



# COMUNE DI MODENA

**N. 39/2026 Registro Interpellanze**

## ATTI DEL CONSIGLIO COMUNALE SEDUTA DEL 16/03/2026

L'anno duemilaventisei in Modena il giorno sedici del mese di marzo (16/03/2026) alle ore 15:16, regolarmente convocato, si è riunito il Consiglio Comunale in seduta pubblica per la trattazione degli oggetti iscritti all'ordine del giorno (1° convocazione)

Hanno partecipato alla seduta:

|                       |                 |    |                           |    |
|-----------------------|-----------------|----|---------------------------|----|
| MEZZETTI MASSIMO      | Sindaco         | SI | FIDANZA FRANCESCO ANTONIO | SI |
| CARPENTIERI ANTONIO   | Presidente      | SI | FRANCO DARIO              | SI |
| GIACOBAZZI PIERGIULIO | Vice-Presidente | SI | GIORDANO FABIA            | SI |
| ABRATE MARTINO        |                 | SI | GUALDI MATTIA             | SI |
| BALLESTRAZZI PAOLO    |                 | SI | LENZINI DIEGO             | SI |
| BARACCHI GRAZIA       |                 | SI | MANICARDI STEFANO         | SI |
| BARANI PAOLO          |                 | SI | MAZZI ANDREA              | SI |
| BARBARI LUCA          |                 | SI | MODENA MARIA GRAZIA       | SI |
| BERTOLDI GIOVANNI     |                 | SI | NEGRINI LUCA              | SI |
| BIGNARDI ALBERTO      |                 | SI | PARISI KATIA              | SI |
| CARRIERO VINCENZA     |                 | NO | POGGI FABIO               | SI |
| CAVAZZUTI FRANCESCA   |                 | SI | PULITANO' FERDINANDO      | SI |
| CONNOLA LUCIA         |                 | SI | ROSSINI ELISA             | NO |
| DE LILLO ANNA         |                 | SI | SILINGARDI GIOVANNI       | SI |
| DI PADOVA FEDERICA    |                 | SI | UGOLINI GIULIA            | SI |
| DONDI DANIELA         |                 | SI |                           |    |
| FANTI GIANLUCA        |                 | SI |                           |    |
| FERRARI LAURA         |                 | SI |                           |    |

E gli Assessori:

|                      |    |                     |    |
|----------------------|----|---------------------|----|
| MALETTI FRANCESCA    | NO | GUERZONI GIULIO     | SI |
| MOLINARI VITTORIO    | SI | BORTOLAMASI ANDREA  | NO |
| ZANCA PAOLO          | SI | FERRARESI VITTORIO  | SI |
| FERRARI CARLA        | NO | VENTURELLI FEDERICA | NO |
| CAMPOROTA ALESSANDRA | NO |                     |    |

Ha partecipato il Segretario Generale del Comune DI MATTEO MARIA.

Il Presidente CARPENTIERI ANTONIO pone in trattazione la seguente

### INTERPELLANZA n. 39

**INTERROGAZIONE PRESENTATA DAL CONSIGLIERE NEGRINI (FDI) AVENTE  
OGGETTO: "SEGNALAZIONI DEL MALFUNZIONAMENTO DELL'APPLICAZIONE IL  
RIFIUTOLOGO"**

Relatore: Ass. MOLINARI

Il PRESIDENTE cede la parola al consigliere Negrini per l'illustrazione dell'interrogazione Prot. 20003/2026 allegata al presente atto.

Il consigliere NEGRINI: "Grazie Presidente. L'interrogazione avente ad oggetto "Segnalazioni del malfunzionamento dell'applicazione Il Rifiutologo".

Premesso che:

- con la nuova gestione della raccolta rifiuti è stata introdotta l'applicazione de il rifiutologo che dovrebbe aiutare i cittadini a capire come differenziare, interagire con Hera, prenotare il ritiro degli ingombranti – ricordiamo che è datata 15 gennaio, quindi, ci mettiamo in mezzo qualcosina, nel senso che qualcosa è cambiata, posso leggere qualcosa che è stato superato – supportare le segnalazioni dei cittadini in termini di abbandono e mal funzionamento dell'apertura e chiusura dei cilindri di conferimento;
- tale servizio è gestito dal gestore Hera e anche secondo l'amministrazione dovrebbe risultare strategico in termini di monitoraggio e informazioni sulla raccolta differenziata.

Considerato che:

- numerosi cittadini segnalano frequenti malfunzionamenti dell'applicazione il rifiutologo, tra cui: problemi tecnici dell'applicazione, mancati aggiornamenti dei calendari di raccolta, difficoltà di segnalazione delle problematiche;
- risulta inoltre che non vi sia nessun riscontro dal servizio clienti Hera sulle motivazioni per il quale l'applicazione fatica a funzionare, lasciando così i cittadini privi di qualsiasi aiuto;
- tale situazione è evidente che in un periodo già difficile per la raccolta rifiuti accentua il malessere dei cittadini e non garantisce il corretto funzionamento della raccolta stessa.

