

**TABELLA INDICATORI CHIAVE DI PRESTAZIONE (KEY PERFORMANCE INDICATORS - KPI) ANNO 2018**

| N°     | AREA/<br>PROCESSO  | Rif.<br>Norma  | OBIETTIVO INDICATORE   | INDICE O METODO DI MISURA<br>(unità di misura)  | 2017                 | 2018             |                               |                           |                          |                           | VALORE<br>OBIETTIVO<br>OTTIMALE    |    |   |   |   |
|--------|--|--|--|---|----------------------|------------------|-------------------------------|---------------------------|--------------------------|---------------------------|------------------------------------|---|---|---|---|
|        |  |  |  |   | Valore<br>consuntivo | Valore obiettivo | VALORE CONSUNTIVO TRIMESTRALE |                           |                          |                           |                                    |   | VALORE<br>CONSUNTIVO<br>ANNUALE   |   |   |
|        |  |  |  |   |                      |                  | I° TRIM<br>31/03              | II° TRIM<br>30/06         | III° TRIM<br>30/09       | IV° TRIM<br>31/12         |                                    |   |   |   |   |
| 1      | Risorse umane  | 6.2  | Professionalità del personale  | eventi training effettuati/eventi training pianificati e non  | 82%                  | 80%              |                               |                           |                          |                           | 100%                               | 100%  |    |   |   |
| 1 bis  |  |  | Professionalità del personale  | dipendenti raggiunti da formazione/anno   | 97%                  | 80%              |                               |                           |                          |                           |                                    | 90%   | 100%  |    |   |
| 4      | Amministrazione  | 6.1  | Pareggio del bilancio  | Utile di esercizio anno in corso  | € 488.199,00         | 0                |                               |                           |                          |                           | 527.949,00                         | 0   |    |   |   |
| 5      |  |  | Incremento fatturato SERVIZIO IDRICO INTEGRATO   | differenza in % tra fatturato anno in corso rispetto anno precedente  | 1,79%                | 5%               |                               |                           |                          |                           |                                    | -1,60%  | 0,00%   |    |   |
| 6      |  |  | Fatturato DEPURAZIONE INDUSTRIALE (acqua+fango)  | differenza in % tra fatturato anno in corso rispetto anno precedente  | 17,00%               | 0%               | FANGO -32%<br>ACQUA +55 %     | FANGO -33%<br>ACQUA +45 % | FANGO -2%<br>ACQUA +41 % | FANGO -20%<br>ACQUA -22 % | FANGO -24%<br>ACQUA +28 %          |   | 10%   |    |   |
| 8      |  |  | Reddività servizio RIFIUTI LIQUIDI   | Volume rifiuti liquidi anno in corso / Volume rifiuti liquidi anno precedente   | nuovo                | 16%              | 22,46%                        | 60,06%                    | 31,28%                   | 83,55%                    | 47,10%                             |   | 16%   |    |   |
| 8 bis  | Reddività servizio RIFIUTI LIQUIDI   | Fatturato rifiuti liquidi anno in corso / Fatturato rifiuti liquidi anno precedente  | nuovo  | 16%   | 24,55%               | 49,69%           | 37,65%                        | 76,53%                    | 46,13%                   |                           | 16%                                |    |   |   |   |
| 9      | Acquedotto/<br>Processi relativi al<br>cliente ed<br>erogazione del<br>servizio                          | 8.2.1<br>7.1<br>7.2<br>7.5   | Risorse da tariffa per investimenti quadriennali   | Rapporto % investimenti annuali anno 2018/Piano di investimento biennale 2018-2019  | 27,83%               |                  |                               |                           | 40,02%                   | 40,02%                    |                                    | 25%   |    |   |   |
| 10     |  |  | Soddisfazione Cliente  | Numero di reclami   | 49                   | informativo      | 5                             | 21                        | 1                        | 31                        | 58                                 |   | 0   | ---   |   |
| 10 bis |  |  | Soddisfazione Cliente  | Numero di reclami chiusi/numero totale di reclami amministrativi  | 100%                 | informativo      | 100%                          | 100%                      | 100%                     | 100%                      | 100%                               |   | 100%  | 100%  |  |
| 11     |  |  | Garantire la totalità dell'incasso del fatturato annuo                                       | insoluti recuperati nell'anno in corso  | 55,94%               | 56%              |                               |                           |                          |                           |                                    | 76,70%  | 100%  | 100%  |  |
