

Carta della Qualità dei Servizi



Integrazione - Integrità - Celerità - Affidabilità

Integraa s.r.l.

Sede Legale:
Via Trieste, 19 – 35121 Padova (PD)

Sede Operativa:
Via. S. Francesco a Patria, 278

80014, Giugliano in Campania (NA)
P. Iva 07783411213

Telefono: 081.8182348

mail: info@integraa.it - www.integraaposta.it

Sommario

1) Principi e Obiettivi della Carta di Qualità	4
Descrizione	5
Normative di riferimento	5
2) Prodotti Postali: Descrizione, Caratteristiche, Obiettivi e Tariffe	6
Posta ibrida	6
Posta ordinaria	6
Posta Raccomandata	6
Posta Raccomandata Urgente	6
Posta Assicurata	7
Posta Tracciata data e ora certa	7
Direct mail	7
Plichi e Pacchi	7
Atti Giudiziari	7
Notifica con messo	8
Corrispondenza smistata presso Poste Italiane	8
Definizioni Concettuali	8
Tariffe Prodotti Postali	9
3) Servizi a Valore aggiunto	11
Pre-lavorazione della Corrispondenza	11
Stampa ed imbustamento della corrispondenza:	11
Servizi post- lavorazione della Corrispondenza	11
Tracking & tracing	12
Fast Tracking	12
Gestione documentale corrispondenza	12
Catalogazione, custodia e stoccaggio dei documenti	13
Ritiro Digitale	13
Fatturazione Elettronica e conservazione sostitutiva a norma di legge	13
Integraa Mail	14
4) Reclami, Segnalazioni ed Istanze	15
Indicazioni e tempi	15
Indicazioni di compilazione e presentazione per i reclami	15

Classificazione dei Reclami	15
5) Rimborsi	16
Prodotti postali soggetti a rimborso	16
Prodotti ulteriori soggetti a rimborso	16
Casistica di rimborso per i prodotti postali	16
Modalità ed estremi di versamento per il rimborso.	18
6) Istanza di Conciliazione	20
7) Richiesta Duplicati	23
Modalità ed estremi per richiesta duplicati.	23

1) Principi e Obiettivi della Carta di Qualità

Integraa 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.

La Carta della qualità di Integraa s.r.l. racchiude gli obiettivi di qualità dei servizi offerti e ne definisce le procedure di gestione dei reclami, dei rimborsi e dei duplicati, ai sensi del Regolamento sulle controversie nel settore postale (delibera n. 184/13/CONS) e della Direttiva generale per l'adozione delle carte servizi (delibera n. 413/14/CONS).

La Carta è ispirata a criteri di uguaglianza, parità di trattamento tra le varie categorie di utenti, trasparenza, equità, semplificazione, imparzialità, libera accessibilità per l'utente, continuità ed efficienza.

Integraa s.r.l. adotta, ai sensi dell'art.4 Delibera 184/2013 Agcom, procedure trasparenti, semplici, poco onerose e conformi ai principi del diritto dell'Unione Europea:

- a) per la gestione dei reclami degli utenti, in particolare per i casi di smarrimento, furto, danneggiamento o mancato rispetto delle norme di qualità del servizio
- b) per l'individuazione della responsabilità, nei casi in cui sia coinvolto più di un operatore;
- c) in materia di conciliazione in sede locale

Con la pubblicazione della stessa, l'azienda vuole garantire l'efficienza del servizio offerto e progredire nella realizzazione degli obiettivi prefissati. A tale scopo si presentano gli stessi:

- Definire un contratto di servizio semplice e trasparente che permetta di stabilire con il cliente un buon rapporto di fiducia
- Definire i prodotti offerti alla clientela
- Definire i prezzi di ciascun prodotto
- Dare la massima visibilità al cliente dei livelli di servizio realizzati
- Facilitare le opportunità di contatto con l'azienda
- Fidelizzare i propri clienti, utilizzando un'informazione semplice, comprensibile e basata su impegni precisi
- Promuovere il miglioramento continuo dei servizi e dei prodotti in modo che questi siano sempre più conformi alle aspettative dei clienti e dei destinatari
- Formare il personale ai fini di una maggiore qualificazione professionale degli operatori
- Indicare le procedure di reclamo, conciliazione, rimborsi e duplicati

Per ogni servizio offerto le condizioni operative e gli obiettivi di qualità potrebbero essere concordati con il singolo Cliente in fase di contrattualizzazione; in tal caso le stesse sono specificate nella relativa documentazione contrattuale.

Si precisa che in caso di obiettivi di qualità, concordati con il Cliente, riduttivi (per Integraa) rispetto a quelli standard generali indicati nella presente carta dei servizi, ai fini del rimborso saranno tenuti in considerazione gli obiettivi standard generali; diversamente, in caso di obiettivi di qualità concordati con il Cliente, estensivi (per Integraa) rispetto a quelli standard generali, ai fini del rimborso saranno tenuti in considerazione quelli contrattualizzati con il Cliente.

Integraa s.r.l.

Sede Legale:
Via Trieste, 19 – 35121 Padova (PD)
Sede Operativa:
Via. S. Francesco a Patria, 278
80014, Giugliano in Campania (NA)
P. Iva 07783411213
Telefono: 081.8182348
mail: info@integraa.it - www.integraaposta.it

Descrizione

In conformità a quanto previsto dal D. Lgs 261/99 e con le Condizioni generali di servizio per l'espletamento del Servizio Universale postale G.U. Serie Generale n. 165 del 16-07-2013, Integraa s.r.l. si impegna a rispettare le disposizioni relative alla riservatezza della corrispondenza, alla protezione dei dati, alla tutela dell'ambiente e all'assetto territoriale, non sono ammesse spedizioni con contenuto pericoloso o in contrasto con le normative vigenti.

La Carta della qualità dei servizi è ispirata a criteri di massima efficacia ed efficienza; inoltre la stessa descrive gli standard di qualità dei prodotti Integraa s.r.l., le strutture mediante le quali questi valori vengono attuati e le modalità di accesso alla rete. Essa si rivolge a tutti gli Utenti che usufruiscono dei servizi postali erogati in ambito nazionale, per tal motivo sarà esposta in ogni punto di accettazione aperto al pubblico e sarà visionabile dal sito internet www.integraaposta.it e/o www.sportellotelematicodelcontribuente.it.

Normative di riferimento

La liberalizzazione del mercato postale: dalla posta ordinaria alla notifica degli Atti Giudiziari

Il settore postale è sottoposto da alcuni anni al processo di liberalizzazione, inviato con la Direttiva Europea 97/67/CE che è stata recepita in Italia con il D.lgs. n.261 del 22 Luglio 1999. Successivamente è stata emanata la Direttiva 2002/393CE, recepita con il D.lgs. n.384 del 23 Dicembre 2003 e infine la Direttiva 2008/6/CE ha portato a pieno completamento del mercato interno dei servizi postali della Comunità. Con Legge 124/2017 è stato abrogato, a decorrere dal 10 settembre 2017, l'articolo 4 del D.lgs. 261/1999 che, per esigenze di ordine pubblico, affidava in esclusiva al Fornitore del Servizio Universale i servizi inerenti alle comunicazioni e alle notificazioni a mezzo posta degli atti giudiziari e le notificazioni delle violazioni del codice della strada.

Al fine di preservare quelle esigenze di ordine pubblico che, allora, come oggi, assumono preminente interesse nel nostro ordinamento, con:

***Delibera 77-18-CONS / Delibera 285-18-CONS / Delibera 342-18-CONS / Delibera 600-18-CONS /
Delibera 41-19-CONS / Delibera 155-19-CONS***

l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sentito il Ministero di Giustizia, ha completato il processo di liberalizzazione permettendo anche ad operatori postali privati di poter effettuare la notifica degli atti giudiziari, previo rilascio di licenza individuale speciale e conformità ai requisiti richiesti dalle stesse delibere e dalle successive modifiche in materia.

- D. Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali".
- D.P.R. n. 600 del 29 settembre 1973 "Disposizioni comuni in materia di accertamento delle imposte sui redditi".
- C.p.c. - artt 137 e seguenti.
- L. n. 890 del 20 novembre 1982 "Notificazioni di atti a mezzo posta e di comunicazioni a mezzo posta connesse con la notificazione di atti giudiziari".
- D.P.R. n. 445 del 28 dicembre 2000 "Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa".
- Art. 201 del d.lgs. 30 aprile 1992, n 285 (C.d.S.)
- Legge 30 dicembre 2018 n.145 (Modifiche L 890/1982)
- Linee guida Ministero della Giustizia

Fatturazione elettronica e conservazione a norma

Legge n. 244 del 2007

Decreto del Ministero dell'economia e delle finanze n. 55 del 3 aprile 2013

Decreto Legislativo n. 127 del 2015

Legge 27 dicembre 2017, n. 205 (legge di bilancio)

Articolo 9-bis, comma 2, del decreto-legge 14 dicembre 2018, n. 135, c.d. "semplificazioni"

Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i. del DPCM 3 dicembre 2013

Circolare AGID n.65 del 10 aprile 2014

Integraa s.r.l.

