

## LE RISPOSTE ALLE DOMANDE PIÙ FREQUENTI

### Quali sono i servizi a disposizione per i cittadini per effettuare la raccolta differenziata?

Nel territorio saranno attivati dei servizi di raccolta differenziata diversi a seconda delle zone della città:

- **raccolte porta a porta** nelle zone artigianali industriali e nel forese con giornate dedicate per il ritiro delle diverse tipologie di rifiuto;
- **raccolte miste** nelle aree residenziali con cassonetti per indifferenziato, vetro e sfalci/ramaglie e carrellato organico organizzati principalmente in "isole ecologiche di base". Mentre per le frazioni carta e plastica sarà attivato un servizio porta a porta.

**I cassonetti sono a disposizione anche dei cittadini che hanno il servizio porta a porta per la gestione di eventuali "picchi di produzione".**

### Dove trovo le risposte per fare bene la raccolta differenziata?

Per rispondere ai tuoi dubbi sulla raccolta differenziata, è a tua disposizione il **Rifiutologo**, in **App** o **sito** [www.ilrifiutologo.it](http://www.ilrifiutologo.it)

### Cosa cambia per i cassonetti dei rifiuti indifferenziati?

I cassonetti dell'indifferenziato - che si apriranno solo con la Carta Smeraldo - saranno dotati di un "cassetto" le cui dimensioni limitano il volume e quindi la quantità di rifiuto conferibile, incentivando in tal modo la raccolta differenziata. Il "cassetto" è in grado di registrare il numero di utilizzi di ogni utenza e di trasmettere i dati per la misurazione dei rifiuti conferiti.

### Qual è la modalità corretta per usare il "cassetto"? Si potranno inserire solo sacchetti di una certa dimensione?

Solo i rifiuti che non si possono riciclare, e quindi una minima parte di quelli normalmente prodotti da cittadini e aziende, vanno inseriti nei cassonetti grigi con "cassetto", utilizzando sacchetti di dimensioni tali da non ostruirne il vano. Il volume del "cassetto" per i rifiuti è di circa 30 litri, che corrisponde ad un sacchetto della spesa o un normale sacco da rifiuti da sottolavabo. Per diminuire i conferimenti ed evitare di bloccare il "cassetto" impedendo il conferimento a chi verrà dopo di te, ricorda di ridurre il volume dei rifiuti e **inserire solo sacchi proporzionati alla grandezza dell'apertura**. I **grandi sacchi condominiali** non potranno più essere utilizzati. Ricorda che è vietato l'abbandono di rifiuti esternamente ai cassonetti, anche se inseriti in sacchi perfettamente sigillati. L'abbandono fuori dal cassonetto è reato e quindi può essere sanzionato.

### Come funziona l'apertura con la Carta Smeraldo per il cassonetto dell'indifferenziato?

Su tutti i contenitori sono riportate le istruzioni. La tessera andrà avvicinata al lettore. Il cassetto si aprirà in automatico. Sarà necessario quindi inserire il sacchetto ben chiuso facendo in modo che entri bene per evitare di bloccare il cassetto. Poi sarà necessario pestare la pedaliera per chiudere il vano. Non sarà necessario toccare il contenitore con le mani.

### Cosa cambia per gli altri cassonetti?

I bidoni stradali dell'organico avranno un coperchio con foro aperto in cui sarà possibile l'introduzione di soli sacchetti compostabili e biodegradabili di dimensione standard. Anche i cassonetti del vetro saranno dotati di feritoie che

non avranno bisogno di essere aperti con la Carta Smeraldo.

### Cosa cambia per i cassonetti della raccolta delle potature?

I cassonetti delle potature saranno **sostituiti con cassonetti per sfalci e ramaglie**. In questi cassonetti non sarà più possibile inserire potature come, ad esempio, legname in grossi pezzi o tronchi, infatti, per queste tipologie, Hera metterà a disposizione il servizio di ritiro a domicilio che potrà essere richiesto chiamando il Servizio Clienti Hera al numero gratuito 800 999 500. In alternativa i cittadini potranno portare le potature in Stazione Ecologica.

