

CO.R.D.A.R. VALSESIA SPA			TABELLA INDICATORI CHIAVE DI PRESTAZIONE (KEY PERFORMANCE INDICATORS - KPI) ANNO 2023											KPI		
N°	AREA/ PROCESSO	Rif. Norma	OBIETTIVO INDICATORE	INDICE O METODO DI MISURA (unità di misura)	2022 Valore consuntivo	Valore obiettivo	2023 VALORE CONSUNTIVO TRIMESTRALE				VALORE CONSUNTIVO ANNUALE	VALORE OBIETTIVO OTTIMALE	MISURAZIONE Emoticon	RESPONSABILE	FREQUENZA	MODALITA'
							I° TRIM 31/03	II° TRIM 30/06	III° TRIM 30/09	IV° TRIM 31/12						
							rev.0									
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	100%	100%					100%	100%	😊	S. Antonini	annuale	Rif.dossier corsi, Scheda individuale, SW Master C
4			Pareggio del bilancio	Utile di esercizio anno in corso	- € 516.270,84	0					374.423,77	0		N. Perreca	annuale	Bilancio
5			Incremento fatturato SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	differenza in % tra fatturato anno in corso rispetto anno precedente	3,29%	2%					1,50%	2%		S. Demaria	annuale	Controllo di gestione
6	Amministrazione	6.1	Fatturato DEPURAZIONE INDUSTRIALE (acqua+fango)	differenza in % tra fatturato anno in corso rispetto anno precedente	FANGO 28,9 % ACQUA 13,6 % TOTALE + 18,2 %*TRGG 01 Tabella di emissione e gestione dei documenti.xlsx]procedure*\$ L\$11:\$L\$66	5%	FANGO 29,1 % ACQUA 55,5 % TOTALE 46,5 %	FANGO 3,2 % ACQUA -24,7 % TOTALE -16,6 %	FANGO -15,9 % ACQUA -16,8 % TOTALE -16,5 %	FANGO +0,8 % ACQUA -9,0 % TOTALE -5,5 %	FANGO +4,2 % ACQUA -1,9 % TOTALE 0,1 %	5%	😞	M.C.Martignon	trimestrale	Controllo di gestione
8			Redditività servizio RIFIUTI LIQUIDI	Volume rifiuti liquidi anno in corso / Volume rifiuti liquidi anno precedente	-17,54%	0%	57,46%	61,32%	37,87%	16,67%	43,33%	5%		Susanna Mo	trimestrale	Controllo di gestione
8 bis			Redditività servizio RIFIUTI LIQUIDI	Fatturato rifiuti liquidi anno in corso / Fatturato rifiuti liquidi anno precedente	- 4%	0%	81,28%	68,16%	57,52%	17,06	51,36%	10%		N. Perreca	trimestrale	Controllo di gestione
9			Risorse da tariffa per investimenti quadriennali	Rapporto % investimenti annuali anno 2021/Piano di investimento Biennale 2020-2023 (€ 4.366.000,00)	55%	25%					45,13%	25%	😊	N. Perreca	annuale	Controllo di gestione
10			Soddisfazione Cliente	Numero di reclami	53	informativo	4	58	2	35	99	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%		S. Demaria	trimestrale	Egisto/Gamma
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	62,81%	informativo					67,28%	65%		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	1.375.558,09	informativo	1.870.689,69	1.501.526,08	1.351.100,61	981052,69	981052,69	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	0,22%	informativo					0,46%	0,50%		S. Demaria	annuale	Bilancio
13			Affidabilità del sistema di fatturazione	N° rettifiche effettuate nell'anno/N° totale fatture emesse all'anno	0,35%	informativo					0,36%	0,50%		S. Demaria	annuale	fatture
14			Affidabilità del sistema di lettura dei contatori delle utenze di acquedotto	N° letture errate/N° letture eseguite	0,05%	informativo					0,03%	0,10%		S. Demaria	annuale	tabulati di lettura
16			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/consumo anno precedente (mc) SPECIFICO IMPIANTO VINTEBBIO	-29%	informativo		-61%		-52%	-60%	-10%		L. Veronese	semestrale	SGA 03 "Monitoraggio consumi gasolio"
18	Acquisti	7.4	Costi energia elettrica	consumo anno in corso/consumo anno precedente (kWh) SPECIFICO IMPIANTO VINTEBBIO	-6%	< anno precedente		-0,8%		-3,40%	-2%	-10%		L. Veronese	semestrale	Controllo di gestione
18			Costi energia elettrica	consumo anno in corso/consumo anno precedente (kWh) TOTALE IMPIANTI	12%	mantenimento					-7,2%	-10%		L. Veronese	annuale	Controllo di gestione
18bis			Costi energia elettrica	differenza in % tra costo anno in corso rispetto anno precedente	192%	informativo					-42%	0		L. Veronese	annuale	Controllo di gestione
19			Costi di smaltimento rifiuti	differenza in % tra costi anno in corso rispetto anno precedente	19,74%	0%	-7,54%	6,33%	26,31	48,93	15,55%	0%	😊	N. Perreca	trimestrale	Controllo di gestione
19bis			Produzione fanghi	quantità in tonnellate anno in corso rispetto all'anno precedente	0,42%	0%	3,03%	-21,84%	42,52%	21,20%	11%	-5%		Susanna Mo	trimestrale	Formulari SW Winwaste