Sede Legale:
Via Trieste, 19 – 35121 Padova (PD)
Sede Operativa:
Via. S. Francesco a Patria, 278
80014, Giugliano in Campania (NA)
P. Iva 07783411213
Telefono: 081.8182348
mail: info@integraa.it - www.integraaposta.it

2) Prodotti Postali: Descrizione, Caratteristiche, Obiettivi e Tariffe

Posta ibrida

Con il servizio di Posta Ibrida Integraa consente ai Clienti contrattualizzati di accedere al servizio di recapito previo affidamento dei relativi servizi di produzione fisica dei prodotti postali. Il servizio consiste nella ricezione della corrispondenza in formato elettronico prodotta dal Cliente su supporto informatico o mediante trasmissione telematica, nell'elaborazione elettronica, nella stampa ed imbustamento, nel pre-smistamento, nel confezionamento e nella consegna della corrispondenza, secondo gli standard ed i requisiti di lavorazione e di prodotto. Per la definizione degli obiettivi di qualità e ai tempi di recapito, si rimanda alle condizioni contrattuali pattuite tra le Parti; in mancanza di quanto si rimanda ai singoli prodotti postali richiesti a seguito delle operazioni di produzione fisica del plico postale. Per ogni prodotto postale, i tempi di recapito possono essere concordati con il singolo cliente; in tal caso gli stessi sono specificati nella relativa documentazione contrattuale. In caso di obiettivi di qualità concordati con il Cliente, riduttivi (per Integraa) rispetto a quelli standard generali, ai fini del rimborso saranno tenuti in considerazione le tempistiche standard generali; diversamente, in caso di obiettivi di qualità concordati con il Cliente, ampliati (per Integraa) rispetto quelli standard generali, ai fini del rimborso saranno tenuti in considerazione quelli contrattualizzati con il Cliente.

Si statuisce in ogni caso che, per ogni prodotto di recapito richiesto, la corrispondenza riportante destinatario e/o indirizzo sconosciuto/incompleto/errato è in ogni caso rispedita al mittente.

I corrispettivi del servizio di Posta Ibrida si differenziano in base alla tipologia di stampa (bianco/nero, colore), la grandezza e le dimensioni, oltre che la composizione del plico (uno o più fogli, presenza di inserti, ecc.).

Il Cliente riconosce ed accetta che Integraa, per i servizi di stampa, notifica e dematerializzazione, non sarà responsabile del contenuto degli atti, in quanto non di sua conoscenza e non controlla come il Cliente utilizzi il servizio in oggetto; inoltre il Cliente riconosce che Integraa sarà ritenuta responsabile solo per le fasi dei servizi da essa espletate.

Il Cliente riconosce ed accetta che per gli atti soggetti a prescrizione/decadenza/scadenza di cui la Integraa debba occuparsi delle operazioni di stampa, imbustamento e preparazione della corrispondenza, l'accettazione della bozza di stampa debba essere fornita alla Integraa con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla data suindicata, esonerando quest'ultima da ogni responsabilità derivante da prodotti recapitati o spediti oltre il termine di cui sopra. Relativamente agli atti per i quali il Cliente ha accettato le bozze, lo stesso non potrà, per la tipologia di stampa prodotta, opporre contestazioni al Fornitore, il quale sarà esonerato da ogni responsabilità per eventuali errori vizi oggettivi riconoscibili dal Cliente.

6

Posta ordinaria

Descrizione e Caratteristiche del servizio

Immissione nella cassetta postale del destinatario.

Obiettivi di qualità e tempi di recapito nazionale in area di copertura.

I tempi di recapito standard sono:

Consegna: Giorno di accettazione + 5 giorni lavorativi per la copertura di **zone Locali** (nel 90% dei casi)

Consegna: Giorno di accettazione + 7 giorni lavorativi per la copertura di **zone Nazionali** (nel 98% dei casi)

Posta Raccomandata

Descrizione e Caratteristiche del servizio

Servizio che fornisce al mittente la ricevuta come prova dell'avvenuta spedizione.

Su richiesta del mittente può essere fornito l'avviso di ricevimento, ovvero ricevuta compilata dal mittente al momento della spedizione, e firmata dal destinatario della consegna.

È possibile spedire tutto ciò che non ricade nei divieti stabiliti dalla vigente normativa.

Non è consentito spedire denaro, oggetti preziosi, carte di valore esigibili al portatore, nonché oggetti che possano cagionare danno o possano costituire pericolo per le persone o per le cose.

Obiettivi di qualità e tempi di recapito nazionale in area di copertura.

Consegna: Giorno di accettazione + 5 giorni lavorativi per la copertura di **zone Locali** (nel 90% dei casi)

Consegna: Giorno di accettazione + 7 giorni lavorativi per la copertura di **zone Nazionali** (nel 98% dei casi)

Posta Raccomandata Urgente

Descrizione e Caratteristiche del servizio

Servizio che fornisce al mittente la ricevuta come prova dell'avvenuta spedizione.

Integraa s.r.l.

Sede Legale:

Via Trieste, 19 – 35121 Padova (PD)

Sede Operativa:

Via S. Francesco a Patria, 278

80014, Giugliano in Campania (NA)

P. Iva 07783411213

Telefono: 081.8182348

mail: info@integraa.it - www.integraaposta.it

Su richiesta del mittente può essere fornito l'avviso di ricevimento, ovvero ricevuta compilata dal mittente al momento della spedizione, e firmata dal destinatario della consegna.

È possibile spedire tutto ciò che non ricade nei divieti stabiliti dalla vigente normativa.

Non è consentito spedire denaro, oggetti preziosi, carte di valore esigibili al portatore, nonché oggetti che possano cagionare danno o possano costituire pericolo per le persone o per le cose.

Obiettivi di qualità e tempi di recapito nazionale in area di copertura.

Consegna: Giorno di accettazione + 1 giorni lavorativi per la copertura di **zone Locali**

Consegna: Giorno di accettazione + 3 giorni lavorativi per la copertura di **zone Nazionali**.

Posta Assicurata

Descrizione e Caratteristiche del servizio

Spedizione e recapito di documenti importanti con scaglioni definiti di valore assicurabile.

Obiettivi di qualità e tempi di recapito nazionale in area di copertura.

Consegna: Giorno di accettazione + 5 giorni lavorativi per la copertura di **zone Locali** (nel 90% dei casi)

Consegna: Giorno di accettazione + 7 giorni lavorativi per la copertura di **zone Nazionali** (nel 98% dei casi)

Posta Tracciata data e ora certa

Descrizione e Caratteristiche del servizio

Sistema di recapito con certificazione satellitare di avvenuta consegna.

Basato su tecnologia satellitare GPS, offre certificazione oggettiva sul luogo, data e ora di avvenuta consegna di tutta la corrispondenza.

Obiettivi di qualità e tempi di recapito nazionale in area di copertura.

Consegna: Giorno di accettazione + 5 giorni lavorativi per la copertura di **zone Locali** (nel 90% dei casi)

Consegna: Giorno di accettazione + 7 giorni lavorativi per la copertura di **zone Nazionali** (nel 98% dei casi)

Direct mail

Descrizione e Caratteristiche del servizio

Spedizione e recapito di corrispondenza commerciale con o senza indirizzo.

Obiettivi di qualità e tempi di recapito.

Consegna: Giorno di accettazione + 5 giorni lavorativi per la copertura di **zone Locali**

Consegna: Giorno di accettazione + 7 giorni lavorativi per la copertura di **zone Nazionali**.

Plichi e Pacchi

Descrizione Caratteristiche del servizio

Recapito in area locale sino a 20 kg. Servizi di corriere espresso Nazionale e Internazionale.

Obiettivi di qualità e tempi di recapito nazionale in area di copertura.

Consegna: giorno di accettazione + 4 giorni lavorativi per la copertura di **zone Locali e Nazionali**

Atti Giudiziari

Descrizione Caratteristiche del servizio

Consente di spedire atti esclusivamente in Italia, in modo sicuro e fino a 2 kg. Gli atti giudiziari o equiparati e tutte le raccomandate connesse alla relativa procedura di notificazione sono disciplinati dalla Legge n. 890/82 ss.mm. e dalle Delibere attuative dell'Autorità di regolamentazione del mercato delle Comunicazioni (**Delibera 77-18-CONS / Delibera 285-18-CONS / Delibera 342-18-CONS / Delibera 600-18-CONS / Delibera 41-19-CONS / Delibera 155-19-CONS**)

Obiettivi di qualità e tempi di recapito nazionale in area di copertura.

Consegna del piego contenente l'atto:

Giorno di accettazione + 5 giorni lavorativi nel 90% dei casi.

Giorno di accettazione + 7 giorni lavorativi nel 98% dei casi.

Consegna dell'avviso di ricevimento:

Giorno in cui è pronto il documento + 5 giorni lavorativi nel 90% dei casi.

Integraa s.r.l.

Sede Legale:
Via Trieste, 19 – 35121 Padova (PD)

Sede Operativa:
Via. S. Francesco a Patria, 278

80014, Giugliano in Campania (NA)
P. Iva 07783411213

Telefono: 081.8182348

mail: info@integraa.it - www.integraaposta.it

Giorno in cui è pronto il documento + 7 giorni lavorativi nel 98% dei casi.

