Dubbi sulla Raccolta?

Leggi le risposte alle domande più frequenti.

Valido per comuni TCP

gruppohera.it

GRUPPO HERA

INFORMAZIONI GENERALI SUL SERVIZIO

Come posso avere maggiori informazioni sui servizi, sul calendario di raccolta, segnalare un problema o capire come smaltire un rifiuto? 7
Modalità di esposizione e conferimento 8
Come funziona la nuova tariffa puntuale dei rifiuti “TCP”? 9
Come viene misurata la quantità di indifferenziato? 9
Ho già a disposizione le dotazioni per accedere al servizio di raccolta? 9
Attivare/cambiare/cessare utenza TCP 9
Come viene calcolato l’importo della bolletta rifiuti? 10
Perché parliamo anche di litri? 11
Chi mi invierà la bolletta rifiuti? 11
Come posso contenere l’importo della bolletta? 11
Cosa fare quando qualcuno abbandona un sacco vicino al mio bidone/contenitore 11
Le letture visibili in app non coincidono con le reali. Come faccio? 11
Come posso fare per attivare il pagamento della TCP con addebito in conto corrente (RID)? 12
Dove sono e quando sono aperti i punti di distribuzione (ad es. la Stazione Ecologica) 12

UTENZE DOMESTICHE

Com’è composto e come ritirare il kit di raccolta 15
Con la raccolta domiciliare, posso esporre oltre al bidoncino in dotazione anche ulteriori sacchi? . 17
Come faccio se il bidoncino non è sufficiente per la quantità di indifferenziato che ho bisogno di conferire? 18
Cosa posso fare se ho finito i sacchi per la raccolta dell’organico 18
Furto, smarrimento, rottura di dotazioni 18
Abito in un condominio composto da più di 6 unità abitative, è possibile avere dei contenitori più grandi a disposizione di tutte le utenze 18
Come conferire il rifiuto vegetale 19
Abito in zona a RACCOLTA SMERALDO/RACCOLTA CON CASSONETTI SMARTY, cosa devo fare se il cassonetto elettronico è bloccato? 19
Come funziona il ritiro gratuito a domicilio di ingombranti, grandi RAEE o sfalci e potature. 19
Come attivare/cessare il servizio di raccolta aggiuntiva settimanale per presidi sanitari assorbenti 20
Ho pannolini o pannoloni da conferire: avrò agevolazioni nella bolletta TCP? 21
Ritiro gratuito amianto 22
Il compostaggio domestico 24

UTENZE NON DOMESTICHE

Posso detrarre l’IVA? 27
Furto, smarrimento, rottura di dotazioni 27
Servizi aggiuntivi dedicati alle attività 28

Come segnalo se un contenitore non deve essere svuotato 28
Quali sono le dotazioni previste e come ritirare il kit di raccolta 28
Posso esporre oltre al contenitore in dotazione anche ulteriori sacchi? 28
Come richiedere contenitori ulteriori se la dotazione concordata non è più sufficiente..... 29
La mia attività è in zona a RACCOLTA SMERALDO/RACCOLTA CON CASSONETTI SMARTY,
cosa devo fare se il cassonetto elettronico è bloccato? 29
Come richiedere contenitori ulteriori se la dotazione concordata non è più sufficiente..... 29
Come smaltire ingombranti 29
Come smaltire RAEE 30
Come smaltire il rifiuto vegetale..... 30

Informazioni generali sul servizio

Come posso avere maggiori informazioni sui servizi, sul calendario di raccolta, segnalare un problema o capire come smaltire un rifiuto?

I canali ufficiali sono:

- Il numero **800.999.500 (**per le Famiglie) o il **800.999.700 (**per le Attività). Gli operatori telefonici Hera sono a tua disposizione dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 22 e il sabato dalle 8 alle 18.
- **Sportello Clienti Hera del territorio.**
- Fax: **0542/368165;**
- **www.ilrifiutologo.it**;
- App **Il Rifiutologo**.

Scannerizza il qr code e guarda il video su **come usare al meglio l'App Rifiutologo**

Scopri come migliorare la differenziata, scarica l'App o vai sul sito

il Rifiutologo.it

Modalità di esposizione e conferimento

Esponi i contenitori entro il giorno e l'orario indicato nel calendario solo quando pieni, ben chiusi, su suolo pubblico.
In alcuni casi l'Amministrazione Comunale potrebbe richiedere che l'esposizione sia fatta in area privata. Tale vincolo, ove presente, è specificato nel calendario.
In caso di esposizione in area privata:

- entro 5 metri, 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, previo contatto al servizio clienti.
- oltre i 5 metri o nel caso ci siano impedimenti strutturali (cancelli, recinzioni, …) per l'accesso in area privata sono previsti costi aggiuntivi alla utenza rifiuti.

Esponi i contenitori **entro l'orario indicato nel calendario.**

Non lasciare mai il bidone sul suolo pubblico una volta svuotato.

Chiudi il coperchio dei contenitori **con il manico rivolto verso l'alto**.

Esponi i contenitori solo quando **pieni, ben chiusi, su suolo pubblico** nei pressi dell'accesso all'area privata, senza intralci per la circolazione, in sicurezza, ben visibili e facili da raggiungere per gli operatori ecologici.

Sacchi/rifiuti depositati **fuori dal contenitore grigio** dell'indifferenziato non vengono ritirati e sono considerati scarichi abusivi.

In caso di **errori di conferimento** (giorno sbagliato, contenitore scorretto, ecc...) il rifiuto non verrà raccolto e dovrai esporlo nuovamente con le modalità corrette.

