

PROVINCIA DI MATERA



Area III-Ambiente e Tutela del Territorio

Via Ridola, 60 - 75100 Matera | Partita IVA: 00105190771 | Codice Fiscale: 80000970774
Centralino: (+39) 0835 306001 | Fax: (+39) 0835 312871
PEC: provincia.matera@cert.ruparbasilicata.it

CARTA DEI SERVIZI E STANDARD DI QUALITA'

Istruttoria e Procedimento per il Rilascio, Rinnovo e Voltura
dell'Autorizzazione Unica Ambientale (A.U.A.) ai sensi del D.P.R. 59/2013



1. Presentazione e Principi Fondamentali

La presente Carta della Qualità dei Servizi definisce gli impegni, i principi e gli standard strutturali di performance che la Provincia di Matera (in qualità di Autorità Competente) si impegna formalmente a garantire a imprese, professionisti e cittadini nell'ambito dell'istruttoria e del rilascio dell'Autorizzazione Unica Ambientale (AUA) disciplinata dal D.P.R. 13 marzo 2013, n. 59.

In perfetta conformità a quanto prescritto dall'articolo 32, comma 1, del Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33, l'Amministrazione Provinciale cura la pubblicazione tempestiva e l'aggiornamento del presente documento all'interno del proprio portale web istituzionale, specificamente nella sezione dedicata «Amministrazione trasparente» sotto la voce «Servizi erogati».

L'azione amministrativa dell'Area III è improntata ai principi fondamentali di eguaglianza dei richiedenti, imparzialità di trattamento, continuità nell'erogazione dei servizi, piena trasparenza e massima semplificazione e celerità procedimentale.

2. Descrizione del Servizio e Modalità di Accesso

Il servizio erogato dall'Ufficio comprende la gestione end-to-end dell'istruttoria tecnica dei procedimenti ambientali integrati confluenti nell'atto di AUA, l'integrazione dei pareri, il coordinamento amministrativo con i soggetti terzi coinvolti e l'adozione del provvedimento espresso finale.

Canale di Accesso Esclusivo - Obbligo di inoltro telematico via SUAP:

In linea con le norme di semplificazione e digitalizzazione della Pubblica Amministrazione, la domanda di AUA non può essere presentata direttamente alla Provincia, ma deve essere trasmessa esclusivamente per via telematica allo Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) del Comune territorialmente competente in cui ha sede l'impianto produttivo o lo stabilimento oggetto dell'istanza. Il SUAP provvede all'inoltro immediato sul protocollo dell'Ente Provincia.

I riferimenti della sede e i canali di comunicazione ufficiali dell'Amministrazione Provinciale dedicati al pubblico per la richiesta di informazioni sullo stato delle pratiche sono i seguenti:

- **Sede Istituzionale dell'Ufficio:** Via Ridola n. 60, 75100 Matera (MT)
- **Casella PEC d'Ambiente (Istanze Formali):** ambiente@cert.provincia.matera.it
- **Contatti Telefonici di Riferimento:** 0835.306217 / 322 / 330

Orari di Ricevimento al Pubblico ed Interlocazione Tecnica:

Al fine di garantire l'efficienza dei procedimenti e favorire il corretto confronto professionale, i funzionari dell'Ufficio AUA ricevono il pubblico e i tecnici incaricati presso la sede di Via Ridola 60 secondo il seguente calendario ordinario:



Giorni di Apertura	Fascia Oraria Garantita
Martedì (Mattina)	Ore 09:30 – 12:30
Giovedì (Mattina e Pomeriggio)	Ore 09:30 – 12:30 Ore 15:30 – 17:30

Nota: Nei giorni di Lunedì, Mercoledì e Venerdì l'Ufficio è chiuso al pubblico per consentire lo svolgimento delle attività istruttorie interne, dei tavoli tecnici e dei sopralluoghi ispettivi sul territorio.

