

Le risposte alle domande più frequenti

Che cosa cambia nel mio Comune?

A partire da maggio nel Comune di Spilamberto sarà attivato un nuovo modello di gestione dei rifiuti basato sulla raccolta porta a porta. L'obiettivo è aumentare i livelli qualitativi e quantitativi di raccolta differenziata al fine di recuperare quantità sempre maggiori di organico, plastica, vetro, carta e raggiungere entro il 2020 l'obiettivo del 79% di raccolta differenziata previsto dal Piano Regionale di Gestione Rifiuti.

Come funziona la raccolta porta a porta?

I cassonetti stradali presenti sul territorio saranno rimossi e ogni cittadino avrà a disposizione un proprio kit per la raccolta di carta, plastica/lattine, vetro, organico e indifferenziato. Saranno raccolti soltanto i rifiuti conferiti tramite gli appositi contenitori, strettamente personali, forniti all'attivazione del servizio. La raccolta dei rifiuti si svolgerà in giornate prestabilite, secondo un calendario specifico che sarà consegnato unitamente al kit.

Come è composto il kit per la raccolta domiciliare?

Ad ogni cittadino sarà consegnato un set di contenitori per la raccolta differenziata:

- un contenitore grigio per l'indifferenziato, dotato di targhetta di riconoscimento e codice identificativo
- un contenitore verde per il vetro
- un contenitore marrone per l'organico e una pattumella da sottolavello con fornitura di sacchi appositi per agevolare la raccolta dell'organico in casa
- una fornitura di sacchi gialli per plastica e lattine
- una fornitura di sacchi azzurri per la carta

Dove posso ritirare il kit per la raccolta porta a porta?

In quali giorni e orari?

Ogni utenza domestica e non domestica ha ricevuto una lettera nella quale oltre alle istruzioni per il ritiro del proprio kit per la raccolta dei rifiuti è stata invitata a recarsi all'eco sportello in una specifica giornata.

A partire dal **04/04/2018** è possibile ritirare il proprio kit all'eco sportello temporaneo allestito da Hera in Via di Emma Sala a Spilamberto – Parco degli Alpini (MO): dal 4 al 24/04/18, nei giorni feriali dal lunedì al sabato, dalle 8.30 alle 19.30. In alternativa è possibile recarsi presso il Circolo Rinascita di San Vito: dal 26 al 30/04/18, nei giorni feriali dal lunedì al sabato, dalle 8.30 alle 19.30.

Cosa occorre per ritirare il kit per la raccolta porta a porta?

Va consegnata la **lettera nominativa ricevuta a casa** ed eventuale delega accompagnata da una **copia del documento d'identità del delegante e delegato**. Se non si è ricevuta la lettera, ma si ha una posizione TARI attiva, ci si può

recare comunque all'eco sportello esibendo la bolletta TARI e il documento d'identità (con eventuale modulo di delega se non si

è gli intestatari del contratto). **Nel caso in cui invece non si abbia una posizione TARI attiva**, è necessario recarsi all'ufficio tributi del Comune di Spilamberto e aprire una posizione contributiva.

Chi può ritirare il kit per la raccolta porta a porta?

Il kit può essere ritirato dall'intestatario della TARI o da un familiare/socio/conoscente tramite compilazione della delega presente sulla lettera che è stata ricevuta a casa.

Affinché la delega sia valida occorrono inoltre:

- un documento del delegato
- un documento o copia del documento del delegante

Se i riferimenti relativi all'utenza Tari, riportati nella lettera nominale, non sono corretti, cosa devo fare?

Per sistemare la posizione contributiva è necessario recarsi all'ufficio Tributi del Comune, in Piazza Caduti Libertà 3, nei seguenti orari:

lunedì, mercoledì, venerdì, 8.30-13.00

martedì 8.30-10.30

giovedì 8.30-13.00 e 15.00-18.45

Se attivo una nuova posizione TARI: devo ritirare la dotazione? posso utilizzare altri contenitori?

Se viene attivata una nuova posizione contributiva è obbligatorio ritirare il kit per la raccolta porta a porta.

Cosa fare in caso di chiusura della propria posizione TARI?

