Città di Biella

MEDAGLIA D' ORO AL VALORE MILITARE
MEDAGLIA D'ARGENTO AL MERITO CIVILE

Carta dei Servizi

"Ambiente e Trasporti"

del Comune di Biella

Carta pubblicata il 23/01/2020

Approvata con D.G.C. n. 484 del 18/12/2019

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino, utente, consumatore. Attraverso la Carta dei Servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione." (Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27 Gennaio1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici").

Il principio ispiratore della Carta dei Servizi è quello di tutelare il cittadino, mettendolo in condizione di conoscere ed accedere agevolmente ai pubblici servizi, erogati in un'ottica di trasparenza, imparzialità ed eguaglianza.

Quindi la Carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione tra il Comune e i cittadini, e di tutela dei diritti di questi ultimi.

In particolare la Carta:

- chiarisce diritti e doveri dell'ente, nel fornire i servizi ai cittadini, e diritti e opportunità dei cittadini stessi;
- presenta ai cittadini tutte le opportunità e i servizi presenti per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- individua gli obiettivi di miglioramento e indica come verificarne il raggiungimento;
- si propone di costituire un "patto" concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune ed i Cittadini/Utenti in fase di erogazione dei servizi comunali.

La Carta, insieme alle altre carte dei servizi del Comune di Biella, rappresenta uno degli ambiti di attività del "Sistema qualità", l'insieme delle iniziative e delle azioni relative alla qualità dei servizi.

Il Sistema Qualità è presidiato da un'apposita unità organizzativa, che opera in accordo con l'Urp e i settori dell'Ente in accordo con i diversi settori dell'ente, nell'ottica del miglioramento del servizio.

Il Comune di Biella realizza inoltre periodicamente e sistematicamente ricerche quali-quantitative per rilevare il livello di soddisfazione degli utenti circa la qualità dei propri servizi, i cui risultati sono presi in considerazione per valutare l'applicazione della Carta dei

Servizi e la successiva formulazione di piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro.

CARATTERISTICHE DELLA CARTA

La Carta ha validità pluriennale; al fine di assicurare la costante corrispondenza fra la Carta dei Servizi e la realtà dell'organizzazione a cui essa fa riferimento, e quando dovessero intervenire modifiche sostanziali a quanto prestabilito, il documento viene periodicamente riesaminato ed aggiornato.

In particolare la struttura della Carta consiste in:

- una parte fissa di descrizione del Servizio, con validità pluriennale;
- una parte "variabile" composta da alcune schede relative ad informazioni che possono modificarsi ogni anno.

La parte fissa è approvata dalla Giunta Comunale. Attraverso di essa i cittadini potranno conoscere e ricevere informazioni in merito a:

• i principi generali e gli obiettivi che guidano e orientano il servizio;

• l'identità e l'organizzazione del servizio;

• la descrizione dei singoli servizi offerti con i relativi indicatori e standard di qualità;

• le forme di partecipazione e di tutela dei cittadini-utenti;

Al fine di assicurare la costante corrispondenza fra la Carta dei Servizi e la realtà dell'organizzazione a cui essa fa riferimento, e quando dovessero intervenire modifiche sostanziali a quanto prestabilito, il documento viene periodicamente riesaminato ed aggiornato.

La parte variabile con le schede annuali a cura del dirigente che riporta:

- i progetti di miglioramento

- gli aggiornamenti apportati alla Carta, il piano di miglioramento degli standard, le eventuali variazioni ai costi delle prestazioni

- l'esito delle indagini di soddisfazione dell'utenza, i risultati conseguiti in relazione agli standard individuati.

Tutte le Carte dei servizi del Comune di Biella possono essere scaricate in formato pdf dal sito internet del Comune: www.comune.biella.it

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi dell'Ufficio Ambiente e Trasporti si ispira ai seguenti principi:

• UGUAGLIANZA

Deve essere garantito il medesimo servizio a tutti gli utenti indipendentemente da sesso, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Va garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia alle diverse categorie e fasce di utenti. Vanno adottate tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

• IMPARZIALITÀ

Il servizio va prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono; va assicurata la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione del servizio**.**

• CONTINUITÀ

Va assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, vanno limitati al minimo i tempi di disservizio.

• PARTECIPAZIONE

Deve essere garantita la partecipazione dell'utente all'erogazione del servizio, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con gli uffici. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, cui il soggetto erogatore deve dare riscontro nei tempi stabiliti. Chi eroga il servizio è tenuto ad acquisire periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.

• CHIAREZZA E TRASPARENZA

All'utente va garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

• EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il servizio deve essere reso in modo da garantire la sua efficienza ed efficacia.

Gli uffici adottano tutte le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta dei servizi viene redatta con riferimento alla seguente normativa:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 ("Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici");
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11 ottobre 1994 ("Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico");
- Decreto Presidente Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 ("Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi");
- Decreto legislativo 286 del 30/07/1999, art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi";
- Direttiva del ministro della funzione pubblica del 24 marzo 2004 "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini";
- Decreto Legislativo 150 del 27 ottobre 2009 "Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni".

I principali riferimenti normativi relativi all'attività del Servizio Ambiente e Trasporti sono:

- Regolamento Comunale per la gestione dei rifiuti approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 079 del 27.05.2002 ed aggiornato, da ultimo, con D.C.C. n. 081 del 31.10.2017;
- Regolamento Comunale per l'applicazione della tariffa puntuale corrispettiva per la copertura dei costi del servizio di raccolta e smaltimento rifiuti approvato con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 023 del 22.03.2016 e modificato, da ultimo, con Deliberazione di C.C. n. 082 del 31.10.2017
- Regolamento Comunale del Verde approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n.76 del 5.4.2004;
- Regolamento Comunale per la tutela ed il benessere degli animali in Città approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n.58 del 22.3.2004 ed aggiornato con D.C.C. n. 101 del 1.7.2008;
- Regolamento Comunale di Igiene e Sanità pubblica approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n.124 del 14.7.2003;
- Piano Regolatore Generale Comunale (P.R.G.C.);
- Codice dei beni culturali e del paesaggio (Decreto Legislativo 22 gennaio 2004, n. 42 e s.m.i.);
- Norme in materia ambientale (Decreto legislativo 3 aprile 2006 n. 152 e s.m.i.);
- Legge quadro sull'inquinamento acustico (Legge 26 ottobre 1995 n. 447 e s.m.i.);
- Norme in materia di gestione dei rifiuti e servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani (Legge regionale 10 gennaio 2018 n. 1);
- Norme in materia di trasporto pubblico locale, in attuazione del decreto legislativo 19 novembre 1997, n. 422 (Legge regionale 4 gennaio 2000 n. 1 e s.m.i.);

- Norme in materia di trasporto pubblico locale, in attuazione del decreto legislativo 19 novembre 1997, n. 422 (Legge regionale 4 gennaio 2000, n. 1.)

PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO AMBIENTE E TRASPORTI

Finalità e missione del servizio

La tutela dell'ambiente, la prevenzione delle varie forme di inquinamento, la gestione della raccolta e smaltimento dei rifiuti urbani, il mantenimento della qualità delle acque e dei suoli, nonché la tutela della qualità dell'aria, sono alcune tra le competenze fondamentali di un Comune e costituiscono la finalità e la missione del Servizio Ambiente e Trasporti.

Il Servizio svolge inoltre compiti di coordinamento dei servizi di trasporto pubblico urbano.

A chi si rivolge il servizio

Il Servizio si rivolge ai cittadini che possono segnalare situazioni di inquinamento o di degrado del territorio, che hanno la necessità di ottenere autorizzazioni in materia ambientale previste dalla normativa, o che hanno necessità di acquisire informazioni di carattere ambientale.

Com'è organizzato il servizio

Il Servizio Ambiente e Trasporti assolve i propri compiti sia in forma "diretta" avvalendosi del personale comunale operativo presso la sede di Palazzo Pella, sia in collaborazione con Enti preposti alla tutela dell'ambiente ovvero attraverso Società partecipate dal Comune di Biella per la gestione di servizi pubblici.

Struttura organizzativa

Il Servizio Ambiente e Trasporti, il cui responsabile è il Dirigente del Settore "Governo del Territorio, Ambiente, Trasporti e Patrimonio", si compone di un funzionario, di due tecnici e di un impiegato contabile/amministrativo.

Funzioni

Il Servizio esercita funzioni di coordinamento con il Consorzio di Area vasta, COSRAB, con il gestore della raccolta rifiuti, SEAB, e con CORDAR, per quanto riguarda il servizio idrico integrato. Svolge le funzioni assegnate per legge ai Comuni in materia di tutela ambientale: inquinamento dei suoli e bonifiche, scarichi di acque reflue, inquinamento acustico, emissioni in atmosfera, tutela della qualità dell'aria, risorse idriche e tutela degli animali. Congiuntamente alla Provincia di Biella ed all'Agenza per la Mobilità del Piemonte coordina inoltre il servizio di trasporto pubblico urbano.

