

## La Società

SO.SEL S.p.A. nasce nel 1991 con l'obiettivo primario di fornire agli Enti locali, a costi contenuti ma con un elevato livello qualitativo, i servizi di carattere commerciale e gestionale relativi alle utenze di acqua, gas, energia elettrica, lampade votive e rifiuti.

Caratteristica peculiare di SO.SEL fin dall'origine è la partecipazione di capitale misto pubblico-privato; attualmente gli azionisti sono:

- **A.I.M.A.G.** S.p.A.
- IRETI S.p.A.
- L.I.R.C.A. S.r.l.
- **HERA Comm** S.r.l.

Nel corso degli anni SO.SEL ha sensibilmente sviluppato la propria attività e ora copre l'intera gamma dei servizi commerciali per conto di varie aziende e si qualifica come impresa di outsourcing di nuova generazione in grado di affrontare con efficienza e competitività un mercato in continua trasformazione.

Dal 1999 SO.SEL ha avviato e definito una politica di gestione della qualità dei servizi erogati che l'ha portata ad ottenere, le conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2008 per i seguenti prodotti/servizi:

- erogazione di servizi di lettura misuratori, elaborazione dati, generazione e stampa fatture.
- servizi di telelettura e telegestione dei gruppi di misura del gas
- servizio di attività di call center per conto terzi
- operazione tecniche su gruppi di misura
- gestione sportelli commerciali conto terzi

Dal 2015 Accreditamento alla UNI CEI EN ISO/IEC 17020 N. 103 E per la verifica periodica dei dispositivi di conversione del volume associati a contatori GAS (tipo 1 e tipo 2) in conformità a quanto previsto dal DM 75/2012.

Nel 2011 la SO.SEL S.p.A. ha acquistato l'intera proprietà della Sosel Business Communications, leader nel servizio di stampa in outsourcing che fornisce alle aziende una gamma completa di soluzioni per la comunicazione e la gestione documentale.









#### **I Servizi**

Con oltre 25 anni di esperienza SO.SEL è in grado di offrire una vasta gamma di servizi commerciali e gestionali quali:

- Lettura contatori, fotolettura e georeferenziazione
- Telelettura e telegestione dei contatori GAS ai sensi della Delibera 155/08
- Field Operations e Metering sui gruppi di misura GAS
- Controlli post attivazione e verifiche metriche Convertitori di volume del gas
- Sostituzione apertura e chiusura contatori acqua e gas
- Installazione e manutenzione correttori di volume di gas
- Gestione Call Center in bound e out bound
- Gestione delle attività di sportello in front office
- Gestione delle attività di back office
- Elaborazione, calcolo e fatturazione consumi H2O/E.E.
- Conservazione sostitutiva e fatturazione elettronica
- Stampa bollette con la SO.SEL B.C. srl
- Recapito fatture
- Gestione ingressi discariche depuratori wte (inceneritori)
- Prelievi acque reflue, controllo scolmatori
- Recupero crediti Evasione Elusione Tassa tariffa
- Gestione completa delle procedure e movimentazioni contabili relative al carico e scarico rifiuti (sistri)

#### **CERTIFICAZIONI IN FASE DI REALIZZAZIONE**

- Certificazione Ambientale ISO 14001
- Certificazione in materia di Sicurezza OHSAS 18001.

Tutti i servizi sono eseguiti da personale dipendente SO.SEL altamente specializzato.



### Efficienza ed efficacia

Il raffronto tra il 2015 e il 2016 e le previsioni per il 2017 testimoniano il crescente sviluppo delle attività svolte anche in relazione al rapporto quantità/addetti.

