



Provincia
di Milano

CARTA DEI SERVIZI

CONTROLLI DEI GAS DI SCARICO

(BOLLINO BLU)

SOMMARIO

1. CHE COSA È UNA CARTA DEI SERVIZI
2. QUALE MISSIONE DELLA PROVINCIA PER LA QUALITÀ E L'AMBIENTE
3. CHE COSA È IL CONTROLLO DEI GAS DI SCARICO (BOLLINO BLU) E PERCHÉ È NECESSARIO
4. CHI È TENUTO AL CONTROLLO, CHI NO, QUALI SANZIONI
5. DOVE ESEGUIRLO: AUTOFFICINE E CENTRI DI REVISIONE AUTORIZZATI
6. QUANDO EFFETTUARLO
7. QUANTO COSTA
8. COME OTTENERE L'AUTORIZZAZIONE PER AUTOFFICINE E CENTRI DI REVISIONE: APPARECCHIATURE E CONTROLLI DI TARATURA
9. COME AVVIENE L'ASCOLTO DEGLI UTENTI
10. COME OTTENERE ULTERIORI INFORMAZIONI
11. VERIFICA DEL RISPETTO DEGLI STANDARD QUALITATIVI SPECIFICI

1 . CHE COSA È UNA CARTA DEI SERVIZI

È uno strumento di comunicazione che fornisce agli utenti di un servizio tutte le informazioni essenziali: le caratteristiche dell'erogazione del servizio, le modalità di relazione con i cittadini per un dialogo-confronto e gli standard qualitativi garantiti¹ per i servizi forniti direttamente.

La Carta ha due obiettivi:

- informare gli *utenti* sui servizi erogati e sul livello di servizio attuale, attraverso:
 - *standard generali*, riferiti al complesso delle prestazioni rese
 - *standard specifici*, riferiti a ciascuna delle singole prestazioni rese all'utente, che può direttamente verificarne il rispetto
- impegnare la Provincia nel mantenere e migliorare il livello di qualità del servizio rispetto alle aspettative degli utenti, puntando al miglior rapporto fra risorse, risultati e soddisfazione dei cittadini.

Questa Carta dei servizi ha validità dal 1° gennaio 2008.

La revisione della Carta è di norma biennale, l'aggiornamento sarà più frequente in caso di particolari esigenze e di cambiamenti organizzativi o normative in materia.

¹ Conformemente alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"

2. QUALE MISSIONE DELLA PROVINCIA PER LA QUALITÀ E L'AMBIENTE

Per migliorare la qualità dell'aria e ridurre le emissioni dannose in atmosfera, la Provincia di Milano ha il compito di:

- autorizzare le autofficine e i centri di revisione qualificati al rilascio della documentazione attestante la regolarità delle emissioni dei gas di scarico dei veicoli;
- controllare il permanere dei requisiti di qualificazione ai soggetti autorizzati;
- informare i cittadini delle prestazioni e dei criteri per il controllo obbligatorio dei gas di scarico per tutti i veicoli a motore;
- rendere disponibile l'elenco dei soggetti autorizzati alle verifiche sui gas di scarico dei veicoli a motore.

Lo Stato, le Regioni, le Province, i Comuni e gli altri enti locali, secondo le proprie competenze², hanno la responsabilità di:

- fissare gli obiettivi per la qualità dell'ambiente al fine di evitare, prevenire o ridurre gli effetti dannosi per la salute umana e per l'ambiente nel suo complesso;
- valutare la qualità dell'aria ambiente sul territorio nazionale in base a criteri e metodi comuni;
- disporre di informazioni adeguate sulla qualità dell'aria ambiente da rendere pubbliche, con particolare riferimento al superamento delle soglie d'allarme;
- mantenere la qualità dell'aria ambiente, laddove è buona, e migliorarla negli altri casi.

Per attuare la normativa comunitaria, la Regione Lombardia ha emanato nel 2006 una propria legge³ nella quale sono disciplinati i controlli delle emissioni dei gas di scarico (art. 17) e previste le

² Decreto legislativo 4 agosto 1999, n. 351, "Attuazione della direttiva europea 96/62/CE in materia di valutazione e di gestione della qualità dell'aria".

³ Legge regionale 11 dicembre 2006, n. 24, "Norme per la prevenzione e la riduzione delle emissioni in atmosfera a tutela della salute e dell'ambiente".

misure prioritarie di limitazione alla circolazione e all'utilizzo dei veicoli (art. 22).