È tuo compito **lavare i contenitori** e averne cura. Non spetta agli operatori che ritirano i rifiuti lavare i contenitori.

La raccolta differenziata è un **obbligo previsto dalla legge** e dai regolamenti delle Autorità competenti. Falla sempre con attenzione e non abbandonare mai i rifiuti in strada.

Come funziona la tariffa puntuale dei rifiuti "TCP"?

Obiettivo del sistema tariffarioè la riduzione del rifiuto indifferenziato, che influirà sull'importo finale della bolletta.
Se, nell'arco dell'anno, si effettua un **numero di conferimenti superiore alla quota base, questi conferimenti aggiuntivi saranno addebitati nella bolletta di conguaglio dell'anno successivo.**

Come viene misurata la quantità di indifferenziato?

Nella raccolta porta a porta, la tariffa tiene conto del numero di volte in cui viene esposto il bidoncino dell'indifferenziato (ogni bidoncino ha un codice identificativo che collega l'utenza alla bolletta).

Nella raccolta tramite cassonetti stradali, viene conteggiato il numero di aperture del cassonetto dell'indifferenziato tramite la Carta Smeraldo (la tessera Hera dedicata ai servizi ambientali) che registra il numero di conferimenti.

Ogni volta che si espone il bidoncino dell'indifferenziato oppure ogni volta che si apre con la Carta Smeraldo il cassonetto dell'indifferenziato, viene registrato da Hera un conferimento (anche se il bidoncino o il sacchetto non fossero del tutto pieni).

Ho già a disposizione le dotazioni per accedere al servizio di raccolta?

Hera ha già distribuito le dotazioni per accedere al servizio di raccolta, in ogni caso il numero verde 800.862.328 è a tua disposizione per valutare la correttezza delle dotazioni in tuo possesso.

Se ancora non disponi del contenitore (nel caso di raccolta porta a porta) o della Carta Smeraldo (nel caso di raccolta stradale con cassonetto), puoi farne richiesta a Hera. In tal caso, ti invitiamo a venire a ritirarli al più presto, per poter usufruire dei servizi ambientali nel tuo Comune ed evitare l'applicazione di una penale nella bolletta rifiuti.

Attivare/cambiare/cessare utenza TCP

Per informazioni sulla Tariffa, per attivare o variare un'utenza, puoi contattare gratuitamente:

- il numero dedicato **800.862.328**.
  Gli operatori telefonici Hera sono a tua disposizione dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 22 e il sabato dalle 8 alle 18.
- **Sportello Clienti Hera del territorio**.
- E-mail: **clienti.tcp@gruppohera.it**
- Fax: **0542/368165**.

Come viene calcolato l'importo della bolletta rifiuti?

A QUOTA FISSA
Corrisponde a servizi ambientali di spazzamento e di decoro urbano; per le **utenze domestiche** è calcolata in base alla **superficie e al numero di componenti del nucleo familiare**, per le **utenze non domestiche** in base alla **superficie e alla categoria di attività svolta**.

B QUOTA VARIABILE Normalizzata
Corrisponde ai servizi legati alla raccolta e trattamento delle frazioni differenziate; per le **utenze domestiche** è calcolata in base al numero di **componenti del nucleo familiare**, per le utenze **non domestiche** in base alla **superficie e alla categoria di attività svolta.**

C QUOTA Variabile di BASE
È calcolata sui conferimenti annui previsti per i rifiuti indifferenziati; **viene comunque addebitata anche in assenza di conferimenti.**

D QUOTA Variabile AGGIUNTIVA
Calcolata a conguaglio l'anno successivo, sulla base degli **svuotamenti di rifiuto indifferenziato eccedenti il numero previsto.**

A ciascuna utenza è attribuito un volume minimo di rifiuti indifferenziati (**litri minimi annui o soglia annua**).
Se si rispettano i litri minimi assegnati, vengono addebitate la **Quota Fissa A** la **Quota Normalizzata B** e la **Quota Variabile di Base (rifiuto indifferenziato) C** e ciò permette di contenere il costo del servizio.
I rifiuti indifferenziati eventualmente conferiti oltre i litri della quota base andranno a comporre la **Quota Variabile Aggiuntiva (rifiuto indifferenziato) D** calcolata nella bolletta di conguaglio l'anno successivo.

NOTA BENE

Le Tariffe e il Regolamento TCP vengono stabiliti dall'Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti ***"ATERSIR"*** e resi disponibili nell'area "Assistenza" del sito www.gruppohera.it selezionando il proprio comune.

A	B	C	D
QUOTA FISSA	**QUOTA VARIABILE**	**QUOTA BASE**	**QUOTA AGGIUNTIVA**
UTENZE DOMESTICHE Superficie abitazione e numero componenti nucleo familiare.	**UTENZE DOMESTICHE** Componenti del nucleo familiare.	Rifiuto Indifferenziato. Quantità minima sempre applicata.	Rifiuto Indifferenziato in aggiunta calcolato sul numero di conferimenti superiori alla quota base.
UTENZE NON DOMESTICHE Superficie e categoria di attività svolta.	**UTENZE NON DOMESTICHE** Superficie e categoria di attività svolta.		

Perché parliamo anche di litri?

La quantità di indifferenziato viene conteggiata in bolletta utilizzando come riferimento il volume conferito, espresso in litri. Il numero di litri può variare in base alle differenti grandezze dei bidoncini o delle bocchette dell'indifferenziato.

Chi mi invierà la bolletta rifiuti?

