



COMUNE DI FAENZA
SETTORE SVILUPPO ECONOMICO

SPORTELLO UNICO PER LE ATTIVITA' PRODUTTIVE
RAPPORTO SUL CONTROLLO DI GESTIONE 2004

**I TEMPI PER IL RILASCIO
DELL'AUTORIZZAZIONE UNICA
PER LA REALIZZAZIONE
DEGLI IMPIANTI PRODUTTIVI
DI BENI E SERVIZI**

Faenza, marzo 2005

1. Che cosa è lo Sportello unico per le attività produttive?

La normativa (D.Lgs 112/1998, DPR 447/1998 e successive modifiche e integrazioni) prevede che i Comuni, singoli o associati, istituiscano una struttura (il cui *front office* è denominato sportello unico per le attività produttive) alla quale può rivolgersi l'imprenditore che intenda realizzare o modificare un impianto produttivo di beni o servizi.

Lo sportello unico per le attività produttive (Suap) è incaricato di gestire l'intero procedimento; a tal fine deve coordinare le pubbliche amministrazioni coinvolte, chiedendo tutti i pareri e le autorizzazioni necessarie per realizzare l'impianto, evitando così il carico burocratico, prima sostenuto dall'imprenditore e dai progettisti incaricati.

Lo Suap è attivo a Faenza dal 27 maggio 1999 ed è organizzato come ufficio trasversale tra Settore Sviluppo economico e Settore Territorio.

Lo Sportello unico è ubicato presso il Servizio Commercio e Licenze (nella sede di piazza Rampi, 7; tel. 0546-691262; fax 0546-691264; e-mail: suap@comune.faenza.ra.it).

Informazioni più approfondite si trovano alla pagina web del sito del Comune di Faenza "<http://www.racine.ra.it/suapfaenza>", dove è possibile anche scaricare il modulo per la domanda unica e il modulo per segnalare criticità e proposte di miglioramento.

2. L'attività del servizio in sintesi

Il perseguimento della *mission* del servizio, soprattutto attraverso la realizzazione dei prodotti che il servizio stesso deve assicurare, comporta lo svolgimento delle seguenti attività:

- a) accettazione delle "domande" dei clienti/utenti. Comporta la valutazione dei requisiti di accettabilità;
- b) gestione del procedimento unico;
- c) registrazione, analisi e soluzione delle criticità evidenziate dai clienti/utenti e dagli operatori. E' il controllo di gestione del processo;
- d) analisi e standardizzazione dei procedimenti e loro miglioramento;
- e) realizzazione di *check-list* e modelli per la gestione del procedimento unico e degli endoprocedimenti;
- f) realizzazione di vademecum ad uso dei clienti/utenti per la presentazione di istanze corrette e complete nella documentazione tecnico-amministrativa;
- g) valutazione del prodotto realizzato dai fornitori (cioè delle PP.AA. responsabili di specifici endoprocedimenti).

3. I prodotti del servizio e le aspettative dei clienti/utenti

I prodotti finali dello Sportello unico per le attività produttive sono i seguenti:

- a) autorizzazione unica per la realizzazione o la modifica di impianti produttivi;
- b) pareri preventivi in ordine alla fattibilità riguardo la realizzazione o modifica di impianti produttivi;
- c) informazioni sui procedimenti per la realizzazione o modifica di impianti produttivi e per l'avviamento di attività economiche.

Le *aspettative* dei clienti/utenti, in relazione al servizio erogato dallo Suap sono le seguenti:

- 1) *certezza* dei tempi di conclusione del procedimento;
- 2) *abbreviazione* dei tempi di conclusione del procedimento;
- 3) *semplificazione* del procedimento;
- 4) *informazioni* adeguate per formulare in modo corretto e completo l'istanza di realizzazione o modificazione dell'impianto produttivo.

Pertanto, lo Suap del Comune di Faenza si è dato una specifica organizzazione tesa al miglioramento continuo delle performance relative alle quattro aspettative sopra identificate, attraverso una stretta collaborazione con i progettisti incaricati dagli imprenditori e attraverso il controllo delle singole fasi di lavoro, utilizzando una metodologia ispirata alle norme ISO 9000 (lo Suap del Comune di Faenza è certificato ISO 9001:2000).

