



PREMIO DI RISULTATO ANNO 2021
RELAZIONE SUL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI
PREVISTI DALL'ACCORDO SINDACALE SIGLATO IN DATA
06.07.2021.

Documento discusso con le RSU in data 19.04.2021



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 € 11.590.784,00 determinato dal budget approvato per l'anno 2021 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.

Il valore dell'EBIT indicato nell'accordo sindacale sottoscritto a luglio è stato modificato in quanto durante l'anno si è emersa la non corretta attribuzione delle competenze conguagli VRG nel budget 2021 (era stata ipotizzata i conguagli considerando il VRG approvato da ARERA con competenza conguagli del 2019). Altro elemento che ha richiesto una revisione della previsione budgetaria è stata la variazione FONI per la diversa allocazione dei leasing finanziari. Durante l'attività di aggiornamento tariffario per il periodo regolatorio 2020÷2023 sono emerse delle discrepanze tra i cespiti di terzi (enti locali) comunicati nel 2012 e quanto riportato nei dati storici prodromi alla compilazione del file RDT. Questa discrepanza ha fatto emergere una non corretta allocazione dei leasing finanziari. Erroneamente nelle precedenti rilevazioni erano stati esposti nei dati di conto economico e pertanto attribuiti agli Opex regolatori anziché ai Capex. La modifica dell'allocazione delle immobilizzazioni in leasing, dalle immobilizzazioni del gestore alle immobilizzazioni di terzi, ha generato dei delta nelle poste che compongono il VRG modificando il valore del FONI da considerare per il 2021 per 1.753 mila euro e per 1.788 mila euro per l'anno precedente. Di un tanto, a seguito chiarimento avuto con l'Ente di Governo dell'Ambito e l'Autorità di regolazione nazionale ARERA, avuto in data 09.10.2021, si è tenuto conto nella redazione del bilancio 2021 e quindi il budget è stato rideterminato alla luce di quanto sopra. Con queste modifiche è stato quindi possibile confrontare i valori previsti con i valori raggiunti.

VALORE EBIT BILANCIO 2021 € 2.964.866

VALORE EBIT BUDGET 2021 € 2.222.959

VALORE RAPPORTO

133,4 % > 80%

MOLTIPLICATORE

1,00

B



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

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 2021 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 ≤ 0,005%	1.00
0,005% < M3a ≤ 0,007%	0.70
0,0071% < M3a ≤ 0,022%	0.50
M3a > 0,022%	0

VALORE DELL'INDICATORE M3a

0,003% < 0,005%

MOLTIPLICATORE

1,00

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 ARERA, 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

N. CONTATORI POSATI O SOSTITUITI**6.723 > 6.500****MOLTIPLICATORE****1,00****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 20.000 AE e superiore a 2.000 AE (kWh/m³.y), espressa come miglioramento percentuale sul consumo specifico dell'anno precedente, considerando che il valore medio di riferimento dell'anno 2020 è pari a 0,229 kWh/m³.

Il premio verrà erogato secondo la tabella sotto riportata:

Scala dei valori obiettivo	Moltiplicatore
EE ≤ 0,300 kWh/m ³ .y	1.00
0,300 < EE ≤ 0,320 kWh/m ³ .y	0.70
0,320 < EE ≤ 0,330 kWh/m ³ .y	0.50
EE > 0,330 kWh/m ³ .y	0

CONSUMO SPECIFICO EE**0,2541 < 0,300 kWh/m³.y****MOLTIPLICATORE****1,00****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 2020 pari a 1,62%. 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 2021 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 ≤ 2,00%	1.00
2,00% < M6 ≤ 3,50%	0.70
3,50% < M6 ≤ 5,00%	0.50

M6 > 5,00%	0
------------	---

VALORE DELL'INDICATORE M6 ANNO 2021

1,33 % < 2,00%

MOLTIPLICATORE	1,00
-----------------------	-------------

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 di nulla osta/autorizzazioni da gestire*

Il raggiungimento dell'obiettivo si ha nel caso in cui il rapporto tra nulla osta/autorizzazioni rilasciate ed il numero di istanze presentate nell'anno solare di riferimento (anno 2021) sia pari o superiore al 80%.