Riceverai da parte di Hera la bolletta con la tariffa TCP.
Sulla bolletta potrai leggere numero dei conferimenti effettuati. Le informazioni sui conferimenti saranno disponibili anche sulla app **MyHera**.

Come posso contenere l'importo della bolletta?

Separando i rifiuti e facendo bene la differenziata, in modo da ridurre i conferimenti di rifiuti indifferenziati.
Per le famiglie restano confermate le agevolazioni legate al conferimento di alcuni tipi di rifiuti in Stazione Ecologica e le agevolazioni legate al compostaggio.

Cosa fare quando qualcuno abbandona un sacco vicino al mio bidone/contenitore

È necessario segnalare l'abbandono di rifiuti tramite l'app il rifiutologo o contattando il numero **800.999.500 (**per le Famiglie) o il **800.999.700 (**per le Attività).
Il sacchetto potrebbe essere ispezionato da un agente accertatore Hera.

Le letture visibili in app non coincidono con le reali. Come faccio?

Contatta gratuitamente il numero dedicato **800.862.328**.
Gli operatori telefonici Hera sono a tua disposizione dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 22 e il sabato dalle 8 alle 18.
Oppure scrivi all'indirizzo mail:
clienti.tcp@gruppohera.it

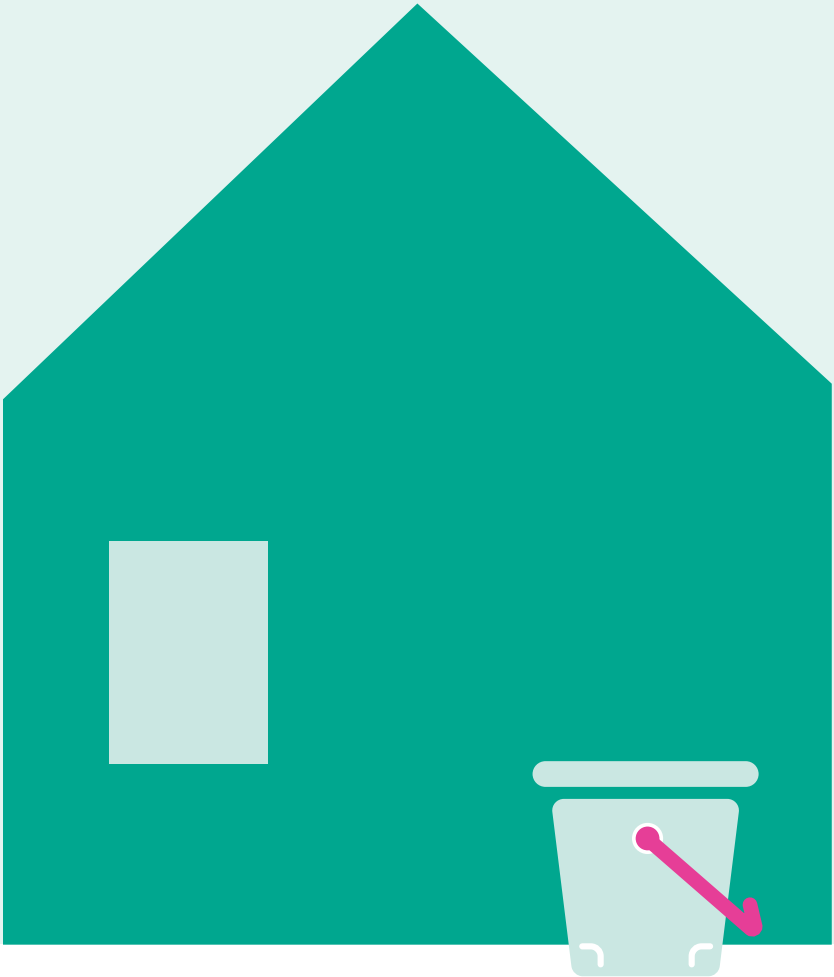
Come posso fare per attivare il pagamento della TCP con addebito in conto corrente (RID)?

Potrai farne richiesta contattando il numero gratuito Hera dedicato alla TCP **800.862.328** (dal lunedì al venerdì 8-22; sabato 8-18), oppure rivolgendoti allo sportello Clienti del Gruppo Hera.
Puoi anche chiederlo al tuo istituto di credito (banca/poste), dopo che avrai ricevuto la prima bolletta TCP.

Dove sono e quando sono aperti i punti di distribuzione (ad es. la Stazione Ecologica)

Consulta l'App Rifiutologo o scannerizza il qr code (ilRifiutologo) per visualizzare gli indirizzi e gli orari nell'apposita sezione DISTRIBUZIONE MATERIALI.

Utenze domestiche



Com'è composto e come ritirare il kit di raccolta

Il ritiro della dotazione è obbligatorio. Senza kit non è possibile accedere al servizio di raccolta rifiuti e si è passibili di eventuali sanzioni.

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.

Non verranno svuotati contenitori diversi da quelli forniti da Hera.

Le nuove utenze domestiche, dopo aver aperto l'utenza rifiuti presso lo Sportello Clienti Hera del territorio, possono ritirare il proprio kit nei Punti di Distribuzione (ad es. la Stazione Ecologica).

Il kit viene consegnato al Titolare dell'utenza rifiuti. Il Titolare può delegare una persona di sua fiducia, 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, alla sezione "Modulistica" (Percorso: gruppohera.it > Assistenza > La raccolta nel tuo comune > inserire nome Comune > modulistica).

Scannerizza il qr code per accedere alla sezione **Assistenza del gruppo Hera** inserisci il tuo comune nella barra di ricerca e procedi come suggerito.

