

**ARPA**  
**Agenzia Regionale per la Prevenzione e l'Ambiente**  
**dell'Emilia - Romagna**

\* \* \*

**Atti amministrativi**

Determinazione dirigenziale	n. DET-2014-714	del 16/10/2014
Oggetto	Direzione Tecnica. Approvazione della Circolare interna recante le Linee guida per la gestione delle segnalazioni degli inconvenienti ambientali – Revisione 1	
Proposta	n. PDTD-2014-723 del 16/10/2014	
Struttura adottante	Direzione Tecnica	
Dirigente adottante	Zinoni Franco	
Struttura proponente	Area Vigilanza e Controllo	
Dirigente proponente	Marroni Valerio	
Responsabile del procedimento	Marroni Valerio	

Questo giorno 16 (sedici) ottobre 2014 presso la sede di Largo Caduti del Lavoro, 6, il Direttore Tecnico, Dott. Zinoni Franco, ai sensi del Regolamento Arpa sul Decentramento amministrativo, approvato con D.D.G. n. 65 del 27/09/2010 e dell'art. 4, comma 2 del D.Lgs. 30 marzo 2001, n. 165 determina quanto segue.

**Oggetto: Direzione Tecnica. Approvazione della Circolare interna recante le Linee guida per la gestione delle segnalazioni degli inconvenienti ambientali – Revisione 1**

VISTI:

- la L.R. n. 44 del 1995 la quale all'art. 5, comma 2 lett. h) prevede tra le funzioni, attività e compiti di ARPA il controllo di fattori fisici, geologici, chimici e biologici di inquinamento acustico, dell'aria, delle acque e del suolo e alla lett. i) lo svolgimento delle funzioni tecniche di controllo sul rispetto delle norme vigenti in campo ambientale e delle disposizioni e prescrizioni contenute nei provvedimenti emanati dalle autorità competenti;

VISTI INOLTRE:

- la Legge Regionale n. 44/95 recante *"Riorganizzazione dei controlli ambientali ed istituzione dell'Agenzia regionale per la prevenzione e l'ambiente (Arpa) dell'Emilia-Romagna"*, ed in particolare l'art. 4 in base al quale l'Agenzia, Ente strumentale della Regione Emilia-Romagna, è dotata di autonomia tecnica ed amministrativa;
- il Regolamento Generale di Arpa, approvato con la Delibera della Giunta Regionale dell'Emilia Romagna n. 124 del 1 febbraio 2010, ed in particolare l'art. 8 comma 2 il quale attribuisce al Direttore Tecnico di Arpa, nell'ambito delle funzioni di supporto al Direttore Generale, compiti di orientamento delle risorse professionali diffuse nella Rete dell'Agenzia;
- il Regolamento per il Decentramento Amministrativo di Arpa, da ultimo modificato con la Delibera del Direttore Generale n. 65 del 27 settembre 2010, ed in particolare il combinato disposto dell'art. 4 con l'Allegato B lett. E), che attribuisce al Direttore Tecnico la competenza ad emanare Direttive e Circolari finalizzate alla standardizzazione delle attività tecniche eseguite nelle varie strutture dell'Agenzia;

PREMESSO:

- che lo svolgimento dell'attività di vigilanza ambientale da parte di Arpa nel corso degli anni ha determinato talvolta per i Servizi Territoriali problematiche applicative e gestionali che si è ritenuto opportuno affrontare in modo omogeneo, al fine di promuovere uniformità di comportamenti tra le diverse Sezioni Provinciali dell'Agenzia;
- che l'attività di vigilanza pone l'Agenzia in relazione con numerosi stakeholders provenienti da differenti ambiti ed identificabili nelle Autorità competenti, nell'Autorità

giudiziaria, nei diversi organi ispettivi, nei rappresentanti di imprese o delegati e nella cittadinanza;

- che si è ritenuto opportuno fornire indicazioni al personale incaricato alle attività di vigilanza ambientale, al fine di favorirne la tutela nell'esercizio delle proprie funzioni e nello stesso tempo assicurare la piena trasparenza e tracciabilità dell'operato delle strutture dell'Agenzia preposte all'attività di Vigilanza e Controllo;
- che nel corso della applicazione delle indicazioni contenute nella Linea Guida stilata, si è verificata la necessità di correggere/precisare alcune delle voci indicate (contrassegnate con il carattere in grassetto nella stesura della Revisione 1);

CONSIDERATO:

- che il predetto documento affronta tematiche a prevalente interesse interno all'Agenzia, e che per quanto concerne tematiche a potenziale interesse intersoggettivo che possono riguardare anche Enti diversi da Arpa Emilia-Romagna, il documento in questione, mentre mantiene piena coerenza nei confronti delle Strutture interne, rappresenta un'indicazione non vincolante per i soggetti istituzionali esterni ad Arpa;

RITENUTO PERTANTO:

- di approvare il documento, allegato sub. A) al presente provvedimento, fornendogli la forma giuridica della la Circolare interna indirizzata alle Sezioni Provinciali di Arpa;

SU PROPOSTA:

- del Dott. Valerio Marroni, Responsabile dell'Area Vigilanza e Controllo della Direzione Tecnica, la quale ha espresso il proprio parere favorevole in ordine alla regolarità amministrativa del presente provvedimento, ai sensi dell'art. 8 del vigente Regolamento Arpa in materia di Decentramento amministrativo;

DATO ATTO:

- che si è provveduto a nominare responsabile del procedimento, ai sensi della Legge n. 241/90, lo stesso Dott. Valerio Marroni;

DETERMINA


1. di approvare, sulla base delle considerazioni formulate nella parte narrativa che qui si intendono integralmente richiamate, la Circolare interna, indirizzata alle Sezioni Provinciali di Arpa, allegata sub. A) al presente provvedimento per farne parte integrante

e sostanziale, recante le Linee guida per la gestione degli inconvenienti ambientali –  
Revisione 1.

