

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: 081.18857561 / 081.8182348

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

Sommario.....

- 1) **Principi e Obiettivi Carta di Qualità**
 - A. **Descrizione**
 - B. **Normative di riferimento**

- 2) **Prodotti Postali: Descrizione, Caratteristiche, Obiettivi e Tariffe**
 - C. **Posta ordinaria**
 - D. **Posta Raccomandata**
 - E. **Posta Raccomandata Urgente**
 - F. **Posta Assicurata**
 - G. **Posta Tracciata data e ora certa**
 - H. **Direct mail**
 - I. **Plichi e Pacchi**
 - J. **Atti Giudiziari**
 - K. **Notifica con Messo**
 - L. **Corrispondenza smistata presso Poste Italiane**
 - M. **Definizioni Concettuali**
 - N. **Tariffe Prodotti Postali**

- 3) **Servizi a Valore Aggiunto**
 - O. **Normalizzazione anagrafica corrispondenza**
 - P. **Pre-lavorazione della corrispondenza**
 - Q. **Stampa ed imbustamento della corrispondenza**
 - R. **Tracking & tracing**
 - S. **Gestione documentale corrispondenza**
 - T. **Ritiro digitale**
 - U. **Fatturazione elettronica e conservazione sostitutiva a norma di legge**
 - V. **Integraa mail**

- 4) **Reclami**
 - W. **Indicazioni e tempi**
 - X. **Indicazioni di compilazione e presentazione dei reclami**
 - Y. **Classificazione dei Reclami**

- 5) **Rimborsi**
 - Z. **Prodotti soggetti a rimborso**
 - AA. **Casistica di rimborso**
 - BB. **Modalità ed estremi di versamento per il rimborso.**

- 6) **Istanze di Conciliazione**

- 7) **Richiesta Duplicati**
 - BC. **Modalità ed estremi per richiesta duplicati**

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: 081.18857561 / 081.8182348

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

1) Principi e Obiettivi 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

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: 081.18857561 / 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 le comunicazioni e le 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".

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: 081.18857561 / 081.8182348

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

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

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.

Consegna: Giorno di accettazione + 4 giorni lavorativi per la copertura di **zone Locali**

Consegna: Giorno di accettazione + 6 giorni lavorativi per la copertura di **zone copertura Nazionali**.

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.

E' 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 + 4 giorni lavorativi per la copertura di **zone Locali**

Consegna: Giorno di accettazione + 6 giorni lavorativi per la copertura di **zone Nazionali**.

Posta Raccomandata Urgente

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.

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 + 4 giorni lavorativi per la copertura di **zone Locali**

Consegna: Giorno di accettazione + 6 giorni lavorativi per la copertura di **zone Nazionali**.

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 + 4 giorni lavorativi per la copertura di **zone Locali**

Consegna: Giorno di accettazione + 6 giorni lavorativi per la copertura di **zone Nazionali**.

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**

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: 081.18857561 / 081.8182348

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

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

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

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 c.p.c.

Consegna: Data Inizio notifica + 5 giorni lavorativi nel 90% dei casi.

Consegna: Data Inizio notifica + 7 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.

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.**

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: 081.18857561 / 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	€ 0,15	€ 0,85
PP	Posta ordinaria	21	50	€ 0,17	€ 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	Posta Raccomandata con ricevuta di ritorno	0	20	€ 1,00	€ 5,30
RAC-AR	Posta Raccomandata con ricevuta di ritorno	21	50	€ 1,03	€ 5,35
RAC-AR	Posta Raccomandata con ricevuta di ritorno	51	100	€ 1,12	€ 5,65
RAC-AR	Posta Raccomandata con ricevuta di ritorno	101	250	€ 1,62	€ 6,05
RAC-AR	Posta Raccomandata con ricevuta di ritorno	251	350	€ 1,72	€ 6,07
RAC-AR	Posta Raccomandata con ricevuta di ritorno	351	1.000	€ 1,84	€ 8,05
RAC-AR	Posta Raccomandata con ricevuta di ritorno	1.001	2.000	€ 2,77	€ 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.

