

# CARTA SMERALDO VIRTUALE: IL TUO SMARTPHONE PUO' APRIRE I CASSONETTI

Scopri come funziona.

**Per aprire i cassonetti** computerizzati Hera mette a tua disposizione la Carta Smeraldo (la tessera per i servizi ambientali) oppure un codice da inserire nel tuo cellulare che **rende il tuo telefono una "carta virtuale"**.

## Che cos'è la Carta Smeraldo virtuale?

È un **codice** che, inserito nello smartphone, permette di usare il cellulare per aprire i cassonetti al posto della Carta Smeraldo e permette il riconoscimento dell'utente.

## Che caratteristiche deve avere il tuo smartphone per aprire il cassonetto?

- Il telefono deve avere una versione Android uguale o superiore alla 4.4.
- Lo smartphone deve avere la tecnologia NFC, che è da attivare per poter utilizzare il cellulare al posto della Carta Smeraldo. Accertati che il tuo smartphone sia dotato di questa tecnologia e che sia attiva.
- Deve essere installata la versione più recente della APP "Il Rifiutologo".
- Deve essere attiva la funzionalità "Traffico dati".

## Quale è la prima cosa da fare?

Hera ti consegna un piccolo opuscolo che contiene un codice.



Leggi il codice e inseriscilo nel tuo smartphone utilizzando l'APP «il Rifiutologo».

- seleziona la voce di menu "Cassonetto Smarty" per accedere all'area "Aggiungi Carta";
- inserisci il codice di attivazione che ti è stato consegnato;
- inserisci il codice fiscale dell'intestatario dei servizi di Igiene Urbana;
- premi "ATTIVA".

## Lo stesso codice può essere associato a più di uno smartphone?

Sì, indicando sempre lo stesso codice fiscale dell'intestatario dei servizi di Igiene Urbana a cui quel codice risulta associato.

## Posso attivare più carte virtuali sullo stesso smartphone?

Sì, è possibile attivarle.

## Come si apre il Cassonetto con questo nuovo sistema?

Avvicinare lo smartphone al lettore, nel punto in cui normalmente avvicini la Carta Smeraldo, senza sbloccare il telefono e aprire l'App stessa.

- Se il cassonetto non si apre, prova ad avvicinare lo smartphone tenendo l'app aperta e il telefono sbloccato.
- La cover del cellulare può limitare il segnale, se hai problemi prova a toglierla.
- Sposta un poco lo smartphone quando lo avvicini al lettore: l'antenna NFC sul tuo smartphone potrebbe prendere il segnale in modo diverso a seconda della posizione.
- Attendi sempre qualche secondo prima di fare ulteriori tentativi.

## Cosa devo fare se smarrisco o mi rubano lo smartphone?

In caso di furto/smarrimento dello smartphone, come per la Carta Smeraldo, bisogna chiamare il Servizio Clienti Hera al numero 800.999.500.

Per ulteriori informazioni, visita il sito [www.gruppohera.it/smarty](http://www.gruppohera.it/smarty) o inquadra il QR Code

## Come faccio ad eliminare una tessera precedentemente abbinata al mio telefono?

Bisogna procedere con la disinstallazione e nuova installazione della APP Il Rifiutologo, procedendo poi ad abbinare i codici che si vogliono utilizzare su quel telefono.

## Nella APP Il Rifiutologo viene indicato di compilare il campo con «Codice fiscale», quale devo utilizzare?

Deve essere indicato quello dell'intestatario dei servizi di Igiene Urbana.

## Nel tentativo di aprire il cassonetto con lo smartphone mi è comparso il messaggio «Errore lettura carta», cosa significa?

Significa che il codice abbinato allo smartphone non risulta più essere valido e le motivazioni potrebbero essere diverse. Chiama il Servizio Clienti Hera al numero 800.999.500.

## A cosa serve il campo «Descrizione» presente nell'area di attivazione dei codici?

È un campo non obbligatorio da compilare che serve a dare un nome alla tua carta, in particolare se ne hai più di una.

## In fase di attivazione del codice mi compare il messaggio: «Carta inesistente», cosa significa?

Il codice da indicare è quello che inizia sempre con 88\* riportato all'interno del pieghevole e non quello della Carta Smeraldo che inizia con 04\*.

Accertati che il codice sia riportato per intero.



## **In fase di attivazione ho indicato correttamente il codice 88\* ma mi compare il messaggio di errore: «Carta inesistente», cosa significa?**

Il codice deve essere attivato sulla APP a partire dal giorno successivo a quello di avvenuta consegna del pieghivole e non prima.

## **In fase di attivazione ho indicato correttamente il codice 88\* ma mi compare il messaggio di errore: «Il Codice Fiscale inserito non corrisponde a quello associato alla carta», cosa significa?**

Significa che il codice fiscale indicato non è quello che risulta associato a quella particolare carta virtuale. Controlla che il codice fiscale inserito sia quello dell'intestatario del contratto di igiene urbana. Se il problema persiste, contatta il Servizio Clienti Hera al numero 800.999.500.

## **A chi si può telefonare per informazioni se il codice non funziona??**

Hera mette a disposizione:

- Servizio Clienti 800.999.500 (chiamata gratuita)
- L'App il Rifiutologo
- [www.gruppohera.it](http://www.gruppohera.it)

## **Come faccio a vedere i miei conferimenti?**

Precisiamo che, se nel tuo Comune c'è la TARI (Tassa Rifiuti), i conferimenti sono visibili sull' App Il Rifiutologo nella sezione "Lista conferimenti".

Se nel tuo Comune c'è la TCP (Tariffa Corrispettiva Puntuale), se vuoi consultare i tuoi conferimenti, puoi scaricare l'app MyHera o accedere ai Servizi on Line sul sito [www.gruppohera.it](http://www.gruppohera.it).

In entrambi i casi i dati sui conferimenti potrebbero essere visualizzati con ritardo di alcuni giorni, rispetto al momento dell'effettivo conferimento.