

## Le risposte alle domande più frequenti

### Cos'è la Tariffa Puntuale?

La Legge di Stabilità (L.147/2013, al comma 668 dell'art.1) prevede che i Comuni che hanno realizzato sistemi di **misurazione puntuale della quantità di rifiuti conferiti** al servizio pubblico possano prevedere l'applicazione di una tariffa avente natura corrispettiva in luogo della Tari. La tariffazione puntuale consiste nel commisurare il pagamento alla quantità di **rifiuto indifferenziato** conferito al servizio pubblico da ciascuna utenza, incentivando i comportamenti virtuosi.

**Dal 1 gennaio 2019** la Tariffa Corrispettiva Puntuale è applicata nel Comune.

### Come si compone la bolletta a Tariffa Puntuale?

La bolletta è composta di quattro parti:

- **Quota Fissa:** è calcolata in base alla superficie dell'abitazione e al numero di componenti del nucleo familiare;
- **Quota Fissa Normalizzata:** è calcolata in base al numero di componenti del nucleo familiare;
- **Quota Variabile di Base:** è calcolata sul quantitativo annuo (in litri) di **rifiuti indifferenziati** attribuito a ciascuna utenza ed è correlata al numero di componenti del nucleo familiare (riferimento TABELLA UTENZE DOMESTICHE);
- **Quota Variabile Aggiuntiva:** è legata alla quantità di **rifiuti indifferenziati** effettivamente conferita in più rispetto ai litri minimi previsti.

Anche in assenza di conferimenti, ogni utenza è tenuta a contribuire al costo del servizio pagando la Quota Fissa, la Quota Fissa Normalizzata e la Quota Variabile di Base. Per i rifiuti indifferenziati conferiti oltre la soglia annua si pagherà la Quota Variabile Aggiuntiva, che verrà conteggiata in una bolletta di conguaglio l'anno successivo.

### Quali sono i quantitativi minimi dei conferimenti di Indifferenziato a Spilamberto?

Sono stati calcolati in base ai conferimenti medi registrati nel trimestre settembre-novembre 2018 e sono i seguenti:

#### TABELLA UTENZE DOMESTICHE

N. componenti nucleo familiare	Litri soglia minima annua	N. Svuotamenti bidoncino (40 litri) nel servizio porta a porta
1	480	12
2	640	16
3	720	18
4	800	20
5 o più	880	22

### Anche i rifiuti Differenziati sono misurati e vengono pagati in maniera puntuale ?

**No**, sono già compresi nella tariffa quindi si possono conferire liberamente ogni qual volta ci sia la necessità.

### Se il rifiuto indifferenziato che butto non riempie tutto il bidoncino?

Ogni conferimento è sempre considerato pari all'intera capacità del bidoncino, conviene quindi attendere di avere il contenitore ben pieno prima di esporre, sfruttandone così l'intera capienza pari a 40 litri. Separando correttamente i materiali riciclabili come plastica, carta, vetro, lattine, organico, sfalci e potature, la quantità di indifferenziato si riduce.

### Se in un anno conferisco meno indifferenziato rispetto alla soglia minima, pagherò di meno?

**No**, La Quota Fissa, la Fissa Normalizzata e la Quota Variabile di Base (conferimenti minimi) sono dovute interamente anche se i conferimenti sono inferiori a quelli minimi previsti. Sono da considerarsi conferimenti "prepagati".

### Il calendario porta a porta prevede delle frequenze per la raccolta dell'indifferenziato ogni due settimane. Posso conferire tutte le volte rimanendo dentro alla soglia minima?

Si potrà comunque conferire ogni qualvolta ce ne sia necessità. Tutti i conferimenti però, che supereranno la soglia minima prevista, saranno pagati come Quota Variabile Aggiuntiva. Ad esempio un nucleo di 3 componenti ha un servizio da calendario di 26 volte/anno (ogni due settimane) ma, da tabella, sono previsti 18 conferimenti all'anno. Di conseguenza, se si conferisce ogni volta che il servizio è attivo, sicuramente gli svuotamenti eccederanno i limiti. Quindi, in questo caso, si avranno 18 svuotamenti già compresi nella Quota Variabile di Base, i rimanenti 8 dovranno essere pagati extra, nella Quota Variabile Aggiuntiva.

### Quanto costa un conferimento aggiuntivo?

Quando si superano i litri a disposizione un bidoncino porta a porta (40 litri) conferito oltre la soglia avrà un costo circa 3,40€.

### A casa vi sono anziani/bambini che utilizzano presidi sanitari, come faccio con i pannoloni /pannolini?

Per questi rifiuti, che vanno smaltiti come rifiuti indifferenziati, sono previsti servizi aggiuntivi e agevolazioni dedicate che consentono di disporre di litri aggiuntivi gratuiti:

Agevolazioni	Richiesta	Litri aggiuntivi gratuiti	N. bidoncini Aggiuntivi annui	N. bidoncini Aggiuntivi settimanali
Pannolini	Non necessaria	4160	104	2
Pannoloni e ausili sanitari	Necessaria	6240	156	3

Le agevolazioni, nel caso di più persone aventi diritto all'interno del medesimo nucleo familiare, sono cumulabili.

## Perché l'agevolazione sui pannolini e ausili sanitari comprende 3 svuotamenti del bidoncino dedicato anche se la frequenza settimanale è di 2 volte?

