

UN'ACQUA CONTROLLATA: BUONA E SICURA



Tra le responsabilità alle quali un gestore idrico è chiamato a farsi carico, questa è una tra le più importanti: garantire che l'acqua che ognuno di noi utilizza e consuma sia potabile, sicura e buona da bere. Per questo LTA si impegna a garantire un'attenta qualità della risorsa distribuita all'utenza.

L'impegno di LTA per la qualità dell'acqua

Spesa programmata per investimenti
2021-2023 per un totale di 5,6 milioni di euro

Sostituzione reti di acquedotto in ferro ammalorate	2.538.810€
Adeguamento e potenziamento captazione - Aree di salvaguardia	1.800.000 €
Adeguamento e potenziamento impianti potabilizzazione	1.294.316 €
Totale	5.633.126€

Analisi svolte da laboratori certificati



1.945
Campioni
controllati
(-5,7% del 2019)



89.076
Parametri
analizzati
(+16,2% del 2019)

**4 volte più numerosi i campioni
analizzati** rispetto ai minimi di legge



96,6% dei campioni conformi
ai limiti di legge (92,9% nel 2019)

99,9% dei parametri analizzati conformi
ai limiti di legge (99,7% nel 2019)



**0 ordinanze
di non potabilità**
(1 nel 2019)



**21 pozzi situati
nell'area di salvaguardia
di Torrate di Chions**

L'apprezzamento per l'acqua
del rubinetto di LTA

**IL 66% DEGLI UTENTI BEVE
L'ACQUA DEL RUBINETTO**



LA QUALITÀ DEL SERVIZIO E VICINANZA AGLI UTENTI



Il servizio clienti è per noi un elemento strategico. Senza una piena soddisfazione degli utenti non vi può essere vera qualità.

Il 79,6% degli utenti di LTA è soddisfatto del servizio nel suo complesso

 7 Sportelli utenti

 12 Info point



I CANALI DI CONTATTO TRADIZIONALI



**7 SPORTELLI FISICI
APERTI AL PUBBLICO**

112 ore circa di apertura
alla settimana

3.532 clienti accolti
-80,9% rispetto al 2019

- › **99%** serviti entro 20 min
- › **6** minuti di attesa media



**CALL
CENTER**

65 ore di servizio
alla settimana

29.227 telefonate
+14,3% rispetto al 2019

- › **91%** chiamate risposte
- › **108** sec di attesa media



PRONTO INTERVENTO al
servizio del territorio 24/24 h

6.457
chiamate ricevute
-14% rispetto al 2019

- › **94%** soddisfatte
entro 120 secondi
- › **48** secondi di attesa media

ALTRI CANALI DI CONTATTO



12 INFO POINT
distribuiti sul territorio



**SITO WEB E INDIRIZZI
MAIL DEDICATI**



**NUMERO VERDE
PER LE AUTOLETTURE**

LE PRESTAZIONI DI QUALITÀ CONTRATTUALE



Negli anni LTA ha mantenuto livelli di qualità contrattuale alti e pressoché stabili, con un grado di aderenza agli standard dell'Autorità superiori alla media italiana.

Le buone prestazioni erogate ai propri utenti fanno rientrare l'azienda tra le gestioni che hanno un obiettivo di mantenimento della propria qualità del servizio.

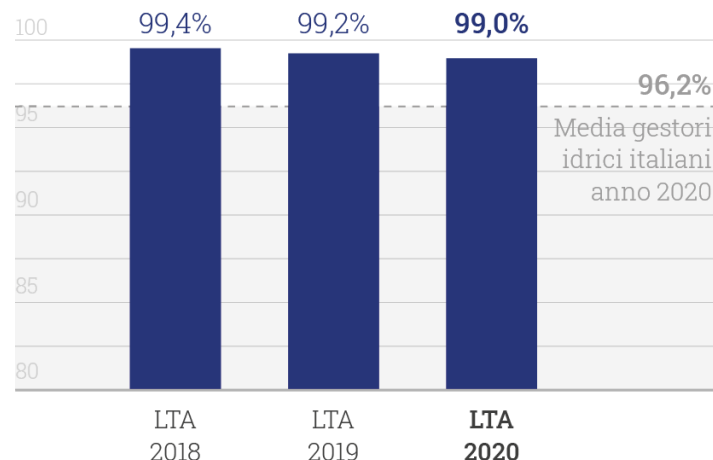
Nota: Medie ponderate sulle prestazioni eseguite delle percentuali di rispetto dei singoli indicatori appartenenti ai due ambiti. Per l'ambito "gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio" sono esclusi dal calcolo gli indicatori relativi ai servizi telefonici di cui ARERA non ha pubblicato il numero di prestazioni a livello nazionale. Il benchmark delle performance dei gestori Italiani è stato elaborato da REF Ricerche su dati pubblicati da ARERA.