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: 081.18857561 / 081.8182348

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

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
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.

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: 081.18857561 / 081.8182348

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

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	€ 1,80	€ 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.

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: 081.18857561 / 081.8182348

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

3) Servizi a Valore aggiunto

Normalizzazione anagrafica corrispondenza

Analizza, corregge e geo-codifica correttamente informazioni anagrafiche (cioè indirizzi, nomi e ragioni sociali, ecc)

Pre-lavorazione della Corrispondenza

- 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

Stampa ed imbustamento della corrispondenza:

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

Tracking & tracing

Monitoraggio dello stato delle spedizioni di tutta la posta tracciata.

Con particolare attenzione a tutte le fasi/tempistiche della lavorazione della posta (giorno /ora).

Consecutivo mantenimento in archivio delle tracciate disponibile dal sito on-line. Sempre disponibile.

Gestione documentale corrispondenza

Dopo la consecutiva consegna della posta raccomandata è possibile tramite sistemi informatici, trasferire direttamente ai clienti tracciati di file delle ricevute di ritorno, nominate con numero raccomandata.

PRODOTTO	TARIFFA MINIMA	TARIFFA MASSIMA
Rendicontazione documentale	€ 0,05	€ 0,25
1) I prezzi si intendono al netto d'Iva 2) I prezzi esposti sono soggetti a variazione in base ai quantitativi.		

Le stesse saranno conservate dalle agenzie di smistamento in formato elettronico, ove gli stessi facessero richiesta, dietro relativo compenso già fissato in questa sede di € 1,50 potranno essere prodotti duplicati. Tutto ciò a patto che tali accordi vengano stipulati con i clienti in fase contrattuale, e da loro richiesti, in modo già da stabilire a monte le dovute predisposizioni per tali espletazioni.

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.

L'avviso sarà firmato digitalmente e marcato temporalmente da Integraa s.r.l..

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: 081.18857561 / 081.8182348

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

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.

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 fisco (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.

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

Fatturazione Elettronica e conservazione sostitutiva a norma di legge

Descrizione:

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 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 s.r.l. Network 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 s.r.l. 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.		

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: 081.18857561 / 081.8182348

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

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

Descrizione

“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:

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.

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: 081.18857561 / 081.8182348

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

4) Reclami, segnalazioni ed istanze

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.

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.

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.: integraasas@legalmail.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 sia fornito, oltre che per via telefonica, anche per via telematica (per almeno sette ore al giorno nei giorni lavorativi, anche nelle ore pomeridiane).

Entro Quando presentare un reclamo

Entro dieci giorni dal manifestarsi dell'evento.

Indicazioni di compilazione e presentazione per i reclami

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.

Indicazioni di compilazione

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

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: 081.18857561 / 081.8182348

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

- 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

Prodotti postali:

- 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: 081.18857561 / 081.8182348

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

5) Rimborsi

In conformità con la legislazione vigente nazionale i rimborsi o gli indennizzi 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; generalmente per gli invii non consegnati o consegnati oltre i termini contrattuali è riconosciuto un ristoro nei limiti del costo sostenuto per la spedizione.

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

Prodotti soggetti a rimborso

- Prodotti tracciati (Posta Raccomandata - Notifica atti amministrativi - Pacchi consegnati dalle agenzie direttamente nelle zone di copertura locale)
- Fatturazione Elettronica
- Integraa mail

Casistica di rimborso

Corrispondenza raccomandata spedita in Italia

- consegna dopo il decimo giorno lavorativo successivo alla spedizione: rimborso coincidente con il costo della spedizione;
- consegna dopo il ventesimo giorno lavorativo successivo alla spedizione: 15 euro più il costo della spedizione;
- consegna dopo il trentesimo giorno lavorativo successivo alla spedizione, mancato recapito, manomissione o danneggiamento totale: 30 euro più il costo della spedizione.

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.

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

- consegna dopo il decimo giorno lavorativo successivo alla spedizione: rimborso coincidente con il costo della spedizione tolto il costo dell'assicurazione;
- consegna dopo il trentesimo giorno lavorativo successivo alla spedizione: 30 euro più il costo della spedizione, salvo accertamento di eventuali danneggiamenti.

