

**IPOTESI ACCORDO INTEGRATIVO AZIENDALE
PER LA DEFINIZIONE ED EROGAZIONE DEL PREMIO DI RISULTATO
AI SENSI DELL'ART. 9 DEL CCNL 7 NOVEMBRE 2019
(SOTTOSCRITTO IL 14.07.2020)**

**Documento discusso con le OOSS in data 25 maggio 2020,
01 luglio 2020, 14 luglio 2020
Riunione in videoconferenza**

Data 14 luglio 2020

Luogo Videoconferenza

CAFC Spa Battiston Massimo (Direttore Generale)

OOSS FILCTEM CGIL FVG Andrea Modotto, FEMCA CISL FVG Nicola Tassile, UILTEC FVG Antonino Mauro

**Accordo sul Premio di risultato
Anno 2020**

PREMESSO CHE

- Gli artt. 4 e 9 del C.C.N.L. 07.11.2019 hanno stabilito i principi e le caratteristiche della contrattazione di 2° livello;
- come previsto dall'art. 4 del C.C.N.L. 07.11.2019, la contrattazione a livello aziendale riguarda materie ed istituti diversi e non ripetitivi rispetto a quelli propri del contratto nazionale;
- la contrattazione integrativa aziendale ha lo scopo di migliorare il servizio e la competitività delle aziende anche attraverso strumenti di partecipazione dei lavoratori ai risultati aziendali, mediante il loro coinvolgimento nel miglioramento continuo dell'impresa, attraverso la realizzazione di programmi e progetti aziendali finalizzati ad ottenere incrementi di redditività, competitività, produttività, efficienza e qualità;
- il premio derivante dal raggiungimento dagli obiettivi sopra fissati dalla contrattazione aziendale deve avere caratteristiche proprie e diverse dagli altri elementi della retribuzione, in funzione del suo collegamento a parametri presi a riferimenti ed in diretta connessione alla variabilità dei risultati conseguiti o in relazione al raggiungimento dei traguardi convenuti;
- il premio non è determinabile a priori e avrà caratteristiche di variabilità in rapporto al raggiungimento dell'insieme degli obiettivi aziendali.

CONSIDERATO CHE

- la grave pandemia da COVID-19 manifestata nei primi mesi del 2020 e al momento della sottoscrizione del presente accordo ancora in atto, ha imposto all'azienda di operare importanti modifiche organizzative (es. chiusura sportelli, ricorso allo smart work, fermata delle attività non essenziali, ecc.);

2

- la priorità aziendale è quella di riportare, nell'arco del 2020, a regime tutte le attività proprie del Servizio Idrico Integrato, con particolare riguardo a quelle regolate da ARERA;
- al momento, anche a causa delle difficoltà organizzative imposte dal distanziamento sociale imposto dall'emergenza COVID-19, la RSU di CAFC S.p.A. non è, ad oggi, ancora stata eletta.

Tutto ciò premesso e considerato, si conviene e stipula, ai sensi dell'art. 9 del C.C.N.L. 07.11.2019, il presente accordo integrativo aziendale avente ad oggetto l'istituzione di un premio di risultato, valido solo per l'anno 2020.

Le parti, come sopra identificate, si danno atto che discuteranno un accordo triennale per il premio di risultato per il triennio 2021÷2023, nei primi mesi del 2021, con l'auspicio che la controparte negoziale sia la RSU aziendale, nel frattempo eletta.

CAPO 1

ART. 1 - Durata dell'accordo

La durata dell'accordo è annuale e coprirà l'annualità 2020.

ART. 2 - Formazione del Personale

Le parti considerano la formazione uno strumento essenziale per implementare la qualità delle risorse umane, nonché lo sviluppo della cultura d'impresa dentro il percorso di coinvolgimento dei lavoratori.

Sulla scorta degli assunti sopra delineati, azienda e le RSU si impegnano ad individuare e condividere i fabbisogni formativi funzionali alla crescita delle competenze e all'arricchimento professionale del personale dipendente.

I piani di formazione continua, da pianificare con cadenza annuale, devono guardare con particolare attenzione alle innovazioni tecnologiche/informatiche ed organizzative, agli obiettivi di qualità e di sicurezza sui luoghi di lavoro.

L'azienda dal canto suo si impegna, altresì, a promuovere la formazione del personale ogni qualvolta le apparecchiature e/o le strumentazioni in uso allo stesso siano diverse da quelle ordinariamente utilizzate per l'assolvimento delle mansioni previste per il livello di inquadramento ovvero ogniqualvolta siano cambiate le procedure standard previste per il livello di inquadramento. L'azienda si impegna ad implementare e registrare, in conformità al SGI esistente, un sistema di controllo dell'efficacia della formazione dei lavoratori, comprensivo della certificazione della formazione avvenuta. Inoltre, anche allo scopo di rendere fattiva la partecipazione dei lavoratori, l'azienda sottoporrà un questionario per rilevare il grado di soddisfazione della formazione somministrata rispetto alle specifiche metodologiche e agli strumenti adottati. Le parti si impegnano a informare i lavoratori sulle opportunità della formazione del personale quale strumento di accrescimento professionale.

ART. 3 – Caratteristiche del Premio

Il premio presenta le seguenti caratteristiche:

- è orientato al conseguimento di obiettivi aziendali predefiniti e misurabili;
- ha carattere di variabilità in rapporto al conseguimento dei risultati;
- è erogato a consuntivo, sulla base dei risultati conseguiti;
- non rientra nella retribuzione normale;
- è omnicomprensivo delle incidenze e degli istituti legali e contrattuali (a titolo esemplificativo: tredicesima, quattordicesima, ferie godute e non, ROL, ecc.);
- è escluso dalla base di computo del trattamento di fine rapporto;
- non viene erogato in caso di risultato economico d'esercizio negativo, salvo il caso in cui tale risultato derivi esclusivamente da eventi straordinari.

