

## Le risposte alle domande più frequenti

### INDICE

1. Cos'è il Servizio di Raccolta con "sistema misto"
2. Il kit di raccolta: cosa contiene
3. Il kit di raccolta: come si ottiene
4. Utenze dei condomini
5. Regole gestione e esposizione dei contenitori
6. Furto, smarrimento, rottura del contenitore
7. Attivazione e chiusura utenze
8. Servizi aggiuntivi
9. Sfalci e potature
10. La compostiera
11. Canali di contatto

### 1. COS'È IL SERVIZIO DI RACCOLTA CON "SISTEMA MISTO"

È una raccolta rifiuti che si svolge con due modalità: raccolta domiciliare + cassonetti.

**1) raccolta domiciliare (porta a porta)** dei rifiuti organici e dei rifiuti residui (indifferenziato).

**2) cassonetti** organizzati in **Isole Ecologiche di Base** per la raccolta di carta, vetro, plastica e potature.

#### Che cosa sono le "Isole Ecologiche di Base"?

Sono dei luoghi sulle strade del territorio in cui sono raggruppati tutti i contenitori per fare una raccolta differenziata completa e integrano le raccolte domiciliari porta a porta.



Nelle isole ecologiche di base **non** si trovano contenitori per i rifiuti residui (indifferenziato) e organico, perché sono raccolti a domicilio.

#### Perché i contenitori nelle Isole Ecologiche di Base per la carta e quelli per la plastica sono dotati di feritoie?

Le feritoie servono per evitare l'inserimento di oggetti di grandi dimensioni e per abituare alla riduzione del volume dei rifiuti.

#### Questo sistema modificherà il numero e la posizione dei cassonetti oggi presenti sul territorio?

Sì, perché **aumenterà il numero dei contenitori per la raccolta differenziata**. Saranno rimossi tutti i cassonetti dell'indifferenziato e i bidoni dell'organico stradali. La distanza media tra singolo utente e punto di raccolta tenderà ad aumentare, ma con il vantaggio di avere in un'unica postazione tutti i contenitori previsti per fare una buona raccolta differenziata.

### 2. IL KIT DI RACCOLTA: COSA CONTIENE

**Sono un utente DOMESTICO. Quali sono le dotazioni previste per le raccolte domiciliari dei rifiuti residui (indifferenziati) e dei rifiuti organici?**

Alle utenze domestiche, viene consegnato un kit composto da:



organico  
bidoncino da  
c.a. 25 lt



indifferenziato  
bidoncino da  
c.a. 40 lt

#### Raccolta organico:

- n. 1 bidoncino marrone da 25 litri per la raccolta di organico;
- n. 1 **bidoncino sotto livello** per l'organico da 10 litri (da **non** mettere in strada);
- la dotazione annuale di **sacchi** in materiale compostabile per l'organico;

#### Raccolta indifferenziato:

- n. 1 bidoncino grigio da 40 litri per la raccolta di indifferenziato;

Il **calendario** con i giorni di raccolta domiciliare di organico e indifferenziato e altro materiale informativo utile.

Per nuclei familiari fino a 4 componenti è previsto il kit sopra riportato.

In caso di nuclei familiari con elevato numero di componenti, o in caso di esigenze particolari autocertificate, sarà possibile presentare il modulo di autocertificazione per richiedere servizi/volumetrie aggiuntive. Il modulo è disponibile sul sito, alla Stazione Ecologica, alla email dedicata, allo Sportello Clienti o al numero verde gratuito.

#### Se ho finito i sacchi per la raccolta dell'organico cosa posso fare?

Si può recare presso la stazione ecologica a ritirare la dotazione annuale.

#### Sono un utente NON DOMESTICO (attività). Quali sono le dotazioni previste per le raccolte domiciliari?

Per le utenze non domestiche è prevista una dotazione in relazione alle necessità dell'attività e agli obiettivi comuni di raccolta differenziata. **La dotazione verrà quindi concordata direttamente con Hera.**

#### Se non hai un contratto TARI?

Se ancora non si è stipulato un contratto TARI, occorre regolarizzare la propria posizione. Con la modulistica rilasciata in fase di richiesta di attivazione del contratto TARI è possibile ritirare il kit per la porta a porta.

### 3. IL KIT DI RACCOLTA: COME SI OTTIENE

#### Chi mi consegna il kit con le dotazioni e quando?

Le dotazioni saranno consegnate **a domicilio** ad ogni singola utenza **prima della partenza del nuovo servizio**. Nella località dove è prevista la distribuzione verranno affisse preventivamente delle locandine per avvisare del passaggio.

#### È obbligatorio ritirare il kit di raccolta domiciliare?

**Il ritiro della dotazione è obbligatorio.**

Senza kit non è possibile accedere al servizio di raccolta rifiuti. I contenitori sono assegnati e associati alle singole utenze tramite apposito dispositivo chiamato TAG. Le singole utenze sono responsabili del corretto utilizzo dei contenitori. Sono previste sanzioni per chi non adempie.