La Regione Lombardia interviene anche con specifiche deliberazioni annuali che:

- dettano prescrizioni e criteri per il controllo obbligatorio delle emissioni da gas di scarico dei veicoli a motore di residenti in Regione Lombardia;
- approvano il piano d'azione per il periodo invernale ai fini del contenimento e della prevenzione degli episodi acuti di inquinamento atmosferico.

3. CHE COSA È IL CONTROLLO DEI GAS DI SCARICO (BOLLINO BLU) E PERCHÉ È NECESSARIO

Il controllo dei gas di scarico dei veicoli a motore è la misurazione di alcune emissioni inquinanti (anidride carbonica, ossido di carbonio e idrocarburi), che devono essere mantenute entro i valori limite stabiliti dalla circolare del Ministero dei Trasporti n. 88 del 22 maggio 1995 e successivi aggiornamenti⁴, D.M. 23/10/1996, n. 628.

Il controllo è necessario perché contribuisce a migliorare la qualità dell'aria e a ridurre gli scarichi dannosi alla salute. Inoltre, con il controllo si evitano le sanzioni previste per i trasgressori.

Il controllo viene eseguito con strumentazione omologata (analizzatori e opacimetri). Il superamento del controllo è dimostrato da una documentazione - comunemente detta "strisciata" - che attesta la regolarità delle emissioni misurate.

Il controllo deve essere eseguito ogni anno.

Sino al 2006 doveva essere esposto sul parabrezza il *bollino blu*, il contrassegno autoadesivo riportante il mese e l'anno del controllo. Dal 2007, in Regione Lombardia⁵ il bollino blu è sostituito dalla documentazione attestante la regolarità delle emissioni misurate, che riporta la data del controllo, la ragione sociale dell'autofficina o del centro di revisione, i dati del veicolo e i risultati del controllo. Tale documentazione va custodita nel veicolo ed esibita alle autorità di polizia stradale che, in caso di assenza, possono applicare le sanzioni previste.

⁴Circolari di aggiornamento: n. 112 del 7/8/1996, lettera circolare prot. n. 3997 del 6/9/1999, Tabella CUNA NC 005 del 5/7/2000, Tabella CUNA NC 005 dell'11/7/2000

⁵Legge regionale n. 24/2006 e deliberazione annuale. Attualmente in vigore la delibera n. 5276 approvata in data 2 agosto 2007

4. CHI È TENUTO AL CONTROLLO, CHI NO, QUALI SANZIONI

Sono tenuti al controllo tutti gli autoveicoli, pubblici e privati, adibiti al trasporto persone e/o merci, immatricolati dal 1° gennaio 1970, di proprietà o in uso ai residenti in Lombardia, con alcune eccezioni.

Non sono tenuti al controllo, infatti:

- a) gli autoveicoli di nuova immatricolazione non ancora soggetti alla prima revisione prevista dal Nuovo Codice della Strada⁶ con meno di 80.000 chilometri;
- b) gli autoveicoli classificati d'interesse storico o collezionistico iscritti in uno dei registri previsti dal Regolamento di esecuzione e di attuazione del Nuovo Codice della Strada⁷.

Per chi non ha eseguito il controllo obbligatorio, la sanzione va da 50,00 a 300,00 euro (art. 27, comma 6, *lr* 24/2006).

Per chi non esibisce alle autorità di polizia stradale la documentazione attestante la regolarità delle emissioni, la sanzione va da 25,00 a 150,00 euro (art. 27, comma 7, *lr* 24/2006).

I soggetti che svolgono servizi di polizia stradale possono effettuare anche controlli su strada con apparecchiatura mobile: se accertano il superamento dei limiti di emissione, entro 15 giorni va eseguito un nuovo controllo presso un'autofficina autorizzata per ottenere la relativa documentazione. In caso contrario, la sanzione va da 50,00 a 200,00 euro (art. 27, comma 10, *lr* 24/2006).

⁶ art. 80, comma 3, D.Lgs. 285/92

⁷ art. 25, Dpr 495/1992

5. DOVE ESEGUIRLO: AUTOFFICINE E CENTRI DI REVISIONE AUTORIZZATI

Il controllo dei gas di scarico deve essere eseguito da autofficine o centri di revisione autorizzati.

La vetrofania esposta, con codice e anno di autorizzazione provinciale, garantisce che l'autofficina o il centro di revisione è autorizzato a controllare e documentare il rispetto dei limiti delle emissioni, e che è dotato di strumentazione idonea, efficiente e omologata ai sensi della vigente normativa.