IL DIRETTORE TECNICO

Dott. Franco Zinoni

---

	<p style="text-align: center;"><b>LINEE GUIDA DELLA DIREZIONE TECNICA</b></p>	<p style="text-align: center;">LG01/DT</p>
<p><i>Gestione delle segnalazioni degli inconvenienti ambientali</i></p>		<p style="text-align: right;">Revisione 2 del 01/10/14 Pag. 1 di 3</p>

GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI DEGLI INCONVENIENTI AMBIENTALI

INDICE

1. SCOPO
2. CAMPO DI APPLICAZIONE
3. RIFERIMENTI
4. RESPONSABILITA'
5. LINEA GUIDA
  - 5.1. Definizioni
  - 5.2. Segnalazioni di inconvenienti o disagio ambientali **in orario d'ufficio**
    - 5.2.1. Segnalazione scritta.
      - 5.2.1.1. Segnalazione scritta proveniente da Enti /altri organi di controllo
      - 5.2.1.2. Segnalazione scritta proveniente da Privati o Associazioni
    - 5.2.2. Segnalazione telefonica/verbale.
    - 5.2.3. Interventi **con uscita immediata in orario d'ufficio**
  - 5.3. **Segnalazioni di inconvenienti o disagio ambientali in orario di PD**
  - 5.4. Segnalazioni anonime, **scritte e verbali**
  - 5.5. Gestione post intervento
  - 5.6. Indicazioni di sicurezza per gli operatori
6. ALLEGATI
 

Allegato 1: Segnalazioni di inconvenienti igienico – ambientali. Suddivisione delle competenze

Allegato 2: Lettera tipo per l'inoltro della segnalazione agli Enti di competenza (CODICE BIANCO)

Allegato 3: Lettera tipo per l'inoltro della segnalazione agli Enti di competenza (CODICE VERDE)

Allegato 4: Lettera tipo per l'inoltro della segnalazione agli Enti di competenza (CODICE GIALLO)

Allegato 5: Lettera tipo per l'inoltro della segnalazione agli Enti di competenza (LETTERA GENERICA)

Allegato 6: Comunicazione a chi ha inviato la segnalazione
7. MODULI
 

Modulo 1 "Modulo per registrare segnalazioni telefoniche"
8. TABELLA RIASSUNTIVA DELLE REVISIONI

Natura modifica: revisione 2		In vigore dal 01/10/2014
Redazione	Verifica	Approvazione
Direzione Tecnica	Direzione Tecnica	Direzione Tecnica

<b>Arpa Emilia-Romagna</b>	<b>LINEE GUIDA DELLA DIREZIONE TECNICA</b>	<b>LG01/DT</b>
<i>Gestione delle segnalazioni degli inconvenienti ambientali</i>		Revisione 2 del 01/10/14 Pag. 2 di 20

## 1. SCOPO

Lo scopo della presente linea guida è quello di fornire criteri omogenei per:

- la gestione delle segnalazioni degli inconvenienti ambientali che pervengono **presso le** Sezioni Provinciali di Arpa Emilia-Romagna (di seguito Arpa);
- le risposte da predisporre per gli Enti competenti ed i cittadini;
- la registrazione/archiviazione delle attività;
- le possibili elaborazioni statistiche, i report e le attività di comunicazione da effettuarsi per una corretta informazione ambientale.

## 2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La linea guida si applica **alle** Sezioni Provinciali di Arpa Emilia-Romagna.

## 3. RIFERIMENTI

- L.R. 44/95 istitutiva di ARPA;
- Protocolli Provinciali di intesa per l'esercizio coordinato delle funzioni tra Arpa e Dipartimenti di Prevenzione delle AUSL, laddove presenti;
- Linee guida sul Servizio di Pronta Disponibilità;
- Istruzioni per la compilazione di SINAPOLI

## 4. RESPONSABILITA'

ATTIVITA'	RESPONSABILITA'
Ricevimento <b>segnalazioni</b>	<b>Dirigenti Servizi/operatori ST/operatori SSA</b>
Esecuzione sopralluoghi/misure/relazioni	Operatori dei Servizi Territoriali/ <b>Operatori SSA</b>
Archiviazione cartacea	Servizio amministrativo e/o Operatori del ST/ <b>SSA</b>
Archiviazione elettronica (SINAPOLI)	Operatori dei Servizi Territoriali/ <b>Operatori SSA</b>

Arpa Emilia-Romagna	LINEE GUIDA DELLA DIREZIONE TECNICA	LG01/DT
<i>Gestione delle segnalazioni degli inconvenienti ambientali</i>		Revisione 2 del 01/10/14 Pag. 3 di 20

## 5. LINEA GUIDA

### 5.1. Definizioni

Ai fini di uniformare la nomenclatura a livello regionale, si esplicitano le seguenti definizioni:

**Segnalazione di inconveniente o disagio ambientale (SIA) in orario d'ufficio:** ogni comunicazione, in qualsiasi forma (scritta, telefonica, verbale, tramite fax o email) e riguardante un problema relativo a qualsiasi matrice di tipo ambientale, presentata direttamente ad ARPA, o presentata ad un qualsiasi Ente/Organo di vigilanza e controllo (Regione, Provincia, Comune, Difensore Civico, Polizia, Carabinieri, NOE, stessa ARPA ecc), e che venga successivamente inoltrata ad ARPA per gli accertamenti di competenza.