Il premio verrà erogato secondo la tabella sotto riportata:

Scala dei valori obiettivo	Moltiplicatore
Valore rapporto \geq 80%	1.00
80% > Valore rapporto \geq 70%	0.70
70% > Valore rapporto \geq 60%	0.50
Valore rapporto < 60%	0

Il numero delle istanze presentate nell'anno solare 2021 sono 1.196 e il numero dei nulla osta/autorizzazioni rilasciate sono 1.228. Le istanze protocollate nel 2021 che non risultano essere state evase sono n.7. Il rapporto tra nulla osta/autorizzazioni rilasciate e il numero di istanze presentate nell'anno solare di riferimento è quindi pari a 99,41%

NULLA OSTA e AUTORIZZAZIONI RILASCIATE/NUMERO DI ISTANZE PRESENTATE
99,41% > 80%

MOLTIPLICATORE	1,00
-----------------------	-------------

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

Gli sfioratori ispezionati durante l'anno 2021 risultano essere n. 1.063 sfioratori su complessivi 1.127 sfioratori.

VALORE DELL'INDICATORE M4c ANNO 2020

5,7 % < 10%

MOLTIPLICATORE

1,00

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

VALORE RAPPORTO ORE CONSUNTIVATE

1.717 > 1.300

MOLTIPLICATORE

1,00

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

VALORE RAPPORTO Σ importi varianti/ Σ contratti

4,93 % < 5%

MOLTIPLICATORE

1,00

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 2020 pari a **38.496** 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 31.12.2020:

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 40.421 litri	1.00
Aumento del 5% rispetto a 40.421 litri	0.70
Aumento del 7,5% rispetto a 40.421 litri	0.50
Aumento superiore al 7,5% rispetto a 40.421 litri	0

[Handwritten signatures and initials]

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

CONSUMO CARBURANTE 2021

38.590 lt. < 40.421 lt.

MOLTIPLICATORE

1,00

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 2021, si fissa l'obiettivo del censimento delle macchine installate nei depuratori biologici di taglia inferiore 20.000 AE alimentati con Energia Elettrica (167 impianti).

Il premio verrà erogato secondo la tabella sotto riportata:

Scala dei valori obiettivo	Moltiplicatore
Censimento > 85% dei depuratori (142)	1.00
Censimento > 75% dei depuratori (125)	0.70
Censimento > 65% dei depuratori (109)	0.50
Censimento ≤ 65% dei depuratori (109)	0

Gli impianti censiti durante l'anno 2021 risultano essere n. 167 su n. 169 impianti attivi.

NUMERO CENSIMENTO MACCHINE INSTALLATE

98,81% > 85%

MOLTIPLICATORE

1,00

6. Obiettivi Staff Operativo

Per tutto il personale degli Staff Operativi ad eccezione degli addetti dell'ufficio Allacciamenti e del Servizio Chimico.

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

VALORE RAPPORTO ORE CONSUNTIVATE

1.633 > 1.400

MOLTIPLICATORE

1,00

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

Il tempo medio di preventivazione, al netto dei tempi previsti per il sopralluogo, è pari a 10 giorni.

VALORE TEMPO EMISSIONE PREVENTIVI

10 giorni < 12 giorni

MOLTIPLICATORE

1,00

7. Obiettivi Servizio Misure Servizio Idrico Integrato

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

7.1 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/incastro.

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 > 300	1.00
200 < Utenze non lette ≤ 300	0.70
100 < Utenze non lette ≤ 200	0.50
Utenze non lette ≤ 100	0

ANALISI UTENZE NON LETTE

380 > 300

MOLTIPLICATORE

1,00

8. Obiettivi Ufficio Tecnologia e Automazione SCADA

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

8.1 *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

% N. CPI INFERIORE O UGUALE A 120 SECONDI

92,68% > 90%

MOLTIPLICATORE	1,00
-----------------------	-------------

9. Obiettivi Servizio Approvvigionamenti, logistica e mobilità

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

9.1 *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

TEMPO DI TRASFORMAZIONE OFFERTE IN ORDINE

0,69 gg < 3 gg

MOLTIPLICATORE	1,00
-----------------------	-------------

9.2 *Valore al 31.12.2021 del Magazzino Centrale*

Il raggiungimento dell'obiettivo si ha nel caso in cui il valore al 31.12.2021 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

VMC AL 31.12.2021

€ 708.098,00 < € 800.000

MOLTIPLICATORE**1,00****10. Obiettivi Servizio Commerciale**

Per tutto il personale del servizio Clienti e Customer Care.

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

10.1 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

TMA – TEMPO MEDIO ATTESA SERVIZIO TELEFONICO 159,78 secondi < 240 secondi**MOLTIPLICATORE****1,00**

Per il personale dell'Ufficio Contact Center

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

10.2 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:

β

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

LS – Livello del servizio telefonico

83% > 80%

MOLTIPLICATORE	1,00
-----------------------	-------------

Per il personale dell'Ufficio Back Office/reclami

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

10.3 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

TEMPO MEDIO DI RISPOSTA AI RECLAMI SCRITTI

13,75 giorni < 30 giorni

MOLTIPLICATORE	1,00
-----------------------	-------------

11. 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.