4. Valutazione e controllo di gestione del servizio

La valutazione e controllo di gestione dell'attività e dei risultati del servizio si esplica attraverso:

- a) raccolta (anche attraverso apposite schede-guida) delle criticità e delle non conformità segnalate dagli operatori dello Suap, dagli operatori delle PPAA e dai clienti. Le criticità vengono esaminate periodicamente attraverso uno schema che indica: tipologia, descrizione, cause, ipotesi di soluzione. Un apposito gruppo di lavoro decide la sperimentazione e poi l'implementazione delle ipotesi di soluzione;
- b) analisi di *customer satisfaction*;
- c) controllo di gestione, cioè registrazione dei tempi finali e di singole fasi del procedimento unico per ogni pratica ed elaborazione di indicatori attraverso uno specifico *report* annuale. Da esso sono ricavati *input* per il miglioramento del servizio.

5. I risultati dell'attività del 2004

Nel 2004 sono stati gestiti e conclusi diversi tipi di procedimenti per un totale di 216.

L'articolazione dei procedimenti conclusi in base alla tipologia è riportata nella tabella 1, alla quale si rinvia per un approfondimento. Come si può vedere sono maggiori gli interventi di "ampliamento e ristrutturazione" (70%), rispetto agli interventi relativi alla realizzazione di nuovi insediamenti (20%). I settori economici maggiormente interessati sono stati artigianato (28%) e commercio (27%) e, a seguire, servizi (18%), industria (12%) e agricoltura (12%).

Di seguito vengono approfondite le singole tipologie.

5.1. Procedimento semplificato per la realizzazione (o modificazione) di impianti produttivi di beni o servizi

I procedimenti semplificati, finalizzati alla realizzazione o modifica (ampliamento, ristrutturazione, ecc) di impianti produttivi di beni e servizi sono stati 184.

Le tabelle 2, 3, 4, 5, 6 e 7 riportano analiticamente dati sui tempi di conclusione del "procedimento semplificato", quello che caratterizza quasi tutta l'attività dello Suap. Da essa emerge che la media dei tempi di conclusione dei procedimenti è di 42,8 giorni. Essa, però, è frutto di situazioni diverse, che è bene specificare. Per una valutazione più approfondita occorre distinguere:

- a) i procedimenti che sono stati conclusi senza interruzione, perché le pratiche sono state presentate complete fin dal momento della domanda, i quali hanno richiesto mediamente in 43,5 giorni;
- b) i procedimenti che sono stati interrotti perché carenti di documentazioni, allegati tecnici, ecc sono il 66%. Questi sono stati conclusi in 104,7 giorni, mediamente. Tuttavia per una corretta lettura vanno detratti i tempi durante i quali gli uffici sono rimasti in attesa della presentazione della documentazione mancante (mediamente 62,3 giorni per pratica), per poter riprendere l'esame ed esprimere i pareri. In questo caso i tempi di conclusione si riducono a 42,5 giorni.

Si rinvia alla lettura delle singole tabelle per un'analisi delle *performances* gestionali, anche con riferimento alle singole fasi. Da esse si ricavano input importanti per il miglioramento gestionale.

Dalla tabella 7, inoltre si possono ricavare i tempi medi impiegati dalle Pubbliche amministrazioni per rilasciare i pareri, la media è di 21 giorni.

5.2. Collaudo

La disciplina istitutiva dello Sportello unico per le attività produttive (DPR 447/1998), oltre al procedimento per la realizzazione della sede dell'impresa, prevede il procedimento di collaudo (art. 9), che consente all'imprenditore di iniziare l'attività, in attesa dell'agibilità.

Il collaudo è effettuato da professionisti abilitati, diversi dal progettista dell'impianto e dal direttore lavori e non collegati professionalmente né economicamente, in modo diretto o indiretto, all'impresa.

Come precisa il c. 3 dell'art. 9 *"Il certificato di collaudo riguarda tutti gli adempimenti previsti dalla legge e, in particolare, le strutture edilizie, gli impianti produttivi, le misure e gli apparati volti a salvaguardare la sanità, la sicurezza e la tutela ambientale, nonché la loro conformità alle norme sulla tutela dei lavoratori nei luoghi di lavoro ed alle prescrizioni indicate in sede di autorizzazione"*.

