

**TABELLA INDICATORI CHIAVE DI PRESTAZIONE (KEY PERFORMANCE INDICATORS - KPI) ANNO 2017**

N°	AREA/ PROCESSO	Rif. Norma	OBIETTIVO INDICATORE	INDICE O METODO DI MISURA (unità di misura)	2016	2017					trend	MISURAZIONE					
					Valore consuntivo	Valore obiettivo	VALORE CONSUNTIVO TRIMESTRALE					VALORE CONSUNTIVO ANNUALE	RESPONSABILE	FREQUENZA	MODALITA'		
							I° TRIM 31/03	II° TRIM 30/06	III° TRIM 30/09	IV° TRIM 31/12							
1	Risorse umane	6.2	Professionalità del personale	eventi training effettuati/eventi training pianificati e non	47,00% eseguita da piano, oltre 100% extra piano	80%					82%	😊	S. Antonini	trimestrale	SW Master C		
1 bis			Professionalità del personale	dipendenti raggiunti da formazione/anno	93,54%	80%						97%	😊	S. Antonini	trimestrale	Rif dossier corsi, Scheda individuale, SW Master C	
4	Amministrazione	6.1	Pareggio del bilancio	Utile di esercizio anno in corso	537.704,00	0					488.199,00	😊	N. Pirreca	annuale	Bilancio		
5			Incremento fatturato SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	differenza in % tra fatturato anno in corso rispetto anno precedente	6,06%	5%						1,79%	😊	S. Demaria	annuale	Controllo di gestione	
6			Fatturato DEPURAZIONE INDUSTRIALE (acqua+fango)	differenza in % tra fatturato anno in corso rispetto anno precedente	11%	0%	+84% FANGO -15%ACQUA +0% TOTALE	+19% FANGO +33% ACQUA +30% TOTALE	+15% FANGO +4% ACQUA +6% TOTALE	+14% FANGO +49%ACQUA +40%TOTALE	+28% FANGO +14% ACQUA +17% TOTALE		😊	M.C.Marignon	trimestrale	Controllo di gestione	
8			Redditività servizio RIFIUTI LIQUIDI	(Differenza Fatturato rifiuti liquidi anno in corso-costi smaltimento fanghi anno in corso) / (Differenza Fatturato rifiuti liquidi anno precedente-costi smaltimento fanghi anno precedente)	-18,99%	3%	-37,30%	-40,25%	-23,06%	-36,82%	-34,42%		😊	Susanna Mo	trimestrale	Controllo di gestione	
9			Risorse da tariffa per investimenti quadriennali	Rapporto % investimenti annuali anno 2017/Piano di investimento quadriennale 2016-2019	27,09%	25%						27,83%	😊😊	N. Pirreca	trimestrale	Controllo di gestione	
10	Acquedotti/ Processi relativi al cliente ed erogazione del servizio	8.2.1 7.1 7.2 7.5	Soddisfazione Cliente	Numero di reclami	51	informativo	6	12	1	30	49			S. Demaria	trimestrale	Egito	
10 bis			Soddisfazione Cliente	Numero di reclami chiusi/numero totale di reclami amministrativi	100%	informativo	100%	100%	100%	100%	100%				S. Demaria	trimestrale	Egito/Gamma
11			Garantire la totalità dell'incasso del fatturato annuo	insoluti recuperati nell'anno in corso	56%	60%						55,94%	😊	S. Demaria	annuale	Bilancio Settri	
11 BIS			Garantire la totalità dell'incasso del fatturato annuo	euro insoluti totali fino alla fine dell'anno in corso	589.901,34	informativo	489.124,03	722.343,67	540.347,97	658439,22	658439,22				S. Demaria	trimestrale	Bilancio Settri
12			Correttezza lettura e fatturazione consumi SII	Importo delle rettifiche (valore indicato in bilancio nell'anno di riferimento) / fatturato	0,80%	1%						0,38%	😊😊	S. Demaria	annuale	Bilancio	
13			Affidabilità del sistema di fatturazione	N° rettifiche effettuate nell'anno/N° totale fatture emesse all'anno	0,37%	1%						0,30%	😊😊	S. Demaria	annuale	fatture	