Consegna Comunicazione di Avvenuta Notifica (CAN) / Comunicazione di Avvenuto Deposito (CAD):

Giorno in cui è pronto il documento + 5 giorni lavorativi nel 90% dei casi.

Giorno in cui è pronto il documento + 7 giorni lavorativi nel 98% dei casi.

TABELLA: STANDARD DI QUALITA' DEL SINGOLO INVIO

Piego contenente l'atto	J+5 giorni lavorativi dove J è il giorno della accettazione	90%	J+7 giorni lavorativi dove J è il giorno della accettazione	98%
Avviso di ricevimento	5 giorni lavorativi	90%	7 giorni lavorativi	98%
CAD Comunicazione di avvenuto deposito	5 giorni lavorativi	90%	7 giorni lavorativi	98%
CAN Comunicazione di avvenuta notifica	5 giorni lavorativi	90%	7 giorni lavorativi	98%

Notifica con messo

Descrizione Caratteristiche del servizio

L'attività di notificazione è un atto fondamentale dei processi civili, penali, tributari, amministrativi, fallimentari e del lavoro, nonché di alcune fasi pre-processuali o amministrative, poiché costituisce l'archetipo di una tipologia di conoscenza qualificata, definita legale, di un provvedimento che incide nella vita del singolo ricevente e che per tal motivo, mediante la consegna da parte di un particolare soggetto notificatore e secondo precise modalità, necessita di un determinato iter procedurale funzionale ad assicurare le garanzie processuali previste dall'ordinamento italiano.

Obiettivi di qualità e tempi di recapito nazionale in area di copertura.

La notifica sarà effettuata da nostri messi notificatori provvisti del necessario certificato abilitativo all'esercizio della funzione di messo e sarà fatta preferibilmente a mani per tutti i residenti o domiciliati nel Comune di riferimento; solo per i casi in cui non è possibile procedere alla notifica a mani per oggettive difficoltà si procederà con notifica a mezzo posta raccomandata con ricevuta di ritorno. Secondo le modalità previste dalle vigenti normative saranno effettuate anche le raccomandate di completamento notifiche previste dagli art.139 e 140 e successive del c.p.c.

Consegna: Data Inizio notifica + 20 giorni lavorativi nel 90% dei casi.

Consegna: Data Inizio notifica + 27 giorni lavorativi nel 98% dei casi.

Corrispondenza smistata presso Poste Italiane

Descrizione e Caratteristiche del servizio

La corrispondenza non recapitabile direttamente sarà smistata tramite il CSPI (Centro Smistamento Postale Integraa s.r.l.) nel rispetto della guida operativa Integraa s.r.l., sulla base del contratto con Poste Italiane.

Le stesse una volta accettate dal CSPI saranno consegnate a Poste Italiane entro le 24/48 ore.

Il Cliente riconosce ed accetta che Integraa non sarà ritenuta responsabile per ritardi e/o inadempimenti del Fornitore del Servizio Universale Postale, Poste Italiane, rinunciando sin d'ora ad avanzare qualsivoglia richiesta, pretesa di risarcimento e/o indennizzo derivanti dalla ritardata consegna e/o restituzione dei prodotti.

Definizioni Concettuali

Per zone Locali si intende: Zone localmente coperte da agenzie site sul posto.

Per zone copertura Nazionali si intende: Zone coperte da agenzie tramite il circuito Integraa s.r.l.

Per "giorni" si intendono "giorni lavorativi" intesi dal lunedì al venerdì.

Integraa s.r.l.

Sede Legale:
Via Trieste, 19 – 35121 Padova (PD)
Sede Operativa:
Via. S. Francesco a Patria, 278
80014, Giugliano in Campania (NA)
P. Iva 07783411213
Telefono: 081.8182348
mail: info@integraa.it - www.integraaposta.it

Tariffe Prodotti Postali

CODICE	PRODOTTO	PESO DA	PESO A	TARIFFA MINIMA	TARIFFA MASSIMA
PP	Posta ordinaria	0	20	€ 0,20	€ 0,85
PP	Posta ordinaria	21	50	€ 0,22	€ 2,32
PP	Posta ordinaria	51	100	€ 0,46	€ 2,56
PP	Posta ordinaria	101	250	€ 0,81	€ 3,17
PP	Posta ordinaria	251	350	€ 1,99	€ 3,90
PP	Posta ordinaria	351	1.000	€ 2,33	€ 6,34
PP	Posta ordinaria	1.001	2.000	€ 5,55	€ 9,76

Posta ordinaria:

Per le quotazioni sopra esposte, in merito a “Posta Ordinaria” si chiarisce che:

I prezzi si intendono Iva inclusa

I prezzi esposti sono soggetti a variazione in base ai quantitativi.

CODICE	PRODOTTO	PESO DA	PESO A	TARIFFA MINIMA	TARIFFA MASSIMA
RAC-AR	Raccomandata A/R	0	20	€ 2,00	€ 5,30
RAC-AR	Raccomandata A/R	21	50	€ 2,03	€ 5,35
RAC-AR	Raccomandata A/R	51	100	€ 2,12	€ 5,65
RAC-AR	Raccomandata A/R	101	250	€ 2,62	€ 6,05
RAC-AR	Raccomandata A/R	251	350	€ 2,72	€ 6,07
RAC-AR	Raccomandata A/R	351	1.000	€ 2,84	€ 8,05
RAC-AR	Raccomandata A/R	1.001	2.000	€ 3,77	€ 10,55

Posta Raccomandata con ricevuta di ritorno:

Per le quotazioni sopra esposte, in merito a “Posta raccomandata con ricevuta di ritorno” si chiarisce che:

I prezzi si intendono Iva inclusa

I prezzi esposti sono soggetti a variazione in base ai quantitativi.

CODICE	PRODOTTO	PESO DA	PESO A	TARIFFA MINIMA	TARIFFA MASSIMA
RAC-AR	Posta Raccomandata semplice	0	20	€ 0,92	€ 4,60
RAC-AR	Posta Raccomandata semplice	21	50	€ 1,00	€ 4,65
RAC-AR	Posta Raccomandata semplice	51	100	€ 1,02	€ 4,95
RAC-AR	Posta Raccomandata semplice	101	250	€ 1,32	€ 5,35
RAC-AR	Posta Raccomandata semplice	251	350	€ 1,43	€ 6,00
RAC-AR	Posta Raccomandata semplice	351	1.000	€ 1,44	€ 7,35
RAC-AR	Posta Raccomandata semplice	1.001	2.000	€ 2,21	€ 9,85

Posta Raccomandata Semplice:

Per le quotazioni sopra esposte, in merito a “Posta raccomandata semplice” si chiarisce che:

I prezzi si intendono Iva inclusa

I prezzi esposti sono soggetti a variazione in base ai quantitativi.

CODICE	PRODOTTO	PESO DA	PESO A	TARIFFA MINIMA	TARIFFA MASSIMA
RAC-CEL	Posta Raccomandata Urgente	0	20	€ 5,00	€ 12,00
RAC-CEL	Posta Raccomandata Urgente	21	50	€ 5,00	€ 12,00
RAC-CEL	Posta Raccomandata Urgente	51	100	€ 5,00	€ 12,00
RAC-CEL	Posta Raccomandata Urgente	101	250	€ 5,00	€ 12,00

Integraa s.r.l.

 Sede Legale:
Via Trieste, 19 – 35121 Padova (PD)

 Sede Operativa:
Via. S. Francesco a Patria, 278
80014, Giugliano in Campania (NA)

 P. Iva 07783411213
Telefono: 081.8182348

mail: info@integraa.it - www.integraaposta.it

RAC-CEL	Posta Raccomandata Urgente	251	350	€ 8,00	€ 15,00
RAC-CEL	Posta Raccomandata Urgente	351	1.000	€ 8,00	€ 15,00
RAC-CEL	Posta Raccomandata Urgente	1.001	2.000	€ 11,00	€ 18,00
Posta Raccomandata Urgente: Per le quotazioni sopra esposte, in merito a “Posta raccomandata urgente” si chiarisce che: I prezzi si intendono Iva inclusa I prezzi esposti sono soggetti a variazione in base ai quantitativi.					

CODICE	PRODOTTO	PESO DA	PESO A	TARIFFA MINIMA	TARIFFA MASSIMA
A-G	Atto Giudiziario	0	20	€ 6,80	€ 9,50
A-G	Atto Giudiziario	21	50	€ 6,80	€ 10,65
A-G	Atto Giudiziario	51	100	€ 6,80	€ 10,65
A-G	Atto Giudiziario	101	250	€ 7,50	€ 11,65
A-G	Atto Giudiziario	251	350	€ 7,50	€ 11,65
A-G	Atto Giudiziario	351	1.000	€ 9,50	€ 12,95
A-G	Atto Giudiziario	1.001	2.000	€ 9,50	€ 12,95
Posta Atto Giudiziario: Per le quotazioni sopra esposte, in merito a “Atto Giudiziario Integraa s.r.l.” si chiarisce che: I prezzi si intendono Iva inclusa I prezzi esposti sono soggetti a variazione in base ai quantitativi.					