Il procedimento è disciplinato come segue (art. 9 c. 2): "L'impresa chiede alla struttura di fissare la data del collaudo in un giorno compreso tra il ventesimo e il sessantesimo successivo a quello della richiesta. Decorso inutilmente tale termine, il collaudo può avere luogo a cura dell'impresa, che ne comunica le risultanze alla competente struttura. In caso di esito positivo del collaudo l'impresa può iniziare l'attività produttiva".

Si può ritenere che i venti giorni previsti dalla norma siano finalizzati a consentire allo Suap e alle PPAA di organizzarsi per partecipare (in qualità di "osservatori") al collaudo, come previsto dal c. 2 dell'art. 9 del DPR 447/1998.

I collaudi effettuati a Faenza attraverso la procedura del DPR 447/1998, nel 2004, sono stati 18. La data è stata fissata dallo Suap, mediamente, a 5/6 giorni dalla presentazione della richiesta. Di norma i collaudi sono stati realizzati con esito positivo 10/11 giorni dopo la fissazione della data.

Nella quasi totalità dei casi, infatti, lo Suap ha ricevuto richiesta di fissare la data prima dei venti giorni previsti dalla legge, soprattutto a causa di esigenze degli imprenditori (inaugurazione dell'attività fissata in precedenza, imminenti festività, ecc).

Lo Suap di Faenza, in tali casi, ha adottato una interpretazione della norma flessibile e "non burocratica", tesa alla semplificazione del proprio ruolo, concepito quale facilitatore e non quale controllore, diversamente da tanti altri Comuni in Italia.

Pertanto, a fronte di tali richieste si concorda con l'imprenditore e con il collaudatore una data utile per lo svolgimento del collaudo e si verifica telefonicamente il consenso delle PPAA interessate. In alcuni casi il tutto, collaudo compreso, si è concluso in 2/3 giorni. Va comunque detto che questo non è il modo ottimale di operare e andrebbe attivato solo in casi eccezionali, di vera urgenza.

Ovviamente rimane salva la competenza delle PPAA ad effettuare controlli successivi, così come previsto dalla norma.

5.3. Screening

Lo *screening* è un procedimento di verifica di un progetto, finalizzato a decidere se il progetto stesso debba o meno essere assoggettato alla ulteriore procedura di valutazione di impatto ambientale. Nella realtà faentina viene applicato soprattutto agli invasi collinari, alle produzioni ceramiche che utilizzino smalti come materie prime in quantità superiore a 7.500 tonnellate per anno, produzione e trasformazione di materie prime vegetali con prodotti finiti di oltre 300 tonnellate al giorno, sviluppo di aree produttive superiori ai 40

ettari. La disciplina del procedimento è stabilita dalla LR 9/1999, dalla Direttiva e dalle Linee guida, pubblicate sul bollettino ufficiale della Regione Emilia-Romagna del 10.10.2002 (218 pagine). Essa stabilisce che il progetto sia depositato presso il Comune interessato e presso l'autorità competente all'effettuazione dello screening (Regione, Provincia o Comune, secondo la tipologia dell'opera). Del deposito si dà avviso sul bollettino della Regione e dalla data di pubblicazione l'autorità competente ha 60 giorni di tempo per esprimersi. Decorso tale termine si ha silenzio-assenso.

Una procedura accelerata, calcolando i tempi per la pubblicazione e i 60 giorni assegnati all'autorità competente, richiede almeno 95 giorni.

La legge regionale prevede che la procedura di *screening* (effettuata sul progetto preliminare) avvenga prima dell'avvio del procedimento unico. Pertanto, un progetto che richieda lo screening, potrà vedere concluso l'iter autorizzatorio di cui al DPR 447/1998, non prima di 150/180 giorni, calcolando i tempi medi di conclusione del procedimento unico.

Lo Suap di Faenza ha deciso, quando la pratica di *screening* presenta già il progetto esecutivo dell'opera, di avviare in parallelo anche il procedimento unico. Ciò consente, di norma, di concludere entrambi i procedimenti, *screening* e procedimento unico, di norma entro 90/100 giorni.

5.4. *Telefonia mobile*

Nel 2004 sono stati presentati 3 piani e ne sono stati autorizzati 4 (uno del 2003). Inoltre sono state presentate 9 domande per nuovi impianti o riconfigurazioni di impianti esistenti. Ne sono stati autorizzati 5, di cui 2 provvisori.

