

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 del contesto urbanistico:

- raccolte **porta a porta** nelle **Zone Artigianali Industriali** e nel **Forese**, con giornate dedicate per il ritiro delle diverse tipologie di rifiuto;
- raccolte a **cassonetti** organizzati principalmente in “isole ecologiche di base” nelle **aree residenziali**. I cassonetti sono a disposizione anche dei cittadini che hanno il servizio porta a porta per la gestione di eventuali picchi di produzione. Nelle “**isole ecologiche di base**” è sempre possibile trovare i contenitori dedicati alla differenziata - vetro, carta e cartone, plastica, sfalci e potature, organico - ed un cassonetto per l'indifferenziato.

Cosa cambia per i cassonetti dei rifiuti indifferenziati?

I cassonetti dell'indifferenziato - che si apriranno solo con la **Carta Smeraldo** - saranno dotati di una **calotta** le cui dimensioni limitano la quantità di rifiuto conferibile, incentivando in tal modo la raccolta differenziata. La calotta è in grado di registrare il numero di utilizzi di ogni utenza e di trasmettere i dati per la misurazione.

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. La calotta si aprirà in automatico. Sarà necessario quindi inserire il sacchetto ben chiuso facendo in modo che entri bene per evitare di bloccare la calotta. Poi sarà necessario chiudere il coperchio azionando la leva.

Cosa cambia per gli altri cassonetti?

Per plastica/lattine, carta e cartone e potature/sfalci, i cassonetti saranno dotati di **sistema di chiusura e rilevazione dell'utenza** tramite utilizzo della **Carta Smeraldo**. Questo serve ad impedire l'inserimento di rifiuti non adatti al tipo di raccolta e ad evitare conferimenti abusivi di rifiuto indifferenziato che comprometterebbero la qualità della raccolta stessa. I bidoni stradali dell'organico avranno un coperchio con foro, che permetterà solo l'introduzione degli appositi sacchetti da 10 litri distribuiti per la raccolta di questa frazione.

Come funziona l'apertura con la Carta Smeraldo per gli altri cassonetti?

Su tutti i contenitori sono riportate le **istruzioni**. Per plastica/lattine, carta e cartone e potature/sfalci, la tessera andrà avvicinata al lettore. Sarà poi necessario premere sulla pedaliera, inserire i materiali nel cassonetto e rilasciare infine

la pedaliera per richiudere il coperchio del cassonetto. Per l'organico, invece, non è necessario l'utilizzo della tessera.

Come funziona la raccolta porta a porta?

Verranno raccolti soltanto i rifiuti conferiti tramite gli appositi contenitori, strettamente personali, forniti all'atto di attivazione del servizio e dotati di targhetta di riconoscimento e codice identificativo che consentirà l'attribuzione univoca ad un'utenza. Su tutti contenitori dell'indifferenziato è applicato un dispositivo elettronico (trasponder) di identificazione. Ciò permette la misurazione, attraverso una apposita strumentazione in dotazione agli operatori, del numero di svuotamenti di ciascun contenitore. **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.**

Dove posso ritirare la tessera per i servizi ambientali (Carta Smeraldo) e il kit Porta a Porta? In quali giorni e orari?

Ogni utenza ha ricevuto una lettera nella quale, oltre alle istruzioni per il ritiro del proprio kit per la raccolta dei rifiuti, è presente l'invito a recarsi all'eco sportello in una specifica giornata.

A partire dal **11 giugno** è possibile ritirare il proprio kit all'**eco sportello temporaneo** allestito da Hera al parco delle Bocce via Primo Maggio adiacente al parcheggio della scuola primaria “De Amicis” aperto fino al **7 luglio** nei giorni feriali dal lunedì al sabato, dalle 8.30 alle 19.30.

Cosa occorre per ritirare la Carta Smeraldo e il kit per la raccolta porta a porta?