**Ogni segnalazione di inconveniente ambientale può essere a sua volta definita come:**

**Intervento programmabile:** ogni segnalazione per la quale **si ritenga sia** possibile programmare tempi e modi di **ispezioni/campionamenti**;

**Intervento immediato:** ogni segnalazione, pervenuta in orario d'ufficio (dalle 8,00 alle 18,00 dal lunedì al venerdì), per la quale **si ritenga necessario** eseguire immediatamente **ispezioni/campionamenti**;

**Segnalazione di inconveniente ambientale o disagio (SIA) in pronta disponibilità:** ogni segnalazione pervenuta al Caposquadra della Sezione Provinciale, in orari al di fuori del normale orario d'ufficio (dalle 18.00 alle 8.00 dei giorni feriali, il sabato, la domenica e i giorni festivi).

La gestione del Servizio di Pronta Disponibilità è regolamentata dalle Linee Guida della PD.

**Si precisa che la decisione se uscire immediatamente a seguito di una segnalazione telefonica durante l'orario d'ufficio o durante la Pronta Disponibilità, è in capo al Dirigente Responsabile o al Dirigente Capoturno rispettivamente.**

Arpa Emilia-Romagna	LINEE GUIDA DELLA DIREZIONE TECNICA	LG01/DT
<i>Gestione delle segnalazioni degli inconvenienti ambientali</i>		Revisione 2 del 01/10/14 Pag. 4 di 20

## 5.2. Segnalazioni di inconvenienti ambientali **in orario d'ufficio**

Ogni segnalazione che pervenga presso le Sezioni Provinciali dovrà essere valutata dal Resp. del Distretto/**Resp. di Area SSA**, in collaborazione con gli operatori del Servizio. In base alla ripartizione delle competenze (All. 1), alle informazioni pregresse presenti in archivio ed alla esperienza professionale, la segnalazione verrà classificata secondo i codici di priorità di seguito riportati.

Le segnalazioni possono pervenire sia da privati che da Enti pubblici.

**Si precisa che – ai fini della registrazione delle attività in Sinapoli – il ricevimento di documentazione relativa a segnalazioni già risolte e chiuse, non darà origine ad una nuova pratica: il materiale verrà archiviato nella pratica esistente.**

**Se invece - al di là che sia già stata affrontata - si ritiene necessario programmare un nuovo intervento, la segnalazione dovrà essere classificata con il codice corrispondente (verde o giallo) e sarà necessario aprire una nuova pratica.**

**Si ribadisce che** ARPA non è tenuta a fornire indefinitamente riscontro a fronte della medesima segnalazione alla quale ha già dato risposta.

Al fine di evitare eventuali profili di responsabilità degli operatori, è sufficiente dimostrare, attraverso evidenze documentali, che l'Agenzia ha compiuto una propria oggettiva valutazione dell'effettiva gravità della situazione denunciata e ha posto in essere i controlli necessari, anche tenendo conto delle effettive priorità di intervento nell'ambito della programmazione generale delle attività di Vigilanza e Controllo della Sezione Provinciale.

CODICE BIANCO, riguarda i seguenti casi:

- l'intervento non è di competenza ARPA;
- l'intervento non riveste interesse pubblico in quanto riguarda contenziosi tra privati, risolvibili tramite procedure di tipo civilistico.



Arpa Emilia-Romagna	LINEE GUIDA DELLA DIREZIONE TECNICA	LG01/DT
<i>Gestione delle segnalazioni degli inconvenienti ambientali</i>		Revisione 2 del 01/10/14 Pag. 5 di 20

#### CODICE ROSSO:

- l'intervento è di competenza ARPA;
- riveste carattere di urgenza, per contingenza ed unicità dell'evento, tale da dover essere affrontato nel minor tempo possibile, antepoendo tale attività a quella routinaria e programmabile;
- **la situazione riveste anche un carattere di emergenza in quanto costituisce un pericolo di danno ambientale da contrastare nel minor tempo possibile**

Su indicazione del Resp. Del Distretto/**Resp. Di Area**, gli operatori a cui tale segnalazione è stata assegnata intervengono immediatamente con le attività che si ritengono necessarie (evento irripetibile).

**Nel caso in cui – una volta effettuato il primo intervento – ci si renda conto che la segnalazione non ha caratteristiche di emergenza tali da dover essere trattata in termini di priorità assoluta, sarà possibile cambiare l'assegnazione del codice rappresentante altre priorità (codice verde o giallo), a seconda di quali siano le evidenze effettivamente riscontrate, ed i successivi interventi potranno essere programmati, compatibilmente con le esigenze del Servizio: tale modifica di codice, dovrà essere riportata in Sinapoli, modificando il relativo campo.**

**Pertanto – una volta eseguito l'intervento – il codice va adeguato alla effettiva gravità della situazione riscontrata.**

#### CODICE GIALLO:

- l'intervento è di competenza ARPA;
- riveste carattere **di** particolare **importanza** per il tipo di interlocutore che pone il problema (per esempio la segnalazione arriva dalla A.G., da altri organi di Polizia, come NOE, NAS, Carabinieri ecc);
- **l'intervento** può comunque essere programmato compatibilmente con le esigenze del Servizio.

Arpa Emilia-Romagna	LINEE GUIDA DELLA DIREZIONE TECNICA	LG01/DT
<i>Gestione delle segnalazioni degli inconvenienti ambientali</i>		Revisione 2 del 01/10/14 Pag. 6 di 20

#### CODICE VERDE:

- l'intervento è di competenza ARPA, ma non riveste carattere di urgenza e può essere programmato.

Nei casi di codice verde e giallo, e su indicazione del Resp. del Distretto/**Resp. di Area**, gli operatori a cui tale segnalazione è stata assegnata programmano gli interventi necessari e li eseguono.

Occorre tenere presente il principio generale secondo il quale tutte le segnalazioni devono essere espletate seguendo l'ordine temporale di arrivo, definito dal n. di protocollo.