CODICE	PRODOTTO	PESO DA	PESO A	TARIFFA MINIMA	TARIFFA MASSIMA
RELATA	Notifica con messo	0	20	€ 1,80	€ 6,50
RELATA	Notifica con messo	21	50	€ 1,80	€ 6,50
RELATA	Notifica con messo	51	100	€ 2,20	€ 6,50
RELATA	Notifica con messo	101	250	€ 2,50	€ 8,50
RELATA	Notifica con messo	251	350	€ 3,50	€ 8,50
RELATA	Notifica con messo	351	1.000	€ 4,50	€ 9,95
RELATA	Notifica con messo	1.001	2.000	€ 6,50	€ 9,95
Posta Notifica con Messo: Per le quotazioni sopra esposte, in merito a “Notifica con messo” si chiarisce che: I prezzi si intendono Iva inclusa I prezzi esposti sono soggetti a variazione in base ai quantitativi.					

3) Servizi a Valore aggiunto

I livelli di servizio relativi ai servizi a valore aggiunto sono concordati tra le parti, compatibilmente con le esigenze organizzative di Integraa e subordinatamente alla condizione che il Cliente preannunci ad Integraa le proprie esigenze con almeno 30 giorni lavorativi (Lun-Ven) di anticipo rispetto al momento in cui Integraa prenderà in consegna la corrispondenza in formato elettronico. Il mancato rispetto di tale condizione o di quanto indicato nella pianificazione o apposito accordo esonera Integraa da qualsiasi responsabilità per eventuali ritardi o per il mancato adempimento nelle tempistiche indicate.

I corrispettivi dei servizi a valore aggiunto si differenziano in base alla tipologia di servizio richiesto, la grandezza, le dimensioni, oltre che la composizione del plico. Aderendo ai servizi a valore aggiunto il Cliente riconosce ed accetta un margine di errore massimo per singola lavorazione del 3% dovuto all'espletamento del servizio con procedure automatiche meccanizzate.

Nel caso di errori imputabili alla Integraa, il Cliente avrà diritto al rimborso del valore corrisposto in ordine al servizio oggetto di errore, con esclusione espressa del risarcimento dell'eventuale maggior danno, diretto o indiretto, compreso quello di immagine, fatto salvo i casi di dolo.

Per il diritto di rimborso esercitato dal Cliente contrattualizzato, Integraa si obbliga a porre in essere, entro i successivi 10 giorni, ogni più utile azione finalizzata a regolarizzare l'anomalia, ivi compresa la rinnovazione dei Servizi ovvero, laddove tanto non sia materialmente possibile, a rimborsare al Cliente il valore di dette prestazioni attraverso compensazione del maggior credito da questi vantato o apertura di credito per il valore del rimborso sulle future lavorazioni. Qualora il Cliente venga ad essere in difetto perderà il diritto al rimborso/indennizzo;

Pre-lavorazione della Corrispondenza

- Normalizzazione anagrafica corrispondenza: (analizza, corregge e geo-codifica correttamente informazioni anagrafiche, cioè indirizzi, nomi e ragioni sociali, ecc)
- Imbustamento per ciascun invio, ove richiesto
- Preparazione della modulistica postale per ciascun invio, ove richiesto
- Affrancatura per ciascun invio, ove richiesto
- Postalizzazione per ciascun invio, ove richiesto
- Pre-lavorazione postale per ciascun invio, ove richiesto
- Cellofanatura per ciascun invio, ove richiesto
- Consulenza postale per ciascun invio, ove richiesto
- Logistica per ciascun invio, ove richiesto
- Invio della corrispondenza a mezzo mail/PEC per conto del Cliente, ove richiesto

Stampa ed imbustamento della corrispondenza:

- Stampa delle comunicazioni e confezionamento delle buste da f.to elettronico, ove richiesto
- Stampa veloce, ove richiesto
- Stampa indirizzi, ove richiesto
- Stampa codici a barre, ove richiesto
- Stampa spedizioni, ove richiesto
- Applicazioni etichette, ove richiesto

Servizi post- lavorazione della Corrispondenza

- Fast Tracking esito, ove richiesto
- Fast Tracking pdf, ove richiesto
- Gestione documentale della corrispondenza (raccolta esiti postali, scansione, rinomina, ecc.) ove richiesto
- Catalogazione, custodia e stoccaggio dei documenti, ove richiesto
- Fatturazione elettronica, ove richiesto

Integraa s.r.l.

Sede Legale:
Via Trieste, 19 – 35121 Padova (PD)

Sede Operativa:
Via. S. Francesco a Patria, 278

80014, Giugliano in Campania (NA)

P. Iva 07783411213

Telefono: 081.8182348

mail: info@integraa.it - www.integraaposta.it

Tracking & tracing

Per il monitoraggio dello stato delle spedizioni di tutta la posta tracciata (raccomandata con ricevuta di ritorno/ Atto giudiziario / notifica con messo) sull'avviso di ricevimento/relata di notifica sarà riportato esclusivamente l'ultimo tentativo di recapito/notifica esperito. Attraverso il sito web www.integraaposta.it all'interno della sezione "sportellotelematicodelcontribuente – tracking" è possibile risalire a tutte le fasi intermedie tra l'accettazione e l'ultimo tentativo di recapito/notifica. La tracciatura della corrispondenza sarà disponibile on-line e mantenuta in archivio per 3 (tre) anni dalla data di spedizione del plico.

Fast Tracking

1. Il servizio di **Fast-Tracking-Esito** consente al Cliente di ricevere su ftp gli esiti postali relativi agli atti postalizzati con Integraa, Poste Italiane e con vettori privati, purché questi ultimi si adeguino al manuale di servizio del Fast Tracking. Il servizio sarà fornito con continuità, salvo la corretta ricezione degli esiti da parte dei postalizzatori privati e salvo la continua possibilità del Fornitore di poter effettuare il prelievo degli esiti, con procedure di interrogazione informatiche, sul sito di Poste Italiane per tutti i prodotti tracciati spediti per il tramite di quest'ultimo.
2. In aggiunta al servizio di Fast-Tracking-Esito il Cliente ha la facoltà di attivare il servizio di **Fast-Tracking-PDF** con cui:
 - Con Poste Italiane riceverà, per ogni plico spedito, un file in formato .pdf contenente la tracciatura di quel singolo prodotto scaricato dal portale di Poste Italiane.
 - Con i Postalizzatori privati che lo forniscono, riceverà il PDF contenente la tracciatura di quel singolo invio, inviato dal Postalizzatore attraverso l'api messa a disposizione dal fornitore.
 - Con Integraa riceverà, per ogni plico spedito, un file in formato .pdf contenente la tracciatura di quel singolo prodotto scaricato dal portale di Integraa.

Gestione documentale corrispondenza

Conclusa la spedizione del plico postale è possibile procedere alla dematerializzazione del cartaceo, attraverso la scansione dell'avviso di ricevimento o della busta inesitata.

Dopo la dematerializzazione del cartaceo è possibile, tramite sistemi informatici, trasferire direttamente ai clienti i tracciati dei file contenenti le ricevute di ritorno, nominate con numero raccomandata.

Tale attività di dematerializzazione viene svolta al rientro dei resi, e avviene secondo quanto concordato con il Cliente. Le tempistiche di rientro dei prodotti non consegnati da Integraa, non sono imputabili alla stessa, né quest'ultima verifica la data intercorrente tra la data di spedizione e la data di ricezione del materiale presso la propria sede di dematerializzazione, per cui la stessa è esonerata da eventuali ritardi dovuti alla tardiva restituzione dei prodotti postalizzati.

Si precisa che con l'adesione al servizio di dematerializzazione Integraa non sarà ritenuta in alcun modo responsabile, né potrà esserle mossa contestazione alcuna in merito alle tempistiche di ricezione del materiale spedito tramite altri vettori postali; a tal proposito il Cliente riconosce ed accetta che le distinte di lavoro inviate da Integraa a seguito della scansione dei resi rappresentino l'unico dato dal quale individuare tutti i resi ricevuti per la dematerializzazione, assolvendo così l'onere della prova ad essa imputato;

Infine, nel caso in cui il Cliente richieda la dematerializzazione di resi postali spediti per il tramite di altri vettori postali e consegnati direttamente presso la sede di dematerializzazione della Integraa, quest'ultima accetterà la ricezione dei cartacei da parte dei Postalizzatori esterni "con riserva", da sciogliersi all'esito della dematerializzazione degli stessi. Al termine del servizio di dematerializzazione, nel caso in cui il Cliente entro 5 giorni dal ritiro del materiale cartaceo comunichi ad Integraa la mancanza di taluni resi, essa provvederà nei 10 giorni successivi a spedirli al Cliente, se in suo possesso; diversamente, avendo il Cliente ricevuto la copia digitalizzata del reso cartaceo, la stessa sarà esonerata da ogni responsabilità;

Integraa s.r.l.

Sede Legale:
Via Trieste, 19 – 35121 Padova (PD)
Sede Operativa:
Via. S. Francesco a Patria, 278
80014, Giugliano in Campania (NA)
P. Iva 07783411213
Telefono: 081.8182348
mail: info@integraa.it - www.integraaposta.it

Catalogazione, custodia e stoccaggio dei documenti

Il servizio di custodia documentale comprende tutte le attività previste per la corretta conservazione e gestione del patrimonio documentale del cliente, in conformità alla normativa di legge e nel rispetto di rigidi criteri di efficienza ed economicità.