Sede recapiti e orari

La sede del Servizio Ambiente e Trasporti è sita in via Tripoli n. 48, Palazzo Pella.

Recapito telefonico:	015/35.07.413, numero verde: 800 26.09.60
fax:	015/35.07.271
e-mail:	ambiente@comune.biella.it
Pec:	protocollo.comunebiella@pec.it

Orari di apertura al pubblico

Gli Uffici del Servizio Ambiente e Trasporti sono aperti all'utenza con i seguenti orari:

dalle ore 9.00 alle ore 12.00 nei giorni di lunedì, martedì, mercoledì e venerdì

dalle ore 8.00 alle ore 16.00 il giovedì

RIFIUTI E IGIENE AMBIENTALE

L'Ufficio Ambiente coadiuva l'attività di SEAB, Società Ecologia Area Biellese, che svolge il servizio di raccolta dei rifiuti e di igiene ambientale sul territorio della città.

Servizio di raccolta rifiuti

	MODALITÀ	FREQUENZA	COSA METTERE
CARTA	Raccolta porta a porta con contenitori di colore giallo	Settimanale/ quindicinale	Giornali e riviste; cartoncino e cartone; cartone per bevande (pulito), contenitori in tetrapack
PLASTICA	Raccolta porta a porta mediante esposizione, il giorno di passaggio del servizio, di sacchi a perdere trasparenti di colore giallo	Settimanale	Confezioni in plastica di ogni tipo (pasta, surgelati, affettati, formaggi, caramelle, frutta e verdura); bicchieri e piatti in plastica (no posate), vaschette porta uova e per gelati; sacchi, sacchetti, buste e imballaggi di bottiglie; vasetti di yogurt e dessert; vaschette in polistirolo per alimenti e imballaggi in polistirolo; reti per frutta e verdura, cassette in plastica per prodotti ortofrutticoli ed alimentari; flaconi di creme, detersivi, saponi e prodotti per la casa; bottiglie di acqua, latte, succhi, bibite (preventivamente schiacciate); confezioni in plastica e nylon trasparente per libri, giornali e riviste.

RIFIUTO ORGANICO	Raccolta porta a porta (contenitori di colore verde) È importante utilizzare solo sacchetti in mater bi (biodegradabili)	Bisettimanale	Scarti di frutta e verdura, avanzi di cibo ed alimenti; fiori e piante domestiche.
RIFIUTI VEGETALI	Su chiamata al 800.399.760		Rifiuti verdi derivanti dalle operazioni di manutenzione degli orti e dei giardini.
TESSILI	Raccolta stradale		Abiti smessi, stracci, scarpe
INGOMBRANTI	Su chiamata		Mobili, elettrodomestici
OLIO VEGETALE	Raccolta mediante contenitori stradali presso le scuole elementari	Non versare direttamente l'olio. Introdurre l'olio in un contenitore in plastica ben chiuso.	Olio vegetale di frittura o di conserve
RIFIUTO RESIDUO	Raccolta porta a porta (contenitori di colore marrone)	Settimanale	Solo ciò che non è possibile riciclare

Ecocentro

È un luogo custodito dove è possibile portare tutti quei rifiuti che possono essere recuperati oppure quelli che possono costituire un pericolo per l'ambiente.

Indirizzo: Via Per Candelo 135 - 13900 - Biella

Orari:

- dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 11.30 e dalle 13.30 alle 16.30
- sabato dalle 8.30 alle 11.30

Si ritirano:

- carta, cartone
- frazione verde (sfalci e potature)
- vetro (anche lastre, damigiane…)
- imballaggi in plastica
- metalli
- legno
- ingombranti
- beni durevoli
- frigoriferi
- pneumatici
- oli minerali esausti e olio esausti da cucina
- inerti (piccole quantità di macerie per lavori effettuati in proprio, sanitari, piastrelle)
- vernici
- pile esaurite – batterie al piombo derivanti da manutenzioni "fai da te" del proprio veicolo
- farmaci scaduti

Abbandono di rifiuti

È possibile segnalare la presenza di rifiuti abbandonati sul territorio. Il servizio disporrà le opportune verifiche per risalire agli eventuali responsabili, ed in caso negativo provvederà alla rimozione ed all'avvio a recupero o smaltimento dei rifiuti.

Tariffa rifiuti

La tariffa puntuale corrispettiva per la copertura dei costi di raccolta e smaltimento rifiuti (TARIP) è riscossa da SEAB, Società Ecologica Area Biellese, che svolge il servizio.

Per le utenze domestiche, la tariffa rifiuti è composta da una parte "fissa" calcolata in base al numero di componenti il nucleo famigliare, e da una parte "variabile" calcolata sulla quantità di rifiuto residuo non riciclabile conferito al servizio pubblico nel corso dell'anno.

Per le utenze non domestiche, la parte "fissa" è calcolata applicando alla superficie imponibile le tariffe per unità di superficie riferite alla tipologia di attività svolta, sulla base dei coefficienti previsti dal D.P.R. 27.04.1999 n. 158.

La parte "variabile" è calcolata sulla base della quantità di rifiuto residuo non riciclabile conferito al servizio pubblico nel corso dell'anno.

Documenti da presentare

Il Modulo di dichiarazione originaria, di variazione o cessazione, relativa alle utenze domestiche e non domestiche è scaricabile dal sito internet di SEAB

http://www.seab.biella.it

alla sezione "Tariffa Puntuale"

La dichiarazione deve essere presentata, o inviata mediante raccomandata o posta elettronica certificata, agli Uffici di SEAB, in Viale Roma 14, Biella

Tel. 015 835.29.11 / 800.399.760

E mail: info@seabiella.it

PEC: seabiella@pec.it

ORARIO: Lunedì 8.30 – 12.30 | Martedì 14.00 – 16.00 | Mercoledì 8.30 – 12.30 Giovedì 8.30 – 16.00 orario continuato | Venerdì 8.30 – 12.30

Amianto

Con il termine "amianto" o "asbesto" si indica un gruppo di minerali a struttura microcristallina e di aspetto finemente fibroso, composti da silicato di magnesio, calcio e ferro.
L'asbesto è presente in natura, unito ad altri minerali.

La pericolosità dell'amianto dipende dal grado di libertà delle fibre, ossia dalla capacità dei materiali di rilasciare fibre potenzialmente inalabili; la presenza in sé dell'amianto, infatti, non è necessariamente pericolosa, lo diventa qualora le fibre vengano sprigionate nell'aria, per effetto di qualsiasi sollecitazione (manipolazione/ lavorazione, vibrazioni, correnti d'aria, infiltrazioni di umidità etc.).

La Legge 27 marzo 1992 n. 257 vieta "l'estrazione, l'importazione, l'esportazione, la commercializzazione e la produzione di amianto o di prodotti contenenti amianto", arrestando quindi in modo definitivo qualsiasi immissione aggiuntiva di amianto, di prodotti di amianto o di prodotti contenenti amianto, sul territorio nazionale.

È da notare come nella normativa vigente non vi sia alcun obbligo di rimozione di materiali contenenti amianto dagli edifici. Eventuali provvedimenti possono essere adottati dalle Amministrazioni comunali in seguito a valutazione degli Organi di Vigilanza.

Cose da fare

- Accertare l'assenza di materiale contente amianto prima di effettuare interventi di manutenzione o demolizione;
- Portare a conoscenza del proprietario o del responsabile dell'immobile eventuali situazioni di degrado che interessino i materiali in amianto es. infiltrazioni, crepe, distacchi d'intonaco.

Cose da non fare

- Effettuare opere di demolizione prima di aver rimosso l'amianto;
- Frantumare, forare, segare, tagliare i materiali o eseguire operazioni che possano alterare i materiali quali l'installazione di impianti o macchine che provochino vibrazioni e/o correnti d'aria;
- Gettare i materiali contenenti amianto nel cassonetto dei rifiuti.

Cosa fare in presenza di amianto?

Prima di tutto è importante controllare lo stato di conservazione di tutte le strutture contenenti amianto ed evitare interventi che possano danneggiarlo.

Deve essere attuato un programma di controllo periodico e manutenzione da parte di personale tecnico specializzato.

È necessario pertanto:

- individuare un responsabile con compiti di controllo e coordinamento delle attività di manutenzione;
- tenere documentazione relativa alla collocazione dell'amianto nell'edificio e predisporre idonea segnaletica;

- predisporre le misure di sicurezza;
- fornire informazioni agli occupanti dell'edificio sulla presenza dell'amianto nello stabile, sui rischi potenziali e sui comportamenti da adottare;
- se i materiali in opera sono friabili, fare ispezionare l'edificio una volta all'anno da personale in grado di valutare le condizioni dei materiali e scrivere una dettagliata relazione della verifica eseguita da trasmettere all'ASL competente per territorio;
- valutare la necessità di un intervento di bonifica.

Quando infatti si riscontra che il materiale contenente amianto è friabile, danneggiato o deteriorato, il proprietario del manufatto deve richiedere un intervento di bonifica.