Ritenuto che:

- un servizio digitale ufficiale debba essere affidabile e aggiornato, costantemente monitorato, soprattutto in un sistema di raccolta che dovrebbe fare affidamento anche sull'informazione data al cittadino.

Tutto ciò premesso, considerato e ritenuto, si interroga la Giunta per comprendere :

- se l'amministrazione comunale sia a conoscenza del malfunzionamento del rifiutologo, se sì quali siano le motivazioni e come si è provveduto a risolvere il problema;
- se risultano segnalazioni dei cittadini al gestore volte ad evidenziare il malfunzionamento dell'applicazione;
- se il gestore ha informato il Comune di Modena della situazione dettata dal malfunzionamento dell'applicazione il rifiutologo individuando sia le cause sia le possibili soluzioni;
- se risulta essere attivo un numero specifico volto a ricevere, qualora necessario e in concomitanza con un'eventuale interruzione del servizio online le segnalazioni relative alle problematiche in termini di raccolta rifiuti, se sì quale.

Uso un minuto in più per dire che a queste, che sono delle dinamiche di preoccupazione, dettate dal fatto che la gente non riesce a comprendere come mettersi in contatto con Hera, ci alleghiamo, al netto dei maleducati, anche una sorta di disattenzione dei cittadini dettata comunque dal fatto che non si riesce ogni tanto a comprendere come fare con i rifiuti e, allora, nel dubbio si lasciano lì.

Dato che dobbiamo tutti evitare che ci siano gli abbandoni, un modo, dal nostro punto di vista, per evitare gli abbandoni, è anche un servizio clienti efficiente. Grazie".

Il PRESIDENTE: "Grazie Negrini. La parola all'Assessore per la risposta".

L'assessore MOLINARI: "Grazie anche per quest'interrogazione che mi dà modo di aggiornare me stesso e voi tutti della situazione, così come mi viene dichiarato formalmente dal gruppo Hera che abbiamo contattato.

Il Rifiutologo è un'applicazione del gruppo Hera dedicata ai servizi ambientali, è attiva e disponibile per tutti i cittadini del territorio serviti dalla stessa società, quindi, anche dai comuni di Modena, dal 2011.

Questo strumento digitale, evoluto progressivamente di anno in anno, consente di accedere direttamente a numerosi servizi collegati alla gestione dei rifiuti urbani, individuare il corretto conferimento di ogni tipologia di rifiuto con indicazioni personalizzate per comune e indirizzo, mette a disposizione calendari porta a porta sempre aggiornati e avvisa i giorni di raccolta previsti

per i singoli rifiuti, dà la possibilità di prenotare il ritiro a domicilio dei rifiuti ingombranti in autonomia, consente ai cittadini di segnalare con foto i problemi sul territorio come rifiuti abbandonati, cassonetti non funzionanti oppure necessità di pulizia, informa su eventuali modifiche ai servizi o comunicazioni urgenti grazie alle notifiche *push*.

L'applicazione ha contribuito, negli anni, ad aumentare l'informazione e la partecipazione dei cittadini, che effettivamente l'hanno usata, poi vediamo i numeri, lavorando insieme per migliorare ambiente, servizi e qualità urbana.

Sono decine di migliaia in costante crescita gli utenti attivi che utilizzano l'applicazione ogni giorno. A conferma di questo *trend* le statistiche di utilizzo dell'applicazione da parte dei cittadini di Modena evidenziano un utilizzo molto diffuso e stabile nel tempo, prendendo a riferimento le sole segnalazioni, quindi, dove il cittadino indica cose che non funzionano. Sono state registrate oltre 2 mila 300 interazioni medie al mese, dal 2024 ad oggi, la media è mensile.

Poi, c'è una tabella. Vi manderò la risposta scritta, in modo che vedrete l'andamento puntuale, mese per mese.

Per l'avvio del servizio, tramite quest'applicazione, sono stati rilasciati numerosi aggiornamenti per migliorare l'accessibilità e le funzionalità, senza evidenziare – ci dicono – nessun particolare malfunzionamento strutturale dell'applicazione.

È fondamentale ricordare, infatti, che l'aggiornamento costante dell'applicazione, analogamente a qualunque strumento tecnologico, è di competenza di chi l'utilizza, in caso contrario, possono verificarsi lacune informative non imputabili ai sistemi.

In poche parole, ci sta dicendo: guarda che lo devi aggiornare tu, io ti faccio un'indicazione che lo devi fare.

Di seguito, un secondo grafico mostra l'andamento dell'utilizzo della funzionalità ricerca rifiuto, che probabilmente è quella più usata, infatti, sono numeri dieci volte superiori a quelli delle segnalazioni.

In pratica rispondere alla domanda: dove metto questo rifiuto specifico?