Anno	2015		2016		2017	
Personale Sosel Spa	305		328		338	
Uffici So.Sel sul territorio nazionale	n° 5		n° 5		n° 6	
SERVIZI COMMERCIALI/TECNICI	ADDETTI	QUANTITÀ	ADDETTI	QUANTITÀ	ADDETTI	QUANTITÀ
Letture contatori acqua/telerisc. gas/energia elettrica	95	Letture n° 6.000.000	95	Letture n° 6.500.000	95	Letture n° 6.500.000
Back-office	50	Enti gestiti 7	55	Enti gestiti 8	45	Enti gestiti 8
Call Center	42	Enti gestiti 4	45	Enti gestiti 4	55	Enti gestiti 5
Gestione uffici commerciali servizi a rete front-office	37	Uffici gestiti n° 18	46	Uffici gestiti n° 22	62	Uffici gestiti n° 25
Pronto intervento sostituzione contatori acqua/gas chiusure contatori per morosità	20	Enti gestiti 5	22	Enti gestiti 6	22	Enti gestiti 6
Metering	13	Enti gestiti 6	14	Enti gestiti 6	18	Enti gestiti 7
Gestione ingressi e registrazioni carico/ scarico discariche, depuratori, wte	7	Impianti n° 2	8	Impianti n° 3	8	Impianti n° 3
Gestione commerciale servizi ambientali	7	Enti gestiti 3	7	Enti gestiti 3	2	Enti gestiti 1
Prelievi acque reflue controllo scolmatori	4	Enti gestiti 1	4	Enti gestiti 1	4	Enti gestiti 1
Telelettura e Telegestione contatore gas	2	N° PDR 50.000	2	N° PDR 60.000	2	N° PDR 80.000
Fatturazione acqua / energia elettrica su gestionale SO.SEL	2	Utenze gestite n° 95.000	2	Utenze gestite n° 95.000	2	Utenze gestite n° 100.000
Conservazione sostitutiva e fatturazione elettronica	1	Enti gestiti 13	1	Enti gestiti 13	1	Enti gestiti 13
Amministrazione - Commerciale - Direzione	5		6		6	
SO.SEL O.I. Verificazione periodica	5	Enti gestiti 4	5	Enti gestiti 5	5	Enti gestiti 5
SO.SEL B.C. Stampa fatture	15	Fogli n° 100.000.000	16	Fogli n° 110.000.000	16	Fogli n° 110.000.000
Recapito fatture (Sosel Spa - Sosel Bc)		Fatture n° 5.000.000		Fatture n° 5.500.000		Fatture n° 3.500.000

# Fatturazione gestionale SO.SEL

La fatturazione viene eseguita con un programma proprietario creato da SO.SEL ed estremamente flessibile: attualmente questo settore gestisce oltre 100.000 utenze tra acqua ed energia elettrica per conto di vari enti e aziende.

L'applicativo è stato realizzato per gestire realtà medio/piccole ed è adattabile alle differenti esigenze organizzative mediante strumenti di personalizzazione e di parametrizzazione delle procedure.

L'applicativo è mantenuto costantemente aggiornato con le normative di Legge e AEEG.

# Telelettura e telegestione dei contatori gas e acqua

SO.SEL garantisce il reperimento completo delle letture garantendo una percentuale minima di letture mensili del 95% evidenziando gli eventi avvenuti sul contatore utilizzando nella maniera più efficiente ed estesa il sistema di telelettura. La nostra diagnostica permette di recuperare automaticamente i malfunzionamenti temporanei, mentre gli altri vengono inseriti nella lista degli Ordini di Lavoro da eseguire in campo, provenienti



dalla Società di Distribuzione. Il servizio copre tutte le componenti: misuratori, telecomunicazioni, concentratori. SO.SEL dispone di un sistema che consente il collegamento contemporaneo dei contatori di più aziende di distribuzione, mantenendo separazione e riservatezza dei dati, evitando al cliente finale un consistente investimento in infrastrutture. Inoltre il SAC di SO.SEL è in grado di teleleggere tutti i tipi di correttori di volume dosponibili sul mercato nazionale.

La SO.SEL supporta tutto il ciclo di installazione dei nuovi contatori sia in termini operativi che di consulenza tecnologica. Il servizio fornisce anche funzioni molto avanzate di supporto alla validazione dei consumi.



#### Fotolettura contatori

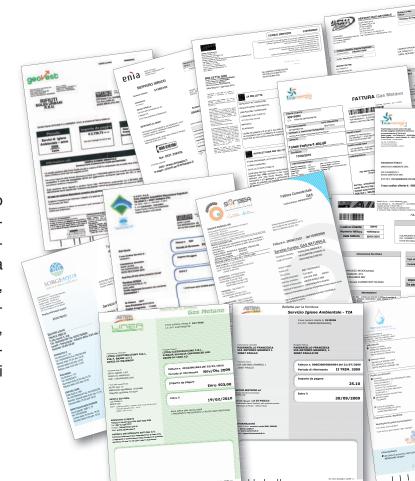


La **fotolettura** dei contatori (di energia elettrica, gas, acqua e calore), con una previsione di oltre 6,5 mln di letture per il 2017, è il settore che ha consentito alla Società di farsi conoscere ed apprezzare fin dalla propria costituzione. Per questo SO.SEL investe ogni anno risorse ed energie per offrire un servizio che rispetti e valorizzi l'**immagine delle Aziende** committenti e che dia la possibilità:

- di fidelizzare i clienti più significativi attraverso opportuni processi di data-management dei consumi (ad esempio gestione delle curve di carico)
- di comunicare in tempo reale eventuali anomalie di consumo (ad esempio perdite occulte di acqua, contatori bloccati, ecc...)
- di certificare le letture tramite immagine fotografica, con evidenziata data e ora memorizzata su file di lettura e scaricata su sito web
- di scaricare su WEB tutti i dati raccolti con la possibilità di consultazione immediata da parte del cliente
- usando esclusivamente personale dipendente
- utilizzare un programma personalizzato per la gestione delle letture di acqua secondo la delibera n° 218/2016 dell'autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico.

# Recapito fatture

Ponendosi come obiettivo prioritario la qualità del servizio e la soddisfazione del cliente, la SO.SEL nel suo impegno di global-service e sulle basi di una esperienza maturata con diversi clienti, esegue con partners altamente qualificati, con provata esperienza e serietà, il servizio di recapito fatture sia in regime di autoprestazione sia in regime di data e ora certa.



# Gestione front-office / back-office

La gestione in outsourcing degli uffici/sportelli commerciali per i servizi di acqua, gas, energia elettrica, tassa tariffa, lampade votive su gestionali diversi, copre un terzo dell'intera attività di SO.SEL. Attualmente vengono gestiti 25 sportelli commerciali per varie aziende in diverse regioni.

SO.SEL ha maturato una vasta e provata esperienza in materia di gestione di sportelli commerciali sul territorio, valorizzando il proprio modello organizzativo che prevede, la possibilità di effettuare tutte le operazioni per un Cliente col medesimo operatore, formato per svolgere più compiti ed ottimizzare i costi aziendali.

Il servizio back-office, viene gestito da personale formato e altamente specializzato.

L'esperienza accumulata negli anni sui principali software utilizzati a livello nazionale e la professionalità dimostrata ci hanno permesso di incrementare in modo considerevole il numero di clienti serviti ed i servizi di back-office gestiti

La sede operativa può essere oltre che in azienda, anche presso la sede dei nostri clienti, dove il nostro personale è in grado di operare su gestionali diversi a supporto sia del settore tecnico che del settore commerciale.

### Settore tecnico e ambientale

In quest'area sono collocate varie attività:

- servizio sostituzione contatori acquagas, e/e; apertura e chiusura di utenze;
- gestione morosità e nuove attivazioni;
- Installazione e manutenzione correttori di volume di gas;
- INSPECTION METER per il censimento di preinstallazione dei correttori di volume;
- servizio tecnico ambientale di esecuzione prelievi di acque reflue di scarico e di acque potabili.
- controllo scolmatori e impianto di sollevamento in fogna.
- gestione degli ingressi con registrazione di carico/scarico in discariche, depuratori, inceneritori.

Tutti i servizi sopra citati vengono svolti con personale super specializzato e con mezzi propri attrezzati.









### **Call Center**

SO.SEL è un moderno Contact Center leader nella gestione in outsourcing dei servizi di customer care/front office e rappresenta la soluzione ideale per le multiutility.

Forte di una consolidata esperienza e di una struttura operativa formata da risorse ben qualificate di 55 addetti che attraverso una formazione continua è in grado di offrire al cliente tutte le informazioni relative alla gestione dell'attività sia inbound che outbound e una reportistica adattabile alle sue esigenze.

SO.SEL conscia dell'importanza di essere il primo contatto dell'azienda/cliente con il mondo esterno, offre il massimo valore aggiunto non solo in termini quantitativi, ma anche e soprattutto in performance qualitative.

SO.SEL fornisce a diverse multiutility il servizio per gas, acqua, teleriscaldamento, energia elettrica, tassa tariffa, lampade votive.

Inoltre gestisce l'agenda appuntamenti per conto del distributore gas e le richieste dei vari vendor.

