

TABELLA INDICATORI CHIAVE DI PRESTAZIONE (KEY PERFORMANCE INDICATORS - KPI) ANNO 2020

N°	AREA/ PROCESSO	Rif. Norma	OBIETTIVO INDICATORE	INDICE O METODO DI MISURA (unità di misura)	2019	2020				VALORE CONSUNTIVO ANNUALE	VALORE OBIETTIVO OTTIMALE			
					Valore consuntivo	Valore obiettivo	VALORE CONSUNTIVO TRIMESTRALE							
							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 pianificati	100%	80%					100%	100%	😊	
1 bis			Professionalità del personale	dipendenti raggiunti da formazione/anno	86,60%	80%					72%	100%	😞	
4	Amministrazione	6.1	Pareggio del bilancio	Utile di esercizio anno in corso	305.389,82	0					199.559,16	0		
5			Incremento fatturato SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	differenza in % tra fatturato anno in corso rispetto anno precedente	-1,79%	3%					1,79%	3%		
6			Fatturato DEPURAZIONE INDUSTRIALE (acqua+fango)	differenza in % tra fatturato anno in corso rispetto anno precedente	FANGO +88% ACQUA -26% TOTALE -8%	0%	FANGO -38% ACQUA -40% TOTALE -39%	FANGO -41% ACQUA -30% TOTALE-33%	FANGO -4% ACQUA -33% TOTALE-25%	FANGO -39% ACQUA -32% TOTALE-35%	FANGO -32% ACQUA -34% TOTALE-33%	5%		
8			Redditività servizio RIFIUTI LIQUIDI	Volume rifiuti liquidi anno in corso / Volume rifiuti liquidi anno precedente	-8,68%	0%	53,88%	7,60%	38,30%	-8,70%	18,86%	10%		
8 bis	Redditività servizio RIFIUTI LIQUIDI	Fatturato rifiuti liquidi anno in corso / Fatturato rifiuti liquidi anno precedente	-3,95%	5%	53,95%	12,48%	39,85%	-6,87%	24,85%	10%				
9	Risorse da tariffa per investimenti quadriennali	Rapporto % investimenti annuali anno 2020/Piano di investimento quadriennale 2020-2023 (€ 7.523.168,00)	50,60%	25%						33,08%	25%			
10	Acquedotto/ Processi relativi al cliente ed erogazione del servizio	8.2.1 7.1 7.2 7.5	Soddisfazione Cliente	Numero di reclami	54	informativo	2	18	3	17	40	0		
10 bis			Soddisfazione Cliente	Numero di reclami chiusi/numero totale di reclami amministrativi	100%	informativo	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
11			Garantire la totalità dell'incasso del fatturato annuo	insoluti recuperati nell'anno in corso	57,34%	55,0%						70,72%	80%	
11 BIS			Garantire la totalità dell'incasso del fatturato annuo	euro insoluti totali fino alla fine dell'anno in corso	644054,52	informativo	459.414,57	883.222,71	544.454,96	654.551,26	654.551,26	---		
12			Correttezza lettura e fatturazione consumi SII	Importo delle rettifiche (valore indicato in bilancio nell'anno di riferimento) / fatturato	0,38%	1%						0,38%	0,50%	
13	Affidabilità del sistema di fatturazione	N° rettifiche effettuate nell'anno/N° totale fatture emesse all'anno	0,00	1%						0,19%	0,50%			
14	Affidabilità del sistema di lettura dei contatori delle utenze di acquedotto	N° letture errate/N° letture eseguite	0,00%	0,4%						0,01%	0,10%			
16	Prestazioni qualitative fornitori	N° di segnalazioni non conformità a fornitori	300,00%	0						1	0			
18	Acquisti	7.4	Costi energia elettrica	consumo anno in corso/consumo anno precedente (kWh)	-5%	-0,50%	-7,60%	-12,40%		-11,00%	-7,00%	-10%		
18bis			Costi energia elettrica	differenza in % tra costo anno in corso rispetto anno precedente	8,97%	informativo						-4,5%	0	
19	Costi di smaltimento rifiuti	differenza in % tra costi anno in corso rispetto anno precedente	56,32%	0%	-4%	-35%	2%	26,68%	-9,86%	0%				
19bis	Produzione fanghi	quantità in tonnellate anno in corso rispetto all'anno precedente	20,91%	0%	-18,42%	-47,80%	-16,91%	20,45%	-22,50%	0%				
19tris	Produzione rifiuti	quantità in tonnellate anno in corso rispetto all'anno precedente	18,56%	0%	-16,63%	-45,08%	-10,55%	5,72%	-20,50%	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	Controllo di processo/	7.1	Garanzia della qualità dell'acqua	Abitanti soggetti alla non conformità riscontrata in autocontrollo per giorni della non conformità	0	informativo	0	0	0	0	0%	0		