Gli utenti sono tenuti a riconsegnare la dotazione presso la stazione ecologica (a partire dal 2 Maggio la stazione ecologica applicherà nuovi orari di apertura: 9-12.30 ; 14.30-18 dal lunedì al sabato, martedì chiuso) dopo aver formalizzato la chiusura della posizione TARI recandosi all'ufficio Tributi del Comune, in Piazza Caduti Libertà 3. L'ufficio Tributi osserva i seguenti orari:

lunedì, mercoledì, venerdì 8.30-13.00

martedì 8.30-10.30

giovedì 8.30-13.00 e 15.00-18.45

Se non posso andare all'eco sportello nei periodi indicati nella lettera, come devo fare?

Dopo il periodo indicato nella lettera è possibile recarsi presso l'eco sportello del Comune di Vignola nelle giornate e negli orari di seguito indicati:

dal 4 maggio al 9 giugno 2018, nei giorni feriali dal lunedì al sabato, dalle 8.30 alle 19.30

Oppure presso la stazione ecologica:

dal 2 maggio con i seguenti nuovi orari 9-12.30 ; 14.30-18 dal lunedì al sabato, martedì chiuso

Se non posso ritirare il kit nel giorno specificato nell'invito, come devo fare?

Non è obbligatorio recarsi nel giorno indicato, è solo un'indicazione necessaria per una gestione ottimale al fine di garantire una priorità nella coda di attesa.

Se non ho la macchina e non riesco a trasportare il kit per la raccolta a porta a porta, come posso fare?

Se non si possiede un'auto o il mezzo è inadeguato per il trasporto del kit, se necessario, potrà fissare con gli operatori dell'eco sportello un appuntamento per la consegna a domicilio dei contenitori.

Se si è impossibilitati a recarsi all'eco sportello perché non autosufficienti?

Chiamando il Servizio Clienti al numero 800 862 328 gratuito anche da cellulare sarà possibile segnalare il problema, sarete ricontattati per la consegna a domicilio del kit per la raccolta porta a porta.

Come si deve comportare chi ha una elevata produzione di pannolini per bambini o pannolini per anziani/disabili?

Le utenze possono richiedere un contenitore specifico e sarà effettuato un servizio di raccolta dedicato. È necessario segnalare l'esigenza e richiedere formalmente la specifica agevolazione al Servizio Clienti contattando il numero gratuito anche da cellulare 800 862 328 attivo dalle 8.00 alle 22.00 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle 8.00 alle 18.00.

Cosa devo fare se ho un'attività e ho la necessità di avere contenitori più grandi?

È possibile contattare il Servizio Clienti del Gruppo Hera al numero gratuito anche da cellulare 800 862 328, attivo dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 22 e il sabato dalle 8 alle 18, per richiedere un sopralluogo da parte degli informatori ambientali Hera oppure potete richiederlo presso l'eco sportello segnalando le vostre necessità.

Se a un'utenza non domestica non sono sufficienti i servizi standard?

Si cercherà di adattare i servizi alle esigenze specifiche mantenendo comunque efficienza ed efficacia per garantire un costo dei servizi sostenibile. Per chi ha particolari necessità è sufficiente contattare il Servizio Clienti al numero 800 862 328 gratuito anche da cellulare (attivo dalle 8.00 alle 22.00 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle 8.00 alle 18.00) e chiedere un sopralluogo da parte di un tecnico Hera.

Come comportarsi in caso di smarrimento o danneggiamento di un contenitore?

È necessario evidenziare il fatto, il prima possibile, presso il centro di raccolta. Sarà riconsegnato all'utenza un nuovo contenitore.

Cos'è la Tariffa corrispettiva puntuale e da quando partirà?

Il comma 668 dell'art.1 della L. 147/2013 (Legge di Stabilità) 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 corrispettiva puntuale al posto della TARI.

La Tariffazione puntuale consiste nel commisurare il pagamento alla quantità di rifiuto indifferenziato conferito da ciascuna utenza. Il 2018 sarà quindi un anno di transizione che avrà l'obiettivo di offrire un legame più diretto e «comprensibile» tra servizio reso e corrispettivo economico pagato dall'utenza, con l'obiettivo di incentivare i comportamenti virtuosi. Nel Comune di Spilamberto è stato attivato un progetto sperimentale che prevede di applicare la Tariffa puntuale dal **1 gennaio 2019**.