Il kit di raccolta è composto da:
- Per nuclei familiari fino a 4 componenti è previsto il kit riportato nella pagina successiva.
- Per famiglie con numero di componenti del nucleo superiore a 4 è possibile ritirare, presso i Punti di Distribuzione (ad es. la Stazione Ecologica), un bidone aggiuntivo per ogni frazione di rifiuto.

In questo senso: un nucleo da 1 a 4 componenti ha diritto ad un bidoncino per ogni frazione di rifiuto, un nucleo da 5 a 8 componenti ha diritto a due bidoncini per ogni frazione di rifiuto e così via.
Anche in caso di presenza di animali da affezione (cani e gatti), che possono comportare una maggior produzione di rifiuto, vengono valutate eventuali richieste di aumento di volumetria.

Se sei un'utenza domestica NON residente, solo nei Comuni dove è previsto, insieme al kit di raccolta riceverai anche n.2 Carte ***CARTA****SMERALDO* (e una ***CARTA****SMERALDO* Virtuale) per l'apertura dei contenitori stradali chiamati ECO*smarty* che sono utilizzabili senza vincolo di orario o giornata.

Consulta l'App Rifiutologo per visualizzare gli indirizzi degli ECO*smarty* del tuo Comune.

PORTA A PORTA INTEGRALE (raccolta di tutti i rifiuti da casa)

N. 1 bidoncino grigio da 40 litri per la raccolta dell'indifferenziato

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 blu da 40 litri per la raccolta della carta

N. 1 bidoncino verde da 40 litri per la raccolta del vetro;

N. 1 bidoncino giallo da 40 litri per la raccolta della plastica e delle lattine

Calendario di raccolta

PORTA A PORTA MISTO (raccolta solo di alcuni rifiuti da casa)*

N. 1 bidoncino grigio da 40 litri per la raccolta dell'indifferenziato

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

Calendario di raccolta

*Per i rifiuti non raccolti porta a porta, utilizza i relativi cassonetti stradali.

RACCOLTA SMERALDO/RACCOLTA CON CASSONETTI SMARTY

N.2 Carte Smeraldo (e una Carta Smeraldo Virtuale) per l'apertura dei cassonetti Smarty stradali

* 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

*In alcuni territori è prevista anche la consegna di bidoncino sotto-lavello per l'organico da 10 litri e sacchi in materiale compostabile.

Con la raccolta domiciliare, posso esporre oltre al bidoncino in dotazione anche ulteriori sacchi?

I RIFIUTI INDIFFERENZIATI verranno raccolti soltanto se conferiti all'interno degli appositi contenitori forniti da Hera (es. bidoncino grigio da 40 lt).Questa limitazione è necessaria per diminuire i rifiuti non differenziabili.

Per quanto riguarda i RIFIUTI DIFFERENZIATI, fuorché il vetro, è possibile esporre insieme ai bidoncini ulteriore rifiuto secondo quantità e modalità riportate sotto.

NOTA BENE

Eventuali sacchi depositati in strada non saranno prelevati e verranno considerati a tutti gli effetti scarichi abusivi.

PLASTICA/LATTINE
massimo 2 sacchi (preferibilmente trasparenti o almeno semi-trasparenti) da 40 litri ognuno oltre al bidoncino GIALLO;

CARTA/CARTONE
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 BLU;

ORGANICO E SFALCI
nelle zone a porta a porta integrale massimo 4 sacchi di sfalci (indicativamente 40/60 litri con un limite massimo di 10 kg a sacco, in sacchi compostabili) oltre al bidoncino MARRONE.

VETRO
per questioni di sicurezza, non verranno raccolti eventuali eccedenze rispetto al contenitore in dotazione.

Come faccio se il bidoncino non è sufficiente per la quantità di indifferenziato che ho bisogno di conferire?

Potrai richiedere al Servizio Clienti Hera un ulteriore contenitore, che sarà contabilizzato quando lo esporrai.

Nelle zone servite da raccolta porta a porta, vengono raccolti solo i rifiuti inseriti all'interno dell'apposito bidoncino (non vengono prelevati sacchi esterni al contenitore). Se la grandezza del contenitore non è sufficiente perché devi conferire anche pannolini o pannoloni, ricorda che è a disposizione, su richiesta, un passaggio aggiuntivo di raccolta dell'indifferenziato.

In tutti i casi tieni presente che **fare bene la raccolta differenziata permette di ridurre di molto quello che resta per l'indifferenziato.**

Cosa posso fare se ho finito i sacchi per la raccolta dell'organico

Puoi ritirare la dotazione di sacchetti per l'organico in materiale compostabile presso i punti di Distribuzione (ad es. la Stazione Ecologica).
Consulta l'app Rifiutologo per conoscere i punti di distribuzione sacchi attivi nel tuo Comune.
Qualora l'utente abbia esaurito i sacchi e sia impossibilitato a ritirare una nuova fornitura, in alternativa è possibile utilizzare borsine o shopper compostabili.

Furto, smarrimento, rottura di dotazioni

In caso di furto/smarrimento/rottura di una o più dotazioni, per continuare a usufruire del servizio, è necessario ritirare la dotazione sostitutiva il prima possibile. Per bidoncini fino a 40 lt o Carte Smeraldo, il titolare dell'utenza rifiuti o suo delegato può recarsi presso i Punti di Distribuzione (ad es. la Stazione Ecologica) per richiedere nuova dotazione, firmando per la dismissione della vecchia e la consegna della nuova.

