

CO.R.D.A.R. VALSESIA SPA			TABELLA INDICATORI CHIAVE DI PRESTAZIONE (KEY PERFORMANCE INDICATORS - KPI) ANNO 2022											KPI			
N°	AREA/PROCESSO	Rif. Norma	OBIETTIVO INDICATORE	INDICE O METODO DI MISURA (unità di misura)	2021 Valore consuntivo	Valore obiettivo	2022 VALORE CONSUNTIVO TRIMESTRALE				VALORE CONSUNTIVO ANNUALE	VALORE OBIETTIVO OTTIMALE	📊	MISURAZIONE			
							I° TRIM 31/03	II° TRIM 30/06	III° TRIM 30/09	IV° TRIM 31/12				RESPONSABILE	FREQUENZA	MODALITA'	
1	Risorse umane	6.2	Professionalità del personale	eventi training effettuati/eventi training pianificati e non pianificati	100%	100%					100%	100%	😊	S. Antonini	annuale	SW Master C	
1 bis			Professionalità del personale	dipendenti raggiunti da formazione/anno	77,41%	100%					100%	100%	😊	S. Antonini	annuale	Rif dossier corsi, Scheda Individuale, SW Master C	
4	Amministrazione	6.1	Pareggio del bilancio	Utile di esercizio anno in corso	125.924,48	0					-516270,84	0	😞	N. Perreca	annuale	Bilancio	
5			Incremento fatturato SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	differenza in % tra fatturato anno in corso rispetto anno precedente	1,65%						3,29%	2%	😊	S. Demaria	annuale	Controllo di gestione	
6			Fatturato DEPURAZIONE INDUSTRIALE (acqua+fango)	differenza in % tra fatturato anno in corso rispetto anno precedente	FANGO 3,8% ACQUA 19% TOTALE 14%	5%	FANGO -5,8% ACQUA 12,6% TOTALE 5,6%	FANGO 79,2% ACQUA 31,5% TOTALE 42,5%	FANGO 33,6% ACQUA -20,0% TOTALE -8,9%	FANGO 31,3% ACQUA 41,0% TOTALE 37,4%	FANGO 28,9% ACQUA 13,6% TOTALE + 18,2% %+IRGGQ 01 Tabella di emissione e gestione dei documenti.xlsx/procedu re/ISI S11-S1 566	5%	😊	M.C.Martignon	trimestrale	Controllo di gestione	
8			Reddività servizio RIFIUTI LIQUIDI	Volume rifiuti liquidi anno in corso / Volume rifiuti liquidi anno precedente	-18,45%	0%	-41,99%	-27,99%	-9,88%	16,15%	-17,54%	5%	😊	Susanna Mo	trimestrale	Controllo di gestione	
8 bis			Reddività servizio RIFIUTI LIQUIDI	Fatturato rifiuti liquidi anno in corso / Fatturato rifiuti liquidi anno precedente	-13,46%	0%	-28,48%	-16,54%	2,88%	31,66%	-4%	10%	😞	N. Perreca	trimestrale	Controllo di gestione	
9			Risorse da tariffa per investimenti quadriennali	Rapporto % investimenti annuali anno 2021/Piano di investimento quadriennale 2020-2023 (€ 7.523.168,00)	36,33%	25%					32%	25%	😊	N. Perreca	annuale	Controllo di gestione	
10	Acquedotti/ Processi relativi al cliente ed erogazione del servizio	5.2,1 7.1 7.2 7.5	Soddisfazione Cliente	Numero di reclami	54	informativo	5	13	0	35	53	0	😊	S. Demaria	trimestrale	Egisto	
10 bis			Soddisfazione Cliente	Numero di reclami chiusi/numero totale di reclami amministrativi	100%	informativo	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	😊	S. Demaria	trimestrale	Egisto/Gamma
11			Garantire la totalità dell'incasso del fatturato annuo	insoluti recuperati nell'anno in corso	75,83%	informativo					62,81%	70%	😊	S. Demaria	annuale	Bilancio Sestri	
11 BIS			Garantire la totalità dell'incasso del fatturato annuo	euro insoluti totali fino alla fine dell'anno in corso	761232,31	informativo	510.092,47	806.135,78	517.029,42	1375558,09	1375558,09	informativo	S. Demaria	trimestrale	Bilancio Sestri		