6. Le cause di interruzione dei procedimenti

Le pratiche presentate allo Suap vengono interrotte quando mancano documenti o alcuni di essi devono essere modificati. A Faenza nel 2004 questo è avvenuto nel 66% dei procedimenti. Ciò rappresenta un'anomalia perché si verifica nella maggioranza dei casi.

Come si vede nelle tabelle dei tempi di conclusione dei procedimenti, le pratiche che hanno comportato l'interruzione richiedono mediamente oltre 62 giorni in più rispetto a quelle che non sono state interrotte.

Il miglioramento del servizio rivolto agli imprenditori può avvenire attraverso la riduzione consistente dei procedimenti interrotti. A questo fine lo Sportello unico e le PPAAs devono formulare indicazioni precise e chiare su quali siano i documenti necessari per ciascun endoprocedimento; a ciò si è provveduto con una apposita *check-list*, oltre alle linee guida elaborate per ciascun endoprocedimento di competenza dell'Arpa.

Ovviamente anche i tecnici progettisti hanno un ruolo importante per la riduzione dei procedimenti interrotti, se presentano documentazioni e progetti completi. Conoscere le cause di interruzione dei procedimenti può aiutare i tecnici/progettisti ad evitare carenze progettuali e documentali. Pertanto lo Suap di Faenza ha registrato i motivi di interruzione delle pratiche presentate e concluse nel 2004, che sono riportati nella tabella 8.

La stessa analisi e la stessa comunicazione è stata fatta per il 2003, ma i dati del 2004 non segnalano alcun miglioramento, anzi, un lieve peggioramento.

Si può vedere che le principali cause di interruzione dei procedimenti sono:

1. mancanza di elaborati tecnici: 19,6%
2. mancanza di documenti: 32,9%
3. necessità di integrazione degli elaborati: 37,8%
4. mancanza di un endoprocedimento: 9,7%

7. Il sito web dello Suap e la newsletter

Nel 2003, grazie alla preziosa opera di alcuni lavoratori del Settore sviluppo economico sono state progettati e realizzati due importanti strumenti di comunicazione: le nuove pagine web dello Suap e una newsletter mensile rivolta alle imprese, ai professionisti e alle associazioni economiche.

Il sito web dello Suap è stato ampiamente rinnovato e arricchito con documenti utili per fruire dei servizi dello Suap, quali moduli, *check-list*, normative, ecc. e con documenti utili per conoscere l'attività del Comune di Faenza: i progetti realizzati, le modalità operative, i commenti alla normativa e così via. Nel 2004 il sito è stato arricchito di nuovi documenti e di nuovi strumenti per gli utenti. Si trova alla pagina "www.racine.ra.it/suapfaenza".

Anche la newsletter è finalizzata alla comunicazione e informazione tecnica del Comune nel campo dello sviluppo economico. Essa si propone di far conoscere iniziative, progetti, servizi e la modalità per fruirne. Si può chiedere e ricevere la newsletter tramite e-mail (petnet@racine.ra.it).

8. Considerazioni conclusive

Appare evidente come il miglioramento complessivo del sistema, a favore degli imprenditori, si possa ottenere lavorando d'intesa tra Suap, enti competenti per l'espressione dei pareri e tecnici progettisti, per assicurare la presentazione di domande complete fin dall'inizio. Ciò crea beneficio per la Pubblica amministrazione che non deve effettuare riesami, per i progettisti, che non devono rielaborare i progetti e per gli imprenditori che possono ottenere l'autorizzazione in minore tempo e con minori costi. A tal fine sono stati ideati e attivati diversi strumenti di divulgazione (incontri tecnici, sito web, ecc) e di standardizzazione (*check-list*, linee guida, ecc).

La prospettiva nella quale vuole operare lo Sportello unico per le attività produttive del Comune di Faenza è quella della sempre più spinta informatizzazione dei processi, nel rapporto con gli utenti (domanda *on line*) e nel rapporto con le Pubbliche amministrazioni che forniscono i pareri (pareri via e-mail con firma elettronica).