| 11 BIS | Garantire la totalità dell'incasso del fatturato annuo   | euro insoluti totali fino alla fine dell'anno in corso   | € 658.439,22   | informativo   | 512.747,32           | 711.887,55       | 521.042,50                    | 588824,09                 | 588824,09                |                           | ---                                | ---   | ---   |   |   |
| 12     | Correttezza lettura e fatturazione consumi SII   | Importo delle rettifiche (valore indicato in bilancio nell'anno di riferimento) / fatturato  | 0,38%  | 1%  |                      |                  |                               |                           |                          | 0,47%                     |                                    | 0%  |   |   |   |
| 13     | Affidabilità del sistema di fatturazione   | N° rettifiche effettuate nell'anno/N° totale fatture emesse all'anno   | 0,30%  | 1%  |                      |                  |                               |                           |                          | 0,31%                     |                                    | 0,0%  |   |   |   |
| 14     | Affidabilità del sistema di lettura dei contatori delle utenze di acquedotto                             | N° letture errate/N° letture eseguite  | 0,05%  | 0,5%  |                      |                  |                               |                           |                          | 0,049%                    |                                    | 0   |   |   |   |
| 16     | Acquisti   | 7.4  | Prestazioni qualitative fornitori  | N° di segnalazioni non conformità a fornitori   | 0                    |                  |                               |                           |                          |                           | 0                                  | 0   |   |   |   |
| 18     |  |  | Costi energia elettrica  | consumo anno in corso/consumo anno precedente (kWh)   | nuovo                | -1%              |                               |                           |                          |                           |                                    | 0,50%   | -10%  |   |   |
| 18bis  |  |  | Costi energia elettrica  | differenza in % tra costo anno in corso rispetto anno precedente  | -8,00%               | informativo      |                               |                           |                          |                           |                                    | 3,30%   | 0   |   |   |
| 19     | Costi di smaltimento rifiuti   | differenza in % tra costi anno in corso rispetto anno precedente   | 16,50%   | 39%   | 19,21%               | -3,15%           | 57,41%                        | 64,16%                    | 30,38%                   |                           | 0%                                 |   |   |   |   |
| 19bis  | Controllo di<br>processo/<br>Monitoraggio e<br>misurazione dei<br>processi e dei<br>prodotti             | 7.1<br>7.2<br>7.5<br>8.2   | Produzione fanghi  | quantità in tonnellate anno in corso rispetto all'anno precedente   | 18,31%               | 0%               | -17,39%                       | -32,04%                   | 5,28%                    | 14,99%                    | -9,94%                             | 0%  |   |   |   |
| 19tris |  |  | Produzione rifiuti   | quantità in tonnellate anno in corso rispetto all'anno precedente   | nuovo                | 0%               | -22,06%                       | -28,85%                   | 10,59%                   | -0,56%                    | -12,43%                            |   | 0%  |   |   |
| 21     | Rispetto dei limiti di legge sulla qualità degli scarichi  | N° non conformità analisi A.I.A. e ARPA  | 0  | 0   |                      |                  |                               |                           |                          | 0                         | 0                                  |   |   |   |   |
| 23     | Garanzia della qualità dell'acqua  | Abitanti soggetti alla non conformità riscontrata in autocontrollo per giorni della non conformità   | 4007   | informativo   | 0                    | 0                | 0                             | 0                         | 0                        | 0                         | 0                                  |   |   |   |   |
| 24     | Garanzia della qualità dell'acqua  | N° NC analisi di autocontrollo/N° totale di analisi effettuate   | 8%   | 5%  | 0%                   | 0%               | 0%                            | 0%                        | 0%                       | 0%                        | 0%                                 |   |   |   |   |
| 25     | Garanzia della qualità dell'acqua  | N° non conformità analisi ufficiali  | 11   | 13  | 2                    | 2                | 9                             | 0                         | 13                       |                           | 0                                  |   |   |   |   |
| 26     | Garanzia della qualità dell'acqua  | Abitanti soggetti alla non conformità riscontrata dall'ASL per giorni della non conformità   | 27.898   | informativo   | 2296                 | 415              | 0                             | 0                         | 35243                    |                           | 0                                  |   |   |   |   |