ART. 4 – Clausola di salvaguardia

Qualora dalle situazioni economico/finanziarie trimestrali o dalle previsioni a finire emergano risultati economici di esercizio negativi, le parti rinegozieranno prontamente l'importo globale del premio di risultato.

Preso atto dell'emergenza determinata dall'epidemia COVID-19 in corso, le parti contraenti determinano, per l'anno 2020, degli obiettivi di settore migliorativi rispetto quelli del 2019 tenuto conto del "lockdown" imposto nei mesi di marzo, aprile e maggio (parziale) del 2020. L'obiettivo primario delle parti è riportare l'azienda all'operatività pre-emergenza COVID-19 nel più breve tempo possibile.

ART. 5 – Erogazione del premio di risultato

Il premio di risultato viene erogato a consuntivo, dopo l'approvazione del progetto di bilancio da parte dell'Organo Amministrativo della Società. Di norma, pertanto, l'erogazione del premio avviene con la mensilità di aprile.

ART. 6 – Welfare aziendale

I beneficiari del Premio di Risultato potranno opzionare, su base volontaria, le seguenti possibilità:

- a. Erogazione del Premio di Risultato in forma esclusivamente monetaria con le modalità di cui all'art. 5;
- b. Conversione e destinazione del Premio di Risultato a fondi di previdenza complementare pari ai seguenti scaglioni: 30% - 60% - 100%.

La scelta dovrà essere effettuata entro e non oltre il 31.10.2020 mediante comunicazione scritta al Servizio Risorse Umane. La mancata comunicazione della scelta entro i termini fissati, verrà intesa quale scelta di erogazione in forma esclusivamente monetaria.

Si stabilisce che nel prossimo accordo del premio di risultato, le parti definiranno il welfare aziendale, inteso come erogazione di beni e servizi, attraverso l'adozione di un sistema di flexible benefits.

ART. 7 - Modalità di calcolo del premio di risultato

Per l'identificazione delle modalità di determinazione del premio, lo stesso viene suddiviso nelle seguenti quote:

a) premio legato ai risultati aziendali	50%
b) premio legato ai risultati di settore	30%
c) premio legato allo sfruttamento della capacità produttiva	20%

Con il presente accordo verranno individuati gli obiettivi specifici per ciascuna quota, il cui raggiungimento determinerà l'erogazione del premio di risultato.

CAPO 2

ART. 8 - Determinazione del premio di risultato Personale Quadro

Il presente accordo si applica anche al Personale Quadro. Ulteriore quota del premio di risultato, legata a specifici obiettivi individuali, è concordata con accordo separato individuale.

ART. 9 - Determinazione del premio di risultato per il Personale inquadrato negli altri livelli

In attuazione all'art. 9 del C.C.N.L. 07.11.2019 l'entità totale del premio, nel suo ammontare massimo, è determinato in una percentuale lorda del 3,70% rispetto alla sommatoria delle retribuzioni individuali lorde percepite nell'anno di riferimento dai dipendenti interessati e calcolate al 31.12.2020. Il valore complessivo del premio anno 2020 ammonta a circa € 400.000,00 (previsione di budget 2020 € 395.907,95). Il numero dei dipendenti FTE al 31.12.2019 è pari a 250,80.

Il premio sarà erogato al solo personale dipendente in forza al 31.12.2020, fatto salvo le ipotesi di cessazione del rapporto per quiescenza e sarà parametrato per il periodo effettivo di durata del rapporto di lavoro. Al personale con rapporto di lavoro a tempo parziale il premio sarà comunque rapportato alla percentuale di ore di lavoro prestate rispetto il normale orario di lavoro.

L'importo massimo individuale viene determinato applicando la medesima percentuale sulla retribuzione media individuale lorda, calcolata per classi di livello di inquadramento e sarà proporzionato in base agli indicatori definiti dal presente accordo.

ART. 10 - Integrazione premio di risultato per l'anno 2020

In ossequio a quanto stabilito dal p.to 1 lett. c) del paragrafo "Parte Economica" dell'accordo di rinnovo del CCNL siglato in data 07.11.2019 che prevede, per gli anni 2020 e 2021, l'erogazione di un importo "una tantum" in aggiunta al premio di risultato, è previsto il riconoscimento del valore aggiuntivo come da tabella sottostante:

IMPORTO AGGIUNTIVO U.T.		
LIV.	PARAM.	IMPORTO
Q	200,74	€ 332,87
8	181,29	€ 300,61
7	167,5	€ 277,75
6	153,69	€ 254,85
5	139,96	€ 232,08
4	131,42	€ 217,92
3	122,95	€ 203,87
2	111,15	€ 184,31
1	100	€ 165,82

L'erogazione del premio "una tantum" è legata, per ogni lavoratore, al raggiungimento pieno (cioè nella misura massima) dell'obiettivo aziendale di seguito riportato:

Obiettivo: EBIT > 80% EBIT determinato dall'Organo Amministrativo in sede di approvazione del budget anno 2020.

ART. 11 - Individuazione degli obiettivi e delle unità operative coinvolte

Parte del premio legata a risultati relativi all'andamento complessivo dell'Azienda (50% del premio di risultato)

Viene stabilito il parametro di redditività centrato sul Risultato Operativo Aziendale (EBIT - Earnings Before Interests and Taxes) pari a € 12.658.520,00 determinato dal budget approvato per l'anno 2020 dall'Organo Amministrativo, in base alla tabella riportata di seguito:

parametro	scala dei valori obiettivo	moltiplicatore
EBIT (aziendale)	Uguale o superiore a 80%	1.00
EBIT (aziendale)	da 65% a 79.99%	0.70
EBIT (aziendale)	da 51% a 64.99%	0.50

- Per EBIT - Earnings Before Interests and Taxes si intende il risultato aziendale prima delle imposte e degli oneri finanziari.

