

Le risposte alle domande più frequenti

Il nuovo progetto di misurazione della produzione dell'indifferenziato ha l'obiettivo di aumentare i livelli qualitativi e quantitativi di raccolta differenziata nel Comune di Dozza. Quali saranno i servizi a disposizione per i cittadini di Dozza per effettuare la raccolta differenziata?

Nel territorio dell'intera città sarà attivato un **servizio di raccolta rifiuti con** raccolte a cassonetti stradali organizzati in Isole Ecologiche di Base in tutta la città. I cassonetti dell'indifferenziato saranno dotati di calotta per limitare la quantità di rifiuti inseriti. Tutti i contenitori, tranne quello del vetro, si potranno aprire attraverso l'utilizzo di una tessera personale, la Carta Smeraldo. Alle utenze non domestiche le cui quantità di rifiuti prodotti sono incompatibili con le isole ecologiche di base saranno messi a disposizione servizi dedicati.

Che cosa sono le Isole Ecologiche di Base?

Si tratta di postazioni stradali dove sono **raggruppati tutti i contenitori** dedicati alla raccolta differenziata - vetro, carta e cartone, plastica e lattine, sfalci e potature, organico - e un cassonetto per l'indifferenziato. In questo modo recandosi in un unico punto il cittadino avrà comodamente a disposizione tutte le opportunità per effettuare la raccolta differenziata nel migliore dei modi. Il loro posizionamento a Dozza sarà effettuato da fine aprile a metà maggio 2018.

Che rifiuti posso portare alle Isole Ecologiche di Base?

Le Isole Ecologiche di Base (IEB) sono composte da sei contenitori: carta/cartone, plastica/lattine, vetro, organico, sfalci e potature, indifferenziato. Il cassonetto dell'indifferenziato è dotato di un'apertura cilindrica (la calotta) nella quale si può introdurre un sacchetto della grandezza massima di 30 litri, la dimensione di una capiente borsa della spesa.

I contenitori per carta/cartone e quelli per plastica/lattine sono dotati di griglie. Perché?

Le **griglie** servono per evitare l'inserimento di **oggetti ingombranti**, oltre che per evitare l'introduzione di scatoloni interi o di sacchi di grandi dimensioni. È bene ricordare che gli ingombranti vanno portati alla stazione ecologica oppure si può chiedere il ritiro gratuito chiamando il Servizio clienti Hera **800 999 500**.

Come funziona l'apertura con la Carta Smeraldo?

Su tutti i contenitori sono riportate le **istruzioni**. La tessera andrà avvicinata, e mantenuta per qualche secondo, al lettore ottico che si trova sul contenitore stradale dei rifiuti e in tal modo si sbloccherà l'apertura.

Cosa cambia per i cassonetti dei rifiuti indifferenziati?

I cassonetti dell'indifferenziato saranno dotati di una **calotta** le cui dimensioni limitano la quantità di rifiuto conferibile, incentivando in tal modo la raccolta differenziata. Nella calotta è compreso un dispositivo che registra i dati identificativi della

tessera, le relative aperture e li trasmette a un sistema centralizzato per la misurazione.

Nella calotta dell'indifferenziato si potranno inserire solo sacchetti di una certa dimensione?

Sì, nella calotta potrà essere inserito un sacchetto della **capienza massima di 30 litri**, circa la dimensione di un sacchetto della spesa. Con la calotta si limita la quantità di rifiuto indifferenziato conferito incentivando la raccolta differenziata e disincentivando l'inserimento di oggetti molto grandi, che riempirebbero velocemente tutto il cassonetto, impedendo il normale conferimento dei rifiuti. Se i rifiuti vengono differenziati bene, i materiali non recuperabili, quelli che vanno a finire nell'indifferenziato, sono solo una minima parte di quelli prodotti in casa.

Come faccio se il sacco o l'oggetto che voglio conferire ha grandi dimensioni e non entra nella calotta?

Nel caso di un sacchetto di grandi dimensioni questo va diviso in sacchetti più piccoli, dalla capienza massima di 30 litri. Un oggetto che ha una dimensione tale da non entrare nella calotta va considerato ingombrante e può essere portato alla stazione ecologica oppure si potrà richiedere il servizio gratuito di ritiro a domicilio degli ingombranti chiamando il Servizio Clienti Hera al numero **800 999 500**. Cercare di inserire forzatamente sacchi od oggetti troppo grandi può provocare la rottura della calotta, rendendo il cassonetto inutilizzabile fino al momento del ripristino da parte di un tecnico, causando quindi un certo disagio.

Cosa cambia rispetto alle attuali raccolte differenziate?