STANDARD QUALITATIVO GARANTITO

Idoneità ed efficienza della strumentazione in uso alle autofficine e ai centri di revisione autorizzati.

La verifica sulla strumentazione in uso viene eseguita dai tecnici delle case costruttrici e documentata sul libretto metrologico. Sulla base della regolarità del libretto metrologico, la Provincia rilascia l'autorizzazione e la conferma annualmente. L'Agenzia regionale per la protezione dell'ambiente (*Arpa*) verifica periodicamente la strumentazione in dotazione alle autofficine autorizzate. In mancanza dei requisiti di idoneità, la Provincia sospende l'autorizzazione e assegna un termine di 30 giorni per l'adeguamento. Dispone poi la revoca dell'autorizzazione se entro tale termine la strumentazione non è stata adeguata.

La revoca è disposta anche nei casi in cui un'autofficina effettua controlli in difformità alle prescrizioni vigenti.

Sul sito della Provincia, alla tematica Ambiente-Aria, è disponibile l'elenco delle autofficine e dei centri di revisione autorizzati.

STANDARD QUALITATIVO GARANTITO

Accesso tramite sito internet alla funzionalità di ricerca per individuare l'autofficina autorizzata più comoda e vicina.

6. QUANDO EFFETTUARLO

Il controllo dei gas di scarico deve essere effettuato annualmente:

- a partire dall'anno della prima revisione dell'autoveicolo con meno di 80.000 Km
- quando l'autoveicolo supera gli 80.000 Km.

La revisione comprende anche il controllo dei gas di scarico, quindi con rilascio della "strisciata", senza ulteriori spese aggiuntive.

7. QUANTO COSTA

Per il 2008 il costo del controllo dei gas di scarico è di 12,00 euro (IVA compresa), esclusi eventuali interventi di messa a punto del motore.

La tariffa per i veicoli dotati di doppia alimentazione (c.d. "bifuel") è di 16,00 euro.

Il costo è compreso nella revisione obbligatoria prevista dal Nuovo Codice della Strada.

8. COME OTTENERE L'AUTORIZZAZIONE PER AUTOFFICINE E CENTRI DI REVISIONE: APPARECCHIATURE E CONTROLLI DI TARATURA

La Provincia di Milano autorizza e conferma annualmente le autofficine e i centri di revisione all'esercizio delle attività di controllo dei gas di scarico dei veicoli a motore.

Per ottenere tale autorizzazione è necessario presentare domanda a:

Provincia di Milano

Settore Affari Generali Ambiente - Ufficio Controlli Gas di Scarico - 3° piano

corso di Porta Vittoria, 27 - Milano

Il modulo della domanda è disponibile presso gli uffici o scaricabile dal sito internet

(http://www.provincia.milano.it/ambiente/aria/doc/bollinoblu_domandaautorizzazione.rtf)

La domanda deve essere presentata unitamente a:

- marca da bollo da 14,62 euro
- fotocopia del documento d'identità del titolare/legale rappresentante della ditta
- libretto metrologico (solo "in visione", per verificare l'idoneità delle apparecchiature).

I centri di revisione che controllano i gas di scarico su più linee di apparecchiature devono specificare nella domanda per quante linee viene richiesta l'autorizzazione, dettagliando le varie apparecchiature riferite a ciascuna linea.

La Provincia verifica tutte le domande di autorizzazioni pervenute e concede le autorizzazioni ai soggetti in possesso di tutti i requisiti previsti.

STANDARD QUALITATIVI GARANTITI

- 1) *Rilascio immediato dell'autorizzazione provvisoria (numero di codice per inizio attività e vetrofanìa), alla presentazione della domanda completa della documentazione.*

2) Conferma dell'autorizzazione con atto formale entro 45 giorni dalla presentazione della domanda.

9. COME AVVIENE L'ASCOLTO DEGLI UTENTI

La Provincia di Milano attua un sistema di ascolto permanente degli utenti (automobilisti e operatori del settore). In particolare il sistema prevede la raccolta dei seguenti dati:

- *informazioni derivanti da contatti diretti* (sportello, telefono)
Il personale a contatto con gli utenti risponde nel più breve tempo possibile alle richieste e le raccoglie sistematicamente per segnalare eventuali criticità agli enti competenti.
- *livello di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi erogati*
I dati raccolti attraverso i questionari di rilevazione, unitamente alle informazioni fornite dal Settore Affari Generali Ambiente, vengono analizzati e sintetizzati nel *Rapporto sulla valutazione del grado di soddisfazione degli utenti*.
- *suggerimenti e reclami*
Nel caso di un disservizio o mancato rispetto degli standard specifici enunciati, ogni utente può presentare reclamo/suggerimento rivolgendosi a:
 - Settore Affari Generali Ambiente - Ufficio Controlli Gas di Scarico
corso di Porta Vittoria, 27 - Milano
 - Settore Programmazione e controllo - Ufficio Garanzia Qualità
via Guicciardini, 6 - Milano
 - Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)
p.zza Castello, 1 - Milano.