### Come funziona la raccolta porta a porta?

Verranno raccolti soltanto i rifiuti conferiti tramite appositi bidoncini (per organico, vetro, indifferenziato) e sacchi (per carta e plastica), strettamente personali, forniti all'atto di attivazione del servizio e codice identificativo che consentirà l'attribuzione univoca ad un'utenza. Anche le utenze con servizio porta a porta potranno ritirare le Carte Smeraldo per continuare a gestire eventuali picchi di rifiuto, utilizzando i cassonetti presenti nei centri abitati. Rimarrà sempre possibile l'utilizzo delle Stazioni Ecologiche.

### Sono già servito dalla raccolta porta a porta, cosa devo fare?

Per te il servizio è già cambiato. È importante però che ritiri il **nuovo contenitore per l'indifferenziato** e la **Carta Smeraldo**, la tessera Hera per i servizi ambientali.

### Chi può ritirare il kit per la raccolta?

Il kit può essere ritirato **dall'intestatario della TARI o da un familiare/socio/conoscente esclusivamente tramite compilazione della delega** presente sulla lettera che si riceverà a casa.

Affinché la delega sia valida occorrono inoltre:

- un documento del delegato
- un documento o copia del documento del delegante.

**Nel caso in cui invece non si abbia una posizione TARI attiva, è necessario aprire una posizione contributiva contattando il Servizio Tributi del Comune.**

### Se i riferimenti relativi all'utenza Tari, riportati nella lettera che avete recapitato, non sono corretti, cosa devo fare?

Il kit che consegneremo dovrà essere associato obbligatoriamente alla persona che ha il contratto TARI intestato. Per questo motivo, se ci sono anomalie, è fondamentale sistemare i riferimenti del contratto contattando il Servizio Tributi del Comune.

### Quali sono le modalità di consegna del kit?

Il kit si ritira presso la Casa Smeraldo. Nella lettera inviata ai cittadini sono indicati giorno, ora e indirizzo della Casa Smeraldo che resterà aperta per il periodo di tempo riportato nella lettera. Finito il periodo di apertura, se il titolare del contratto TARI o suo delegato non è riuscito a recarsi alla Casa Smeraldo, dovrà recarsi presso la Stazione Ecologica del proprio Comune di residenza per ritirare il kit.

### **Se a un'utenza non domestica (negozi, attività commerciale, artigianale, industriale o altra utenza diversa da cittadini/famiglie) non sono sufficienti i servizi standard?**

Si cercherà di adattare per quanto possibile i servizi alle esigenze specifiche mantenendo comunque efficienza ed efficacia per garantire un costo dei servizi sostenibile. Se non ha evidenziato le sue necessità durante il sopralluogo degli incaricati Hera nei mesi precedenti o ha necessità ulteriori può contattare il Servizio Clienti.

### **Come faccio se il sacco o l'oggetto che voglio conferire ha grandi dimensioni e non entra nel cassetto?**

Nel caso di un sacchetto di grandi dimensioni questo va diviso in sacchetti più piccoli, dalla capienza massima di 30 litri. Gli oggetti troppo grandi che non entrano nel "cassetto" andranno portati alla Stazione Ecologica più vicina, oppure se ingombranti, già come oggi, si potrà richiedere il servizio gratuito di ritiro a domicilio al Servizio Clienti o prenotandosi con l'App il Rifiutologo.

### **Come si deve comportare chi ha una elevata produzione di pannolini per bambini o presidi sanitari?**

Le utenze che abitano in area servita a cassonetti possono utilizzare il cassonetto indifferenziato. Le utenze servite a porta a porta, in fase di consegna kit o in qualunque altro momento contattando il Servizio Clienti, possono richiedere il servizio pannolini e conferire seguendo il calendario nelle giornate dedicate, oppure utilizzare i cassonetti stradali con "cassetto" delle zone vicine.

### **Dove trovo indirizzi e orari delle Stazioni Ecologiche?**

Per verificare indirizzi, orari, i materiali conferibili, gli eventuali vincoli sui quantitativi è a tua disposizione il Rifiutologo, in App o sito [www.ilrifiutologo.it](http://www.ilrifiutologo.it)

### **Posso utilizzare qualsiasi cassonetto del mio comune per conferire l'indifferenziato?**

Certo, nel territorio comunale può utilizzare qualsiasi cassonetto con la sua Carta Smeraldo. È vietato, e passibile di sanzione, il conferimento in cassonetti fuori dal proprio comune.