Fattori straordinari, non gestibili dall'azienda, che possano incidere sull'EBIT, saranno discussi tra le parti e defalcati in sede di calcolo finale dell'indicatore.

Parte del premio legata ai risultati di settore (30% del premio di risultato)

Il grado di raggiungimento degli obiettivi verrà relazionato da ciascun Responsabile di Settore, per quanto di competenza con riferimento agli indicatori riportati nell'allegato 1, mediante breve relazione in cui si evidenzieranno i risultati ottenuti per ciascun obiettivo di settore e l'elencazione del personale interessato.



Gli obiettivi relativi a questa parte di premio vengono individuati puntualmente nell'allegato 1 al presente accordo e hanno validità per l'anno 2020.

Parte del premio legata allo sfruttamento della capacità produttiva (20% del premio di risultato)

Le parti ritengono che il pieno utilizzo dei mezzi di produzione aziendale sia uno degli elementi di criticità dei risultati aziendali.

Per tutto il personale, il riferimento allo sfruttamento della capacità produttiva viene individuato nelle ore di assenza.

La parte di premio riferita al pieno utilizzo della capacità produttiva (20% del premio complessivo) è individuata:

- sulla base delle assenze individuali verificatesi nel corso dell'anno di riferimento.

Essa verrà effettivamente assegnata agli aventi diritto secondo lo schema che segue:

N° assenze gennaio / dicembre	Coefficiente di distribuzione
Da 0 a 10,99 gg	1.15
Da 11 a 17,99 gg	1.00
Da 18 a 25 gg	0.75
Oltre 25 gg	0

Tenuto conto della necessità espressa di redistribuire la parte di premio non erogato per assenze superiori ai 10 gg si conviene di dividerlo equamente tra il personale della prima fascia (da 0 a 10,99 gg).

Ai soli fini dell'applicazione del presente accordo, tra le causali di assenza sono comprese:

- le malattie;
- le aspettative a qualunque titolo;
- i congedi straordinari;
- i permessi ordinari per assistenza disabili L. 104/1992 (3 giorni/mese), esclusi quelli usufruiti per sé stessi;
- la maternità facoltativa non goduta ad ore;
- i permessi speciali. Nella voce Permessi Speciali sono ricomprese tutte le tipologie di permessi previste e tutelate da specifiche norme di legge e/o contrattuali di cui può godere il personale dipendente. Rientrano in tale fattispecie, a titolo esemplificativo e non esaustivo:
 - Permessi per donazione sangue
 - Permessi studio
 - Permessi per congedo matrimoniale

- Permessi ex art. 4, L. 53/2000 (es. decesso familiari)
- Permessi ex art. 9, DPR 194/2001 (protezione civile)
- Permessi per convocazione tribunali
- Permessi per elezioni e recupero giornate elezioni
- Permessi per cariche amministrative.

Sono esclusi dal presente accordo i permessi per cariche sindacali.

Ai soli fini dell'applicazione del presente accordo, tenuto conto dell'emergenza COVID-19, non saranno computate tra le cause di assenza:

- le malattie con causale COVID-19;
- le quarantene COVID-19;
- i permessi retribuiti straordinari a recupero previsti dall'accordo sindacale del 17.04.2020, come integrato in data 09.05.2020;
- i permessi straordinari per assistenza disabili (L. 104/1992) concessi con motivazione COVID-19 ai sensi degli artt. 24, D.L. 18/2020 e 73 D.L. 34/2020 ed eventuali successive disposizioni di legge;
- i permessi parentali speciali con causale COVID-19.

Resta inteso che nelle causali di assenza non devono essere ricomprese quelle per ricoveri ospedalieri o per terapie conseguenti a infortuni sul lavoro.

Per quanto riguarda le assenze aventi durata inferiore all'intera giornata lavorativa (es. permessi per assistenza disabili) si procederà con la determinazione dei giorni di assenza equivalenti, calcolati suddividendo il monte ore totale annuale di assenze infra giornaliere per il fattore di conversione derivante dall'orario settimanale di ciascun dipendente. Verrà applicato un fattore di conversione pari a 7,7.

Per quanto riguarda le malattie lunghe e particolarmente invalidanti queste saranno valutate congiuntamente dalle parti. Per non essere computate nel premio dovranno essere segnalate tempestivamente per iscritto e comunque non oltre il 31.12 dell'anno di riferimento.

CAPO 3

ART. 12 - Trattamento assicurativo previdenziale e fiscale

Le parti si danno reciprocamente atto che le erogazioni previste dal presente accordo aziendale, relativamente al trattamento assicurativo, previdenziale e fiscale, saranno soggette alla normativa vigente in materia. Al fine di poter usufruire delle agevolazioni contributive previste l'Azienda si impegna a depositare il presente accordo aziendale presso l'Autorità competente entro 30 giorni dalla data di sottoscrizione.

ART. 13 - Verifica obiettivi programmati in corso di realizzazione

Le parti contraenti si riuniranno, a richiesta di una delle parti, con lo scopo di verificare il livello dei risultati raggiunti e, in relazione alle situazioni emerse, si impegnano ad introdurre

eventuali correttivi ritenuti utili a garantire la migliore efficacia dei programmi concordati.

ART. 14 - Collaborazione fra il personale

Per il raggiungimento degli obiettivi indicati nel presente accordo aziendale è fatto obbligo a tutto il personale dipendente di scambiarsi sul lavoro reciproca assistenza e collaborazione in ogni occasione e secondo le necessità.

L'Azienda si impegna a dare attuazione a quanto sopra esposto nelle forme e nei modi previsti dal contratto collettivo nazionale e dal presente accordo aziendale.

ART. 15 - Durata dell'accordo

Il presente accordo quadro avrà decorrenza dal 1° gennaio 2020 e scadrà il 31 dicembre 2020 e costituirà il riferimento di base per l'intero periodo di durata.