Anche le richieste di ingombranti si attestano mediamente sulle oltre 300 richieste mensili, parliamo sempre dei dati esclusivamente del Comune di Modena, quindi, dati estremamente numerosi. Non emergono mancanze particolari a livello generale.

Si consideri che solo nel Comune di Modena sono circa 60 mila le utenze che hanno usato l'applicazione Il Rifiutologo nell'arco dell'anno.

In conclusione, appare chiaro che l'impiego de Il Rifiutologo si è mantenuto su livelli di utilizzo stabili e alti anche nei mesi più recenti.

Dai dati non emergono malfunzionamenti particolari, per verifiche più approfondite sarebbe necessario avere indicazioni più puntuali, cioè, quali sono i casi più puntuali.

Infine, si ricorda che oltre all'applicazione Il Rifiutologo, Hera mette a disposizione altri canali di segnalazione per i servizi ambientali. L'applicazione My Hera, dove sono stati trasferiti – secondo me è stato giusto, ma non del tutto – il numero dei conferimenti che vanno cercati lì e non più ne Il Rifiutologo.

Non ho capito perché non anche ne Il Rifiutologo. È vero che il trasferimento è avvenuto perché sono due sistemi operativi diversi, due programmi diversi, ma il dato è sempre uno, che tu lo convogli trasdotto in My Hera quando avevi già Il Rifiutologo e potevi lasciarlo in tutti e due, non è che occupa spazio. È stata una scelta che non ci ha coinvolto, né ci doveva coinvolgere. Segnalo solo che sembra non proprio il massimo della funzionalità.

Poi, c'è un altro canale, che sono i numeri gratuiti 800999500 dove per quanto richiesto dall'interrogante, anche qui, non è proprio il massimo dell'amichevole. Ho fatto anche io la prova e per quanto riguarda le domande che ha rivolto l'interrogante, non sto prendendo in giro nessuno, se non me stesso, occorre digitare il tasto 4 "segnalazioni servizi ambientali", che non è proprio di immediata comprensione. L'ho segnalata questa non immediatezza alle necessità che il cittadino ha, "segnalazioni servizi ambientali", ti sto chiedendo una cosa diversa, ma va bene. È l'unico punto in cui si possono ottenere le richieste alle domande, alcune evidenti, ma altre sottese, che ha segnalato l'interrogante.

Per le non domestiche funzioni al numero 800999700 e gli altri canali agli sportelli fisici presenti nel territorio, a Modena ne abbiamo uno, in via Razzaboni.

Per quanto riguarda l'affermazione fatta a margine dall'interrogante, mi sento di dire che in assoluto

la comunicazione deve sempre migliorare, questo in assoluto. In relativo riscontriamo anche noi delle incomprensioni o informazioni non proprio puntuali nei *call center*; in particolare nei *call center*, mentre dallo sportello non riceviamo quasi mai segnalazioni di insoddisfazione, sono scarse, quindi, possono succedere che la risposta non sia corretta o soprattutto quando la risposta non è gradita, però se non è gradita ed è giusta, dispiace. Dal *call center* ci sono dei problemi che segnaliamo periodicamente e puntualmente perché devono essere superati, creano malcontento, creano anche responsabilità in capo all'Amministrazione, che non abbiamo, della seria "è colpa del Comune", ma va bene, ce le prendiamo tutte, abbiamo la competenza politica su tutto, però sono un pochino troppo sbrigative e creano disagio non tanto a noi che cerchiamo comunque di dare una risposta, ma disagio nel cittadino. Già ci sono tanti problemi, se ci mettiamo anche ad aggiungere questi, dati da alcuni parziali disservizi, non è la generalità, però come ho detto in premessa, migliorare è un compito e un dovere di ognuno, in particolare di chi fornisce dei servizi e in particolare chi fornisce dei servizi a pagamento".

Il PRESIDENTE: "Grazie Assessore. Consigliere Bertoldi, prego".

Il consigliere BERTOLDI: "Vorrei trasformarla in interpellanza, intervengo io".

Il PRESIDENTE: "Prego".

Il consigliere BELTORDI: "Denuncio una comunicazione insoddisfacente da parte di Hera, sia perché ha creato una grande confusione tra queste due app, dovrebbe essere un'unica app dove afferisci, come utente, quindi, abbiamo da una parte My Hera e dall'altra parte Il Rifiutologo, e alcune cose sono state spostate da una parte o dall'altra, e la gente non lo sa, perché se parli con le persone, molto spesso non lo sanno.

Poi, c'è un discorso di base, prima la TARI era una tassa, adesso, siamo passati a una tariffa e nella tariffa, come utente, devo avere la possibilità di controllare tutto. Ci vuole la massima trasparenza. È diverso rispetto alla tassa. E questo passaggio Hera non l'ha fatto. Per me diventa molto difficile avere un controllo puntuale di tutto quello che è la mia tariffazione. Uno dovrebbe avere la possibilità di avere un controllo completo di quando ha conferito il rifiuto, l'orario, il luogo, dovrebbe essere tutto assolutamente tracciabile in ogni momento. Qualche tessera non la trovo, avevo più di una tessera per il mio studio, visto che avevo dei dipendenti, chi mi dice che magari qualcuno stia usando quella tessera per fare i conferimenti di suoi rifiuti e non i miei? Il controllo deve essere assoluto e completo.