Le possibili tecniche di bonifica sono:

- la rimozione
- l'incapsulamento
- il confinamento

La rimozione è il procedimento più diffuso perché elimina ogni potenziale fonte di esposizione.

L'incapsulamento consiste nel trattamento dell'amianto con prodotti penetranti o ricoprenti che tendono ad inglobare le fibre di amianto e a costruire una pellicola di protezione sulla superficie esposta. Occorre verificare periodicamente l'efficacia di questo metodo che con il tempo può alterarsi o essere danneggiato.

Il confinamento consiste nell'installazione di una barriera a tenuta che separi l'amianto dalle aree occupate dell'edificio. Anche in questo caso bisogna effettuare un programma di controllo e manutenzione.

Il trattamento va seguito da ditte specializzate e autorizzate per garantire che le procedure avvengano in modo corretto.

Ogni intervento di rimozione o smaltimento dei materiali contenenti amianto deve essere preceduto dalla stesura di un piano di lavoro da parte dell'impresa che svolge i lavori. Dopo che l'impresa ha presentato il piano all'ASL di competenza per la verifica e l'approvazione, si è autorizzati a dare inizio ai lavori.

A fronte di segnalazioni sulla presenza di amianto su edifici privati e pubblici l'Ufficio Ambiente richiede l'intervento del Dipartimento Arpa e dell'ASL, Dipartimento di prevenzione, che, previo sopralluogo ed analisi chimica di campioni, indicheranno all'Ufficio comunale l'effettiva presenza di amianto e le eventuali azioni necessarie da imporre al proprietario in relazione allo stato di degrado del manufatto esaminato.

Rimozione di piccole quantità di materiali contenenti amianto

Con Deliberazione della Giunta Regionale 18 dicembre 20 13, n. 25-6899 sono state approvate Approvazione delle Indicazioni operative per la rimozione e la raccolta di

modeste quantità di materiali contenenti amianto in matrice cementizia o resinoide presenti in utenze civili da parte di privati cittadini.

Le indicazioni operative descrivono le particolari situazioni in cui caratteristiche e quantità dei materiali consentono - mediante l'adozione di appropriate e semplici precauzioni ritenute sufficienti a contenere il rischio di dispersione di fibre dai manufatti - la rimozione di detti materiali da parte del privato cittadino, effettuata personalmente, senza l'ausilio di altre persone (famigliari, parenti, conoscenti, altri).

È ovviamente auspicabile che i lavori che comportano rimozione e/o raccolta di manufatti in amianto siano effettuati da imprese autorizzate.

Tuttavia l'attuale quadro normativo consente che il privato cittadino possa eseguire la rimozione e/o la raccolta di piccoli quantitativi di manufatti in amianto, purché siano rispettate le procedure previste dalla normativa, ed in particolare dal D..M. 6 settembre 1994, normativa tecnica di riferimento, e non si determini dispersione di fibre di amianto nell'aria.

A seconda del tipo di manufatto, per "modeste quantità" si intendono quelle inferiori o pari ai quantitativi massimi riportati nella tabella, da conferirsi, non più di una volta, per ciascuna tipologia:

TIPOLOGIA DI MANUFATTO	QUANTITA' MASSIME
Lastre piane e/o ondulate	n. 15 per una superficie di circa 30 mq
Pannelli	n. 15 per una superficie di circa 30 mq
Canne fumarie	n. 3 metri lineari
Altre tubazioni	n. 3 metri lineari
Piccole cisterne o vasche	n. 2 di dimensioni massime di 500 litri
Cassette per ricovero animali domestici	n. 1
Piastrelle per pavimenti in linoleum/vinil-amianto	15 mq di superficie.

Fermo restando che occorrerà comunque contattare una ditta autorizzata ed iscritta all'Albo Nazionale Gestori Ambientali, al fine di concordare tempistiche e modalità di ritiro a domicilio dei rifiuti di amianto, le procedure amministrative e tecniche indicate nella D.G.R. sono da seguire scrupolosamente.

IGIENE E SANITA' PUBBLICA

Piccioni

Il Regolamento comunale per la tutela ed il benessere degli animali in città individua quattro aree nelle quali è consentito fornire cibo ai piccioni:

- Giardini Arequipa
- Giardini alpini d'Italia
- Parco Urbano di Chiavazza
- Parco Fluviale Urbano

E' consentita la sola somministrazione di miscele di granaglie (mais, frumento, avena ecc…)

Laddove si ravvisi necessità, i proprietari, amministratori o chiunque abbia la disponibilità di uno o più edifici nell'ambito del territorio urbano, sono tenuti a provvedere a loro cura e spese, ad una conveniente pulizia dei luoghi di sosta e nidificazione dei colombi, alla installazione di dissuasori d'appoggio ed alla chiusura degli spazi di nidificazione.

Derattizzazione

Il Servizio si occupa della derattizzazione e della prevenzione antimurina degli stabili di proprietà comunale sede di uffici pubblici nonché delle aree pubbliche.

Qualora vi siano fondati motivi di ritenere che in tali ambiti vi sia la presenza di topi, è possibile inoltrare la segnalazione al Servizio Ambiente che, previo verifica, provvederà ad effettuare l'intervento di derattizzazione.

Tempi: massimo 30 giorni dalla segnalazione, in relazione alla situazione riscontrata;

Costi: nessun costo.

SCARICO DELLE ACQUE REFLUE

Tutti gli scarichi sono soggetti ad autorizzazione.

Per scarico si intende qualsiasi immissione di acque reflue in acque superficiali, sul suolo, nel sottosuolo e in rete fognaria, indipendentemente dalla loro natura inquinante, anche sottoposte a preventivo trattamento di depurazione.

Con la Legge "Galli" 36/94 contenente "Disposizioni in materia di risorse idriche" agli articoli 8 e 9 viene sancito il principio generale che gli Enti Locali debbano organizzare il servizio idrico integrato nelle forme e nei modi di cui alla legge 142/90 e che tale servizio è costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, potabilizzazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di raccolta, collettamento e di depurazione delle acque reflue, da organizzarsi sulla base di ambiti territoriali ottimali.

Nel maggio del 2002 è stata costituita l'Autorità Territoriale Ottimale n. 2 "Biellese, Vercellese, Casalese" ed il gestore del servizio idrico integrato nel Comune di Biella è Cordar S.P.A. Biella Servizi.

COMPETENZE

Provenienza dello scarico	**Ricettore**	**Ente competente al rilascio dell'autorizzazione**
Insediamenti adibiti ad abitazione, o allo svolgimento di attività alberghiera, turistica, sportiva, ricreativa, culturale, scolastica e commerciale	Fognatura	Cordar
	Acque superficiali, suolo e sottosuolo	Comune
Attività artigianali e industriali	Fognatura	Cordar
	Acque superficiali, suolo e sottosuolo	Provincia

Qualora gli scarichi nelle acque superficiali sul suolo e nel sottosuolo di uno stesso insediamento si configurino sia di interesse comunale che provinciale, le relative funzioni amministrative spettano alla Provincia.

Si ricorda che ai sensi dell'articolo 8 della legge regionale 13/1990 tutti gli scarichi civili devono essere collegati alla pubblica rete fognaria se canalizzabili in meno di 100 metri dall'apposito punto di allacciamento, nei tempi e nei modi stabiliti dall'Autorità competente al controllo, fatte salve eventuali motivate deroghe, anche temporanee, con particolare riferimento agli insediamenti esistenti.

Il Modulo per istanza di autorizzazione allo scarico di acque reflue domestiche o assimilabili in ricettore diverso dalla pubblica fognatura è disponibile presso il Servizio Ambiente e sul sito internet del Comune di Biella:

www.comune.biella.it all'area tematica "Ambiente verde e rifiuti" sezione "Scarichi Acque Reflue"

I titolari di scarichi esistenti privi di autorizzazione sono soggetti all'applicazione delle sanzioni di cui al Decreto legislativo 3 aprile 2006 n. 152 e s.m.i.

Tempi: 90 giorni dalla presentazione dell'istanza, fatte salve eventuali interruzioni dei termini dovute a richieste di integrazioni.

Costi: Euro 24,00 per spese di istruttoria; due marche da bollo da Euro 16,00 (una da applicare sull'istanza ed una sull'autorizzazione).

Ai sensi dell'articolo 4 della L.R. n. 6/2003 l'autorizzazione si intende tacitamente rinnovata ogni 4 anni qualora non siano effettuati interventi da cui derivi uno scarico avente caratteristiche qualitativamente o quantitativamente diverse da quelle dello scarico preesistente. In tal caso deve essere presentata una nuova istanza di autorizzazione.