### **Trovandosi di fronte a contenitori per i rifiuti apribili solo con tessera personale, un turista o una persona di passaggio come fa?**

I cassonetti dell'indifferenziato sono dotati di un foro laterale utilizzabile per gettare piccoli rifiuti o deiezioni canine. Inoltre, in città sono sempre a disposizione per le piccole quantità i cestini per i rifiuti, collocati lungo le vie e nei giardini pubblici. Prenderemo comunque accordi con tutti gli operatori turistici per agevolare turisti o persone di passaggio

### **I contenitori e i kit consegnati sono a pagamento?**

No, in caso di rottura, malfunzionamento o furto, i contenitori (qualunque sia la volumetria) vengono sostituiti gratuitamente.

La dotazione di sacchi è adattata alle esigenze e viene fornita in una quantità di rotoli annuale stabilita all'avvio del progetto (50 sacchi gialli, 50 sacchi azzurri, 150 sacchi compostabili). Per i sacchi, una volta terminati, si potranno ritirare altri rotoli fino al numero massimo annuale previsto presso le Stazioni Ecologiche. Non saranno consegnati, salvo particolari eccezioni, sacchi oltre la dotazione annua prevista.

### **Quali sono i canali di contatto e di segnalazione?**

- Il **Servizio Clienti Hera** in caso di necessità legate a segnalazioni, informazioni, richieste e prenotazione servizi a domicilio (ingombranti e potature) è sempre disponibile tramite contatto al numero gratuito 800 999 500 per le famiglie (800 999 700 per le Aziende) oppure recandosi presso gli sportelli di Hera (consulta gli orari sempre aggiornati sul sito [www.gruppohera.it](http://www.gruppohera.it)).
- L'**App il Rifiutologo** che permette di
  - ✓ inviare **segnalazioni** di eventuali rifiuti abbandonati o disservizi
  - ✓ consultare il **calendario di raccolta** della tua zona
  - ✓ trovare tutte le informazioni sulle **Stazioni Ecologiche**
  - ✓ **prenotare un appuntamento per ritiro gratuito** a domicilio di ingombranti
  - ✓ **cercare un rifiuto** per capire come conferirlo correttamente

### **Quando verrà attivata la tariffa puntuale?**

**L'attivazione dei nuovi sistemi di raccolta non coincide con l'applicazione della tariffa puntuale che sarà applicata successivamente.**

Il cambio dei servizi occuperà il 2023. Sarà poi necessario avere un tempo adeguato per raccogliere i dati sui conferimenti del rifiuto indifferenziato per poter impostare le tariffe ed i parametri di calcolo. L'attiva partecipazione dell'utente è essenziale per un'utile definizione del modello tariffario di riferimento. Indipendentemente dal modello individuato e dagli impatti sulle singole tariffe, intraprendere questo percorso significa cambiare concettualmente l'approccio alla tematica dei rifiuti.

### **Sono attivo nella mia città e vorrei proporre iniziative per l'ambiente (giornate di pulizia, momenti di sensibilizzazione, ...) ed essere utile in questo importante momento di cambiamento per la mia comunità. A chi mi posso rivolgere?**

Si può scrivere all'indirizzo mail di Hera [progettosmeraldo.ceramico@gruppohera.it](mailto:progettosmeraldo.ceramico@gruppohera.it) indicando modalità dell'iniziativa o disponibilità. Il gestore attiverà un contatto diretto con l'interessato. Per i gruppi di volontari che si occupano di pulizie e di cura del bene comune, in accordo con l'Amministrazione comunale, possono essere previste Carte Smeraldo dedicate.

### **È possibile donare oggetti a chi ne ha più bisogno?**

Certo, insieme si può fare di più e meglio. Sono tanti i progetti e gli impegni portati avanti con l'aiuto di Cittadini, istituzioni, dipendenti, enti no-profit e imprese del territorio.

Ad esempio, se il bene è ancora in buono stato con "Cambia il finale", il progetto promosso da Hera in collaborazione con Last Minute Market, è possibile donare il bene alle onlus del territorio. Oppure puoi donare i tuoi farmaci non scaduti alle farmacie che aderiscono a "Farmaco Amico". Se vuoi saperne di più e conoscere tutti i progetti visita la sezione "Costruire insieme il futuro" sul nostro sito.