



Agenzia Regionale per la Prevenzione  
e Protezione Ambientale del Veneto



REGIONE DEL VENETO

# LA CARTA DEI SERVIZI DELL'ARPAV



## ARPAV

### Direttore Generale

Luca Marchesi

### Staff Privacy e URP

A cura di: Amelia Tardivo

Ha collaborato: Costanzo Lunardon

 Agenzia Regionale per la Prevenzione e Protezione Ambientale del Veneto		<b>LA CARTA DEI SERVIZI DELL'ARPAV</b>		<b>Rev. 18</b> Emissione: 30 Settembre 2020
				Entrata in vigore: 15 Ottobre 2020
Staff Privacy e URP (A. Tardivo)		Servizio Pianificazione e Controllo, Educazione alla Sostenibilità, Trasparenza e Anticorruzione pRDQA (R. Guolo) Firmato	Direttore Generale (L. Marchesi)	
Firmato			Firmato	
<b>REDAZIONE</b>		<b>VERIFICA</b>	<b>APPROVAZIONE</b>	

# INDICE

---

INDICE .....	1
PRESENTAZIONE.....	3
PREMESSA .....	4
1. PRINCIPI E IMPEGNI.....	5
Eguaglianza e imparzialità.....	5
Continuità.....	5
Efficienza ed efficacia .....	5
Accessibilità e Trasparenza.....	5
Reperibilità.....	6
Partecipazione .....	6
Le informazioni all'Utente. L'ARPAV informa l'Utente utilizzando:.....	7
Un costante impegno per la qualità .....	7
2. CHI SIAMO .....	8
3. ORGANIZZAZIONE .....	10
4. ATTIVITA' E SERVIZI EROGATI.....	11
4.1 Direzione Generale .....	13
Attività/servizi erogati all'esterno dalle Strutture Centrali di ARPAV .....	14
4.2 Strutture Operative ARPAV.....	15
Attività/servizi tecnici erogati dalle Strutture Operative ARPAV .....	16
5. I CLIENTI ARPAV E LA CARTA DEI SERVIZI.....	17
5.1 La valutazione del grado di soddisfazione del Cliente .....	17
5.2 Partecipazione del Cliente .....	18
5.3 Validità della Carta dei Servizi .....	18
6. INFORMAZIONI PER L'ACCESSO AI SERVIZI .....	19
DIREZIONE GENERALE.....	19
DIPARTIMENTO REGIONALE LABORATORI .....	20
DIPARTIMENTO REGIONALE PER LA SICUREZZA DEL TERRITORIO.....	23

DIPARTIMENTO PROVINCIALE DI BELLUNO.....	26
DIPARTIMENTO PROVINCIALE DI PADOVA.....	27
DIPARTIMENTO PROVINCIALE DI ROVIGO .....	28
DIPARTIMENTO PROVINCIALE DI TREVISO.....	29
DIPARTIMENTO PROVINCIALE DI VENEZIA .....	30
DIPARTIMENTO PROVINCIALE DI VERONA .....	31
DIPARTIMENTO PROVINCIALE DI VICENZA .....	32
7. INFORMAZIONI ALL'UTENTE DEI DIPARTIMENTI REGIONALI E PROVINCIALI .....	33
A P P E N D I C E .....	36
STANDARD DI QUALITÀ .....	36
1. DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DALLE STRUTTURE CENTRALI DELL'ARPAV .....	37
2. DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DALLE STRUTTURE OPERATIVE DEL DIPARTIMENTO REGIONALE LABORATORI DELL'ARPAV.....	40
3. DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DALLE STRUTTURE OPERATIVE DEL DIPARTIMENTO REGIONALE PER LA SICUREZZA DEL TERRITORIO DELL'ARPAV .....	43
4. DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DALLE STRUTTURE OPERATIVE DEI DIPARTIMENTI PROVINCIALI DELL'ARPAV .....	46

## PRESENTAZIONE

---

La "**Carta dei Servizi dell'ARPAV**" vuole rispondere all'esigenza di migliorare i livelli di qualità dei servizi dell'Agenzia Regionale per la Prevenzione e la Protezione Ambientale del Veneto, perseguendo l'obiettivo di standardizzazione e di trasparenza delle procedure interne e di maggiore aderenza ai bisogni e alle aspettative dei Clienti, nell'ottica, quindi, di **un costante impegno per la qualità**.

Questo documento non vuole essere soltanto uno strumento di informazione, ma si propone di attivare momenti di verifica sia con quanti da tempo utilizzano e apprezzano i servizi dell'ARPAV, sia con quanti non hanno ancora avuto occasione di conoscerli: **è l'attivazione, pertanto, di un dialogo con i Clienti finalizzato al miglioramento aziendale**.

La presente Carta stabilisce, infatti, i principi cui si attiene l'Agenzia nell'espletamento delle proprie attività sia istituzionali (**obbligatorie e non obbligatorie**) che non istituzionali (cosiddette **attività facoltative**) per garantire uniformità di trattamento alle diverse tipologie di interlocutori che quotidianamente interagiscono con l'Ente.

Questa pubblicazione consente, inoltre, di conoscere l'organizzazione e l'ampia gamma dei servizi forniti sia dalle Strutture della Direzione Generale che dai Dipartimenti Provinciali e Regionali nonché le relative modalità di erogazione ed i principali destinatari nel presupposto – ritenuto indefettibile – dell'opportunità di creare le premesse che contribuiscono ad agevolarne al massimo la fruibilità.

Nella Carta dei Servizi, infine, i Clienti potranno reperire anche i recapiti per accedere facilmente alle diverse Sedi dell'ARPAV e ragguagli utili per inoltrare eventuali Reclami qualora abbiano riscontrato disservizi, la cui gestione, da parte delle Strutture competenti, avrà luogo rispettando l'apposita procedura prevista dal vigente Sistema di Gestione della Qualità dell'Ente.

Il Direttore Generale  
Luca Marchesi

## PREMESSA

---

La "Carta dei Servizi dell'ARPAV" si applica a tutti i servizi erogati dall'Agenzia ed in tutte le Sedi in cui siano svolte attività e ne stabilisce le condizioni per l'erogazione: è un impegno con i propri Clienti a rispettare tali condizioni.

E' consultabile sia in Internet all'indirizzo: [www.arpa.veneto.it](http://www.arpa.veneto.it) che presso lo Staff Privacy e URP e le Segreterie delle Strutture ARPAV.

### Riferimenti

- Regolamento ARPAV
- "Tariffario ARPAV" (Tariffario dei prodotti e servizi ARPAV)
- "Guida ai Servizi ARPAV"

Tali documenti sono consultabili nel Sito Internet: [www.arpa.veneto.it](http://www.arpa.veneto.it), selezionando le voci: "ARPAV" e "Chi è ARPAV"; la "Guida ai Servizi ARPAV" è reperibile anche presso lo Staff Privacy e URP, le Segreterie dei Dipartimenti Regionali e Provinciali.

### Glossario

Vedi glossario ambientale in [www.arpa.veneto.it](http://www.arpa.veneto.it), all'indirizzo:

<http://www.arpa.veneto.it/servizi-online/glossari-ambientali/glossario-ambientale/>

### Nota per gli Utenti

Nel presente documento risultano evidenziate in corsivo le modifiche apportate alla "Carta dei Servizi dell'ARPAV" rispetto all'edizione precedente, al fine di consentirne la relativa immediata presa d'atto.

## 1. PRINCIPI E IMPEGNI

---

La "Carta dei Servizi dell'ARPAV" è un patto con i Clienti basato sul dialogo e la trasparenza. Questa sintesi ne riporta l'impianto generale e gli aspetti più significativi.

### Eguaglianza e imparzialità

Eguaglianza e imparzialità sono garantite come principi d'ordine superiore, assieme alla tutela degli interessi legittimi, al rispetto dei principi generali di giustizia, alla neutralità e alla legalità, per tutte le aree geografiche d'utenza, le diverse categorie e fasce d'Utenti.

### Continuità

L'erogazione dei servizi deve essere continua, regolare e senza interruzioni; in caso d'irregolare funzionamento, dovuto a cause di forza maggiore, saranno adottate misure idonee, onde arrecare il minore danno possibile.

### Efficienza ed efficacia

L'Agenzia è tenuta ad adottare le misure più idonee e ad impiegare adeguate risorse finanziarie al fine di garantire che l'erogazione dei servizi offerti sia improntata all'efficienza, per assicurare all'Utente la massima soddisfazione possibile.

Efficienza ed efficacia degli interventi non possono comunque porsi in contrasto con la garanzia dei diritti d'eguaglianza e imparzialità.

### Accessibilità e Trasparenza

L'Utente ha diritto d'accesso alle informazioni in possesso dell'Agenzia secondo le modalità disciplinate dalla Legge 7 agosto 1990 n. 241 e s.m.i. e dall'allegato "A" alla DDG ARPAV n. 301/2014 (consultabile al seguente [link](#))

Verificato il diritto d'accesso, l'Agenzia s'impegna a facilitare la consultazione dei documenti.

L'Agenzia s'impegna, altresì, al rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (GDPR - General Data Protection Regulation) e del Decreto Legislativo 10 Agosto 2018, n. 101 recante "Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 Aprile 2016".

Per la chiarezza delle condizioni d'erogazione del servizio, ARPAV mette a disposizione per la consultazione, presso lo Staff Privacy e URP e le Segreterie delle Strutture dell'Agencia (Dipartimenti Regionali e Provinciali, Servizio Centro Meteorologico e Servizio Centro Valanghe), il "Tariffario dei prodotti e dei Servizi erogati dall'ARPAV" e la "Guida ai Servizi ARPAV", pubblicati anche al seguente [link](#). ARPAV s'impegna a rispettare i tempi per l'effettuazione del servizio, riportati nella "**Guida ai Servizi ARPAV**" (reperibile anche presso lo Staff Privacy e URP e le Segreterie dei Dipartimenti Regionali e Provinciali, del Servizio Centro Meteorologico e del Servizio Centro Valanghe). L'attivazione dell'intervento di emergenza ambientale è garantita ad un'ora dalla segnalazione.

## Reperibilità

ARPAV, tramite i Dipartimenti Provinciali (DAP), garantisce, al di fuori del normale orario di lavoro, la disponibilità del servizio di Pronta Disponibilità per tutti i giorni dell'anno al fine di assicurare un pronto intervento in casi d'emergenza ambientale.

Per quanto riguarda il Dipartimento Regionale per la Sicurezza del Territorio, vengono assicurati programmi di Pronta Disponibilità, con riferimento a specifiche categorie di rischi naturali.

Il Centro Servizi Idrogeologici garantisce la gestione della Sala Operativa del CFD (Centro Funzionale Decentrato) di Marghera (VE) a supporto della Protezione Civile Regionale: al di fuori delle fasce orarie di presidio della sala in condizioni ordinarie (8.00 – 16.00 nei giorni feriali e 8.00 – 14.00 sabato e festivi), al fine di garantire il funzionamento H24 della Sala Operativa del CFD in condizioni di allerta, vengono assicurate per tutto l'anno la pronta disponibilità e la risposta al numero telefonico: 041 2794012 di supporto agli Utenti Istituzionali.

In base alla DDG n. 503 del 24.06.2005 il Servizio Centro Valanghe, dal 1° novembre al 30 aprile (di norma) di ogni stagione invernale, garantisce la pronta disponibilità per l'attività di prevenzione per il pericolo di valanghe al di fuori dell'orario normale di servizio nonché, durante l'anno, la pronta disponibilità in occasione di situazioni di allerta meteorologica ed idrologica.