Il servizio prevede le attività di ritiro/recupero del materiale cartaceo, scansione, rinomina, catalogazione, classificazione ed archiviazione di documenti cartacei in originale; contempla inoltre lo svolgimento di tutte le attività gestionali connesse al ciclo di vita del documento stesso, quali ad esempio: la ricerca, il prelievo, la consegna del documento richiesto al cliente, le attività di selezione e scarto della documentazione secondo la normativa vigente.

Tutta la documentazione viene collocata all'interno di appositi contenitori e trasportata presso i locali di deposito della Integraa. Sulle scatole e sui faldoni vengono apposte delle etichette con codice a barre che individuano in maniera univoca il contenuto e le coordinate logistiche.

In merito ai servizi di custodia e stoccaggio il Cliente è consapevole che, in caso di danni ai prodotti stoccati/custoditi, Integraa sarà tenuta al solo rimborso del corrispettivo ricevuto a fronte del servizio prestato oggetto di reclamo, esonerando lo stesso da successive eventuali richieste per il maggior danno; Si precisa che, in caso di condizioni contrattuali pattuite con il Cliente diverse rispetto a quelle definite nella carta di qualità, le stesse prevarranno rispetto a quelle qui statuite; diversamente farà fede quanto indicato nella carta qualità.

Ritiro Digitale

Il Ritiro Digitale offerto da Integraa s.r.l. è un servizio a valore aggiunto che consente al Destinatario di ritirare in modalità digitale (in alternativa al ritiro fisico) il contenuto di un invio registrato a lui diretto e posto in giacenza. Tale servizio è valido per il ritiro una tantum per il solo prodotto in giacenza e riattivabile all'occorrenza solo su richiesta del Destinatario. Il servizio deve essere utilizzato dal destinatario in modo strettamente personale, sotto la propria diretta ed esclusiva responsabilità, e non può essere effettuato da una persona delegata.

Il Servizio non è disponibile per gli invii non originati elettronicamente e per quelli recanti oggetti

Il Destinatario di un atto nativo digitale interessato al ritiro digitale deve procedere alla compilazione del modulo di richiesta presente sul sito www.integraaposta.it nell'apposita sezione <https://www.integraaposta.it/ritiro-digitale/> inserendo tutti i dati obbligatori. Inviando la richiesta il Destinatario accetta la politica della privacy adottata dalla Integraa, nonché il trattamento, la conservazione dei dati personali e le clausole contrattuali. La richiesta sarà quindi controllata ed evasa dall'ufficio per l'invio al destinatario tramite i canali digitali certificati richiesti.

I principali vantaggi per il Destinatario sono:

Comodità: consente la semplificazione del ritiro della raccomandata grazie all'accesso disponibile h24 e 7 giorni su 7 dal proprio PC o Smartphone.

Rimozione del vincolo geografico e processo di ritiro semplificato.

Praticità e (rapidità): recuperando online il documento c'è un risparmio di tempo e di costi legati al recupero fisico dell'atto.

Sicurezza (circa il valore legale e la conformità del ritiro): assicura lo stesso valore probatorio dell'attuale processo fisico (ivi incluso l'Avviso di Ricevimento/Attestazione di Consegna Digitale) e garantisce l'immodificabilità del documento, la data e l'ora certa del recapito in digitale.

Sostenibilità ambientale: il formato digitale è ad impatto zero sull'ambiente.

Il Servizio sarà disponibile tutti i giorni dell'anno 24 ore su 24 dai siti: www.sportellotelematicodelcontribuente.com e www.integraaposta.it nell'apposita area dedicata "Ritiro Digitale".

Se il Destinatario non ha ancora aderito alla funzionalità riceverà solo la comunicazione cartacea. Per la ricezione in tempi brevi, il Destinatario risultato assente può contattare gli uffici della Integraa ai recapiti mail/telefonici/WhatsApp riportati sull'avviso di giacenza e richiedere una consegna programmata su appuntamento.

Fatturazione Elettronica e conservazione sostitutiva a norma di legge

A partire dal 1° gennaio 2019, il mondo della fatturazione per la maggior parte dei titolari di partita IVA cambia.

Per emettere **fatture elettroniche** conformi alla legge non basta solo creare fattura cartacea o in pdf e spedirla al cliente, ma bisogna produrre una fattura in formato XML e inviarla al SdI, che effettua i controlli sul documento e, non appena

Integraa s.r.l.

Sede Legale:
Via Trieste, 19 – 35121 Padova (PD)

Sede Operativa:
Via. S. Francesco a Patria, 278

80014, Giugliano in Campania (NA)
P. Iva 07783411213

Telefono: 081.8182348

mail: info@integraa.it - www.integraaposta.it

vengono superati, provvede a consegnare la fattura al destinatario in base all'indirizzo telematico (ovvero un Codice Destinatario o indirizzo PEC) specificato sulla fattura.

Il processo di conservazione impone al Cliente la gestione documentale e le procedure da osservare per la corretta produzione/formazione/emissione e sottoscrizione dei documenti informatici destinati alla conservazione digitale.

Integraa permette ai propri clienti di essere sollevati dall'onere della fatturazione elettronica in quanto provvede, per conto del cliente, alla creazione delle fatture in modo massivo in formato XML, all'invio al SdI e alla successiva conservazione sostitutiva obbligatoria a norma di legge per 10 anni tramite il partenariato con Aruba.

La conservazione sostitutiva è una speciale procedura di archiviazione che tramite l'apposizione della firma digitale e una marca temporale assicura che l'identità di chi emette fatture sia nota e accertata e che i documenti così conservati mantengano il valore fiscale nel tempo (assicurando che non possano essere cambiati dopo la messa in conservazione).

Alla fattura in formato XML Integraa permette di aggiungere anche degli allegati e di inviarli anch'essi in conservazione sostitutiva.

PRODOTTO	TARIFFA MINIMA	TARIFFA MASSIMA
Fatturazione Elettronica e Conservazione a Norma	€ 0,12	€ 0,48
1) I prezzi si intendono al netto d'iva		
2) I prezzi esposti sono soggetti a variazione in base ai quantitativi.		

Processo di Fatturazione Elettronica e Conservazione: Prima dell'attivazione del servizio il Cliente esplicita la tipologia di documenti che intende sottoporre a conservazione.

Integraa Mail

“Integraa mail” è la nuova e rivoluzionaria piattaforma sviluppata e brevettata da “Integraa Network” che consente al Cliente, attraverso un profilo personale dotato di username e password, la gestione in modo rivoluzionario di tutta la corrispondenza elettronica, sia ordinaria che certificata.

Con l'utilizzo di Integraa Mail il cliente, tramite una gestione “ad albero”, avrà la possibilità di gestire da un unico Desktop Client vari profili mail (sia peo che pec), anche di gestori diversi (Aruba, Outlook, Libero, Gmail, ecc) e avere il controllo totale di quanto da lui eseguito e/o programmato, potendo inserire degli “alert” per le scadenze da rispettare e programmare l'invio di comunicazioni in un preciso istante futuro (es: ore 09:00 del 31/12/2025).

Il servizio viene fornito a noleggio il cui canone annuo parte da un minimo di 100,00 € (cento/00) ad un massimo di 10.000,00 € (diecimila/00) in base ai servizi richiesti dall'utente.

Obiettivi di Service Level Agreement (SLA): Il servizio fornito è garantito da uno SLA (Service Level Agreement) fissato nel valore del 99,5% calcolato su base annuale, considerando come *downtime* il tempo di indisponibilità del servizio. L'indisponibilità del Servizio e comunque ogni disservizio che il Cliente riscontri, sia esso o meno ricompreso nel conteggio della percentuale di SLA, deve essere comunicata entro e non oltre le 24 ore.

4) Reclami, Segnalazioni ed Istanze

Integraa, per la gestione dei reclami e degli eventuali rimborsi, garantisce tempi certi nonché procedure semplici, trasparenti e poco onerose.

Indicazioni e tempi

Il soggetto che ritiene di essere stato danneggiato nell'esecuzione del servizio può in modo esclusivo presentare reclamo sottoscrivendo l'apposito modello di reclamo in doppio originale e consegnarlo entro 10 (dieci) giorni dal manifestarsi dell'evento.

Ai sensi dell'art. 3 comma 1 All. A delibera 184/13CONS e art. 7 delibera 413/2014 CONS Agcom, entro e non oltre 45 giorni dalla ricezione del reclamo, la Integraa s.r.l. comunica all'utente la decisione adottata in ordine al reclamo stesso.

Si precisa che, lo smarrimento o il ritardato recapito dell'avviso di ricevimento non dà luogo ad alcun indennizzo. Sarà comunque rilasciato, su richiesta e senza costi aggiuntivi, un duplicato regolarizzato d'ufficio.

Dove presentare reclami, segnalazioni ed istanze

Al numero verde: **800 818 419**

Via posta raccomandata a/r: Sede Legale: Via Trieste, 19 – 35121, Padova (Pd) - Sede operativa: Via San Francesco a Patria, 278 - 80014, Giugliano in Campania (Na), entro dieci giorni dal manifestarsi dell'evento.

