

### Indicatori di performance (KPI) – anno 2014

Tipologia KPI	AREA	Descrizione	Valore 2013	Atteso 2014	Valore realizzato
Generale		Risultato netto di esercizio	≥ 0	≥ 0	
		Reclami/NC	64	60	25
Sezione	Reti Acq	Km. Rcte sottoposta a controllo	350,00	350,00	400
	Reti Acq	Tempo medio evasione segnalazioni guasti priorità alta	0,77	<1	0.68
	Reti Fogn	Pulizia caditoie su 58.690	19.470	20.000	20.510
	Reti Fogn	Tempo medio evasione segnalazioni guasti priorità alta	1,04	1,00	0.84
	Reti/Commerc	Tempi preventivazione allaccio (gg.)	5,46	5,25	3.92
	Reti/Commerc	Tempi esecuzione allaccio (gg.) * 32,64 al lordo dei tempi per conseguire le autorizzazioni dai proprietari di aree demaniali	8,42 *	8,25	8.13
	Reti/Commerc	Tempi attiv./riattiv.fornitura	7,59	7,25	7.10
	CSTP/ IMPPOT	Efficacia regolazione processi potabile	1,00	1,00	1.00
	CSTP/ IMPDEP	Efficacia regolazione processi depurazione	0,99	≥0,98	0.997
	CSTP	Z_SCORE indice garanzia dato	0,8	<1,5	0.96
	CSTP	Garanzia qualità servizio (analisi accreditate/totale analisi)	0,79	>0,75	0.78
	IMPDEP	N° ore lavorate su guasti		4.450	4.199
	IMPPOT	N° ore lavorate su guasti	2.300	2.250	1982
	NOP	Importo annuo progettaz + DDLL	€9.221.822	€9.300.000	€7.262.336
	NOP	Importo unitario ora di progettaz + DDLL	€1.172	€1.192	€1.196
	Segr/Leg	Gare programmate/gare effettuate	20	29	29
	Approvvig	Incidenza indagini su macrocategorie costi mercato	N.A.	-2%	> - 2%
	Commerc	N° rettifiche fatturazione su tot. Fatture	0,17%	0,15%	0.09%
	CED	Blocchi sistema (no programmate)		Max 2	0
	Q & S	Incidenza formazione	97,78	80,00	95.52
Q & S	Ore formazione sicurezza	8,83	5,00	6.47	
Q & S	Incidenza infortuni	3,70	3,25	2.99	