Il Servizio Centro Meteorologico garantisce un supporto meteorologico agli Enti con compiti di protezione civile e tutela del territorio e della popolazione, attraverso un servizio di pronta disponibilità 365 giorni all'anno.

In caso di condizioni meteorologiche particolarmente avverse, viene attivato un servizio 24h di monitoraggio e previsione.

## Partecipazione

ARPAV garantisce la partecipazione dell'Utente alla prestazione del servizio affinché lo stesso possa:

1. essere informato circa la fruibilità del servizio;
2. verificare mediante il servizio di assistenza all'Utenza (Staff Privacy e URP, Segreterie dei Dipartimenti Regionali e Provinciali, del Servizio Centro Meteorologico e del Servizio Centro Valanghe) le ragioni dell'eventuale non conformità dei servizi;
3. collaborare per il miglioramento del servizio.

A tal fine l'Utente ha facoltà di presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

## Le informazioni all'Utente. L'ARPAV informa l'Utente utilizzando:

- la “Carta dei Servizi dell'ARPAV”, la “Guida ai Servizi ARPAV” ed il “Tariffario ARPAV” (Tariffario dei prodotti e servizi ARPAV);
- mezzi di comunicazione (giornali locali, opuscoli, ecc.);
- contatti diretti con i vari Enti competenti (Provincia, ULSS, NAS, ecc.);
- lo Staff Privacy e URP che fornisce chiarimenti, anche mediante telefono e posta elettronica, in merito alle Strutture ed alle competenze dell'Agenzia, all'ubicazione degli Uffici dell'ARPAV, agli orari di apertura al pubblico ed ai nominativi dei Responsabili dei procedimenti;
- propri uffici della Direzione Generale e periferici (Dipartimenti Regionali e Dipartimenti Provinciali) per informare direttamente l'Utente-Cliente sui servizi disponibili, tempi previsti di attuazione, procedure di pagamento delle prestazioni;
- il Sito Internet: [www.arpa.veneto.it](http://www.arpa.veneto.it)

## Un costante impegno per la qualità

ARPAV ha certificato il suo Sistema di Gestione per la Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 per il seguente campo di applicazione: “Controlli ambientali, monitoraggi ambientali, supporto tecnico agli Enti della Pubblica Amministrazione. Analisi di laboratorio su matrici ambientali e alimentari. Coordinamento e gestione regionale dei temi riguardanti: monitoraggio nivo-idrotermo-pluviometrico, neve e valanghe, idrologia quantitativa, previsioni nivoagrometeorologiche. Coordinamento e gestione regionale delle attività relative ai temi ambientali riguardanti: acque interne, di balneazione, marino-costiere, di transizione, aria, suolo, rifiuti, compost, agenti fisici (radioattività, campi elettromagnetici, rumore) e rischio industriale. Attività di monitoraggio e allerta del Centro Funzionale Decentrato a supporto della Protezione Civile regionale”. – Ente certificatore: KIWA CERMET.

Per le prove di laboratorio e misure, è accreditata secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018. Il rispetto di tale norma favorisce la creazione e il mantenimento della fiducia dei Clienti nelle attività di prova e misura nonché nell'imparzialità e nell'integrità delle operazioni tecniche ad esse collegate. Ente accreditante: ACCREDIA.

L'elenco delle prove accreditate del multisito ARPAV sono pubblicate nel Sito Internet di ACCREDIA: [www.accredia.it](http://www.accredia.it)

## 2. CHI SIAMO

---

L'Agenzia Regionale per la Prevenzione e Protezione Ambientale del Veneto (ARPAV) è stata istituita dalla Regione con la Legge Regionale n. 32 del 18 Ottobre 1996 consultabile al seguente [link](#).

ARPAV è un Ente Strumentale della Regione Veneto, dotato di personalità giuridica pubblica con autonomia amministrativa, tecnica, patrimoniale e contabile.

In base alla recente Legge 28 Giugno 2016, n. 132, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 166 del 18 Luglio 2016, "Istituzione del Sistema nazionale a rete per la protezione dell'ambiente e disciplina dell'Istituto superiore per la protezione e la ricerca ambientale", ARPAV è entrata a far parte di un nuovo soggetto (SNPA) insieme alle altre Agenzie Ambientali Regionali ed alle Province Autonome.

L'Agenzia opera per la tutela, il controllo, il recupero dell'ambiente e per la prevenzione e promozione della salute collettiva, perseguendo l'obiettivo dell'utilizzo integrato e coordinato delle risorse, al fine di consentire la massima efficacia nell'individuazione e nella rimozione dei fattori di rischio per l'uomo e per l'ambiente (cosiddetta "mission" dell'ARPAV).

La Legge istitutiva dell'ARPAV, in particolare, prevede che la Regione, le Province, i Comuni e le Comunità Montane si avvalgano dell'Agenzia per lo svolgimento delle attività tecnico-scientifiche necessarie per l'esercizio delle funzioni di controllo ambientale di rispettiva competenza.

L'Agenzia, inoltre, garantisce ai Dipartimenti di Prevenzione delle Aziende ULSS sia l'espletamento delle attività laboratoristiche che il proprio supporto tecnico-scientifico nelle materie sanitarie attribuite ai medesimi: la salvaguardia dell'ambiente, infatti, non è fine a se stessa, essendo strettamente connessa alla tutela della salute.

Particolarmente sinergico risulta, pertanto, il rapporto con le Aziende Sanitarie nell'ottica di conseguire l'obiettivo comune della prevenzione primaria: l'attività di monitoraggio delle matrici ambientali effettuata da ARPAV è intrinsecamente correlata alla valutazione di natura sanitaria ed epidemiologica svolta, invece, dalle ASL.

In generale, quindi, il "**Cliente**" principale dell'ARPAV è di tipo "**istituzionale**", essendo costituito da tutte le Amministrazioni titolari di specifiche competenze nel campo ambientale e della prevenzione.

Il "**Cliente individuale**", ossia il Cittadino singolo o in forma associata, può rivolgersi ad ARPAV per segnalare situazioni, fonti o fattori di inquinamento ambientale.

E' preferibile, tuttavia, che eventuali richieste di intervento siano inoltrate tramite l'Amministrazione Locale competente (il **Comune innanzitutto, cui spetta effettuare il controllo "di primo livello"**), al fine di poter razionalizzare al meglio l'utilizzo delle risorse disponibili.

ARPAV, in concreto, instaura con le Amministrazioni Pubbliche (ULSS, Comuni, Provincia e Regione) un dialogo costante per redigere un Piano di interventi programmati finalizzato agli interessi generali dei Cittadini, il quale avrà priorità su interventi accessori con carattere casuale e limitata rilevanza ambientale per non distogliere risorse all'interesse generale dei Clienti.

Significativa è anche l'attività svolta dall'Agenzia per quanto concerne la raccolta e l'elaborazione dei dati in materia ambientale che contribuiscono a rendere tale Ente un autorevole punto di riferimento sia per le Amministrazioni Pubbliche che per le Autorità decisorie ai fini di una corretta pianificazione della gestione del territorio che coniughi l'esigenza di crescita economica con la tutela e la valorizzazione delle risorse naturali.

In tale ambito ARPAV è, dunque, fortemente impegnata, attuando adeguate forme di informazione e di comunicazione ambientale alla Collettività, miranti alla diffusione di modelli ecosostenibili, nella consapevolezza che l'ambiente sia un valore da conservare per gli attuali utilizzatori e specialmente per le generazioni future.

### 3. ORGANIZZAZIONE

---

Tre sono gli Organi dell'Agenzia:

- Il Comitato Regionale d'Indirizzo;
- Il Direttore Generale;
- Il Collegio dei Revisori dei Conti.

Gli indirizzi generali per le attività ARPAV sono indicati dal Comitato Regionale d'Indirizzo, composto da rappresentanti della Giunta Regionale del Veneto e da rappresentanti di Province, Comuni e Unità Locali Socio Sanitarie.

ARPAV è organizzata in:

➤ **Direzione Generale**

Il Direttore Generale è responsabile della realizzazione dei compiti istituzionali di ARPAV, nonché della corretta gestione delle risorse finanziarie, patrimoniali e del personale. A tal fine al Direttore Generale sono attribuiti tutti i poteri gestionali di ARPAV, di cui è Legale Rappresentante.

La Direzione Generale si articola in più aree funzionali preposte all'espletamento di attività di natura amministrativa e tecnico-scientifica.

➤ **Dipartimenti Regionali (Dipartimento Regionale per la Sicurezza del Territorio e Dipartimento Regionale Laboratori).**

➤ **Dipartimenti Provinciali (DAP): uno per ogni capoluogo di Provincia.**

I Dipartimenti Provinciali sono la primaria articolazione operativa di ARPAV sul territorio, costituita per il conseguimento della missione e degli obiettivi istituzionali dell'Agenzia stessa, ovvero, i controlli ambientali per la prevenzione che comportano, in particolare, le seguenti attività:

- l'erogazione di servizi alla Regione, agli Enti Locali, alle A.S.L. ed agli Organi dello Stato;
- l'espletamento di prestazioni tecnico-scientifiche, nonché servizi di informazione e documentazione, a favore di Associazioni e Privati;
- l'effettuazione di controlli ambientali in un chiaro contesto di conoscenza del territorio.

L'Organigramma completo di ARPAV è riportato al seguente link: [https://www.arpa.veneto.it/arpavinforma/amministrazione-trasparente/file-e-allegati/organigramma/DDG\\_82\\_2019\\_Organigramma.pdf](https://www.arpa.veneto.it/arpavinforma/amministrazione-trasparente/file-e-allegati/organigramma/DDG_82_2019_Organigramma.pdf)

## 4. ATTIVITA' E SERVIZI EROGATI

Le attività che ARPAV svolge sono in estrema sintesi:

- **prevenzione** finalizzata alla promozione della sostenibilità ambientale mediante gli strumenti ad essa correlati (Agenda 21, processi partecipativi, EMAS, ecc.);
- **controllo** delle fonti di pressione ambientale determinate dalle attività umane, che prelevando risorse ed interagendo con l'ambiente circostante (scarichi, emissioni, rifiuti, sfruttamento del suolo, radiazioni, ecc.) producono degli impatti sull'ambiente;
- **monitoraggio** dello stato dell'ambiente determinato dal livello di qualità delle diverse matrici (acqua, aria, suolo, ecc.);
- **supporto tecnico** alla Pubblica Amministrazione nel definire le risposte (Piani, progetti), messe in atto per fronteggiare le pressioni e migliorare così lo stato dell'ambiente.