La Provincia verificherà il disservizio e darà una risposta scritta all'utente.

STANDARD QUALITATIVO GARANTITO

Tempo di risposta ai reclami: massimo 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo.

10. COME OTTENERE ULTERIORI INFORMAZIONI

La Provincia di Milano fornisce agli utenti un'informazione continua, chiara e completa in materia di qualità dell'aria; in particolare sul controllo dei gas di scarico e sui blocchi del traffico previsti dalla Regione.

Per qualsiasi informazione è possibile:

- > rivolgersi agli uffici del Settore Affari Generali Ambiente - Ufficio Controlli Gas di Scarico in corso di Porta Vittoria, 27 a Milano, aperti al pubblico negli orari:
 - dal lunedì al giovedì, 9:00-12:00 e 14:30-16:00
 - il venerdì, 9:00-12:00

- > *telefonare* ai nr. 02 7740.3739/3530 per i controlli gas di scarico e al nr. 02 7740.4280 per i blocchi del traffico annuali. A questo numero sono disponibili informazioni anche sui blocchi di traffico estemporanei decisi a seguito del perdurare di condizioni ambientali sfavorevoli

- > *scrivere* al fax 02 7740.5401/5889 o agli indirizzi mail:
 - bollinoblu@provincia.milano.it per i controlli gas di scarico
 - a.cavigioli@provincia.milano.it per i blocchi del traffico veicolare

- > rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) della Provincia di Milano, al numero verde 800.883.311 negli orari:
 - dal lunedì al giovedì, 9:00-12:30 e 13:30-17:30
 - il venerdì, 9:00-12:30

- > *scrivere* via form all'indirizzo dell'URP:
<http://urp.provincia.milano.it/scrivi>

La Provincia informa inoltre gli utenti inserendo nel sito - www.provincia.milano.it/ambiente/aria/index.shtml - le informazioni sui servizi offerti, la Carta dei servizi e i risultati sulla valutazione del grado di soddisfazione degli utenti.

11. VERIFICA DEL RISPETTO DEGLI STANDARD QUALITATIVI SPECIFICI

La Provincia di Milano provvede alla verifica del rispetto degli standard qualitativi specifici indicati nei vari paragrafi di questa Carta dei servizi, raccogliendo in modo puntuale i dati relativi agli standard.

Gli standard oggetto di verifica sono i seguenti:

Standard specifico	Descrizione dello standard garantito
TEMPO DI RISPOSTA ALLA RICHIESTA DI AUTORIZZAZIONE ALL'ESERCIZIO DELLE ATTIVITA' DI CONTROLLO DEI GAS DI SCARICO	Il rilascio dell'autorizzazione provvisoria (numero di codice per inizio attività e vetrofanìa da esporre) è immediato alla presentazione della domanda completa della documentazione
TEMPO DI ADOZIONE DELLA CONFERMA DELL'AUTORIZZAZIONE	L'atto formale di autorizzazione definitiva viene adottato entro 45 giorni dalla presentazione della domanda completa della documentazione
TEMPO DI RISPOSTA AI RECLAMI PERVENUTI	Massimo 30 giorni (dalla data di ricevimento del reclamo all'invio della risposta)
IDONEITA' ED EFFICIENZA DELLA STRUMENTAZIONE IN USO ALLE AUTOFFICINE E AI CENTRI DI REVISIONE AUTORIZZATI	Verifica amministrativa annuale in occasione del rinnovo dell'autorizzazione
ACCESSO TRAMITE INTERNET ALLA FUNZIONALITA' DI RICERCA PER INDIVIDUARE L'AUTOFFICINA AUTORIZZATA	Aggiornamento continuo

Sulla base delle rilevazioni effettuate, la Provincia si impegna a:

- pubblicare nel sito web il rapporto annuale sulla Qualità dei servizi e sul rispetto degli standard sopraindicati
- pubblicare nel sito web il rapporto sulla valutazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei reclami pervenuti
- definire il Piano annuale di miglioramento della Qualità dei servizi, intervenendo sui processi per migliorare le prestazioni.