RISORSE IDRICHE

Ai sensi del Regolamento regionale 10/R recante: "Disciplina dei procedimenti di concessione di derivazione di acqua pubblica" sono soggette a concessione tutte le acque pubbliche superficiali e sotterranee, con esclusione:

a) dell'utilizzo domestico delle acque sotterranee, alle condizioni ed entro i limiti precisati dall'art. 5 del medesimo regolamento;

b) dell'utilizzo domestico delle acque superficiali scolanti su suoli o in fossi o in canali di proprietà privata;

c) dell'uso dell'acqua piovana raccolta in invasi e cisterne a servizio di fondi agricoli o di singoli edifici;

d) del riutilizzo delle acque reflue depurate;

e) dei prelievi ad uso collettivo destinati ad una generalità indeterminata di utenti, quali le fontane e i lavatoi pubblici, nonchè la costituzione di scorte antincendio realizzate dalle pubbliche autorità preposte alla tutela del patrimonio boschivo;

f) dei prelievi non destinati all'utilizzo della risorsa, fatto salvo quanto previsto per le perforazioni finalizzate al controllo piezometrico della falda e della qualità dell'acqua.

Nella Regione Piemonte le competenze in materia di rilascio delle concessioni sono affidate alle province, con eccezione dell'utilizzo domestico delle acque sotterranee.

Per utilizzo domestico si intende l'utilizzazione di acqua destinata all'uso igienico e potabile, all'innaffiamento di orti e giardini, all'abbeveraggio del bestiame, purchè tali usi siano destinati al nucleo familiare e non configurino un'attività economico-produttiva o con finalità di lucro.

In tal caso:

- Il proprietario del fondo o il suo avente causa, nel rispetto della normativa in materia di tutela ed uso del suolo, può utilizzare liberamente per usi domestici le acque sotterranee, comprensive di quelle di sorgente, estratte dal fondo stesso per una portata massima di 2 litri al secondo e comunque per un prelievo massimo di 5 mila metri cubi all'anno.

- Per finalità conoscitive e di controllo, il Sindaco trasmette alla provincia copia dell'autorizzazione rilasciata in materia urbanistica o documentazione equivalente, completa dei dati caratteristici dell'utilizzazione stessa.

- L'uso potabile è consentito dal Sindaco solo ove non sia possibile allacciarsi all'acquedotto esistente ed è comunque subordinato al nulla osta dell'autorità sanitaria competente, previo accertamento delle caratteristiche qualitative dell'acqua.

- In caso di uso potabile il titolare del prelievo sottopone a controllo sanitario le acque emunte con frequenza almeno annuale.

QUALITA' DELL'ARIA

Le informazioni sulla qualità dell'aria derivano dalle misure rilevate dal Sistema regionale di rilevamento della qualità dell'aria (S.R.Q.A.), gestito dall'ARPA Piemonte, dai dati dell'Inventario regionale delle emissioni e sono integrate tramite l'utilizzo di tecniche modellistiche per poter fornire un adeguato livello di informazione per l'intero territorio regionale.

Nelle stazioni di rilevamento sono collocati gli strumenti analitici che generano il dato che il sistema andrà a trasferire, validare ed elaborare per poterlo trasformare da numero a informazione ambientale.

Gli strumenti effettuano la misura sul campione di aria esterna generando un segnale in uscita che è letto dal sistema informatico di stazione ed è trasformato in un dato di concentrazione di un determinato inquinante.

Sul territorio del Comune di Biella sono presenti due centraline di monitoraggio:

Nome stazione	**Tipo zona**	**Tipo stazione**
Biella Lamarmora	**Urbana**	**Traffico**
Biella Sturzo	**Suburbana**	**Fondo**

Gli inquinanti rilevati sono i seguenti:

Biella Lamarmora: Piombo, Benzo(a)pirene, Benzene, Arsenico, Nichel, Biossido di zolfo, Cadmio, Meta-Para Xilene, Monossido di azoto, Monossido di carbonio, Biossido di azoto, PM10, Ossidi totali di azoto, Toluene, Xilene.

Biella Sturzo: Ozono, Biossido di azoto, Meta-Para Xilene, Metano, Monossido di azoto, Monossido di carbonio, Benzo(a)pirene, Ossidi totali di azoto, Cadmio, Particelle Totali Sospese, Piombo, PM_{10}, Toluene, Nichel, Benzene, Arsenico, Idrocarburi non metanici, Biossido di Zolfo, Xilene.

Il Servizio Ambiente:

- aggiorna settimanalmente e pubblica mensilmente sul sito internet del Comune di Biella le concentrazioni di PM10 rilevate presso le due stazioni di monitoraggio elaborando i dati ARPA e fornendo:

- il numero di superamenti mensili ed annui della concentrazione limite di PM10, (35 superamenti in un anno civile del limite di 50 µg/ m3 calcolato sulle 24 ore)

- il numero di superamenti mensili ed annui del valore limite di PM2,5 fissato in 25 µg/ m3 calcolato sulle 24 ore

- la concentrazione media mensile ed annua di PM10 e PM2,5 (valore limite annuale per la protezione della salute umana: 40 µg/ m3)

- monitora le indicazioni che pervengono dalla Regione Piemonte e dall'ARPA in merito all' applicazione dell'Ordinanza che limita il traffico veicolare in concomitanza con episodi di alta concentrazione di inquinanti e sfavorevoli previsioni meteorologiche;
- monitora le concentrazioni di ozono rilevate presso la centralina di monitoraggio Biella Sturzo al fine di attuare le misure relative all'informazione alla popolazione qualora siano superati i valori limite previsti dalla legge:

Soglia di informazione: media massima oraria 180 µg/m3

Soglia d'allarme: media massima oraria 240 µg/m3

RUMORE

Per inquinamento acustico si intende l'introduzione di rumore nell'ambiente abitativo o nell'ambiente esterno tale da provocare fastidio o disturbo al riposo ed alle attività umane, pericolo per la salute umana, deterioramento degli ecosistemi, dei beni materiali, dei monumenti, dell'ambiente abitativo o dell'ambiente esterno o tale da interferire con le legittime fruizioni degli ambienti stessi;

Il primo provvedimento in materia di tutela dell'ambiente dall'inquinamento acustico è stato il DPCM 1 marzo 1991 "Limiti massimi di esposizione al rumore negli ambienti abitativi e nell'ambiente esterno", che ha tentato di realizzare una disciplina di carattere organico, in attesa dell'approvazione di una legge quadro in materia di tutela dell'ambiente dall'inquinamento acustico.

La "Legge quadro sull'inquinamento acustico" n. 447/1995, che conferma l'obbligo per i comuni di dotarsi di una classificazione del proprio territorio in zone a maggiore o minore necessità di tutela dal rumore, introduce importanti definizioni:

Valore limite di emissione: il valore massimo di rumore che può essere emesso da una sorgente sonora, misurato in prossimità della sorgente stessa.

Valore limite di immissione: il valore massimo di rumore che può essere immesso da una o più sorgenti sonore nell'ambiente abitativo o nell'ambiente esterno, misurato in prossimità dei ricettori.

Valore di qualità: i valori di rumore da conseguire nel breve, nel medio e nel lungo periodo con le tecnologie e le metodiche di risanamento disponibili, per realizzare gli obiettivi di tutela previsti dalla legge quadro.

Il DPCM 14/11/97 "Determinazione dei valori limite delle sorgenti sonore" è un provvedimento attuativo che ribadisce le definizioni delle classi acustiche introdotte dal DPCM 1/3/91 e determina i valori limite di emissione ed immissione e i valori di attenzione e di qualità in relazione a sei classi.

Valori limite assoluti di emissione - Leq in dB(A)

classi di destinazione d'uso del territorio	tempi di riferimento	
	diurno (6.00-22.00)	notturno (22.00-6.00)
I aree particolarmente protette	45	35
II aree prevalentemente residenziali	50	40
III aree di tipo misto	55	45
IV aree di intensa attività umana	60	50
V aree prevalentemente industriali	65	55
VI aree esclusivamente industriali	65	65

Valori limite assoluti di immissione - Leq in dB(A)

classi di destinazione d'uso del territorio	tempi di riferimento	
	diurno (6.00-22.00)	notturno (22.00-6.00)
I aree particolarmente protette	50	40
II aree prevalentemente residenziali	55	45
III aree di tipo misto	60	50
IV aree di intensa attività umana	65	55
V aree prevalentemente industriali	70	60
VI aree esclusivamente industriali	70	70

Valori di qualità - Leq in dB(A)

classi di destinazione d'uso del territorio	tempi di riferimento	
	diurno (6.00-22.00)	notturno (22.00-6.00)
I aree particolarmente protette	47	37
II aree prevalentemente residenziali	52	42
III aree di tipo misto	57	47
IV aree di intensa attività umana	62	52
V aree prevalentemente industriali	67	57
VI aree esclusivamente industriali	70	70

In tutte le aree, ad eccezione di quelle esclusivamente industriali, e qualora ricorrano determinate condizioni previste dall'art. 4 del DPCM 14.11.1997, si applica inoltre il cosiddetto "criterio differenziale": la differenza tra il rumore ambientale (cioè il rumore considerate tutte le sorgenti presenti) ed il rumore residuo (cioè il rumore generato dalla sorgente che si ritiene disturbante) non deve superare i 5 dB(A) in periodo diurno ed i 3 dB(A) in periodo notturno.