Le attività di ARPAV sono definite dalla Legge Regionale istitutiva (L.R. 32/96 e s.m.i.) e si suddividono in:

<p style="text-align: center;"><b>ISTITUZIONALI</b> suddivise a loro volta in <b>obbligatorie (non onerose per il richiedente)</b> <b>e non obbligatorie (onerose)</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>FACOLTATIVE</b> <b>a pagamento</b> <b>(erogate sia agli Enti Pubblici che ai Privati)</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitoraggio/Controllo di tutte le matrici ambientali;</li> <li>• Supporto agli Organi preposti alla valutazione e alla prevenzione dei rischi industriali;</li> <li>• Prevenzione e pareri;</li> <li>• Vigilanza e ispezione relative al rispetto delle norme vigenti in campo ambientale;</li> <li>• Attività laboratoristica/Analisi</li> <li>• Organizzazione e gestione del Sistema Informativo Regionale per il monitoraggio ambientale ed epidemiologico;</li> <li>• Attività finalizzate a fornire previsioni, informazioni ed elaborazioni idrologiche, meteorologiche e radarmeteorologiche;</li> <li>• Informazione ed educazione ambientale;</li> <li>• Verifiche impiantistiche.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Studi e ricerche;</li> <li>• Progetti;</li> <li>• Misure e Analisi dati ambientali;</li> <li>• Formazione esterna;</li> <li>• Assistenza tecnica e supporto ad attività di prevenzione e protezione ambientale.</li> </ul>

In particolare, le attività:

a) **Istituzionali obbligatorie** non rivestono carattere oneroso per l'Ente richiedente in quanto risultano previste sia dalla Legge istitutiva di ARPAV (L.R. 18 Ottobre 1996, n. 32 e s. m. i.) che da specifiche normative.

Alcune di tali attività, quali i pareri tecnici obbligatori forniti alla Regione ed agli Enti Locali nella fase istruttoria di procedimenti finalizzati all'approvazione di progetti ed al rilascio di autorizzazioni in materia ambientale sono, peraltro, onerose nei confronti del privato, in quanto effettuate nell'interesse esclusivo di quest'ultimo;

b) **Istituzionali non obbligatorie**, per il cui espletamento è dovuto, invece, un corrispettivo, essendo prestazioni che potrebbero essere erogate anche da parte di altri soggetti in quanto non sussiste una competenza esclusiva di ARPAV.

Sono attività che, per scelta discrezionale degli Enti interessati, possono essere richieste o meno ad ARPAV e rientrano nella **Programmazione Generale** o in **apposite Convenzioni** con le singole Amministrazioni.

Sono tali, ad esempio, i pareri e le attività istruttorie per le quali non sia previsto, per legge, l'intervento dell'Agenzia.

ARPAV espleta, infine, anche **attività non istituzionali o facoltative** che consistono in servizi erogati, a titolo oneroso, sia ai Privati che agli Enti Pubblici.

Tali prestazioni disciplinate da **specifiche Convenzioni** includono, tra l'altro, gli studi e le ricerche, l'analisi dei dati ambientali, l'assistenza tecnica ed il supporto ad attività di prevenzione e protezione ambientale.

## 4.1 Direzione Generale

<p style="text-align: center;"><b>ARPAV</b> <b>Agenzia Regionale per la Prevenzione e Protezione Ambientale del Veneto</b></p> <p style="text-align: center;"><b>SEDE LEGALE</b> Via Ospedale Civile, 24 35121 PADOVA Tel. 049 8239301 P.E.C.: <a href="mailto:protocollo@pec.arpav.it">protocollo@pec.arpav.it</a> <a href="http://www.arpa.veneto.it">www.arpa.veneto.it</a></p> <p style="text-align: center;"><b>STAFF PRIVACY E URP</b> <b>(Ufficio Relazioni con il Pubblico)</b> Via Ospedale Civile, 24 - 35121 Padova Tel. 049 8239360 Fax: 049 660966 E-mail: <a href="mailto:urp@arpa.veneto.it">urp@arpa.veneto.it</a>; P.E.C.: <a href="mailto:urp@pec.arpav.it">urp@pec.arpav.it</a></p> <p style="text-align: center;"><b>UFFICIO STAMPA</b> Via Ospedale Civile, 24 - 35121 Padova Tel. 049 8239315 - 305 Fax: 049 660966 E-mail: <a href="mailto:ufficiostampa@arpa.veneto.it">ufficiostampa@arpa.veneto.it</a></p>	<p style="text-align: center;"><b>DIREZIONE GENERALE</b> <b>Direttore Generale: Luca Marchesi</b> Via Ospedale Civile, 24 – 35121 PADOVA Tel. 049 8239341 Fax 049 660966</p>	<p style="text-align: center;"><b>AREA GIURIDICA ED ORGANIZZATIVA</b> <b>(DDG ARPAV n. 273/2020)</b> <b>Direttore: Anna Toro</b> Via Ospedale Civile, 24 – 35121 PADOVA Tel. 049 8239302 Fax 049 8239362</p> <hr/> <p style="text-align: center;"><b>AREA TECNICA E GESTIONALE</b> <b>(DDG ARPAV n. 273/2020)</b> <b>Direttore: Loris Tomiato</b> Via Ospedale Civile, 24 – 35121 PADOVA Tel. 049 8239354 Fax 049 660966</p> <hr/> <p style="text-align: center;"><b>AREA INNOVAZIONE E SVILUPPO</b> <b>(DDG ARPAV n. 273/2020)</b> <b>Direttore: incarico attualmente vacante</b></p>
--	--	--

## Attività/servizi erogati all'esterno dalle Strutture Centrali di ARPAV

SERVIZI	PRINCIPALI DESTINATARI	STRUTTURE COMPETENTI NELL'EROGAZIONE
<ul style="list-style-type: none"> <li>Attività di informazione su compiti e attività dell'Agenzia e sui servizi erogati</li> <li>Informazione sulle modalità di accesso agli atti</li> <li>Raccolta suggerimenti e reclami degli Utenti sui servizi erogati</li> </ul>	Regione, Enti Locali, Altri Enti Pubblici, Cittadini ed altri Soggetti Privati, Associazioni Ambientali e di Categoria	Staff Privacy e URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico) - Direzione Generale -
<ul style="list-style-type: none"> <li>Educazione ambientale</li> <li>Promozione della sostenibilità</li> </ul>	Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare, Ministero Istruzione Università Ricerca, Regione, Enti Locali, Altri Enti Pubblici, Cittadini ed altri Soggetti Privati, Istituti Scolastici, Associazioni Ambientali e di altro genere	Servizio Pianificazione e Controllo, Educazione alla Sostenibilità, Trasparenza e Anticorruzione (Struttura Complessa) - Direzione Generale -
<ul style="list-style-type: none"> <li>Attività di comunicazione</li> <li>Organizzazione convegni e seminari, produzioni editoriali</li> <li>Gestione Sito Internet</li> </ul>	Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare, Ministero Istruzione Università Ricerca, Regione, Enti Locali, Altri Enti Pubblici, Cittadini ed altri Soggetti Privati, Istituti Scolastici, Associazioni Ambientali e di altro genere, Media	Ufficio Stampa - Direzione Generale -
<ul style="list-style-type: none"> <li>Informazione su: concorsi, stage e borse di studio</li> </ul>	Cittadini, Studenti, Istituti Scolastici, Università	Staff Privacy e URP - Direzione Generale Ufficio Concorsi - Servizio Risorse Umane Performance Relazioni Sindacali e Formazione (Struttura Complessa) - Direzione Amministrativa -
<ul style="list-style-type: none"> <li>Verifiche impiantistiche            (impianti di protezione contro le scariche atmosferiche, impianti di messa a terra, impianti elettrici in luoghi con pericolo di esplosione: D.P.R. 462/2001; impianti a pressione e impianti di riscaldamento; impianti di sollevamento ed idroestrattori; ascensori)</li> </ul>	Enti Pubblici, Aziende, Privati	Servizio Controlli Impiantistici - Direzione Tecnica -

## 4.2 Strutture Operative ARPAV

### DIPARTIMENTI REGIONALI

<p><b>DIPARTIMENTO REGIONALE LABORATORI</b>            Direzione: Via Ospedale Civile, 24 – 35121 PADOVA            Tel. 049 7393715 Fax 049 660966            Sede Operativa: Via Dominutti, 8 – 37135 VERONA            Tel: 045 8016905 Fax 045 8016698            E-mail: <a href="mailto:dl@arpa.veneto.it">dl@arpa.veneto.it</a>            P.E.C.: <a href="mailto:drl@pec.arpav.it">drl@pec.arpav.it</a></p>	<p><b>DIPARTIMENTO REGIONALE PER LA SICUREZZA DEL TERRITORIO</b>            Via Fiorenzo Tomea, 7 - 32100 BELLUNO            Tel. 0437 935600 Fax 0437 935601            E-mail: <a href="mailto:dst@arpa.veneto.it">dst@arpa.veneto.it</a>            P.E.C.: <a href="mailto:drst@pec.arpav.it">drst@pec.arpav.it</a></p>
<p><b>Servizio Laboratorio Veneto Est</b>            Via Lissa, 6 – 30174 MESTRE (VE)            Tel. 041 5445650 Fax 041 5445651            E-mail: <a href="mailto:dlve@arpa.veneto.it">dlve@arpa.veneto.it</a></p>	<p><b>Servizio Centro Servizi Idrogeologici</b>            Via Fiorenzo Tomea, 7 – 32100 BELLUNO            Tel. 0437 935519 Fax 0437 935601            E-mail: <a href="mailto:sir@arpa.veneto.it">sir@arpa.veneto.it</a></p>
<p><b>Servizio Laboratorio Veneto Est – Sede Operativa di Treviso</b>            Via Santa Barbara, 5/a – 31100 Treviso            Tel.: 0422 558565/66 Fax: 0422 558599            E-mail: <a href="mailto:dltv@arpa.veneto.it">dltv@arpa.veneto.it</a></p>	<p><b>Servizio Centro Meteorologico</b>            Via Marconi, 55 – 35037 Teolo (PD)            Tel. 049 9998111 Fax 049 9925622            E-mail: <a href="mailto:cmt@arpa.veneto.it">cmt@arpa.veneto.it</a></p>
<p><b>Servizio Laboratorio Veneto Ovest</b>            Via Dominutti, 8 – 37135 VERONA            Tel. 045 8016601/603 Fax 045 8016600            E-mail: <a href="mailto:dlvr@arpa.veneto.it">dlvr@arpa.veneto.it</a></p>	<p><b>Servizio Centro Valanghe</b>            Via Pradat - Arabba, 5 - 32020 Livinallongo del Col di Lana (BL)            Tel. 0436 755711 Fax 0436 79319            E-mail: <a href="mailto:cva@arpa.veneto.it">cva@arpa.veneto.it</a></p>