Che cosa cambia rispetto alla TARI?

La Tariffa puntuale non si basa più esclusivamente su parametri presuntivi, quali i metri quadrati o il numero dei componenti del nucleo familiare, ma anche sulla effettiva produzione di rifiuto indifferenziato, attraverso la **misurazione puntuale**.

Nel calcolo della Tariffa puntuale è considerato solo l'indifferenziato? Con quale modalità?

Si prevede di commisurare la Tariffa puntuale alla quantità di rifiuto indifferenziato conferito. Il metodo utilizzato per determinare la quantità di rifiuto è la **misurazione volumetrica**: il rifiuto conferito è misurato moltiplicando il volume del contenitore per il numero di svuotamenti effettuati. Il calcolo è quindi indipendente dal livello di riempimento effettivo del contenitore. Analogamente alle altre realtà che applicano la Tariffa puntuale, anche il modello Hera prevede che ad ogni utente venga attribuito, a prescindere, un numero minimo di conferimenti, per tenere conto di una fisiologica quantità di rifiuto inevitabilmente prodotta.

Come fate a misurare la produzione d'indifferenziato?

Su tutti i contenitori dell'indifferenziato è applicato un dispositivo elettronico (trasponder) di identificazione. Ciò permette la misurazione, attraverso una apposita strumentazione in dotazione agli operatori, del numero di svuotamenti di ciascun contenitore. In fase di svuotamento le informazioni vengono raccolte e trasmesse al centro raccolta dati, certificando così l'avvenuto conferimento.

Si tratta di un sistema intelligente che permette di misurare la produzione di rifiuto indifferenziato e che potrà consentire di avviare politiche che stimolino il miglioramento della raccolta differenziata, con l'obiettivo di ridurre la quantità di rifiuto prodotta.

Usufruisco dello sconto «fuori zona» sulla posizione TARI. Cosa succederà con la Tariffa corrispettiva puntuale?

Per applicare la Tariffa puntuale dovremo garantire anche alla sua utenza gli stessi standard di servizio previsti per tutte le utenze del Comune. In regime di Tariffa puntuale non è quindi previsto lo sconto «fuori zona».

A cosa serve la sperimentazione del nuovo sistema di raccolta?

La sperimentazione intende raccogliere i dati sui conferimenti del rifiuto indifferenziato per poter impostare tariffe e parametri di calcolo. L'attiva partecipazione dell'utente è essenziale per un'utile definizione del **modello tariffario di riferimento**.

Un sistema di tariffazione puntuale passa necessariamente attraverso tre fasi:

- 1ª fase: sperimentazione
- 2ª fase: messa a punto

- 3^a fase: regime stabile

Indipendentemente dal modello individuato e dagli impatti sulle singole tariffe, intraprendere questo percorso significa cambiare concettualmente l'approccio alla tematica dei rifiuti sia da parte del Gestore che da parte delle istituzioni e dei cittadini.

Cosa devo conferire nel bidoncino grigio dell'indifferenziato?

È necessario conferire solo i rifiuti che non possono essere destinati alla raccolta differenziata. Se si differenzia nel modo corretto, i rifiuti indifferenziati sono pochissimi: mozziconi di sigaretta, scontrini, carta da forno, carta alimentare per insaccati, cocci di ceramica, filtri e sacchi per aspirapolvere.

Come devo conferire i rifiuti indifferenziati?

È necessario conferire i rifiuti dentro l'apposito bidoncino, preferibilmente dentro buste ben chiuse. Si consiglia di impiegare piccoli sacchetti e di togliere bene l'aria al fine di utilizzare al massimo il volume disponibile e per ridurre gli odori. Quando si espone il bidoncino si consiglia di lasciare sollevata la maniglia che, in questa posizione, impedisce l'apertura del coperchio ad esempio ad opera di cani o gatti. I rifiuti esposti fuori dal bidoncino non verranno ritirati.

Quando devo conferire l'indifferenziato?

Seguendo le istruzioni indicate nel calendario di raccolta porta a porta che sarà consegnato contemporaneamente al kit.