Abito in un condominio composto da più di 6 unità abitative, è possibile avere dei contenitori più grandi a disposizione di tutte le utenze?

Sì, è possibile per la raccolta di organico, plastica e lattine, vetro, carta/cartone ma la richiesta deve essere fatta dall'Amministratore di condominio.

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

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

Come conferire il rifiuto vegetale

Il rifiuto vegetale (sfalci, foglie e potature) può essere smaltito nelle seguenti modalità:

- Esposizione fino a 4 sacchi di massimo 10kg ciascuno per sfalci e foglie (in sacchi trasparenti, preferibilmente in materiale compostabile), **assieme al bidoncino marrone per l'organico** consegnato dagli operatori in fase di distribuzione (nelle zone in cui non sono presenti cassonetti stradali);
- Conferimento presso i cassonetti stradali (ove previsti);
- Conferimento presso la Stazione Ecologica;
- Ritiro gratuito fino a 3 mc su appuntamento, prenotabile tramite Call Center o App Rifiutologo.

Per maggiori dettagli, le istruzioni per il **ritiro gratuito** a domicilio sono disponibili sul sito Hera, alla sezione "Ritiro Ingombranti" (Percorso: gruppohera.it > Assistenza > Casa > Ambiente > Ritiro Ingombranti > menù Servizio Hera.

Se il materiale non è riutilizzabile e non si riesce a portarlo alla *Stazione Ecologica* scannerizza il qr code e scopri le istruzioni per il ritiro su appuntamento)

Abito in zona a RACCOLTA SMERALDO/RACCOLTA CON CASSONETTI SMARTY, cosa devo fare se il cassonetto elettronico è bloccato?

Se il cassonetto elettronico si blocca o è bloccato ti invitiamo a segnalarcelo tramite App Rifiutologo o tramite segnalazione al Servizio Clienti Hera (800.999.500).
Non lasciare il sacco a terra o nel cassonetto di un altro tipo di rifiuto! Puoi gettare il sacchetto presso un altro contenitore stradale vicino.

Come funziona il ritiro gratuito a domicilio di ingombranti, grandi RAEE o sfalci e potature

Puoi donare gli oggetti ancora utilizzabili agli enti non profit convenzionati del territorio (per l'elenco completo puoi consultare: www.gruppohera.it/cambiailfinale).
Se il materiale non si può recuperare, puoi:

- smaltirlo presso la **Stazione Ecologica**;
- richiedere il ritiro **gratuito a domicilio.**

Come richiedere il ritiro gratuito a domicilio:

- contatta il Servizio Clienti: 800.999.500
- prenota il ritiro tramite App Rifiutologo

La richiesta di ritiro gratuito deve provenire dal proprietario/a del materiale. Non è possibile richiedere il ritiro per conto altrui.

RICORDA CHE:

- Il mezzo di raccolta non può entrare in area privata.
- In caso di strada stretta per il transito dei mezzi con braccio caricatore utilizzati è possibile che il servizio venga riprogrammato in altra giornata con mezzo idoneo.
- Si informa che in caso di auto parcheggiata che impedisca il movimento del mezzo di raccolta, il ritiro dovrà essere riprogrammato.

Per maggiori dettagli, le istruzioni per il **ritiro gratuito** a domicilio sono disponibili sul sito Hera, alla sezione "Ritiro Ingombranti" (Percorso: gruppohera.it > Assistenza > Casa > Ambiente > Ritiro Ingombranti > menù Servizio Hera.

Se il materiale non è riutilizzabile e non si riesce a portarlo alla *Stazione Ecologica* scannerizza il qr code e scopri le istruzioni per il ritiro su appuntamento)

Come attivare/cessare il servizio di raccolta aggiuntiva settimanale per presidi sanitari assorbenti nelle zone porta a porta

Pannolini, pannoloni e altro materiale sanitario (es. sacche per dialisi) vanno conferiti all'interno del bidone dell'indifferenziato, in sacchetti di plastica ben chiusi. Per importanti quantità di questi rifiuti, nelle zone a porta a porta, oltre alla giornata di raccolta dell'indifferenziato, mettiamo a tua disposizione un giorno di raccolta in più alla settimana.
Trovi la giornata aggiuntiva "pannolini" nel calendario di raccolta e/o sull'App IlRifiutologo.
Il bidone quindi potrà essere esposto, oltre al giorno di raccolta dell'indifferenziato, anche nel secondo giorno di raccolta dedicato a pannolini/pannoloni (indicato nei Calendari e/o nell'App Il Rifiutologo), considerando che la raccolta potrà avvenire anche in orario serale o differente da quello abituale.
I sacchi o contenitori diversi da quelli ricevuti in dotazione depositati in aggiunta, non saranno prelevati e verranno considerati a tutti gli effetti scarichi abusivi.
Il contenitore deve essere esposto:
- sul suolo pubblico, nel giorno e orario indicati nel calendario di raccolta
- vicino all'ingresso di casa/condominio in modo da non creare intralcio

Come fare richiesta di attivazione/rinnovo/cessazione:
1 inquadra il QR code con il cellulare e compila i campi richiesti
2 Il servizio verrà attivato entro **quindici giorni** dalla richiesta.

Quanto resta attivo il servizio? È necessario rinnovarlo di anno in anno?

- **PANNOLINI:** una volta fatta richiesta da parte dell'utente, il servizio **ha validità fino al compimento del 36° mese di vita del bambino** (non serve rinnovo).

- **PANNOLONI** (o altri presidi sanitari):
Utenze residenti: la richiesta non necessita di rinnovo.
Utenze non residenti: la richiesta ha validità per l'anno solare in corso e va rinnovata ogni anno.