Nel caso in cui, per carichi di lavoro eccezionali (dovuti per esempio a segnalazioni concentrate in periodi stagionali brevi) non sia possibile processare tutte le segnalazioni nei 30 gg stabiliti dalla L. 241/90 (fatte salve diverse indicazioni riportate in protocolli locali), si prepara una prima nota di risposta in cui si informano i mittenti (Enti competenti, privati, eventuali altri organi di vigilanza coinvolti) sui modi ed i tempi di programmazione dell'intervento, differendolo di quanto ritenuto necessario a seconda delle esigenze del Servizio.

#### 5.2.1. Segnalazione scritta

Ogni segnalazione scritta, anche se pervenuta tramite email, **purché la mail contenga in maniera chiara i dati del segnalante**, deve essere protocollata e trattata secondo l'ordine di arrivo dettato dal numero di protocollo in entrata. Dopo aver stabilito il grado di priorità della segnalazione ed aver assegnato il codice, essa viene affidata ad un operatore che provvede a programmarne i seguiti.

#### 5.2.1.1. Segnalazione scritta proveniente da altri Enti/organi di controllo

##### Codice bianco

L'operatore a cui la segnalazione è stata affidata, predispone una nota da inviare al Comune competente per territorio, agli altri Enti eventualmente interessati e al privato che ha inviato la segnalazione, seguendo quanto indicato nell'All.2.

Arpa Emilia-Romagna	LINEE GUIDA DELLA DIREZIONE TECNICA	LG01/DT
<i>Gestione delle segnalazioni degli inconvenienti ambientali</i>		Revisione 2 del 01/10/14 Pag. 7 di 20

### Codice verde/giallo

Se la segnalazione non proviene dal Comune, ma da altri Enti amministrativi o da altri organi di controllo, l'operatore a cui essa è stata assegnata predispone una nota da inviare al Comune interessato, secondo lo schema riportato nell'All. 4 e/o 5. Tale nota viene inoltrata, per conoscenza, anche a chi ha inviato la segnalazione.

Nel caso in cui non vi siano problemi di rispetto dei tempi di risposta, gli interventi vengono programmati seguendo l'ordine temporale di arrivo dettato dal numero di protocollo.

Nel caso in cui vi siano problemi di rispetto dei tempi di risposta, l'operatore a cui è stata assegnata la segnalazione predispone una nota da inviare al Comune competente per territorio, agli altri Enti eventualmente interessati e al privato che ha inviato la segnalazione, seguendo quanto indicato negli all. 3 e 4.

#### 5.2.1.2. Segnalazione scritta proveniente da Privati/associazioni

### Codice bianco

L'operatore a cui la segnalazione è stata affidata, predispone una nota da inviare al Comune competente per territorio, agli altri Enti eventualmente interessati e al privato che ha inviato la segnalazione, seguendo quanto indicato nell'All.2.

### Codice verde/giallo

Gli operatori a cui è stata assegnata la segnalazione, predispongono una nota da inviare al Comune interessato, secondo lo schema riportato negli All. 4 e 5. Tale nota viene inoltrata, per conoscenza, anche al privato che ha inviato la segnalazione.

Il Sindaco è deputato ad una valutazione omnicomprensiva della segnalazione, considerandone anche eventuali aspetti di carattere urbanistico, edilizio ed autorizzatorio. Egli potrà, quindi, valutare un eventuale successivo trasferimento della segnalazione ai vari organi di controllo che riterrà prioritario far intervenire, in base alle competenze specifiche degli stessi. Non è detto quindi che il Comune, informato della segnalazione giunta direttamente presso le Sezioni, ritenga prioritario l'intervento di ARPA. Qualora l'Amministrazione competente non proceda con l'attivazione ufficiale di

Arpa Emilia-Romagna	LINEE GUIDA DELLA DIREZIONE TECNICA	LG01/DT
<i>Gestione delle segnalazioni degli inconvenienti ambientali</i>		Revisione 2 del 01/10/14 Pag. 8 di 20

un controllo, l'Agenzia si riserva la possibilità di archiviare la pratica, una volta compiuta una propria oggettiva valutazione della situazione segnalata.

#### 5.2.2. Segnalazione telefonica/verbale

Ogni segnalazione telefonica che pervenga in Sezione deve essere registrata, da chi la riceve, utilizzando il Mod1-LG01/DT (Registrazione di segnalazione), che dovrà essere a disposizione del personale del Front Office, del personale dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (nelle Sezioni in cui sia già stato istituito), e di tutto il personale dei Servizi.

#### Codici bianco, verde

Nel caso in cui la segnalazione telefonica corrisponda ad un codice bianco, occorrerà indicare all'interlocutore le motivazioni per le quali la segnalazione non è di competenza ARPA, e occorrerà indicare quali sono gli Enti a cui è meglio rivolgersi per la risoluzione del problema. La segnalazione dovrà essere registrata sul modulo (e su SINAPOLI), ma non è necessario che sia protocollata.

Per completezza di procedura, è possibile predisporre una nota da inviare al Comune interessato (e per conoscenza a chi ha telefonato per la segnalazione), secondo quanto indicato nell'All. 2.

Nel caso in cui la segnalazione telefonica corrisponda ad un codice verde, le indicazioni da dare al cittadino, da parte di chi riceve la chiamata, sono quelle di esplicitare la segnalazione in forma scritta, indirizzandola in prima battuta al Comune competente per territorio. La segnalazione dovrà essere registrata sul modulo, ma non è necessario protocollarla: solo quando la segnalazione giungerà in Sezione in forma scritta, inoltrata direttamente dal Comune interessato, che richiederà l'intervento dell'Agenzia, essa verrà valutata e sottoposta alla procedura già illustrata al punto 5.3.