2.1 Organigramma Tecnico e Funzionari Referenti

Al fine di agevolare l'interlocuzione diretta con le imprese e i professionisti incaricati, si indicano i referenti stabili preposti alla gestione e al coordinamento dei procedimenti ambientali integrati all'interno dell'Area III:

- **Dirigente Responsabile dell'Area:** *Dott. Enrico Luigi DE CAPUA*
(e.decapua@provincia.matera.it)
- **Specialista Tecnico Coordinatore:** *Geom. Francesco MALVASI* (Titolare di Elevata Qualificazione - Servizio 7 / AUA) f.malvasi@provincia.matera.it
- **Team Ispettivo di Vigilanza e Controllo Ambientale:**
 - Sig.ra *Marilena Vizziello* (m.vizziello@provincia.matera.it)
 - Dott.ssa *Maria Luisa Carriero* (m.carriero@provincia.matera.it)
 - Sig. *Francesco P. Manicone* (p.manicone@provincia.matera.it)

3. Integrazione Linee Guida e Sub-Procedimenti Territoriali

La Provincia di Matera coordina l'attività istruttoria integrando nel provvedimento finale di AUA le valutazioni tecniche e i pareri ambientali di settore, prescritti dalle normative nazionali e regionali vigenti:

- **Emissioni in Atmosfera (Art. 269 D.Lgs. 152/2006):** Gestione diretta delle istruttorie for la concessione del titolo autorizzativo alle emissioni per gli stabilimenti industriali, d'intesa con l'ARPA Basilicata (ARPAB) per le attività di monitoraggio e la verifica tecnica dei camini e degli impianti di abbattimento.
- **Scarichi Idrici e Reti Fognarie:** Coordinamento istruttorio e acquisizione obbligatoria del parere tecnico vincolante espresso dall'Ente di Governo per i Rifiuti e le Risorse Idriche della Basilicata (EGRIB) nel caso di scarichi industriali recapitanti nella pubblica rete fognaria, in aderenza ai criteri di cui alla D.G.R. Basilicata n. 689/2016.
- **Valutazione di Incidenza Ambientale (VInCA):** Nel caso in cui gli stabilimenti industriali o gli impianti produttivi siano localizzati in prossimità o all'interno di aree naturali protette o Zone Speciali di Conservazione (ZSC) del territorio materano (es. Area Industriale La Martella), l'istruttoria recepisce l'esito della Valutazione di Incidenza Ambientale rilasciata dagli uffici competenti.

4. Standard di Qualità e Indicatori Temporalì (KPI) 2025

La Provincia di Matera fissa per l'anno 2025 i seguenti indicatori specifici di qualità temporale, impegnandosi al loro monitoraggio costante e calcolando i termini a partire dalla data di effettivo arrivo della richiesta SUAP sul protocollo generale dell'Ente:

Tipologia di Procedimento (AUA)	Indicatore di Qualità Garantito	Obiettivo Target 2025
Verifica completezza formale	Comunicazione di eventuale improcedibilità o richiesta di integrazioni documentali	Entro 30 giorni dal protocollo
Procedimento ordinario	Emanazione e trasmissione allo SUAP del provvedimento (senza conferenza di servizi)	Entro 90 giorni totali
Procedimento complesso	Emanazione e trasmissione allo SUAP del provvedimento (in presenza di conferenza di servizi)	Entro 120 giorni totali
Voltura / Aggiornamento	Conclusione dell'attività istruttoria per mutamento della titolarità o modifiche non sostanziali	Entro 60 giorni
Risposta a Reclami	Fornitura di riscontro formale scritto all'utente a seguito di segnalazione di disservizio	Entro 15 giorni lavorativi



5. Obblighi di Trasparenza e Registro Pubblico «Catasto AUA»

In totale conformità alle linee guida e agli schemi operativi dell'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC) e nel rispetto assoluto delle previsioni di cui all'articolo 40 del D.Lgs. n. 33/2013 concernente l'accesso e la trasparenza delle informazioni ambientali, la Provincia adempie ai seguenti impegni:

- **Consultazione Registro Pubblico («Catasto Determine AUA»):** Tutti gli atti determinativi finali di AUA adottati dall'Area III vengono inseriti e indicizzati stabilmente nel registro informatizzato d'ente, apertamente accessibile da parte di chiunque attraverso la sezione istituzionale «Amministrazione Trasparente > Informazioni Ambientali > Autorizzazioni AUA»