11.1 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 31/12/2021 risultino inferiori del 1% rispetto ai dati registrati al 31/12/2020. 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
-----------------------------------	-----------------------

Ⓟ

[Handwritten signatures and initials]

Diminuzione sofferenza $\geq 1\%$	1.00
Diminuzione sofferenza $\geq 0,5\%$	0.70
Aumento sofferenza $\leq 2\%$	0.50
Aumento sofferenza $> 2\%$	0

Il valore degli insoluti risultanti al 31.12.2021 risulta essere in diminuzione del 4,67% rispetto al dato del 31.12.2020.

DIMINUIZIONE SOFFERENZA AL 31.12.2020

14% > 1%

MOLTIPLICATORE

1,00

12. 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.

12.1 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

L'attività di inserimento incassi è stata svolta regolarmente e gli stessi sono stati registrati sul sistema utenza entro 30 giorni dalla data di incasso.

MOLTIPLICATORE

1,00

12.2 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

β

[Handwritten signatures and marks]

da 8 a 10 giorni	0.70
da 11 a 12 giorni	0.50
Oltre 12 giorni	0

Tutte le fatturazioni sono avvenute entro i 7 giorni dalla comunicazione delle letture dei contatori.

MOLTIPLICATORE	1,00
-----------------------	-------------

13. Obiettivi ICT

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

13.1 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 1.000.

Il premio verrà erogato secondo la tabella sotto riportata:

Scala dei valori obiettivo	Moltiplicatore
Uguale o superiore a 1.000	1.00
da 800 a 999	0.70
da 400 a 749	0.50
Meno di 400	0

VALORE RAPPORTO ORE CONSUNTIVATE

1.058 > 1.000

MOLTIPLICATORE	1,00
-----------------------	-------------

13.2 Completamento dashboard su piattaforma PowerBI (ciclo attivo, letture, incassi, solleciti, SOL/APP)

Al fine di migliorare completare le funzionalità della piattaforma di Business Intelligence, il raggiungimento dell'obiettivo si ha nel caso in cui il valore delle dashboard realizzate risulti pari o superiore a 5.

Il premio verrà erogato secondo la tabella sotto riportata:

Scala dei valori obiettivo	Moltiplicatore
Numero dashboard realizzate pari o superiore a 5	1.00
Numero dashboard realizzate da 3 a 4	0.70
Numero dashboard realizzate da 2 a 3	0.50
Numero dashboard realizzate meno di 2	0

In fase di primo sviluppo della dashboard è stata riconsiderata la piattaforma precedentemente individuata (Powebi) a favore di una piattaforma (Tableau) rivelatasi migliore dal punto di vista della scalabilità e delle caratteristiche applicative. Lo sviluppo della dashboard è stato preceduto dalla realizzazione di uno specifico sistema data warehouse, alimentato con frequenza giornaliera dal sistema di orchestrazione aziendale. Gli indicatori attualmente accessibili ricadono nei seguenti ambiti:

1. contratti (assoggettamento fognatura/depurazione, domiciliazione bancaria, numero divisionali, disponibilità canali di contatto, presenza incongruenze/mancanza informazioni contrattuali/anagrafiche);
2. ciclo attivo (ricavi da fatture effettive, ricavi da fatture in stato provvisorio, cash flow);
3. crediti ed insoluti;
4. solleciti di pagamento;
5. SOL;
6. Letture/consumi.

L'obiettivo è stato quindi raggiunto.

MOLTIPLICATORE

1,00

13.3 Refactoring sistema orchestrazione (ciclo attivo, sincronizzazione dati SIC/CRM, protocollazione automatica, solleciti, storicizzazione file)

Al fine di migliorare la scalabilità, affidabilità, manutenibilità dei sistemi informatici aziendali, il raggiungimento dell'obiettivo si ha nel caso in cui il numero dei refactoring realizzati risulti pari o superiore a 5.

Il premio verrà erogato secondo la tabella sotto riportata:

Scala dei valori obiettivo	Moltiplicatore
Numero refactoring realizzati pari o superiore a 5	1.00
Numero refactoring realizzati da 3 a 4	0.70
Numero refactoring realizzati da 2 a 3	0.50
Numero refactoring realizzati meno di 2	0

L'attività è stata completata ed inoltre il sistema di orchestrazione è stato ulteriormente sviluppato per alimentare il data warehouse aziendale. L'obiettivo è stato raggiunto nella sua misura massima. In particolare, le attività di refactoring sono state eseguite in relazione ai seguenti contesti:

1. DWH – Contratti attivi
2. DWH – Solleciti
3. DWH – Ciclo attivo
4. DWH – Cash flow
5. Visualizzazione fatture PDF
6. Storicizzazione files PDF fatture elettroniche
7. Solleciti – Popolamento schede documentali

L'obiettivo è stato quindi raggiunto.