12			Correttezza lettura e fatturazione consumi SII	Importo delle rettifiche (valore indicato in bilancio nell'anno di riferimento) / fatturato	0,33%						0,22%	0,50%	😊	S. Demaria	annuale	Bilancio	
13			Affidabilità del sistema di fatturazione	N° rettifiche effettuate nell'anno/N° totale fatture emesse all'anno	0,20%						0,35%	0,50%	😊	S. Demaria	annuale	fatture	
14			Affidabilità del sistema di lettura dei contatori delle utenze di acquedotto	N° letture errate/N° letture eseguite	0,01%						0,05%	0,10%	😊	S. Demaria	annuale	tabulati di lettura	
16	Acquisti	7.4	Prestazioni qualitative fornitori	N° di segnalazioni non conformità a fornitori	0,00%	0					0	0	😊	S. Antonini	annuale	Rapporto NC e Verbale verifica fornitore, Master C	
17			consumo gas metano	consumo anno in corso/consenso anno precedente (mc) SPECIFICO IMPIANTO VINTEBBIO	NV			-1,8%		-6%	-29%	-10%	😊	L. Veronese	semestrale	SGA 03 "Monitoraggio consumi gasolio metano"	
18			Costi energia elettrica	consumo anno in corso/consenso anno precedente (KWh) SPECIFICO IMPIANTO VINTEBBIO	5%	< anno precedente		5,3%		-15,60%	-6%	-10%	😊	L. Veronese	semestrale	Controllo di gestione	
18			Costi energia elettrica	consumo anno in corso/consenso anno precedente (KWh) TOTALE IMPIANTI	7%	mantenimento					12%	-10%	😊	L. Veronese	annuale	Controllo di gestione	
18bis			Costi energia elettrica	differenza in % tra costo anno in corso rispetto anno precedente	-12%	informativo					192%	0	😊	L. Veronese	annuale	Controllo di gestione	
19			Costi di smaltimento rifiuti	differenza in % tra costi anno in corso rispetto anno precedente	-16,48%	susanna	58,35%	13,29%	-4,28%	19,61%	19,74%	0%	😊	N. Perreca	trimestrale	Controllo di gestione	
19bis	Controllo di processo/ Monitoraggio e misurazione dei processi e dei prodotti	7.1 7.2 7.5 8.2	Produzione fanghi	quantità in tonnellate anno in corso rispetto all'anno precedente	-17,98%	0%	15,62%	21,57%	-29,35%	-5,71%	0,42%	-5%	😊	Susanna Mo	trimestrale	Controllo di gestione	
19tris			Produzione rifiuti	quantità in tonnellate anno in corso rispetto all'anno precedente	-5,98%	0%	4,18%	16,54%	-27,34%	-41,27%	-12,16%	0%	😊	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	0	😊	Susanna Mo	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	0%	informativo	0	0	0	0	0	0	0	😊	G.Tirillo	trimestrale	Piano di campionamento
24			Garanzia della qualità dell'acqua	N° NC analisi di autocontrollo/N° totale di analisi effettuate	0%	5%					0,00%	0	😊	G.Tirillo	annuale	Registro LAP_NC_NU	
24bis			Garanzia della qualità dell'acqua	Rapporto % non conformità rispetto alle analisi ufficiali effettuate durante l'anno	1,96%	5%	0,00%	12,50%	5,66%	10,00%	6,22%	0	😊	G.Tirillo	trimestrale	Andamento NC	
25			Garanzia della qualità dell'acqua	N° non conformità analisi ufficiali	4	3	0	8	3	1	12	0	😊	G.Tirillo	semestrale	Registro LAP_NC_U	