| 27     | Continuità e regolarità nell'erogazione del servizio   | N° interruzioni servizio idrico superiore alle 12 ore  | 0  | 2   |                      |                  |                               |                           |                          | 1                         | 0                                  |   |   |   |   |
| 28     | Manutenzione   | 6.3<br>7.5<br>7.1  | Garanzia della funzionalità delle infrastrutture idriche e fognarie                          | MANUTENZIONE INTERNA ACQUEDOTTI<br>N° interventi di manutenzione ordinaria effettuati/N° interventi programmati               | 100%                 |                  |                               |                           |                          |                           | 100%                               | 100%  |   |   |   |
| 30     |  |  | Garanzia della funzionalità delle infrastrutture idriche e fognarie                          | MANUTENZIONE ACQUEDOTTI ALTA VALLE<br>N° interventi di manutenzione ordinaria effettuati/N° interventi programmati            | 103%                 | 100%             |                               |                           |                          |                           |                                    | 104%  | 100%  |   |   |
| 31     |  |  | Garanzia della funzionalità delle infrastrutture idriche e fognarie                          | MANUTENZIONE IMPIANTO DI DEPURAZIONE<br>N° interventi di manutenzione ordinaria effettuati/N° interventi programmati          | 93%                  | 94%              |                               |                           |                          |                           |                                    | 93%   | 100%  |   |   |
| 32     |  |  | Garanzia della funzionalità delle infrastrutture idriche e fognarie                          | MANUTENZIONE IMPIANTI DI DEPURAZIONE COMUNALI<br>N° interventi di manutenzione ordinaria effettuati/N° interventi programmati | 84%                  | 86%              |                               | 36%                       |                          |                           |                                    | 80%   | 100%  |   |   |
| 34     | Garanzia della funzionalità delle infrastrutture idriche e fognarie                                      | N° allacci acquedotto da eseguire fuori termine Carta del Servizio/N° totale allacci pagati  | 80%  | 80%   | 91%                  | 91%              | 50%                           | 57%                       | 72%                      |                           | 0%                                 |  |   |   |   |
| 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   | 93%  |   | 99,00%               | 99%              | 91%                           | 97%                       | 96%                      |                           | 100%                               |  |   |   |   |
| 36     | Garanzia della funzionalità delle infrastrutture idriche   | n° chiamate per "mancanza d'acqua" aperte/n° totale  | 0,06%  | 2%  | 0,02%                | 0,02%            | 0,01%                         | 0,00%                     | 0,01%                    |                           | 0%                                 |  |   |   |   |
| 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 | 76,27%   |   | 100,00%              | 100,00%          | 86%                           | 92%                       | 94%                      |                           | 100%                               |  |   |   |   |
| 38     | Garanzia della funzionalità delle infrastrutture fognarie (in provincia di Biella): scaricatori di piena | N° manufatti ispezionati rispetto al totale  | 22%<br>(78% sul totale)  | 11%   |                      |                  |                               |                           |                          | 80%                       | 100%<br>nel quinquennio<br>2015-19 |   |   |   |   |
| 42     | Ufficio<br>tecnico/Processi<br>relativi al cliente   | 8.2<br>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%  |  |   |   |
| 43     |  |  | Garanzia dell'esecuzione dei lavori richiesti dall'utenza                                    | N° segnalazioni su interventario chiuse /N° segnalazioni totali   | 90%                  | 92%              |                               |                           |                          |                           |                                    | 92%   | 100%  |  |   |
| 44     |  |  | Soddisfazione Cliente  | Numero di reclami e segnalazioni tecnici  | 8                    |                  |                               |                           |                          |                           |                                    | 16  | 0   |   |   |
| 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                                  |   | 0   |   |   |
| 49     | Sicurezza  | 8.3  | Garantire la sicurezza del luogo di lavoro   | Criticità connesse alla sicurezza (infortuni)   | 0                    |                  |                               |                           |                          |                           | 0                                  | 0   |   |   |   |