scritta alla Società:

- questioni relative a presunti inadempimenti, da parte di Segugio.it Energia e Telco, degli obblighi a carico della Società stabiliti dal Regolamento UE n. 2019/1150 ("**Regolamento P2B**"), con conseguenze per l'Operatore Partner;
- problemi tecnologici che si ricollegano alla fornitura del Servizio con conseguenze per l'Operatore Partner;
- misure o comportamenti adottati dalla Società e connessi alla fornitura del Servizio con conseguenze per l'Operatore Partner.

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

6 Soggetti coinvolti

Soggetti aziendali	Compiti in ambito "Reclami"
Responsabile Reclami	- sovraintende alla gestione dei Reclami da parte della Società; - predispone, 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.

Soggetti aziendali	Compiti in ambito "Reclami"
Responsabile Commerciale (o un suo delegato)	- 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 Consigliere Alessio Santarelli.
- come Responsabile Commerciale Paolo Benazzi, che si avvale della collaborazione di Roberta Toso come delegata.

7 Gestione dei Reclami

7.1 Modalità di presentazione dei Reclami

L'Operatore Partner che intende presentare un Reclamo (il "**Reclamante**") può trasmettere il proprio Reclamo in forma scritta, tramite messaggio di posta elettronica all'indirizzo partnerreclami@sostariffe.it o tramite messaggio di posta elettronica certificata all'indirizzo PEC registrato dalla Società sostariffe@registerpec.it con inserimento del termine "reclamo" nell'oggetto del messaggio.

L'indirizzo di posta elettronica dedicato alla ricezione dei reclami è monitorato direttamente dal Responsabile Commerciale o da un suo delegato, mentre l'indirizzo di posta elettronica certificata è monitorato dall'Ufficio Amministrativo della Società che, in caso di ricezione di un Reclamo, provvede ad inoltrarlo senza indugio al Responsabile 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 gli Operatori Partner 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 Operatori Partner 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 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 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 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;
- predispone 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.

8 Informativa sui Siti

Sui Siti gestiti dalla Società, cliccando il *link* "**Reclami Partner**" presente nel *footer* dei Siti è possibile scaricare un *file* PDF contenente la presente Procedura, cui a partire dalla data di approvazione del bilancio della società per l'esercizio 2021, verrà allegato un "Resoconto Sintetico sull'attività di gestione dei Reclami", redatto con cadenza annuale relativo all'esercizio appena concluso.

Allegato 1 – RENDICONTI ANNUALI SULLA GESTIONE DEI RECLAMI

(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 Operatori Partner 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 Operatori Partner, 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 compreso tra il 1° gennaio 2021 ed il 31 dicembre 2021 alla Società non è pervenuto alcun reclamo da parte degli Operatori Partner.

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 presentati dagli Operatori Partner", alla quale il presente rendiconto viene allegato.

(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 Operatori Partner 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 Operatori Partner, 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 compreso tra il 1° gennaio 2022 ed il 31 dicembre 2022 alla Società non è pervenuto alcun reclamo da parte degli Operatori Partner.

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 presentati dagli Operatori Partner", alla quale il presente rendiconto viene allegato.

(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 Operatori Partner 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 Operatori Partner, 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 compreso tra il 1° gennaio 2023 ed il 31 dicembre 2023 alla Società non è pervenuto alcun reclamo da parte degli Operatori Partner.

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 presentati dagli Operatori Partner", alla quale il presente rendiconto viene allegato.

(periodo dal 1° gennaio 2024 al 31 dicembre 2024)

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 Operatori Partner 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 Operatori Partner, 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 compreso tra il 1° gennaio 2024 ed il 31 dicembre 2024 alla Società non è pervenuto alcun reclamo da parte degli Operatori Partner.

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 presentati dagli Operatori Partner", alla quale il presente rendiconto viene allegato.

(periodo dal 1° gennaio 2025 al 31 dicembre 2025)

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 Operatori Partner 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 Operatori Partner, 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 compreso tra il 1° gennaio 2025 ed il 31 dicembre 2025 alla Società non è pervenuto alcun reclamo da parte degli Operatori Partner.

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 presentati dagli Operatori Partner", alla quale il presente rendiconto viene allegato.