



Gruppo Associate

***CARTA DELLA QUALITA':***  
*dei prodotti postali*

***ROMANA RECAPITI S.p.A.***



## ***Presentazione della società***

### **UN PO' DI STORIA**

*Una Storia cominciata agli inizi del XX secolo, cavalcando biciclette su e giù per le sette colline di Roma e pedalando a più non posso.*

*La volontà e l'impegno di tutti i ciclisti-postini di allora si chiamava abnegazione e spirito di corpo. Così, oggi come ieri, siamo sempre in giro per la città, veloci nella consegna ed orgogliosi di appartenere all'agenzia recapiti numero 1 di Roma: La ROMANA RECAPITI.*

*Un'azienda proiettata verso il III Millennio, modernamente strutturata, con una antica tradizione alle spalle ed una leadership indiscussa nel settore.*

*Ogni anno copriamo una distanza media equivalente a quella esistente dalla terra alla luna e ritorno, con oltre mezzo miliardo di chilometri percorsi, naturalmente, non in bicicletta.*

### **ROMANA RECAPITI OGGI**

*Forte della propria tradizione che dura dal 1926, Romana Recapiti S.p.A. è oggi un'azienda modernamente strutturata e leader indiscussa fra le agenzie romane di recapito di corrispondenza. Esperienza e tecnologie avanzate sono garanzie di una professionalità e di una serietà che solo una grande azienda come Romana Recapiti S.p.A. può assicurare. Inoltre dal 29 dicembre 2000 la maggior parte del nostro lavoro è svolto in nome e per conto di Poste Italiane S.p.A.,.Premesso ciò gli standart qualitativi sono paralleli alla nostra committente.*

*Romana Recapiti S.p.A. inoltre è azienda certificata UNI EN ISO 9001 dal 16 settembre 2005.*

***ROMANA RECAPITI S.p.A.***

# **PRODOTTI DI CORRISPONDENZA:**

## **POSTA RACCOMANDATA**

### **Obiettivi di qualità:**

- *Tempi di recapito 24 ore (90%), 48 ore (10%) dalla data di presa in carico da parte di Poste Italiane.*

### **Caratteristiche del prodotto:**

- *Può essere inviata da tutti gli Uffici Postali.*
- *Per maggiore puntualità del recapito è necessario indicare correttamente il codice di avviamento postale e l'indirizzo completo.*

### **Reclami:**

- *Il prodotto è tracciato tramite il tracking di Poste Italiane e quindi è possibile informarsi sulla spedizione telefonando al numero verde di Poste od accedendo al sito della predetta.*
- *Informazioni telefoniche veloci vengono fornite al mittente dai nostri operatori, delle nostre sedi periferiche, per quanto concerne la competenza, e l'indirizzamento a Poste Italiane. In quanto è la predetta che intrattiene i rapporti con l'utente finale ed è lei che provvede ad inoltrare la risposta, in quanto è ad essa che il predetto si rivolge per il servizio, ed è alla medesima che viene effettuato il reclamo.*
- *Reclami scritti ci pervengono direttamente dagli uffici postali di competenza ai quali effettuiamo direttamente la risposta riguardo all'esito della raccomandata.*

# POSTA ASSICURATA

## **Obiettivi di qualità:**

- *Tempi di recapito 24 ore (90%), 48 ore (10%) dalla data di presa in carico da parte di Poste Italiane.*

## **Caratteristiche del prodotto:**

- *Può essere inviata da tutti gli Uffici Postali.*
- *Per maggiore puntualità del recapito è necessario indicare correttamente il codice di avviamento postale e l'indirizzo completo.*
- *E' obbligatoria per la spedizione di denaro, preziosi e titoli.*
- *Esclusivamente per l'Italia, l'assicurata di valore fino a € 50,00 non richiede il confezionamento particolare dell'invio. Per tutti gli altri casi sono previsti involucri di sicurezza.*
- *Esclusivamente per gli invii diretti in Italia è possibile assicurarsi contro i rischi di forza maggiore.*

## **Reclami:**

- *Il prodotto è tracciato tramite il tracking di Poste Italiane e quindi è possibile informarsi sulla spedizione telefonando al numero verde di Poste od accedendo al sito della predetta.*
- *Informazioni telefoniche veloci vengono fornite al mittente dai nostri operatori, delle nostre sedi periferiche, per quanto concerne la competenza, e l'indirizzamento a Poste Italiane. In quanto è la predetta che intrattiene i rapporti con l'utente finale ed è lei che provvede ad inoltrare la risposta, in quanto è ad essa che il predetto si rivolge per il servizio, ed è alla medesima che viene effettuato il reclamo.*
- *Reclami scritti ci pervengono direttamente dagli uffici postali di competenza ai quali effettuiamo direttamente la risposta riguardo all'esito dell'assicurata.*