Se la segnalazione viene fatta verbalmente da un **interlocutore** che si presenta direttamente in Sezione, il modulo viene fatto firmare all'interessato (previa sua identificazione a mezzo documento): in questo modo la segnalazione verbale viene trasformata in una segnalazione scritta, **che verrà inoltrata all'Ente competente,**

Arpa Emilia-Romagna	LINEE GUIDA DELLA DIREZIONE TECNICA	LG01/DT
<i>Gestione delle segnalazioni degli inconvenienti ambientali</i>		Revisione 2 del 01/10/14 Pag. 9 di 20

dopo aver informato il cittadino del percorso che verrà seguito (vedi paragrafo 5.3.2).

#### 5.2.3. Interventi con uscita immediata in orario d'ufficio

Nel caso in cui la segnalazione telefonica/verbale rivesta carattere di **urgenza (vedi definizione precedente)**, allora essa deve essere immediatamente inoltrata agli operatori del Servizio Territoriale, che, su indicazione del Resp. Distretto/**Resp. Area**, provvedono ad eseguire **una ispezione e tutte le altre eventuali** attività necessarie, antepoendole all'attività **ordinaria**.

Al rientro in Servizio gli operatori devono provvedere alla registrazione in SINAPOLI della segnalazione pervenuta e degli ulteriori eventuali seguiti.

**Nel caso in cui – una volta effettuato il primo intervento – ci si renda conto che la segnalazione non ha caratteristiche di emergenza tali da dover essere trattata in termini di priorità assoluta, sarà possibile cambiare l'assegnazione del codice come si ritiene opportuno (codice verde o giallo) a seconda di quali siano le evidenze effettivamente riscontrate ed i successivi interventi potranno essere programmati, compatibilmente con le esigenze del servizio: tale modifica di codice, dovrà essere riportata in Sinapoli, modificando il relativo campo.**

**Pertanto – una volta eseguito l'intervento – il codice va adeguato alla effettiva gravità della situazione riscontrata.**

**Poiché Arpa è un organo di supporto tecnico, qualora gli interventi richiedano la competenza anche di altri Organi di Soccorso, Protezione Civile e Controllo, il Dirigente Responsabile, procede ad attivare anche gli altri Enti interessati.**

#### 5.3. Segnalazione di inconveniente ambientale (SIA) in pronta disponibilità

Fermo restando che la gestione del Servizio di Pronta Disponibilità è regolamentata dalle Linee Guida relative, si precisa che in prima battuta esse sono solo di tipo telefonico, e possono essere effettuate sia da privati che da altri Enti di controllo.

<b>Arpa Emilia-Romagna</b>	<b>LINEE GUIDA DELLA DIREZIONE TECNICA</b>	<b>LG01/DT</b>
<i>Gestione delle segnalazioni degli inconvenienti ambientali</i>		Revisione 2 del 01/10/14 Pag. 10 di 20

**In linea di principio si possono avere, anche in questo caso, diversi codici di assegnazione: una chiamata per il rumore provocato dagli schiamazzi notturni in strada sarà un codice bianco (non competenza), mentre una chiamata per il rumore derivante da un esercizio pubblico sarà un codice verde (di competenza, ma programmabile in orario di servizio). Nel caso in cui il Caposquadra ritenga che sussistano le condizioni tali per cui sia necessario eseguire immediatamente una ispezione, per motivi di urgenza ed emergenza, così come definito nel paragrafo 5.2, allora la chiamata avrà un codice rosso.**

**Poiché Arpa è un organo di supporto tecnico, qualora gli interventi richiedano la competenza anche di altri Organi di Soccorso, Protezione Civile e Controllo, il Caposquadra procede ad attivare anche gli altri Enti interessati.**

**Nel caso in cui – una volta effettuato il primo intervento – ci si renda conto che la segnalazione non ha caratteristiche di emergenza tali da dover essere trattata in termini di priorità assoluta, sarà possibile cambiare l'assegnazione del codice come si ritiene opportuno (codice verde o giallo) a seconda di quali siano le evidenze effettivamente riscontrate ed i successivi interventi potranno essere programmati, compatibilmente con le esigenze del servizio: tale modifica di codice, dovrà essere riportata in Sinapoli, modificando il relativo campo.**

**Pertanto – una volta eseguito l'intervento – il codice va adeguato alla effettiva gravità della situazione riscontrata.**

#### 5.4. Segnalazioni anonime, scritte e verbali

Secondo quanto riportato dal Codice di Procedura Penale all'art. 333, comma 3, "Delle denunce anonime (108 att.; 5 reg.) non può essere fatto alcun uso, salvo quanto disposto dall'art. 240".

L'art. 240 riporta "art. 240 Documenti anonimi: 1. I documenti che contengono dichiarazioni anonime (333) non possono essere acquisiti né in alcun modo utilizzati (191, 108 att., 5 reg.) salvo che costituiscano corpo del reato (235, 253) o provengano comunque dall'imputato (237)."

Arpa Emilia-Romagna	LINEE GUIDA DELLA DIREZIONE TECNICA	LG01/DT
<i>Gestione delle segnalazioni degli inconvenienti ambientali</i>		Revisione 2 del 01/10/14 Pag. 11 di 20

Da quanto sopra esposto si evince che, nei casi che normalmente si presentano ad ARPA, le segnalazioni anonime (sia in forma scritta, ma anche in forma verbale) non hanno alcun valore e non devono quindi essere utilizzate in alcun modo.

Sarà cura del **RDist/Resp. di Area o del Caposquadra** verificare se eventualmente ci sono i presupposti per un sopralluogo conoscitivo da effettuarsi secondo tempi programmati.