19tris			Produzione rifiuti	quantità in tonnellate anno in corso rispetto all'anno precedente	-12,16%	0%	3,47%	-8,60%	12,39%	43,78%	13%	0%		Susanna Mo	trimestrale	Formulari SW Winwaste
XX			Produzione rifiuti pericolosi	quantità in tonnellate	NV	0%	0,25	0,04	0,05	0,09	43%	< 180 ton		Susanna Mo	trimestrale	Formulari SW Winwaste
XX			Produzione rifiuti pericolosi	Numero viaggi	NV	informativo	5,00	3,00	3,00	4,00	1500%	< 24 viaggi		Susanna Mo	trimestrale	Formulari SW Winwaste
21	Controllo di processo/ Monitoraggio e misurazione dei processi e dei prodotti	7.1 7.2 7.5 8.2	Rispetto dei limiti di legge sulla qualità degli scarichi	N° non conformità analisi A.I.A. e ARPA	0	0,05					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	😊	G.Tirilo	trimestrale	Piano di campionamento
24			Garanzia della qualità dell'acqua	N° NC analisi di autocontrollo/N° totale di analisi effettuate	0%	5%					0%	0	😊	G.Tirilo	annuale	Registro LAP_NC_NU
24bis			Garanzia della qualità dell'acqua	Rapporto % non conformità rispetto alle analisi ufficiali effettuate durante l'anno	6,22%	5%	0,00%	0,00%	13,30%	2,78%	4%	0	😊	G.Tirilo	trimestrale	Andamento NC
25			Garanzia della qualità dell'acqua	N° non conformità analisi ufficiali	12	3	0	0	8	1	9,00	0	😞	G.Tirilo	semestrale	Registro LAP_NC_U
26			Garanzia della qualità dell'acqua	Abitanti soggetti alla non conformità riscontrata dall'ASL per giorni della non conformità	1726	informativo	0	0	7300	327	7627,00	0	---	G.Tirilo	trimestrale	Registro LAP_NC_U
26bis			Rispetto delle specifiche del metodo analitico (analisi conformi totali, ISO 17025)	Valore delle conte in due repliche	0,030	≤ 0,215	0,056	0,013	0,036	0	0,02625	<2	😊	G.Tirilo	trimestrale	modulo
26tris				numero analisi effettuate rispetto al numero di analisi concordate nel piano di campionamento	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	😊	G.Tirilo	trimestrale	Piano campionamento e Registro analisi
27			Continuità e regolarità nell'erogazione del servizio	N° interruzioni servizio idrico superiore alle 12 ore	0%						0%	0		R.Carollo L.Ghildardi	annuale	rapportini 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%	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	100%	100%					102%	100%	😊	L. Ghildardi	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%	50%					100%	100%		L. Veronese	annuale	piani di manutenzione
32	Manutenzione	6.3 7.5 7.1	Garanzia della funzionalità delle infrastrutture idriche e fognarie	MANUTENZIONE IMPIANTI DI DEPURAZIONE COMUNALI N° interventi di manutenzione ordinaria effettuati/N° interventi programmati	100%	50%		58%			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	83%	90%	78%	94%	81%	86%	86%	0%		M.Venditti	trimestrale	SW CRM
34 bis			Garanzia della funzionalità delle infrastrutture idriche	N° sopralluoghi acquedotto da eseguire fuori termine Carta del Servizio/N° totale sopralluoghi da effettuare	100%	1%	75%	41%	73%	77%	77%	0%		M.Venditti	trimestrale	SW CRM
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	73%	90%	53%	56%	44%	92%	92%	100%		M.Venditti	trimestrale	SW CRM
36			Garanzia della funzionalità delle infrastrutture idriche	n° chiamate per "mancanza d'acqua" aperte/n° totale	0,08%	100%	100%	0%	29%	2%	2%	100%		M.Venditti	trimestrale	SW CRM
37			Garanzia della funzionalità delle infrastrutture fognarie	N° richieste utenti intervento urgente per guasto/perdita di acq risolte/N° richieste utenti intervento urgente per guasto/perdita di acq totali	90%	80%	100%	48%	48%	93%	93%	100%		M.Venditti	trimestrale	SW CRM
42			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%	100%		M.Venditti	annuale	SW CRM
43	Ufficio tecnico/Processi relativi al cliente	8.2 8.3	Garanzia dell'esecuzione dei lavori richiesti dall'utenza	N° segnalazioni su interventario chiuse /N° segnalazioni totali	85%	0%			90%		90%	100%		M.Venditti	annuale	SW CRM
44			Soddisfazione Cliente	Numero di reclami e segnalazioni tecnici	28	0		4			4	0		M.Venditti	annuale	SW 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)	0	0					2	0	😞	S.Antonini+RSPP	annuale	REGISTRO INFORTUNI