# POSTA **PRIORITARIA**

## **Obiettivi di qualità:**

- *Tempi di recapito 24 ore (85%), 48 ore (15%) dalla data di presa in carico.*

## **Caratteristiche del prodotto:**

- *Può essere consegnata presso la nostra sede, oppure essere ritirata dai nostri operatori, presso il mittente.*
- *Per la puntualità del recapito è necessario rispettare gli orari indicati dal nostro personale commerciale, per la consegna in sede della corrispondenza, ed indicare correttamente il codice di avviamento postale e l'indirizzo completo sugli invii.*
- *Deve, inoltre, essere sempre affrancata con il francobollo esclusivo di Posta Prioritaria e l'unita etichetta blu (non è ammessa affrancatura con francobolli normali).*

## **Reclami:**

### *Come e dove presentare i reclami*

- *E' possibile effettuare il reclamo contattando direttamente il personale commerciale di riferimento tramite il nostro numero o e – mail, il quale provvederà a riempire un modello ed a rigirarlo al nostro ispettore interno. Il quale dopo aver effettuato le dovute ricerche provvederà, concordando con il responsabile commerciale, a contattare direttamente il mittente per l'esito, oppure rilascerà una relazione al predetto e sarà quest' ultimo a contattare il mittente o a rispondere alla e – mail.*
- *E' possibile effettuare il reclamo compilando un modulo dei reclami, che si trova presso la sede principale e in tutte le nostre sedi periferiche. Il modulo verrà poi inoltrato all'ispettore il quale dopo aver effettuato le dovute ricerche, provvederà a relazionare il responsabile di settore, il quale se lo riterrà opportuno effettuerà lui stesso la risposta, o viceversa lo farà l'ispettore.*

### *Quando presentare il reclamo*

- *Il reclamo deve essere presentato dal 3° giorno lavorativo successivo alla spedizione.*

### *Chi può presentare il reclamo*

- *Il reclamo deve essere presentato dal mittente o persona delegata.*

# **POSTAPRIORITARIA**

## **ESPRESSA**

### **Obiettivi di qualità:**

*Il modo più veloce e semplice per spedire corrispondenza.*

- *Tempi di recapito 24 ore dalla presa in carico.*
- *Restituzione dei resi al mittente.*

### **Caratteristiche del prodotto:**

- *Può essere consegnata presso la nostra sede, oppure essere ritirata dai nostri operatori, presso il mittente.*
- *Per la puntualità del recapito è necessario rispettare gli orari indicati dal nostro personale commerciale, per la consegna in sede della corrispondenza, ed indicare correttamente il codice di avviamento postale e l'indirizzo completo sugli invii.*
- *Deve, inoltre, essere sempre affrancata con il francobollo esclusivo di Posta Prioritaria e l'unità etichetta blu (non è ammessa affrancatura con francobolli normali).*

### **Reclami:**

*Come e dove presentare i reclami*

- *E' possibile effettuare il reclamo contattando direttamente il personale commerciale di riferimento tramite il nostro numero o e – mail, il quale provvederà a riempire un modello ed a rigirarlo al nostro ispettore interno. Il quale dopo aver effettuato le dovute ricerche provvederà, concordando con il responsabile commerciale, a contattare direttamente il mittente per l'esito, oppure rilascerà una relazione al predetto e sarà quest' ultimo a contattare il mittente o a rispondere alla e – mail.*
- *E' possibile effettuare il reclamo compilando un modulo dei reclami, che si trova presso la sede principale e in tutte le nostre sedi periferiche. Il modulo verrà poi inoltrato all'ispettore il quale dopo aver effettuato le dovute ricerche, provvederà a relazionare il responsabile di settore, il quale se lo riterrà opportuno effettuerà lui stesso la risposta, o viceversa lo farà l'ispettore.*

*Quando presentare il reclamo*

- *Il reclamo deve essere presentato dal 2° giorno lavorativo successivo alla spedizione.*

*Chi può presentare il reclamo*

- *Il reclamo deve essere presentato dal mittente o persona delegata.*

**ROMANA RECAPITI S.p.A.**

# STAMPE PUBBLICITARIE

## **Obiettivi di qualità:**

*Il modo semplice per spedire pubblicità, inviti e quant'altro.*

- *Tempi di recapito 5 giorni (90%) 6 giorni (10%) dalla presa in carico.*
- *Restituzione dei resi al mittente.*

## **Caratteristiche del prodotto:**

- *Può essere consegnata presso la nostra sede, oppure essere ritirata dai nostri operatori, presso il mittente.*
- *Per la puntualità del recapito è necessario rispettare gli orari indicati dal nostro personale commerciale, per la consegna in sede della corrispondenza, ed indicare correttamente il codice di avviamento postale e l'indirizzo completo sugli invii.*