## Dipartimenti Provinciali

<p><b>DIPARTIMENTO ARPAV PROVINCIALE DI BELLUNO</b>        Via Fiorenzo Tomea, 5 - 32100 BELLUNO        Tel. 0437 935511 Fax 0437 30340        E-mail: <a href="mailto:dapbl@arpa.veneto.it">dapbl@arpa.veneto.it</a>        P.E.C.: <a href="mailto:dapbl@pec.arpav.it">dapbl@pec.arpav.it</a></p>	<p><b>DIPARTIMENTO ARPAV PROVINCIALE DI VENEZIA</b>        Via Lissa, 6 - 30174 MESTRE VENEZIA        Tel. 041 5445511 Fax 041 5445500        E-mail: <a href="mailto:dapve@arpa.veneto.it">dapve@arpa.veneto.it</a>        P.E.C.: <a href="mailto:dapve@pec.arpav.it">dapve@pec.arpav.it</a></p>
<p><b>DIPARTIMENTO ARPAV PROVINCIALE DI PADOVA</b>        Via Ospedale Civile, 24 - 35121 PADOVA        Tel. 049 8227801 Fax 049 8227810        E-mail: <a href="mailto:dappd@arpa.veneto.it">dappd@arpa.veneto.it</a>        P.E.C.: <a href="mailto:dappd@pec.arpav.it">dappd@pec.arpav.it</a></p>	<p><b>DIPARTIMENTO ARPAV PROVINCIALE DI VERONA</b>        Via Alberto Dominutti, 8 - 37135 VERONA        Tel. 045 8016611 Fax 045 8016700        E-mail: <a href="mailto:dapvr@arpa.veneto.it">dapvr@arpa.veneto.it</a>        P.E.C.: <a href="mailto:dapvr@pec.arpav.it">dapvr@pec.arpav.it</a></p>
<p><b>DIPARTIMENTO ARPAV PROVINCIALE DI ROVIGO</b>        Via Porta Po, 87 - 45100 ROVIGO        Tel. 0425 473211 Fax 0425 473201        E-mail: <a href="mailto:dapro@arpa.veneto.it">dapro@arpa.veneto.it</a>        P.E.C.: <a href="mailto:dapro@pec.arpav.it">dapro@pec.arpav.it</a></p>	<p><b>DIPARTIMENTO ARPAV PROVINCIALE DI VICENZA</b>        Via Zamenhof, 353 - 36100 VICENZA        Tel. 0444 217311 Fax 0444 217347        E-mail: <a href="mailto:dapvi@arpa.veneto.it">dapvi@arpa.veneto.it</a>        P.E.C.: <a href="mailto:dapvi@pec.arpav.it">dapvi@pec.arpav.it</a></p>
<p><b>DIPARTIMENTO PROVINCIALE ARPAV DI TREVISO</b>        Via Santa Barbara, 5/a - 31100 TREVISO        Tel. 0422 558500/515 Fax 0422 558516        E-mail: <a href="mailto:daptv@arpa.veneto.it">daptv@arpa.veneto.it</a>        P.E.C.: <a href="mailto:daptv@pec.arpav.it">daptv@pec.arpav.it</a></p>	

### Attività/servizi tecnici erogati dalle Strutture Operative ARPAV

Compatibilmente con l'espletamento delle attività istituzionali, le Strutture dell'Agenzia possono effettuare, a pagamento, analisi di laboratorio, verifiche impiantistiche ed alcune tipologie di controllo a favore di Privati o Associazioni di privati con le modalità ed alle condizioni rispettivamente riportate nella "[Guida ai Servizi ARPAV](#)" e nel "[Tariffario ARPAV](#)".

## **5. I CLIENTI ARPAV E LA CARTA DEI SERVIZI**

---

La Carta dei Servizi costituisce un vero e proprio “patto di qualità” che consente di valutare, nel tempo, l’operato dell’Agenzia e di promuovere, inoltre, le necessarie iniziative di miglioramento, miranti a rendere, pertanto, ARPAV una moderna organizzazione in grado di soddisfare le aspettative dei Clienti.

In tale contesto, quindi, risultano fondamentali alcune azioni in capo all’Agenzia – quali la disamina dei giudizi formulati dagli Utenti in merito ai servizi fruiti e l’avvio di molteplici forme di partecipazione – finalizzate al conseguimento di questo importante obiettivo.

### **5.1 La valutazione del grado di soddisfazione del Cliente**

ARPAV rileva il grado di soddisfazione del Cliente a fronte dei servizi erogati e valuta eventuali variazioni nelle aspettative analizzando:

- le informazioni raccolte dai contatti con il Cliente;
- i contenuti dei reclami pervenuti;
- le risposte ai questionari opportunamente divulgati.

Sulla base delle attività conoscitive citate ARPAV si impegna a:

- verificare costantemente la qualità dei servizi erogati e valutare il grado di soddisfazione dei Clienti;
- definire un piano di miglioramento della qualità dei servizi erogati modificando i processi e, ove possibile, migliorando gli standard correnti.

Il processo di comunicazione con il Cliente è stabilito, documentato e attuato tramite il Sistema di Gestione della Qualità di ARPAV.

## 5.2 Partecipazione del Cliente

La Carta dei Servizi viene adottata per facilitare la partecipazione dei Cittadini che diventano quindi parte attiva nella rilevazione della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate.

Gli strumenti adottati a tale scopo, oltre alla gestione dei reclami, prevedono l'effettuazione di indagini sul livello di soddisfazione raggiunto da parte dei Cittadini e per conoscerne e tutelarne le esigenze.

ARPAV garantisce la partecipazione dei Clienti nell'erogazione dei servizi anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo o segnalazione a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni o comunque creato una situazione di non soddisfazione.

In questo senso la partecipazione attiva del Cliente dell'Agenzia è garantita tramite lo **Staff Privacy e URP** e può essere richiesta da qualsiasi soggetto utente o fruitore dei servizi erogati.

L'Utente attiva le procedure del reclamo o segnalazione di disservizio tramite la presentazione di:

1. un esposto, quando è stata negata o limitata da parte dell'azienda la fruibilità delle prestazioni in modo ritenuto illegittimo;
2. una segnalazione, quando la negazione o limitazione delle prestazioni è ritenuta conseguenza di un qualsiasi disservizio.

La procedura può essere avviata dagli Utenti dell'Agenzia mediante:

- compilazione dei facsimile appositamente predisposti e resi disponibili presso lo Staff Privacy e URP, le Segreterie delle Strutture dislocate sul territorio (Dipartimenti Regionali e DAP) e sul Sito internet dell'Ente al seguente link: <http://www.arpa.veneto.it/arpav/chi-e-arpav/file-e-allegati/urp/RECLAMI.doc> ;
- lettera in carta semplice indirizzata al Direttore Generale ARPAV o al Direttore del Dipartimento Regionale o al Direttore del DAP;
- segnalazione telefonica o via fax allo Staff Privacy e URP o alle Segreterie dei Dipartimenti Regionali o del DAP;
- colloquio diretto con il Responsabile dello Staff Privacy e URP e/o i Responsabili delle Segreterie dei Dipartimenti Regionali o del DAP.

## 5.3 Validità della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi ha un valore sostanziale nel momento in cui i parametri di qualità delle prestazioni vengono posti sotto costante controllo e l'informazione al Cliente viene tenuta aggiornata. Per questo motivo, ARPAV provvede periodicamente al riesame del presente documento.

## 6. INFORMAZIONI PER L'ACCESSO AI SERVIZI

### DIREZIONE GENERALE

<b>Sede Legale: Via Ospedale Civile, 24 – 35121 Padova</b>		Tel: 049 8239301	Fax: 049 660966	E-mail: <a href="mailto:urp@arpa.veneto.it">urp@arpa.veneto.it</a> P.E.C.: <a href="mailto:protocollo@pec.arpav.it">protocollo@pec.arpav.it</a>
<b>STAFF PRIVACY E URP</b>	<b>Sede: Via Ospedale Civile, 24 – 35121 Padova</b>	Tel: 049 8239360	Fax: 049 660966	E-mail: <a href="mailto:urp@arpa.veneto.it">urp@arpa.veneto.it</a> P.E.C.: <a href="mailto:urp@pec.arpav.it">urp@pec.arpav.it</a>
<b>UFFICIO STAMPA</b>	<b>Sede: Via Ospedale Civile, 24 – 35121 Padova</b>	Tel: 049 8239315/305	Fax: 049 660966	E-mail: <a href="mailto:ufficiostampa@arpa.veneto.it">ufficiostampa@arpa.veneto.it</a>

### Come arrivare

Le Strutture della Direzione Generale sono dislocate rispettivamente in Via Ospedale Civile, 24 (**Direzione Generale, Direzione Area Amministrativa, Direzione Tecnica, Servizio Coordinamento Istruttorie; Servizio Controlli Impiantistici**); in Via Rezzonico, 41 (**Articolazioni organizzative della Direzione Amministrativa: Servizio Informatica e Tecnologie e Servizio Tecnico e Logistica e della Direzione Tecnica: Servizio Osservatorio Acque Interne**).

La prima sede – ove sono ubicati anche lo Staff Privacy e URP e l'Ufficio Stampa – si trova nelle vicinanze del presidio ospedaliero e la seconda, invece, a 150 m dalla Stazione Ferroviaria di Padova: entrambe sono raggiungibili dal Polo Ferroviario con le linee n. 5, 6, 14 e 24.

Considerata la difficoltà di parcheggio auto e, vista la ragione istituzionale dell'Agenzia, si suggerisce di raggiungere tali Sedi con i mezzi pubblici.

### Orario di accesso ai Servizi

L'apertura al pubblico per informazioni è garantita **dal lunedì al venerdì: dalle ore 9.00 alle ore 12.00 ed il giovedì pomeriggio: dalle ore 15.00 alle ore 17.00. L'accesso al Servizio Controlli Impiantistici è consentito il mercoledì pomeriggio: dalle ore 15.00 alle ore 17.00, previo appuntamento con la Struttura.**

L'elenco completo delle diverse Strutture in cui si articolano l'intera Direzione Generale e le aree funzionali ad essa afferenti con i relativi recapiti è consultabile sul Portale ARPAV rispettivamente ai seguenti link: [Direzione Generale](#), [Direzione Amministrativa](#), [Direzione Tecnica](#).

## DIPARTIMENTO REGIONALE LABORATORI

**Direzione del Dipartimento**  
**Direttore: Dott.ssa Francesca Daprà**

**Direzione**

Tel. 049 7393715

Fax 049 660966

Segreteria e-mail: [dl@arpa.veneto.it](mailto:dl@arpa.veneto.it)  
 P.E.C.: [drl@pec.arpav.it](mailto:drl@pec.arpav.it)

**Sede: Via Ospedale Civile, 24 – 35121 Padova (Soltanto Uffici Direzionali)**

**Servizio Laboratorio Veneto Est**

**Sede: Via Lissa, 6 – 30174 Mestre (VE)**

Tel.: 041 5445650

Fax: 041 5445651

E-mail: [dive@arpa.veneto.it](mailto:dive@arpa.veneto.it)

**Servizio Laboratorio Veneto Est – Sede Operativa di Treviso**

**Sede: Via Santa Barbara, 5/a – 31100 Treviso**

Tel.: 0422 558565/66

Fax: 0422 558599

E-mail: [dltv@arpa.veneto.it](mailto:dltv@arpa.veneto.it)

**Servizio Laboratorio Veneto Ovest**

**Sede: Via Dominutti, 8 – 37135 Verona**

Tel.: 045 8016601/03

Fax: 045 8016600

E-mail: [dlvr@arpa.veneto.it](mailto:dlvr@arpa.veneto.it)

### Come arrivare

La sede della **Direzione del Dipartimento**, nelle vicinanze del presidio ospedaliero, è raggiungibile dalla Stazione Ferroviaria mediante le linee n. 5, 6, 14 e 24.

La sede del **Servizio Laboratorio Veneto Est** è munita di parcheggio privato e facilmente raggiungibile:

- in automobile dall'uscita Miranese della tangenziale di Mestre, in quanto posizionata poco prima del cavalcavia, vicino alla trattoria all'Amelia, seguendo le indicazioni verso il centro;
- dalla Stazione Ferroviaria di Mestre, percorrendo via Giustizia (circa 10 minuti a piedi).

La linea ACTV n. 7 o Mirano, infine, porta da Piazzale Roma a tale sede.