Via P.E.C.: integraa@pec.it

Via mail: reclami@integraa.it

A mezzo fax: 081.01.00.721

Mediante consegna a mano contro rilascio ricevuta

Le modalità che l'utente può seguire per inviare reclami, segnalazioni e istanze: modalità cartacee (per il modulo di reclamo consegnato presso i locali dell'operatore stesso o inviato con lettera raccomandata A/R), **telematiche (apposita casella di posta elettronica e formulario on line con generazione automatica di ricevuta) e telefoniche (per i soli reclami e con esclusione delle domande di conciliazione)** garantendo ovviamente l'identificazione e la tracciabilità dell'invio dell'utente. Il servizio di assistenza agli utenti sarà fornito, oltre che per via telefonica, anche per via telematica (per almeno sette ore al giorno nei giorni lavorativi, anche nelle ore pomeridiane).

Tempistiche del reclamo

Il Cliente è tenuto a presentare il reclamo entro dieci giorni dal manifestarsi dell'evento. Integraa risponderà al Cliente entro 45 giorni dalla ricezione del reclamo.

Indicazioni di compilazione e presentazione per i reclami

- Alla lettera di reclamo dovrà essere allegata la ricevuta della spedizione e la relativa distinta (se prodotto postale) o il contratto sottoscritto (se altro servizio).
- Ogni reclamo potrà riferirsi ad un solo singolo invio/lavorazione.

Nel modello di reclamo sarà necessario indicare e compilare a pena di invalidità i seguenti campi:

- Dati del Mittente/Cliente
- Tipo di spedizione/lavorazione
- Recapito telefonico o informatico
- Accettazione al trattamento dei dati personali
- Modalità di eventuale rimborso
- Codice identificativo del prodotto/tipo di prodotto
- Tariffa Prodotto/Servizio
- Motivo del reclamo
- Data di presentazione

Classificazione dei Reclami

- Ritardi nella consegna del prodotto (ossia il non rispetto dei tempi pattuiti)
- Ritardi nell'esecuzione del servizio (ossia il non rispetto dei tempi pattuiti)
- Mancato Recapito del prodotto (Mancata esecuzione del servizio)
- Danneggiamento
- Manomissione
- Smarrimento

Integraa s.r.l.

Sede Legale:
Via Trieste, 19 – 35121 Padova (PD)

Sede Operativa:
Via. S. Francesco a Patria, 278

80014, Giugliano in Campania (NA)
P. Iva 07783411213

Telefono: 081.8182348

mail: info@integraa.it - www.integraaposta.it

5) Rimborsi

In conformità con la legislazione vigente nazionale i rimborsi o gli indennizzi per i servizi postali sono previsti per i soli invii a firma, sottoposti a tracciabilità e registrazione. La disciplina dell'indennizzo sarà definita in apposita clausola contrattuale in base agli accordi tra le parti; per gli invii non consegnati o consegnati oltre i termini contrattuali è riconosciuto un ristoro nei limiti del costo sostenuto per la spedizione attraverso compensazione del maggior credito vantato o apertura di credito per il valore del rimborso sulle future lavorazioni. Qualora il Cliente venga ad essere in difetto perderà il diritto al rimborso/indennizzo;

Negli altri casi, l'assenza dei rimborsi/indennizzi /ristoro è giustificata da criteri di ragionevolezza.

Prodotti postali soggetti a rimborso

- Prodotti tracciati (Posta Raccomandata – Atti Giudiziari - Notifica con messo - Pacchi consegnati dalle agenzie direttamente nelle zone di copertura locale)

Prodotti ulteriori soggetti a rimborso

- Stampati
- Gestione documentale della corrispondenza
- Custodia, catalogazione e stoccaggio
- Fatturazione Elettronica
- Integraa mail

Casistica di rimborso per i prodotti postali

Corrispondenza raccomandata spedita in Italia

Nei casi di consegna dopo il decimo giorno lavorativo successivo alla spedizione, manomissione, danneggiamento totale o parziali dell'invio Integraa rimborserà al Cliente il costo sostenuto per la spedizione dell'atto;

Nota: per lo smarrimento o il ritardato recapito dell'avviso di ricevimento non è previsto alcun rimborso, tuttavia può essere richiesto, senza costi aggiuntivi, un duplicato regolarizzato d'ufficio.

Spedizione di invii multipli:

Al fine di garantire gli standard di qualità definiti dall'art. 9 bis c. 2 della Delibera 396/15/CONS, il mittente/cliente, nell'arco temporale di una settimana lavorativa (Lun - Ven), può spedire verso uno specifico CAP invii raccomandati rientranti nella soglia di 500 (cinquecento) unità; in caso di superamento di tale soglia tutti gli atti spediti dal mittente/cliente verso i CAP incriminati si applicano le seguenti condizioni:

Standard di consegna: J + 30 (30 giorni lavorativi oltre quello di accettazione)

Indennizzi:

- ritardo oltre il 30° giorno: costo della spedizione
- ritardo oltre il 60° giorno, mancato recapito, danneggiamento o manomissione: 5 (cinque) volte il costo della spedizione

Al fine di non incorrere in condizioni di picco produttivo il cliente/mittente ha la facoltà di pianificare le spedizioni superiori a 500 invii inviando ad Integraa una comunicazione scritta con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni lavorativi dalla data in cui effettuare la spedizione.

Corrispondenza assicurata spedita in Italia per il tramite di uffici diretti Integraa s.r.l.

Nei casi di consegna dopo il decimo giorno lavorativo successivo alla spedizione, manomissione, danneggiamento totale o parziali dell'invio Integraa rimborserà al Cliente il costo sostenuto per la spedizione dell'atto;

Pacchi ordinari spediti in Italia, anche assicurati per il tramite di uffici diretti Integraa s.r.l.

Nei casi di consegna dopo il decimo giorno lavorativo successivo alla spedizione, manomissione, danneggiamento totale o parziali dell'invio Integraa rimborserà al Cliente il costo sostenuto per la spedizione dell'atto;

Atti Giudiziari / Notifica con Messo straordinario

- Ritardo nel recapito eccedente 10 (dieci) giorni lavorativi successivi alla data dell'ultimo esito, si rimborserà il costo della spedizione;

Integraa s.r.l.

Sede Legale:
Via Trieste, 19 – 35121 Padova (PD)
Sede Operativa:
Via. S. Francesco a Patria, 278
80014, Giugliano in Campania (NA)
P. Iva 07783411213
Telefono: 081.8182348
mail: info@integraa.it - www.integraaposta.it

- Ritardo nel recapito eccedente 20 (venti) giorni lavorativi successivi alla data dell'ultimo esito, si rimborserà il doppio del costo della spedizione
- Ritardo nel recapito eccedente 30 (trenta) giorni lavorativi successiva alla data dell'ultimo esito, si rimborserà il triplo del costo della spedizione
- Ritardo oltre i 35 (trentacinque) giorni lavorativi successivi alla data dell'ultimo esito, o nei casi di furto, smarrimento o danneggiamento totale si rimborserà 5 (cinque) volte il costo di spedizione sostenuto.

- Per gli invii multipli superiori a 500 (cinquecento/00) pezzi, nel caso di non calendarizzazione e/o programmazione del servizio tra Integraa s.r.l. ed il mittente, quest'ultimo, anche in caso di disservizio, non potrà richiedere alcun indennizzo.
- Nel caso in cui il furto, smarrimento o danneggiamento sia avvenuto dopo la notifica del piego, non sarà dovuto alcun rimborso, se non il rilascio del duplicato senza spese per il mittente.
- Il duplicato può essere richiesto a partire dal 35° (trentacinquesimo) giorno successivo alla data dell'ultimo esito fino a 3 (tre) anni dalla data di accettazione e sarà rilasciato entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data della richiesta. Per le richieste di duplicati in modalità massiva superiore a 100 (cento) pezzi il termine per la consegna del duplicato è stabilito in 45 (quarantacinque) giorni dalla richiesta.
- Integraa s.r.l. andrà esente da qualsivoglia responsabilità ad essa imputabile a qualsiasi titolo relativamente al contenuto degli atti oggetto dell'attività notificazione, ivi compresi gli effetti procedurali ricollegabili agli stessi.

Avviso di ricevimento:

Ai sensi dell'art. 6, comma 1 della legge 890/1982 e della Delibera 600/18/CONS lo smarrimento, il furto, il danneggiamento/manomissione o la tardata restituzione dell'Avviso di ricevimento non danno luogo a rimborsi o indennizzi. Integraa rilascerà gratuitamente al mittente, entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta, un duplicato o altro documento in formato cartaceo comprovante l'avvenuta notifica dell'atto ovvero le cause che ne hanno impedito la notifica. Per la richiesta del duplicato è presente il relativo modulo sul sito integraaposta.it

Comunicazione di Avvenuta Notifica (CAN) / Art. 139 c.p.c.