Poi, se uno chiama il *call center*, non ne parliamo, è peggio che andare di notte perché spesso non ho avuto le risposte, spesso ho trovato l'incompetenza. Ad esempio, ho un'attività sanitaria, ho un'area dove produco rifiuti speciali ospedalieri, quindi, ho un percorso di conferimento diverso, cioè vengono smaltiti da ditte specializzate che vengono ritirarli.

In quell'area, secondo quelle che sono le norme attuali, ma anche quello che aveva confermato il Comune, è prevista la riduzione della tassa per quello che riguarda la metratura, perché c'è una metratura che non produce questi rifiuti, fondamentalmente produce altri tipi di rifiuti, sennò pago due volte in quell'area i rifiuti, e non è giusto. Ne ho parlato con il *call center* e non sapevano niente: "A noi non risulta". Come non risulta? Le dico io che è così. Alla fine non sono riuscito a starci fuori, sono mesi che sto pagando doppia tassa, la tariffa e la tassa sono dovuta, ma non riesco a starci fuori. Allora, c'è qualcosa che non va, le cose devono essere semplici per i cittadini.

Credo che ci sia un grosso percorso da fare, perché non basta dire: come Comune sto continuando a segnalare che le cose non funzionano, lo devo pretendere, sennò, cara Hera, ti sanziono.

Abbiamo un Regolamento che prevede che tu, come concessionario di questo servizio, mi devi soddisfare a pieno, se non sei in grado dimmelo, però devi pagare il conto, perché non è accettabile che ci siano delle cose che non funzionino. Anche perché molto spesso ci sono delle problematiche, molte segnalazioni devono essere fatte dai cittadini per cose che non vanno, rifiuti ovunque, addirittura ci sono dei cassonetti che non si riescono ad aprire perché hanno il cumulo di rifiuti sopra che non sai neanche come fare a utilizzare, perché ti impediscono di mettere i tuoi rifiuti dentro. Provi a segnalare, ma spesso non hai risposte, nessuno viene per giorni, e la situazione rimane così.

Insomma, c'è una grande carenza, il servizio è insoddisfacente, bisogna che Hera si rimbocchi le maniche e lavori più seriamente".

Il PRESIDENTE: "Grazie Bertoldi. Prego, consigliera Connola".

La consigliera CONNOLA: "Grazie Presidente. Ringrazio il consigliere Negrini per aver posto l'attenzione del Consiglio sul tema relativo ai possibili malfunzionamenti dell'app Il Rifiutologo. Portare in Aula questioni che riguardano il funzionamento concreto dei servizi ai cittadini è sempre un atto utile e doveroso. Credo sia importante affrontare questo tema con serietà e spirito costruttivo, perché parliamo di uno strumento che incide direttamente sulla vita quotidiana dei cittadini e sulla qualità del servizio di raccolta differenziata nella nostra città.

L'app Il Rifiutologo nasce con un obiettivo chiaro: semplificare. Semplificare le informazioni, rendere più immediato il conferimento corretto dei rifiuti, fornire calendari aggiornati, indicazioni puntuali e strumenti utili per migliorare la percentuale di raccolta differenziata.

È uno strumento che si inserisce nella strategia più ampia di innovazione digitale e di sostenibilità ambientale.

Proprio per questo, se vi sono stati malfunzionamenti, come segnalato nell'interrogazione, è doveroso verificarli con attenzione. I dati attuali però ci dicono che un malfunzionamento generalizzato dell'app tuttavia non c'è stato, però l'interrogazione pone a un tema legittimo: la qualità e l'affidabilità percepita dai servizi digitali pubblici.

Allo stesso tempo, è necessario distinguere criticità strutturali e problematiche tecniche temporanee. Ogni piattaforma digitale può attraversare fasi di aggiornamento o di adattamento, soprattutto in presenza di modifiche nei servizi o nei sistemi informativi collegati. Questa non deve essere una giustificazione, ma un elemento di contesto. Questi dati non evidenziano un malfunzionamento strutturale, sarebbe intellettualmente scorretto sostenere il contrario, in assenza di evidenze tecniche o di un crollo nei volumi di utilizzo.

Detto questo, sarebbe altrettanto scorretto liquidare il tema con un non c'è un problema, perché nei servizi digitali la questione non è solo tecnica, ma anche percettiva e comunicativa.

La transazione digitale non è soltanto un obiettivo tecnologico, ma un patto di fiducia tra istituzione e comunità. Se chiediamo ai cittadini di essere puntuali, responsabili e attenti nella gestione dei rifiuti, dobbiamo garantire strumenti affidabili, chiari e costantemente aggiornati.