Il diritto all'utilizzo di una giornata aggiuntiva di raccolta è limitato alle concrete esigenze dell'utente ed è **obbligatorio comunicare la cessazione del servizio** al decadere delle stesse (selezionando l'opzione "cessazione servizio").

In caso di necessità, per la produzione di pannoloni (o altri presidi sanitari), se non dovesse essere sufficiente il passaggio aggiuntivo, è possibile richiedere un ulteriore contenitore grigio tramite il Servizio Clienti 800.999.500. Ogni richiesta verrà valutata.

Scannerizza il qr code per avviare le pratiche **di attivazione/rinnovo cessazione di raccolta aggiuntiva settimanale per presidi sanitari assorbenti**.

Ho pannolini o pannoloni da conferire: avrò agevolazioni nella bolletta TCP?

• **PANNOLINI**

Per l'utenza domestica residenti nel cui stato famiglia del nucleo familiare figurano componenti di età inferiore a 36 mesi che danno luogo alla produzione di rifiuti costituiti da pannolini pediatrici "usa e getta" è prevista un'agevolazione della Tariffa. L'agevolazione viene riconosciuta per ogni bambino, sulla base degli aggiornamenti della banca dati utenti da parte dell'anagrafe comunale. Nella trasmissione della banca dati al Gestore, il Comune specifica l'eventuale presenza di minori di 36 mesi. L'agevolazione produce effetti dal giorno di nascita del bambino e cessa automaticamente al compimento del 36° mese di vita.

• **PANNOLONI E PRESIDI SANITARI**

Per l'utenza domestica residente in cui le particolari situazioni di disagio sanitario, debitamente documentate/certificate dall'organo sanitario competente, comportino una anomala produzione di rifiuto soggetto a Tariffa è prevista un'agevolazione determinata nell'allegato tariffario tcp di ogni comune. L'agevolazione è riconosciuta su richiesta dell'utente compilando il modulo predisposto dal Gestore, che conterrà l'autocertificazione dello stato di famiglia (l'autocertificazione è necessaria solo nel caso in cui il soggetto da agevolare non sia l'intestatario del contratto tcp) da cui risulti la presenza nel nucleo familiare del soggetto che necessita di presidi medico-sanitari specifici, e dovrà essere corredata da un documento (basta presentarne uno tra questi: certificato del medico di famiglia, certificato dell'ASL competente, certificato di un medico iscritto all'Ordine dei Medici, bolla di consegna dei presidi timbrata dall'ASL, nota dell'ASL o del Comune attestante il diritto alla consegna dei presidi) comprovante la necessità di ricorso ai presidi. Il documento deve avere data non antecedente l'anno solare precedente alla richiesta stessa, ad eccezione di quello che attesta una patologia cronica. La richiesta è da presentarsi entro i termini di comunicazione previsti dall'art. 27 ed è valida anche per gli anni successivi. L'agevolazione cessa automaticamente in caso di "uscita" dal nucleo familiare del codice fiscale del soggetto agevolato (decesso, migrazione in altro Comune o a indirizzo differente del medesimo Comune). Qualora venga meno il presupposto legittimante l'agevolazione in corso d'anno, l'interessato deve darne formale comunicazione al Gestore; il diritto all'agevolazione cessa dalla data in cui viene meno il presupposto. L'agevolazione si applica dalla data in cui si è verificato il presupposto se l'istanza è presentata nei termini di presentazione della comunicazione o, altrimenti, dalla data di presentazione dell'istanza. Per informazioni contatta il Servizio Clienti Hera.

IMPORTANTE la richiesta del servizio di raccolta aggiuntiva settimanale non attiva eventuali agevolazioni/sgravi sulla bolletta rifiuti. Se non hai già provveduto ti invitiamo a farne richiesta al numero **800.999.500**

Ritiro gratuito amianto

Il cemento-amianto (noto anche come eternit) è inquinante e pericoloso per la salute.
Nel rispetto di quanto indicato nella D.G.R. 1071 del 1/7/2019, le utenze domestiche possono richiedere il ritiro a domicilio gratuito di manufatti in amianto se titolari di Contratto Rifiuti attivo per l'immobile di riferimento per un massimo di 500 kg/anno.

I quantitativi singoli o associati richiamati nella tabella devono essere rispettati annualmente per ogni singola comunicazione alle AUSL da parte della singola utenza.
È concesso un solo ritiro annuo cumulativo per un totale massimo di 500 kg di cui pannelli e lastre massimo 360 kg.
È prevista una tolleranza del 20% in peso a seguito del conferimento a destino del materiale.

Materiali e quantità

Tipologia manufatto	Quantità max	note
Pannelli, lastre piane e/o ondulate	**24 mq (per un massimo di 360 kg)**	In caso di coperture la superficie deve essere strutturalmente continua; sono esclusi interventi su più strutture adiacenti e appartenenti a più soggetti.
Serbatoi, cisterne per acqua	**2**	Fino a 500 litri ognuno
Canne fumarie	**3 m**	
Altre tubazioni	**3 m**	
Cassette per animali	**2**	Cucce per animali
Altri manufatti (vasi, fioriere)	**2**	

Come va gestito l'amianto di provenienza domestica? Tutti i passi per il conferimento del cemento-amianto.

