

NUOVO CASSONETTO SMARTY NEL COMUNE DI FERRARA

Nel Comune di Ferrara, per migliorare il servizio di raccolta rifiuti grazie alle nuove tecnologie, installeremo **nuovi cassonetti "intelligenti"** per la raccolta dei **rifiuti indifferenziati**.

I cassonetti saranno posizionati a partire **dal mese di settembre**.

NUOVA CARTA SMERALDO PER APRIRE I CASSONETTI SMARTY

Ecco la **NUOVA** Carta Smeraldo, la tua tessera personale per aprire i nuovi cassonetti e usufruire dei servizi di raccolta rifiuti. La tessera ti arriverà per posta dal mese di settembre.



Come si apre il cassonetto con questo nuovo sistema?



La vecchia Carta Smeraldo apre i vecchi cassonetti a calotta e continuerà a farlo finché non saranno sostituiti. A quel punto dovrai usare la nuova Carta Smeraldo per i nuovi cassonetti Smarty, che si chiudono con la pedaliera.

La Tariffa Corrispettiva Puntale rimane la stessa?

Cambia la Carta Smeraldo ma non cambia il conteggio dei conferimenti e di conseguenza non cambia il calcolo della Tariffa Corrispettiva Puntale (TCP).

Non ho mai ritirato la vecchia Carta Smeraldo

La Carta Smeraldo è indispensabile per aprire i cassonetti del rifiuto indifferenziato. La dovrai utilizzare correttamente.

Non ho ricevuto la nuova Carta Smeraldo per posta

Se hai un contratto TCP attivo e non hai ricevuto la Carta Smeraldo per posta puoi recarti a ritirarla in uno dei seguenti punti temporanei:

- ✓ **Sportello Servizi Ambientali in viale Cavour 38, (aperto fino all'11 gennaio 2025)**
lunedì, mercoledì, giovedì, venerdì: 8-13 e 14-17
martedì e sabato: 8-13
- ✓ **Stazione Ecologica di via Caretti, (ritiro possibile fino al 30 novembre 2024)**
lunedì-sabato: 12-18 e domenica 14-18
- ✓ **Ecomobile:** per conoscere le soste digita "Ecomobile" su www.ilrifiutologo.it/ferrara

Se non hai un contratto TCP attivo e/o hai necessità di apportare modifiche contrattuali passa allo Sportello Clienti Hera invia Cesare Diana 40 o viale Cavour 62.

Se perdo la Carta Smeraldo?

Puoi richiedere una copia agli sportelli Clienti Hera di viale Cavour, 62 o via C. Diana, 40 a Ferrara.

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

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?

- ✓ avere una versione Android uguale o superiore alla 4.4. oppure una versione di iOS uguale o superiore alla 14.
- ✓ 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.
- ✓ avere la versione più recente della APP "Il Rifiutologo".
- ✓ avere attiva la funzionalità "Traffico dati".

Come attivare la Carta Smeraldo virtuale?

- ✓ Installare l'ultima versione dell'app **Il Rifiutologo**;
- ✓ selezionare la voce di menu "Cassonetto Smarty" per accedere all'area "Aggiungi Carta";
- ✓ inserire il codice di attivazione che inizia con 88, oppure leggere il codice a barre con **Il Rifiutologo**;
- ✓ inserire il codice fiscale dell'intestatario del Contratto TCP;
- ✓ premere "ATTIVA".



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

Sì, indicando sempre lo stesso codice fiscale dell'intestatario dell'utenza TCP a cui quel codice risulta associato.

Puoi attivare più carte virtuali sullo stesso smartphone?

Sì, è possibile attivarle.

Come si apre il cassonetto con questo nuovo sistema?

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

Se usi iOS, apri l'app alla voce "Cassonetto Smarty", clicca il pulsante "Conferisci" e avvicina la parte superiore dello smartphone.



Cosa fare se non funziona?

- ✓ se il cassonetto non si apre con Android, 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 fare se smarrisci o ti 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.

Come fare a eliminare una carta virtuale precedentemente abbinata al tuo telefono

Bisogna procedere con la disinstallazione e nuova installazione della App Il Rifiutologo.

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

Deve essere indicato quello dell'intestatario del contratto TCP.

Nel tentativo di aprire il cassonetto con lo smartphone compare il messaggio «Errore lettura carta», cosa significa?

Significa che il codice abbinato allo smartphone non risulta più essere valido, i motivi potrebbero essere diversi. 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 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*.

Verifica che il codice sia riportato per intero.

In fase di attivazione hai indicato correttamente il codice 88* ma 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 pieghevole e non prima.

In fase di attivazione hai indicato correttamente il codice 88* ma 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 tessera virtuale. Controlla che il codice fiscale inserito sia quello dell'intestatario del contratto TCP. Se il problema persiste, contatta il Servizio Clienti Hera al numero 800.999.500.

Come vedere i tuoi conferimenti

I conferimenti sono visibili sull'App MyHera o sul Servizio on Line del sito www.gruppohera.it. I dati sui conferimenti potrebbero essere visualizzati con ritardo di alcuni giorni rispetto al momento dell'effettivo conferimento.

Per saperne di più

Servizio Clienti **800.999.500** Servizio Clienti business **800.999.700**. Chiamata gratuita da rete fissa o mobile, numero attivo dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 22, sabato dalle 8 alle 18.



il Rifiutologo.it scarica l'App "il Rifiutologo" o consulta il sito www.ilrifiutologo.it