Tabella 1**Dati sintetici dei procedimenti conclusi al 31/12/2004, per tipologia**

TIPOLOGIA DI PROCEDIMENTO	Totale conclusi al 31/12/2004	%
Totale	216	100
1. per tipologia di intervento		
Localizzazione	1	0,46
Realizzazione nuovo insediamento	44	20,37
Ampliamento	22	10,19
Ristrutturazione con interventi edilizi	121	56,02
Ristrutturazione senza interventi edilizi	10	4,63
Cessazione	0	0
Avvio attività	18	8,33
2. per tipologia di atto finale		
Delibera regionale	7	3,24
Permesso di costruire	51	23,61
Comunicazione per denuncia di inizio attività	130	60,18
Parere	2	0,93
Archiviazione d'ufficio	1	0,47
Autorizzazione alle emissioni	3	1,39
Presa d'atto emissioni/collaudato	20	9,26
Archiviazione su richiesta	1	0,46
Negativo	1	0,46
3. per procedimento ex DPR 447/1998		
Autocertificato	0	0
Autocertificato per impianti a struttura semplice	0	0
Semplificato	184	85,19
Semplificato con VIA	1	0,46
Procedura di screening	10	4,63
Variante urbanistica	0	0
Parere preventivo	0	0
Collaudo	18	8,33
Telefonia	3	1,39
VIA	0	0
Comunicazione di inizio attività	0	0
Centrali turboelettriche e turbogas	0	0
4. per settore economico		
Agricoltura	26	12,04
Industria	26	12,04
Artigianato	60	27,78
Commercio	58	26,85
Servizi	39	18,05
Turismo	2	0,93
Telefonia	5	2,31
Cave e torbiere	0	0

Tabella 2

Percorso di una pratica che non ha richiesto l'interruzione dei termini (procedimento semplificato)

Fase dell'attività	Giorni medi	Giorni medi cumulati
1. Dalla presentazione allo Suap, all'inserimento in PC	5,6	5,6
2. Dall'inserimento in PC, alla trasmissione alle PPAA	0,2	5,8
3. Dalla trasmissione alle PPAA, al primo esame in Gruppo di coordinamento	11,8	17,6
4. Dal primo esame in Gruppo di coordinamento, al ricevimento dell'ultimo parere espresso da una PA coinvolta	21,1	38,7
5. Dal ricevimento dell'ultimo parere pervenuto da parte di una PA coinvolta, al rilascio dell'atto finale	4,8	43,5

a) Tempo medio impiegato dagli uffici e dalle PPAA per il rilascio dell'autorizzazione unica: 42,8

b) Tempo medio per il rilascio dell'autorizzazione unica, nel caso di pratiche non interrotte: 43,5

Tabella 3**Percorso di una pratica che ha richiesto l'interruzione dei termini
(procedimento semplificato)**

Fase dell'attività	Giorni medi	Giorni medi cumulati
1. Dalla presentazione allo Suap, all'inserimento in PC	4,0	4,0
2. Dall'inserimento in PC, alla trasmissione alle PPAA	0,5	4,5
3. Dalla trasmissione alle PPAA, al primo esame in Gruppo di coordinamento	12,5	17,0
4. Dal primo esame in Gruppo di coordinamento alla trasmissione dell'interruzione	1,8	18,8
5. Durata dell'interruzione termini	62,3	81,0
6. Dalla consegna della documentazione integrativa al ricevimento dell'ultimo parere da parte di una delle PPAA coinvolte (avendo ripercorso le fasi 1, 2, 3 e 4 che precedono)	17,4	98,4
7. Dal ricevimento dell'ultimo parere pervenuto da parte di una PA coinvolta, al rilascio dell'atto finale	6,4	104,7

a) Tempo medio impiegato dagli uffici e dalle PPAA per il rilascio dell'autorizzazione unica: 42,8

b) Tempo medio per il rilascio dell'autorizzazione unica, comprensivo dei giorni di interruzione: 104,7

c) Tempo medio per il rilascio dell'autorizzazione unica, nel caso di interruzione del procedimento, detratti i tempi di interruzione: 42,5

Tabella 4**Tempo impiegato per il rilascio dell'atto finale, in caso di DIA**

Giorni impiegati	Numero di pratiche	%	% cumulate
0-19	14	14,3%	14,3%
20-24	11	11,2%	25,5%
25-29	19	19,4%	44,9%
30-34	13	13,3%	58,2%
35-39	9	9,2%	67,3%
40-44	10	10,2%	77,6%
45-49	6	6,1%	83,7%
50-54	2	2,0%	85,7%
55-59	2	2,0%	87,8%
60 e oltre	12	12,2%	100,0%
TOTALE	98	100,0%	