Va consegnata la **lettera nominativa ricevuta a casa** ed **eventuale delega** accompagnata da una **copia del documento d'identità del delegante e delegato**. Se non si è ricevuta la lettera, ma si ha una posizione TARI attiva, ci si può recare comunque all'eco sportello esibendo la bolletta TARI e il documento d'identità (con eventuale modulo di delega se non si

è gli intestatari del contratto). **Nel caso in cui invece non si abbia una posizione TARI attiva**, è necessario recarsi all'ufficio tributi del Comune di Marano e aprire una posizione contributiva.

Chi può ritirare il kit per la raccolta?

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

Affinché la delega sia valida occorrono inoltre:

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

Se i riferimenti relativi all'utenza Tari, riportati nella lettera nominale, non sono corretti, cosa devo fare?

Per sistemare la posizione contributiva è necessario recarsi all'**ufficio Tributi** in Piazza Matteotti 17, nei seguenti orari: lunedì e sabato dalle 8,00 alle 13,00, giovedì dalle 8,00 alle 13,00 e dalle 15,00 alle 17,00. Per qualsiasi chiarimento o informazione è possibile contattare il Comune al numero 059/705743.

Se attivo una nuova posizione TARI: devo ritirare la dotazione? posso utilizzare altri contenitori?

Se viene attivata una nuova posizione contributiva è obbligatorio ritirare il kit per la raccolta porta a porta.

Cosa fare in caso di chiusura della propria posizione TARI?

Gli utenti sono tenuti a riconsegnare la dotazione presso la stazione ecologica dopo aver formalizzato la chiusura della posizione TARI recandosi all'ufficio Tributi del Comune.

Se non posso andare all'eco sportello nei periodi indicati nella lettera, come devo fare?

Dopo il periodo indicato nella lettera è possibile ritirare il kit per la raccolta presso la stazione ecologica sita in Viale Gramsci (località Fornacione): lunedì dalle 9 alle 12, mercoledì dalle 15:30 alle 19 e sabato 9-12, 15:30-19.

Se non posso ritirare il kit nel giorno specificato nell'invito, come devo fare?

Non è obbligatorio recarsi nel giorno indicato, è solo un'indicazione per una gestione ottimale al fine di garantire una priorità nella coda di attesa.

Se non ho ricevuto la lettera di invito cosa devo fare ?

Se ha un'utenza TARI attiva può comunque recarsi allo sportello in qualsiasi momento anche senza lettera. Se non ha un'utenza TARI attiva è necessario recarsi all'ufficio tributi del comune e regolarizzare la propria posizione.

Se non ho la macchina e non riesco a trasportare il kit per la raccolta a porta a porta, come posso fare?

Se non si possiede un'auto o il mezzo è inadeguato per il trasporto del kit, se necessario, potrà fissare con gli operatori dell'eco sportello un appuntamento per la consegna a domicilio dei contenitori.

Se si è impossibilitati a recarsi all'eco sportello perché non autosufficienti?

Chiamando il Servizio Clienti al numero 800 862 328 (attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 22.00 e il sabato dalle 8.00 alle 18.00) gratuito anche da cellulare sarà possibile segnalare il problema, sarete ricontattati per la consegna a domicilio del kit per la raccolta porta a porta.

Cosa devo fare se ho un'attività e ho la necessità di avere contenitori più grandi?

È possibile contattare il Servizio Clienti del Gruppo Hera al numero gratuito anche da cellulare 800 862 328, attivo dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 22 e il sabato dalle 8 alle 18, per richiedere un sopralluogo da parte degli informatori ambientali Hera oppure potete richiederlo presso l'eco sportello segnalando le vostre necessità.

Se a un'utenza non domestica non sono sufficienti i servizi standard?

Si cercherà di adattare i servizi alle esigenze specifiche mantenendo comunque efficienza ed efficacia per garantire un costo dei servizi sostenibile. Per chi ha particolari necessità è sufficiente contattare il Servizio Clienti al numero 800 862 328 gratuito anche da cellulare (attivo dalle 8.00 alle 22.00 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle 8.00 alle 18.00) e chiedere un sopralluogo da parte di un tecnico Hera.