- Ritardo oltre il 10° giorno lavorativo successivo alla data di emissione: l'operatore postale annota la circostanza nei propri sistemi di controllo qualità;
- Mancata consegna o danneggiamento: emissione gratuita di duplicato CAN/ Art. 139, con dicitura "riemissione CAN"/ "riemissione Art. 139";

17

Comunicazione di Avvenuto Deposito (CAD) / Art. 140 c.p.c.

- Ritardo oltre il 10° giorno lavorativo successivo alla data di emissione: comunicazione al mittente;
- Mancata consegna o danneggiamento: emissione gratuita di duplicato CAD/ Art. 140, con dicitura "riemissione CAD" / "riemissione Art. 140"

Spedizione di invii multipli:

Al fine di garantire gli standard di qualità definiti dalla Delibera 77/18/CONS il mittente/cliente, nell'arco temporale di una settimana lavorativa (Lun - Ven), può spedire verso uno specifico CAP invii raccomandati rientranti nella soglia di 500 (cinquecento) unità; in caso di superamento di tale soglia tutti gli atti spediti dal mittente/cliente verso i CAP incriminati si applicano le seguenti condizioni:

Standard di consegna: J + 30 (30 giorni lavorativi oltre quello di accettazione)

Indennizzi:

- ritardo oltre il 30° giorno: costo della spedizione
- ritardo oltre il 60° giorno, mancato recapito, danneggiamento o manomissione: 5 (cinque) volte il costo della spedizione

Al fine di non incorrere in condizioni di picco produttivo il cliente/mittente ha la facoltà di pianificare le spedizioni superiori a 500 invii inviando ad Integraa una comunicazione scritta con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni lavorativi dalla data in cui effettuare la spedizione.

Fatturazione Elettronica

Nei casi di mancato rispetto della tempistica riportata sul contratto tra le Parti Integraa rimborserà al Cliente il costo sostenuto per l'invio oggetto di reclamo;

Integraa s.r.l.

Sede Legale:

Via Trieste, 19 – 35121 Padova (PD)

Sede Operativa:

Via. S. Francesco a Patria, 278

80014, Giugliano in Campania (NA)

P. Iva 07783411213

Telefono: 081.8182348

mail: info@integraa.it - www.integraaposta.it

Integraa MAIL

Nei casi di mancato rispetto degli standard riportati sul contratto tra le Parti Integraa rimborserà al Cliente il costo sostenuto per la parte di servizio oggetto di reclamo;

Se il Cliente ritiene che le indicazioni e gli impegni della Carta dei Servizi non siano rispettati, o comunque intende inviare una segnalazione relativa alla qualità del Servizio offerto da Integraa, può farlo a mezzo mail, all'indirizzo reclami@integraa.it

Per le richieste di rimborso riguardanti il servizio spedizione dei servizi postali e quello per gli atti giudiziari il modulo deve essere inviato all'indirizzo mail reclami@integraa.it

È inoltre a disposizione della Clientela di Integraa la possibilità di apertura di un Ticket segnalazione attraverso il sito www.integraaposta.it e/o www.sportellotelematicodelcontribuante.it a cui il personale Integraa s.r.l. si impegna a rispondere con rapidità e completezza, secondo gli standard della presente Carta di qualità.

Il Servizio Customer Care predisposto da Integraa s.r.l. è totalmente gratuito ed è attivo tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 12:00 e dalle 15:00 alle 18:00 all'indirizzo mail reclami@integraa.it e dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 12:00 e dalle 15:00 alle ore 18:00 al numero verde **800 818 419**

Modalità ed estremi di versamento per il rimborso.

In caso di riscontro oggettivo, l'Azienda che avrà causato tale disservizio, rimborserà l'importo dovuto entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo sugli appoggi bancari comunicati dal cliente sul relativo modulo di reclamo. Eventuali, contestazioni delle motivazioni addotte saranno espresse ed inviate in forma informatica via mail sull'indirizzo comunicato nell'apposito modulo di reclamo.

MODULO DI RECLAMO

La compilazione esatta dei campi segnalati con asterisco (*) è obbligatoria.

Dati di chi presenta il reclamo:

Nome e Cognome /Ragione sociale*
 C.F./P.IVA
 Indirizzo (via/piazza)* n° civ *
 CAP* Comune* Prov.*
 Indirizzo PEC (Posta Elettronica Certificata) ¹

Dati Oggetto di Reclamo:

Tipologia: Servizi Postali Specificare prodotto:
 Data Spedizione: N° Prodotto:
 Altri servizi Specificare prodotto:

Motivi di reclamo: Ritardi nella Consegna Mancato Recapito Smarrimento Danneggiamento/Manomissione
 Tracciatura dell'invio Mancata/irregolare restituzione avviso di ricevimento Altri motivi:

Eventuale Rimborsò: Iban:
 Tariffa Prodotto: Allegati:

Dati del mittente: (se diverso da chi presenta il reclamo)

Nome e Cognome /Ragione sociale*
 C.F./P.IVA
 Indirizzo (via/piazza)* n° civ *
 CAP* Comune* Prov.*
 Indirizzo PEC (Posta Elettronica Certificata)

Dati del Destinatario: (se diverso da chi presenta il reclamo)

Nome e Cognome /Ragione sociale*
 C.F./P.IVA
 Indirizzo (via/piazza)* n° civ *
 CAP* Comune* Prov.*
 Indirizzo PEC (Posta Elettronica Certificata)

INFORMATIVA AI SENSI DEGLI ARTICOLI 13 E SEGUENTI REGOLAMENTO 2016/679/UE E SS.MM.II. IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Integraa, S.r.l. nominata titolare del trattamento, La informa che, ai sensi del Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali GDPR, i Suoi dati saranno trattati per finalità di gestione della trattazione della richiesta.
 Per conoscere nel dettaglio finalità, modalità del trattamento, soggetti che possono venire a conoscenza dei Suoi dati personali, esercizio dei suoi diritti, La invitiamo a consultare l' informativa estesa nella sezione dedicata del sito <https://www.integraaposta.it/privacy-policy-2/>

Firma del cliente

Data e Firma/Timbro di chi presenta il Reclamo / /

¹È onere del cliente fornire un indirizzo certificato valido, nonché di garantirne il buon funzionamento. Integraa S.r.l. è esonerata da ogni responsabilità in caso di indirizzo errato e comunque in relazione a qualsiasi malfunzionamento della casella stessa.



Integraa S.r.l.
 Sede Legale:
 Via Trieste, n. 19 - 35121 Padova (PD)
 Sede Operativa:
 Via San Francesco a Patù, n. 278 - 80014 Giugliano in Campania (NA)
 P.IVA 07784811218
 Telefono: 081.8182348 Fax: 081.8182348
 E-mail: info@integraa.it - web: www.integraa.it

6) Istanza di Conciliazione

La procedura di esame dell'istanza si conforma ai principi del diritto dell'Unione Europea, si conclude entro sessanta giorni dalla ricezione dell'istanza stessa, si svolge in sede locale con l'assistenza eventuale di una associazione di tutela dei consumatori e degli utenti e si conclude con la redazione di un verbale.

Se ritiene insoddisfacente, in tutto o in parte, l'esito della procedura di conciliazione di cui al comma 2, l'utente può chiedere all'Autorità, avvalendosi eventualmente dell'assistenza di una delle associazioni nazionali dei consumatori e degli utenti, di definire la controversia derivante dal reclamo ai sensi dell'articolo 6, All. A, delibera 184/2013 CONS Agcom. È fatta salva la facoltà dell'utente di adire l'Autorità giudiziaria indipendentemente dalla presentazione di reclamo e di richiesta di conciliazione di cui rispettivamente ai commi 1 e 2 ovvero, in alternativa, di attivare meccanismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai sensi del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28.

N.B.: a seguito dell'insoddisfazione della propria aspettativa che perdura nonostante l'attivazione della procedura di reclamo, l'utente dovrà esperire il tentativo di composizione della controversia relativa al disservizio lamentato mediante la procedura di conciliazione con il fornitore del servizio postale. La presentazione dell'istanza di conciliazione è infatti condizione necessaria per poter adire l'Agcom.

La stessa è presente nell'apposita sezione sul sito: www.integraaposta.it in versione scaricabile.



ISTANZA DI CONCILIAZIONE

La compilazione esatta dei campi segnalati con asterisco (*) è obbligatoria.

Il sottoscritto nato a il
C.F./P.IVA e residente a ()
in (via/piazza)*
Indirizzo PEC (Posta Elettronica Certificata) ¹

Premesso che:

In data ha presentato reclamo alla Integraa S.r.l. a mezzo:

- Fax Posta Prioritaria Posta elettronica Ordinaria Posta elettronica Certificata

Avente ad oggetto la seguente fattispecie (descrivere brevemente il caso o allegare copia del reclamo)

.....
.....
.....
.....
.....

Non ritenendosi soddisfatto del riscontro ricevuto a mezzo:

- Fax Posta Prioritaria Posta elettronica Ordinaria Posta elettronica Certificata

Essendo prevista la procedura di conciliazione in virtù di Delibera n. 203/18/CONS emessa da AGCOM, propone richiesta di conciliazione avanzando le seguenti soluzioni:

.....
.....

¹È onere del cliente fornire un indirizzo certificato valido, nonché di garantirne il buon funzionamento. Integraa Srl è esonerata da ogni responsabilità in caso di indirizzo errato e comunque in relazione a qualsiasi malfunzionamento della casella stessa.



