

# Carta dei servizi

**Agenzia regionale per la prevenzione,  
l'ambiente e l'energia dell'Emilia-Romagna**

## Rispondere alla domanda sociale di ambiente

*La Carta dei servizi è quella sorta di “patto” tra enti (o aziende) e cittadini che nel corso degli ultimi 20 anni si è affermata come testo di garanzia di parità e fonte di certezza del diritto degli utenti dei servizi pubblici o di pubblica utilità. Ogni Carta definisce quali sono i servizi che il cittadino, singolo o associato, può chiedere all’ente erogatore, quali sono i tempi e i costi per l’ottenimento, a chi ci si può rivolgere in caso di mancato rispetto delle condizioni e dei termini garantiti.*

*Arpae, fino dalla sua costituzione, ha avuto come priorità assoluta la completezza e la trasparenza, sia nella pubblicazione in tempo reale delle informazioni riguardanti la propria attività di monitoraggio, controllo e previsione delle principali matrici e variabili ambientali, sia per garantire alle imprese controllate (ed ora soggette anche ai provvedimenti di autorizzazione ambientale) la piena trasparenza delle procedure, la possibilità di interloquire e confrontarsi con le strutture dell’Agenzia per sviluppare la propria attività produttiva nel rispetto delle norme e delle esigenze ambientali e in modo tale da non generare rischi per la salute della popolazione.*

*È nel rapporto con i cittadini che Arpae ha costruito nel tempo tanta parte delle proprie politiche: condivisione con soggetti pubblici e privati dei programmi delle attività, attività di indagine della soddisfazione dei clienti, attenzione alle richieste di informazioni, ai reclami, ai suggerimenti, ricchezza delle informazioni primarie (open data) e delle elaborazioni in report. E poi migliaia di assemblee e incontri con cittadini, imprese, comitati in tutti i luoghi della regione, una costante attenzione a intervenire sui media locali e più di recente anche sui social network sono le diverse facce di una “Carta quotidiana dei servizi” che Arpa prima e ora Arpae hanno perseguito. Carta dei servizi per Arpae significa, dunque, da un lato affinare e sistematizzare i numerosi canali di comunicazione attivi con i cittadini, dando omogeneità e chiarezza ancora maggiori a ciò che Arpae fa, a come e quando lo fa, per rispettare i propri impegni e le proprie responsabilità istituzionali verso territorio e persone; dall’altro la Carta interviene su una forma specifica di questo rapporto: quello della richiesta di servizi e attività da parte dei singoli individui. Infine, la Carta dei servizi è strumento essenziale di ascolto e di risposta delle istituzioni riguardo alla domanda sociale di ambiente ed è quindi fonte per Arpae di miglioramento della propria caratteristica di supporto alla formulazione e alla gestione delle politiche ambientali regionali.*

**Giuseppe Bortone**  
Direttore generale Arpae

## La Carta dei servizi di Arpae

La Carta dei servizi si propone come strumento di comunicazione tra l’Agenzia e le parti interessate, in cui Arpae presenta i servizi erogati e i livelli qualitativi assicurati. La Carta indica:

- tipo di servizi erogati/assicurati dall’Agenzia
- strutture di Arpae che erogano le specifiche prestazioni
- modalità e/o orari di accesso alle strutture dell’Agenzia
- disponibilità online di informazioni e modalità di richiesta/accesso ai servizi
- tempi di erogazione delle prestazioni (tempi massimi dei procedimenti)
- costi a carico del richiedente/utente/cliente (se previsti)
- modalità di fruizione o rilascio dei servizi
- modalità di presentazione di osservazioni e reclami e correlati tempi di risposta.

Le prestazioni e i prodotti erogati dall’Agenzia sono assicurati sull’intero territorio regionale e sono elencati nel Catalogo dei servizi, che presenta l’azione complessiva dell’Agenzia.

