

## COMUNE DI CALUSO

Citta' Metropolitana di Torino

### CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE TARI E RAPPORTO CON GLI UTENTI

(ai sensi dell'Allegato A alla Delibera ARERA 15/2022/R/rif

INTRODUZIONE .....	1
POSIZIONAMENTO DELLA GESTIONE NELLA MATRICE DEGLI SCHEMI REGOLATORI.....	3
ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO .....	4
VARIAZIONE, CESSAZIONE DEL SERVIZIO .....	5
RITIRO MODULISTICA .....	6
PRESENTAZIONE MODULISTICA .....	6
Titolo III All A Delibera - RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI.....	6
RITIRO E PRESENTAZIONE MODULISTICA.....	7
Titolo IV All A DELIBERA ARERA 15/2022/R/RIF - PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE .....	7
Titolo V All A Delibera 15/2022/R/RIF - MODALITA' E PERIODICITA' DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI.....	7
ALLEGATO A DELIBERA ARERA 15/2022/R/RIF TITOLO IV - PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE.....	10

#### INTRODUZIONE

La Carta di qualità dei Servizi è il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione di queste prestazioni, gli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste.

Nella Carta dei Servizi l'Ente dichiara quali servizi intende erogare, le modalità e gli standard di qualità che intende garantire e si impegna a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.

#### Principi alla base dell'erogazione di servizi:

- il principio dell'uguaglianza, per cui tutti gli utenti hanno gli stessi diritti;
- deve essere garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti;
- i servizi devono essere erogati in maniera continua e regolare;
- gli utenti devono essere trattati con obiettività, giustizia ed imparzialità;
- il diritto alla partecipazione del cittadino deve essere sempre garantito, come deve essere garantita l'efficienza e l'efficacia dell'ente erogatore.

La Carta dei Servizi non è semplicemente una guida, ma è un documento che stabilisce un “patto”, un “accordo” fra soggetto erogatore del servizio pubblico e utente basato su:

- indicazione e definizione degli standard e della qualità del servizio;
- semplificazione delle procedure anche tramite l’informatizzazione;
- costruzione degli elementi che strutturano il pacchetto dei servizi;
- promozione del servizio e informazione del servizio;
- verifica del rispetto degli standard del servizio;
- predisposizione di procedure di ascolto e analisi della soddisfazione dei clienti, di semplice comprensione e di facile utilizzazione;
- in caso di disservizio, il diritto alla tutela esercitabile mediante lo strumento del reclamo e dell’eventuale ricorso all’istituto del Difensore Civico;
- coinvolgimento e partecipazione del cittadino-utente alla definizione del progetto.

TIPOLOGIA DI TARIFFA	COMPOSIZIONE TARIFFE
Per le utenze domestiche	<p>quota variabile determinata in relazione al numero degli occupanti;</p> <p>quota fissa della tariffa determinata applicando alla superficie dell’alloggio e dei locali che ne costituiscono pertinenza, le tariffe per unità di superficie paramtrate al numero di occupanti;</p> <p>Tributo provinciale TEFA destinato a finanziare l’esercizio delle funzioni di tutela, protezione e igiene dell’ambiente e spettante alla Citta Metropolitana di Torino</p>
Per le utenze non domestiche	<p>quota fissa determinata applicando alla superficie soggetta al tributo le tariffe per unità di superficie riferite al tipo di attività svolta, calcolate sulla base dei coefficienti di potenziale produzione Kc di cui al D.P.R. 158/99;</p> <p>quota variabile determinata applicando alla superficie soggetta al tributo le tariffe per unità di superficie riferite al tipo di attività svolta, calcolate sulla base dei coefficienti di</p>

	<p>potenziale produzione Kd di cui al D.P.R. 158/99;</p> <p>Tributo provinciale TEFA destinato a finanziare l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione e igiene dell'ambiente e spettante alla Citta Metropolitana di Torino</p>
--	--