ART. 16 - Disposizioni finali

Le parti si danno atto che il raggiungimento degli obiettivi fissati nel presente accordo permette all'Azienda di perseguire i suoi fini istituzionali e di assolvere ai compiti allo stesso affidati dalla vigente normativa.

L'attuazione dei progetti si colloca, pertanto, tra i doveri da assolvere da parte del personale dipendente con diligenza e nel rispetto delle mansioni ad ognuno conferite secondo quanto previsto dal vigente C.C.N.L.

Le parti si danno atto che, a valle della consultazione dei lavoratori, si procederà alla sottoscrizione del presente accordo.

Letto, approvato e sottoscritto.

Udine, 14.07.2020

CAFC S.p.A.

Il Direttore Generale

ing. Massimo Battiston

(documento firmato digitalmente
ai sensi del D.Lgs. n. 82/2005 e ss.mm.ii.)

Le OOSS

FEMCA CISL FVG

Ni

FILO... CGIL FVG

Antonino Mauro

 **Segreteria Regionale
Friuli Venezia Giulia
ANTONINO MAURO**

ALLEGATO N. 1
OBIETTIVI PARTE PREMIO LEGATA AI RISULTATI DI SETTORE PER L'ANNO 2020

Parte specifica per Obiettivi di settore - peso quota premio 30%

1. Obiettivi D.O. Servizio Acquedotto

Per tutto il personale della D.O. Acquedotto

1.1 Macro-indicatore M3a – Qualità dell'acqua erogata (Delibera di ARERA n. 917/2017/R/IDR del 27.12.2017)

L'obiettivo costituisce il 15% della quota di premio per obiettivi di settore. Si applica anche al Servizio Chimico

Con il fine di migliorare l'indicatore M3a sulla qualità dell'acqua erogata così come disciplinato nella Deliberazione di ARERA n. 917/2017/R/IDR del 27.12.2017, si fissa l'obiettivo di mantenere, l'indicatore M3a ad un valore minore o uguale a 0,005%. Il parametro misura l'incidenza delle ordinanze di non potabilità calcolato come rapporto tra la sommatoria del prodotto della durata delle ordinanze per il numero di utenti interessati dalle stesse e il numero complessivo di utenti finali serviti per 365 giorni. L'obiettivo per l'anno 2020 è il mantenimento dell'indicatore ad un valore minore o uguale a 0,005%.

Il premio verrà erogato secondo la tabella sotto riportata:

Scala dei valori obiettivo	Moltiplicatore
$M3a \leq 0,005\%$	1.00
$0,005\% < M3a \leq 0,007\%$	0.70
$0,0071\% < M3a \leq 0,022\%$	0.50
$M3a > 0,022\%$	0

1.2 Sostituzione e posa nuovi Contatori

L'obiettivo costituisce il 15% della quota di premio per obiettivi di settore.

Con il fine di ottimizzare l'attività di misurazione dell'acqua venduta e di ottemperare alla Direttiva misure di AEEGSI, si fissa l'obiettivo di procedere, entro la fine dell'anno solare, con la sostituzione di un numero pari o superiore a 6.500 unità di contatori.

Il premio verrà erogato secondo la tabella sotto riportata:

Scala dei valori obiettivo	Moltiplicatore
Uguale o superiore 6.500	1.00
Da 5.500 a 6.499	0.70
Da 4.500 a 5.499	0.50
Meno di 4.500	0

2. Obiettivi D.O. Servizio Depurazione

Per tutto il personale della D.O. Depurazione.

2.1 Riduzione consumo energia elettrica

L'obiettivo costituisce il 15% della quota di premio per obiettivi di settore.

Con lo scopo di contenere i consumi di energia elettrica, si fissa l'obiettivo di migliorare il consumo specifico dell'energia elettrica consumata per gli impianti di depurazione di taglia inferiore a 20000 AE e superiore a 2000 AE (kWh/m³.y), espressa come miglioramento percentuale sul consumo specifico dell'anno precedente, considerando che il valore medio di riferimento dell'anno 2019 è pari a 0,333 kWh/m³.

Il premio verrà erogato secondo la tabella sotto riportata:

Scala dei valori obiettivo	Moltiplicatore
$EE \leq 0,327 \text{ kWh/m}^3.y$	1.00
$0,327 < EE \leq 0,333 \text{ kWh/m}^3.y$	0.70
$0,333 < EE \leq 0,340 \text{ kWh/m}^3.y$	0.50
$EE > 0,340 \text{ kWh/m}^3.y$	0

2.2 Macro-indicatore M6 – Qualità dell'acqua depurata (Delibera di ARERA n. 917/2017/R/IDR del 27.12.2017)

L'obiettivo costituisce il 15% della quota di premio per obiettivi di settore. Si applica anche al Servizio Chimico

Con il fine di migliorare l'indicatore M6 sulla qualità dell'acqua depurata così come disciplinato nella Deliberazione di ARERA n. 917/2017/R/IDR del 27.12.2017, si fissa l'obiettivo di mantenere il valore dell'indicatore sotto il 2,00%. Valore registrato nell'anno 2019 pari a 1,15%. Il parametro rileva il tasso percentuale di campioni caratterizzati dal superamento di uno o più limiti di emissione in termini di concentrazione dei parametri inquinanti sul totale dei campionamenti effettuati durante l'anno. Il parametro viene determinato solo per gli impianti di depurazione di potenzialità pari o superiore ai 2.000 A.E. L'obiettivo per l'anno 2020 è il mantenimento dell'indicatore M6 ad un valore minore o uguale a 2,00%.

Il premio verrà erogato secondo la tabella sotto riportata:

Scala dei valori obiettivo	Moltiplicatore
$M6 \leq 2,00\%$	1.00
$2,00\% < M6 \leq 3,50\%$	0.70
$3,50\% < M6 \leq 5,00\%$	0.50
$M6 > 5,00\%$	0

3. Obiettivi D.O. Servizio di Fognatura

Per il solo personale dell'Ufficio Autorizzazioni allo scarico

L'obiettivo costituisce il 30% della quota di premio per obiettivi di settore.

