Descrizione

Lo sportello segnalazioni consente al cittadino di inoltrare al Comune problematiche, disservizi, reclami ed osservazioni di vario tipo, al fine di supportare il monitoraggio del territorio, quali, ad esempio: buche su marciapiedi o strade, illuminazione pubblica non funzionante, arredo urbano danneggiato, ecc..

NON va utilizzato per richiedere interventi di emergenza o segnalare situazioni di pericolo, che devono essere inoltrate direttamente alle autorità di pronto intervento, di cui si riportano i riferimenti più avanti.

Come fare

L'invio delle segnalazioni è disponibile attraverso due modalità: tramite l'App Comuni-chiamo o telefonicamente.

- Tramite Comuni-chiamo, accessibile da computer al sito web <https://comuni-chiamo.com/> e da smartphone scaricando l'applicazione, selezionando il Comune di Granarolo dell'Emilia, è possibile inserire la segnalazione **24h su 24h, festivi inclusi**, con una precisa indicazione del luogo, della problematica, e con il vantaggio di poter allegare fotografie e monitorare lo stato della propria segnalazione, in modo semplice e trasparente.
- Telefonicamente l'ufficio è raggiungibile al numero 051.600 4 358 il **martedì-mercoledì e giovedì, dalle ore 9:00 alle ore 12:00** o all'indirizzo mail : segreteria.ut@comune.granarolo-dellemlia.bo.it .

Ricordiamo che per le **segnalazioni relative ai cassonetti rotti, alla mancata raccolta, alla pulizia delle strade, ai contenitori danneggiati**, oltre alle modalità sopra citate, è attiva l'App il Rifiutologo, scaricabile gratuitamente. Questa modalità è utile al fine di trasmettere direttamente ad Hera segnalazioni su problematiche e disservizi, rendendo la procedura più veloce nella risoluzione.

Con il Rifiutologo è possibile:

- inviare una segnalazione da smartphone: basta scattare una foto per comunicare direttamente ad Hera un problema sui servizi sopra menzionati;
- lettura del codice a barre di migliaia di prodotti in commercio, indicando con precisione il corretto smaltimento di tutte le componenti;
- Prenotare ritiri di ingombranti e sfalci.

ULTERIORI NUMERI UTILI E DI EMERGENZA

Per i servizi di EMERGENZA, che quindi richiedono un tempestivo intervento, e per problematiche di varia entità, è possibile contattare direttamente i fornitori del servizio, mediante i recapiti di seguito riportati:

<ul style="list-style-type: none">• Allagamenti strade• Ristagni di acqua in prossimità di tombini stradali• Perdita d'acqua in strada• Problemi con le fognature	HERA pronto intervento acqua al numero 800.713.900
<ul style="list-style-type: none">• Perdite di gas	HERA pronto intervento gas al numero 800.713.666
<ul style="list-style-type: none">• Disservizio nella raccolta dei rifiuti• Rifiuti abbandonati <u>nei pressi delle isole ecologiche (cassonetti)</u>• Contenitore danneggiato o malfunzionante• Pulizia strade• Svuotamento contenitore	HERA Servizio Clienti <ul style="list-style-type: none">• il Rifiutologo;• 800.999.500 (chiamata gratuita) dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 22 - sabato dalle 8 alle 18• 199.199.500 da cellulare (chiamata a pagamento)• 800.999.700 per le utenze <u>non domestiche</u> (chiamata gratuita) dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 22 - sabato dalle 8 alle 18
<ul style="list-style-type: none">• Black out	ENEL Servizio Clienti tel. 803500 servizio sms al numero 3202041500 (digitare il

<ul style="list-style-type: none"> • assenza di energia elettrica • guasti 	<p>codice POD riportato in bolletta per ricevere in tempo reale tutte le informazioni sullo stato della rete elettrica che alimenta la propria fornitura)</p>
Richiesta di interventi manutenzione su rete elettrica	ENEL fax. 0664448503 o 800900150
Problemi con rete telefonica	TELECOM tel. 800415042
<ul style="list-style-type: none"> • Spari di cacciatori in prossimità di abitazioni • Presenza consistente di piccioni 	<p>Polizia Metropolitana</p> <ul style="list-style-type: none"> • tel. 051.6599505 - Cell. 329. 750 4983 (ufficio competente zona 2) • tel. 051 659 9507 - Cell. 329 750 4985 (ufficio competente zona 3) • cell. 3297504983 - 328.8606245 vigilanza • email: zona2@cittametropolitana.bologna.it • email: zona3@cittametropolitana.bo.it • sito web città metropolitana
Problemi su strade provinciali (Lungo Savena - Trasversale di pianura - Via Roma)	<p>Città Metropolitana di Bologna</p> <ul style="list-style-type: none"> • tel. 051.659 8218 • 800.239.754 • E-mail: urp@cittametropolitana.bo.it • sito web
Problemi su strade statali (Via Porrettana)	<p>ANAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • tel. 841148 • email. 841148@stradeanas.it
<p>Fenomeni d'inquinamento aria / acqua:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incendio di rifiuti o materiali pericolosi • Anomale e rilevanti emissioni in atmosfera • Riversamenti di prodotti chimici sul suolo o in corsi d'acqua • Incidenti stradali con perdita di sostanze pericolose per l'ambiente 	<p>ARPAE</p> <ul style="list-style-type: none"> • tel. 051.396211 (dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00) • tel. 840.000.709 (sabato, domenica, giorni festivi e gg. feriali dalle 18 alle 8) • sito web https://www.arpae.it <p>FEA Termovalorizzatore Frullo</p> <ul style="list-style-type: none"> • tel. 051.4224621 • email: fea@legalmail.it • sito web https://www.feafullo.it/

Cosa serve

Affinchè il servizio possa funzionare al meglio, ecco un breve promemoria per la compilazione della segnalazione:

- inserire solamente fatti relativi a segnalazioni o reclami, oppure avanzare suggerimenti. Per le altre necessità telefonare o inviare una mail agli uffici competenti;
- **per le emergenze è necessario chiamare i numeri di pronto intervento;**
- completare la descrizione con una spiegazione esaustiva relativa al problema (e, nel caso, lo abbiate già segnalato in precedenza, ricordatelo nel testo);

- indicare la via e il numero civico in cui si è verificato il problema, oppure indicarlo nella descrizione se riguarda più numeri civici o se la zona non è abitata;
- inserire allegati e fotografie, soprattutto se possono aiutare a comprendere meglio la situazione e risolvere più efficacemente il problema (**è possibile allegare più foto nella stessa segnalazione**);
- se inserite nella descrizione il numero di telefono l'operatore potrà contattarvi per chiedere spiegazioni o nel caso non riesca ad individuare il problema.

Cosa si ottiene

Contribuzione al monitoraggio del territorio.

Tempi e scadenze

Tutte le segnalazioni pervenute saranno prese in carico e trasmesse agli uffici competenti, che in base alle priorità ed alle pianificazioni territoriali, verranno gestite in tempi e modalità differenti.