La classificazione acustica del territorio comunale, approvata con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 107 del 29 ottobre 2007 è disponibile sul sito internet del Comune di Biella alla sezione "Sistema Informativo Territoriale" oppure alla sezione "Rumore" dell'Area Tematica "Ambiente, verde e rifiuti".

Autorizzazione in deroga ai valori limite di emissione ed immissione acustica

Il Comune di Biella può autorizzare le attività temporanee sotto elencate in deroga ai valori limite della classificazione acustica, ai sensi della L. 447/95, art. 6 e della L.R. 52/00, art. 9.

Le procedure di deroga sono possibili nei seguenti casi:

- attività di cantiere stradale ed edile;
- manifestazioni in luogo pubblico o aperte al pubblico

Le deroghe sono assentite dal Comune, eventualmente sentito il Dipartimento provinciale dell'ARPA, avuto riguardo alle caratteristiche geografiche dei luoghi, alla presenza di insediamenti abitativi e non abitativi a forte sensibilità (scuole, ospedali, case di cura, case di riposo, aree residenziali), alla densità abitativa dei luoghi, alle caratteristiche di emissione della sorgente.

La domanda, indirizzata all'Ufficio Ambiente del Comune di Biella, in alcuni casi deve essere corredata da duplice copia di una relazione di previsione di impatto acustico che indichi i prevedibili impatti acustici e deve essere presentata almeno 20 giorni prima dell'inizio dell'attività.

Il Modulo per istanza di autorizzazione in deroga ai limiti di cui al DPCM 14/11/1997 è disponibile all'Area Tematica "Ambiente, verde e rifiuti" → Modulistica del Settore Ambiente".
Non sono applicabili deroghe ad impianti installati permanentemente.

Tempi: 20 giorni dalla presentazione dell'istanza
Costi: marca da bollo da Euro 16,00 da applicare sull'istanza:

Documentazione previsionale di impatto acustico

I soggetti titolari di progetti od opere hanno l'obbligo di predisporre una documentazione di impatto acustico relativa alla realizzazione, alla modifica o al potenziamento delle seguenti opere:

- progetti sottoposti a valutazione di impatto ambientale ai sensi dell'articolo 6 della legge 8 luglio 1986, n. 349;
- aeroporti, aviosuperfici, eliporti;
- strade di tipo A (autostrade), B (strade extraurbane principali), C (strade extraurbane secondarie), D (strade urbane di scorrimento), E (strade urbane di quartiere) e F (strade locali), secondo la classificazione di cui al decreto legislativo 30 aprile 1992, n. 285, e successive modificazioni;
- discoteche;
- circoli privati e pubblici esercizi ove sono installati macchinari o impianti rumorosi;
- impianti sportivi e ricreativi;
- ferrovie ed altri sistemi di trasporto collettivo su rotaia;
- nuovi impianti ed infrastrutture adibiti ad attività produttive, sportive e ricreative;
- postazioni di servizi commerciali polifunzionali.

La documentazione previsionale di impatto acustico, redatta in conformità con la Deliberazione di Giunta Regionale 2 febbraio 2004 n. 9 - 11616 deve essere trasmessa al Comune di Biella, in duplice copia, congiuntamente all'istanza per l'ottenimento del permesso di costruire o alla richiesta di licenza/autorizzazione all'esercizio delle attività di cui sopra.

Il Servizio Ambiente, esaminata la documentazione prodotta, rilascerà il nulla osta sotto il profilo della tutela dell'ambiente dall'inquinamento acustico.

Tempi: 60 giorni dalla presentazione dell'istanza
Costi: nessun costo

Segnalazioni di disturbo da rumore

Quando sorgono questioni fra privati in merito a disturbi da rumore, occorre fare riferimento alle norme di carattere civilistico che disciplinano la “normale tollerabilità” delle emissioni.

Se invece il rumore proviene da impianti a servizio di attività industriali, artigiani o pubblici esercizi, il cittadino disturbato può richiedere un intervento di misura fonometrica per verificare il rispetto dei limiti di rumore previsti dalle leggi ambientali, inviando un esposto scritto in carta semplice al Servizio Ambiente.

L’esposto deve essere firmato, contenere le generalità degli esponenti (nome, cognome, indirizzo e numero di telefono o mail) ed una breve descrizione del luogo e dei termini del problema. Le generalità sono importanti perché le misure di rumore si effettuano anche in casa dei soggetti disturbati e nel momento di massimo disturbo.

Il Servizio effettua gli opportuni accertamenti ed informa i responsabili sulla possibile situazione di inquinamento acustico assegnando un termine entro il quale provvedere.

In caso di inerzia o qualora il disturbo dovesse protrarsi, il Servizio Ambiente richiederà all’Arpa, che è l'ente tecnico competente alla misurazione dei livelli di rumore, di effettuare i rilievi ed i controlli di merito.

La relazione fonometrica viene trasmessa al Comune, e se risultano superati i limiti previsti dalla legge, con opportuni provvedimenti sarà imposto al titolare dell’attività rumorosa di adeguarsi ai valori limite di rumore previsti dalla legge.

ELETTROSMOG

Con il termine "elettrosmog" si indica il presunto inquinamento da radiazioni elettromagnetiche non ionizzanti, quali quelle prodotte da emittenti radiofoniche, cavi elettrici percorsi da correnti alternate di forte intensità (come gli elettrodotti della rete di distribuzione), reti per telefonia cellulare, e dagli stessi telefoni cellulari.

Anche nell'ambito abitativo è possibile essere esposti a sorgenti di campo elettromagnetico, semplicemente facendo uso di apparecchi che utilizzano energia elettrica.

L'inquinamento elettromagnetico è costituito principalmente dai campi elettromagnetici prodotti dagli impianti per telecomunicazioni e dalle linee ad alta tensione della rete elettrica.

I valori limite

Il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 8 luglio 2003 stabilisce i limiti di esposizione e i valori di attenzione per la prevenzione degli effetti a breve termine e dei possibili effetti a lungo termine nella popolazione dovuti alla esposizione ai campi elettromagnetici generati da sorgenti fisse con frequenza compresa tra 100 kHz e 300 GHz (in pratica le frequenze degli impianti di teleradiocomunicazione).

Il decreto fissa inoltre gli obiettivi di qualità, ai fini della progressiva minimizzazione della esposizione ai campi medesimi

Limiti di esposizione

	Intensità di campo elettrico E (V/m)	**Intensità di campo magnetico H (A/m)**	**Densità di potenza D (W/m²)**
Frequenza			
$0,1 < f \leq 3$ MHz	60	0,20	-
$3 < f \leq 3000$ MHz	20	0,05	1
$3 < f \leq 300$ GHz	40	0,01	4

Valori di attenzione

	Intensità di campo elettrico E (V/m)	**Intensità di campo magnetico H (A/m)**	**Densità di potenza D (W/m²)**
Frequenza			
0,1 MHz < f ≤ 300 GHz	6	0,016	0,10 (3 MHz - 300 GHz)

Obiettivi di qualità

	Intensità di campo elettrico E (V/m)	**Intensità di campo magnetico H (A/m)**	**Densità di potenza D (W/m²)**
Frequenza			
0,1 MHz < f ≤ 300 GHz	6	0,016	0,10 (3 MHz - 300 GHz)

La normativa prevede che:

- Nel caso di esposizione a impianti che generano campi elettrici, magnetici ed elettromagnetici con frequenza compresa tra 100 kHz e 300 GHz, non devono essere superati **i limiti di esposizione**.

- A titolo di misura di cautela per la protezione da possibili effetti a lungo termine eventualmente connessi con le esposizioni ai campi generati alle suddette frequenze **all'interno di edifici adibiti a permanenze non inferiori a quattro ore giornaliere, e loro pertinenze esterne**, che siano fruibili come ambienti abitativi quali balconi, terrazzi e cortili esclusi i lastrici solari, si assumono **i valori di attenzione**.

- Ai fini della progressiva minimizzazione della esposizione ai campi elettromagnetici, i valori di immissione dei campi oggetto del presente decreto, calcolati o misurati all'aperto nelle aree intensamente frequentate, (superfici edificate ovvero attrezzate permanentemente per il soddisfacimento di bisogni sociali, sanitari e ricreativi) non devono superare i valori indicati nella tabella "**Obiettivi di qualità**".

Per quanto riguarda i campi elettrici e magnetici prodotti da **elettrodotti** (50 Hz) il Decreto 8 luglio 2003 stabilisce i seguenti valori limite:

	Luogo di esposizione	**Intensità di campo elettrico E (KV/m)**	**Intensità di campo magnetico (µT)**
Frequenza			
50 Hz	Ovunque tranne i luoghi sotto riportati	5	100
	Aree gioco per l'infanzia, ambiente abitativi, ambienti scolastici, nei luoghi adibiti a permanenze non inferiori a quattro ore giornaliere	5	10 (mediana dei valori nell'arco di 24 ore)

Nella progettazione di nuovi elettrodotti in corrispondenza di aree gioco per l'infanzia, di ambienti abitativi, di ambienti scolastici e di luoghi adibiti a permanenze non inferiori a quattro ore e nella progettazione dei nuovi insediamenti e delle nuove aree di cui sopra in prossimità di linee ed installazioni elettriche già presenti nel territorio, ai fini della progressiva minimizzazione dell'esposizione ai campi elettrici e magnetici generati dagli elettrodotti operanti alla frequenza di 50 Hz, è fissato **l'obiettivo di qualità di 3 µT per il valore dell'induzione magnetica**, da intendersi come mediana dei valori nell'arco delle 24 ore nelle normali condizioni di esercizio.