Nel nuovo sistema di raccolta, il vetro deve essere conferito in un contenitore separato da plastica e lattine. La separazione migliora la qualità del rifiuto raccolto e permette di recuperare una maggiore quantità di materiale, dandogli nuova vita. Anche il Conai, Consorzio Nazionale Imballaggi, che si occupa di coordinare il recupero di questi materiali, richiede questo tipo di separazione. Inoltre si introduce la raccolta dell'organico.

Se un cassonetto o la calotta è fuori servizio cosa devo fare?

I contenitori dei rifiuti sono soggetti a molte sollecitazioni per cui può succedere, come per qualsiasi altro apparecchio meccanico, che si rompano. In questi casi, attraverso l'app il Rifiutologo si può mandare una segnalazione che arriva direttamente ai servizi ambientali di Hera.

Sui contenitori è riportato anche il numero gratuito del Servizio Clienti Hera **800 999 500** che si può contattare per segnalare il guasto. Nel frattempo può conferire i suoi rifiuti all'Isola Ecologica di Base più vicina. In ogni caso non abbandoni mai i sacchetti fuori dai contenitori: questi comportamenti rendono sporca la nostra città e aumentano i costi del servizio per mantenerla pulita.

Cosa cambia per la raccolta porta a porta?

La raccolta porta a porta del sacco carta sarà eliminata a partire dal 31 maggio in tutta la città (i cartellini con il codice a barre non verranno più inviati a domicilio e non dovranno più essere utilizzati). Nelle zone artigianali/industriali il servizio "porta a porta" verrà superato e verranno collocate le Isole Ecologiche di Base. Per le attività verranno potenziati i servizi di raccolta differenziata dedicati a cartone, organico, vetro, plastica, legno. Inoltre le attività potranno richiedere servizi di raccolta su adesione anche per i rifiuti indifferenziati qualora le calotte stradali non siano in grado di ricevere tutto il rifiuto prodotto.

Con la riorganizzazione del servizio si introduce la raccolta differenziata dell'organico. Devo usare pattumiere e sacchi particolari?

Tra il materiale che le viene consegnato prima dell'avvio del servizio c'è una piccola pattumiera aerata insieme a una scorta di sacchetti di carta. A confronto con altri materiali, la carta è infatti ritenuta uno dei più adatti e resistenti. Una volta esaurita la scorta in dotazione iniziale (100 sacchetti, stimati sufficienti per un anno), è possibile ritirarne altri nei punti dove tradizionalmente si ritiravano quelli per la carta. A Dozza: Municipio via XX Settembre 37, edicola/tabaccheria via XX Settembre, 20; a Toscanella: Ufficio anagrafe piazzale Libertà 3, edicola/cartoleria via Emilia 59, Minibar via Santi 26, stazione ecologica via Volta. In alternativa si possono utilizzare anche altri sacchetti di carta oppure sacchetti e sportine biodegradabili purché compostabili.

Se la mia pattumiera si rompe, posso richiederne un'altra gratuitamente?

No, la consegna della pattumiera è una tantum. In caso di rottura quindi dovrà provvedere a dotarsi di un altro contenitore adatto, acquistabile nei normali negozi di casalinghi o nei supermercati.

Questo sistema modificherà il numero e la posizione di cassonetti messi a disposizione sul territorio?

Sì, complessivamente in città il numero dei contenitori per i rifiuti raddoppierà: **diminuiranno quelli dell'indifferenziato e aumenteranno i contenitori per la raccolta differenziata.** Tutte le posizioni saranno riorganizzate seguendo criteri di razionalizzazione, maggior ordine e sicurezza. Potrà essere necessario, in taluni casi, dover effettuare un tragitto a piedi leggermente maggiore rispetto all'attuale disposizione dei cassonetti ma il raggruppamento dei contenitori in un'unica posizione (isole ecologiche di base complete) avrà il vantaggio di avere in un'unica postazione tutti i cassonetti dove poter comodamente conferire tutte le principali tipologie di rifiuto.

Dove ritiro la tessera per i servizi ambientali (Carta Smeraldo)?

Per poter utilizzare i nuovi servizi di raccolta informatori ambientali (Assistenti Smeraldo) incaricati da Hera, tra la metà di marzo e l'inizio di aprile 2018 contatteranno a domicilio ogni utenza e consegneranno il materiale per effettuare la raccolta differenziata, tra cui due tessere personali (Carte Smeraldo) per l'apertura dei cassonetti e l'opuscolo con illustrati tutti i servizi e come usarli. Alle famiglie l'incaricato consegnerà anche una pattumiera per l'organico, comprensiva di una scorta di sacchetti biodegradabili di carta riciclata, oltre che un rotolo di sacchetti neri a misura di calotta, 30 litri, per abituarsi a portare nel cassonetto dell'indifferenziato la giusta quantità. Nel caso l'informatore ambientale dopo vari passaggi non trovi il titolare del contratto o suo delegato, lascerà in buchetta l'avviso con le

istruzioni per ritirare direttamente il materiale. In ogni caso fino all'11 giugno 2018 compreso i cassonetti rimarranno ad apertura libera per abituarsi gradualmente alla nuove modalità. Per informazioni si può contattare il Servizio Clienti Hera **800 862 328**.