Usufruisco dello sconto «fuori zona» sulla posizione TARI. Cosa succederà con la Tariffa corrispettiva puntuale?

Per applicare la Tariffa puntuale cercheremo di garantire, dove la conformazione del territorio lo consentirà, anche alla sua utenza gli stessi standard di servizio previsti per tutte le utenze del Comune. Dove le condizioni di viabilità saranno ritenute idonee, si cercherà di portare il servizio quanto più vicino a casa e quindi lo sconto «fuori zona» verrà a cessare. Dove invece non sarà possibile portare i servizi saranno effettuate valutazioni congiunte con l'amministrazione comunale sull'applicazione dello sconto. Queste utenze dovranno comunque ritirare la carta smeraldo per poter accedere ai cassonetti più vicini.

Abito in un condominio in un'area servita a porta a porta, è possibile poter avere dei contenitori più grandi a disposizione di tutti i condomini?

Si è possibile solo per la raccolta dell'organico e del vetro. Per carta, plastica e indifferenziato invece ogni singolo condomine dovrà provvedere in autonomia con il proprio contenitore.

Come posso richiedere i contenitori per i condomini?

Sarà necessario compilare uno specifico modulo di richiesta di adesione ai servizi integrativi per i condomini che si può trovare allo sportello, sul sito di Hera o del Comune o negli uffici del comune. Il modulo dovrà essere compilato dall'amministratore o di un delegato facente funzione.

Ci sono dei requisiti specifici per aderire alla raccolta condominiale?

Sì, deve aderire alla raccolta almeno il 70% dei condomini.

Quali sono le regole di gestione di un contenitore condominiale?

Le regole da seguire sono le stesse dei contenitori individuali. L'esposizione su suolo pubblico è a cura del condominio così come la cura e la pulizia del contenitore.

Questo servizio di raccolta differenziata nei condomini, in regime di tariffa puntuale, comporterà un costo aggiuntivo?

No, per organico e vetro non sono previsti costi aggiuntivi

Sia in area porta a porta che in area cassonetti è possibile avere un contenitore dell'indifferenziato condominiale?

I rifiuti prodotti da ogni famiglia all'interno dei singoli appartamenti dovranno essere conferiti all'interno del contenitore nominale assegnato. Quindi ogni famiglia dovrà esporre il proprio contenitore. Per i condomini delle aree porta a porta sarà possibile far richiesta, tramite il modulo, di un

contenitore dedicato per la raccolta di rifiuti prodotti su aree comuni condominiali. Per i condomini dell'area cassonetti sarà possibile fare richiesta, compilando l'apposito modulo, di una Carta Smeraldo per l'utilizzo del cassonetto a calotta e ritirarla presso l'eco sportello o, in alternativa, alla stazione ecologica a partire dal 09/07/2018.

Questo servizio di raccolta indifferenziata per pulizia pertinenze condominiali, in regime di tariffa puntuale, comporterà un costo aggiuntivo?

Si, dal 1° gennaio 2019, anno di avvio della Tariffa Corrispettiva Puntuale, il rifiuto indifferenziato conferito determinerà l'ammontare della tariffa puntuale e gli svuotamenti del contenitore/calotta saranno conteggiati ai fini della tariffa stessa all'intero condominio.

Come comportarsi in caso di smarrimento o danneggiamento di un contenitore o di una tessera?

È necessario evidenziare il fatto, il prima possibile, presso il centro di raccolta/stazione ecologica. Sarà riconsegnato all'utenza un nuovo contenitore o tessera.

Quando saranno posizionati i nuovi cassonetti stradali nelle aree residenziali?