Le verifiche

Ogni impianto di teleradiocomunicazione, prima di essere realizzato, necessita del parere vincolante del Dipartimento ARPA di Ivrea in merito al rispetto dei valori limite di emissione elettromagnetica.

Tale parere è rilasciato mediante la valutazione dei campi generati dalla sorgente effettuata mediante simulazioni matematiche.

Se si desidera una stima presso la propria abitazione, o altri spazi di vita, dei livelli di campo elettromagnetico prodotti dagli impianti per teleradiocomunicazioni e dalle linee ad alta tensione, è possibile chiedere una valutazione inviando una richiesta all'Ufficio Ambiente.

La richiesta, in carta libera, deve contenere, oltre alle generalità del richiedente, un riferimento telefonico o mail, una breve descrizione dell'impianto o struttura fonte delle emissioni e la sua localizzazione.

Il Servizio Ambiente sulla base delle conoscenze acquisite nel corso degli anni da molteplici misurazioni di campo elettromagnetico condotte dal Dipartimento ARPA, può fornire una valutazione in merito all'intensità di campo elettrico mediamente presente in un'area.

Tempi: 60 giorni dalla presentazione della richiesta

Costi: nessun costo

TUTELA DEGLI ANIMALI IN CITTA'

La Città di Biella, nell'ambito dei principi e indirizzi fissati dalle leggi, promuove la cura e la presenza nel proprio territorio degli animali, quale elemento fondamentale e indispensabile dell'ambiente, riconosce alle specie animali non umane diritto ad un'esistenza compatibile con le proprie caratteristiche biologiche/etologiche ed individua nella tutela degli animali uno strumento finalizzato al rispetto ed alla tolleranza verso tutti gli esseri viventi e in particolare verso le specie più deboli.

La Città di Biella, riconosce la libertà di ogni cittadino di esercitare, in modo singolo o associato, le attività connesse con l'accudimento e la cura degli animali, quale mezzo che concorre allo sviluppo della personalità e della socializzazione in grado di attenuare le difficoltà espressive e di socializzazione, promuovendo e disciplinando la tutela degli animali da affezione.

CANI

La Regione Piemonte ha istituito, con la Legge Regionale 19 luglio 2004, n. 18, **l'anagrafe canina informatizzata** che consente di registrare tutti i cani presenti sul territorio regionale.

Gli animali nati o acquistati devono essere identificati tramite microchip da applicarsi entro 60 giorni dalla nascita. Tutti gli animali possono in questo modo essere registrati nella banca dati regionale unitamente alle loro caratteristiche (razza, sesso, età, colore, etc.) ed ai dati del proprietario.

La banca dati regionale consente di risalire in tempi brevi ai proprietari dei cani smarriti o abbandonati riducendo il randagismo e diminuendo il numero di animali nei canili.

Se perdo il cane...

Nel caso di smarrimento del cane il proprietario deve farne immediata denuncia alla Polizia Municipale del comune competente per territorio.

Se trovo un cane...

Nel caso di ritrovamento di un cane è necessario darne subito comunicazione alla Polizia Municipale territorialmente competente. Se il cane è identificato, tramite l'anagrafe canina è possibile risalire immediatamente al suo proprietario.

Il Comune di Biella affida i cani randagi e vaganti ritrovati sul proprio territorio all'Associazione onlus "Animali Solo Per Amore" che gestisce il canile nel Comune di Cossato, telefono 015 9842509

Aree verdi per cani

Nella Città di Biella sono presenti due spazi protetti:

1) via Lamarmora angolo via Fecia di Cossato, presso il giardino pubblico "Vittorio Emanuele II"
2) Piazza XXV aprile

Le aree dedicate ai cani sono pubbliche.

Al loro interno i cani possono essere lasciati liberi senza guinzaglio e/o museruola sotto la responsabilità dei conduttori e nel rispetto degli altri frequentatori dell'area.

GATTI

Per "colonia felina" si intende un gruppo di gatti che vivono in libertà e sono stanziali o frequentano abitualmente lo stesso luogo pubblico o privato.
Le colonie feline che si trovano sul territorio comunale sono patrimonio cittadino, sono poste sotto la tutela del Sindaco ed hanno diritto a ricevere alimentazione riparo e cure.
Nel caso di episodi di maltrattamento e/o uccisione la Città di Biella procederà ai sensi della Legge 20 luglio 2004 n. 189.

La Città di Biella riconosce l'attività benemerita dei cittadini che, come gattare e gattari, si adoperano volontariamente e gratuitamente per la cura ed il sostentamento dei felini.

Agli stessi, in seguito all'affidamento di una colonia felina, è rilasciato un apposito tesserino di riconoscimento previo accertamento del Servizio Ambiente, sentito il parere del Servizio Veterinario dell'ASL competente, ed in collaborazione con le associazioni animaliste cittadine.

Per il rilascio del tesserino occorre presentare all'Ufficio Ambiente apposita istanza redatta secondo il modulo disponibile presso gli Uffici e sul sito internet del Comune di Biella, all'Area Tematica "Ambiente, verde e rifiuti" → Modulistica del Settore Ambiente".

Il tesserino ha la funzione di riconoscibilità dei predetti soggetti affidatari da parte della Città di Biella.

I responsabili delle colonie feline hanno la possibilità di usufruire, per gli interventi chirurgici di sterilizzazione dei gatti, dell'apposita convenzione stipulata dal Comune di Biella con gli studi veterinari che danno la loro disponibilità.

TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

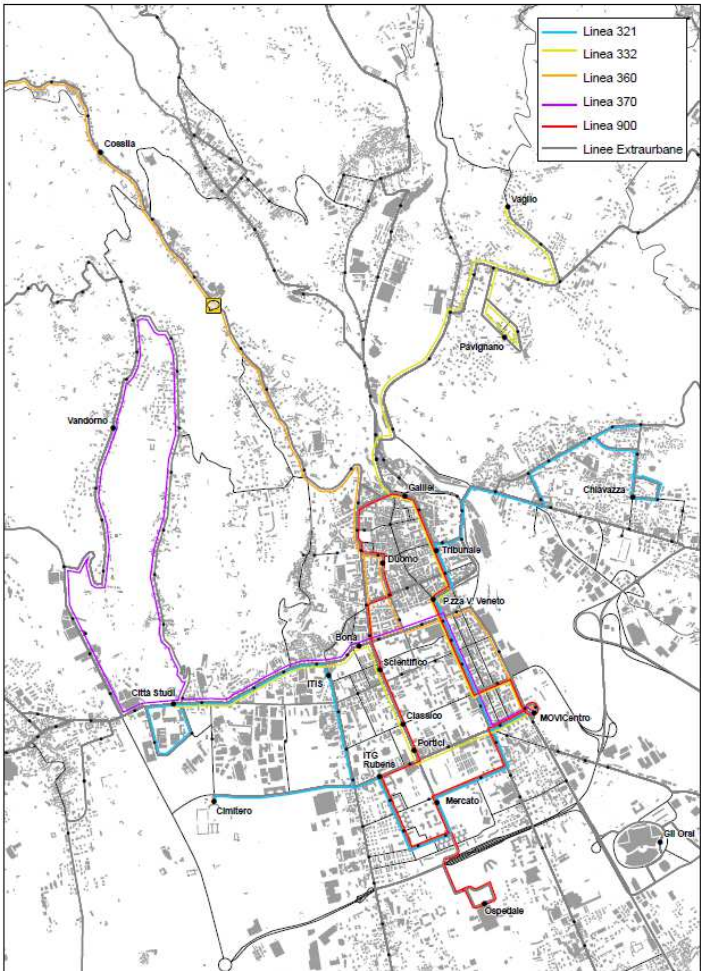
Il Comune gestisce, attraverso l'Agenzia Regionale per la Mobilità, la Provincia di Biella e la partecipata ATAP, il trasporto pubblico urbano, che comprende l'anello urbano, ovvero la linea bus 900 ed i tratti urbani delle linee extraurbane:

Linea 370: Biella San Paolo – Vernato – Oremo - Vandorno - Barazzetto

Linea 360: Biella San Paolo – Centro – Cossila – Favaro – Oropa

Linea 321: Biella cimitero – San Paolo – Chiavazza

Linea 332: Biella via Ivrea – San Paolo – P. Vittorio Veneto - Pavignano



Tariffe

Biglietto ordinario	€ 1,20
Mensile ordinario	€ 24,00
Mensile anziani	€ 15,00
Mensile studenti	€ 7,50
Mensile agevolato	€ 15,00

Dove acquistare

Tutti i titoli di viaggio sono acquistabili presso le principali edicole e tabaccherie della città, ad esclusione del mensile agevolato disponibile solo presso l'atrio della stazione ferroviaria di Biella, in Piazza San Paolo, previa presentazione del tagliando rilasciato dall'Ufficio Ambiente e Trasporti.