Per coloro che utilizzano il servizio per conferire pannolini o presidi medico-sanitari specifici, sono previsti svuotamenti settimanali, che sono superiori alla frequenza di raccolta (3 svuotamenti a fronte di 2 raccolte settimanali settimana). Questo è dovuto al fatto che possono essere rifiuti più voluminosi dei pannolini e quindi può essere richiesto un secondo contenitore che può essere esposto in abbinata al primo una volta alla settimana senza eccedere negli svuotamenti.

## Come richiedere le agevolazioni per pannolini, pannoloni e presidi sanitari?

- Per ogni singolo **bambino**, sulla base degli aggiornamenti della banca dati dell'anagrafe comunale, la riduzione verrà **applicata in automatico** e sarà riconosciuta dal giorno di nascita del bambino sino al compimento del 36° mese di vita. **Non è quindi necessario presentare nessuna richiesta.**
- Per **ausili per incontinenza e altri dispositivi medico-sanitari**, quali ad esempio le sacche per dialisi o per la raccolta di urine e feci, presentare copia di un documento comprovante la necessità di ricorso ai presidi medico-sanitari, a scelta **tra certificato del medico di famiglia o dell'AUSL competente o certificato di un medico iscritto all'Ordine dei medici, bolla di consegna dei presidi timbrata dall'AUSL, nota dell'AUSL** attestante il diritto alla consegna dei presidi. Per il primo anno della Tariffa Puntuale, **le agevolazioni richieste entro il 31 marzo saranno comunque riconosciute a partire da gennaio 2019.**

Per chiedere l'agevolazione per ausili e avere maggiori informazioni ci si potrà rivolgere al **Servizio Clienti**:

- Sportello clienti Hera di Spilamberto via Obici, 6 aperto *martedì, mercoledì e sabato dalle ore 8.30 alle 12.30.*
- Chiamando il numero gratuito 800.862.328 (attivo *dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle 22, sabato dalle ore 8 alle 18.*)

## Se non utilizzo già il servizio di raccolta pannolini/pannoloni, come posso attivare la raccolta dedicata?

Per attivare il servizio di raccolta pannolini e pannoloni, qualora non sia già attivo, è necessario ritirare un contenitore dedicato recandosi presso l'isola ecologica di Spilamberto in via per San Vito 690,

## Quando invece cessa l'esigenza del servizio cosa devo fare con il bidoncino dei pannolini/pannoloni?

Sarà necessario restituire il bidoncino presso l'isola ecologica.

## La riduzione per pannolini o pannoloni ha una scadenza?

L'agevolazione pannolini cessa di operare in automatico al compimento del 36° mese di vita del bambino. L'agevolazione pannoloni ha un anno di validità (scade al 31/12 di ogni anno), al termine del quale è necessario presentare una nuova comunicazione tramite copia del documento comprovante l'utilizzo di tali presidi.

## Dove posso ritirare il kit per il porta a porta?

Per ritirare il kit è necessario avere un contratto attivo. Il kit si può ritirare presso l'isola ecologica di Spilamberto in via San Vito 690 aperta il *lunedì, mercoledì, giovedì venerdì, sabato dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 18.00.* Per informazioni si può contattare il **Servizio Clienti Hera 800 862 328.**

## Se ho finito i sacchi per la raccolta differenziata cosa posso fare?

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

## Cosa devo fare se i miei contenitori sono danneggiati?

Si può recare presso la stazione ecologica per la sostituzione gratuita dei contenitori. In ogni caso non abbandoni mai i sacchetti fuori dai contenitori: questi comportamenti degradano la nostra città, aumentano i costi del servizio e sono passibili di sanzioni.

## Se attivo una nuova utenza, perché devo ritirare il kit?

Senza dotazione non è possibile accedere al servizio di raccolta rifiuti. Inoltre anche il mancato ritiro della dotazione, non comporta esoneri o riduzioni, sarà comunque prevista l'applicazione dell'intera tariffa.

## Se chiudo un'utenza cosa devo fare?

È necessario prima di tutto restituire il bidoncino per l'indifferenziato presso la stazione ecologica. Solo a consegna perfezionata è possibile chiudere il contratto recandosi allo sportello clienti di Spilamberto oppure telefonando al numero gratuito **800.862.328** (attivo *dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 22.00, sabato dalle ore 8 alle 18.00.*)

## Ho smarrito/mi hanno rubato il bidoncino, cosa devo fare?

È necessario segnalare l'avvenuto smarrimento/furto il prima possibile presso la stazione ecologica. Sarà riconsegnata gratuitamente una nuova dotazione.

## Posso chiedere la domiciliazione bancaria /postale e/o l'invio elettronico delle bollette?

Questi servizi possono essere attivati in ogni momento contattando il **Servizio Clienti, al numero gratuito 800.862.328** (attivo *dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle 22, sabato dalle ore 8 alle 18*) oppure recandosi allo Sportello Clienti di Spilamberto.

## Sono previsti sconti sulla bolletta per chi porta i rifiuti alla stazione ecologica?

A partire dal 01/01/2019 il Comune di Spilamberto ha attivato un sistema incentivante grazie al quale chi usufruisce delle Stazioni Ecologiche può ottenere uno sconto in bolletta, calcolato in funzione di quantità e tipologia dei rifiuti conferiti:

Tipologia di rifiuto (utenze domestiche)	Incentivo
Carta e imballaggi di vetro	5 cent/kg
Imballaggi di plastica e cartone; pile e batterie; piccoli elettrodomestici; oli minerali e metalli	10 cent/kg
Oli vegetali e lampade fluorescenti	35 cent/kg
TV e monitor, ingombranti in legno e vari (min 20kg)	1€/conferimento
Frigoriferi e grandi elettrodomestici	3€/conferimento