L'introduzione del nuovo sistema di raccolta stradale avverrà in modo graduale per permettere a tutti di prendere confidenza con i nuovi cassonetti. A partire dal **20 giugno** verranno posizionati i nuovi cassonetti con calotta per la raccolta dell'**indifferenziato** e i nuovi cassonetti per la raccolta di Carta, Plastica/Lattine e Potature. Per l'organico verranno posizionati contenitori con un oblò per scoraggiare errati conferimenti. In questa prima fase si potrà accedere ai cassonetti anche senza tessera. A partire dal **16 luglio** tutti i cassonetti saranno bloccati e si potrà accedere solo con la tessera consegnata.

Quando comincia il servizio di raccolta Porta a Porta nelle aree del forese e Artigianali-Industriali?

Il servizio di raccolta Porta a Porta per le utenze collocate nel forese e nelle zone Artigianali-Industriali sarà attivo a partire dal **16/07/2018**.

Nella calotta dell'indifferenziato si potranno inserire solo sacchetti di una certa dimensione?

Si, nella calotta potrà essere inserito un sacchetto della **capienza massima di 30 litri**, circa la dimensione di un sacchetto della spesa. Con la calotta si limita la quantità di rifiuto indifferenziato conferito incentivando la raccolta differenziata e disincentivando l'inserimento di oggetti molto grandi, che riempirebbero velocemente tutto il cassonetto, impedendo il normale conferimento dei rifiuti.

Come faccio se il sacco o l'oggetto che voglio conferire ha grandi dimensioni e non entra nella calotta?

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 nella calotta andranno portati alla stazione ecologica più vicina, oppure si potrà richiedere il servizio gratuito di ritiro a domicilio degli ingombranti chiamando il servizio Clienti al numero 800.999.500.

Come si deve comportare chi ha una elevata produzione di pannolini per bambini o per anziani?

Le utenze che abitano in area servita a cassonetti devono utilizzare il cassonetto indifferenziato con calotta. Le utenze servite a porta a porta possono richiedere il servizio pannolini presso l'eco sportello e conferire il rifiuto nel contenitore grigio dell'indifferenziato da 40 litri o utilizzare i cassonetti stradali con calotta. In entrambi i casi, è necessario **segnalare agli sportelli temporanei, all'isola ecologica o al numero verde la necessità**. A partire dall'avvio del regime di Tariffa puntuale saranno previste agevolazioni per coloro che avvanzeranno specifica richiesta.

Le utenze non domestiche a cui non bastano i servizi standard previsti come possono fare?

Cercheremo di adattare i servizi alle esigenze specifiche mantenendo comunque efficienza ed efficacia per garantire un costo dei servizi sostenibile. Per chi ha particolari necessità è sufficiente segnalarle presso gli sportelli temporanei o chiamare il numero verde 800.999.700 e chiedere un sopralluogo da parte di un tecnico Hera.

La Carta Smeraldo serve soltanto per accedere ai cassonetti stradali?

Oltre a sbloccare l'apertura dei cassonetti permettendo l'identificazione dell'utenza e la registrazione del conferimento, la *Carta Smeraldo* può essere utilizzata anche per conferire alle stazioni ecologiche.

Se un cassonetto o la calotta è fuori servizio cosa devo fare?

I contenitori dei rifiuti sono soggetti a molte sollecitazioni per cui può succedere, come per qualsiasi altro apparecchio meccanico, che si rompano. In questi casi, attraverso l'app il Rifiutologo si può mandare una segnalazione che arriva direttamente ai servizi ambientali di Hera. Sui contenitori è riportato anche il numero gratuito del Servizio Clienti Hera 800 999 500 che si può contattare per segnalare il guasto. Nel frattempo può conferire i suoi rifiuti all'Isola Ecologica di Base più vicina. In ogni caso non abbandoni mai i sacchetti fuori dai contenitori: questi comportamenti rendono sporca la nostra città e aumentano i costi del servizio per mantenerla pulita.

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

In città sono sempre a disposizione in qualsiasi momento per le piccole quantità i cestini per i rifiuti, collocati lungo le vie e nei giardini pubblici.

Cos'è la Tariffa corrispettiva puntuale e da quando partirà?

