

RELAZIONE RECLAMI 2021

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.

Integraa s.r.l., fornitore di servizi postali, è tenuto 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 2021 i reclami ricevuti da Integraa S.r.l. per i servizi postali offerti e quelli specificati nella carta dei servizi presente sul sito, sono stati in totale:

n. 66 reclami

n. 0 reclami rimborsati e/o indennizzati.

Le istanze di Conciliazione ricevute nell'anno 2021 sono state in totale 0.

I principali motivi di reclamo, definiti nell'art. 5 della delibera AGCOM 184/13CONS, sono stati i seguenti:

- Tracciatura dell'invio
- Notificazione atti giudiziari
- Posta raccomandata
- Avviso di ricevimento
- Altro servizio accessorio¹

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/supporto-integraa/>, 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.

TIPOLOGIA DI PRODOTTO	% SUI RECLAMI RICEVUTI
TRACCIATURA DELL'INVIO	3,09 %
ALTRO SERVIZIO ACCESSORIO	9,05 %
NOTIFICAZIONE ATTI GIUDIZIARI	13,63 %
POSTA RACCOMANDATA	13,63 %
AVVISO DI RICEVIMENTO	60,60 %

Il numero irrilevante di reclami ricevuti rientra nella normale gestione ed è fisiologico rispetto alla tipologia e quantità di attività espletata.

INTEGRAA s.r.l.
 Sede Legale: Via Trieste, 19 - 35121 Padova (PD)
 Sede Operativa: Via San Francesco Patria, 278
 80014 Giugliano in Campania (NA)
 Tel. 081-18857561 Fax: 081-0100721
 Partita IVA 07795411213

¹ La società prevede, su richiesta di parte, del servizio aggiuntivo di recapito degli atti in formato digitale.



Integraa S.r.l.
 Sede Legale:
 Via Trieste, n. 19 – 35121 Padova (PD)
 Sede Operativa:
 Via San Francesco a Patria, n. 278 – 80014 Giugliano in Campania (NA)
 P.IVA 07783411213
 Telefono: 081.18857561 FAX 081.01.00.821
 Pec: integraa@pec.it
 E-mail: info@integraa.it – web: www.integraa.it