Nel caso in cui il **RDist/Resp. di Area o il Caposquadra** non ritenga opportuno effettuare alcun intervento, allora la segnalazione può essere considerata un codice bianco e come tale registrata in SINAPOLI; nel caso in cui il **RDist/Resp. di Area o il Caposquadra** ritenga opportuno effettuare un sopralluogo conoscitivo, allora la segnalazione può essere considerata un codice verde e come tale registrata in SINAPOLI. In entrambi i casi, per gli eventuali seguiti di competenza ed inoltro di documentazione agli Enti competenti, si rimanda a quanto già indicato nei paragrafi 5.3.2 e 5.4

#### 5.5. Gestione post intervento

Come già detto più sopra, nel caso di codice bianco è necessario rispondere al Comune competente per territorio, se possibile (cioè se facilmente individuabile), all'Ente che dovrà effettivamente intervenire (allegando copia della segnalazione), e al mittente privato predisponendo una nota nella quale vengano spiegate le motivazioni per le quali l'Agenzia non interviene sul problema segnalato (non competenza; interesse privato; intervento già effettuato, ecc).

In tutti gli altri casi è necessario predisporre una nota contenente i risultati dei sopralluoghi e delle misure eventualmente effettuate, nonché le eventuali proposte di risanamento: tale nota deve essere inviata all'Ente amministrativo competente. Nel caso si renda necessario, occorre predisporre anche le eventuali notizie di reato, da inviare all'Autorità Giudiziaria.

Inoltre occorre predisporre anche una nota informativa per il privato che ha inviato la segnalazione, con l'indicazione del fatto che sono stati effettuati gli interventi richiesti e che i risultati sono stati inviati all'Ente amministrativo competente (vedi All. 6 ).

<b>Arpa Emilia-Romagna</b>	<b>LINEE GUIDA DELLA DIREZIONE TECNICA</b>	<b>LG01/DT</b>
<i>Gestione delle segnalazioni degli inconvenienti ambientali</i>		Revisione 2 del 01/10/14 Pag. 12 di 20

#### 5.6. Indicazioni di sicurezza per gli operatori delle Sezioni

Durante lo svolgimento delle operazioni, gli operatori **Arpa** devono osservare le norme comportamentali di sicurezza e tenere a disposizione i Dispositivi di Protezione Individuale necessari per ogni tipo di intervento.

Si ricorda che, in caso di eventi che richiedono l'intervento sul campo, è obbligatoria la contestuale presenza di due operatori.

#### 6. ALLEGATI

( vedi pagine seguenti )



<b>Arpa Emilia-Romagna</b>	<b>LINEE GUIDA DELLA DIREZIONE TECNICA</b>	<b>LG01/DT</b>
<i>Gestione delle segnalazioni degli inconvenienti ambientali</i>		Revisione 2 del 01/10/14 Pag. 13 di 20

## Allegato 1 – Segnalazioni di inconvenienti igienico – ambientali.

### Suddivisione delle competenze

SETTORE	TIPO DI INCONVENIENTE	COMPETENZA PRIMARIA
AGRICOLTURA	Utilizzo di prodotti fitosanitari in prossimità di abitazioni o in modo improprio; utilizzo di prodotti fitosanitari in periodo di fioritura (moria api, produzione miele contaminato ecc)	AUSL
	Smaltimento non corretto di contenitori e residui di fitofarmaci	ARPA
ZOOTECNIA	Sviluppo di mosche per cattiva gestione allevamenti	AUSL
	Sviluppo di mosche per stoccaggio a piè di campo o spandimenti di deiezioni zootecniche	AUSL
	Sviluppo di cattivi odori provenienti da allevamenti	ARPA
	Sviluppo di cattivi odori durante stoccaggio e spandimenti di deiezioni animali	<b>AUSL/ARPA</b>
	Percolamenti di deiezioni animali in acque superficiali	ARPA
INSEDIAMENTI CIVILI	Scarichi fognari in pubblica fognatura	GESTORE RETE
	Scarichi fognari non in pubblica fognatura	ARPA
	Scarichi fognari all'interno degli edifici (percolamento lungo i muri e/o infiltrazioni)	AUSL
	Malfunzionamento dei sistemi di depurazione consortili	ARPA
	Dismissione o perdite da cisterne di combustibile liquido	ARPA
	Alterazioni di microclima in abitazioni confinanti con attività produttive (forni, rosticcerie, pizzerie, ecc), come produzione di cattivi odori, o irradiazione di calore	AUSL
	Sicurezza degli impianti di riscaldamento e produzione di acqua calda	AUSL
	Rumore proveniente da appartamenti adiacenti tra loro	<b>CODICE CIVILE</b>
	Problemi derivanti da esalazioni di canne fumarie	AUSL
	Problemi derivanti da animali da compagnia in appartamenti, cortili o altro	AUSL
	Problemi derivanti da cattiva gestione di allevamenti familiari, pollai e simili (limitata quantità di animali ad uso domestico)	AUSL
	Problemi relativi ad erba alta, sfalci di erba ecc	AUSL
	Problemi dovuti a sovraffollamento di abitazioni, scuole, presenza extracomunitari in edifici abbandonati ecc	AUSL/COMUNE
	Problemi strutturali di edifici (edifici pericolanti ecc)	<b>COMUNE/VVF</b>
	Problemi di manutenzione di edifici pubblici	COMUNE
	Problemi di manutenzione di edifici privati	PRIVATO
	Igiene di alloggi pubblici e privati	AUSL/COMUNE
	Indoor pollution (radon o altro)	AUSL

<b>Arpa Emilia-Romagna</b>	<b>LINEE GUIDA DELLA DIREZIONE TECNICA</b>	<b>LG01/DT</b>
<i>Gestione delle segnalazioni degli inconvenienti ambientali</i>		Revisione 2 del 01/10/14 Pag. 14 di 20