Concludo ribadendo che questa non deve diventare una contrapposizione politica, ma un'occasione per migliorare un servizio utile e strategico.

Se vi sono criticità, vanno corrette rapidamente, se il sistema funziona, nella maggior parte dei casi, va comunicato con trasparenza.

La nostra posizione è chiara: niente minimizzazione, niente strumentalizzazione, se emergono criticità puntuali, vanno analizzate e risolte. Se i dati sono solidi, vanno resi pubblici e spiegati e in ogni caso, si può sempre migliorare.

L'obiettivo comune deve restare solo uno: offrire ai modenesi servizi efficienti, moderni e all'altezza delle aspettative di una città come Modena. Grazie".

Il PRESIDENTE: "Grazie Consigliera. Non vedo altre richieste. Cedo la parola all'interrogante. Negrini, prego".

Il consigliere NEGRINI: "Grazie Presidente. Condivido quello che ha detto la consigliera Connola, soprattutto sul fatto che non debba diventare una questione di bagarre politica su Il Rifiutologo, però bisogna che ci diciamo le cose come stanno. Assessore, lei ha un compito molto arduo, quello di rendere semplice gli affari e complicazioni semplici, cioè di fare in modo che si arrivi alla consapevolezza, da parte di Hera, che l'applicazione la aggiornano i cittadini, qualora non riescono ad aggiornarla, di fatto è un problema loro, è reale, nel senso che chiaramente, come ogni applicazione, va aggiornata ognuno nel proprio dispositivo. È altrettanto vero che in tutta questa fase di gestione dei rifiuti, dove chiediamo ulteriori sacrifici, costanti e quotidiani ai cittadini, perché noi tutti o, meglio, voi e gli altri lo subiscono e pensano che sia stato necessario partire in quella che è una raccolta differenziata che è stata, dal nostro punto di vista, inizialmente talebana, tanto che non vi erano neanche i bidoni. Siamo stati favorevoli all'idea di ripristinare i cassonetti,

siamo stati anche tra i primi a dire che era necessario, poi ne avremmo messi molti di più e soprattutto li avremmo messi anche all'interno di quella che è la zona che costeggia il centro storico, però è altrettanto vero che poi ci sono state delle dinamiche di malfunzionamento che comprendono l'applicazione Il Rifiutologo che anche qualora funzioni, non è minimamente, sotto un certo punto di vista, di aiuto a semplificare. In questa fase, la parola più importante è semplificare, rendere il tutto in maniera estremamente fruibile.

Una persona che ha l'applicazione vuole trovare subito la possibilità della questione di quelli che sono i conferimenti della propria spazzatura, come vuole sapere subito se ha da segnalare, come si fa a segnalare.

Tra l'altro, le dico un'altra cosa, Assessore, ne approfitto. Ci sono tantissimi soggetti che hanno avuto anche la paura della questione relativa al fatto che la tariffazione puntuale potesse portare dei costi estremi e si creò una fila – questo non di recente, le parlo di qualche mese fa – davanti agli uffici di Hera, e anche quella fila fu gestita male, nel senso che tantissimi stavano fuori e molto spesso si rispondeva: questo è, non abbiamo i dati, verificheremo poi.

In più, ci sono delle introduzioni di nuovi cassonetti, cito per esempio la zona limitrofa alla Musicisti, poi le faccio avere il dettaglio dove ci segnalano già la questione del malfunzionamento del cilindro di inserimento dei rifiuti. In più, abbiamo delle zone, l'altro giorno a causa di una segnalazione, ero al Wilson Park, quelle che erano aree che devono essere gestite come aree dove poter depositare i rifiuti, chiaramente con della ratio, chiaramente con della tecnica e soprattutto con la consapevolezza che certi giorni ce ne va uno, certi giorni l'altro, di fatto sono delle discariche a cielo aperto, addirittura ci sono dei pezzi di auto buttati lì.

In più, c'è l'ultimo grande tema, e su quello auspichiamo che lei diventi pressante nei confronti del gestore, ovvero che al netto di tutto, Hera è comunque obbligata a tirare su i rifiuti.

Cerchiamo di fare in modo che se si possa affinché ci sia una raccolta differenziata che non sia contro il cittadino, ma incontro al cittadino, anche in tutte quelle che sono le dinamiche di possibili soluzioni in termini di gestione del servizio clienti, che comunque è sempre stato imbarazzante, anche in termini di risposte, come più volte ci hanno segnalato i cittadini, ma soprattutto il fatto che si deve sapere, e rientra tra l'altro nel contratto, che comunque Hera deve tirare su i rifiuti.

Davanti a un accatastamento costante in determinati punti, e le segnaleremo anche questo, bisogna che si intervenga.

