Attività	Esito al 31 dicembre 2019	Tempi procedimentali
Risposta scritta agli utenti del SII	da giugno 2015 al 31 dicembre 2019 sono state ricevute missive relative a n.1.289 utenti	nel corso del 2019 il tempo medio di risposta dell'Ufficio d'Ambito alle istanze dell'utenza è stato pari a 7 giorni (primo semestre) e 4 giorni (secondo semestre)
	diverse sono lettere di S.Ec.Am. S.p.A. indirizzate a utenti del SII e trasmesse all'Ufficio d'Ambito per semplice conoscenza; non essendo qualificabili come reclamo verso l'operato dell'Ufficio d'Ambito tali comunicazioni sono state acquisite agli atti senza dare seguito	
	delle istanze pervenute direttamente all'Ufficio d'Ambito non tutte sono costituite da reclami; numerose sono state semplici richieste di informazioni, di chiarimento, soprattutto riguardo il cambio di gestione e della tariffa	
	le effettive lettere di doglianza sono state invece sostanzialmente una conseguenza della prima bollettazione all'utente da parte del gestore d'ambito; infatti, a partire dalla seconda bollettazione al medesimo utente, i reclami sono diminuiti drasticamente	

Attività	Esito al 31 dicembre 2019	Tempi procedimentali
Esercizio delle competenze in materia di scarichi in pubblica fognatura	nel periodo 01/01/2019 – 31/12/2019 sono stati rilasciati 49 provvedimenti	l'Ufficio d'Ambito nel corso del 2019 ha impiegato mediamente 13 giorni (primo semestre) e 14 giorni (secondo semestre) per l'istruttoria di competenza

Attività	Esito al 31 dicembre 2019	Tempi procedimentali	Tempi procedimentali	Tempi procedimentali	Tempi procedimentali	Tempi procedimentali	Tempi procedimentali	Tempi procedimentali	
Approvazione – previa conferenza di servizi – dei progetti definitivi degli interventi del SII presentati dal Gestore	dall'inizio dell'attività sono stati presentati dal Gestore 40 progetti	la media dei giorni di superamento del termine per l'indizione della conferenza di servizi (dalla ricezione dell'istanza alla determina di indizione - per le istanze pervenute nel semestre di riferimento) risulta pari a 0	la media dei giorni impiegati per la conclusione – entro il semestre di riferimento - delle conferenze di servizi indette entro 45 giorni (ex art.14bis, comma 2, lettera c)) non è desumibile in quanto la casistica non si è verificata	la media dei giorni impiegati per la conclusione – entro il semestre di riferimento - delle conferenze di servizi indette entro 90 giorni (ex art.14bis, comma 2, lettera c) risulta pari a 103	il tempo medio di superamento del termine per la conclusione del procedimento – per tutte le istanze la cui conferenza di servizi indetta a 45 giorni è stata conclusa nel semestre di riferimento - non è desumibile in quanto la casistica non si è verificata	il tempo medio di superamento del termine per la conclusione del procedimento – per tutte le istanze la cui conferenza di servizi indetta a 90 giorni è stata conclusa nel semestre di riferimento - risulta pari a 6 giorni	la media dei giorni impiegati per l'approvazione del progetto definitivo – entro il semestre di riferimento - con conferenze di servizi indette entro 45 giorni (ex art.14bis, comma 2, lettera c)) non è desumibile in quanto la casistica non si è verificata	la media dei giorni impiegati per l'approvazione del progetto definitivo – entro il semestre di riferimento - con conferenze di servizi indette entro 90 giorni (ex art.14bis, comma 2, lettera c)) risulta pari a 177	**primo semestre**
	36 progetti sono stati approvati	la media dei giorni di superamento del termine per l'indizione della conferenza di servizi (dalla ricezione dell'istanza alla determina di indizione - per le istanze pervenute nel semestre di riferimento) risulta pari a 2,2	la media dei giorni impiegati per la conclusione – entro il semestre di riferimento - delle conferenze di servizi indette entro 45 giorni (ex art.14bis, comma 2, lettera c)) risulta pari a 50	la media dei giorni impiegati per la conclusione – entro il semestre di riferimento - delle conferenze di servizi indette entro 90 giorni (ex art.14bis, comma 2, lettera c) risulta pari a 103	il tempo medio di superamento del termine per la conclusione del procedimento – per tutte le istanze la cui conferenza di servizi indetta a 45 giorni è stata conclusa nel semestre di riferimento – risulta pari a 0 giorni	il tempo medio di superamento del termine per la conclusione del procedimento – per tutte le istanze la cui conferenza di servizi indetta a 90 giorni è stata conclusa nel semestre di riferimento - risulta pari a 6 giorni	la media dei giorni impiegati per l'approvazione del progetto definitivo – entro il semestre di riferimento - con conferenze di servizi indette entro 45 giorni (ex art.14bis, comma 2, lettera c)) risulta pari a 50	la media dei giorni impiegati per l'approvazione del progetto definitivo – entro il semestre di riferimento - con conferenze di servizi indette entro 90 giorni (ex art.14bis, comma 2, lettera c)) risulta pari a 153	**secondo semestre**
	per 4 progetti è in corso il procedimento								