

Le risposte alle domande più frequenti

INDICE

1. Cos'è il Servizio di Raccolta domiciliare (porta a porta) “integrale”
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 DOMICILIARE “INTEGRALE”

Il sistema di raccolta domiciliare **integrale**, non prevede l'utilizzo di cassonetti stradali e consiste nella raccolta domiciliare per **tutte le frazioni di rifiuto**: organico, plastica, lattine, vetro, carta/cartone e indifferenziato (frazione residua).

2. IL KIT DI RACCOLTA: COSA CONTIENE

Sono un utente DOMESTICO. Quali sono le dotazioni previste per le raccolte domiciliari dei rifiuti?

Alle utenze domestiche, viene consegnato un kit composto da:

- n. 1 bidoncino **marrone** da 25 litri per la raccolta del rifiuto **organico**;
 - n. 1 bidoncino sotto lavello per l'organico da 10 litri (da non mettere in strada);
 - la dotazione annuale di **sacchi** in materiale compostabile per l'organico;
- n. 1 bidoncino **giallo** da 40 litri per la raccolta della **plastica**;
- n. 1 bidoncino **verde** da 40 litri per la raccolta di **vetro** (incluse lattine salvo dove diversamente indicato nel calendario/informative specifiche);
- n. 1 bidoncino **blu** da 40 litri per la raccolta della **carta**;
- n. 1 bidoncino **grigio** da 40 litri per la raccolta dell'**indifferenziato** (frazione residua);
- il **calendario** con i giorni di raccolta domiciliare 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.**

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 trovano 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 di organico, plastica, vetro, carta/cartone 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 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, alloggiamento 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.

Per quanto riguarda invece i rifiuti **DIFFERENZIATI**, e **SOLO per le UTENZE DOMESTICHE** se correttamente separati possono essere esposti insieme ai bidoncini le seguenti quantità:

- massimo 2 sacchi (preferibilmente trasparenti o almeno semi-trasparenti) da 40 litri ognuno oltre al bidoncino della plastica;
- carta e cartone se schiacciati e ben impilati, legati con lo spago (non esporre in giornate di pioggia, neve o vento) oppure massimo 2 sacchi (preferibilmente trasparenti o almeno semi-trasparenti) da massimo 40 litri ognuno oltre al bidoncino della carta;
- massimo 4 sacchi di sfalci (indicativamente 40/60 litri con un limite massimo di 10 kg a sacco, in sacchi biodegradabili) oltre al bidoncino dell'organico.

I quantitativi aggiuntivi di cui sopra devono essere posizionati assieme al bidoncino corretto in dotazione, secondo le giornate e orari di esposizione previsti dal calendario.

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, titolari 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 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 si rompe un contenitore e ho bisogno di una sostituzione cosa devo fare?

Per le dotazioni fino a 40 lt le utenze domestiche, titolari 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 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 volumetria 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 pannoloni/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 / pannoloni. 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

Se ho piccole quantità di sfalci e foglie?

Per le utenze domestiche, nelle giornate di raccolta dell'organico, possono essere ritirate anche piccole quantità di sfalci che devono essere inserite in idonei sacchi (massimo 4) di facile movimentazione (indicativamente 40/60 litri con un limite massimo di 10 kg a sacco, in sacchi biodegradabili), esposti assieme al bidone per l'organico.

Inoltre, è possibile conferire gli sfalci presso la **Stazione Ecologica** o richiedere il **servizio gratuito di ritiro a domicilio** chiamando il Servizio Clienti al numero verde gratuito.

Per le utenze non domestiche, piccole quantità di sfalci e foglie possono essere conferite nei contenitori

dell'organico in dotazione. Inoltre, è possibile conferire gli sfalci presso la **Stazione Ecologica** (possibili limitazioni in base alla normativa vigente).

Se ho delle potature?

Nel caso di utenze domestiche le potature devono essere conferite presso la Stazione Ecologica.

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

Nel caso di utenze non domestiche, le potature possono essere conferite presso la Stazione Ecologica (possibili limitazioni in base alla normativa vigente).

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, in alternativa alla raccolta domiciliare dell'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**