Cito sempre, per una questione di consapevolezza, il bidone che c'è in Piazza delle Rimembranze, perché è vicino, è quello che utilizzo io, lo ringrazio quel bidone perché negli ultimi mesi mi ha fatto fare tanti metri in più, perché è perennemente rotto, e l'ho segnalato più e più volte. Sicuramente ci si tiene in forma, però c'è un tema di attenzione specifica sui residenti. La scelta di aver deciso di non mettere all'interno delle mura del centro storico dei cassonetti, fa sì che ci siano delle persone che anche dal centro di questa piazza si spostino per arrivare a conferire. Poi, se arrivano lì e il bidone non funziona, l'applicazione non va, poi, ne abbiamo da dire che dobbiamo combattere gli abbandoni, che è vero, vanno assolutamente condannati e combattuti, però è altrettanto vero che magari un cittadino dice "*Adès basta!*", la dico in modenese, e l'appoggia lì.

Crediamo che sia necessaria una revisione dei rapporti, in termini di consapevolezza di quanto sia necessario in questo momento, della trasparenza anche nei confronti dei cittadini, ma soprattutto che Hera inizi anche a fare qualcosa in più di dare delle giustificazioni che alla fine non portano danno né a noi, né a lei, né all'Amministrazione, ma a tutta la città anche in termini di decoro. Grazie".

Il PRESIDENTE: "Grazie Consigliere. La parola all'Assessore per l'intervento conclusivo".

L'assessore MOLINARI: "Comincio dall'ultima affermazione. Sì, i rapporti con Hera vanno gestiti, non sono facili, ci sono evidentemente delle priorità e interessi contrapposti, non li nascondiamo, quindi, non ce li nascondiamo. Non è facile un'impresa quotata in borsa da una parte e una comunità, rappresentata dal Comune di Modena, dall'altra, per forza di cose confliggono.

Parlo in modo ufficiale con Hera di una collaborazione critica. Ho usato quest'espressione perché determinati servizi e determinate situazioni non ci soddisfano. Da qui la critica, però la parola collaborazione è dovuta in quanto sono ente assegnatario, da Atersir, della gestione dei rifiuti, quindi, non ci sono elementi che possono impugnare il contratto, né li andiamo a voler produrre. Per

questo la collaborazione. Non è una collaborazione supina o peggio.

È una discussione quotidiana, basta confrontare i miei servizi, e le mie stesse email, quotidiane, con tutte le situazioni numerose che capitano, in particolare gli abbandoni, seguiti dalla lunga distanza dei cassonetti che non funzionano, ma ricordiamoci che il numero dei cassonetti è talmente elevato che il mancato funzionamento di alcuni di loro non deve essere portato che tutti non funzionano. Le percentuali ufficiali che vengono controllate da Atersir. Ricordo che noi Comune di Modena, insieme agli altri Comuni, ci siamo messi insieme, abbiamo costituito un bacino di utenza che è stato affidato ad Atersir che ha gli strumenti e l'autorità per chiedere e ricevere dati, dati che riceve ordinariamente e altri che chiede in modo straordinario.

In queste settimane ci stiamo confrontando proprio con Atersir per studiare sempre meglio questi dati, per dividerli come veritieri e analizzarli per quello che ci dicono.

Consigliere Bertoldi, i conferimenti si ritrovano dentro l'applicazione My Hera e sono sotto forniture, rifiuti, poi nell'ultima videata, a sinistra ci sono le fatture e a destra ci sono i conferimenti. Anche qui, non è proprio il massimo dell'immediatezza, ho dovuto farmi la piantina per arrivarci. Invito quelli che fanno questi programmi ad utilizzarli, a farli utilizzare agli amici per vedere cosa ne risulta di facilità d'uso.

Anche l'altra risposta, mi dispiace che non ci sia il consigliere Bertoldi, lui dice: pago per dei metri due volte. Se lo fa, sbaglia. In tutti gli incontri che ho avuto con le categorie, comprese quelle sanitarie, ho spiegato come dovevano segnalare i propri metri quadrati, va segnalato dall'utente, noi non abbiamo la contezza di quali di questi spazi non producono rifiuti urbani e quali sono quelli che producono rifiuti speciali.

Tanto è vero quello che sto dicendo che non mi è mai capitato, ma segnalo come una medaglia, l'Ordine dei veterinari mi ha ringraziato per iscritto, proprio per tutte le informazioni che ho fornito per contenere a quello che è giusto la loro tariffa.

Sulla raccolta dei rifiuti e degli abbandoni mi sento di dire che il lavoro che fa Hera è buono. Non vado tanto per il sottile nei rapporti di questa collaborazione critica, ma quando ho delle evidenze quotidiane di tempestività e completezza, parlo sugli abbandoni urbani, non dei grandi abbandoni di cui alle note cronache, dove sono fuori dalla concessione che abbiamo, i grandi abbandoni sono a parte. Sulla raccolta di abbandoni, vi ricordo che esiste un costoso servizio quotidiano, tanti api che girano a raccogliere questi rifiuti, una cosa impressionante, questa è la raccolta ordinaria degli abbandoni che si incrociano sui posti, che sono sempre quelli, e più ci sono quelli che vengono raccolti sulla base di segnalazioni.