#### Se al momento della distribuzione dei kit non mi trovo a casa, a chi mi posso rivolgere?

**L'utente domestico** non trovato viene avvisato tramite **coupon lasciato in buchetta**. Con questo coupon è necessario recarsi in una delle Stazioni Ecologiche di Hera della Provincia di Ravenna per il ritiro del kit.

**Le utenze NON domestiche** dovranno contattare il numero verde gratuito del Servizio Clienti 800 999 700.

#### Chi può ritirare il kit in Stazione Ecologica?

Il kit viene consegnato al **Titolare della TARI** che si presenta in Stazione Ecologica con la bolletta Tari.

Il Titolare può delegare una persona di sua fiducia al ritiro, affinché la delega sia valida occorrono oltre alla firma del delegante:

- un documento d'identità del delegato in corso di validità
- un documento d'identità o copia del documento del delegante

Il modulo di delega è disponibile sul sito Hera, oltre che con il coupon consegnato in caso di mancato contatto.

### 4. UTENZE DEI CONDOMINI (composti da più di 6 unità abitative)

#### Abito in un condominio, è possibile avere dei contenitori più grandi a disposizione di tutte le utenze?

Sì, è possibile per la raccolta dell'**organico** su richiesta dell'Amministratore di condominio.

Per la raccolta dell'**indifferenziato** ogni singola utenza avrà il proprio contenitore.

Per condomini oltre le 30/40 unità è possibile, su richiesta dell'Amministratore di condominio, anche per l'indifferenziato, prevedere l'adozione del contenitore condominiale.

#### 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.

### 5. REGOLE GESTIONE E ESPOSIZIONE DEI CONTENITORI

**La cura, il lavaggio, il mantenimento** in condizioni idonee e la corretta gestione dei contenitori assegnati sono a carico dell'utente.

Il contenitore dovrà essere esposto:

- su spazi e strade pubbliche e/o su marciapiede (in maniera tale da non intralciare il pubblico transito);
- entro i 5 metri dall'accesso privato e senza impedimenti strutturali (cancelli, recinzioni, alloggio contatori, alberi, ecc.);
- sempre pieno e chiuso;
- ritirato a svuotamento effettuato e comunque entro la giornata di raccolta.

In caso di esposizione su suolo privato, per consentire agli operatori l'accesso occorre rilasciare una specifica autorizzazione comprensiva di modulistica per la sicurezza (la modulistica è messa a disposizione da Hera su richiesta).

Nel caso di esposizione in area privata oltre i 5 metri o nel caso ci siano impedimenti strutturali (cancelli, recinzioni, ...) per all'accesso in area privata sono previsti costi aggiuntivi alla TARI.

**In alcune realtà di pregio e/o a vocazione turistica l'Amministrazione Comunale potrebbe richiedere che l'esposizione sia fatta in area privata entro i 5 metri da suolo pubblico. Tale vincolo, ove presente, è specificato nel calendario.**

**L'esposizione** dei contenitori dovrà avvenire secondo le modalità, nei giorni e orari indicati dal **calendario**.

**Nota bene:** l'APP IL RIFIUTOLOGO indica il giorno in cui deve essere esposto il rifiuto, IL CALENDARIO CARTACEO riporta il giorno di raccolta.

#### Con la raccolta domiciliare, posso esporre oltre al bidoncino in dotazione anche ulteriori sacchi, se produco più rifiuti indifferenziati?

No, verranno raccolti soltanto i rifiuti conferiti tramite gli appositi contenitori forniti all'attivazione del servizio (es. bidoncino da 40 litri per le utenze domestiche). Eventuali sacchi depositati in strada, non saranno prelevati e verranno considerati a tutti gli effetti scarichi abusivi come da Regolamento Comunale vigente dei Rifiuti Urbani.

Tale limitazione è necessaria per raggiungere gli obiettivi di **riduzione dei rifiuti non differenziati**. Il volume assegnato, unito alle frequenze previste di svuotamento, tiene conto degli obiettivi imposti e delle necessità medie.

### 6. FURTO, SMARRIMENTO, ROTTURA DEL CONTENITORE

Per continuare a usufruire del servizio, è necessario

segnalare il furto/smarrimento il prima possibile: per le dotazioni fino a 40 lt le utenze domestiche, titolati della **TARI**, o con **delega** del titolare, possono recarsi alle Stazioni Ecologiche per ritirare i bidoncini. In caso di utenze non domestiche o in caso di dotazioni di volume maggiore è necessario che il titolare della TARI contatti il numero verde gratuito Hera.

È sempre consigliato dotarsi di denuncia di furto/smarrimento. In alternativa è necessaria la compilazione di un'autocertificazione. La modulistica per l'autocertificazione è disponibile sul sito, alla Stazione Ecologica, alla email dedicata, allo Sportello Clienti o al numero verde gratuito.

