# RELAZIONE RECLAMI ANNO 2025

Integraa Holding s.r.l. nasce dall'idea di integrazione dei servizi postali e dei servizi tipografici in modo da dare ai propri clienti, prettamente Enti Pubblici e società di Gestione, l'efficacia e l'efficienza derivante dall'accentramento dei servizi in un unico centro di imputazione, riducendo così la dispersione delle informazioni e delle tempistiche di lavorazione.

Integraa Holding s.r.l., titolare di AUG/3554/2014 - LIC/2477/2014 - LISP/15-A2/2020, è fornitore di servizi postali ed è tenuta a pubblicare sul proprio sito web entro il 31 marzo di ciascun anno le informazioni relative al numero dei reclami pervenuto nell'anno solare precedente, così come specificato nella delibera AGCOM 184/13CONS.

Nel 2025 i reclami ricevuti da Integraa Holding S.r.l. per i servizi postali offerti e quelli specificati nella carta dei servizi presente sul sito, sono stati in totale:

n. 36 reclami totali

n. 0 reclami rimborsati e/o indennizzati (in quanto non sono emerse fattispecie che rientrassero nei casi di indennizzo previsti dalla Carta dei servizi)

n. 0 istanze di Conciliazione ricevute nell'anno 2025

Le principali tipologie reclamo, suddivisi tra RETAILS E BUSINESS riguardano:

1) Servizi di notifica a mezzo posta (Atti giudiziari e violazioni del codice della strada)

2) Posta ordinaria o prioritaria

3) Posta raccomandata

4) Posta assicurata

5) Invio tracciato

6) Pacco

7) Telegramma

8) Altro

Per quanto riguarda le modalità di ricezione dei reclami, la totalità degli stessi sono pervenuti dal sito web all'area dedicata https://www.integraaposta.it/moduli-di-reclamo.php , smistate poi al reparto dedicato evadendolo nei tempi medi di risposta al cliente ben al di sotto della soglia di 45 giorni solari prevista della Delibera AGCom n. 184/13/CONS. Sono indicate nello schema di seguito riportato anche in percentuale.

siamo presenti su acquistinretepa.it mercato elettronico della pubblica amministrazione

*Integraa Holding S.r.l.*
*Sede Legale:*
*Via Lima, n. 7 – 00198 Roma (RM)*
*Sede Operativa:*
*Via San Francesco a Patria, n. 278 – 80014 Giugliano in Campania (NA)*
*P.IVA 07783411213*
*Telefono: 081.8182348*
*Pec: integraa@pec.it*
*E-mail: info@integraa.it*
*web: www.integraa.it*

| Statistiche - Tipologia del Reclamo Ricevuto | Anno di Pertinenza | Retail / Business | Num. Ricevuti | % su Tot Ricevuti |
|---|---|---|---|---|
| Servizi di notifica a mezzo posta (Atti giudiziari e violazioni del codice della strada) | 2025 | Retail | 13 | 36,11% |
| Posta ordinaria e prioritaria | 2025 | Retail | 3 | 8,33% |
| Posta raccomandata | 2025 | Retail | 14 | 38,89% |
| Invio tracciato | 2025 | Retail | 6 | 16,67% |
| Posta assicurata | 2025 | Retail | 0 | 0,00% |
| Pacco | 2025 | Retail | 0 | 0,00% |
| Telegramma | 2025 | Retail | 0 | 0,00% |
| Altro (Specificare) | 2025 | Retail | 0 | 0,00% |
| | | **Sub Tot. Retail** | **36** | **100,00%** |
| Servizi di notifica a mezzo posta (Atti giudiziari e violazioni del codice della strada) | 2025 | Business | 0 | 0,00% |
| Posta ordinaria e prioritaria | 2025 | Business | 0 | 0,00% |
| Posta raccomandata | 2025 | Business | 0 | 0,00% |
| Invio tracciato | 2025 | Business | 0 | 0,00% |
| Posta assicurata | 2025 | Business | 0 | 0,00% |
| Pacco | 2025 | Business | 0 | 0,00% |
| Telegramma | 2025 | Business | 0 | 0,00% |
| Altro (Specificare) | 2025 | Business | 0 | 0,00% |
| | | **Sub Tot. Business** | **0** | **0,00%** |
| | | **Totale** | **36** | **100,00%** |

siamo presenti su
acquistinretepa.it
mercato elettronico della pubblica amministrazione

*Integraa Holding S.r.l.*
*Sede Legale:*
*Via Lima, n. 7 – 00198 Roma (RM)*
*Sede Operativa:*
*Via San Francesco a Patria, n. 278 – 80014 Giugliano in Campania (NA)*
*P.IVA 07783411213*
*Telefono: 081.8182348*
*Pec: integraa@pec.it*
*E-mail: info@integraa.it*
*web: www.integraa.it*

Tutti i reclami sono stati ricevuti tramite il sito web, all'area dedicata al supporto https://www.integraaposta.it/supporto-integraa/ e successivamente smistati al reparto responsabile.

Le risposte ai reclami sono state evase in tempi medi ben al di sotto della soglia di 45 giorni solari, come previsto della delibera AGCOM.

In relazione ai dati relativi ai reclami, Integraa Holding srl sottolinea dunque che il numero dei reclami ricevuti nell'anno 2025, pari a 36, è considerato un dato contenuto in relazione al volume complessivo di attività e alla tipologia di servizi offerti.

Infatti, la gestione delle segnalazioni da parte dell'azienda ha seguito un processo conforme agli *standard* previsti, risultando fisiologico rispetto all'intensità e alla varietà delle operazioni svolte.

Integraa Holding S.r.l., si impegna a proseguire il proprio percorso di miglioramento continuo, con l'obiettivo di garantire sempre maggiore qualità e trasparenza nei servizi offerti, continuando a monitorare e a gestire attivamente i reclami al fine di ottimizzare ulteriormente i processi aziendali.

Questo rapporto annuale sui reclami e le attività di conciliazione evidenzia l'impegno costante di Integraa Holding S.r.l. nel garantire l'efficienza dei propri servizi e il soddisfacimento delle esigenze della clientela, in pieno rispetto delle normative vigenti.

*Il rappresentante legale*

*Dott. Giuseppe Miraglia*

*Integraa Holding S.r.l.*



**Integraa Holding S.r.l.**
**Sede Legale:**
Via Lima, n. 7 – 00198 Roma (RM)
**Sede Operativa:**
Via San Francesco a Patria, n. 278 – 80014 Giugliano in Campania (NA)
P.IVA 07783411213
Telefono: 081.8182348
Pec: integraa@pec.it
E-mail: info@integraa.it
web: www.integraa.it