

RELAZIONE RECLAMI 2024

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

Integraa Holding S.r.l., 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 2024 i reclami ricevuti da Integraa Holding S.r.l. per i servizi postali offerti e quelli specificati nella carta dei servizi presente sul sito, sono stati in totale:

- **62 reclami totali**
- **0 reclami rimborsati e/o indennizzati**
- **0 istanze di conciliazione ricevute**

I reclami ricevuti sono stati suddivisi in diverse categorie, come previsto dall'art. 5 della Delibera AGCOM 184/13/CONS.

I principali motivi di reclamo sono stati i seguenti:

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

In particolare, la distribuzione dei reclami per tipologia di prodotto è la seguente:

Statistiche	Anno di Pertinenza	Num. Ricevuti	% su Tot Ricevuti
Tracciatura dell'invio	2024	19	30,65%
Notificazione atti giudiziari	2024	10	16,13%
Posta raccomandata	2024	19	30,65%
Avviso di ricevimento	2024	6	9,68%
Altro servizio accessorio	2024	8	12,90%
Totale		62	100,00%



Integraa Holding S.r.l.

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

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

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

In relazione ai dati relativi ai reclami, Integraa Holding S.r.l. sottolinea dunque che il numero di reclami ricevuti, pari a 62, è considerato un dato irrilevante in relazione al volume complessivo di attività e alla tipologia di servizi offerti.

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

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

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

Il rappresentate legale
Dott. Giuseppe Miraglia
Integraa Holding S.r.l.



Integraa Holding S.r.l.

Sede Legale:
Via Lima, n. 7 – 00198 Roma (RM)
Sede Operativa:
Via San Francesco a Patria, n. 278 – 80014 Giugliano in Campania (NA)
RIVA 07783411213
Telefono: 081.8182348
Pec: [integraa@pec.it](mailto:info@integraa.it)
E-mail: info@integraa.it
web: www.integraa.it