Le frequenze di raccolta dell'indifferenziato sembrano non bastare, come posso fare?

Se si effettua la raccolta differenziata nel modo corretto, separando carta, plastica, vetro e organico, i rifiuti indifferenziati residui da conferire saranno davvero pochi. Si consiglia di impiegare piccoli sacchetti e di togliere bene l'aria al fine di utilizzare al massimo il volume disponibile.

Cosa devo conferire nella raccolta dell'organico?

Principalmente scarti di cucina di provenienza alimentare e vegetale, nell'organico devono essere conferiti anche fondi di caffè e filtri di tè, piatti e bicchieri in bio-plastica, se compostabili, e scottex di carta sporchi di cibo.

Come faccio a fare la raccolta dell'organico in modo corretto?

Saranno messi a disposizione tutti gli strumenti necessari fra cui una pattumella areata e una dotazione di sacchetti in carta. Il bidoncino areato e il sacchetto favoriscono la circolazione dell'aria all'interno consentendo l'ossidazione degli scarti organici e impedendo la fermentazione anaerobica con la conseguente formazione di odori. I cattivi odori non vengono prodotti se il rifiuto organico è ben arieggiato! Consigliamo di conferire in questa raccolta anche i materiali cellululosici sporchi di residui alimentari (fazzoletti, panno carta, tovaglioli): questo contribuirà ad assorbire la frazione acquosa degli avanzi di cibo favorendo la disidratazione del materiale e la sua riduzione in peso e in volume.

Quando si espone il bidoncino più grande (attenzione: la pattumella da sottolavello non va esposta) occorre lasciare il manico in posizione verticale, così da bloccare il coperchio.

Tutte le istruzioni sono indicate nel calendario di raccolta porta a porta che sarà consegnato assieme al kit.

Chi possiede un giardino o un orto può richiedere la compostiera, è una buona pratica di recupero che consentirà di ottenere uno sconto sulla TARI e produrre un ottimo fertilizzante per piante e ortaggi.

Cosa devo conferire nella raccolta del vetro?

Si possono conferire tutti i contenitori in vetro come: bottiglie, barattoli, vasetti. Lampade e neon, invece, sono rifiuti che vanno conferiti alla stazione ecologica. Non è necessario lavare i contenitori, occorre togliere solo i residui di cibo grossolani. Quando si espone il bidoncino occorre lasciare il manico in posizione verticale, così da bloccare il coperchio. Tutte le istruzioni sono indicate nel calendario di raccolta porta a porta che sarà consegnato assieme al kit.

Cosa devo conferire nella raccolta della carta?

È necessario conferire giornali, riviste, libri, cartoncini, contenitori in tetrapak, bicchieri e vassoi in materiale cartaceo, cartoni per la pizza puliti o poco sporchi. Carta da forno, carta chimica (come ad esempio gli scontrini) e carta da parati devono essere conferite nell'indifferenziato.

Occorre utilizzare i sacchi azzurri consegnati all'eco sportello, chiudendoli bene prima di esporli. Non è necessario togliere il tappo dai contenitori di tetrapak (latte, succhi di frutta) ma bisogna schiacciarli e poi richiuderli. Vanno sempre schiacciate anche scatole e cartoni: in questo modo ci sarà più spazio nel contenitore. Tutte le istruzioni sono indicate nel calendario di raccolta porta a porta che sarà consegnato assieme al kit.

Cosa devo conferire nella raccolta di plastica e lattine?

Nel Comune di Spilamberto, plastica e lattine si raccolgono insieme. È necessario conferire le plastiche da imballaggio (bottiglie, flaconi, vaschette, film plastici), lattine, vaschette in alluminio e carta stagnola. Se la vaschetta che ha contenuto la carne è un po' macchiata, occorre chiuderla dentro a un altro contenitore da buttare così non si formeranno cattivi odori. Non è necessario lavare tutti i contenitori del cibo, basta togliere i residui e passarli velocemente sotto l'acqua per evitare cattivi odori.

Occorre utilizzare i sacchi gialli consegnati all'eco sportello, chiudendoli bene prima di esporli. E' bene schiacciare bottiglie e altri materiali voluminosi: in questo modo ci sarà più spazio a disposizione nel sacco. Tutte le istruzioni sono indicate nel calendario di raccolta porta a porta che sarà consegnato assieme al kit.