1 Compila il Piano Operativo Semplificato per la rimozione di materiale contenente cemento-amianto. Puoi scaricare il Piano Operativo Semplificato dal sito dell'AUSL ROMAGNA, digitando "microraccolta" nel campo ricerca.
La modulistica, debitamente compilata e accompagnata dalla Carta d'Identità, dovrà essere consegnata/inviata all'AUSL che ne verificherà la correttezza e la completezza.

2 Telefona al numero verde 800.999.500 per richiedere il ritiro.

3 Acquista il kit per la rimozione dell'amianto che ti permette di rimuovere in sicurezza il materiale.

Come rimuovere l'amianto domestico
Indossa gli indumenti di protezione e procedi così come descritto nel sito della Regione:

a) Versa nel contenitore della pompa il liquido incapsulante e colorante certificato di tipo D che puoi trovare in ferramenta seguendo le istruzioni del produttore;

b) Spruzza più volte il liquido su tutta la superficie, bordi compresi, del cemento-amianto da rimuovere;

c) Rimuovi le lastre di cemento-amianto avendo cura di non danneggiarle;

d) Chiudi il materiale trattato con un telo di plastica trasparente resistente, sigillalo completamente con nastro adesivo per evitare infiltrazioni e depositalo su un bancale di legno. Evita di sovrapporre il materiale in modo disordinato (perché potrebbe rompersi) e posizionalo entro i bordi del bancale (per garantire il trasporto in sicurezza).

4 Posiziona il materiale già trattato e confezionato in un punto idoneo al ritiro da parte di Hera e facilmente accessibile per le operazioni di carico.

5 Al momento del ritiro fai compilare e firmare al gestore/esecutore del servizio le 3 copie del piano operativo semplificato.
Hera te ne lascerà 2; conserva 1 copia per te mentre l'altra inviala all'AUSL entro un mese.

Scannerizza il qr code per accedere alla sezione **Microraccolta - Cosa e come rimuovere in autonomia** della regione Emilia-Romagna

Il compostaggio domestico

Per organico e piccoli sfalci (foglie, erba, rametti sminuzzati), puoi fare il compostaggio. Il compostaggio può essere fatto se l'abitazione è dotata di un giardino ad uso esclusivo dell'abitazione (superficie non pavimentata di almeno 40 mq adiacente o nei pressi del fabbricato).

Quali sono i vantaggi del compostaggio domestico?

- recuperi l'organico direttamente a casa tua
- gestisci il rifiuto organico quando vuoi
- concimi in modo naturale
- contribuisci a un ambiente migliore.

Come ottenere la compostiera?

Puoi chiedere la compostiera in comodato gratuito presso i Punti di Distribuzione (ad es. le Stazioni Ecologiche) presentando una bolletta rifiuti.

Sconto sulla bolletta rifiuti per compostaggio domestico. Come richiederlo?

L'utente che fa il compostaggio deve rinunciare al servizio di raccolta porta a porta dell'organico. Se già in dotazione, è prevista la restituzione del bidone marrone dell'organico. Chi aderisce al compostaggio domestico può richiedere uno sconto in bolletta. Lo sconto è previsto anche per chi effettua compostaggio domestico in fossa.

Per richiedere lo sconto in bolletta:

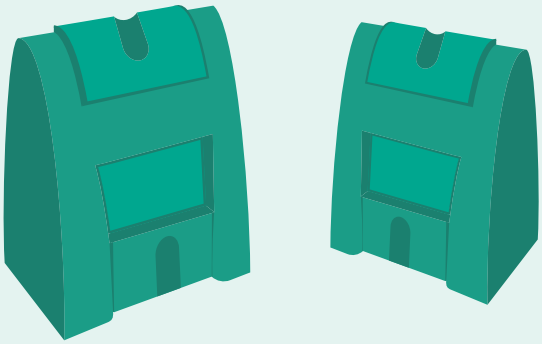
- **Chi effettua compostaggio con compostiera:** ritira la compostiera presso il Punto di Distribuzione (ad es. la Stazione Ecologica) e allo stesso tempo restituisci il bidoncino marrone per l'organico, successivamente recati allo Sportello Clienti Hera per richiedere lo sconto (con la ricevuta della consegna della compostiera).

- **Chi effettua compostaggio domestico in fossa:** dopo aver restituito il bidoncino marrone dell'organico presso il Punto di Distribuzione (ad es. la Stazione Ecologica), puoi effettuare la richiesta di sconto presso lo Sportello Clienti Hera.

Se vuoi mantenere il servizio di raccolta porta a porta dell'organico, puoi comunque fare il compostaggio con una compostiera propria (non fornita da Hera) e non sarà attribuito lo sconto in bolletta.

Come tornare al servizio Porta a Porta dell'organico

Per ritornare alla raccolta porta a porta dell'organico, devi richiedere rinuncia allo sconto presso lo Sportello Clienti Hera, e successivamente riportare la compostiera pulita in stazione ecologica e ritirare il bidoncino marrone.



Utenze non domestiche

Posso detrarre l'IVA?

Uno degli effetti positivi conseguenti all'applicazione della tariffa TCP è che sarà possibile detrarre l'IVA. Trattandosi non più di un tributo ma del corrispettivo per un servizio ricevuto, il pagamento avverrà a fronte del ricevimento di una fattura; pertanto, sarà possibile detrarre l'IVA del 10%.

Quali sono le dotazioni previste e come ritirare il kit di raccolta

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.

Non verranno svuotati contenitori diversi da quelli forniti da Hera.

Per le utenze non domestiche è prevista una dotazione in relazione alle necessità dell'attività e agli obiettivi comuni di raccolta differenziata.