#### POSIZIONAMENTO DELLA GESTIONE NELLA MATRICE DEGLI SCHEMI REGOLATORI

Il Consorzio Canavesano Ambiente, ai sensi dell'art 3 dell'All A alla delibera Arera 15/2022/R/rif, con atto del consiglio di amministrazione del 31 03 2022 ha classificato la gestione dei servizi afferenti all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti gestita dal Comune di Caluso in SCHEMA 1

Dalla classificazione, secondo la Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio, ne discendono i seguenti obblighi:

	Schema I
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all' <u>Articolo 5</u>	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all' <u>Articolo 6</u> e all' <u>Articolo 7</u>	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all' <u>Articolo 10</u> e all' <u>Articolo 11</u>	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all' <u>Articolo 13</u> , all' <u>Articolo 17</u> e all' <u>Articolo 18</u>	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online di cui all' <u>Articolo 19</u> e all' <u>Articolo 22</u>	n.a
Obblighi di servizio telefonico di cui all' <u>Articolo 20</u> e all' <u>Articolo 22</u>	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al <u>Titolo V</u> (ad eccezione dell' <u>Articolo 28.3</u> )	SI
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all' <u>Articolo 48</u>	SI

Per n.a. si intende “non applicato” allo Schema di riferimento.

Dalla classificazione, secondo la Tabella.1 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani, ne discendono i seguenti indicatori:

In Schema 1 tutti gli indicatori sono Non Applicabili

Il Consorzio Canavesano Ambiente si è avvalso della deroga di cui all'art 2.4 dell'Allegato A alla Delibera 15/2022/R/rif ovvero: In deroga a quanto previsto al precedente comma 2.2, lettera a), l'Ente territorialmente competente può individuare quale soggetto obbligato agli adempimenti contenuti nel presente TQRIF inerenti ai punti di contatto con l'utente di cui al Titolo IV e alla gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni di cui al Titolo III riguardanti le attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade, il gestore delle suddette attività previa intesa con lo stesso e con le Associazioni dei consumatori locali, in luogo del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.

In ragione della deroga soprariportata la gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni di cui al Titolo III riguardanti le attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade, queste ultime per i comuni serviti dalla stessa, sono di competenza di Società Canavesana Servizi Spa a cui si rimanda per gli aspetti procedurali ([www.scsivrea.it](http://www.scsivrea.it))

## DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E DESTINATARI

### Titolo II All A Delibera - ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

#### ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta, via e-mail o mediante consegna diretta ai competenti uffici comunali compilando l'apposito modulo scaricabile alla pagina [www.comune.caluso.to.it](http://www.comune.caluso.to.it) sezione "Modulistica" in modalità anche stampabile e disponibile presso lo sportello del comune stesso.

Le richieste di attivazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile.

Il competente ufficio comunale formulerà in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di attivazione del servizio, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:

- 1.a) il riferimento alla richiesta di attivazione del servizio ;
- 1.b) il codice utente e il codice utenza;
- 1.c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, ovvero della tariffa corrispettiva, l'attivazione del servizio;

Il tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di invio della risposta scritta.

Per giorno lavorativo si intende il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi.

I codici utente ed utenza saranno dati fondamentali per qualunque prestazione di servizio, anche a carico del gestore della raccolta e trasporto rifiuti, ovvero Società Canavesana Servizi Spa.

Per completezza d'informazione si comunica che il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta, pari a cinque (5) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore della raccolta e trasporto, della richiesta dell'utente di nuova attivazione del servizio e la data di consegna delle attrezzature all'utente. Ai fini

del calcolo dell'indicatore non si considerano le prestazioni erogate successivamente al termine previsto per mancato ritiro o indisponibilità alla consegna da parte dell'utente. Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta domiciliare diventa di 10 giorni lavorativi in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.

## VARIAZIONE, CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al competente ufficio comunali entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite e-mail o mediante consegna diretta compilando l'apposito modulo scaricabile alla pagina <http://www.comune.caluso.to.it/c001047/zf/index.php/modulistica> in modalità anche stampabile o disponibile presso lo sportello del comune stesso.