## **Reclami:**

### *Come e dove presentare i reclami*

- *E' possibile effettuare il reclamo contattando direttamente il personale commerciale di riferimento tramite il nostro numero o e – mail, il quale provvederà a riempire un modello ed a rigirarlo al nostro ispettore interno. Il quale dopo aver effettuato le dovute ricerche provvederà, concordando con il responsabile commerciale, a contattare direttamente il mittente per l'esito, oppure rilascerà una relazione al predetto e sarà quest' ultimo a contattare il mittente o a rispondere alla e – mail.*
- *E' possibile effettuare il reclamo compilando un modulo dei reclami, che si trova presso la sede principale e in tutte le nostre sedi periferiche. Il modulo verrà poi inoltrato all'ispettore il quale dopo aver effettuato le dovute ricerche, provvederà a relazionare il responsabile di settore, il quale se lo riterrà opportuno effettuerà lui stesso la risposta, o viceversa lo farà l'ispettore.*

### *Quando presentare il reclamo*

- *Il reclamo deve essere presentato dal 7° giorno lavorativo successivo alla spedizione.*

### *Chi può presentare il reclamo*

- *Il reclamo deve essere presentato dal mittente o persona delegata.*

# POSTA ORDINARIA

## **Obiettivi di qualità:**

*Il modo semplice per spedire corrispondenza.*

- *Tempi di recapito 3 giorni (95%) 4 giorni (5%) dalla presa in carico.*
- *Restituzione dei resi al mittente.*

## **Caratteristiche del prodotto:**

- *Può essere consegnata presso la nostra sede, oppure essere ritirata dai nostri operatori, presso il mittente.*
- *Per la puntualità del recapito è necessario rispettare gli orari indicati dal nostro personale commerciale, per la consegna in sede della corrispondenza, ed indicare correttamente il codice di avviamento postale e l'indirizzo completo sugli invii.*

## **Reclami:**

### *Come e dove presentare i reclami*

- *E' possibile effettuare il reclamo contattando direttamente il personale commerciale di riferimento tramite il nostro numero o e – mail, il quale provvederà a riempire un modello ed a rigirarlo al nostro ispettore interno. Il quale dopo aver effettuato le dovute ricerche provvederà, concordando con il responsabile commerciale, a contattare direttamente il mittente per l'esito, oppure rilascerà una relazione al predetto e sarà quest' ultimo a contattare il mittente o a rispondere alla e – mail.*
- *E' possibile effettuare il reclamo compilando un modulo dei reclami, che si trova presso la sede principale e in tutte le nostre sedi periferiche. Il modulo verrà poi inoltrato all'ispettore il quale dopo aver effettuato le dovute ricerche, provvederà a relazionare il responsabile di settore, il quale se lo riterrà opportuno effettuerà lui stesso la risposta, o viceversa lo farà l'ispettore.*

### *Quando presentare il reclamo*

- *Il reclamo deve essere presentato dal 5° giorno lavorativo successivo alla spedizione.*

### *Chi può presentare il reclamo*

- *Il reclamo deve essere presentato dal mittente o persona delegata.*

# CORRIERE ESPRESSO

## **Obiettivi di qualità:**

*Il modo semplice per spedire corrispondenza e pacchi.*

- *Tempi di recapito su richiesta tassativa entro le ore 10:00 ed entro le ore 12:00.*
- *Tempi di recapito 24 ore.*
- *Firma leggibile con data ed ora recapito.*
- *Lasciato Avviso in caso di assenza del destinatario.*
- *Possibilità di ritiro presso le nostre sedi periferiche entro 7 giorni, dai lasciati avvisi.*
- *Apertura giacenza e comunicazione al mittente entro la mattina successiva alla mancata consegna.*
- *Possibilità di consegna su appuntamento tramite il nostro pony express.*
- *Gestione prove di consegna da programma informatico (su richiesta file).*
- *Giacenze rese al mittente o rimesse in consegna entro le 24 ore.*

## **Reclami:**

*Come e dove presentare i reclami*

- *E' possibile effettuare il reclamo contattando direttamente il personale commerciale di riferimento tramite il nostro numero o e – mail, il quale provvederà a riempire un modello ed a rigirarlo al nostro ispettore interno. Il quale dopo aver effettuato le dovute ricerche provvederà, concordando con il responsabile commerciale, a contattare direttamente il mittente per l'esito, oppure rilascerà una relazione al predetto e sarà quest' ultimo a contattare il mittente o a rispondere alla e – mail.*
- *E' possibile effettuare il reclamo compilando un modulo dei reclami, che si trova presso la sede principale e in tutte le nostre sedi periferiche. Il modulo verrà poi inoltrato all'ispettore il quale dopo aver effettuato le dovute ricerche, provvederà a relazionare il responsabile di settore, il quale se lo riterrà opportuno effettuerà lui stesso la risposta, o viceversa lo farà l'ispettore.*

*Quando presentare il reclamo*

- *Il reclamo deve essere presentato dal 2° giorno lavorativo successivo alla spedizione.*

*Chi può presentare il reclamo*

- *Il reclamo deve essere presentato dal mittente o persona delegata.*

**ROMANA RECAPITI S.p.A.**