## Catalogo dei servizi

Il Catalogo dei servizi elenca “che cosa” l’Agenzia assicura/produce, attraverso le prestazioni singolarmente erogate che costituiscono il “come” operativamente l’Agenzia garantisce i servizi. Il Catalogo nasce per assicurare omogeneità ed efficacia all’esercizio dell’azione conoscitiva e di controllo pubblico della qualità dell’ambiente, a supporto delle politiche di sostenibilità ambientale e di prevenzione sanitaria a tutela della salute pubblica. Il Catalogo fa riferimento ai Livelli essenziali delle prestazioni tecniche ambientali (Lepta), parametri di riferimento per la definizione del livello minimo omogeneo per i servizi garantiti dal Sistema nazionale per la protezione dell’ambiente (Snpa), cioè l’insieme delle Agenzie regionali e delle province autonome e dell’Istituto superiore per la protezione e la ricerca ambientale (Ispra).

## Schede dei servizi

Per ogni servizio erogato l’Agenzia fornisce una scheda riepilogativa del contenuto, delle modalità di accesso, dei tempi di rilascio/fornitura, dei costi (se previsti), della struttura responsabile, degli aspetti di qualità sulla base delle quattro categorie di analisi previste dall’Autorità nazionale anticorruzione - Anac (accessibilità, tempestività, trasparenza, efficacia).

# Qualità dei servizi, trasparenza e ascolto al centro delle attività di Arpae

## 01 Accessibilità

Arpae assicura ampia diffusione informativa su modalità e luoghi di richiesta o fruizione di servizi e prestazioni. L'Agenzia dispone altresì di numerosi canali e strumenti di "ascolto" per segnalazioni, richieste di informazioni specifiche o norme da leggi, reclami.

## 02 Tempestività

Una delle caratteristiche fondamentali della Carta dei servizi di Arpae è l'esplicitazione dei tempi che l'Agenzia si impegna a rispettare per portare a termine le sue diverse attività: rilascio di autorizzazioni, analisi e misurazioni laboratoristiche, pubblicazione di dati e report, risposte alle richieste dei cittadini, ecc.

## 03 Trasparenza

Trasparenza per Arpae significa accesso alle informazioni: i dati ambientali sono infatti disponibili a tutti i cittadini per legge, in quanto considerati portatori di interessi legittimi a conoscere la qualità dell'ambiente in cui vivono. Dati e informazioni ambientali sono dunque resi pubblici da Arpae non appena disponibili e validati.

## 04 Efficacia

Conoscere e tutelare l'ambiente e di conseguenza salvaguardare la salute umana è compito articolato in un'ampia serie di attività che Arpae svolge curandone la "qualità", vale a dire coniugando le attese dell'utenza con l'efficace gestione dei processi agenziali.



## 01

- Il cittadino/utente può contattare Arpae per:
- rilascio di autorizzazioni, concessioni, analisi e misurazioni laboratoristiche, attraverso il sito web [www.arpae.it/sac](http://www.arpae.it/sac) e [www.arpae.it/laboratori](http://www.arpae.it/laboratori), o recandosi presso le strutture territoriali competenti
  - richiedere dati e informazioni e/o formulare segnalazioni di semplici inconvenienti ambientali sul territorio dell'Emilia-Romagna, che non abbiano caratteristiche di emergenza o di immediato pericolo, collegandosi al sito web [www.arpae.it/contatti](http://www.arpae.it/contatti) o recandosi presso le sedi di Arpae
  - segnalare situazioni di emergenza ambientale grave e/o imminente, nei giorni feriali dalle 8 alle 18 chiamando il numero della struttura Arpae territorialmente competente; nei giorni di sabato, domenica, giorni festivi e giorni feriali dalle 18 alle 8 chiamando il numero 840 000 709 (gestito dai Carabinieri - Forestali per conto di Arpae)
  - presentare reclami su prodotti o servizi di Arpae ritenuti difformi dalle proprie richieste o dagli accordi, collegandosi al sito web [www.arpae.it/contatti](http://www.arpae.it/contatti) o recandosi presso le sedi Arpae.