### Stampa Fatture

La Sosel Business Communications fornisce una gamma completa di soluzioni per la comunicazione e la gestione documentale:

- la progettazione grafica, l'acquisizione digitale delle immagini, la selezione dei colori, l'impaginazione, l'esperienza e la conoscenza degli addetti combina creatività e metodo con le tecnologie più sofisticate per ottenere stampe ad alta qualità.
- layout realizzati con DOC1 permettono la creazione di documenti personalizzati particolarmente complessi e la generazione di spool di stampa per tutte le tipologie di stampanti.
- il sistema di stampa unito ai vari sistemi di controllo, di processo, di qualità, di stampa, corredati dai servizi e professionalità degli addetti Sosel BC consentono una risposta ottimale alle esigenze della clientela.
- La Sosel BC è tra le poche aziende del settore certificata UNI EN ISO 9001 EN ISO 14001 - ISO/IEC 27001.



# Ispezioni sui gruppi di misura gas

**SO.SEL OI è un Organismo di ispezione di tipo C**, per la verificazione periodica dei dispositivi di conversione del volume associati a contatori del gas (Tipo 1 e Tipo 2) in conformità a quanto previsto dal DM75/2012.

SO.SEL OI come Organismo di ispezione di tipo C, può fornire



servizi ispettivi ad altre organizzazioni diverse da quella di appartenenza e fornisce salvaguardie all'interno dell'organizzazione di SO.SEL, al fine di assicurare un'adeguata separazione delle responsabilità e della contabilità nella fornitura dei servizi di ispezione, attraverso la struttura organizzativa e/o procedure documentate.

Il personale di SO.SEL OI è libero da qualsiasi pressione commerciale, finanziaria o di altra natura che possa influenzare il suo giudizio. Pertanto sono messe in atto procedure per assicurare i principi di imparzialità, integrità ed indipendenza. SO.SEL OI stabilisce regole di condotta per il proprio personale. Può includere questioni riguardanti l'etica del lavoro, l'imparzialità, la sicurezza personale, le relazioni con i clienti, le regole della società ed ogni altra questione necessaria ad assicurare che lo staff dell'organismo d'ispezione abbia il giusto comportamento.

SO.SEL OI dispone di attrezzature e strumentazione adeguate alle Ispezioni da effettuare (campioni di lavoro e di riferimento da laboratorio).



SO.SEL OI dispone di un Regolamento e di un Codice Etico; su richiesta del Cliente entrambi i documenti verranno forniti conformi agli originali.

ACCREDIA in data 02/03/2015 ha deliberato l'Accreditamento nello schema ISP a fronte della norma UNI EN CEI ISO IEC 17020/2012 della società SO.SEL s.p.a. come ORGANISMO DI ISPEZIONE DI TIPO C per le verificazioni periodiche dei dispositivi di conversione del volume associati a contatori gas (di tipo 1 e 2) in conformità a quanto previsto dal DM75/2012.

Il certificato n. 103E ha scadenza 01/03/2019.

### Interventi tecnici metering

**METERING** è l'attività d'installazione e manutenzione degli impianti di misura che prevede il montaggio, la messa a punto e l'attivazione dei dispositivi di misura, nonché la verifica del corretto funzionamento dei medesimi dispositivi, l'eventuale ripristino della funzionalità degli stessi e la messa a disposizione delle misure al soggetto responsabile della rilevazione.

Le Field Operation comprendono l'adeguamento dei gruppi di misura gas ai requisiti di telelettura (Deliberazione 23/12/2014 651/2014):

- Progettazione gruppo di misura comprensivo di eventuale plant inspection
- Realizzazione nuovo impianto/modifica impianto esistente
- Attivazione impianto di misura multimarca di nuova generazione
- Operatività sul territorio con sistemi smart di Working Force Automation e tecnologia mobile

SO.SEL dispone di tutti gli strumenti necessari all'esecuzione delle attività di manutenzione ordinaria e straordinaria sui gruppi di misura gas:

- Controllo stato di funzionamento correttore/contatore per una sua completa diagnostica
- Salvataggio memoria buffer eventi
- Analisi ed invio log di comunicazione al centro
- Sostituzione batterie parte di misura e di comunicazione e simulazione vita residua delle stesse
- Allineamento unità ripetuta all'unità contatore e verifica connessione catena metrologica
- Aggiornamento firmware parte metrologica
- Sostituzione modem e verifica connessione
- Sostituzione SIM fisica

Questo servizio è eseguito da tecnici della SO.SEL con elevata specializzazione e l'azienda è impegnata ad aumentarne le competenze multi skill attraverso una formazione continua.



