

Attività	Esito al 31 dicembre 2017	Tempi procedurali
Risposta scritta agli utenti del SII	da giugno 2015 al 31 dicembre 2017 – quindi in un periodo di 31 mesi - sono state ricevute missive relative a n.1.212 utenti	nel corso del 2017 il tempo medio di risposta dell'Ufficio d'Ambito alle istanze dell'utenza è stato pari a 4,3 giorni
	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, quasi azzerati (nel primo semestre 2017 si sono registrate prime missive da parte di 61 utenti e 32 nel secondo semestre).	

Attività	Esito al 31 dicembre 2017	Tempi procedurali
Esercizio delle competenze in materia di scarichi in pubblica fognatura	nel periodo 01/01/2017 – 31/12/2017 sono stati rilasciati:	L'Ufficio d'Ambito nel corso del 2017 ha impiegato mediamente:
	48 allegati tecnici per AUA/autorizzazioni ex art.208 D.Lgs. 152/2006	17 giorni per l'istruttoria di competenza degli allegati tecnici per AUA/autorizzazioni ex art.208 D.Lgs. 152/2006;
	1 provvedimento autorizzativo (qui ricompresi le nuove autorizzazioni, i rinnovi e le modifiche di pratiche che esulano dal regime AUA)	16 giorni per l'istruttoria di competenza dei provvedimenti autorizzativi
	e 5 dichiarazioni/prese d'atto di assimilazione alle acque reflue domestiche	16 giorni per l'istruttoria di competenza delle dichiarazioni/prese d'atto di assimilazione alle acque reflue domestiche;

Attività	Esito al 31 dicembre 2017	Tempi procedurali	Tempi procedurali	Tempi procedurali	Tempi procedurali
Approvazione – previa conferenza di servizi – dei progetti definitivi degli interventi del SII presentati dal Gestore	14 progetti ricevuti dal Gestore nel corso del 2017:	la media dei giorni di superamento del termine per l'indizione della conferenza di servizi (dalla ricezione dell'istanza alla determina di indizione; 5 gg lavorativi riconosciuti dalla Legge 241/1990) risulta pari a 10, concentrati esclusivamente nei primi quattro progetti ricevuti, per i quali l'operatività dell'Ufficio d'Ambito in tale attività non era ancora assicurata	la media dei giorni di superamento del termine per la conclusione del procedimento (con riferimento alla Legge 241/1990: oltre i 45/90 giorni ex art.14bis, comma 2, lettera c); oltre i 5 giorni lavorativi ex art.14bis, comma 5; oltre gli eventuali giorni di sospensione del procedimento – nel limite massimo di 30 - ex art.2, comma 7; oltre gli eventuali 45 giorni ex art.14ter, comma 2) risulta pari a 0	la media dei giorni impiegati per la conclusione della conferenza di servizi risulta pari a 62	la media dei giorni impiegati per l'approvazione del progetto definitivo risulta pari a 71
	12 progetti sono stati approvati				
	per 1 progetto è stata conclusa favorevolmente la conferenza di servizi ma non ancora la relativa approvazione, in quanto il periodo di tempo per la presentazione di eventuali osservazioni da parte dei proprietari interessati dal procedimento espropriativo è trascorso solo il 30 dicembre 2017				
	1 progetto in corso di procedimento				