### Se mi si rompe un contenitore e ho bisogno di una sostituzione cosa devo fare?

Per le dotazioni fino a 40 lt le utenze domestiche, titolati della **TARI**, o con **delega** del titolare, possono recarsi alle Stazioni Ecologiche per ritirare i bidoncini consegnando la dotazione da sostituire. In caso di utenze non domestiche o in caso di dotazioni di volume maggiore è necessario che il titolare della TARI contatti il numero verde gratuito Hera.

## 7. ATTIVAZIONE E CHIUSURA UTENZE

### Sono un nuovo utente, cosa devo fare?

Anche per le nuove utenze, dopo aver attivato la propria posizione Tari, il ritiro del kit è obbligatorio. Le utenze domestiche possono ritirare il kit in Stazione Ecologica, mentre le utenze non domestiche devono contattare il numero verde gratuito Hera.

### Se chiudo un'utenza cosa devo fare?

Per le dotazioni fino a 40 lt le utenze domestiche devono restituire il contenitore presso la Stazione Ecologica. In caso di utenze non domestiche o in caso di dotazioni di volume maggiore è necessario che il titolare della TARI contatti il numero verde gratuito Hera.

Solo a consegna perfezionata è possibile chiudere il contratto recandosi allo Sportello TARI (\*) oppure telefonando al numero verde gratuito.

(\*) nei comuni della Bassa Romagna lo sportello TARI si trova presso il Comune.

## 8. SERVIZI AGGIUNTIVI

### È possibile richiedere di variare la dotazione assegnata o la frequenza del servizio?

È possibile richiedere una modifica delle dotazioni, in relazione a necessità specifiche, compilando l'apposito modulo disponibile sul sito, alla Stazione Ecologica, alla email dedicata, allo Sportello Clienti o al numero verde gratuito.

### A casa ci sono persone che utilizzano presidi sanitari assorbenti, come faccio con i pannolini/pannolini?

Questi rifiuti vanno smaltiti come indifferenziati e possono essere conferiti sia nella giornata di raccolta del rifiuto indifferenziato che in quella aggiuntiva dei pannolini/pannolini. Le utenze con particolari esigenze, opportunamente certificate, potranno fare richiesta di servizi e/o volumetrie dedicati. La modulistica per l'autocertificazione è disponibile sul sito, alla Stazione Ecologica, alla email dedicata,

allo Sportello Clienti o al numero verde gratuito. Tale documentazione deve essere riconsegnata in Stazione Ecologica o inviata all' email dedicata. Il servizio sarà attivato entro quindici giorni dalla richiesta, ma non prima della data di avvio del servizio indicata nel calendario. La dotazione/servizio aggiuntivo avrà validità per l'anno in corso.

### Come faccio se l'oggetto che voglio conferire (ingombrante) ha grandi dimensioni?

Gli oggetti troppo grandi sono da portare alla Stazione ecologica più vicina, oppure, nel caso di utenze domestiche, si può richiedere il **servizio gratuito di ritiro a domicilio** degli ingombranti chiamando il Servizio Clienti al numero verde gratuito.

## 9. SFALCI E POTATURE

Gli sfalci e le potature devono essere conferiti nell'apposito cassonetto stradale per rifiuti da manutenzione del verde, dove presente, o presso la Stazione Ecologica.

Inoltre, nel caso di utenze domestiche è possibile richiedere il **servizio gratuito di ritiro a domicilio** chiamando il Servizio Clienti al numero verde gratuito.

## 10. LA COMPOSTIERA

### Cos'è la compostiera e come si richiede?

La compostiera è un apposito contenitore in cui i rifiuti organici diventano un fertilizzante naturale (compost). La compostiera viene consegnata gratuitamente presso la Stazione Ecologica al **Titolare della TARI** o suo delegato, che si presenta con bolletta Tari, eventuale delega e compila il modulo che autocertifica il possesso di un orto/giardino di idonee dimensioni e l'impegno al corretto utilizzo della compostiera.

La gestione del proprio rifiuto organico con la compostiera, utilizzata al posto del servizio di raccolta organico, dà diritto alle seguenti riduzioni tariffarie: 5 euro anno/componente (10 euro anno/componente per concimaia).

## 11. CANALI DI CONTATTO

Hera mette a disposizione i seguenti canali di contatto:

- Il **sito internet** del Gruppo Hera: **www.ilrifiutologo.it**
- una **email dedicata** all'attivazione di ogni singolo progetto (comunicata con le lettere inviate ai cittadini pre-avvio)
- gli **Sportelli Clienti** di Hera sul territorio
- le **Stazioni Ecologiche**
- **servizio clienti: 800.999.500** (utenze domestiche), **800.999.700** (utenze NON domestiche)
- App gratuita **Il Rifiutologo**