3.1 Numero delle pratiche NAF da gestire

Il raggiungimento dell'obiettivo si ha nel caso in cui il rapporto tra NAF emesse ed il numero di allacciamenti realizzati con i lotti esecutivi collaudati nell'anno solare di riferimento (anno 2020) sia pari o superiore al 60%.

Il premio verrà erogato secondo la tabella sotto riportata:

Scala dei valori obiettivo	Moltiplicatore
Valore rapporto $\geq 60\%$	1.00
$60\% > \text{Valore rapporto} \geq 50\%$	0.70
$50\% > \text{Valore rapporto} \geq 40\%$	0.50
Valore rapporto $< 40\%$	0

Per tutto il personale della D.O. Fognatura, escluso Ufficio Autorizzazioni allo scarico.

L'obiettivo costituisce il 30% della quota di premio per obiettivi di settore.

3.2 Macro-indicatore M4c – Controllo degli scaricatori di piena (Delibera di ARERA n. 917/2017/R/IDR del 27.12.2017)

Con il fine di migliorare l'indicatore M4c sul controllo degli scaricatori di piena così come disciplinato nella Deliberazione di ARERA n. 917/2017/R/IDR del 27.12.2017, si fissa l'obiettivo di registrare per il parametro M4c un valore inferiore o uguale al 10%. Il parametro misura l'incidenza degli scaricatori (o scolmatori o ancora sfioratori) che durante l'anno di riferimento non sono stati oggetto di ispezione registrata o non sono dotati di sistemi di rilevamento automatico dell'attivazione. Il parametro è pari al rapporto tra il numero degli scaricatori non controllati (calcolato per differenza tra il totale scaricatori di piena gestiti e gli scaricatori controllati nell'anno) e il numero totale scaricatori gestiti. Il numero degli scaricatori gestiti risulta essere pari a 1.127.

Il premio verrà erogato secondo la tabella sotto riportata:

Scala dei valori obiettivo	Moltiplicatore
$M4c \leq 10\%$	1.00
$10 > M4c \geq 15\%$	0.70
$15 > M4c \geq 20\%$	0.50
$M4c > 20\%$	0

4. Obiettivi Servizio Engineering

Ciascun obiettivo costituisce il 15% della quota di premio per obiettivi di settore.

4.1 Valore "ore di lavoro su commesse" (di investimento)

Al fine di migliorare il grado di rendicontazione delle ore lavoro effettuate per le diverse commesse ad investimento, il raggiungimento dell'obiettivo si ha nel caso in cui il valore rendicontato di cui sopra risulti pari o superiore a 1.300.

Il premio verrà erogato secondo la tabella sotto riportata:

Scala dei valori obiettivo	Moltiplicatore
Uguale o superiore a 1.300	1.00
da 1.000 a 1.299	0.70
da 850 a 999	0.50
Meno di 850	0

4.2 Riduzione valore "Varianti in corso d'opera" relative ai progetti redatti da CAFC Spa

L'obiettivo è di ridurre al di sotto del 5% il valore complessivo delle varianti in corso d'opera autorizzate alle Imprese Appaltatrici per la realizzazione di lavori progettati da CAFC Spa. Il premio verrà erogato in base al valore del rapporto Σ importi varianti/ Σ contratti secondo la tabella sotto riportata:

Scala dei valori obiettivo	Moltiplicatore
Valore rapporto < 5%	1.00
Valore rapporto tra 5,01% e 10%	0.70
Valore rapporto tra 10,01% e 20%	0.50
Valore rapporto > 20%	0

5. Obiettivi Servizio Manutenzioni

Per tutto il personale del Servizio Manutenzioni.

Ciascun obiettivo costituisce il 15% della quota di premio per obiettivi di settore.

5.1 Riduzione del consumo di carburante automezzi settore manutenzione

Con il fine di ridurre il costo per rifornimento carburante della Società, si fissa l'obiettivo di non incrementare il consumo di carburante rispetto al dato normalizzato di 22 veicoli dell'anno 2019 pari a **39.551** Litri, oltre il 5% (tenuto conto del maggior utilizzo di veicoli per viaggio solitari, a causa del distanziamento sociale imposto dall'emergenza COVID-19)

Il parametro è assunto sulla base della seguente composizione della flotta aziendale al 31.12.2019:

CLASSE	TIPOLOGIA	ALIMENTAZIONE	NUMERO MEDIO DI MEZZI ATTIVI
J	Tessere jolly	MISTA	1
L	Mezzi leggeri	BENZINA	0
L	Mezzi leggeri	DIESEL	10
M	Mezzi Commerciali	DIESEL	9
OP	Macchine operatrici	DIESEL	0
P	Mezzi pesanti	DIESEL	2

Il premio verrà erogato secondo la tabella sotto riportata:

Scala dei valori obiettivo	Moltiplicatore
Uguale o inferiore a 41.530 litri	1.00
Aumento del 5% rispetto a 41.530 litri	0.70
Aumento del 7,5% rispetto a 41.530 litri	0.50
Aumento superiore al 7,5% rispetto a 41.530 litri	0

La verifica dei consumi sarà effettuata normalizzando il parco automezzi a disposizione dell'azienda (cioè tenendo conto del numero di mezzi a disposizione).

5.2 Censimento apparecchiature settore depurazione

Con il fine di dare notevole impulso alla manutenzione programmata e predittiva in previsione dell'implementazione del sistema EAM (Enterprise Asset Management) il cui avvio è previsto nel 2020, si fissa l'obiettivo del censimento delle macchine installate nei depuratori biologici di taglia inferiore 20.000 AE alimentati con Energia Elettrica (144 impianti).