**INSEDIAMENTI  
PRODUTTIVI**

Scarichi acque reflue industriali	ARPA
Emissioni da attività produttive e di servizio (polveri, vapori, fumi)	ARPA
Rumore da attività produttive e di servizio	ARPA
Schiamazzi e comportamenti impropri provenienti da bar, discoteche, intrattenimenti ( <b>interni/esterni</b> )	POL. MUNICIPALE/ <b>CAR ABINIERI</b>
Perdite di liquidi da cisterne	ARPA
Emissioni (odori, vapori, altro) di pubblici esercizi per la produzione e somministrazione di alimenti e bevande, se esenti dal regime autorizzatorio di cui al DPR 203/88 e s.m.i.	AUSL

**ALTRO**

Abbandono rifiuti speciali pericolosi e non, compreso amianto	ARPA
Rinvenimento di rifiuti interrati (potenziale sito inquinato)	ARPA
Abbandono o cattiva gestione rifiuti urbani (cassonetti)	GESTORE
Inquinamento acqua superficiale/sotterranea/marina	ARPA
Incenerimento rifiuti a cielo aperto ( <b>comprese ramaglie</b> )	<b>ARPA/ALTRI ORGANI CONTROLLO</b>
Amianto ed altri materiali pericolosi in opera	AUSL
Animali infestanti	AUSL
Abbandono di carcasse animali in aree pubbliche e private	AUSL
Cani randagi, colonie feline, animali selvatici	AUSL
Maltrattamento di animali	AUSL
Morie di animali	AUSL
Problemi da sorgenti luminose artificiali disturbanti	<b>COMUNE</b>
Esalazioni provenienti da cassonetti stradali	GESTORE
Emissioni di polveri in maniera diffusa da attività	ARPA
Campi elettromagnetici	ARPA

<b>Arpa Emilia-Romagna</b>	<b>LINEE GUIDA DELLA DIREZIONE TECNICA</b>	<b>LG01/DT</b>
<i>Gestione delle segnalazioni degli inconvenienti ambientali</i>		Revisione 2 del 01/10/14 Pag. 15 di 20

**Allegato 2 – Lettera tipo per l'inoltro della segnalazione agli Enti di competenza  
(CODICE BIANCO)**



**Agenzia Regionale per la Prevenzione e l'Ambiente dell'Emilia-Romagna**  
Via Po, n. 5 – 40139 - BOLOGNA  
tel 051/6223811 - fax 051/543255 P.IVA e C.F. 04290860370

**Sezione Provinciale di**

All'Amministrazione comunale di  
Via

E p.c. All'Ente che se ne dovrà occupare  
Al Sig. (segnalante)  
A tutti gli Enti in indirizzo (eventualmente  
presenti)

Prot. N.  
Data

**OGGETTO:** inoltro della segnalazione di  
(codice BIANCO)

Con la presente si inoltra la segnalazione ricevuta in data , e relativa a .  
Secondo la linea guida interna ARPA per la gestione delle segnalazioni di  
inconvenienti ambientali, tale segnalazione non risulta essere di competenza di questa  
Agenzia.

Si ritiene altresì che la competenza possa essere di , in quanto

(oppure) Si ritiene che la questione sollevata non rivesta un interesse pubblico in  
quanto riguarda un contenzioso tra privati, risolvibile tramite procedure di tipo civilistico.

(oppure) Il problema è già stato affrontato da ARPA, risolto ed archiviato, come da  
documentazione allegata.

Rimanendo a disposizione comunque per ogni ulteriore, eventuale, necessità di  
chiarimento, si inviano distinti saluti.

IL RESPONSABILE ARPA

<b>Arpa Emilia-Romagna</b>	<b>LINEE GUIDA DELLA DIREZIONE TECNICA</b>	<b>LG01/DT</b>
<i>Gestione delle segnalazioni degli inconvenienti ambientali</i>		Revisione 2 del 01/10/14 Pag. 16 di 20

**Allegato 3 – Lettera tipo per l'inoltro della segnalazione agli Enti di competenza  
(CODICE VERDE)**



**Agenzia Regionale per la Prevenzione e l'Ambiente dell'Emilia-Romagna**  
Via Po, n. 5 – 40139 - BOLOGNA  
tel 051/6223811 - fax 051/543255 P.IVA e C.F. 04290860370

**Sezione Provinciale di**

All'Amministrazione comunale di  
Via

E p.c. Al Sig. (segnalante)  
A tutti gli Enti in indirizzo (eventualmente  
presenti)

Prot. N.  
Data

**OGGETTO:** inoltro della segnalazione di

Con la presente si inoltra la segnalazione ricevuta in data , e relativa a .

Secondo la linea guida interna ARPA per la gestione delle segnalazioni di inconvenienti ambientali, tale segnalazione non riveste carattere di urgenza tale da dover essere affrontata nell'immediato: si comunica pertanto che tale segnalazione verrà messa in programma per una serie di accertamenti non prima di , qualora codesto Comune ritenga necessario l'intervento di questa Agenzia e non decida di affidare le prime rilevazioni ad altri Organi di Controllo competenti (Polizia Municipale).

Per l'espletamento delle attività necessarie, si chiede inoltre di poter avere tutte le informazioni che si riterranno pertinenti ed in possesso dei Vostri uffici, (quali per esempio autorizzazioni di tipo edilizio, autorizzazioni in deroga, autorizzazioni allo scarico ecc).

Se durante il tempo di attesa per l'espletamento della segnalazione verranno effettuate indagini da parte di organi di controllo comunali, si chiede di conoscere gli esiti dei sopralluoghi effettuati.

Si rimane in attesa di riscontro e a disposizione per ogni ulteriore necessità di chiarimento. Distinti saluti.