Ripeto, non mi sento di fare nessuna critica particolare. Poi, succede a volte che fanno degli errori anche nella raccolta ordinaria, che saltano un giro. Succede anche questo.

A volte è ripetuto, quindi, si va alla fonte del responsabile e gli si danno le istruzioni in modo molto assertivo, per non dire urlando. Lì ci sono delle responsabilità talvolta individuali.

Per quanto riguarda le indicazioni che la consigliera Connola ha fornito, sull'affidabilità della piattaforma e come fare attenzione a non minimizzare, le faccio mie, penso di farlo abbastanza quotidianamente, però è una sottolineatura che non mi è sfuggita e che mi è utile per essere ancora più critico e severo.

Il Rifiutologo non ci aiuta a semplificare. È vero, ma in parte. L'ho detto prima che l'aver spostamento i conferimenti da qui a là, non lo capisco, hanno provato a spiegarmelo, ma non mi hanno convinto, però fuori dalla nostra giurisdizione, come ad esempio, la aggiungo io, cosa di questi giorni, così evitiamo se volete un'interrogazione. È arrivata a tutti la comunicazione della fatturazione unica, in pratica la tariffa viene fatturata insieme alle utenze, laddove ci sono delle utenze. Questo porta semplificazione.

Ho lamentato questo fatto, che è stato unilaterale, legittimamente unilaterale, ma l'ho imparato da un cittadino che ha ricevuto, personalmente non l'ho ricevuta, e ho subito notificato questo comportamento non conforme ad Hera, ho segnalato la cosa ad Atersir.

Lo può fare, non c'è scritto da nessuna parte che la fatturazione, che a questo punto non è più trimestrale, ma per taluni è bimestrale, quelli che si sono visti arrivare questa comunicazione.

Nella stessa comunicazione c'è scritto che un cittadino che non voglia questo tipo di fatturazione, deve comunicare questa sua volontà, quindi, Hera torna alla trimestrale.

È uno di quei classici comportamenti unilaterali, legittimi, perché non c'è la regola, ma maleducati.

La risposta che ho ricevuto non mi ha placato, perché recuperare la fiducia dei cittadini, che può

venire meno attraverso uno stillicidio che noi minimizziamo, com'è avvenuto l'anno scorso, quando hanno messo il debito automatico a chi aveva già la tariffa corrispettiva, perché aveva già l'addebito automatico sugli altri servizi. Li abbiamo fatto fare marcia indietro.

Mettiamo che sono bravi, però ci sono alcune cose che vanno avanti senza coinvolgerci. Dopodiché, bisogna perdere tempo dopo per recuperare il prima mancato, e per me è il massimo del fastidio perdere tempo.

Da quello che mi risulta, da fatti verificati, è una situazione che si è dedicata due giorni per un malfunzionamento dell'organizzazione che aveva deciso il responsabile dell'organizzazione dello sportello, anche unilateralmente, all'interno dello stesso servizio, cioè senza dirlo ai piani superiori che l'hanno fatto subito recedere, perché aveva creato dei problemi, vi dico anche questa notizia dall'interno.

Sul Wilson è in corso da più di un anno una discussione con l'amministratore e i condomini per migliorare, quindi, svolgere in modo diverso il loro conferimento. L'amministratore del condominio, come portavoce dei condomini, non accetta nessuna variazione migliorativa perché esige che gli concediamo il fatto che la via San Faustino, di immissione lì, diventi a senso unico.

Come se noi fossimo al mercato delle vacche, ti faccio migliorare il servizio che mi fai, se mi dai.

Potrebbe essere non irragionevole questa richiesta, posto che ci fa spendere degli altri soldi per la segnaletica, eccetera, però stiamo cercando di trovare una soluzione. Questo per dire quanti sono i problemi.

In zona Musicisti, cassonetti non funzionanti. Stiamo parlando di due periodi, c'è stato un periodo dove alcuni cassonetti sono stati, dopo la loro reimmissione, carta e plastica, sono stati manomessi. Un mese fa sono state fatte altre segnalazioni, non di manomissione in questo caso, erano due su venti postazioni, voglio dire sessanta cassonetti o ottanta cassonetti se li mettiamo tutti, quelli per aprirli con la tesserina, diciamo che nell'arco del tempo sono pur sempre una percentuale bassa, come mi è stato sollecitato, non minimizziamo e anche su questi dati vogliamo capire quali sono gli elementi di debolezza per capire non tanto il numero, se è una percentuale elevata o non elevata, perché la percentuale non è elevata, ma a me capita spesso, nel mio caso la percentuale aumenta, come potrebbe essere quello che succede al consigliere Negrini. Si tratta di capire e andremo anche lì a discutere e a verificare se sono debolezze strutturali, se determinate rotture si ripetono costantemente per puntualità, ne stiamo discutendo per esaminare questi dati.

