

**CO.R.D.A.R. VALSESIA SPA** **TABELLA INDICATORI CHIAVE DI PRESTAZIONE (KEY PERFORMANCE INDICATORS - KPI) ANNO 2019**

N°	AREA/ PROCESSO	Rif. Norma	OBIETTIVO INDICATORE	INDICE O METODO DI MISURA (unità di misura)	2018	2019				VALORE CONSUNTIVO ANNUALE	VALORE OGGETTIVO 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	100%	80%	100% VALORE ANNUALE				100%	100%			
1 bis			Professionalità del personale	dipendenti raggiunti da formazione/anno	90%	80%	86,6% VALORE ANNUALE				86,60%	100%			
4	Amministrazione	6.1	Pareggio del bilancio	Utile di esercizio anno in corso	527.949,00	0					305.389,82	0			
5			Incremento fatturato SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	differenza in % tra fatturato anno in corso rispetto anno precedente	-1,60%	5%						-1,79%	5,00%		
6			Fatturato DEPURAZIONE INDUSTRIALE (acqua+fango)	differenza in % tra fatturato anno in corso rispetto anno precedente	FANGO -24% ACQUA +28 % TOTALE +15%	0%	FANGO +98% ACQUA -25 % TOTALE -4%	FANGO +63% ACQUA -31% TOTALE -19%	FANGO +62% ACQUA -27% TOTALE -15%	FANGO +126% ACQUA -13% TOTALE +17%	FANGO +88% ACQUA -26% TOTALE -8%		5%		
8			Redditività servizio RIFIUTI LIQUIDI	Volume rifiuti liquidi anno in corso / Volume rifiuti liquidi anno precedente	47,10%	5%	-12,67%	-15,80%	-18,64%	13,01%	-8,68%	16%			
8 bis			Redditività servizio RIFIUTI LIQUIDI	Fatturato rifiuti liquidi anno in corso / Fatturato rifiuti liquidi anno precedente	46,13%	5%	-1,31%	-8,90%	-17,49%	12,09%	-3,95%	16%			
9			Risorse da tariffa per investimenti quadriennali	Rapporto % investimenti annuali anno 2018/Piano di investimento quadriennale 2016-2019	Rapporto % investimenti annuali anno 2018/Piano di investimento quadriennale 2016-2019	25%					49,42%	25%			
10			Soddisfazione Cliente	Numero di reclami	58	informativo	9	20	0	25	54	0		---	
10 bis			Soddisfazione Cliente	Numero di reclami chiusi/numero totale di reclami amministrativi	100%	informativo	100%	100%	100%	100%	100%	100%			
11			Acquedotto/ Processi relativi al cliente ed erogazione del servizio	8.2.1 7.1 7.2 7.5	Garantire la totalità dell'incasso del fatturato annuo	insoluti recuperati nell'anno in corso	76,70%	56%				57,34%	100%		
11 BIS					Garantire la totalità dell'incasso del fatturato annuo	euro insoluti totali fino alla fine dell'anno in corso	588.824,09	informativo	441.973,77	715.341,47	458.545,72	644.054,52	644,054,52	---	---
12	Correttezza lettura e fatturazione consumi SII	Importo delle rettifiche (valore indicato in bilancio nell'anno di riferimento) / fatturato			0,47%	1%					0,38%	0,5%			
13	Affidabilità del sistema di fatturazione	N° rettifiche effettuate nell'anno/N° totale fatture emesse all'anno			0,31%	1%					0,18%	0,5%			
14	Affidabilità del sistema di lettura dei contatori delle utenze di acquedotto	N° letture errate/N° letture eseguite			0,049%	0,5%					0,00%	0,5%			
16	Acquisti	7.4	Prestazioni qualitative fornitori	N° di segnalazioni non conformità a fornitori	0	5	VALORE ANNUALE 3				3	0			
18			Costi energia elettrica	consumo anno in corso/consumo anno precedente (kWh)	0,50%	-1%					-5%	-10%			
18bis			Costi energia elettrica	differenza in % tra costo anno in corso rispetto anno precedente	3,30%	informativo					8,97%	0			
19			Costi di smaltimento rifiuti	differenza in % tra costi anno in corso rispetto anno precedente	30,38%	24%	53,95%	126,36%	49,25%	-3,76%	54,01%	0%			