Come devo fare per conferire sfalci d'erba e potature?

Questi rifiuti vanno generalmente conferiti presso una delle stazioni ecologiche di Hera o, in alternativa, si può richiedere gratuitamente il ritiro a domicilio su prenotazione, fino a 8 m³ di materiale, chiamando il Servizio Clienti al numero gratuito anche da cellulare 800 999 500 attivo dalle 8.00 alle 22.00 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle 8.00 alle 18.00. Per quanto riguarda gli sfalci, in caso di particolari necessità è possibile fare richiesta di un contenitore dedicato. E' necessario seccare sempre gli sfalci d'erba prima di conferirli, saranno più leggeri da trasportare e occuperanno meno volume. Bruciare questi rifiuti è sbagliato e pericoloso.

Come posso fare per conferire delle potature?

I rifiuti potranno essere conferiti alla stazione ecologica più comoda in qualunque momento oppure si potrà richiedere il servizio gratuito di ritiro a domicilio, fino ad una quantità massima di 8m³, chiamando il Servizio Clienti al numero 800 999 500 gratuito anche da cellulare attivo dalle 8.00 alle 22.00 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle 8.00 alle 18.00.

Abito in una casa con giardino e produco molti sfalci, come posso conferirli?

I rifiuti potranno essere liberamente conferiti presso la stazione ecologica. Si consiglia, se lo spazio è adeguato, la pratica del compostaggio domestico (compostiera, cumuli,..). Se la produzione di sfalci non è elevata è possibile segnalare l'esigenza all'eco sportello oppure al Servizio Clienti al numero 800 999 500 gratuito anche da cellulare attivo dalle 8.00 alle 22.00 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle 8.00 alle 18.00. Sarà consegnato un apposito contenitore da esporre in giornate dedicate.

Come fare se il sacco o l'oggetto che si vuol conferire ha grandi dimensioni e non entra nel bidoncino?

Nel caso di un sacchetto di grandi dimensioni questo va diviso in sacchetti più piccoli, dalla capienza massima di 40 litri. Gli oggetti troppo grandi che non entrano nel bidoncino andranno portati alla stazione ecologica più vicina, oppure si potrà richiedere il servizio gratuito di ritiro a domicilio degli ingombranti chiamando il Servizio Clienti al numero 800 999 500 gratuito anche da cellulare attivo dalle 8.00 alle 22.00 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle 8.00 alle 18.00.

E' certo che la raccolta differenziata è un vantaggio per l'ambiente?

Limitare la raccolta indifferenziata è importante per **prolungare il più possibile il ciclo di vita dei materiali, riducendo al minimo i rifiuti e preservando le risorse**. Ad esempio, forse non tutti sanno che vetro e lattine sono riciclabili all'infinito, che 20 bottiglie di plastica possono diventare una coperta in pile, da 10 kg di organico si ottiene 1 kg di compost. E diminuiscono anche le emissioni di gas serra.

Vengono davvero riciclati i materiali della raccolta differenziata?

Nel 2016 è stato recuperato il 94,6% della quantità di verde, carta, organico, vetro, plastica, legno, ferro e metalli che i cittadini hanno differenziato.

Sul sito www.gruppohera.it/sulletraccedeirifiuti sono disponibili tutti i dati e le informazioni.

A chi posso telefonare per informazioni sul nuovo sistema di raccolta?

Il Servizio Clienti Hera è a disposizione al numero dedicato **800 862 328** (chiamata gratuita anche da cellulare) da lunedì a venerdì 8.00-22.00 e sabato 8.00-18.00.

Ancora dubbi sulla differenziata?

Sul sito web ilrifiutologo.it o scaricando la App gratuita *IlRifiutologo* è possibile trovare informazioni dettagliate sulla nuova raccolta, su come separare correttamente ogni tipo di rifiuto, trovare la stazione ecologica più vicina e molto altro.

Per informazioni

Servizio Clienti 800 999 500 | Clienti Business 800 999 700
attivi dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 22, sabato dalle 8 alle 18



scarica la app o vai sul sito

ilRifiutologo.it