La sede del **Servizio Laboratorio Veneto Est – Sede Operativa di Treviso** è munita di parcheggio privato ed è situata esattamente alle spalle della Caserma dei Vigili del Fuoco di Treviso e in vicinanza della Motorizzazione Civile di Treviso. E' raggiungibile:

- dall'Autostrada A27 - uscita Treviso Sud, percorrendo, quindi, la tangenziale in direzione Treviso e seguendo le indicazioni per i Vigili del Fuoco;
- dalla Stazione Ferroviaria di Treviso con la linea dell'autobus n. 11 direzione Paese-Padernello, scendendo alla fermata presso incrocio Via Castellana - Via Santa Barbara.

La sede del **Servizio Laboratorio Veneto Ovest** è munita di parcheggio privato e facilmente raggiungibile:

- dall'Autostrada A4 - uscita Verona Sud, seguendo le indicazioni per Verona Centro;
- dalla Stazione Ferroviaria di Verona con autobus di linea n. 22.

### Modalità di consegna dei campioni di laboratorio

Nelle sedi dei laboratori di Mestre, Verona e Treviso sono presenti gli uffici di accettazione dei campioni di laboratorio.

Inoltre gli uffici di accettazione dei campioni sono attivi presso le sedi dei Dipartimenti Provinciali di Belluno (Via F. Tomea, 5 – 32100 Belluno), Rovigo (Via della Pace, 73 – 45100 Rovigo), Vicenza (Via Zamenhoff, 353 – 36100 Vicenza) e Padova (Via Ospedale Civile, 24 – 35121 Padova).

I campioni potranno essere consegnati dai conferenti in una qualsiasi delle 7 accettazioni di laboratorio.

I campioni tempestivamente - tramite un servizio di trasporto campioni interno ad ARPAV, conforme ai criteri stabiliti dalla norma UNI EN ISO 17025 - saranno trasferiti al laboratorio che effettua le analisi richieste.

**Orari di accesso alla Direzione del Dipartimento Regionale Laboratori ed ai relativi Servizi (apertura al pubblico e richieste informazioni)**

- **Direzione: dal lunedì al venerdì: dalle ore 9.00 alle ore 12.30; il giovedì dalle ore 13.00 alle ore 15.30.**
- **Servizi Laboratori: dal lunedì al venerdì: dalle ore 9.00 alle ore 12.30; il mercoledì dalle ore 13.00 alle ore 15.30.**

Al di fuori degli orari sopra riportati, l'accesso al pubblico è consentito soltanto previo appuntamento.

Per le analisi d'urgenza, i campioni possono pervenire, previo avviso telefonico, al Responsabile del Servizio.

Accordi specifici potranno essere concordati su appuntamento rispettivamente con i Responsabili dei tre Servizi afferenti al Servizio Laboratorio Veneto Est e delle tre Unità Operative incardinate nel Servizio Laboratorio Veneto Ovest.

L'elenco completo delle diverse Strutture in cui si articola l'intero Dipartimento Regionale Laboratori è consultabile sul [Portale ARPAV](#).

## DIPARTIMENTO REGIONALE PER LA SICUREZZA DEL TERRITORIO

**Direzione del Dipartimento**  
**Direttore: Dott. Stefano Micheletti**

**Direzione**

Tel. 0437 935600

Segreteria e-mail: [dst@arpa.veneto.it](mailto:dst@arpa.veneto.it)  
 P.E.C: [drst@pec.arpav.it](mailto:drst@pec.arpav.it)

**Sede: Via Fiorenzo Tomea, 7 – 32100 Belluno**

**Servizio Centro Servizi Idrogeologici**

**Sede: Via Fiorenzo Tomea, 7 – 32100 Belluno**

Tel.: 0437 935519

E-mail : [sir@arpa.veneto.it](mailto:sir@arpa.veneto.it)

**Servizio Centro Meteorologico**

**Sede: Via G. Marconi, 55 – 35037 Teolo (PD)**

Tel.: 049 9998111

Fax : 049 9998190

E-mail: [cmt@arpa.veneto.it](mailto:cmt@arpa.veneto.it)

**Servizio Centro Valanghe**

**Sede: Via Pradat – Arabba, 5  
 32020 Livinallongo del Col di Lana (BL)**

Tel.: 0436 755711

Fax : 0436 79319

E-mail : [cva@arpa.veneto.it](mailto:cva@arpa.veneto.it)

### Come arrivare

La sede della **Direzione del Dipartimento** e del **Servizio Centro Servizi Idrogeologici** è munita di parcheggio di uso pubblico ed è ben visibile dalla SS 50 che collega Belluno a Ponte nelle Alpi e, tramite la SS 51, all'uscita "Belluno" dell'A 27.

Via Tomea è una trasversale della SS 50 sulla destra provenendo da Ponte nelle Alpi, circa 500 metri dopo l'aeroporto.

La sede è raggiungibile anche con mezzi pubblici (dalla Stazione Ferroviaria con autobus di linea "Linea Verde"- tragitto Piazza Martiri - la Veneggia).

La sede del **Servizio Centro Meteorologico** è raggiungibile procedendo da Padova in direzione Colli Euganei – Teolo, tramite la SP n.89; dal centro di Teolo si seguono, a sinistra provenendo da Padova, le indicazioni per Castelnuovo, dopo 600 m a sinistra si trova il Servizio Centro Meteorologico: per eventuali visite guidate contattare la segreteria del Servizio Centro Meteorologico (Tel. 049 9998111).

La sede del **Servizio Centro Valanghe** è raggiungibile procedendo da Belluno in direzione Agordo-Cencenighe-Caprile-Arabba.

Giunti ad Arabba si seguono le indicazioni per il Passo Campolongo-Corvara, dopo circa 0,5 km a sinistra si trova il Servizio Centro Valanghe.

### Orari di accesso alla Direzione del Dipartimento Regionale per la Sicurezza del Territorio ed ai relativi Servizi

- **Direzione:** dal lunedì al venerdì: dalle ore 8.30 alle ore 12.30; dal lunedì al giovedì: dalle ore 15.00 alle ore 16.00, previo appuntamento telefonico;
- **Servizio Centro Servizi Idrogeologici:** dal lunedì al venerdì: dalle ore 8.30 alle ore 12.30; dal lunedì al giovedì: dalle ore 15.00 alle ore 16.00, previo appuntamento telefonico;
- **Servizio Centro Meteorologico:** dal lunedì al giovedì: dalle ore 8.30 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.30; il venerdì: dalle ore 8.30 alle ore 14.00, previo appuntamento telefonico;
- **Servizio Centro Valanghe:** dal lunedì al giovedì: dalle ore 8.30 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.30; il venerdì: dalle ore 8.30 alle ore 13.00, previo appuntamento telefonico.

### Servizio di Pronta Disponibilità

I Servizi del Dipartimento Regionale per la Sicurezza del Territorio garantiscono la Pronta Disponibilità con le seguenti modalità:

- il **Servizio Centro Servizi Idrogeologici** – assicura il supporto agli Utenti Istituzionali, relativamente alla gestione della Sala Operativa del Centro Funzionale Decentrato – **tutto l'anno, al di fuori delle fasce orarie di presidio della sala in condizioni ordinarie (8.00 – 16.00 nei giorni feriali e 8.00 – 14.00 sabato e festivi) presso la sede della Protezione Civile Regionale di Marghera di Via Paolucci, 34 (Tel. 041 2794012).**

- il **Servizio Centro Meteorologico** assicura un supporto meteorologico agli Utenti istituzionali (Enti con compiti di protezione civile e tutela del territorio e della popolazione) **365 giorni all'anno - dopo il normale orario di lavoro - dalle ore 17.30 alle ore 8.00 del giorno successivo: dal lunedì al giovedì; il venerdì: dalle ore 17.00 alle ore 8.00 di sabato; nei giorni di sabato, domenica e nei festivi infrasettimanali il Servizio di Pronto Disponibilità Meteorologica copre le 24 ore.**
- il **Servizio Centro Valanghe dal 1° Novembre al 30 Aprile (di norma) di ogni stagione invernale** assicura l'emissione dei bollettini neve e valanghe nonché l'attività di prevenzione per il pericolo di valanghe al di fuori dell'orario normale di servizio.  
Il Servizio assicura inoltre, attraverso l'attività di propri previsori meteorologici, il supporto alle attività di Pronto disponibilità Valanghe dal 1° novembre al 30 aprile (di norma), e alle attività di Pronto Disponibilità meteorologica per il monitoraggio delle colate detritiche della Valle del Boite dal 25 maggio al 4 ottobre (di norma).

L'elenco completo delle diverse Strutture in cui si articola l'intero Dipartimento Regionale per la Sicurezza del Territorio è consultabile sul [Portale ARPAV](#).

## DIPARTIMENTO PROVINCIALE DI BELLUNO

**Direzione del Dipartimento**  
**Direttore: Dott.ssa Anna Favero**

**Direzione**  
**Ufficio di Supporto Generale**

Tel. 0437 935517  
 Tel. 0437 935511

Fax 0437 30340

Segreteria e-mail: [dapbl@arpa.veneto.it](mailto:dapbl@arpa.veneto.it)  
 P.E.C: [dapbl@pec.arpav.it](mailto:dapbl@pec.arpav.it)

**Sede: Via Fiorenzo Tomea, 5 – 32100 Belluno**

### Come arrivare

La sede è munita di parcheggio privato ed è ben visibile dalla SS 51 che collega Belluno a Ponte nelle Alpi.

Via Tomea è una trasversale della SS 51 sulla destra provenendo da Ponte nelle Alpi, 500 metri circa dopo l'aeroporto.

La sede è raggiungibile anche con mezzi pubblici (dalla Stazione Ferroviaria con autobus di linea "Linea Verde"- tragitto Piazza Martiri - la Veneggia).

### Orari di accesso ai Servizi

**Dal lunedì al venerdì: dalle ore 9.00 alle ore 12.00; dal lunedì al giovedì dalle ore 15.00 alle ore 16.00.**

### Servizio di Pronta Disponibilità

Il **Servizio di Pronta Disponibilità**, attivo per gli interventi derivanti da situazioni di emergenza ambientale dopo il normale orario di lavoro, ha validità tutto l'anno ed entra in funzione **dal lunedì al giovedì: dalle ore 17.30 alle ore 8.00 del giorno successivo; il venerdì inizia alle ore 14.00 e prosegue sino alle 8.00 del giorno successivo; il sabato, la domenica e nelle festività infrasettimanali dalle ore 8.00 sino alle ore 8.00 del giorno successivo.**

L'attivazione avviene tramite il numero telefonico della **Pronta Disponibilità 115 (Comando Provinciale dei Vigili del Fuoco)**.

Per situazioni di emergenza ambientale durante il normale orario di lavoro, contattare il seguente numero di cellulare: **331 6767704**, cui risponde direttamente ARPAV.

L'elenco completo delle diverse Strutture in cui si articola l'intero Dipartimento Provinciale di Belluno con i relativi recapiti è consultabile sul [Portale ARPAV](#).

## DIPARTIMENTO PROVINCIALE DI PADOVA

**Direzione del Dipartimento**  
**Direttore: Dott. Alessandro Benassi**

**Direzione**  
**Ufficio di Supporto Generale**

Tel. 049 8227801  
 Tel. 049 8227818

Fax 049 8227810

Segreteria e-mail: [dappd@arpa.veneto.it](mailto:dappd@arpa.veneto.it)  
 P.E.C.: [dappd@pec.arpav.it](mailto:dappd@pec.arpav.it)

**Sede: Via Ospedale Civile, 24 - 35121 Padova**

### Come arrivare

La sede, nelle vicinanze del presidio ospedaliero, è raggiungibile dalla Stazione Ferroviaria mediante le linee n. 5, 6, 14, 15 e 24.  
 E' consigliabile l'utilizzo dei mezzi pubblici per problemi di parcheggio.