19bis	Controllo di processi/ 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	-9,94%	0%	20,65%	83,86%	21,80%	-33,92%	20,91%	0%			
19tris			Produzione rifiuti	quantità in tonnellate anno in corso rispetto all'anno precedente	-12,43%	0%	26,77%	53,62%	33,57%	-33,70%	18,56%	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	Manutenzione	6.3 7.5 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			
24			Garanzia della qualità dell'acqua	N° NC analisi di autocontrollo/N° totale di analisi effettuate	0%	5%	0%	0%	0%	0%	0	0%			
25			Garanzia della qualità dell'acqua	N° non conformità analisi ufficiali	13	13	0	2	0	1	3	0			
26			Garanzia della qualità dell'acqua	Abitanti soggetti alla non conformità riscontrata dall'ASL per giorni della non conformità	35.243,00	informativo	0	560	0	0	560	0		---	
26bis			Rispetto delle specifiche del metodo analitico (analisi coliformi totali, ISO 17025)	Valore delle conte in due repliche	nv	≤ 1,4	0,063	0,061	0,047	0,032	0,051	<2			
27			Continuità e regolarità nell'erogazione del servizio	N° interruzioni servizio idrico superiore alle 12 ore	1	2					0	0			
28	Ufficio tecnico/Processi relativi al cliente	8.2 8.3	Garanzia della funzionalità delle infrastrutture idriche e fognarie	MANUTENZIONE INTERNA ACQUEDOTTI N° interventi di manutenzione ordinaria effettuati/N° interventi programmati	100%	100%				85%	100%				
30			Garanzia della funzionalità delle infrastrutture idriche e fognarie	MANUTENZIONE ACQUEDOTTI ALTA VALLE N° interventi di manutenzione ordinaria effettuati/N° interventi programmati	104%	100%					105%	100%			
31			Garanzia della funzionalità delle infrastrutture idriche e fognarie	MANUTENZIONE IMPIANTO DI DEPURAZIONE N° interventi di manutenzione ordinaria effettuati/N° interventi programmati	93%	94%					94%	100%			
32			Garanzia della funzionalità delle infrastrutture idriche e fognarie	MANUTENZIONE IMPIANTI DI DEPURAZIONE COMUNALI N° interventi di manutenzione ordinaria effettuati/N° interventi programmati	80%	86%		60%			86%	100%			
34			Garanzia della funzionalità delle infrastrutture idriche e fognarie	N° allacci acquedotto da eseguire fuori termine Carta del Servizio/N° totale allacci pagati	72%	80%	86%	81%	100%	94%	94%	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	nv	informativo	71%	50%	87%	44%	44%	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	96%	92%	79,00%	87%	95%	94%	94%	100%			
36			Garanzia della funzionalità delle infrastrutture idriche e fognarie	n° chiamate per "mancanza d'acqua" aperte/n° totale	0,01%	1%	0,00%	0,03%	0,01%	0,01%	0,01%	0%			
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	94%	92%	54,54%	81,57%	90,41%	83,83%	83,83%	100%			
38			Garanzia della funzionalità delle infrastrutture idriche e fognarie (in provincia di Biella): scaricatori di piena	N° manufatti ispezionati rispetto al totale	80%	100%					100,00%	100% nel quinquennio 2015-19			
42	Sicurezza	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%				100,00%	100%				
43			Garanzia dell'esecuzione dei lavori richiesti dall'utenza	N° segnalazioni su interventario chiuse /N° segnalazioni totali	92%	92%					99,95%	100%			
44			Soddisfazione Cliente	Numero di reclami e segnalazioni tecnici	16	informativo					25	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			1	0					
49	Garantire la sicurezza del luogo di lavoro	Criticità connesse alla sicurezza (infortuni)	0	0					1	0					