



## ***FAQ ALASSIO – ISOLE E CAMPANE AD ACCESSO CONTROLLATO ELETTRONICAMENTE***

- **La chiave non funziona/lo sportello non si apre/la campana non funziona etc.**

### **1) Che utente sei?:**

- i residenti e non residenti della zona A (cioè quelli che, quando hanno ritirato le dotazioni hanno ricevuto le chiavi blu e non hanno ricevuto né chiavi meccaniche per il condominio né 4 mastelli) aprono tutte le postazioni ad eccezione di quelle arancioni.
- i non residenti di zona B con porta a porta a mastello (non sono residenti e hanno ritirato i 4 mastelli oltre le chiavi blu) possono accedere unicamente alle postazioni in via Gastaldi e in via Aurelia di fronte all'Hotel Diana.
- le utenze non domestiche cui è stata consegnata la chiave elettronica dai nostri operatori possono accedere unicamente alle postazioni arancioni

### **2) Hai seguita la procedura di apertura?**

- a) premere il pulsante grande: il display s'illumina e compare la scritta IDENTIFICARSI.
- b) bisogna appoggiare la chiave elettronica nel punto indicato (a destra del display)
- c) si accende una spia verde e si sente il meccanismo di sblocco attivarsi (compare sul display il codice della chiave e l'indicazione di aprire lo sportello)
- d) aprire lo sportello con la maniglia oppure premendo il pedale
- e) introdurre il rifiuto (intanto è comparsa sul display l'indicazione di chiudere lo sportello) e chiudere lo sportello o rilasciare il pedale (si sente il meccanismo di blocco)

### **3) Se 1 e 2 non hanno dato esito: quale messaggio compare sul display?**

- SE non s'illumina il display non hai premuto il pulsante: premere il pulsante e seguire la procedura 2)
- SE compare **ERROR KEY** ripetere la procedura 2): l'utente non ha posizionato in maniera corretta la chiave oppure l'ha ritirata troppo velocemente;
- Se compare **NON AUTORIZZATO**, dopo avere verificato il tipo di utenza (1) e accertato di non rientrare tra i non autorizzati (ad esempio non è autorizzato un residente con porta a porta in zona B che prova ad aprire ad esempio una postazione in Passeggiata Grollero – invece è autorizzato un residente in zona A che prova ad aprire la stessa postazione), chiamare il numero verde/fare una segnalazione a dillo a SAT/scrivere una email a [info@satservizi.org](mailto:info@satservizi.org) indicando sempre il nome dell'utenza TARI, la postazione che ha dato l'errore e, possibilmente, numero di chiave utilizzata.
- Se compare **ANOMALIA** prendere contatto immediatamente il numero verde 800.966.156 (indicare il rifiuto cui la postazione è dedicata e la posizione – se possibile sulla placca del display è indicata la “Targa” del contenitore).
- Se compare **ANOMALIA CHIUSURA** – lo sportello non è stato chiuso correttamente dall'utente precedente – se è bloccato contattare il numero verde 800.966.156



- **La app non funziona**

- 1) Verificare che abbiate scaricato l'app giusta: "Sigma SAT Alassio"
- 2) Per la app valgono le stesse regole della chiavetta:
  - i residenti e non residenti della zona A (non hanno ricevuto quando hanno ritirato le dotazioni ne chiavi meccaniche per il condominio ne mastelli) aprono tutte le postazioni ad eccezioni di quelle arancioni.
  - i non residenti di zona B con porta a porta a mastello (non sono residenti ed hanno ritirato i mastelli) possono accedere unicamente alle postazioni in via Gastaldi e in via Aurelia di fronte all'Hotel Diana.
  - le utenze non domestiche cui è stata consegnata la chiave elettronica dai nostri operatori possono accedere unicamente alle postazioni arancioni
- 3) Verificare di avere attivato la App con le credenziali fornite (presente al fondo della ricevuta di consegna) – il codice di attivazione arriva sul riferimento indicato in fase di registrazione: se si è indicato il numero di cellulare arriverà un Sms, se è stata indicata una e-mail arriverà una mail (controllare che non sia finita in posta indesiderata)

- **Ho perso nome utente e/o password:**

- 1) mandare una email a [info@satservizi.org](mailto:info@satservizi.org) se si sono persi entrambi senza averli mai utilizzati (si è persa la ricevuta) e non si riesce ad aprire la app per questo motivo.
- 2) se invece avete già effettuato il primo accesso, seguire le istruzioni dell'app stessa per il recupero (le informazioni saranno inviate al riferimento che hanno indicato in fase di registrazione: : se si è indicato il numero di cell arriverà un sms, se è stata indicata una e-mail arriverà una email (controllare che non sia finita in posta indesiderata)

- **Come utilizzo la app per aprire le postazioni?**

- 1) Apri la app e inquadrare il QR code e seguite le istruzioni che fornisce la app

- **Tutte le postazioni sono uguali?**

Vi sono due tipi di postazioni:

- a) **Le postazioni ARANCIONI in via Torino, Piazza Paccini, Piazza Stalla e via Diaz – queste sono riservate ad alcune attività commerciali del centro storico.** Se sono un utente domestico o uno studio di avvocato, medico etc, non posso utilizzarle; devo dunque utilizzare:
- b) le postazioni grigio chiaro che sono dedicate a tutte le utenze domestiche della zona A (quelle che hanno ricevuto solo le chiavi blu);
- c) le postazioni in via Gastaldi (di fronte ai vigili) e in via Aurelia di fronte all'Hotel Diana possono essere utilizzate anche dalle utenze domestiche non residenti con porta a porta a mastello in zona B (cioè quelle utenze che quando sono ad Alassio devono esporre i mastelli consegnati secondo il Calendario dei Rifiuti ma che possono buttare il "rifiuto dell'ultimo giorno" utilizzando le due postazioni indicate con la chiavetta blu oppure l'app).



- **Ho scaricato l'app e mi sono accreditato, posso aprire le postazioni?**

Posso utilizzare le postazioni ad accesso elettronico solo se ho ricevuto la chiavetta blu. La app "Sigma SAT Alassio" ha le stesse autorizzazioni dell'utenza che la scarica.

Se sono un utente con porta a porta condominiale oppure un utente residente con porta a porta a mastello, non ho l'autorizzazione a buttare il rifiuto nelle postazioni accessibili con le chiavette blu: devo invece utilizzare i contenitori condominiali per cui ho la chiave oppure i mastelli da esporre seguendo il calendario. In questi casi la App "Sigma SAT Alassio" mi fornisce unicamente informazioni, può recapitarmi messaggi di notifica su eventi importanti e, in futuro, registrare gli svuotamenti dei miei contenitori.