- a) Tempo medio di conclusione dei procedimenti con DIA senza interruzione termini: 36,9
- b) Tempo medio di conclusione dei procedimenti con DIA che hanno subito una interruzione termini, comprensivo dei giorni di interruzione: 79,7
- c) Tempo medio di conclusione dei procedimenti con DIA che hanno subito una interruzione termini, al netto dei giorni di interruzione: 37,1

Tabella 5**Tempi di conclusione delle pratiche senza interruzione**

Giorni impiegati	Numero di pratiche	%	% cumulate
0-30	19	42,2%	42,2%
31-60	15	33,3%	75,6%
61-90	7	15,6%	91,1%
91-120	4	8,9%	100,0%
121-150	0	0,0%	100,0%
151 e oltre	0	0,0%	100,0%
TOTALE	45	100,0%	

- a) Tempo medio per il rilascio dell'atto finale, nel caso di pratiche non interrotte: 43,5 giorni

Tabella 6**Tempi di conclusione delle pratiche con interruzione, detratti i tempi di interruzione**

Giorni impiegati	Numero pratiche	di %	% cumulate
0-30	38	40,4%	40,4%
31-60	42	44,7%	85,1%
61-90	7	7,4%	92,6%
91-120	3	3,2%	95,7%
121-150	3	3,2%	98,9%
151 e oltre	1	1,1%	100,0%
TOTALE	94	100,0%	

a) Tempo medio per il rilascio dell'atto finale nel caso di interruzione del procedimento, detratti i tempi di interruzione: 42,5

Tabella 7**Tempi medi impiegati dalla PPAA per il rilascio dei pareri**

Pubblica amministrazione	Tempi medi in giorni
Provincia - Ambiente	56,5
Vigili del fuoco	59,7
Servizio tecnico di bacino	92,5
Comune di Faenza – Servizio edilizia	7,3
Ausl - Nip	10,0
Arpa	11,9
Soprintendenza	94,5

a) Tempi medi per il rilascio dei pareri: 21,1

Tabella 8

Motivo di interruzione delle pratiche concluse nell'anno 2004

CAUSA DELL'INTERRUZIONE	N. RICHIESTE
1- Mancanza di un endoprocedimento	
1a - emissioni in atmosfera:	1
1b – valutazione previsionale di impatto/clima acustico:	22
1c – parere preventivo VVF:	2
2 - Endoprocedimento errato (es. DIA invece di PdC):	3
3 - Mancanza della documentazione L 13/89 (barriere architettoniche):	12
4 - Mancanza della documentazione L 46/90 (impatto elettrico):	6
5 - Assenza di elaborati tecnici:	
5a - progetto/planimetria dell'area esterna; prospetti e sezioni; particolari costruttivi; materiali; colori e insegne:	34
5b - planimetria della rete fognaria:	21
5c – lay-out del processo produttivo:	4
6 - Relazione non sufficientemente dettagliata (sulle opere, sulle attività, sulla presenza di condizionatori, sul tipo di riscaldamento, sui materiali tenuti in deposito, sui reflui di scarico):	36
7 - Mancanza di documentazione fotografica:	6
8 - Mancanza della documentazione catastale (visure, planimetrie, stato di mappa) e/o estratto di PRG:	9
9 - Necessità di integrazione sugli elaborati (indicazione dei materiali, demolizioni e costruzioni, destinazione d'uso dei locali, verso di apertura delle porte, rapporti aeroilluminanti, indicazione dei sanitari, inserimento antibagno):	45
10 - Mancanza di	
10a - atto notorio progettista:	4
10b - atto notorio proprietario:	10
10c - dichiarazione antimafia:	12
10d - dichiarazione ai sensi dell'art. 481 del C.P.:	21
10e - atto di assenso del confinante:	4
10f - bozza atto unilaterale d'obbligo:	4
10g - codice dell'attività economica:	3
11 - Mancanza o incompletezza della scheda tecnica Ausl:	5
12 - Mancanza del pagamento oneri per DIA onerose:	3
13 - Altre cause (verifica di esondazione, indicazione dell'impresa che eseguirà i lavori, dichiarazione di non aggravio per C.T.R., errata installazione di impianti):	19
Totale pratiche presentate:	164
Totale pratiche interrotte:	109
Percentuale di pratiche interrotte sul totale:	66,46%