14	Affidabilità del sistema di lettura dei contatori delle utenze di acquedotto	N° letture errate/N° letture eseguite	0,12%	0,5%						0,050%	😊😊	S. Demaria	annuale	tabulati di lettura			
16	Acquisti	7.4	Prestazioni qualitative fornitori	N° di segnalazioni non conformità a fornitori	0	5					0	😊	S. Antonini	annuale	Rapporto NC e Verbale verifica fornitore, Master C		
18			Costi energia elettrica	spesa anno in corso/spesa anno precedente	-10,20%	-2%		-10,50%				-8%	😊	C. Zaninetti	semestrale	Controllo di gestione	
18bis			Costi energia elettrica	differenza in % tra valore medio €/KWh anno in corso rispetto anno precedente	-1,45%	2%						-11,80%	😊😊	C. Zaninetti	annuale	Controllo di gestione	
19	Controllo di processo/ Monitoraggio e misurazione dei processi e dei prodotti	7.1 7.1 7.2 7.5 8.2	Costi di smaltimento rifiuti	differenza in % tra costi anno in corso rispetto anno precedente	-1,93%	0%	41,84%	24,40%	14,02%	-1,22%	16,50%	😊	Susanna Mo	trimestrale	Controllo di gestione		
19bis			Produzione fanghi	quantità in tonnellate anno in corso rispetto all'anno precedente	0,84%	0%	35,80%	20,85%	16,35%	0,17%	18,31%	😊	Susanna Mo	trimestrale	Controllo di gestione		
21			Rispetto dei limiti di legge sulla qualità degli scarichi	N° non conformità analisi A.I.A. e ARPA	0	0						0	😊	V.Calò	annuale	Registro REG_NC_AC_AP	
23			Garanzia della qualità dell'acqua	Abitanti soggetti alla non conformità riscontrata in autocontrollo per giorni della non conformità	7876	informativo	0	4007	0	0	4007			J.Ragozzi	trimestrale	Piano di campionamento	
24			Garanzia della qualità dell'acqua	N° NC analisi di autocontrollo/N° totale di analisi effettuate	1,96%	10%						8%	😊	J.Ragozzi	annuale	Registro LAP_NC_NU	
25			Garanzia della qualità dell'acqua	N° non conformità analisi ufficiali	15	13	2	2	5	2	11			J.Ragozzi	semestrale	Registro LAP_NC_U	
26	Garanzia della qualità dell'acqua	Abitanti soggetti alla non conformità riscontrata dall'ASL per giorni della non conformità	35832	informativo	1778	19207	5817	1096	27898			J.Ragozzi	trimestrale	Registro LAP_NC_U			
27	Manutenzione	6.3 7.5 7.1	Continuità e regolarità nell'erogazione del servizio	N° interruzioni servizio idrico superiore alle 12 ore	1	2					0	😊	R. Carollo L.Ghildardi	annuale	rapporti giornalieri		
28			Garanzia della funzionalità delle infrastrutture idriche e fognarie	MANUTENZIONE INTERNA ACQUEDOTTI N° interventi di manutenzione ordinaria effettuati/N° interventi programmati	89%	80%						100%	😊	R.Carollo	trimestrale	piani di manutenzione	
29			Garanzia della funzionalità delle infrastrutture idriche e fognarie	MANUTENZIONE INTERNA ACQUEDOTTI (MAI RAGGIUNTI DA MANUTENZIONE) N° interventi di manutenzione ordinaria effettuati/N° interventi programmati	85%	80%						100%	😊	R.Carollo	trimestrale	piani di manutenzione	
30			Garanzia della funzionalità delle infrastrutture idriche e fognarie	MANUTENZIONE ACQUEDOTTI IN OUTSOURCING N° interventi di manutenzione ordinaria effettuati/N° interventi programmati	102%	100%						103%	😊	L.Ghildardi	annuale	piani di manutenzione	