### Orari di accesso ai Servizi

**Dal lunedì al venerdì: dalle ore 9.00 alle ore 12.00; il giovedì dalle ore 15.00 alle ore 17.00.**

### Servizio di Pronta Disponibilità

Il **Servizio di Pronta Disponibilità**, attivo per gli interventi derivanti da situazioni di emergenza ambientale dopo il normale orario di lavoro, ha validità tutto l'anno ed entra in funzione **dal lunedì al giovedì: dalle ore 17.30 alle ore 8.00 del giorno successivo; il venerdì inizia alle ore 14.00 e prosegue sino alle 8.00 del giorno successivo; il sabato, la domenica e nelle festività infrasettimanali dalle ore 8.00 sino alle ore 8.00 del giorno successivo.**

L'attivazione avviene tramite il numero telefonico **115 (Comando Provinciale dei Vigili del Fuoco)**.

Per situazioni di emergenza ambientale durante il normale orario di lavoro contattare il seguente recapito telefonico: 049 8227801

L'elenco completo delle diverse Strutture in cui si articola l'intero Dipartimento Provinciale di Padova con i relativi recapiti è consultabile sul [Portale ARPAV](#).

## DIPARTIMENTO PROVINCIALE DI ROVIGO

**Direzione del Dipartimento**  
**Direttore: Ing. Vincenzo Restaino**

**Direzione**  
**Ufficio di Supporto Generale**

Tel. 0425 473211  
Tel. 0425 473211

Fax 0425 473201

Segreteria e-mail: [dapro@arpa.veneto.it](mailto:dapro@arpa.veneto.it)  
P.E.C.: [dapro@pec.arpav.it](mailto:dapro@pec.arpav.it)

**Sede: Viale Porta Po, 87 - 45100 Rovigo**

### Come arrivare

La sede è inserita nell'edificio denominato "Policentro" e dispone dell'area a parcheggio dello stesso.

E' raggiungibile:

- dall'Autostrada A13 - uscite Boara – Rovigo Nord, seguendo le indicazioni per Ferrara e SS 434 Transpolesana e uscita Rovigo Sud (Transpolesana), seguendo le indicazioni per Rovigo centro;
- dalla Stazione Ferroviaria con autobus di linea n.6 e n.8 (tragitto Corso del Popolo, Viale del Lavoro – fermata INAIL).

### Orari di accesso ai Servizi

**Dal lunedì al venerdì: dalle ore 9.00 alle ore 12.00; il giovedì dalle ore 15.00 alle ore 17.00.**

### Servizio di Pronta Disponibilità

Il **Servizio di Pronta Disponibilità**, attivo per gli interventi derivanti da situazioni di emergenza ambientale dopo il normale orario di lavoro, ha validità tutto l'anno ed entra in funzione **dal lunedì al giovedì: dalle ore 17.30 alle ore 8.00 del giorno successivo; il venerdì inizia alle ore 14.00 e prosegue sino alle 8.00 del giorno successivo; il sabato, la domenica e nelle festività infrasettimanali dalle ore 8.00 sino alle ore 8.00 del giorno successivo.**

L'attivazione avviene tramite il numero telefonico **115 (Comando Provinciale dei Vigili del Fuoco)**.

L'elenco completo delle diverse Strutture in cui si articola l'intero Dipartimento Provinciale di Rovigo con i relativi recapiti è consultabile sul [Portale ARPAV](#).

## DIPARTIMENTO PROVINCIALE DI TREVISO

**Direzione del Dipartimento**  
**Direttore: Dott. Rodolfo Bassan**

**Direzione**  
**Ufficio di Supporto Generale**

Tel. 0422 558500  
 Tel. 0422 558515

Segreteria e-mail: [daptv@arpa.veneto.it](mailto:daptv@arpa.veneto.it)  
 P.E.C.: [daptv@pec.arpav.it](mailto:daptv@pec.arpav.it)

**Sede: Via Santa Barbara, 5/a – 31100 Treviso**

### Come arrivare

La sede è munita di parcheggio privato. E' comunque possibile, nella zona circostante allo stabile, utilizzare i parcheggi pubblici. La sede è raggiungibile:

- dall'Autostrada A27 (Venezia-Belluno) uscita Treviso Sud, percorrendo la tangenziale e seguendo le indicazioni per i Vigili del Fuoco;
- dall'Autostrada A27 (Venezia-Belluno) uscita Treviso Nord, percorrendo la tangenziale e seguendo le indicazioni per i Vigili del Fuoco;
- dalla Stazione Ferroviaria, usufruendo dell'autobus di linea ACTT n. 11 (orari consultabili dal sito [www.actt.it](http://www.actt.it)).

### Orari di accesso ai Servizi

**Dal lunedì al venerdì: dalle ore 9.00 alle ore 12.30; il lunedì dalle ore 14.30 alle ore 16.30, previo appuntamento telefonico.**

### Servizio di Pronta Disponibilità

Il **Servizio di Pronta Disponibilità** attivo per gli interventi derivanti da situazioni di emergenza ambientale dopo il normale orario di lavoro, ha validità tutto l'anno ed entra in funzione **dal lunedì al giovedì: dalle ore 17.30 alle ore 8.00 del giorno successivo; il venerdì inizia alle ore 14.00 e prosegue sino alle 8.00 del giorno successivo; il sabato, la domenica e nelle festività infrasettimanali dalle ore 8.00 sino alle ore 8.00 del giorno successivo.**

L'attivazione avviene tramite il numero telefonico **115 (Comando Provinciale dei Vigili del Fuoco)**.

Per situazioni di emergenza ambientale durante il normale orario di lavoro, contattare il seguente recapito telefonico: 0422 558502 ed il numero di cellulare: 348 1506825, utilizzabile anche in caso di interruzione – a vario titolo – delle linee telefoniche fisse.

L'elenco completo delle diverse Strutture in cui si articola l'intero Dipartimento Provinciale di Treviso con i relativi recapiti è consultabile sul [Portale ARPAV](#).

## DIPARTIMENTO PROVINCIALE DI VENEZIA

**Direzione del Dipartimento**  
**Direttore (ad interim): Ing. Mirco Zambon**

**Direzione**  
**Ufficio di Supporto Generale**

Tel. 041 5445511  
 Tel. 041 5445501

Fax 041 5445500

Segreteria e-mail: [dapve@arpa.veneto.it](mailto:dapve@arpa.veneto.it)  
 P.E.C.: [dapve@pec.arpav.it](mailto:dapve@pec.arpav.it)

**Sede: Via Lissa, 6 - 30174 Mestre Venezia**

### Come arrivare

La sede è munita di parcheggio privato e facilmente raggiungibile:

- in automobile: dall'uscita Miranese della tangenziale di Mestre, in quanto posizionata poco prima del cavalcavia (vicino alla trattoria all'Amelia), dirigendosi verso il centro;
- in treno: dalla Stazione FS percorrendo via Trento e, tramite sottopasso, via Giustizia (circa 10 minuti a piedi).  
 La linea ACTV n°7 o Mirano porta da Piazzale Roma alla nostra sede.

### Orari di accesso ai Servizi

**Dal lunedì al venerdì: dalle ore 9.00 alle ore 12.30; dal lunedì al giovedì dalle ore 14.30 alle ore 16.00, previo appuntamento telefonico.**

### Servizio di Pronta Disponibilità

Il **Servizio di Pronta Disponibilità** attivo per gli interventi derivanti da situazioni di emergenza ambientale dopo il normale orario di lavoro, ha validità tutto l'anno ed entra in funzione **dal lunedì al giovedì: dalle ore 17.30 alle ore 8.00 del giorno successivo; il venerdì inizia alle ore 14.00 e prosegue sino alle 8.00 del giorno successivo; il sabato, la domenica e nelle festività infrasettimanali dalle ore 8.00 sino alle ore 8.00 del giorno successivo.**

L'attivazione avviene tramite il numero telefonico **115 (Comando Provinciale dei Vigili del Fuoco)**.

L'elenco completo delle diverse Strutture in cui si articola l'intero Dipartimento Provinciale di Venezia con i relativi recapiti è consultabile sul [Portale ARPAV](#).

## DIPARTIMENTO PROVINCIALE DI VERONA

**Direzione del Dipartimento**  
**Direttore: Ing. Giancarlo Cunego**

<b>Direzione</b> <b>Ufficio di Supporto Generale</b>	Tel. 045 8016611 Tel. 045 8016906	Fax 045 8016700	Segreteria e-mail: <a href="mailto:dapvr@arpa.veneto.it">dapvr@arpa.veneto.it</a> P.E.C.: <a href="mailto:dapvr@pec.arpav.it">dapvr@pec.arpav.it</a>
---	--------------------------------------	-----------------	---

**Sede: Via Dominutti, 8 - 37135 Verona**

### Come arrivare

La sede è raggiungibile:

- dall'Autostrada A4 - uscita Verona Sud, seguendo le indicazioni per Verona Centro;
- dalla Stazione Ferroviaria: a piedi (considerata anche la relativa vicinanza) o in taxi, non essendo istituito per tale tragitto alcun servizio di trasporto pubblico.

### Orari di accesso ai Servizi

**Dal lunedì al venerdì: dalle ore 9.00 alle ore 12.00; il mercoledì dalle ore 14.00 alle ore 16.00.**

### Servizio di Pronta Disponibilità

Il **Servizio di Pronta Disponibilità**, attivo per gli interventi derivanti da situazioni di emergenza ambientale dopo il normale orario di lavoro, ha validità tutto l'anno ed entra in funzione **dal lunedì al giovedì: dalle ore 17.30 alle ore 8.00 del giorno successivo; il venerdì inizia alle ore 14.00 e prosegue sino alle 8.00 del giorno successivo; il sabato, la domenica e nelle festività infrasettimanali dalle ore 8.00 sino alle ore 8.00 del giorno successivo.**

L'attivazione avviene è attivato tramite il numero telefonico **115 (Comando Provinciale dei Vigili del Fuoco)**.

L'elenco completo delle diverse Strutture in cui si articola l'intero Dipartimento Provinciale di Verona con i relativi recapiti è consultabile sul [Portale ARPAV](#).

## DIPARTIMENTO PROVINCIALE DI VICENZA

**Direzione del Dipartimento**  
**Direttore: Dott.ssa Paola Salmaso**

### Direzione

Tel. 0444 217311

Fax 0444 217347

Segreteria e-mail: [dapvi@arpa.veneto.it](mailto:dapvi@arpa.veneto.it)

P.E.C.: [dapvi@pec.arpav.it](mailto:dapvi@pec.arpav.it)

**Sede: Via Zamenhof, 353 - 36100 Vicenza**

### Come arrivare

La sede è raggiungibile:

- dall'Autostrada A4 - uscita Vicenza Est, seguendo le indicazioni per Vicenza centro, alla prima rotonda prendere la quarta uscita ed alla rotonda immediatamente successiva imboccare la prima uscita, proseguire sulla strada principale seguendo la numerazione civica fino al n. 353;
- dalla Stazione Ferroviaria
  - o con autobus di linea n. 19 (direzione Via Vedelleria), scendere alla settima fermata in Via Zamenhof. La sede ARPAV si trova di fronte;
  - o con autobus di linea n. 1 (direzione Via Camisana - Torri di Quartesolo), prendere la pista ciclo-pedonale in direzione Padova, proseguire fino ad arrivare in Viale Leonardo da Vinci, seguire Via Leonardo da Vinci poi girare a destra in Via Zamenhof, continuare fino al civico 353 (durata percorso a piedi: circa 15 minuti).

