

9. 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 dev'essere effettuato mediante bonifico bancario al Tesoriere dell'Agenzia – i cui riferimenti completi sono riportati al seguente link: <http://www.arpa.veneto.it/arpavinforma/amministrazione-trasparente/pagamenti-dellamministrazione/iban-e-pagamenti-informatici> – entro 30 giorni dalla data di ricevimento del relativo documento contabile (fattura/nota) inviato dall'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, l'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.

E' possibile effettuare – con modalità elettronica – i pagamenti a favore dell'Agenzia mediante la piattaforma "PagoPA", accessibile dal portale ARPAV, indicando gli estremi dei documenti cui si riferisce il pagamento.

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 6 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.