



PEGASO 03 S.r.l. Unipersonale
Sede legale ed operativa: Via Cagliero 3/1-3/L – 10041 CARIGNANO (TO)
Tel 011-969.87.11 – Fax 011-969.07.97
Capitale Sociale Euro 1.000.000,00 i.v.
Registro delle Imprese n. 08872320018 – Tribunale di Torino
R.E.A. n. 1006893 della C.C.I.A.A. di Torino
P.IVA / C.F.: 08872320018

POLITICA PER LA QUALITA' E L'AMBIENTE

Le attività principali di Pegaso03 comprendono il Customer Care, la gestione completa del tributo ambientale, la gestione dei piani finanziari, gli Ecosportelli per la Tariffa. Opera nell'ambito della gestione di alcuni servizi legati all'ambiente per conto del Consorzio CO.VA.R 14 dal 2003.

Pegaso03 riconosce il contesto di riferimento come fondamento del proprio Sistema di Gestione Integrato e come parti interessate il consorzio Covar14, i Comuni, i contribuenti, i dipendenti e i fornitori. A tal fine definisce una politica congruente con le richieste provenienti dal contesto e dalle parti interessate

La politica per la qualità e l'ambiente costituisce l'impegno di Pegaso03 nel:

- gestire in modo efficace ed efficiente gli archivi per l'elaborazione del tributo** in modo che gli utenti finali (cittadini e realtà aziendali) ricevano avvisi di pagamento rispondenti alla loro reale situazione
- supportare il Consorzio nei rapporti con l'utenza**, diffondendo informazioni inerenti i servizi erogati dallo stesso e monitorando reclami e richieste dell'utenza ed evadendo le richieste di servizi su prenotazione, di assegnazione nuovi contenitori...
- supportare i Comuni nei rapporti con l'utenza e nella gestione delle entrate tributarie /patrimoniali**, perseguendo la loro soddisfazione, fiducia e fidelizzazione
- migliorare nel tempo l'efficacia del Sistema di Gestione e le performance dei processi aziendali** che influiscono sulla soddisfazione degli utenti, in particolare sulla qualità del servizio fornito attraverso:
 - monitoraggio continuo dell'operato delle ditte che svolgono servizi tramite segnalazioni giunte al Pegaso Customer Care
 - monitoraggio del grado di soddisfazione utenza tramite gli Ecosportelli per la Tariffa
 - monitoraggio dei reclami della cittadinanza tramite le lettere pervenute e tempestività nelle risposte
 - correttezza nella bollettazione
 - rispetto degli standard previsti per i servizi
- effettuare un continuo controllo di gestione sull'andamento dei flussi degli incassi e dei crediti da esigere**
- gestire i flussi relativi all'invio di accertamenti e ingiunzioni fiscali (riscossione stragiudiziale)** soddisfacendo le relative procedure operative
- progettare nuovi servizi** finalizzati al miglioramento dell'attività di gestione e di riscossione
- rispettare le normative comunitarie**, nazionali e locali applicabili alle attività aziendali
- ottimizzare l'uso delle risorse ambientali e prevenire l'inquinamento** connesso ai servizi erogati da Pegaso03, in particolare:
 - contenendo perdite e sprechi di energia, in rapporto alla crescita dell'azienda
 - aumentando la raccolta differenziata ed il recupero dei materiali
 - riducendo le emissioni in atmosfera del parco mezzi aziendale
 - riducendo l'uso di carta non riciclata, utilizzando il fronte-retro della stessa e promuovendo lo scambio della documentazione attraverso supporto elettronico
- promuovere sul territorio la sensibilità ambientale verso la corretta gestione dei rifiuti** da parte degli utenti, attraverso il supporto al Covar14 alla redazione dei calendari
- comunicare in modo trasparente a tutti gli utenti la presente politica**, gli standard di servizio minimi e le prestazioni effettivamente erogate
- coinvolgere il personale** mediante formazione e responsabilizzazione nell'esecuzione dei servizi coinvolgendo i fornitori nel raggiungimento degli obiettivi

La politica per la qualità e per l'ambiente è implementata e attuata a tutti i livelli aziendali: è stata esposta e dibattuta con i dipendenti che, nell'ambito delle loro funzioni, l'hanno recepita e partecipano alla continua evoluzione del Sistema Qualità aziendale

L'Amministratore Delegato