## 02

Ogni scheda dei servizi di Arpae ha, tra le sue indicazioni fondamentali, l'esplicitazione del tempo massimo per l'erogazione di quella determinata prestazione. È questo uno dei principali connotati del patto che sta a fondamento della Carta dei servizi. I tempi necessari all'elaborazione di risposte motivate e argomentate alle richieste dell'utenza sono determinati dalle caratteristiche tecniche dei servizi (ad esempio, tempi di analisi di laboratorio per determinati campioni biologici), dalla necessità di validare dati e informazioni prodotti o dai tempi necessari all'analisi di tutta la documentazione. Arpae si impegna in ogni caso a garantire la maggiore tempestività possibile nell'erogazione delle prestazioni in funzione dei servizi richiesti, nel pieno rispetto delle norme.

## 03

L'Agenzia mette a disposizione i dati ambientali direttamente sul proprio sito ([www.arpae.it](http://www.arpae.it)) o in formato open data all'indirizzo <https://dati.arpae.it/>. Gli utenti hanno altresì il diritto di accesso alle informazioni in possesso dell'Agenzia secondo le modalità disciplinate dalla legge 241/1990 s.m.i. e dal Regolamento Arpae sul diritto di accesso ai documenti amministrativi e alle informazioni ambientali. Il diritto di accesso è garantito a tutti i soggetti che abbiano un interesse diretto, concreto ed attuale, corrispondente a una situazione giuridicamente tutelata collegata alla richiesta di accesso. L'Agenzia si pronuncia sulle richieste di accesso entro 30 giorni dal ricevimento delle stesse e, in mancanza di pronuncia espressa di accoglimento o di diniego entro tale termine, l'istanza si intende respinta. Tutte le informazioni sugli utenti sono trattate nel rispetto della normativa sulla privacy.

## 04

Arpae eroga i propri servizi in logica di Sistema Gestione per la Qualità, esprimendo tramite la certificazione ISO9001, l'identità e l'efficacia dei processi produttivi e di supporto in tema di monitoraggio ambientale, vigilanza e controllo, diffusione dei sistemi di gestione ambientale, pianificazione/controllo delle attività dell'Agenzia e formazione. È inoltre accreditata ISO17025 la rete dei laboratori che eroga le prestazioni analitiche.

## I destinatari dei servizi

**Enti pubblici**  
 Regione  
 Enti locali  
 Polizia, Vigili del fuoco  
 Ispra  
 Università, Centri di ricerca  
 Ausl  
 altri

**Attività produttive**

**Cittadini e associazioni**

## I servizi della Carta

Monitoraggio, valutazione e previsione della qualità dell'aria - rete regionale  
 Monitoraggio e valutazione dello stato di qualità dei corpi idrici interni - reti regionali  
 Monitoraggio e valutazione dello stato di qualità delle acque marino-costiere e di transizione - reti regionali  
 Monitoraggio della radioattività ambientale e delle radiazioni ionizzanti - rete regionale  
 Monitoraggio dei campi elettro-magnetici - a scala regionale  
 Monitoraggio dei livelli di rumore ambientale - a scala regionale  
 Gestione sistemi di monitoraggio ed erogazione servizi previsivi di meteorologia, idrologia e climatologia operativa  
 Attività ispettiva su impianti a rischio di incidente rilevante (AIR)  
 Vigilanza su impianti con Autorizzazione Integrata Ambientale (AIA)  
 Vigilanza su impianti con Autorizzazione Unica Ambientale (AUA)  
 Ispezioni e misure su matrici interessate da sversamento/ trattamento dei rifiuti e/o loro stoccaggio e da conferimento materiali di dragaggio e/o di terre e rocce da scavo  
 Interventi in emergenza per la verifica di possibili inquinamenti o danni ambientali  
 Diffusioni sistematiche di dati e informazioni ambientali ufficiali  
 Realizzazione e gestione del sistema informativo regionale (SIRA) - Messa a disposizione dei dati ambientali in formato "open data"  
 Istruttorie tecniche per procedimenti di Valutazione di Impatto Ambientale (VIA)  
 Rilascio Autorizzazione Integrata Ambientale (AIA) con istruttoria tecnica  
 Rilascio Autorizzazione Unica Ambientale (AUA) con istruttoria tecnica  
 Rilascio Concessioni per utilizzo di aree del demanio idrico  
 Rilascio Concessioni per utilizzo di acque pubbliche ad uso extra-domestico  
 Parere tecnico impianti a rischio rilevante (RIR)  
 Prestazioni laboratoristiche e/o di misura per prevenzione collettiva o su matrici alimentari rese su specifiche richieste ad Ausl e/o privati (erogate a tariffa)  
 Prestazioni laboratoristiche e/o di misura su matrici ambientali rese su specifiche richieste a privati ed Enti locali, Regione, Ministeri, Università, Ispra, Associazioni ambientaliste ecc. (erogate a tariffa)