In deroga a quanto disposto da quanto sopra riportato, le richieste di cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06 (**utenze non domestiche che decidono di conferire rifiuti urbani al di fuori del servizio pubblico**) devono essere presentate ai sensi del decreto- legge 41/21 entro il 30 giugno di ciascun anno.

Il competente ufficio comunale è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:

- 1.a) il riferimento alla richiesta di variazione o di cessazione del servizio;
- 1.b) il riferimento organizzativo che ha preso in carico la richiesta;
- 1.c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, ovvero della tariffa corrispettiva, la variazione o cessazione del servizio.

Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di novanta (90) giorni solari (dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione) ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.

Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'utente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di novanta (90) giorni solari (dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione) ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine. Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'utente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

In deroga a quanto disposto dal precedente punto gli effetti delle richieste di variazione di cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06, decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione (*"10. Le utenze non domestiche che producono rifiuti urbani di cui all'articolo 183, comma 1, lettera b-ter), numero 2., che li conferiscono al di fuori del servizio pubblico e dimostrano di averli avviati al recupero mediante attestazione rilasciata dal soggetto che effettua l'attività di recupero dei rifiuti stessi sono escluse dalla corresponsione della componente tariffaria rapportata alla quantità dei rifiuti conferiti; le medesime utenze effettuano la scelta di servirsi del gestore del servizio pubblico o del ricorso al mercato per un periodo non inferiore a due anni"*).

Il tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di invio della risposta scritta.

Per giorno lavorativo si intende il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi.

## RITIRO MODULISTICA

Tutta la modulistica necessaria allo svolgimento delle pratiche ivi riportate può essere ritirata al presso l'Ufficio rapporti con il Cittadino presso l'Anagrafe oppure presso l'Ufficio tributi oppure scaricata all'indirizzo Internet: <http://www.comune.caluso.to.it/c001047/zf/index.php/modulistica>.

## PRESENTAZIONE MODULISTICA

I moduli possono essere:

- presentati direttamente all'Ufficio Tributi in Piazza Valperga, 2 oppure all'Ufficio rapporti con il cittadino presso l'Anagrafe – Piano Terra;
- inviati per posta ordinaria indirizzati all'Ufficio Tributi del comune di Caluso, Piazza Valperga, 2 sottoscritto con firma autografa e con allegato copia documento identità del sottoscrittore;
- inviati via mail: **[protocollo@comune.caluso.to.it](mailto:protocollo@comune.caluso.to.it)** o posta elettronica certificata a **[protocollo@pec.comune.caluso.to.it](mailto:protocollo@pec.comune.caluso.to.it)** sottoscritti digitalmente oppure sottoscritto con firma autografa con allegata carta identità del sottoscrittore;

## TALL A Delibera ARERA – TITOLO III - RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI

Il modulo per il reclamo scritto e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati scaricabile alla pagina <http://www.comune.caluso.to.it/c001047/zf/index.php/modulistica> è altresì disponibile presso i competenti uffici comunali.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo purché la comunicazione contenga almeno i seguenti campi obbligatori:

- il nome, il cognome, data e luogo di nascita e il codice fiscale dell'utente intestatario;
- il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica al quale inviare le comunicazioni;
- il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);
- il codice utente, l'indirizzo e il codice utenza, ove conosciuti;
- le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi erroneamente addebitati.

Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo scritto dell'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta scritta di informazioni da parte dell'utente e la data di invio allo stesso della risposta motivata scritta.

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, pari a sessanta (60) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

Per giorno lavorativo si intende il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi.

#### RITIRO MODULISTICA

Tutta la modulistica necessaria allo svolgimento delle pratiche ivi riportate può essere ritirata presso l'Ufficio rapporti con il cittadino presso l'Anagrafe oppure presso l'Ufficio tributi in piazza Valperga, 2 oppure scaricata all'indirizzo Internet <http://www.comune.caluso.to.it/c001047/zf/index.php/modulistica>

#### RITIRO E PRESENTAZIONE MODULISTICA

I moduli possono essere:

- presentati direttamente al protocollo Piano Terra della Sede Comunale o all'Ufficio Tributi – Piano secondo della sede comunale – Piazza Valperga, 2.
- inviati per posta ordinaria indirizzata all'Ufficio tributi in Piazza Valperga, 2
- inviati via mail: [protocollo@comune.caluso.to.it](mailto:protocollo@comune.caluso.to.it) o posta certificata [protocollo@pec.comune.caluso.to.it](mailto:protocollo@pec.comune.caluso.to.it)

#### Titolo IV All A DELIBERA ARERA 15/2022/R/RIF - PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

In ottemperanza agli obblighi imposti dalla Delibera ARERA 15/2022/R/rif è attivo, per richiedere informazioni, il seguente numero verde: **800835956**

I competenti uffici comunali rispettano i seguenti orari:

Ufficio Tributi - Piano secondo della Sede Comunale - Piazza Valperga, 2

Lunedì 09,00-12,00 - Pomeriggio chiuso

Mercoledì 09,00-12,00 e 16,30-18,00

Venerdì 09,00-12,00 - Pomeriggio chiuso

Ufficio rapporti con il cittadino (presso Protocollo/Anagrafe) Piano Terra – Sede Comunale Piazza Valperga, 2

Lunedì 09,00-12,30 – Pomeriggio chiuso

Mercoledì 09,00-12.30 e 16.30-19.00

Venerdì 09,00-12.00 – Pomeriggio chiuso

#### Titolo V All A Delibera 15/2022/R/RIF - MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI

##### **Pagamento**

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in almeno 20 giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione.

Il termine di scadenza di cui al precedente capoverso deve essere rispettato solo con riferimento al pagamento in un'unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata

Le modalità di versamento sono indicate nel documento di riscossione possono essere le seguenti:

- mediante modello di pagamento unificato di cui all'art. 17 del decreto legislativo 9 luglio 1997, n. 241 (Modello F24) (Modalità di pagamento gratuita);

- tramite i servizi elettronici di incasso o di pagamento interbancari e postali;
- attraverso la piattaforma di cui all'articolo 5 del codice di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 (PagoPa);

Nell'avviso di pagamento il Comune specifica la modalità di versamento.

Le eventuali modalità di pagamento onerose non addebitano, in ogni caso, all'utente un onere superiore a quello sostenuto dall'amministrazione comunale per l'utilizzo di detta modalità.

### Periodicità di riscossione

Il Comune provvede all'invio ai contribuenti di un apposito avviso di pagamento, con annessi i modelli di pagamento precompilati, sulla base delle dichiarazioni presentate e degli accertamenti notificati, contenente l'importo dovuto per la tassa sui rifiuti ed il tributo provinciale, l'ubicazione e la superficie dei locali e delle aree su cui è applicato il tributo, la destinazione d'uso dichiarata o accertata, le tariffe applicate, l'importo di ogni singola rata e le scadenze.

E' previsto l'invio di un documento di riscossione in formato cartaceo, fatta salva la scelta dell'utente di ricevere il documento medesimo in formato elettronico.

Il pagamento degli importi dovuti e' effettuato in un massimo di 4 rate. **Il comune stabilisce scadenze e numero di rate dandone adeguata pubblicita' agli utenti.** Eventuali conguagli di anni precedenti o dell'anno in corso possono essere riscossi anche in unica soluzione. Con riferimento al pagamento in unica soluzione ovvero della prima rata, il termine di scadenza per il pagamento è fissato in almeno 20 giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione, come da indicazioni riportate nel documento stesso.

Il versamento del tributo non è dovuto quando l'importo risulta inferiore ad **euro 12,00**.

Analogamente non si procede al rimborso per somme inferiori al predetto importo.

Le modifiche inerenti alle caratteristiche dell'utenza, che comportino variazioni in corso d'anno del tributo, potranno essere conteggiate nel tributo relativo all'anno successivo anche mediante conguaglio compensativo.

Il mancato ricevimento dell'avviso di pagamento non esonera il contribuente dall'obbligo di attivarsi presso il Comune al fine di ottemperare al versamento alle scadenze previste.

### Rateizzazione

La richiesta di ulteriore rateizzazione da parte dell'utente che ne ha diritto deve essere presentata entro la scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione.