Come riconosco l'informatore ambientale che mi deve consegnare i materiali?

L'incaricato è riconoscibile dall'apposita pettorina gialla indossata con la scritta "Assistente Smeraldo" e dal cartellino nominativo. **In nessun caso può accettare denaro e la consegna può avvenire sulla soglia.** In caso di dubbio, può chiedere conferma del nominativo dell'incaricato telefonando al Servizio Clienti Hera al numero verde gratuito **800 862 328**, attivo dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 22 e il sabato dalle 8 alle 18. Nominativi e fotografie sono inviati anche alle forze dell'ordine.

Chi può ritirare la Carta Smeraldo?

La Carta Smeraldo può essere ritirata dall'intestatario della Tari o da un familiare/socio/conoscente tramite compilazione della delega presente nella busta insieme alla lettera di invito alle assemblee che è stata ricevuta a casa, e consegna di una copia del documento d'identità del delegante. Il delegato deve presentare un documento di identità in corso di validità. Nel caso in cui non si abbia a disposizione il modulo, si può scaricare online su www.gruppohera.it, sezione clienti Dozza.

Cosa devo fare in caso di trasferimento, subentro ecc.?

Ogni coppia di tessere è abilitata ad aprire i contenitori solo se è associata ad un contratto Tari attivo. Alla chiusura del contratto le tessere vanno restituite ad Hera e in ogni caso non saranno più utilizzabili in quanto disabilitate. Chiami il Servizio Clienti Hera **800 862 328** per un supporto.

Se perdo una o entrambe le tessere a chi mi devo rivolgere?

Nessun problema. Le mettiamo a disposizione nuove tessere. Può ritirarle allo sportello permanente di consegna tessere (Punto Smeraldo). Per informazioni su luogo ed orario di apertura è a sua disposizione il nostro Servizio Clienti Hera **800 862 328**.

Cosa devo fare se la mia tessera non apre più i contenitori?

Provi alla Isola Ecologica di Base più vicina e se l'inconveniente si conferma segnali la cosa al Servizio Clienti Hera **800 862 328**, le verranno comunicati luogo e orario dello sportello permanente di consegna tessere (Punto Smeraldo) attivo a Dozza. In ogni caso non abbandoni mai i sacchetti fuori dai contenitori: questi comportamenti abbruttiscono la nostra città e aumentano i costi del servizio.

Trovandosi di fronte a contenitori per i rifiuti apribili solo con tessera personale, un turista o una persona di passaggio come fa?

In città sono sempre a disposizione in qualsiasi momento per le piccole quantità i cestini per i rifiuti, collocati lungo le vie e nei giardini pubblici. Inoltre in occasione di grandi manifestazioni, si organizzano servizi di raccolta dedicati e tutti i cassonetti, grazie alla tecnologia utilizzata, possono essere automaticamente aperti per l'intera durata dell'evento.

Cosa cambia per le utenze non domestiche?

Le maggiori novità coinvolgono le attività che si trovano nelle aree artigianali e industriali, dove attualmente è presente un sistema di raccolta "porta a porta". Questo sistema viene

superato, tutte le utenze potranno accedere alle Isole Ecologiche di Base con le apposite tessere e verranno potenziati i servizi individuali dedicati alla raccolta differenziata di cartone, organico, vetro, plastica, legno. Inoltre le attività, ubicate in tutto il territorio comunale, quando hanno rifiuti indifferenziati in quantità incompatibili con le calotte stradali, potranno richiedere servizi integrativi di raccolta. Questi servizi andranno richiesti al Servizio Clienti Hera al numero verde **800 999 700**, dopodiché si verrà contattati da un tecnico Hera per verificare se ci sono le condizioni per lo svolgimento del servizio e concordare le modalità di consegna.

Cos'è la tariffa puntuale?

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 in sostituzione della Tari. La tariffazione puntuale consiste nel commisurare il pagamento alla quantità di rifiuto indifferenziato conferito da ciascuna utenza, con l'obiettivo di offrire un legame più diretto e «comprensibile» tra servizio reso e corrispettivo economico pagato dall'utenza e premiare i comportamenti virtuosi. Nel Comune di Dozza è stato attivato un percorso che prevede l'applicazione della Tariffa Puntuale dal 1 gennaio 2019.

Che cosa cambia rispetto alla TARI?