### Orari di accesso ai Servizi

**Dal lunedì al venerdì: dalle ore 9.00 alle ore 13.00; il lunedì e il mercoledì: dalle ore 14.00 alle ore 16.00.**

### Servizio di Pronta Disponibilità

**Il Servizio di Pronta Disponibilità** attivo per gli interventi derivanti da situazioni di emergenza ambientale dopo il normale orario di lavoro, ha validità tutto l'anno ed entra in funzione **dal lunedì al giovedì: dalle ore 17.30 alle ore 8.00 del giorno successivo; il venerdì inizia alle ore 14.00 e prosegue sino alle 8.00 del giorno successivo; il sabato, la domenica e nelle festività infrasettimanali dalle ore 8.00 sino alle ore 8.00 del giorno successivo.**

L'attivazione avviene tramite il numero telefonico **115 (Comando Provinciale dei Vigili del Fuoco)**.

Per situazioni di emergenza ambientale durante il normale orario di lavoro, contattare il seguente recapito telefonico: 0444 217311, chiedendo dell'Ufficio di Supporto Operativo del Servizio Controlli.

L'elenco completo delle diverse Strutture in cui si articola l'intero Dipartimento Provinciale di Vicenza con i relativi recapiti è consultabile sul [Portale ARPAV](#).

## **7. INFORMAZIONI ALL'UTENTE DEI DIPARTIMENTI REGIONALI E PROVINCIALI**

---

### **Tempi d'attesa**

Informazioni sui tempi d'attesa per le risposte sono disponibili presso le Segreterie dei Servizi. I referti che evidenziano delle anomalie sono trasmessi celermente agli Enti di riferimento per i provvedimenti del caso.

### **Invio delle risposte**

Nel caso di prestazioni rese a pagamento i risultati delle analisi o gli elaborati possono essere ritirati su richiesta: via PEC, mediante e-mail o spediti per posta, previo pagamento delle spese postali.

E' possibile ottenere da parte dell'interessato copia dei risultati delle analisi avanzando istanza, ai sensi della Legge n. 241/90 e s.m.i..

Informazioni su modalità e procedure possono essere richieste alle Segreterie dei Servizi e, relativamente al Dipartimento Provinciale di Treviso, alla Segreteria della Direzione.

### **Costi e modalità di pagamento**

Le prestazioni d'ufficio o rese nell'interesse della collettività sono svolte a titolo gratuito.

I servizi richiesti direttamente o tramite Strutture Pubbliche, se erogati nell'interesse e utilità esclusiva del privato, sono a pagamento.

Il pagamento di tali prestazioni avviene – di norma – su presentazione di fattura o nota: per alcuni servizi è previsto il pagamento anticipato con apposito documento rilasciato dall'Agenzia.

Il costo delle prestazioni è stabilito dal vigente Tariffario ARPAV, soggetto a revisione annuale e consultabile presso le Segreterie dei Servizi e nel Sito web dell'Agenzia, selezionando le voci: "ARPAV" e "Chi è ARPAV".

Sono valutate caso per caso le prestazioni per particolari studi ed esigenze.

*Il pagamento delle prestazioni potrà essere effettuato, ai sensi della Legge n. 120/2020 di conversione del D. L. n. 76/2020, art.24, co.2 - lett a), con bonifico bancario utilizzando le seguenti coordinate bancarie: IT 74 T 01030 12134 000001028164 - BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA SPA - Filiale di Padova, Via VIII Febbraio 5 ovvero, con modalità elettronica – scegliendo uno dei seguenti canali:*

- Paga Online pagoPA, il pagamento si completa sul sito internet del Prestatore di Servizio di Pagamento (PSP), dopo aver scelto la modalità di pagamento tra quelle disponibili sulla pagina Internet del sistema WISP 2.0 dell'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID);

- Stampa Avviso di Pagamento pagoPA, per eseguire la stampa dell'Avviso di Pagamento da pagare presso un Prestatore di Servizio di Pagamento (PSP) aderente al circuito pagoPA (Sportello ATM, applicazioni di home banking – servizio CBILL e di mobile payment, punti della rete di vendita dei generi di monopolio – tabaccai, SISAL e Lottomatica, casse predisposte presso la Grande Distribuzione Organizzata, ecc.).

L'elenco dei PSP attivi e dei canali di pagamento è disponibile su: [www.pagopa.gov.it](http://www.pagopa.gov.it)

L'importo dev'essere versato entro 30 giorni dalla data di ricevimento del relativo documento contabile (fattura/nota) inviato da ARPAV all'interessato, anche nell'ipotesi di attività propedeutica al rilascio di un parere, referto, verbale o altro documento

In tale ipotesi, l'omesso pagamento, entro tale termine, configura rinuncia implicita al servizio richiesto ed esonera, pertanto, ARPAV dall'espletare la relativa prestazione.

Nel caso di richiesta di pareri, il mancato versamento dell'importo non consentirà il rilascio della documentazione e comporterà, comunque, l'avvio del procedimento per il recupero forzoso del credito con addebito dei relativi costi.

### **Garanzie per il Committente**

ARPAV espleta prevalentemente la propria attività nei confronti degli Utenti istituzionali (Enti Locali; Aziende Sanitarie; Autorità Giudiziaria; Corpo Nazionale dei Vigili del Fuoco; Protezione Civile; Università; Enti di ricerca, ecc.).

L'Agenzia per le prestazioni non aventi carattere istituzionale si attiva, invece, previa richiesta del Committente cui viene inviata risposta formale concernente i termini e le modalità di espletamento del servizio prescelto ed il relativo importo formulato con le modalità di cui sopra.

ARPAV, infatti, reputa obiettivo prioritario – in termini di qualità – garantire ai propri Utenti un'informazione tempestiva ed efficace sui servizi erogati al fine di consentire la piena e consapevole fruibilità dei medesimi, illustrando anche i diritti e le opportunità di cui i Clienti possono godere.

L'Agenzia, in particolare, pone il massimo impegno nel fornire prestazioni improntate ad un adeguato grado di efficienza ed efficacia, impiegando al meglio le risorse disponibili ai fini del conseguimento di tale scopo.

In caso di omesso rispetto degli standard di qualità l'Utente privato può inoltrare reclamo nelle forme previste dal capitolo 5.2 della presente "Carta dei Servizi dell'ARPAV".

Il riscontro dell'avvenuta erogazione della singola prestazione a titolo oneroso in modo difforme dai predetti obiettivi di qualità può dar luogo ad azioni correttive e, se espressamente richiesto, dà diritto anche all'espletamento di tale servizio con carattere di priorità rispetto agli altri interventi già programmati dalla Struttura ARPAV competente.

# APPENDICE

---

## STANDARD DI QUALITÀ

- 1. DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DALLE STRUTTURE CENTRALI DELL'ARPAV**
- 2. DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DALLE STRUTTURE OPERATIVE DEL DIPARTIMENTO REGIONALE LABORATORI DELL'ARPAV**
- 3. DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DALLE STRUTTURE OPERATIVE DEL DIPARTIMENTO REGIONALE PER LA SICUREZZA DEL TERRITORIO DELL'ARPAV**
- 4. DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DALLE STRUTTURE OPERATIVE DEI DIPARTIMENTI PROVINCIALI DELL'ARPAV**

# 1. DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DALLE STRUTTURE CENTRALI DELL'ARPAV

## ACCESSIBILITÀ

REQUISITI QUALITÀ	INDICATORE QUALITÀ	STANDARD QUALITÀ	
Accessibilità Fisica	N. Sedi sul Territorio	<p><b>2 + 9</b>            (Le informazioni riguardanti alcuni servizi della Sede Centrale sono reperibili anche presso le Sedi operative dei Dipartimenti Regionali e Provinciali)</p>	
Orario di Apertura	N. Ore Apertura al Pubblico	<p><b>Minimo n. 17 Ore Settimanali per ogni Struttura</b>            (Si garantisce almeno un pomeriggio alla settimana)</p>	
Accessibilità Multicanale	Telefono E-mail PEC Web	<p><b>Termini di Risposta</b></p>	
		<p><b>Immediata, se telefonica</b>            (Telefono in dotazione a tutte le Strutture)</p>	<p><b>Entro 30 giorni, se scritta</b>            (E-mail in dotazione a tutte le Strutture;            PEC in dotazione all'URP, al Servizio Acquisizione Beni, Servizi e Lavori ed al Servizio Risorse Umane Performance Relazioni Sindacali e Formazione; Web in dotazione all'URP)</p>
		<p><b>Termini diversi, riportati nella</b>  <a href="#">"Guida ai Servizi ARPAV"</a></p>	

## 1. DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DALLE STRUTTURE CENTRALI DELL'ARPAV

### TRASPARENZA

REQUISITI QUALITÀ	INDICATORE QUALITÀ	STANDARD QUALITÀ
<p>Publicazione sul Sito documenti concernenti i servizi erogati</p>	<p>Aggiornamento Annuale/Periodico ai sensi del D.Lgs. 14 Marzo 2013, n. 33 e s.m.i. "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni"</p>	<p>100% dei documenti da pubblicarsi in base alla normativa riportata nel riquadro precedente</p>
<p>Publicazione sul Sito documenti concernenti i tempi medi di erogazione dei servizi</p>	<p>Aggiornamento Annuale</p>	<p>100%</p>
<p>Termini per gestione Reclami</p>	<p>N. massimo di giorni per la relativa risposta</p>	<p>30 giorni dalla data del protocollo di avvenuta ricezione</p>

## 1. DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DALLE STRUTTURE CENTRALI DELL'ARPAV

### TEMPESTIVITÀ

REQUISITI QUALITÀ	INDICATORE QUALITÀ	STANDARD QUALITÀ
Termini di espletamento riportati nella <a href="#">"Guida ai Servizi ARPAV"</a>	Tempi di risposta	Dettagli descritti nella <a href="#">"Guida ai Servizi ARPAV"</a>

### EFFICACIA

REQUISITI QUALITÀ	INDICATORE QUALITÀ	STANDARD QUALITÀ
<p>Affidabilità            (Capacità di erogare il servizio come richiesto)</p> <p>e</p> <p>Conformità            (Capacità di erogare servizi            corrispondenti agli standard promessi)</p>	Numero reclami su totale servizi erogati	Reclami sui servizi erogati < 0,1%

## 2. DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DALLE STRUTTURE OPERATIVE DEL DIPARTIMENTO REGIONALE LABORATORI DELL'ARPAV