La dotazione viene quindi concordata direttamente con i tecnici di Hera, previa segnalazione della necessità al Servizio Clienti (800.999.700), e ti verrà consegnata direttamente a domicilio.
Il kit viene consegnato al Legale Rappresentante dell'utenza rifiuti.
Il Legale Rappresentante può delegare una persona di sua fiducia, affinché la delega sia valida occorrono oltre alla firma del delegante:

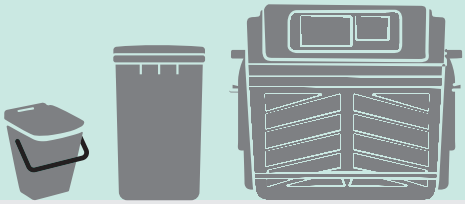
- un documento d'identità del delegato in corso di validità
- un documento d'identità o copia del documento del delegante

la modulistica per la delega è disponibile sul sito Hera, alla sezione "Modulistica". (Percorso: www.gruppohera.it > Assistenza > La raccolta nel tuo comune > inserire nome Comune > modulistica).

Scannerizza il qr code per accedere alla sezione **Assistenza del gruppo Hera** inserisci il tuo comune nella barra di ricerca e procedi come suggerito.

NOTA BENE

CONTENITORI
Per le utenze non domestiche i contenitori sono disponibili in tre diverse dimensioni (bidoncino, carrelato e cassonetto) in base all'esigenza specifica dell'Attività.



CARTA SMERALDO
È a disposizione di alcune Attività anche la Carta Smeraldo.

Posso esporre oltre al contenitore in dotazione anche ulteriori sacchi?

No, tranne dove è previsto (es. raccolta del cartone sfuso), verranno raccolti soltanto i rifiuti conferiti all'interno degli appositi contenitori forniti da Hera. Eventuali sacchi depositati in strada non saranno prelevati e verranno considerati a tutti gli effetti scarichi abusivi.

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.

Furto, smarrimento, rottura di dotazioni

In caso di furto/smarrimento/rottura di una o più dotazioni, per continuare a usufruire del servizio, è necessario ritirare la dotazione sostitutiva il prima possibile.

- Per bidoncini fino a 40 lt o Tessere Smeraldo, il titolare dell'utenza rifiuti o suo delegato può recarsi presso i Punti di Distribuzione (ad es. la Stazione Ecologica) per richiedere nuova dotazione, firmando per la dismissione della vecchia e la consegna della nuova
- Per contenitori carrellati occorre contattare il Servizio Clienti (800.999.700). Verrai contattato da un tecnico Hera.

Servizi aggiuntivi dedicati alle attività

Se hai necessità di richiedere servizi di raccolta dedicati chiama il Servizio Clienti (800.999.700) per richiedere un contatto da parte di un tecnico Hera.

Come segnalo che un contenitore non deve essere svuotato?

Per evitare con certezza lo svuotamento, ti suggeriamo di non far trovare il contenitore, evitando l'esposizione oppure nascondendolo alla vista in luogo non raggiungibile dall'operatore addetto allo svuotamento. Se il contenitore è in una zona sempre accessibile da Hera, interna alla sede dell'Attività, o su suolo pubblico, contatta il numero verde 800.999.700 per avere supporto.

Come richiedere contenitori ulteriori se la dotazione concordata non è più sufficiente

Se i contenitori inizialmente concordati non sono più sufficienti a contenere il rifiuto prodotto dalla tua attività, puoi chiamare il Servizio Clienti (800.999.700). Verrai contattato da un tecnico Hera. Insieme potrete trovare una soluzione al problema, previa verifica sulla corretta differenziazione del rifiuto.

La mia attività è in zona a RACCOLTA SMERALDO/ RACCOLTA CON CASSONETTI SMARTY, cosa devo fare se il cassonetto elettronico è bloccato?

Se il cassonetto elettronico si blocca o è bloccato ti invitiamo a segnalarcelo tramite App Rifiutologo o tramite segnalazione al nostro Servizio Clienti (800.999.700).

Non lasciare il sacco a terra o nel cassonetto di un altro tipo di rifiuto! Puoi gettare il sacchetto presso un altro contenitore stradale vicino.

Come smaltire ingombranti

I rifiuti ingombranti possono essere smaltiti nelle seguenti modalità:

- Conferimento presso la Stazione Ecologica (possibili limitazioni in base alla normativa vigente);
- Richiesta di ritiro a pagamento.

Come smaltire RAEE

I RAEE possono essere smaltiti nelle seguenti modalità:
- L'azienda può portare alla stazione ecologica i Rifiuti da Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche (RAEE) assimilabili a quelle di utilizzo domestico (ad esempio il frigo che un commercialista può avere nel proprio ufficio, non un frigo industriale, anche se privo del gas e di motore) presentando l'apposito modulo (disponibile in Stazione Ecologica o contattando il Servizio Clienti di Hera 800 999 700).
- Richiesta di ritiro a pagamento.

Come smaltire il rifiuto vegetale

Il rifiuto vegetale (sfalci e potature) può essere smaltito nelle seguenti modalità:
- Piccole quantità di sfalci possono essere conferite all'interno del contenitore dell'organico ricevuto in dotazione;
- Conferimento presso i cassonetti stradali (ove previsti);
- Conferimento presso la Stazione Ecologica (possibili limitazioni in base alla normativa vigente);
- Richiesta di ritiro a pagamento.

NOTA BENE

Se hai un'impresa per la manutenzione del verde, ci possono essere limitazioni nei tuoi conferimenti in base al Regolamento di conduzione delle Stazioni Ecologiche e alle normative di sicurezza.