Il premio verrà erogato secondo la tabella sotto riportata:

Scala dei valori obiettivo	Moltiplicatore
Censimento > 85% dei depuratori (122)	1.00
Censimento > 75% dei depuratori (108)	0.70
Censimento > 65% dei depuratori (94)	0.50
Censimento ≤ 65% dei depuratori (94)	0

6. Obiettivi Staff Operativo

Per tutto il personale degli Staff Operativi ad eccezione degli addetti dell'ufficio Allacciamenti, del Servizio Chimico dell'Ufficio Misure SII

L'obiettivo costituisce il 30% della quota di premio per obiettivi di settore.

6.1 Valore "ore di lavoro su commesse" (di qualunque tipo)

Al fine di migliorare il grado di rendicontazione delle ore lavoro effettuate per le diverse commesse, il raggiungimento dell'obiettivo si ha nel caso in cui il valore di cui sopra risulti pari o superiore a 1.400.

Il premio verrà erogato secondo la tabella sotto riportata:

Scala dei valori obiettivo	Moltiplicatore
Uguale o superiore a 1.400	1.00
Da 1.100 a 1.399	0.70
Da 900 a 1099	0.50
Meno di 899	0

Per il solo personale dell'Ufficio Allacciamenti.

L'obiettivo costituisce il 30% della quota di premio per obiettivi di settore.

6.2 Tempo di preventivazione (al netto dei tempi del sopralluogo)

Con lo scopo di soddisfare gli standard previsti dell'Allegato A della Delibera di ARERA n. 655/2015/R/IDR del 23.12.2015, si pone l'obiettivo di inviare il preventivo per l'allaccio idrico e fognario entro il termine di 20 giorni.

Al fine di migliorare l'efficienza dell'Ufficio Allacciamenti si pone l'obiettivo di ottenere un tempo di preventivazione, al netto dei tempi previsti per il sopralluogo, pari a 20 giorni, naturali e consecutivi.

Il premio verrà erogato secondo la tabella seguente:

Scala dei valori obiettivo	Moltiplicatore
Fino a 12 giorni	1.00
Da 13 a 15 giorni	0.70
Da 15 a 20 giorni	0.50
Più di 20 giorni	0

Per il solo personale dell'Ufficio Misure del Servizio Idrico Integrato

L'obiettivo costituisce il 30% della quota di premio per obiettivi di settore.

6.3 Analisi approfondita delle utenze non lette/con mancata lettura da più di 1 anno alla fine della riduzione del n. delle stesse.

Attualmente le mancata letture si hanno nelle seguenti situazioni:

- a) casa disabitata ed inaccessibile (con contatore interno);
- b) ubicazione contatore non nota (trattandosi soprattutto di nuovi allacci);
- c) contatore profondo, inaccessibile;
- d) contatore con chiusino asfaltato/incastrato.

Ogni singola tipologia va analizzata e prevede sia verifiche con l'ufficio commerciale (talvolta con l'anagrafe), che interventi da parte del personale operativo esterno.

Le soluzioni ed azioni, a seguito dell'analisi, potranno essere:

- chiudere l'utenza (sia dal punto di vista idraulico che contrattuale), poiché si tratta realmente di utenza non utilizzata;
- rendere accessibile la lettura qualora si tratti di utenza con consumo, anche per i contatori profondi e quelli asfaltati;
- individuare l'esatta ubicazione del contatore, sia attraverso l'analisi delle eventuali note riportate nei rapporti di posa fatti dal personale esterno che facendo eseguire sopralluoghi di verifica.

L'Ufficio Misure SII, dopo aver fatto l'analisi di tali utenze, dovrà coordinare tutte le attività di cui sopra affinché sia resa accessibile la lettura del contatore quando si ha consumo o sia

chiusa l'utenza (sia dal punto di vista idraulico che contrattuale) quando non si ha consumo e/o sia inutilizzata.

Lo scopo è quello di ridurre l'attuale numero delle utenze non lette, circa 1.200.

Il premio verrà erogato secondo la tabella sotto riportata:

Scala dei valori obiettivo	Moltiplicatore
Analisi utenze non lette > 200	1.00
160 < Utenze non lette ≤ 200	0.70
100 < Utenze non lette ≤ 160	0.50
Utenze non lette ≤ 100	0

7. Obiettivi Ufficio Tecnologia e Automazione SCADA

L'obiettivo costituisce il 30% della quota di premio per obiettivi di settore.

7.1 *Indicatore telefonico ARERA per call center tecnico*

Con lo scopo di soddisfare gli standard previsti dall'Allegato A della Delibera di ARERA n. 655/2015/R/IDR del 23.12.2015, si pone l'obiettivo di ottenere un valore dell'indicatore CPI (chiamate di pronto intervento) inferiore o uguale a 120 secondi per una percentuale minima pari al 90% delle chiamate telefoniche pervenute al recapito di pronto intervento. Il calcolo del tempo sarà normalizzato defalcando il tempo del risponditore automatico dall'inizio chiamata.

Il premio verrà erogato secondo la tabella sotto riportata:

Scala dei valori obiettivo	Moltiplicatore
Risposte uguali o superiori al 90%	1.00
Risposte uguali o superiori al 80%	0.70
Risposte uguali o superiori al 70%	0.50
Risposte inferiori al 70%	0

8. Obiettivi Servizio Approvvigionamenti, logistica e mobilità

Ciascun obiettivo costituisce il 15% della quota di premio per obiettivi di settore.

8.1 *Trasformazione offerta (esclusivamente per ordini a valore) in ordine*

Il raggiungimento dell'obiettivo si ha nel caso in cui la predisposizione degli ordini avvenga in media entro 3 gg lavorativi dalla data di ricevimento dell'offerta ritenuta valida su piattaforma NET4MARKET alla trasformazione in ordine su ERP DIAPASON.