6. Strumenti di Tutela, Reclami e Ricorsi

Qualora gli utenti accertino il mancato rispetto dei tempi fissati nella presente Carta o rilevino anomalie nell'erogazione dei servizi, hanno il diritto di attivare i canali di tutela sottoelencati:

1. Inoltro del Reclamo Istituzionale: I soggetti interessati possono inviare una segnalazione formale descrivendo il disservizio e indicando gli estremi dell'istanza SUAP e dell'azienda. Il reclamo deve essere indirizzato esclusivamente al domicilio digitale dell'Ente abilitato alla ricezione e alla registrazione di protocollo:

provincia.matera@cert.ruparbasilicata.it

2. Attivazione del Potere Sostitutivo: In ipotesi di inutile decorso del termine o di inerzia prolungata dell'ufficio istruttore, il richiedente può richiedere formalmente l'attivazione del Potere Sostitutivo scrivendo alla medesima PEC istituzionale. L'istanza viene presa in carico dal Segretario Generale dell'Ente al fine di giungere a una celere adozione del provvedimento.

3. Ricorso Straordinario per l'Efficienza (D.Lgs. 198/2009): Resta ferma la facoltà per i cittadini, le imprese e le associazioni dei consumatori di promuovere l'azione collettiva per l'efficienza delle amministrazioni ai sensi del D.Lgs. 20 dicembre 2009, n. 198 (*Class Action Pubblica*) qualora si lamenti una lesione diffusa derivante dalla violazione degli standard di qualità. In ottemperanza alle norme ANAC, della pendenza del ricorso e delle sentenze viene data notizia tempestiva in home page.

7. Rilevazione del Grado di Soddisfazione (Customer Satisfaction)

In applicazione dell'articolo 7, comma 3 del Codice dell'Amministrazione Digitale (D.Lgs. 82/2005), la Provincia attiva indagini permanenti sulla qualità percepita dall'utenza e sui servizi digitali erogati, strutturando i dati in forma aggregata e anonima.

A tal fine, si riporta di seguito lo schema del modulo ufficiale adottato dall'ente sul sito alla sezione *Informazioni ambientali*, utilizzabile per le indagini periodiche promosse sui canali fisici e digitali:

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO UFFICIALE (AREA AMBIENTE)

(Modulo predisposto dalla Provincia di Matera per la rilevazione della qualità percepita)

Profilo Utente - Sesso: ☐ UOMO | ☐ DONNA

1. Quanto è importante per te tutelare l'ambiente?

☐ Per niente importante | ☐ Poco importante | ☐ Abbastanza importante | ☐ Molto importante

2. Secondo te, in che percentuale la salute delle persone dipende dalla qualità dell'ambiente?

☐ 0 - 20% | ☐ 20% - 40% | ☐ 40% - 60% | ☐ 60% - 80% | ☐ 80% - 100%

3. Quali sono i problemi legati all'ambiente che ti preoccupano di più nel quotidiano?

☐ Il cambiamento climatico | ☐ L'inquinamento delle acque | ☐ L'inquinamento dell'aria | ☐ L'aumento dei rifiuti

4. Nel complesso, come giudichi la qualità dell'ambiente del luogo in cui vivi?

☐ Pessima | ☐ Scadente | ☐ Sufficiente | ☐ Buona | ☐ Ottima

5. Quanto è importante, secondo te, che vengano svolti controlli ambientali dalle istituzioni?

☐ Per niente importante | ☐ Poco importante | ☐ Abbastanza importante | ☐ Molto importante

6. Come reputi le attività in campo ambientale nei settori specifici delle Istituzioni Pubbliche?

☐ Scadente | ☐ Sufficiente | ☐ Buona | ☐ Ottima

I dati raccolti saranno trattati in forma completamente anonima ed elaborati in modalità strettamente aggregata a scopi statistici nell'ambito del piano di miglioramento continuo dei servizi dell'ente, in aderenza alle tutele imposte dal Regolamento UE 2016/679 (GDPR).