Integraa S.r.l.
Sede Legale:
Via Trieste, n. 19 - 35123 Padova (PD)
Sede Operativa:
Via San Francesco a Patrizi, n. 278 - 80014 Giugliano in Campania (NA)
P.IVA 07780622278
Tel/fax: 081.812348 Fax 081.812348
E-mail: info@integraa.it - web: www.integraa.it



Il Sottoscritto prende atto che, qualora si ritenesse, in tutto o in parte, insoddisfatto dell'esito della presente procedura di conciliazione, può chiedere all'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni AGCOM, anche per il tramite di una delle associazioni nazionali dei consumatori e degli utenti, di definire la controversia, avvalendosi dell'apposito formulario CP scaricabile dal link: <https://www.integraaposta.it/moduli-di-reclamo/> o dal sito dell'Autorità www.agcom.it.

È fatta salva la facoltà dell'utente di adire l'Autorità giudiziaria indipendentemente dalla presentazione di reclamo e di richiesta di conciliazione di cui rispettivamente ai commi 1 e 2 ovvero, in alternativa, di attivare meccanismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai sensi del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28.

Il sottoscritto dichiara di non aver presentato ricorso né all'autorità giudiziaria, né all'autorità di regolamentazione del settore interessato per dirimere la controversia in questione e si impegna a comunicare preventivamente la rinuncia alla presente domanda, qualora intenda adire la autorità giudiziaria ovvero la Autorità di regolamentazione.

Il Sottoscritto comunica di seguito il recapito presso il quale dovrà essergli inviata la risposta alla presente istanza di Conciliazione e l'eventuale Assegno quale ristoro per la definizione consensuale della controversia.

Indirizzo (via/piazza)*.....

CAP*..... Comune*.....Prov.*.....

Si allega alla presente istanza, la documentazione riguardante l'oggetto della controversia:

.....

.....

.....

.....

Data _____ Firma _____

Informativa ai sensi del Regolamento UE 27 aprile 2016, n.679 (GDPR). Acconsento al trattamento dei dati personali da parte del personale addetto alla composizione della procedura di conciliazione per le sole ed esclusive finalità di cui alla presente istanza relativo protocollo di conciliazione.

Data _____ Firma _____

Per ogni altra informazione relativa al trattamento dati svolto da Integraa s.r.l. si rimanda a Privacy Policy.



2



Integraa S.r.l.
 Sede Legale:
 Via Trieste, n. 19 - 35121 Padova (PD)
 Sede Operativa:
 Via San Francesco a Patù, n. 278 - 80014 Giugliano in Campania (NA)
 R/VA 07784611213
 Tel/Fax: 081.8182348 FAX 081.01.00.823
 P.ec: integraa@pec.it
 E-mail: info@integraa.it - web: www.integraa.it

Integraa s.r.l.

Sede Legale:
 Via Trieste, 19 - 35121 Padova (PD)
 Sede Operativa:
 Via. S. Francesco a Patria, 278
 80014, Giugliano in Campania (NA)
 P. Iva 07783411213
 Telefono: 081.8182348
 mail: info@integraa.it - www.integraaposta.it

7) Richiesta Duplicati

Modalità ed estremi per richiesta duplicati.

Concetto di Duplicato:

Il duplicato può essere o una copia stessa della ricevuta firmata, oppure un documento comprovante l'esito di notifica.

In caso di smarrimento dell'avviso di ricevimento (AR/AG) e/o della relata di notifica dopo la notifica dell'atto e prima della restituzione al mittente, sarà rilasciato, su richiesta del Cliente e senza costi aggiuntivi, un duplicato regolarizzato d'ufficio. Tale duplicato sarà regolarizzato attraverso la trascrizione sul modello dell'avviso di ricevimento delle informazioni riportate nel registro elettronico di consegna (n° raccomandata/ data di spedizione, data di consegna/ dati destinatario/ dati mittente/ ecc.) e delle diciture "DUPLICATO" e "VISTI GLI ATTI SI REGOLARIZZA";

Il Duplicato può essere richiesto per i seguenti prodotti:

- Raccomandata A/R
- Atto Giudiziario
- Notifica con messo

Per le richieste di duplicato dell'avviso di ricevimento dell'atto giudiziario inoltrate tramite l'apposito modulo e nelle modalità previste, il termine per il rilascio del duplicato è di 10 giorni lavorativi. Le richieste di duplicato di atti giudiziari possono essere effettuate a partire dal 35° giorno successivo all'accettazione. Eventuali richieste di duplicato pervenute tramite altri canali saranno evase nel termine ordinario di 45 giorni, come previsto per la risposta ai reclami.

Procedura di rilascio Duplicato:

Ai sensi dell'art. 4 della Delibera n. 600/18/CONS, gli operatori postali sono tenuti a rilasciare il duplicato (o altro documento comprovante l'esito della notifica) entro 10 giorni lavorativi dalla data di presentazione della richiesta a partire dal 35° giorno successivo alla data di spedizione fino a 3 anni dalla data di accettazione "esclusivamente per mezzo di apposito modulo predisposto e messo a disposizione sul sito www.integraaposta.it

Costo per rilascio duplicato:

In caso di smarrimento dell'avviso di ricevimento (AR/AG) e/o della relata di notifica dopo la notifica dell'atto e prima della restituzione al mittente, sarà rilasciato, su richiesta del Cliente e senza costi aggiuntivi, un duplicato regolarizzato d'ufficio.

In caso di richiesta di duplicato dell'avviso di ricevimento (già restituito al mittente) pervenute nell'arco di 3 anni dalla data di spedizione, sarà rilasciato un duplicato regolarizzato dietro relativo compenso di €1,50 (orientato ai costi sostenuti).

Richiesta massiva di duplicati:

Per le richieste di duplicati in modalità massiva superiore a 100 pezzi il termine per la consegna del duplicato è stabilito in massimo 45 giorni dalla richiesta a seconda dei quantitativi.



MODULO RICHIESTA DUPLICATO ATTESTAZIONE DI RICEZIONE COMUNICAZIONI

La compilazione dei campi segnalati con asterisco (*) è obbligatoria.

DATI DEL MITTENTE

Nome e Cognome /Ragione sociale*
 C.F./P.IVA
 Indirizzo (via/piazza)* n° civ*
 CAP* Comune* Prov.*
 Indirizzo PEC (Posta Elettronica Certificata) ¹

MODALITA' DI RESTITUZIONE DEL DUPLICATO* (indicare la modalità preferita)

a mezzo Posta Raccomandata A/R a mezzo PEC

CONTATTI (indicare almeno uno) *

E - mail
 Tel Fisso Cellulare

DATI DELL'INVIO OGGETTO DELLA RICHIESTA

N° di spedizione dell'avviso di ricevimento/ relata di notifica*
 relativo al prodotto: Raccomandata A/R Atto Giudiziario Notifica con messo
 spedito il* da*

DATI DEL DESTINATARIO

Nome e Cognome /Ragione sociale*
 C.F./P.Iva*
 Indirizzo (via/piazza)* n. civ*
 CAP* Comune* Prov.*

Firma

Si può inoltrare il presente modulo con le seguenti modalità:

- E-mail: info@integraa.it
- consegna presso Ufficio Postale sito in Via San Francesco a Patria 278 – 80014 Giugliano in Campania (NA)

Per ulteriori informazioni contattaci compilando il form di richiesta di assistenza presente sul sito <https://www.integraaposta.it/supporto-integraa/> oppure chiamando il numero 800.81.84.19* (numero verde gratuito, da telefono fisso, attivo 7 su 7 e h24).

INFORMATIVA AI SENSI DEGLI ART. II 13 E SEGUENTI DEL REGOLAMENTO UE 2016/679 E SS.MM.II. IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI - GDPR

Integraa, nominata titolare del trattamento, La informa che, ai sensi del Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali, i Suoi dati saranno trattati per finalità di gestione della trattazione della richiesta.

Per conoscere nel dettaglio finalità, modalità del trattamento, soggetti che possono venire a conoscenza dei Suoi dati personali, esercizio dei suoi diritti, La invitiamo a consultare l'informativa estesa nella sezione dedicata del sito <https://www.integraaposta.it/privacy-policy-2/>

Firma del cliente

SEZIONE RISERVATA AD INTEGRAA (solo per modulo consegnato presso un Ufficio Postale)

Ufficio di accettazione Timbro dell'Ufficio Postale
 Data di accettazione
 Operatore che accetta il reclamo

¹È onere del cliente fornire un indirizzo certificato valido, nonché di garantirne il buon funzionamento. Integraa S.r.l. è esonerata da ogni responsabilità in caso di indirizzo errato o malfunzionamento della casella stessa.



Integraa S.r.l.
 Sede Legale:
 Via Trieste, A. 19 – 35121 Padova (PD)
 Sede Operativa:
 Via San Francesco a Patria, A. 278 – 80014 Giugliano in Campania (NA)
 P.IVA: 07180121214
 SpA: 081.8182348 FAX: 081.8181121
 P.ec: info@integraa.it
 E-mail: info@integraa.it - web: www.integraa.it