

CO.R.D.A.R. VALSESIA SPA			TABELLA INDICATORI CHIAVE DI PRESTAZIONE (KEY PERFORMANCE INDICATORS - KPI) ANNO 2021										
N°	AREA/PROCESSO	Rif. Norma	OBIETTIVO INDICATORE	INDICE O METODO DI MISURA (unità di misura)	2020	2021				VALORE OBIETTIVO OTTIMALE			
					Valore consuntivo	Valore obiettivo	VALORE CONSUNTIVO TRIMESTRALE					VALORE CONSUNTIVO ANNUALE	
							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	72%	80%					77,41%	100%	
4	Amministrazione	6.1	Pareggio del bilancio	Utile di esercizio anno in corso	199,559,16	0					125,924,48	0	---
5			Incremento fatturato SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	differenza in % tra fatturato anno in corso rispetto anno precedente	1,79%	2%					1,65%	2%	
6			Fatturato DEPURAZIONE INDUSTRIALE (acqua+fango)	differenza in % tra fatturato anno in corso rispetto anno precedente	FANGO -32% ACQUA -34% TOTALE-33%	0%	FANGO 10,5% ACQUA 3,7% TOTALE 6%	FANGO - 0,2 % ACQUA - 2,2 % TOTALE - 1,8 %	FANGO -28,3 % ACQUA 44 % TOTALE 19 %	FANGO 33,3 % ACQUA 38,6% TOTALE 36 %	FANGO 3,6% ACQUA 19 % TOTALE 14%	5%	
8			Redditività servizio RIFIUTI LIQUIDI	Volume rifiuti liquidi anno in corso / Volume rifiuti liquidi anno precedente	18,86%	0%	-10,07%	-22,38%	-24,26%	-17,82%	-18,45%	5%	
8 bis			Redditività servizio RIFIUTI LIQUIDI	Fatturato rifiuti liquidi anno in corso / Fatturato rifiuti liquidi anno precedente	24,85%	0%	-10,52%	-13,12%	-19,70%	-10,69	-13,46%	10%	
9	Acquedotto/ Processi relativi al cliente ed erogazione del servizio	8.2.1 7.1 7.2 7.5	Risorse da tariffa per investimenti quadriennali	Rapporto % investimenti annuali anno 2021/Piano di investimento quadriennale 2020-2023 (€ 7.523.168,00)	33,08%	25%					36,33%	25%	
10			Soddisfazione Cliente	Numero di reclami	40	informativo	9	15	1	29	54	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	70,72%	55,0%					75,83%	70%	
11 BIS	Garantire la totalità dell'incasso del fatturato annuo	euro insoluti totali fino alla fine dell'anno in corso	654,551,26	informativo	372,994,28	837,354,76	490,725,50	761.232,31	761,232,31	informativo	---		
12	Acquisti	7.4	Correttezza lettura e fatturazione consumi SII	Importo delle rettifiche (valore indicato in bilancio nell'anno di riferimento) / fatturato	0,38%	0,80%					0,33%	0,50%	
13			Affidabilità del sistema di fatturazione	N° rettifiche effettuate nell'anno/N° totale fatture emesse all'anno	0,19%	0,50%					0,20%	0,50%	
14			Affidabilità del sistema di lettura dei contatori delle utenze di acquedotto	N° letture errate/N° letture eseguite	0,01%	0,25%					0,01%	0,10%	
16			Prestazioni qualitative fornitori	N° di segnalazioni non conformità a fornitori	1	0					0	0	
18	Costi energia elettrica	7.4	consumo anno in corso/consumo anno precedente (kWh) SPECIFICO IMPIANTO VINTEBBIO	-7,00%	-0,50%	-11%			22%	5,0%	-10%		
18			consumo anno in corso/consumo anno precedente (kWh) TOTALE IMPIANTI	-4,5%	-0,50%					6,7%	-10%		
18bis			differenza in % tra costo anno in corso rispetto anno precedente	-9,86%	informativo					-12,0%	0	---	
19	Costi di smaltimento rifiuti	differenza in % tra costi anno in corso rispetto anno precedente	-22,50%	0%	-24%	5%	-20,27%	-25,77%	-16,48%	0%			
19bis	Produzione fanghi	quantità in tonnellate anno in corso rispetto all'anno precedente	-20,50%	0%	-33,72%	10,21%	-18,65%	-27,92%	-17,98%	-5%			
19tris	Produzione rifiuti	quantità in tonnellate anno in corso rispetto all'anno precedente	0	0%	-19,81%	13,50%	-19,75%	12,26%	-5,98%	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	0	informativo	0	0	0	0	0	0			
24	Garanzia della qualità dell'acqua	N° NC analisi di autocontrollo/N° totale di analisi effettuate	0	5%					0%	0			
24bis	Garanzia della qualità dell'acqua	Rapporto % non conformità rispetto alle analisi ufficiali effettuate durante l'anno	8	5%	0,00%	5,26%	2,13%	0,00%	1,96%	0			
25	Garanzia della qualità dell'acqua	N° non conformità analisi ufficiali	8	3	0	3	1	0	4	0			
26	Garanzia della qualità dell'acqua	Abitanti soggetti alla non conformità riscontrata dall'ASL per giorni della non conformità	300	informativo	0	0	0	0	0	0	---		
26bis	Rispetto delle specifiche del metodo analitico (analisi coliformi totali, ISO 17025)	Valore delle conte in due repliche	0,040	≤ 0,074	0,027	0,055	0,031	0,025	0,035	<2			
26tris		numero analisi effettuate rispetto al numero di analisi concordate nel piano di campionamento	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			
27	Continuità e regolarità nell'erogazione del servizio	N° interruzioni servizio idrico superiore alle 12 ore	7	2					0	0			
28	Garanzia della funzionalità delle infrastrutture idriche e fognarie	MANUTENZIONE INTERNA ACQUEDOTTI 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 N° interventi di manutenzione ordinaria effettuati/N° interventi programmati	102%	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	100%	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	93%	95%		47%			96%	100%			
34	Garanzia della funzionalità delle infrastrutture idriche e fognarie	N° allacci acquedotto da eseguire fuori termine Carta del Servizio/N° totale allacci pagati	96%	10%	64%	64%	77%	62,5%	62,5%	0%			
34 bis	Garanzia della funzionalità delle infrastrutture idriche e fognarie	N° sopralluoghi acquedotto da eseguire fuori termine Carta del Servizio/N° totale sopralluoghi da effettuare	90%	20%			84%	88%	88%	0%			
35	Garanzia della funzionalità delle infrastrutture idriche e fognarie	N° richieste utenti intervento urgente per guasto/perdita di acq risolte/N° richieste utenti intervento urgente per guasto/perdita di acq totali	95%	92%	98,01%	85,39%	93%	97,29%	97,29%	100%			
36	Garanzia della funzionalità delle infrastrutture idriche e fognarie	n° chiamate per "mancanza d'acqua" aperte/n° totale	1.1%	1%	0,00%	0,06%	0,01%	0,00%	0,00%	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	85%	92%	94,11%	76,74%	80,00%	90,78%	90,78%	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%	100%				100%	100%	😊	
43			Garanzia dell'esecuzione dei lavori richiesti dall'utenza	N° segnalazioni su inventario chiuse /N° segnalazioni totali	93%	92%				97,34%	100%	😊	
44			Soddisfazione Cliente	Numero di reclami e segnalazioni tecnici	57	16				68	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				1	0	😊	

Data emissione: 29.10.2020

FIRMA DG