### ACCESSIBILITÀ

REQUISITI QUALITÀ	INDICATORE QUALITÀ	STANDARD QUALITÀ						
Accessibilità Fisica	N. Sedi sul Territorio	4 (n. 1 Direzione e n. 2 Servizi Laboratori: il Servizio Laboratorio Veneto Est ha anche una Sede Operativa a Treviso)						
Orario di Apertura	N. Ore Apertura al Pubblico	<b>Minimo n. Ore Settimanali</b>						
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>DIREZIONE</th> <th>SL Veneto Est</th> <th>SL Veneto Ovest</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>20</td> <td>20</td> <td>20</td> </tr> </tbody> </table>	DIREZIONE	SL Veneto Est	SL Veneto Ovest	20	20	20
		DIREZIONE	SL Veneto Est	SL Veneto Ovest				
20	20	20						
Al di fuori del monte ore sopra riportato per ciascuna Struttura, l'accesso al pubblico è consentito previo appuntamento.								
Accessibilità Multicanale	Telefono  E-mail  PEC	<b>Termini di Risposta</b>						
		<table border="1"> <tbody> <tr> <td> <b>Immediata, se telefonica</b>             (Telefono in dotazione a tutte le Strutture)         </td> <td> <b>Entro 30 giorni, se scritta</b>             (E-mail in dotazione a tutte le Strutture;            PEC in dotazione alla Direzione del Dipartimento)         </td> </tr> </tbody> </table>	<b>Immediata, se telefonica</b>  (Telefono in dotazione a tutte le Strutture)	<b>Entro 30 giorni, se scritta</b>  (E-mail in dotazione a tutte le Strutture; PEC in dotazione alla Direzione del Dipartimento)				
		<b>Immediata, se telefonica</b>  (Telefono in dotazione a tutte le Strutture)	<b>Entro 30 giorni, se scritta</b>  (E-mail in dotazione a tutte le Strutture; PEC in dotazione alla Direzione del Dipartimento)					
Termini diversi, riportati nella <a href="#">"Guida ai Servizi ARPAV"</a>								
Reperibilità	Tempi di entrata in servizio in caso di emergenza ambientale (Pronta Disponibilità), attivata esclusivamente dal Referente del Dipartimento Provinciale ARPAV territorialmente competente	Entro 30 minuti dalla chiamata						

## 2. DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DALLE STRUTTURE OPERATIVE DEL DIPARTIMENTO REGIONALE LABORATORI DELL'ARPAV

### TRASPARENZA

REQUISITI QUALITÀ	INDICATORE QUALITÀ	STANDARD QUALITÀ
Pubblicazione sul Sito di documenti concernenti i servizi erogati	Aggiornamento Annuale/Periodico ai sensi del D.Lgs. 14 Marzo 2013, n. 33 e s.m.i. “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”	100% dei documenti da pubblicarsi in base alla normativa riportata nel riquadro precedente
Pubblicazione sul Sito di documenti concernenti i tempi medi di erogazione dei servizi	Aggiornamento Annuale	100%
Termini per gestione dei Reclami	N. massimo di giorni per la relativa risposta	30 giorni dalla data del protocollo di avvenuta ricezione

## 2. DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DALLE STRUTTURE OPERATIVE DEL DIPARTIMENTO REGIONALE LABORATORI DELL'ARPAV

### TEMPESTIVITÀ

REQUISITI QUALITÀ	INDICATORE QUALITÀ	STANDARD QUALITÀ
Termini di espletamento riportati nella “ <a href="#">Guida ai Servizi ARPAV</a> ”	Tempi di risposta	Dettagli descritti nella “ <a href="#">Guida ai Servizi ARPAV</a> ”

### EFFICACIA

REQUISITI QUALITÀ	INDICATORE QUALITÀ	STANDARD QUALITÀ
<b>Affidabilità</b> (Capacità di erogare il servizio come richiesto)  e  <b>Conformità</b> (Capacità di erogare servizi corrispondenti agli standard promessi)	Numero reclami su totale servizi erogati   Numero prove accreditate	Reclami sui servizi erogati < 0,1%   Numero complessivo prove accreditate: <b>248</b>

### 3. DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DALLE STRUTTURE OPERATIVE DEL DIPARTIMENTO REGIONALE PER LA SICUREZZA DEL TERRITORIO DELL'ARPAV

#### ACCESSIBILITÀ

REQUISITI QUALITÀ	INDICATORE QUALITÀ	STANDARD QUALITÀ			
Accessibilità Fisica	N. Sedi sul Territorio	4			
Orario di Apertura	N. Ore Apertura al Pubblico	Minimo n. Ore Settimanali			
		DIREZIONE	SCSI*	SCM*	SCV*
		24	24	33,5	32,5
		Si garantiscono almeno quattro pomeriggi di apertura settimanale			
Accessibilità Multicanale	Telefono E-mail PEC	Termini di Risposta			
		Immediata, se telefonica (Telefono in dotazione a tutte le Strutture)	Entro 30 giorni, se scritta  (E-mail in dotazione a tutte le Strutture; PEC in dotazione alla Direzione del Dipartimento)		
		Termini diversi, riportati nella <a href="#">"Guida ai Servizi ARPAV"</a>			
Reperibilità	Durata Servizio Pronta Disponibilità, finalizzata rispettivamente: - alla sicurezza idrogeologica del territorio; - al monitoraggio di condizioni meteorologiche avverse; - all'attività di prevenzione per il pericolo di valanghe.	SCSI*	SCM*	SCV*	
		24 h (Tutto l'anno)	24 h (Tutto l'anno)	24 h (Dal 1 Novembre al 30 Aprile – di norma)	

\* Legenda: SCSI = Servizio Centro Servizi Idrogeologici; SCM = Servizio Centro Meteorologico; SCV = Servizio Centro Valanghe

### 3. DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DALLE STRUTTURE OPERATIVE DEL DIPARTIMENTO REGIONALE PER LA SICUREZZA DEL TERRITORIO DELL'ARPAV

#### TRASPARENZA

REQUISITI QUALITÀ	INDICATORE QUALITÀ	STANDARD QUALITÀ
<p>Pubblicazione sul Sito documenti concernenti i servizi erogati</p>	<p>Aggiornamento Annuale/Periodico ai sensi del D.Lgs. 14 Marzo 2013, n. 33 e s.m.i. "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni"</p>	<p>100% dei documenti da pubblicarsi in base alla normativa riportata nel riquadro precedente.</p>
<p>Pubblicazione sul Sito documenti concernenti i tempi medi di erogazione dei servizi</p>	<p>Aggiornamento Annuale</p>	<p>100%</p>
<p>Termini per gestione Reclami</p>	<p>N. massimo di giorni per la relativa risposta</p>	<p>30 giorni dalla data del protocollo di avvenuta ricezione</p>

### 3. DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DALLE STRUTTURE OPERATIVE DEL DIPARTIMENTO REGIONALE PER LA SICUREZZA DEL TERRITORIO DELL'ARPAV

#### TEMPESTIVITÀ

REQUISITI QUALITÀ	INDICATORE QUALITÀ	STANDARD QUALITÀ
Termini di espletamento riportati nella <a href="#">"Guida ai Servizi ARPAV"</a>	Tempi di risposta	Dettagli descritti nella <a href="#">"Guida ai Servizi ARPAV"</a>

#### EFFICACIA

REQUISITI QUALITÀ	INDICATORE QUALITÀ	STANDARD QUALITÀ
<p>Affidabilità (Capacità di erogare il servizio come richiesto)</p> <p>e</p> <p>Conformità (Capacità di erogare servizi corrispondenti agli standard promessi)</p>	Numero reclami su totale servizi erogati	Reclami sui servizi erogati < 0,5%

#### 4. DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DALLE STRUTTURE OPERATIVE DEI DIPARTIMENTI PROVINCIALI DELL'ARPAV

##### ACCESSIBILITÀ

REQUISITI QUALITÀ	INDICATORE QUALITÀ	STANDARD QUALITÀ			
Accessibilità Fisica	N. Sedi sul Territorio	7			
Orario di Apertura	N. Ore Apertura al Pubblico	Minimo n. Ore Settimanali			
		DIPARTIMENTO PROVINCIALE	DIREZIONE	SC*	SMV*
		Belluno	19	19	19
		Padova	17	17	17
		Rovigo	17	17	17
		Treviso	19 h e 30 m	19 h e 30 m	19 h e 30 m
		Venezia	23 h e 30 m	23 h e 30 m	23 h e 30 m
		Verona	17	17	17
		Vicenza	24	24	24
Si garantisce almeno un pomeriggio alla settimana					
Accessibilità Multicanale	Telefono E-mail PEC	Termini di Risposta			
		Immediata, se telefonica  (Telefono in dotazione a tutte le Strutture)		Entro 30 giorni, se scritta  (E-mail in dotazione a tutte le Strutture; PEC in dotazione alle Direzioni dei Dipartimenti)	
		Termini diversi, riportati nella <a href="#">"Guida ai Servizi ARPAV"</a>			
Reperibilità	Tempi di entrata in servizio in caso di emergenza ambientale (se in Pronta Disponibilità)	Entro un'ora			

\* Legenda: SC = Servizio Controlli; SMV = Servizio Monitoraggio e Valutazioni

#### 4. DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DALLE STRUTTURE OPERATIVE DEI DIPARTIMENTI PROVINCIALI DELL'ARPAV

##### TRASPARENZA

REQUISITI QUALITÀ	INDICATORE QUALITÀ	STANDARD QUALITÀ
Pubblicazione sul Sito documenti concernenti i servizi erogati	Aggiornamento Annuale/Periodico ai sensi del D.Lgs. 14 Marzo 2013, n. 33 e s.m.i. "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni"	100% dei documenti da pubblicarsi in base alla normativa riportata nel riquadro precedente
Pubblicazione sul Sito documenti concernenti i tempi medi di erogazione dei servizi	Aggiornamento Annuale	100%
Termini per gestione Reclami	N. massimo di giorni per la relativa risposta	30 giorni dalla data del protocollo di avvenuta ricezione

#### 4. DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DALLE STRUTTURE OPERATIVE DEI DIPARTIMENTI PROVINCIALI DELL'ARPAV

##### TEMPESTIVITÀ

REQUISITI QUALITÀ	INDICATORE QUALITÀ	STANDARD QUALITÀ
Termini di espletamento riportati nella “ <a href="#">Guida ai Servizi ARPAV</a> ”	Tempi di risposta	Dettagli descritti nella “ <a href="#">Guida ai Servizi ARPAV</a> ”

##### EFFICACIA

REQUISITI QUALITÀ	INDICATORE QUALITÀ	STANDARD QUALITÀ
Affidabilità (Capacità di erogare il servizio come richiesto)  e  Conformità (Capacità di erogare servizi corrispondenti agli standard promessi)	Numero reclami su totale servizi erogati	Reclami sui servizi erogati < 0,1%

ARPAV  
Direzione Generale  
Staff Privacy e URP  
Via Ospedale Civile, 24  
35121 Padova  
Italy

Tel. +39 049 823 9360  
Fax +39 049 660 966  
e-mail: [urp@arpa.veneto.it](mailto:urp@arpa.veneto.it)  
P.E.C.: [urp@pec.arpav.it](mailto:urp@pec.arpav.it)



ARPAV  
Agenzia Regionale  
per la Prevenzione e  
Protezione Ambientale  
del Veneto

Direzione Generale  
Via Ospedale Civile, 24  
35121 Padova  
Italy  
Tel. +39 049 823 9301  
Fax +39 049 660 966  
e-mail: [urp@arpa.veneto.it](mailto:urp@arpa.veneto.it)  
P.E.C.: [protocollo@pec.arpav.it](mailto:protocollo@pec.arpav.it)  
[www.arpa.veneto.it](http://www.arpa.veneto.it)