Il premio verrà erogato secondo la tabella sotto riportata:

Scala dei valori obiettivo	Moltiplicatore
Entro 3 gg lavorativi	1.00
Entro 5 gg lavorativi	0.70
Entro 7 gg lavorativi	0.50

Oltre 7 gg lavorativi	0
-----------------------	---

8.2 Valore al 31.12.2020 del Magazzino Centrale

Il raggiungimento dell'obiettivo si ha nel caso in cui il valore al 31.12.2020 del Magazzino centrale (VMC) non superi i 800.000 €.

Il premio verrà erogato secondo la tabella sotto riportata:

Scala dei valori obiettivo	Moltiplicatore
751.000 € < VMC ≤ 800.000 €	1.00
800.000 € < VMC ≤ 850.000 €	0.70
850.000 € < VMC ≤ 900.000 €	0.50
VMC > 900.000 €	0

9. Obiettivi Servizio Commerciale

Per tutto il personale del servizio Commerciale.

L'obiettivo costituisce il 10% della quota di premio per obiettivi di settore.

9.1 TMA - Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (Delibera di ARERA n. 655/2015/R/IDR del 23.12.2015)

Con lo scopo di soddisfare gli standard previsti dall'Allegato A della Delibera di ARERA n. 655/2015/R/IDR del 23.12.2015, si pone l'obiettivo di ottenere un valore dell'indicatore TMA inferiore o uguale a 240 secondi. L'indicatore TMA è calcolato secondo quanto disposto dall'art. 58 dell'Allegato A della medesima delibera ovvero quale media aritmetica dei tempi di attesa telefonica delle chiamate degli utenti finali che hanno parlato con un operatore o, pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso.

Il premio verrà erogato secondo la tabella sotto riportata:

Scala dei valori obiettivo	Moltiplicatore
TMA ≤ 240 secondi	1.00
241 < TMA ≤ 360 secondi	0.70
361 < TMA ≤ 480 secondi	0.50
TMA ≥ 480 secondi	0

Per il personale dell'Ufficio Contact Center

L'obiettivo costituisce il 20% della quota di premio per obiettivi di settore

9.2 LS - Livello del servizio telefonico (Delibera di ARERA n. 655/2015/R/IDR del 23.12.2015)

Con lo scopo di soddisfare gli standard previsti dall'Allegato A della Delibera di ARERA n. 655/2015/R/IDR del 23.12.2015, si pone l'obiettivo di ottenere un valore dell'indicatore LS superiore o uguale all'80%. L'indicatore LS è calcolato secondo quanto disposto dall'art. 59 dell'Allegato A della medesima delibera ovvero quale rapporto tra il numero di chiamate

telefoniche degli utenti finali che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti finali che hanno richiesto di parlare con un operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore.

Il premio verrà erogato secondo la tabella sotto riportata:

Scala dei valori obiettivo	Moltiplicatore
Risposte uguali o superiori al 80%	1.00
Risposte uguali o superiori al 70%	0.70
Risposte uguali o superiori al 60%	0.50
Risposte inferiori al 60%	0

Per il personale dell'Ufficio Back Office/reclami

L'obiettivo costituisce il 20% della quota di premio per obiettivi di settore.

9.3 Tempo di risposta motivata ai reclami scritti degli utenti (Delibera di ARERA n. 655/2015/R/IDR del 23.12.2015)

Con lo scopo di soddisfare gli standard previsti dall'Allegato A della Delibera di ARERA n. 655/2015/R/IDR del 23.12.2015, si pone l'obiettivo di rispondere ai reclami scritti degli utenti entro il termine di 30 giorni. Il tempo di risposta è calcolato secondo quanto disposto dall'art. 46 dell'Allegato A della medesima delibera ovvero come tempo misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore del reclamo scritto dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte del gestore della risposta motivata scritta.

Il premio verrà erogato secondo la tabella sotto riportata:

Scala dei valori obiettivo	Moltiplicatore
Fino a 30 giorni	1.00
da 23 a 35 giorni	0.70
da 36 a 40 giorni	0.50
più di 40 giorni	0

10. Obiettivi Controllo di Gestione e recupero crediti

Per il personale dell'Ufficio Recupero Crediti

L'obiettivo costituisce il 30% della quota di premio per obiettivi di settore.

10.1 Riduzione Sofferenze

Lo scopo è quello di aumentare il numero dei solleciti emessi rispetto a quelli dell'anno precedente e limitare il volume di insoluto. A tal fine il raggiungimento dell'obiettivo si ha nel caso in cui gli importi della sofferenza al 31/12/2020 risultino inferiori del 1% rispetto ai dati registrati al 30/06/2020 (valori per il fatturato del 2° semestre 2020). Dal calcolo rimangono escluse le pratiche seguite dalla Direzione Generale e le utenze comprese nel perimetro IPA.

Il premio verrà erogato secondo la tabella sotto riportata:

scala dei valori obiettivo	moltiplicatore
Diminuzione sofferenza $\geq 1\%$	1.00
Diminuzione sofferenza $\geq 0,5\%$	0.70
Aumento sofferenza $\leq 2\%$	0.50
Aumento sofferenza $> 2\%$	0

11. Obiettivi Amministrazione e Finanza

Per tutto il personale escluso il personale dell'Ufficio Fatturazione

Ciascun obiettivo costituisce il 15% della quota di premio per obiettivi di settore.

11.1 Normalizzazione Incassi

Lo scopo è quello di ridurre i tempi di allineamento degli incassi al fine di consentire l'emissione dei solleciti entro 35 giorni dalla data di scadenza delle fatture. A tal fine il raggiungimento dell'obiettivo si ha nel caso in cui il 90% degli incassi siano allineati entro 30 giorni dal pagamento della fattura relativa.