L'abbonamento è riservato a persone che siano inoccupate, che abbiano perso il lavoro o cessato la propria attività autonoma e che possiedano un ISEE inferiore a € 16.437,04

Il modulo per l'istanza, da presentare mese per mese, è disponibile presso gli Uffici del Servizio Ambiente e Trasporti, oppure scaricabile dal sito internet del Comune di Biella (www.comune.biella.it) **accedendo all'area tematica "Ambiente Verde e Rifiuti" → Modulistica del Settore Ambiente.**

I NOSTRI STANDARD DI QUALITÀ

La qualità di un servizio è l'insieme delle caratteristiche del servizio alle quali il cittadino attribuisce valore. In altre parole, la qualità del servizio si misura in funzione della sua capacità di soddisfare i bisogni e le aspettative dei propri utenti.

Per offrire al cittadino un punto di riferimento per valutare la qualità degli interventi e delle prestazioni, il livello di qualità viene ricondotto a fattori specifici, misurabili dal punto di vista quantitativo attraverso indicatori; per ciascun indicatore vengono definiti degli standard, che costituiscono dei punti di riferimento per individuare il livello di qualità atteso/promesso (ex ante) o raggiunto (ex post)

Di seguito sono stati individuati alcuni **Fattori di qualità** sui quali l'Amministrazione Comunale intende investire maggiormente:

-livello di ricettività;

-tempi nell'erogazione dei servizi.

Ogni fattore di qualità è misurato attraverso uno o **più indicatori** che rappresentano la manifestazione concreta del particolare fattore di qualità individuato.

Gli **standard** sono dei punti di riferimento per orientare le azioni del servizio e anche una garanzia per l'utenza in quanto essi rappresentano gli obiettivi che questa Amministrazione si impegna a raggiungere.

Gli standard e relativi indicatori sono stati organizzati e suddivisi tra:

- **Generali**, cioè misurabili non dal singolo cittadino ma attraverso le indagini di soddisfazione annuali presso i fruitori, realizzate dal servizio stesso che poi ne darà conto;
- **Specifici**, cioè riferiti al singolo intervento o prestazione, quindi il fruitore può direttamente verificarne il rispetto.

La valutazione della qualità è alla base dei processi di miglioramento; gli indicatori la cui misura è ritenuta pari o superiore rispetto alle attese (chiamate comunemente standard) rappresentano i punti di forza della qualità del servizio, mentre gli indicatori, la cui misura è ritenuta inferiore agli standard, rappresentano i punti deboli e richiedono un'azione di miglioramento.

Quando lo standard non è rispettato e le prestazioni si discostano da quanto descritto nella Carta, il cittadino può chiederne conto all'Amministrazione Comunale facendo una segnalazione o presentando un reclamo secondo le modalità indicate successivamente. In caso di riscontro positivo al reclamo le singole carte possono prevedere forme di "indennizzo/rimborso" di varia natura.

E' importante chiarire che:

- gli standard selezionati non sono riferiti a tutti gli interventi decritti nella carta dei servizi , ma solamente a quelli dove il Servizio é in grado di garantire impegni precisi, perché la gestione e l'erogazione degli interventi dipendono direttamente dalla nostra organizzazione o dagli impegni assunti da chi eroga le prestazioni per nostro conto;
- solo alcuni standard sono "impegnativi" cioè possono prevedere forme di rimborso o indennizzo per l'utente;
- gli standard di qualità saranno progressivamente aggiornati e migliorati nel corso degli anni.

La tabella consente di leggere per ogni dimensione della qualità i fattori individuati, gli indicatori con i quali la qualità è misurata e i relativi standard specifici garantiti.

Gli standard generali sono individuati annualmente in fase di predisposizione del Piano della Performance.

Dimensione qualità	**Fattore di qualità**	**Indicatore**	**Standard**
Livello di ricettività	**Orario**	Apertura al pubblico ordinaria	Lun. – mart. – merc. – ven. dalle 9.00 alle 12.00 Giov. dalle 8.00 alle 16.00
		Apertura al pubblico straordinaria	Su appuntamento: possibilità su 36 ore settimanali da lun. a ven.
		Presenza operatore allo sportello	Si
		Presenza operatore al telefono	Si
	Funzionalità dei servizi e degli ambienti	Fornitura informazioni e modulistica, apertura pratiche recepimento istanze	Si, su 20 ore settimanali
		Tempo massimo per la fissazione di un appuntamento, a partire	5 giorni lavorativi

		dalla richiesta	
		Tempo massimo per la risposta ad una mail di richiesta informazioni	2 giorni lavorativi
Tempi di erogazione dei servizi	**Verifiche ispettive/ sopralluoghi**	Tempo intercorrente dalla segnalazione al sopralluogo	5 giorni lavorativi
	Rilascio autorizzazioni allo scarico acque reflue	Tempi max di espletamento della pratica	90 giorni
	Inquinamento acustico: rilascio nulla osta/deroga temporanea	Tempi max di espletamento della pratica	30 giorni
	Amianto: istruttoria di competenza	Tempo intercorrente dalla segnalazione alla richiesta ad ASL/ARPA di accertamenti tecnici	30 giorni
	Notifica verbali per sanzioni accertate da ispettori ambientali	Tempo max intercorrente tra l'arrivo del verbale all'Ufficio e la sua notifica	90 giorni
	Rilascio pareri ambientali in materia di apertura di pubblici esercizi	Tempo max intercorrente tra la richiesta e l'espressione del parere	30 giorni
	Istruttoria per richiesta pareri ambientai su AUA e AIA da parte di SUAP/provincia	Tempo max intercorrente tra la richiesta e l'espressione del parere	30 giorni
	Istruttoria su richiesta di parere in ordine a derivazioni di acque pubbliche	Tempo max intercorrente tra la richiesta e l'espressione del parere	30 giorni

	Modulo per la richiesta di abbonamento agevolato al servizio di TPL	Tempo di rilascio	Immediato

RAPPORTI CON I CITTADINI

L'ascolto del cittadino e la tutela dell'utente

L'ascolto dei cittadini è un impegno prioritario dell'Amministrazione Comunale per costruire nuove relazioni di fiducia e di comunicazione, per sviluppare la cultura della qualità e del miglioramento continuo. Dialogare con i cittadini – in quanto clienti, utenti e possibili alleati - significa anche riconoscere loro il diritto:

• di fare le segnalazioni di mal funzionamento o disservizio,

• di presentare reclami e di ricevere risposte,

• di fare proposte di miglioramento.

Il servizio si sente impegnato pertanto a raccogliere e verificare tutte le segnalazioni di "non qualità" circa le prestazioni offerte, perché ritiene indispensabile:

- utilizzarle come informazioni cruciali per risolvere rapidamente il caso specifico, anche in accordo con l'utente,
- cercare di comprendere i diversi motivi e cause che hanno prodotto i disservizi o la scarsa soddisfazione delle attese dei cittadini, ai fini del miglioramento,
- conoscere i bisogni e le domande non rilevate, le attese dei cittadini fruitori verso il servizio

Informazioni e segnalazioni e reclami

Il Comune di Biella ha elaborato una procedura informatizzata per la gestione delle informazioni e segnalazioni, al fine di raccogliere e monitorare in maniera sistematica le segnalazioni dei cittadini e stimolare la cultura dell'ascolto nei confronti degli utenti dei servizi.

Il Comune si impegna a predisporre adeguati meccanismi di tutela in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta dei Servizi.

I cittadini possono segnalare infrazioni alla Carta e, più in generale, reclami relativi a disservizi subiti ovvero riguardanti presunte violazioni ai propri diritti.

Il personale addetto è a disposizione per accogliere, attraverso apposita modulistica, segnalazioni rilievi e suggerimenti per il miglioramento dei servizi ed alle modalità di erogazione.

La segnalazione può essere inoltrata:

- in forma scritta, tramite lettera, fax, o apposito modulo predisposto reperibile presso gli sportelli del Servizio Ambiente e Trasporti e presso l'U.R.P.;
- in forma verbale diretta agli addetti;
- in forma telematica agli indirizzi di posta elettronica indicati nella Carta a pagina 8.

Le segnalazioni degli utenti riceveranno risposta al massimo entro 15 giorni.

Le segnalazioni devono contenere generalità, indirizzo e recapito del proponente, e possono essere rivolte:

- al Dirigente, che, su espressa richiesta garantisce una risposta entro un massimo di 15 giorni lavorativi. L'insieme dei reclami sarà oggetto di un rapporto annuale del Dirigente da sottoporre alle valutazioni della Giunta, che esaminerà anche le proposte di modifica della presente Carta.
- all'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Biella

  via Battistero 4 – Biella

  telefono: 015/3507319

  fax: 015/3507505

  e–mail: urp@comune.biella.it

  ORARIO DI APERTURA:

  Lunedì - Martedì - Mercoledì - Venerdì: dalle ore 8.30 alle ore 12.00 e dalle ore 14.15 alle 16.00;

  Giovedì: orario continuato dalle ore 8.00 alle ore 16.00.