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

- consegna dopo il decimo giorno lavorativo successivo alla spedizione: rimborso coincidente con il costo della spedizione (al netto dei servizi accessori e dell'eventuale costo dell'assicurazione);
- consegna dopo il ventesimo giorno lavorativo successivo alla spedizione: costo della spedizione + 15 euro;
- consegna dopo il trentesimo giorno lavorativo successivo alla spedizione: costo della spedizione + 30 euro;
- perdita e danneggiamento anche parziale: costo della spedizione + 30 euro.
- mancato espletamento del servizio (spedizione ritornata al mittente e servizio non effettuato senza giustificato motivo): costo della spedizione.

Notifica con Messì / Atti Giudiziari

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

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: 081.18857561 / 081.8182348
mail: info@integraa.it - www.integraaposta.it

- Per gli invii multipli superiori a 1000 (mille/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.

Fatturazione Elettronica

- Mancato rispetto della tempistica riportata sul contratto tra le parti, si rimborserà fino al valore doppio contrattualizzato per il solo invio oggetto di reclamo, salvo quanto previsto dal contratto sottoscritto tra le parti.

Integraa MAIL

- Qualora, in condizioni normali, Integraa Mail non dovesse rispettare gli standard specifici di fornitura, sono previsti indennizzi ai Clienti di entità commisurata alla durata del disservizio.

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 Network, 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 alla casella PEC: integraasas@legalmail.it o all'indirizzo mail reclami@integraa.it

È inoltre a disposizione della Clientela di Integraa Network 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.

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: 081.18857561 / 081.8182348

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

Modulo di Reclamo

Dati Mittente:

Cognome		Nome	
Ragione Sociale:			
Indirizzo:			
Cap:	Citta:	Pr:	
Telefono:		Mail:	

Dati Destinatario:

Cognome		Nome	
Ragione Sociale:			
Indirizzo:			
Cap:	Citta:	Pr:	
Telefono:		Mail:	

Dati Oggetto di Reclamo:

Data Spedizione:		N° Prodotto:	
Tipologia Spedizione:	Raccomandate [] Pacchi [] Fatturazione Elettronica [] Integraa Mail [] Atti Giudiziari []		
Eventuale Rimborso:	Iban:		
Tariffa Prodotto:		Allegati:	
Motivi di reclamo:	Ritardi nella Consegna: [] Mancato Recapito [] Smarrimento: [] Danneggiamento: [] Manomissione: []		
Autorizzazione dati personali secondo normative vigenti: [SI] [NO]			

Varie ed eventuali: _____

Data di presentazione: _____

Data e Firma di chi presenta il Reclamo

Timbro e Firma del Responsabile Agenzia

(Se trattasi di società si richiede il timbro)

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: 081.18857561 / 081.8182348
 mail: info@integraa.it - www.integraaposta.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.

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: 081.18857561 / 081.8182348

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

ISTANZA DI CONCILIAZIONE DELL'UTENTE

All.A, art. 3, comma 4, della delibera 184/13/CONS

Il sottoscritto _____ Nat a _____

Provincia di _____ Il _____

Residente in _____ Provincia di _____

In via/piazza _____ CAP _____

Premesso che:

In data _____ ha presentato reclamo ad Integraa s.r.l. a mezzo: (barrare la voce interessata)

A. Fax

B. Posta prioritaria

C. Email

D. Altro (specificare) _____

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

E avendo ricevuto risposta insoddisfacente: (barrare la voce interessata)

A. a mezzo lettera del _____

B. telefonicamente in data _____

C. non avendo ricevuto risposta entro i termini previsti _____

PROPONE RICHIESTA DI CONCILIAZIONE

Specificare la/le eventuali soluzione/i proposte

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

Il sottoscritto prende atto che, qualora si ritenesse, in tutto o in parte, insoddisfatto dall'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 sito di Integraa s.r.l. o dal sito dell'Autorità www.agcom.it.