Il premio verrà erogato secondo la tabella sotto riportata:

Scala dei valori obiettivo	Moltiplicatore
$> 90\%$ incassi allineati entro 30 giorni	1.00
$> 70\%$ incassi allineati entro 30 giorni	0.70
$> 60\%$ incassi allineati entro 30 giorni	0.50
$< 60\%$ incassi allineati entro 30 giorni	0

11.3 Tempi di fatturazione

Al fine di ottimizzare il processo di fatturazione, si fissa l'obiettivo di emettere le fatture entro 7 giorni dalla comunicazione della lettura dei contatori, salvo cause di forza maggiore non imputabili agli operatori.

Il premio verrà erogato secondo la tabella sotto riportata:

Scala dei valori obiettivo	Moltiplicatore
Entro 7 giorni	1.00
da 8 a 10 giorni	0.70
da 11 a 12 giorni	0.50
Oltre 12 giorni	0

12. Obiettivi ICT

Ciascun obiettivo costituisce il 10% della quota di premio per obiettivi di settore.

12.1 Valore "ore di lavoro su commesse" (di investimento)

Al fine di migliorare il grado di rendicontazione delle ore lavoro effettuate per le diverse commesse, il raggiungimento dell'obiettivo si ha nel caso in cui il valore di cui sopra risulti

pari o superiore a 400.

Il premio verrà erogato secondo la tabella sotto riportata:

Scala dei valori obiettivo	Moltiplicatore
Uguale o superiore a 400	1.00
da 300 a 399	0.70
da 200 a 299	0.50
Meno di 200	0

12.2 Censimento risorse HW, risorse SW, manuali operativi, procedure intervento, credenziali accesso, servizi di supporto e assistenza

Con il fine di dare notevole impulso alla creazione di un data base aggiornato delle risorse HW e SW in previsione dell'implementazione del sistema EAM (Enterprise Asset Management) il cui avvio è previsto nel 2020, si fissa l'obiettivo del censimento delle risorse HW, risorse SW, manuali operativi, procedure intervento, credenziali accesso, servizi di supporto e assistenza.

Il premio verrà erogato secondo la tabella sotto riportata:

Scala dei valori obiettivo	Moltiplicatore
Censimento > 85% delle risorse HW e SW	1.00
Censimento > 75% delle risorse HW e SW	0.70
Censimento > 65% delle risorse HW e SW	0.50
Censimento < 65% delle risorse HW e SW	0

12.3 Completamento del sistema di monitoraggio automatico delle risorse HW

Tutti i server aziendali dovranno essere automaticamente monitorati dai sistemi allo scopo predisposti (Nagios/Enterprise Manager Console Oracle) entro il 31.12.2020. In tal caso il valore sarà 1; diversamente, qualora i server non siano tutti automaticamente monitorati il valore sarà 0.

13. Obiettivi Protocollo e Affari Generali

Ciascun obiettivo costituisce il 15% della quota di premio per obiettivi di settore.

13.1 Tempo protocollazione

Il raggiungimento dell'obiettivo si ha nel caso in cui la posta in ingresso o in uscita venga protocollata in media entro 4 gg di calendario.

Il premio verrà erogato secondo la tabella sotto riportata:

Scala dei valori obiettivo	Moltiplicatore
Entro 4 gg di calendario	1.00
Entro 6 gg di calendario	0.70
Entro 7 gg di calendario	0.50
Oltre 7 gg di calendario	0

13.2 Tempistica di registrazione al Protocollo dei mandati SEPA

Il raggiungimento dell'obiettivo si ha nel caso in cui al 31/12/2020 il tempo medio annuo di protocollazione sia inferiore a 21 giorni naturali e consecutivi.

Il premio verrà erogato secondo la tabella sotto riportata:

Scala dei valori obiettivo	Moltiplicatore
tempo protocollazione medio $\leq$ 21 gg	1.00
tempo protocollazione medio $>$ 21 gg	0.70
tempo protocollazione medio $>$ 30 gg	0.50
tempo protocollazione medio $>$ 30 gg	0

14. Obiettivi Risorse Umane

L'obiettivo costituisce il 30% della quota di premio per obiettivi di settore.

14.1 Contestazioni dei prospetti paga emessi

Il raggiungimento dell'obiettivo si ha nel caso in cui le contestazioni non superino il 1% dei prospetti paga emessi nell'anno.

Il premio verrà erogato secondo la tabella sotto riportata:

Scala dei valori obiettivo	Moltiplicatore
Inferiori all'1%	1.00
Dall'1 al 2%	0.70
Dal 2,01 al 3%	0.50
Superiori al 3%	0

15. Obiettivi Sistema di Gestione Integrato

L'obiettivo costituisce il 30% della quota di premio per obiettivi di settore.

15.1 Svolgimento Audit interni

Il raggiungimento dell'obiettivo si ha nel caso in cui, durante l'anno 2020, vengano completati almeno 40 audit interni, al fine di verificare la corretta applicazione delle procedure previste dal Sistema di Gestione Integrato.

Il premio verrà erogato secondo la tabella sotto riportata:

Scala dei valori obiettivo	Moltiplicatore
N. audit completati $\geq$ 40	1.00
$30 \leq$ Numero audit $<$ 40	0.70
$20 \leq$ Numero audit $<$ 30	0.50
Numero audit $<$ 20	0

16.Obiettivi Ufficio Legale

L'obiettivo costituisce il 30% della quota di premio per obiettivi di settore.

16.1 Corretta gestione SIMOG

Il raggiungimento dell'obiettivo si ha a fronte della corretta gestione delle informazioni obbligatorie da inserire sul portale SIMOG di ANAC; la misura è determinata dal numero di segnalazioni pervenute da ANAC o dall'Osservatorio Regionale LLPP.

Il premio verrà erogato secondo la tabella sotto riportata:

Scala dei valori obiettivo	Moltiplicatore
< 5 segnalazioni pervenute	1.00
6 < segnalazioni pervenute < 10	0.70
11 < segnalazioni pervenute < 20	0.50
segnalazioni pervenute > 20	0