Viene garantita la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate:

- 1.a) agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;
- 1.b) a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, secondo i criteri stabiliti annualmente dalla Giunta comunale o, in mancanza, dai vigenti regolamenti comunali.
- 1.c) qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

### **Rettifica degli importi dovuti**

Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, verrà accreditato l'importo erroneamente addebitato attraverso:

- 1.a) detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;
- 1.b) rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione

Resta salva la facoltà dell'amministrazione di accreditare l'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

Il tempo di rettifica degli importi non dovuti, pari a centoventi (120) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente relativa ad un documento di riscossione già pagato o per il quale è stata richiesta la rateizzazione ai sensi e la data di accredito della somma erroneamente addebitata.

Per giorno lavorativo si intende il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi.

#### SCHEMA RIASSUNTIVO SERVIZI EROGATI

N r,	Servizio erogato	Modalità di richiesta	Ufficio competente
	Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, tariffe, adempimenti, modalità di versamento	Telefonando, presentando richiesta mediante posta, mail o direttamente allo sportello	Ufficio Tributi Secondo piano Sede del comune Piazza Valperga, 2 <a href="mailto:tributi@comune.caluso.to.it">tributi@comune.caluso.to.it</a> <a href="mailto:protocollo@pec.comune.caluso.to.it">protocollo@pec.comune.caluso.to.it</a>
	Informazioni relative alla specifica situazione del contribuente	Mediante richiesta da parte dell'interessato o da parte di un soggetto munito di delega (professionista, centro di assistenza fiscale) allo sportello o mediante richiesta scritta.	Secondo piano Sede del comune Piazza Valperga, 2 <a href="mailto:tributi@comune.caluso.to.it">tributi@comune.caluso.to.it</a> <a href="mailto:protocollo@pec.comune.caluso.to.it">protocollo@pec.comune.caluso.to.it</a>
	Istanze di rateizzazione, istanze di rimborso o compensazione, altre tipologie di istanze (richiesta di chiarimenti su atti di accertamento, ecc.)	Mediante richiesta da parte dell'interessato o da parte di un soggetto munito di delega (professionista, centro di assistenza fiscale) allo sportello o mediante richiesta scritta.	Secondo piano Sede del comune Piazza Valperga, 2 <a href="mailto:tributi@comune.caluso.to.it">tributi@comune.caluso.to.it</a> <a href="mailto:protocollo@pec.comune.caluso.to.it">protocollo@pec.comune.caluso.to.it</a>
	Richiesta di annullamento in sede di autotutela	Presentando richiesta mediante posta, mail o direttamente allo sportello. La presentazione dell'istanza di autotutela non sospende il termine per la presentazione del ricorso	Secondo piano Sede del comune Piazza Valperga, 2 <a href="mailto:tributi@comune.caluso.to.it">tributi@comune.caluso.to.it</a> <a href="mailto:protocollo@pec.comune.caluso.to.it">protocollo@pec.comune.caluso.to.it</a>

La TARI e' gestita con il supporto di un soggetto esterno che provvede all'invio degli avvisi di pagamento, ai solleciti ed agli avvisi di accertamento esecutivo pertanto, per informazioni o segnalazione di errori, e' necessario, preliminarmente, rivolgersi ai recapiti indicati sul documento di riscossione.

#### ALLEGATO A DELIBERA ARERA 15/2022/R/RIF TITOLO IV - PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

In ottemperanza agli obblighi imposti dalla Delibera ARERA 15/2022/R/rif è stato attivato, per richiedere informazioni, il seguente apposito **numero verde: 800835956** .

Il numero verde è identico per tutti i comuni compresi nel bacino gestito da SCS pertanto, per essere indirizzati al Comune desiderato, e' necessario:

- 1) seguire le istruzioni dell'assistente vocale;
- 2) **pronunciare il nome del comune**  
oppure, in caso, di mancato riconoscimento del comune mediante il comando vocale,
- 3) **attendere le ulteriori istruzioni e poi digitare, in sequenza, 3 ed 1 per selezionare il comune di Caluso.**