## Le attività di Arpae

Monitoraggio e valutazione dello stato dell'ambiente

Vigilanza ambientale, controllo e rispetto della normativa

Informazione e comunicazione

Supporto tecnico preventivo

Autorizzazioni, concessioni e pareri

Attività laboratoristica

## I destinatari dei servizi

I destinatari delle attività svolte da Arpae, per le funzioni di prevenzione e tutela ambientale assegnate, sono identificabili nel tessuto sociale e produttivo del territorio regionale nel suo complesso.

Per le singole prestazioni le principali categorie di utenti sono:

- **enti pubblici**, per elementi strutturati di conoscenza e dati organizzati di tematiche ambientali, analisi di scenari e proposte/progetti di intervento
- **attività produttive nelle diverse articolazioni, per il rilascio di atti autorizzativi e concessioni o in quanto sottoposte ad attività (programmate o straordinarie) di vigilanza sul rispetto delle normative ambientali**
- **cittadini e associazioni**, per richieste o informazioni sia come singoli cittadini, sia in associazioni organizzate.

## I servizi garantiti da Arpae

L'operato dell'Agenzia si sviluppa prevalentemente nei seguenti ambiti:

- **monitoraggio e valutazione dello stato dell'ambiente**: un articolato sistema di reti di monitoraggio per la sorveglianza delle principali matrici ambientali (acque, aria e atmosfera, campi elettromagnetici, radioattività, rumore, suolo ecc.), attraverso l'osservazione puntuale, l'analisi temporale, la modellazione e la proiezione previsiva dell'evoluzione delle dinamiche fisico-chimiche delle variabili indice degli stati qualitativi e dimensionali delle matrici ambientali
- **vigilanza ambientale e controllo del rispetto della normativa**: attività di vigilanza sulle matrici ambientali e sugli ambienti naturali per il controllo di fenomeni di alterazione ecosistemica o di qualità ambientale e ispezioni tecniche sugli impianti produttivi per verificare il corretto rispetto dei parametri dei fattori in emissione, a cui possono seguire prescrizioni ed eventuali sanzioni amministrative per violazioni accertate o, in caso di grave danno ambientale, notizie di reato segnalate alla Magistratura
- **informazione e comunicazione**: Arpae pubblica in tempo reale, in formato aperto, i dati "primari" delle attività di monitoraggio, a disposizione di chiunque ne voglia trarre elaborazioni, previsioni e

studi. Inoltre, pubblica proprie elaborazioni e report periodici, oltre a mantenere numerosi e contatti con cittadini, media, imprese, sia normati istituzionalmente, sia di dialogo informale e quotidiano

- **supporto tecnico-preventivo, attività tecnica-istruttoria e pareri a carattere ambientale** propedeutici al rilascio di autorizzazioni a cura di enti locali e altri organismi istituzionali
- **pareri, autorizzazioni e concessioni**: valutazioni tecniche e rilascio di autorizzazioni ambientali (AIA, AUA, Autorizzazione gestione rifiuti, Autorizzazione bonifica siti contaminati, ecc.) di autorizzazioni per installazione/esercizio infrastrutture ed impianti di energia, linee elettriche, metanodotti, depositi di olii minerali e Gpl e provvedimenti di concessione demaniale per utilizzo di acque e aree del demanio idrico
- **attività laboratoristica**: attività svolta su matrici ambientali e sanitarie a supporto dei compiti di Arpae (monitoraggio e controllo) o su richiesta di altre pubbliche amministrazioni o privati.