Il comma 668 dell'art.1 della L. 147/2013 (Legge di Stabilità) prevede che i Comuni che hanno realizzato sistemi di **misurazione puntuale della quantità di rifiuti conferiti** al servizio pubblico possano prevedere l'applicazione di una Tariffa corrispettiva puntuale al posto della TARI.

La Tariffazione puntuale consiste nel commisurare il pagamento alla quantità di rifiuto indifferenziato conferito da ciascuna utenza. Il 2018 sarà quindi un anno di transizione che avrà l'obiettivo di offrire un legame più diretto e «comprensibile» tra servizio reso e corrispettivo economico

pagato dall'utenza, con l'obiettivo di incentivare i comportamenti virtuosi. Nel Comune di Marano sul Panaro è stato attivato un progetto sperimentale che prevede di applicare la Tariffa puntuale dal **1 gennaio 2019**.

Che cosa cambia rispetto alla TARI?

La Tariffa puntuale non si basa più esclusivamente su parametri presuntivi, quali i metri quadrati o il numero dei componenti del nucleo familiare, ma anche sulla effettiva produzione di rifiuto indifferenziato, attraverso la **misurazione puntuale**.

Nel calcolo della Tariffa puntuale è considerato solo l'indifferenziato? Con quale modalità?

Si prevede di commisurare la Tariffa puntuale alla quantità di rifiuto indifferenziato conferito. Il metodo utilizzato per determinare la quantità di rifiuto è la **misurazione volumetrica**: il rifiuto conferito è misurato moltiplicando il volume del contenitore/calotta per il numero di svuotamenti effettuati. Il calcolo è quindi indipendente dal livello di riempimento effettivo del contenitore.

Analogamente alle altre realtà che applicano la Tariffa puntuale, anche il modello Hera prevede che ad ogni utente venga attribuito, a prescindere, un numero minimo di conferimenti, per tenere conto di una fisiologica quantità di rifiuto inevitabilmente prodotta.

A cosa serve la sperimentazione del nuovo sistema di raccolta

La sperimentazione intende raccogliere i dati sui conferimenti del rifiuto indifferenziato per poter impostare tariffe e parametri di calcolo. L'attiva partecipazione dell'utente è essenziale per un'utile definizione del **modello tariffario di riferimento**.

Un sistema di tariffazione puntuale passa necessariamente attraverso tre fasi:

- 1^a fase: sperimentazione
- 2^a fase: messa a punto
- 3^a fase: regime stabile

Indipendentemente dal modello individuato e dagli impatti sulle singole tariffe, intraprendere questo percorso significa cambiare concettualmente l'approccio alla tematica dei rifiuti sia da parte del Gestore che da parte delle istituzioni e dei cittadini.

E' certo che la raccolta differenziata è un vantaggio per l'ambiente?

Limitare la raccolta indifferenziata è importante per **prolungare il più possibile il ciclo di vita dei materiali, riducendo al minimo i rifiuti e preservando le risorse**. Ad esempio, forse non tutti sanno che vetro e lattine sono riciclabili all'infinito, che 20 bottiglie di plastica possono diventare una coperta in pile, da 10 kg di organico si ottiene 1 kg di compost. E diminuiscono anche le emissioni di gas serra.

Vengono davvero riciclati i materiali della raccolta differenziata?

Nel 2016 è stato recuperato il 94,6% della quantità di verde, carta, organico, vetro, plastica, legno, ferro e metalli che i cittadini hanno differenziato.

Sul sito www.gruppohera.it/sulletraccedeirifiuti sono disponibili tutti i dati e le informazioni.

Ancora dubbi sulla differenziata?

Sul sito web ilrifiutologo.it o scaricando la App gratuita *IlRifiutologo* è possibile trovare informazioni dettagliate sulla nuova raccolta, su come separare correttamente ogni tipo di rifiuto, trovare la stazione ecologica più vicina e molto altro.

Per informazioni

Servizio Clienti 800 999 500 | Clienti Business 800 999 700
attivi dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 22, sabato dalle 8 alle 18

scarica la app o vai sul sito