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

Se attivo una nuova posizione contributiva: perché devo ritirare la dotazione?

Se viene attivata una nuova posizione contributiva è **obbligatorio il ritiro della Carta Smeraldo** che serve per accedere al servizio di raccolta.

Quali sono i tempi per arrivare alla Tariffa Puntuale?

La sperimentazione dei prossimi mesi ha come obiettivo quello di raccogliere i dati sui conferimenti del rifiuto indifferenziato al fine di impostare tariffe e parametri di calcolo e l'attiva partecipazione dell'utente è essenziale per un'utile definizione del **modello tariffario di riferimento**.

A Dozza dal **12 giugno** i cassonetti con calotta si potranno aprire solo con la Carta Smeraldo, la tessera personale che Hera fornirà a ogni utenza. **Nel secondo semestre** verrà monitorato l'andamento del nuovo servizio e, sulla base dei comportamenti effettivamente rilevati, si andranno a definire entro **dicembre**, le caratteristiche della **Tariffa Puntuale** nel Comune di Dozza. **Da gennaio 2019** la Tariffa Puntuale sarà applicata nel Comune e ne sarà data comunicazione alla cittadinanza.

Nel calcolo della tariffa puntuale verrà considerato solo l'indifferenziato? Con quale modalità?

Attualmente, si prevede di commisurare la tariffa 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 "sacchetto per calotta" per il numero di svuotamenti effettuati. Il calcolo è quindi indipendente dal livello di riempimento effettivo del contenitore. Analogamente alle altre realtà che

applicano 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. Per le attività produttive, nel caso la calotta non sia compatibile con le quantità di rifiuti indifferenziato prodotto, verranno conteggiati i conferimenti in base alla volumetria dei contenitori scelti per il rifiuto indifferenziato.

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

A partire dall'avvio del regime di Tariffa puntuale saranno previste agevolazioni per coloro che avvanzeranno specifica richiesta.

Dove va a finire quello che conferisco nei contenitori della raccolta differenziata?

Hera tutti gli anni pubblica un rapporto (Sulle tracce dei rifiuti) su ciò che succede alla raccolta differenziata del territorio da lei servito, i cui contenuti sono verificati anche da un ente di certificazione. Circa il 95% di quanto differenziato viene recuperato e sul report sono elencati anche i singoli impianti di destinazione e recupero dei materiali. In media, dunque, la quantità di rifiuti scartata dagli impianti nel processo di recupero (perché, ad esempio, non idonea a essere riciclata o inquinata da corpi estranei) è intorno al 5%. Per garantire che i rifiuti, in particolare quelli da imballaggio, trovino sbocco nella filiera del riciclo e del recupero, in Italia è stato costituito il Consorzio nazionale imballaggi, Conai, a cui aderiscono 1 milione di aziende produttrici e utilizzatrici di imballaggi. Le attività sono gestite da 6 consorzi di filiera che gestiscono il riciclo di acciaio, alluminio, carta, legno, plastica e vetro. Fare bene la differenziata produce benefici ambientali e anche economici, contribuendo positivamente all'economia del territorio. Gli impianti citati nel report di Hera, che appartengono all'economia circolare del recupero dei rifiuti raccolti da Hera sul territorio servito, occupano complessivamente 19 mila addetti, con un fatturato totale di circa 9 miliardi di euro.

Con questa riorganizzazione del servizio cambiano le scontistiche sulla bolletta?

Sì, le scontistiche sulla raccolta differenziata per le utenze domestiche vengono rimodulate a partire dal 1 giugno 2018, incentivando coloro che conferiscono presso la stazione ecologica. Sostituendo la raccolta della carta a sacco con un cassonetto sempre a disposizione, lo sconto individuale per questa raccolta è stato sostituito con un aumento degli sconti attribuiti portando i rifiuti alla stazione ecologica. Qui, per ogni kg conferito di carta/cartone, vetro, plastica, lattine, batterie auto/moto, oli vegetali e minerali, a partire dal 1 giugno 2018 lo sconto assegnato aumenta del 10%, passando da 0,15 a 0,165 euro. Inoltre cresce anche lo sconto per chi, avendo un'area verde di proprietà, utilizza la compostiera che Hera fornisce gratuitamente: da 5,16 euro attuali passa a 6 euro l'anno per ogni componente del nucleo familiare. Lo sconto si applica anche al compostaggio in fossa. E' possibile inoltre avere riconosciuto uno sconto per il conferimento alla stazione ecologica di rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche: per ogni conferimento (indipendentemente dal numero degli oggetti) lo sconto è di 4 euro per un massimo di 12 euro all'anno. La rimodulazione della scontistica vuole premiare chi conferisce alle stazioni ecologiche.