Direi di aver toccato tutti i punti che mi avete sottoposto. Vi ringrazio".

Il PRESIDENTE: "Grazie all'assessore Molinari per la replica. Abbiamo terminato le interrogazioni".

Del che si è redatto il presente verbale, letto e sottoscritto con firma digitale

Il Presidente  
CARPENTIERI ANTONIO

Il Segretario Generale  
DI MATTEO MARIA



**Comune di Modena**

## **FRONTESPIZIO PROTOCOLLO**

L'originale del presente documento redatto in formato elettronico è conservato dall'ENTE secondo normativa vigente. Ai sensi dell'art. 3 c4-bis D. Lgs 82/2005 e s.m.i., in assenza del domicilio digitale le amministrazioni possono predisporre le comunicazioni ai cittadini come documenti informatici sottoscritti con firma digitale o firma elettronica avanzata ad inviare ai cittadini stessi copia analogica di tali documenti sottoscritti con firma autografa sostituita a mezzo stampa predisposta secondo le disposizioni di cui all'art. 3 del D. Lgs 39/1993.

**PROTOCOLLO N. 20003/2026 DEL 16/01/2026**

**CLASSIFICAZIONE 02.03 - 2024/10**

**OGGETTO: NEGRINI (FDI) - INTERROGAZIONE SU SEGNALAZIONI DI  
MALFUNZIONAMENTO DELL'APPLICAZIONE IL RIFIUTOLOGO**

**Allegati:**

- NEGRINI INTERROGAZIONE\_SEGNALAZIONI DI MALFUNZIONAMENTO  
APPLICAZIONE IL RIFIUTOLOGO.pdf  
AF909FD87AE1D0D494A9AB41768F66DA8A98FDBD82BCFB451ACAEB726FCBD1B89002A7D04114  
AF97359324C57C9BD2E4A25CB1CA16204D06DCDB53D301F8A20C



**Comune di Modena**

**Consiglio comunale**

**Gruppo Consiliare**

**Fratelli d'Italia**

**PROTOCOLLO GENERALE n°**

**Modena, 15 Gennaio 2026**

*Al Presidente del Consiglio Comunale*

*Al Sindaco*

*Alla Giunta*

*Al Consiglio Comunale*

### **INTERROGAZIONE**

#### **OGGETTO: SEGNALAZIONI DI MALFUNZIONAMENTO DELL'APPLICAZIONE IL RIFIUTOLOGO**

**premesso che**

- Con la nuova gestione della raccolta rifiuti è stata introdotta l'applicazione de il rifiutologo che dovrebbe aiutare i cittadini a capire come differenziare, interagire con HERA, prenotare il ritiro degli ingombranti, supportare le segnalazioni dei cittadini in termini di abbandono e mal funzionamento dell'apertura e chiusura dei cilindri di conferimento.

- Tale servizio è gestito dal gestore Hera e anche secondo l'amministrazione dovrebbe risultare strategico in termini di monitoraggio e informazioni sulla raccolta differenziata.

**considerato che**

- Numerosi cittadini segnalano frequenti malfunzionamenti dell'applicazione il rifiutologo, tra cui: problemi tecnici dell'applicazione, mancati aggiornamenti dei calendari di raccolta, difficoltà di segnalazione delle problematiche.
- Risulta inoltre che non vi sia nessun riscontro dal servizio clienti Hera sulle motivazioni per il quale l'applicazione fatica a funzionare lasciando così i cittadini privi di qualsiasi aiuto.
- Tale situazione è evidente che in un periodo già difficile per la raccolta rifiuti accentua il malessere dei cittadini e non garantisce il corretto funzionamento della raccolta stessa.

**- ritenuto che**

- Un servizio digitale ufficiale debba essere affidabile, aggiornato, costantemente monitorato, soprattutto in un sistema di raccolta che dovrebbe fare affidamento anche sull'informazione data dal cittadino.

tutto ciò premesso, considerato e ritenuto,

**si interrogano il Sindaco e la Giunta per sapere**

- Se l'amministrazione comunale sia a conoscenza del malfunzionamento del rifiutologo, se si quali siano le motivazione e come si è provveduto a risolvere il problema.
- Se risultano segnalazioni dei cittadini al gestore volte ad evidenziare il malfunzionamento dell'applicazione.
- Se il gestore ha informato il Comune di Modena della situazione dettata dal malfunzionamento dell'applicazione il rifiutologo individuando sia le cause sia le possibili soluzioni.
- Se risulta essere attivo un numero specifico volto a ricevere qualora necessario e in concomitanza con un eventuale interruzione del servizio online le segnalazioni relative alle problematiche in termini di raccolta rifiuti, se si quale.

Il Capogruppo firmatario

Luca Negrini



SI AUTORIZZA LA DIFFUSIONE A MEZZO STAMPA