26			Garanzia della qualità dell'acqua	Abitanti soggetti alla non conformità riscontrata dall'ASL per giorni della non conformità	0%	informativo	0	1586	120	20	1726	0	😊	G.Tirillo	trimestrale	Registro LAP_NC_U	
26bis			Rispetto delle specifiche del metodo analitico (analisi coliformi totali, ISO 17025)	Valore delle conte in due repliche	0,035	≤ 0,330	0,026	0,050	0,019	0,025	0,030	<2	😊	G.Tirillo	trimestrale	modulo	
26tris					numero analisi effettuate rispetto al numero di analisi concordate nel piano di campionamento	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100,00%	100%	😊	G.Tirillo	trimestrale	Piano campionamento e Registro analisi
27	Manutenzione	6.3 7.5 7.1	Continuità e regolarità nell'erogazione del servizio	N° interruzioni servizio idrico superiore alle 12 ore	0%						0	0	😊	R.Carollo L.Ghilardi	annuale	rapporti giornalieri	
28			Garanzia della funzionalità delle infrastrutture idriche e fognarie	MANUTENZIONE INTERNA ACQUEDOTTI N° interventi di manutenzione ordinaria effettuati/N° interventi programmati	100%						100%	100%	😊	R.Carollo	trimestrale	piani di manutenzione	
30			Garanzia della funzionalità delle infrastrutture idriche e fognarie	MANUTENZIONE ACQUEDOTTI ALTA VALLE N° interventi di manutenzione ordinaria effettuati/N° interventi programmati	102%							100%	😊	L.Ghilardi	annuale	piani di manutenzione	
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%	😊	L. Veronese	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	96%	100%		45%		100%	100%	100%	100%	😊	L. Veronese	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	62,5%	50%	92%	100%	36%	83%	83%	0%	😊	M.Venditti	trimestrale	elenco da POSEIDONE / CRM	
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	88%	50%	76%	90%	28%	100%	100%	0%	😊	M.Venditti	trimestrale	elenco da POSEIDONE / CRM	
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	97%	90%	94,5%	93,00%	76%	73%	73%	100%	😊	M.Venditti	trimestrale	INTERVENTARIO / CRM	
36	Garanzia della funzionalità delle infrastrutture idriche e fognarie	N° chiamate per "mancanza d'acqua" aperteln" totale	0,00%	1%	2,5%	5,4%	2,8%	0,1%	0,08%	0%	😊	M.Venditti	trimestrale	INTERVENTARIO / CRM			
37	Garanzia della funzionalità delle infrastrutture idriche e fognarie	N° richieste utenti intervento urgente per guasto/perdita di fogn risolte/N° richieste utenti intervento urgente per guasto/perdita di fogn totali	90,78%	90%	83,33%	79%	72%	90%	90%	100%	😊	M.Venditti	trimestrale	INTERVENTARIO / CRM			
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%	😊	M.Venditti	annuale	Elenco da pratiche salvate su server	
43			Garanzia dell'esecuzione dei lavori richiesti dall'utenza	N° segnalazioni su inventario chiuse/N° segnalazioni totali	97,34%	80%	95%		75%		85%	100%	😊	M.Venditti	annuale	inventario	
44			Soddisfazione Cliente	Numero di reclami e segnalazioni tecnici	68						28	0	😊	M.Venditti	annuale	INTERVENTARIO / CRM	
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	😊	Susanna Mo	semestrale	verbali		
49	Sicurezza	8.3	Garantire la sicurezza del luogo di lavoro	Criticità connesse alla sicurezza (infortuni)	100%	0					0	0	😊	S. Antonini+RSPP	annuale	REGISTRO INFORTUNI	