## Le modalità di contatto di Arpae

Il cittadino/utente può contattare Arpae per:

- **richiedere dati e informazioni** e/o formulare segnalazioni di semplici inconvenienti ambientali sul territorio dell'Emilia-Romagna, che non abbiano caratteristiche di emergenza o di immediato pericolo, recandosi presso le sedi di Arpae o per via telematica all'indirizzo [www.arpae.it/contatti](http://www.arpae.it/contatti)
- **segnalare situazioni di emergenza ambientale grave e/o imminente**, nei giorni feriali dalle 8 alle 18 chiamando il numero della struttura Arpae territorialmente competente; nei giorni di sabato, domenica, giorni festivi e giorni feriali dalle 18 alle 8 chiamando il numero **840 000 709** (gestito dai Carabinieri - Forestali per conto di Arpae)
- **presentare reclami** su prodotti o servizi di Arpae, ritenuti difformi dalle richieste o aspettative, recandosi presso le sedi di Arpae o collegandosi all'indirizzo [www.arpae.it/reclami](http://www.arpae.it/reclami)

Le richieste di interventi diretti (non emergenziali) con sopralluoghi, misurazioni, controlli di matrici ambientali devono essere rivolte ai Comuni territorialmente competenti, ai quali spetta l'eventuale attivazione dell'Agenzia.

## Info e contatti

- [www.arpae.it/territorio](http://www.arpae.it/territorio)
- [www.arpae.it/temi](http://www.arpae.it/temi)
- [www.arpae.it](http://www.arpae.it)
- [dati.arpae.it](http://dati.arpae.it) (open data)
- [www.arpae.it/acp](http://www.arpae.it/acp)
- [www.arpae.it/laboratori](http://www.arpae.it/laboratori)



# Arpae, chi siamo

L'Agenzia regionale per la prevenzione, l'ambiente e l'energia (Arpae) è un ente strumentale della Regione Emilia-Romagna. Esercita la propria attività sull'intero territorio regionale attraverso:

- Sezioni territoriali che garantiscono una capillare attività di vigilanza, controllo e monitoraggio per la tutela della qualità ambientale
- Strutture autorizzazioni e concessioni (Sac) che svolgono le funzioni di rilascio delle autorizzazioni ambientali, anche per impianti e infrastrutture energetiche, delle concessioni demaniali e presidiano i processi istruttori di valutazione ambientale
- una rete laboratoristica multisito, che garantisce le attività analitiche delle diverse matrici ambientali monitorate e/o controllate, anche di diretto rilievo sanitario e che può analizzare campioni anche su specifica richiesta di privati
- Centri tematici regionali (Ctr) che seguono e indirizzano l'evoluzione tecnico-normativa e progettuale dei vari ambiti di intervento dell'Agenzia e, con il contributo delle altre strutture, curano progetti e ricerche specialistiche prevalentemente a supporto della pianificazione regionale, ovvero anche commissionati da enti locali, Ispra, ministeri, Unione Europea
- due strutture tematiche: il Servizio IdroMeteoClima operativo sui temi della meteorologia, dell'idrologia e del clima e la Struttura oceanografica Daphne per il monitoraggio e lo studio delle dinamiche marine.

L'Agenzia è articolata in 50 sedi distribuite sull'intero territorio regionale, con direzione generale a Bologna.

Arpae è parte del Sistema nazionale a rete per la protezione dell'ambiente (Snpa), composto da Ispra e dalle 21 agenzie ambientali regionali e delle province autonome di Trento e di Bolzano.

Giugno 2017

Direzione generale  
via Po 5, 40139 Bologna  
urp@arpae.it  
www.arpae.it

A cura del Servizio Affari istituzionali, Pianificazione, Comunicazione