30 bis			Garanzia della funzionalità delle infrastrutture idriche e fognarie	MANUTENZIONI ACQUEDOTTI IN OUTSOURCING Costo degli interventi di manutenzione straordinari effettuati (tutti gli interventi che non riguardano pulizia di serbatoi e fonti idropotabili)	1079634,85	Euro 25.000,00						8/69759,17	😊	L.Ghildardi	annuale	piani di manutenzione controllo di gestione	
31			Garanzia della funzionalità delle infrastrutture idriche e fognarie	MANUTENZIONE IMPIANTO DI DEPURAZIONE N° interventi di manutenzione ordinaria effettuati/N° interventi programmati	93%	93%						93%	😊	C. Zaninetti	annuale	piani di manutenzione	
32			Garanzia della funzionalità delle infrastrutture idriche e fognarie	MANUTENZIONE IMPIANTI DI DEPURAZIONE COMUNALI N° interventi di manutenzione ordinaria effettuati/N° interventi programmati	86%	84%		54%				84%	😊	C. Zaninetti	semestrale	piani di manutenzione	
34			Garanzia della funzionalità delle infrastrutture idriche e fognarie	N° allacci acquedotto da eseguire fuori termine Carta del Servizio/N° totale allacci pagati	69%	78%	59%	93%	70%	100%	80%		😊	M.Venditti	trimestrale	elenco da POSEIDONE	
35			Garanzia della funzionalità delle infrastrutture idriche	N° richieste utenti intervento urgente per guasto/perdita di acq risolte/N° richieste utenti intervento urgente per guasto/perdita di acq totali	96,10%	92%	99,20%	92%	91%	93%	93%		😊	M.Venditti	trimestrale	INTERVENTARIO	
36			Garanzia della funzionalità delle infrastrutture idriche	n° chiamate per "mancanza d'acqua" aperte/n° totale	3,03%	5%	0,00%	0,04%	0,02%	0,06%	0,06%		😊	M.Venditti	trimestrale	INTERVENTARIO	
37	Garanzia della funzionalità delle infrastrutture fognarie	N° richieste utenti intervento urgente per guasto/perdita di fogn risolte/N° richieste utenti intervento urgente per guasto/perdita di fogn totali	97,91%	92%	95,83%	89,09%	73,68%	76,27%	76,27%		😊	M.Venditti	trimestrale	INTERVENTARIO			
38	Garanzia della funzionalità delle infrastrutture fognarie (in provincia di Biella): scaricatori di piena	N° manufatti ispezionati rispetto al totale	29%	20%						22%	😊	Susanna Mo	annuale	piani di manutenzione			
42	Ufficio tecnico/Processi relativi al cliente	8.2 8.3	Garanzia dell'esecuzione dei lavori richiesti dall'utenza nei tempi della Carta del Servizio	N° autorizzazioni allacci fogn rilasciate entro i termini della Carta del Servizio/N° allacci fogn richiesti	100%	100%					100%	😊	M.Venditti	annuale	Elenco da pratiche saluate su server		
43			Garanzia dell'esecuzione dei lavori richiesti dall'utenza	N° segnalazioni su interventario chiuse /N° segnalazioni totali	98%	92%						90%	😊	M.Venditti	annuale	inventario	
44			Soddisfazione Cliente	Numero di reclami e segnalazioni tecnici	120	informativo						8			M.Venditti	annuale	inventario
46	Efficienza dei processi	N° criticità emerse a seguito di controlli da parte di Enti terzi (si escludono le analisi di ARPA e ASL)	0	0		0		0	0		😊	V.Calò	semestrale	verbali			
49	Sicurezza	8.3	Garantire la sicurezza del luogo di lavoro	Criticità connesse alla sicurezza (infortuni)	0	0					0	😊	S.Antonini+RSPP	annuale	REGISTRO INFORTUNI		