

# Modulo CQ Qualità

Il wizard di compilazione automatica e creazione della Carta della Qualità del servizio TARI integrato al CMS trasparenza ARERA

in convenzione con



## 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.

## Il modulo CQ Qualità integrato con CMS trasparenza

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 stata **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".

Ai Comuni sarà rilasciata l'abilitazione tecnica all'utilizzo del modulo CQ Qualità con i servizi base di assistenza ed Help Desk (1 ora di formazione telematica). Il Software permette di predisporre la Carta seguendo un **wizard** 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.

versione  
**BASE**  
€200.00\*

Ai vantaggi della versione **BASE**, vengono aggiunte 4 ore di formazione telematica, **supporto personalizzato** all'inserimento dei dati necessari ed assistenza per la personalizzazione dei testi sulla base delle specifiche esigenze dell'ENTE

versione  
**PRO**  
€600.00\*

**Carta Qualità  
del Servizio  
TARI**

\* IVA esclusa

**Advanced Systems SpA**

Iscritta all'Albo dei Gestori dell'accertamento e della riscossione dei tributi locali al numero 214«S» - sezione supporto



**Sede legale - Centro R&S**  
Via Napoli n° 159 c/o Centro Meridiana  
80013 - Casalnuovo di Napoli (NA)  
tel. 081 8427111



**Sede di Milano**  
Via Boschetti n°1  
20121 - Milano  
tel. 02 29017449