Il cittadino, grazie alla presenza dell'U.R.P. dispone di un ulteriore elemento di tutela contro ogni eventuale rilevante disservizio, e, anche tramite esso, può inoltre segnalare osservazioni, suggerimenti e reclami in qualunque forma.

L'Amministrazione Comunale si impegna a predisporre l'attività istruttoria ritenuta necessaria per fornire un'adeguata risposta, tenendo al corrente gli utenti sull'andamento delle relative pratiche.

Sulle pagine finali della presente Carta dei Servizi è possibile reperire un modulo già formulato allo scopo.

Suggerimenti e proposte

I cittadini e gli utenti sono invitati a formulare osservazioni e proposte sull'applicazione della Carta dei servizi, inoltrandoli:

1. o al Servizio Ambiente e Trasporti;
2. o alla sede dell'U.R.P.,

o consegnandole direttamente presso le rispettive sedi oppure servendosi dei relativi indirizzi di posta elettronica.

A tal fine, è stata predisposta una apposita scheda per esprimere proposte e suggerimenti, reperibile nelle pagine finali della presente Carta dei Servizi; i dati acquisiti saranno elaborati e utilizzati per azioni mirate al miglioramento del servizio.

Reperibilità e validità della Carta dei Servizi

La presente Carta è valida fin dal momento della sua emanazione da parte del Comune. Essa sarà affissa in appositi spazi all'interno degli uffici comunali e verrà pubblicata sul sito Internet www.comune.biella.it, alla pagina "Amministrazione Trasparente", sezione Servizi erogati ed alla pagina dedicata CarteServiziBiell@

In alternativa a scaricarla in formato elettronico, il cittadino potrà consultarla in forma cartacea presso gli Uffici del Servizio Ambiente e Trasporti e presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Essa è messa a disposizione degli utenti e di chi ne fa richiesta tramite telefono, posta, fax, o mail.

La Carta deve essere considerata uno strumento destinato ad essere periodicamente revisionato, aggiornato e modificato per essere sempre attuale ed in linea con le indicazioni che deriveranno dalla sua applicazione.

L'aggiornamento della Carta dei Servizi del Servizio Ambiente e Trasporti, a cura del Comune di Biella e previa approvazione in Giunta, è previsto con cadenza triennale e in caso di modificazione della normativa, di nuove esigenze di servizio o per accogliere suggerimenti e osservazioni degli utenti.

Infine, verrà data ampia informazione di essa attraverso i mezzi di comunicazione e di ogni altro canale idoneo, allo scopo di renderla nota in ogni nucleo familiare del territorio comunale.

Risarcimenti

Il processo partecipativo e di confronto realizzato dal Servizio Ambiente e Trasporti è finalizzato a ridurre gli scostamenti rispetto agli standard prefissati e a prevenire ogni possibile disservizio, grazie ad un atteggiamento collaborativo e propositivo da parte degli utenti. Per rafforzare e dare concretezza ai diritti dei cittadini, il Servizio Ambiente e Trasporti si riserva di disporre forme ulteriori e meccanismi di tutela attivabili in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta.

Nei casi di infrazione agli standard i cittadini/utenti hanno comunque il diritto di conoscere prontamente le motivazioni ed i problemi che hanno portato al disservizio.

Per consentire ai lavoratori il libero esercizio dei loro diritti sindacali, il Servizio Ambiente e Trasporti potrebbe chiudere per assemblea sindacale o scioperi (l'informazione è visibile mediante appositi avvisi e ne viene data notizia, con congruo anticipo, mediante web e organi di stampa).

In caso di chiusura totale o parziale per eventi superiori alla volontà del Comune di Biella o per motivi di sicurezza viene data comunicazione all'utenza e in questi casi non sono previsti risarcimenti.

Il Comune si impegna a ridurre al minimo i tempi del disagio.

Indagini di Soddisfazione dei cittadini

Ogni anno sarà effettuata almeno una rilevazione per verificare il gradimento del servizio presso la cittadinanza tramite ad esempio:

- indagini quantitative (somministrazione, diretta o telefonica, di questionari) ad un campione di utenti;
- indagini qualitative (focus group, interviste a osservatori privilegiati, ecc.).

Utilizzo di tutte le informazioni

I risultati delle indagini di Soddisfazione dei cittadini verranno resi noti alla cittadinanza e serviranno per impostare i progetti di miglioramento del servizio; infatti unitamente alle segnalazioni, ai reclami, ai suggerimenti, verranno utilizzati almeno 1 volta all'anno dal servizio, per individuare nuovi obiettivi e azioni concrete di miglioramento sia del contenuto delle prestazioni offerte, sia delle modalità di erogazione ai cittadini, obiettivi azioni e tempi di cui ci si impegna a darne conto nel sito web del Comune.

Per consultare i risultati delle indagini realizzate sul sito: www.comune.biella.it

- Sezione Amministrazione trasparente/servizi erogati
- Pagina: CarteServiziBiell@

Nella reciproca collaborazione ed interazione:

Tutti i cittadini possono accedere al Servizio Ambiente e Trasporti e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità individuate nella presente Carta.

Il personale…

- assiste l'utente con cortesia, correttezza, competenza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna;
- garantisce l'accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili, nel rispetto dei tempi stabiliti nella carta.

Il Responsabile del Servizio si impegna a far sì che il comportamento dei propri collaboratori sia ispirato a presupposti di riservatezza, cortesia e disponibilità da parte di tutti gli addetti, secondo le loro specifiche competenze, nei rapporti con gli utenti, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio, nonché a favorire l'applicazione di tali elementi relazionali nei confronti degli utenti anche attraverso opportune e specifiche azioni formative dirette agli operatori di ogni ordine e grado.

Gli operatori del servizio si impegnano, nei rapporti con gli utenti che non appartengono alla categoria dei professionisti del settore, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici e giuridici.

Gli stessi operatori, in orario di ricevimento del pubblico, garantiscono all'utenza la loro agevole identificabilità attraverso l'esposizione di una targhetta indicante con caratteri ben leggibili il loro rispettivo nome, cognome e funzione.

L'utente…

- rispetta gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il divieto di fumare;
- è cortese, corretto e disponibile con il personale; è preciso e collaborativo nel fornire tutte le informazioni richieste.

Gli utenti hanno diritto a partecipare:

- all'erogazione del servizio (confrontandosi con il responsabile del procedimento e/o con l'istruttore incaricato sui contenuti e sulle modalità di erogazione del servizio atteso);

- al miglioramento dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia:

– presentando memorie o note scritte, alle quali il responsabile deve dare riscontro;

– fornendo suggerimenti verbali al responsabile o all'istruttore incaricato all'istruttoria del procedimento di interesse, esercitando i diritti:

1. di accesso agli atti (per visione e/o per estrazione di copia), così come disciplinato dalla Legge 241/90 e dal corrispondente regolamento comunale;
2. di presentazione di memorie e documenti, così come previsto dalla stessa Legge 241/90.

(Nell'esercizio di tali diritti l'utente riceve l'assistenza del responsabile del procedimento o dell'istruttore incaricato).

Inoltre, gli utenti hanno diritto a:

- ricevere una chiara ed efficace informazione sui Servizi offerti e sulle modalità di accesso agli stessi;
- comunicare con il Servizio Ambiente e Trasporti attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo.

Gli utenti del Servizio Ambiente e Trasporti sono tenuti a osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale del Servizio stesso.

E inoltre ricorda che…

Se ti informi sulle procedure e sui documenti necessari...potrai presentarti direttamente allo sportello evitando di perdere altro tempo!

Se porti con te tutti i documenti richiesti...eviterai di dover tornare e sarai in grado di fornire ed ottenere informazioni esatte!

E COMUNQUE, SE HAI BISOGNO DI NOI...SEI IL BENVENUTO!

Hanno collaborato alla costruzione di questa Carta dei Servizi:

Il personale del Servizio e la Direzione del Settore Risorse Umane, Programmazione e Organizzazione, Performance e Qualità .

MODULO RECLAMI

Con la Carta dei Servizi, il Comune promuove la partecipazione dei cittadini al miglioramento dei servizi e garantisce modi e forme per segnalare eventuali disservizi.

Nome e Cognome_____

Indirizzo_____

Telefono_____

E-mail_____

OGGETTO DEL RECLAMO:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Data_____ **Firma**_____

PROPOSTE E SUGGERIMENTI
PER IL MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

Con la Carta dei Servizi, il Comune promuove la partecipazione degli utenti al miglioramento continuo dei servizi e garantisce modi e forme per inoltrare suggerimenti e osservazioni.

Ha proposte o idee da suggerire?

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Data_____ **Firma**_____