Ai sensi dell'art. 14, comma 4, del d.lgs. 261/1999 è fatta salva la facoltà di adire l'Autorità giudiziaria indipendentemente dalla presentazione della presente richiesta di conciliazione ovvero, in alternativa, di attivare i meccanismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie previsti dal decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28 e s.m.i..

Il sottoscritto comunica di seguito il recapito presso il quale dovrà essergli inviata la risposta alla presente istanza di Conciliazione. A questo stesso indirizzo verrà inviato l'eventuale Assegno quale **ristoro** per la definizione consensuale della controversia.

Via _____

Città _____

Provincia _____

Cap _____

Telefono _____

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

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

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.

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: 081.18857561 / 081.8182348

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

MODULO PER LA REVOCA DEL CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E SENSIBILI EFFETTUATO CON L' ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI RITIRO DIGITALE E DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA

Ai sensi dell'art. 81 D.lgs. 196/2003 Codice in materia di protezione dei dati personali, art. 46 DPR 445/2000

Io sottoscritto (nome e cognome) _____ nato a _____
Provincia _____ il ____/____/____ residente a _____ (Comune, Provincia)
_____ indirizzo _____
_____ C.A.P. _____ codice fiscale _____
_____ (documento di riconoscimento) _____

Consapevole che le dichiarazioni non veritiere sono punite dalla legge, sotto la mia responsabilità: dichiaro di aver ricevuto e di aver compreso l'informativa ai sensi dell'art. 13 del D.lgs. 196/2003 e del regolamento UE 2016/679 sul trattamento dei miei dati personali in ordine all'utilizzo degli stessi in ragione di:

-trattamento dei dati personali ai fini di consultazione/alimentazione per l'attuazione del Servizio Di Ritiro Digitale

-il trattamento riguarda in particolare i dati personali ed identificativi
-il consenso una volta manifestato potrà essere modificato o revocato, in qualsiasi momento in tutto o in parte

-potrò decidere di oscurare in qualsiasi momento ogni singolo documento o informazione già presenti nel Servizio di Ritiro Digitale fermo restando che i dati oscurati saranno sempre visibili dal titolare che li ha generati

Dichiaro di voler revocare, liberamente e consapevolmente, il consenso al trattamento dei dati personali ed identificativi secondo quanto qui riportato

1) revoco il consenso al trattamento dei dati personali

La presente revoca al trattamento dei dati ha validità permanente salvo modifiche

Inviare il presente modulo compilato in ogni sua parte (allegando copia di un documento d'identità e del codice fiscale) secondo una delle seguenti modalità:

•PEC all'indirizzo integraasas@legalmail.it

•Lettera Raccomandata da inviare alla sede legale Integraa s.r.l. Via Trieste, 19 – 35121, Padova (Pd)

•Fax al numero 0810100721

Per maggiori informazioni ed assistenza contatta il numero verde 800818419

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: 081.18857561 / 081.8182348

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

Modulo di recesso dal servizio di ritiro digitale

(Diritto esercitabile esclusivamente dal titolare del contratto ed esercitabile in ogni momento e senza oneri a suo carico)

...I... sottoscritto **Cognome e Nome***

E-mail*

Codice Fiscale*

in qualità di Titolare del Contratto del Servizio “Ritiro digitale”

CHIEDE di recedere dal servizio di “Ritiro Digitale” senza alcun onere a proprio carico.

Luogo e data

Firma

.....

.....

Inviare il presente modulo compilato in ogni sua parte (allegando copia di un documento d’identità e del codice fiscale) secondo una delle seguenti modalità:

•PEC all’indirizzo integraasas@legalmail.it

•Lettera Raccomandata da inviare alla sede legale Integraa s.r.l. Via Trieste, 19 – 35121, Padova (Pd)

•Fax al numero 0810100721

Per maggiori informazioni ed assistenza contatta il numero verde **800 818 419**

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: 081.18857561 / 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.

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 e/o www.sportellotelematicodelcontribuente.it.

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.

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: 081.18857561 / 081.8182348

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