2020 2019 2018
555317,21 581342,58 561418,62

24	Monitoraggio e misurazione dei processi e dei prodotti	7.2 7.5 8.2	Garanzia della qualità dell'acqua	N° NC analisi di autocontrollo/N° totale di analisi effettuate	0	5%					0	0		
25			Garanzia della qualità dell'acqua	N° non conformità analisi ufficiali	3	3	1	1	3	3	8	0		
26			Garanzia della qualità dell'acqua	Abitanti soggetti alla non conformità riscontrata dall'ASL per giorni della non conformità	560	informativo	112	160	28	0	300	0		
26bis			Rispetto delle specifiche del metodo analitico (analisi coliformi totali, ISO 17025)	Valore delle conte in due repliche	0,051	≤ 0,136	0,043	0,046	0,048	0,023	0,040	<2		
26tris			numero analisi effettuate rispetto al numero di analisi concordate nel piano di campionamento	0	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			
27	Manutenzione	6.3 7.5 7.1	Continuità e regolarità nell'erogazione del servizio	N° interruzioni servizio idrico superiore alle 12 ore	0,85	2					3 (Trivero, Camasco, Cravagliana frazione Grassura e Nosuggio, frazione Voj Baracccone, Fobello)	7	0	
28			Garanzia della funzionalità delle infrastrutture idriche e fognarie	MANUTENZIONE INTERNA ACQUEDOTTI N° interventi di manutenzione ordinaria effettuati/N° interventi programmati	105%	100%					100%	100%	100%	
30			Garanzia della funzionalità delle infrastrutture idriche e fognarie	MANUTENZIONE ACQUEDOTTI ALTA VALLE N° interventi di manutenzione ordinaria effettuati/N° interventi programmati	94%	100%					102%	100%		
31			Garanzia della funzionalità delle infrastrutture idriche e fognarie	MANUTENZIONE IMPIANTO DI DEPURAZIONE N° interventi di manutenzione ordinaria effettuati/N° interventi programmati	86%	100%					100%	100%		
32			Garanzia della funzionalità delle infrastrutture idriche e fognarie	MANUTENZIONE IMPIANTI DI DEPURAZIONE COMUNALI N° interventi di manutenzione ordinaria effettuati/N° interventi programmati	94%	87%	1%	50%			93%	100%		
34			Garanzia della funzionalità delle infrastrutture idriche e fognarie	N° allacci acquedotto da eseguire fuori termine Carta del Servizio/N° totale allacci pagati	44%	80%	88%	82%	93%	96%	96%	0%		
34 bis			Garanzia della funzionalità delle infrastrutture idriche	N° sopralluoghi acquedotto da eseguire fuori termine Carta del Servizio/N° totale sopralluoghi da effettuare	94%	20%	99%	92%	70%	90%	90%	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	0%	92%	94,00%	91,54%	98%	95%	95%	100%		
36			Garanzia della funzionalità delle infrastrutture idriche	n° chiamate per "mancanza d'acqua" aperte/n° totale	83,83%	1%	0,00%	0,05%	0,00%	1,1%	1,1%	100%		
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	100,00%	92%	69,00%	65,00%	90,54%	85%	85%	100%		
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	100,00%	100%					100%	100%		
43			Garanzia dell'esecuzione dei lavori richiesti dall'utenza	N° segnalazioni su inventario chiuse /N° segnalazioni totali	99,95%	92%					93%	100%		
44			Soddisfazione Cliente	Numero di reclami e segnalazioni tecnici	25	16					57	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)	1	0	0			0	0	0		
49	Sicurezza	8.3	Garantire la sicurezza del luogo di lavoro	Criticità connesse alla sicurezza (infortuni)	1	0					0	0	😊	

-4,5% 3,5%