IL RESPONSABILE ARPA

<b>Arpa Emilia-Romagna</b>	<b>LINEE GUIDA DELLA DIREZIONE TECNICA</b>	<b>LG01/DT</b>
<i>Gestione delle segnalazioni degli inconvenienti ambientali</i>		Revisione 2 del 01/10/14 Pag. 17 di 20

**Allegato 4 – Lettera tipo per l'inoltro della segnalazione agli Enti di competenza  
(CODICE GIALLO)**



**Agenzia Regionale per la Prevenzione e l'Ambiente dell'Emilia-Romagna**  
Via Po, n. 5 – 40139 - BOLOGNA  
tel 051/6223811 - fax 051/543255 P.IVA e C.F. 04290860370

**Sezione Provinciale di**

All'Amministrazione comunale di  
Via

E p.c. Al Sig. (segnalante)  
A tutti gli Enti in indirizzo (eventualmente  
presenti)

Prot. N.  
Data

**OGGETTO:** inoltro della segnalazione di  
(codice GIALLO)

Con la presente si inoltra la segnalazione ricevuta in data , e relativa a .

Secondo la linea guida interna ARPA per la gestione delle segnalazioni di inconvenienti ambientali, tale segnalazione richiede una verifica da parte di questa Agenzia, entro tempi brevi, ma programmabili.

Per l'espletamento delle attività necessarie, si chiede di poter avere tutte le informazioni che si riterranno pertinenti ed in possesso dei Vostri uffici, (quali per esempio autorizzazioni di tipo edilizio, autorizzazioni in deroga, autorizzazioni allo scarico ecc), e si chiede anche la possibilità di poter usufruire della collaborazione del personale che codesta Amministrazione potrà mettere a disposizione di questa Agenzia per un intervento congiunto e quindi maggiormente incisivo.

Se durante il tempo di attesa per l'espletamento della segnalazione verranno effettuate indagini da parte di organi di controllo comunali, si chiede di conoscere gli esiti dei sopralluoghi effettuati.

Si rimane in attesa di riscontro e a disposizione per ogni ulteriore necessità di chiarimento. Distinti saluti.

IL RESPONSABILE ARPA

<b>Arpa Emilia-Romagna</b>	<b>LINEE GUIDA DELLA DIREZIONE TECNICA</b>	<b>LG01/DT</b>
<i>Gestione delle segnalazioni degli inconvenienti ambientali</i>		Revisione 2 del 01/10/14 Pag. 18 di 20

Allegato 5 – Lettera tipo per l'inoltro della segnalazione agli Enti di competenza



**Agenzia Regionale per la Prevenzione e l'Ambiente dell'Emilia-Romagna**  
Via Po, n. 5 – 40139 - BOLOGNA  
tel 051/6223811 - fax 051/543255 P.IVA e C.F. 04290860370

**Sezione Provinciale di**

All'Amministrazione comunale di  
Via

E p.c. Al Sig. (segnalante)  
A tutti gli Enti in indirizzo (eventualmente  
presenti)

Prot. N.  
Data

**OGGETTO:** inoltro della segnalazione di  
(indicare il codice di intervento (verde o giallo))

Con la presente si inoltra la segnalazione ricevuta in data , e relativa a .

Se l'Amministrazione riterrà opportuno attivare la scrivente Agenzia per l'espletamento delle attività necessarie, si chiede di poter avere tutte le informazioni che si riterranno pertinenti ed in possesso dei Vostri uffici, e si chiede anche la possibilità di poter usufruire della collaborazione del personale che codesta Amministrazione potrà mettere a disposizione di questa Agenzia per un intervento congiunto e quindi maggiormente incisivo.

Si rimane in attesa di riscontro e a disposizione per ogni ulteriore necessità di chiarimento. Distinti saluti

IL RESPONSABILE ARPA

<b>Arpa Emilia-Romagna</b>	<b>LINEE GUIDA DELLA DIREZIONE TECNICA</b>	<b>LG01/DT</b>
<i>Gestione delle segnalazioni degli inconvenienti ambientali</i>		Revisione 2 del 01/10/14 Pag. 19 di 20

## Allegato 6 – Comunicazione a chi ha inviato la segnalazione



**Agenzia Regionale per la Prevenzione e l'Ambiente dell'Emilia-Romagna**  
**Via Po, n. 5 – 40139 - BOLOGNA**  
**tel 051/6223811 - fax 051/543255 P.IVA e C.F. 04290860370**

---

**Sezione Provinciale di**

Al sig.

Prot. N.

Data

OGGETTO: risposta a

In merito alla Sua nota, riguardante \_\_\_\_\_, pervenuta presso questi uffici in data, con protocollo n. \_\_\_\_\_, Le comunichiamo che una risposta alla stessa è stata già trasmessa al Sindaco del Comune di \_\_\_\_\_, e a \_\_\_\_\_, con nota prot. n. \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_.

Per ogni ulteriore eventuale richiesta di informazioni in proposito, si prega pertanto di far riferimento al Comune di \_\_\_\_\_, che ha ora in carico la Sua pratica, per i provvedimenti di conseguenza.

Distinti saluti.

IL RESPONSABILE ARPA

## 7. MODULI

<b>Arpa Emilia-Romagna</b>	<b>LINEE GUIDA DELLA DIREZIONE TECNICA</b>	<b>LG01/DT</b>
<i>Gestione delle segnalazioni degli inconvenienti ambientali</i>		Revisione 2 del 01/10/14 Pag. 20 di 20

Mod1-LG01/DT Rev 1 “Registrazione di segnalazione”

## 8. TABELLA RIASSUNTIVA DELLE REVISIONI

Nella tabella seguente sono riportate le revisioni alla presente Linea guida.

Rev	Del	Natura della modifica	
		Punto	Descrizione
0	01/11/2006		Prima emissione
1	01/01/2012	3 5 e allegati	Aggiunta riferimenti Precisazioni
2	01/08/2014	5	Precisazioni