

## NUOVA CONVENZIONE ANUTEL – ADVANCED SYSTEMS

### Carta della Qualità del servizio di gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti TARI

— Modulo **CQ Qualità** integrato con CMS trasparenza —

#### PER TUTTI I COMUNI

*Software per la gestione degli obblighi di adozione della Carta della qualità del servizio TARI*

Il Comune nella gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti TARI assume il ruolo di soggetto erogatore di servizi ed è tenuto all'adozione della Carta della qualità del Servizio assumendo una serie di impegni nei confronti degli utenti riguardo i propri servizi, la loro modalità di erogazione, gli standard di qualità e fornendo dettagliata informazione sulle modalità di tutela adottate.

### Non si tratta di un obbligo nuovo!

L'introduzione della Carta dei servizi come strumento di tutela per i cittadini si ha con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", per arrivare, dopo una serie di interventi normativi alla emanazione del D. Lgs. del 14 marzo 2013, n. 33 che all'articolo 32 co. 1 ha previsto che "Le Pubbliche Amministrazioni e i gestori di pubblici servizi pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici".

La delibera ARERA 31 ottobre 2019 n. 444/2019/R/rif, nell'allegato TITR, in ben due articoli richiama l'obbligo di rendere disponibile agli utenti la Carta della qualità trasparenza tramite siti internet (art.3) prevedendo poi che nei documenti di riscossione debba essere data indicazione del sito internet ove è disponibile la Carta della qualità (art.8).

Per agevolare i Comuni nell'assolvimento dell'obbligo imposto è stato integrato nel CMS trasparenza ARERA, già in convenzione con Advanced Systems spa, uno specifico applicativo **CQ qualità** che consente la creazione guidata della Carta della qualità del servizio "gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti TARI".

### L'applicativo CQ Qualità, integrato nel "Content Management System trasparenza ARERA" è disponibile in due versioni

- **BASE:** versione integrata nel CMS trasparenza ARERA; ai Comuni sarà rilasciata l'abilitazione tecnica all'utilizzo in autonomia del modulo Software CQ Qualità con i servizi base di assistenza ed Help Desk erogati da remoto per un massimo di 1 ora. Attraverso il Software sarà possibile predisporre velocemente la Carta seguendo un percorso guidato fondato sulla compilazione di pochi dati che si inseriscono all'interno di un testo precompilato. Al termine l'operatore potrà esportare il documento e personalizzare anche il testo precompilato. L'opzione base ha un costo riservato **ai soci ANUTEL** di **€200,00 (duecento) oltre I.V.A. 22%** (SPLIT PAYMENT - IVA da versare direttamente all'Erario ai sensi dell'art.17 ter del DPR 633/72).
- **PRO:** comprende il modulo Base ed anche 4 (quattro) ore di formazione e supporto personalizzato all'inserimento dei dati necessari ed assistenza per la personalizzazione dei testi sulla base delle specifiche esigenze dell'Ente. L'importo UNA TANTUM richiesto e riservato **ai soci ANUTEL** è di **€600,00 (seicento,00 euro) oltre I.V.A. 22%** (SPLIT PAYMENT - IVA da versare direttamente all'Erario ai sensi dell'art.17 ter del DPR 633/72).
- **MANTENIMENTO:** per il mantenimento della piattaforma informatica è richiesto ai Comuni un canone annuale al costo di **€200,00 (duecento,00 euro) oltre I.V.A. 22%**  
N.B.: L'importo di € 200,00 per il MANTENIMENTO del servizio va pagato dopo il primo anno; al momento della richiesta di adesione va versato solo il canone relativo alla versione richiesta.

## Scheda ordinativo **CQ Qualità**

*Modulo "Carta della Qualità del servizio di gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti TARI" integrato nel CMS trasparenza*

**SCHEDA DA COMPILARE IN FORMATO ELETTRONICO  
E DA INVIARE ESCLUSIVAMENTE A MEZZO EMAIL  
A: [convenzioni@anutel.net](mailto:convenzioni@anutel.net)**

Comune di \_\_\_\_\_ Prov: \_\_\_\_ P.IVA \_\_\_\_\_

C.F. \_\_\_\_\_ Tel. \_\_\_\_\_

Email (istituzionale/personale): \_\_\_\_\_

Referente \_\_\_\_\_

Codice Fiscale del Referente \_\_\_\_\_

### **Chiede l'attivazione del modulo CQ Qualità In versione**

**BASE:** modulo software **CQ Qualità** al costo di **€ 200,00 (duecento,00 euro) oltre I.V.A. 22%**: ai Comuni sarà fornita l'abilitazione tecnica per la gestione in autonomia del Software ed offerti i servizi base di assistenza ed Help Desk erogati da remoto per un massimo di 1 ora

**PRO:** ai Comuni sarà fornita l'abilitazione tecnica per la gestione in autonomia del Software oltre un massimo di 4 ore di formazione e supporto personalizzato per inserimento dei dati necessari sul modulo software **CQ Qualità** al costo di **€ 600,00 (seicento,00 euro) oltre I.V.A. 22%**

**MANTENIMENTO:** è richiesto ai comuni un canone annuale al costo di **€ 200,00 oltre I.V.A. 22%**

*(SPLIT PAYMENT - IVA da versare direttamente all'Erario ai sensi dell'art.17 ter del DPR 633/72)*

**Trasmissione fatt. elettronica – Dati obbligatori**

Cod. Univoco Ufficio: \_\_\_\_\_ Cod. CIG: \_\_\_\_\_

Imp. Spesa: \_\_\_\_\_ Scadenza fattura: 30 gg.

**IL PAGAMENTO DOVRA' ESSERE EFFETTUATO A RICEZIONE FATTURA DA PARTE DI ADVANCED SYSTEMS S.P.A. sulle coordinate indicate in fattura**

Data \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
*(Il Dirigente / Responsabile del Servizio)*