MOLTIPLICATORE

1,00

14. 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

TEMPO MEDIO DI PROTOCOLLAZIONE

1 GIORNO < 4 GIORNI

MOLTIPLICATORE

1,00

13.2 *Tempistica di registrazione al Protocollo dei mandati SEPA*

Il raggiungimento dell'obiettivo si ha nel caso in cui al 31/12/2021 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

TEMPO MEDIO DI PROTOCOLLAZIONE SEPA

1 GIORNO < 21 GIORNI

MOLTIPLICATORE

1,00

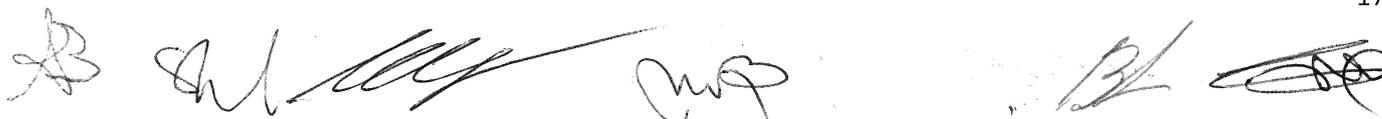
15. Obiettivi Risorse Umane

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

RAPPORTO N. CONTESTAZIONI/PROSPETTI PAGA EMESSI

0,23% < 1%

MOLTIPLICATORE

1,00

16. 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 2021, 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 ≥ 40	1.00
$30 \leq$ Numero audit < 40	0.70
$20 \leq$ Numero audit < 30	0.50
Numero audit < 20	0

NUMERO AUDIT COMPLETATI

44 > 40 AUDIT

MOLTIPLICATORE

1,00

17. 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

NUMERO SEGNALAZIONI SIMOG PERVENUTE

0 < 5 SEGNALAZIONI

MOLTIPLICATORE	1,00
-----------------------	-------------

D

[Handwritten signatures and scribbles]

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 sia nelle ore di assenza sia nell'utilizzo di almeno il 90% del monte ferie a disposizione. La parte di premio riferita al pieno utilizzo della capacità produttiva (20% del premio complessivo) è quindi divisa in due quote:

- 10% sulla base delle assenze individuali verificatesi nel corso dell'anno di riferimento;
- 10% sulla base delle ferie usufruite nell'anno.

Relativamente alla prima quota, 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 famigliari)
 - 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 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 giornaliera per il fattore di conversione derivante dall'orario settimanale di ciascun dipendente. Verrà applicato un fattore di conversione pari a 7,7.

Relativamente alla seconda quota, essa verrà effettivamente assegnata agli aventi diritto secondo lo schema che segue:

Numero giornate di ferie usufruite rispetto alle giornate di ferie disponibili nell'anno

Il raggiungimento dell'obiettivo si ha nel caso in cui tale rapporto sia pari o superiore al 90%. Il premio verrà erogato secondo la tabella sotto riportata:

scala dei valori obiettivo	moltiplicatore
Uguale o superiore a 20 giorni	1.15
da 17 a 19 giorni	1.00
da 15 a 16 giorni	0.75
Inferiori o uguali a 14 giorni	0

Di seguito vengono riportati solamente i dati aggregati delle assenze dei dipendenti, per la tutela della privacy dei dipendenti medesimi. I dipendenti interessati possono prendere visione della loro personale posizione presso il Servizio Risorse Umane.

ASSENZE		
FASCE ASSENZE	MOLTIPLICATORE	N. DIPENDENTI PER FASCIA
DA 0 A 10 GG	1,15	203 DIP
DA 11 A 17 GG	1	18 DIP
DA 18 A 25 GG	0,75	11 DIP
> 25 GG	0	29 DIP

FERIE		
FASCE FERIE	MOLTIPLICATORE	N. DIPENDENTI PER FASCIA
UGUALE O > 20 GG	1,15	153 DIP
DA 17 A 19 GG	1	55 DIP
DA 15 A 16 GG	0,75	30 DIP
< O UGUALI A 14 GG	0	25 DIP

Le quote di premio non erogate per assenze superiori ai 10 gg o per ferie inferiori a 20 gg vengono ripartite tra i dipendenti delle fasce n. 1. L'importo individuale aggiuntivo riconosciuto risulta essere pari a € 22,31 per le assenze e € 32,55 per le ferie.