ALTI LIVELLI DI QUALITÀ CONTRATTUALE

Percentuali di rispetto dei tempi minimi di esecuzione delle prestazioni

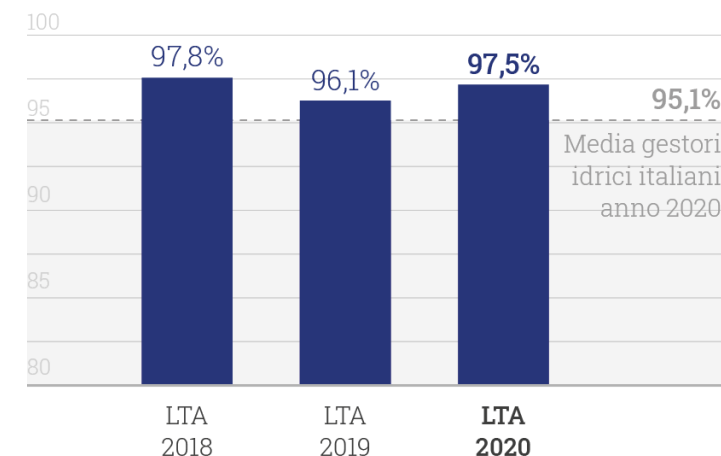
MC1 Avvio e cessazione del rapporto contrattuale

Include le prestazioni relative alla preventivazione, all'esecuzione di allacciamenti e lavori, all'attivazione e disattivazione della fornitura.



MC2 Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio

Include prestazioni relative agli appuntamenti, alla fatturazione, alle verifiche dei misuratori e del livello di pressione, alle risposte a richieste scritte, nonché alla gestione dei punti di contatto con l'utenza.



TARIFFE EQUE E FUNZIONALI

allo sviluppo del territorio

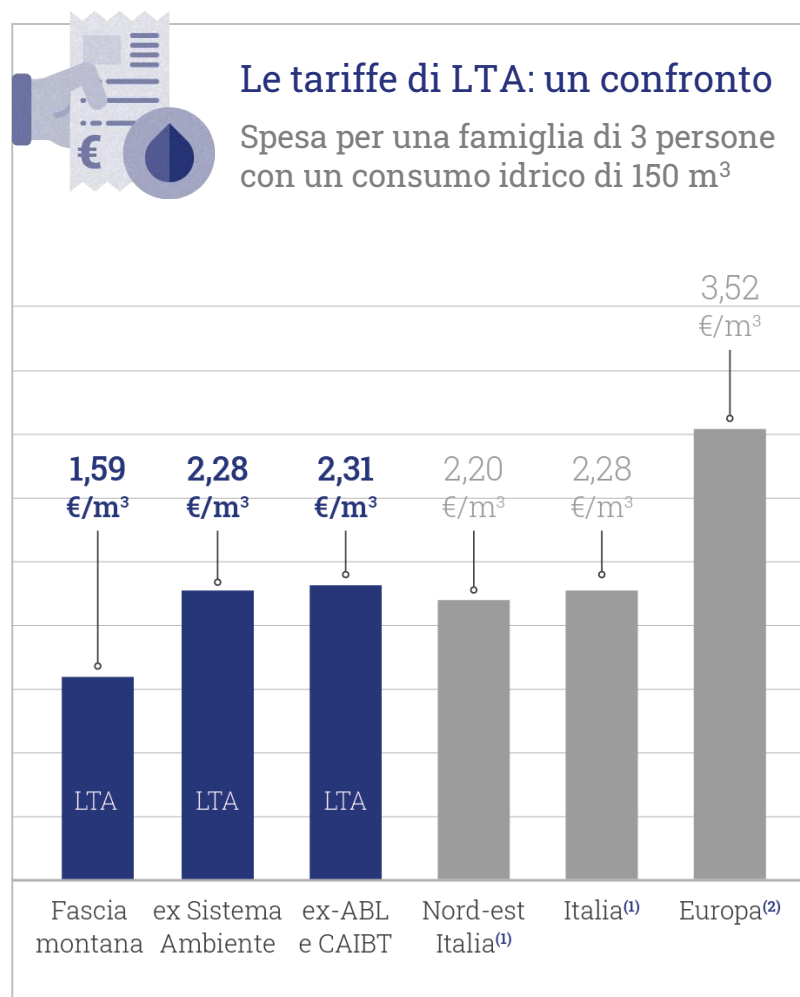
Le tariffe servono per coprire i costi di gestione e di investimento. Esse sono stabilite seguendo i criteri dell'Autorità nazionale, ARERA.

Nel 2020 le tariffe sono rimaste stabili e invariate rispetto a quelle del 2019.

Fonte: GWI e REF Ricerche 2020.

(1) 20 capoluoghi di provincia italiani per il Nord-est e 89 capoluoghi di provincia per l'Italia con tariffe approvate o in via di approvazione da ARERA.

(2) 67 città europee rappresentative di 24 Nazioni. Dati relativi all'ultimo anno disponibile (2019-2021).



Tariffe utili a realizzare gli investimenti per il territorio e l'ambiente e relativamente contenute

+7% l'aumento degli investimenti in tariffa rispetto al 2019

64% degli utenti di LTA ritiene il rapporto qualità/prezzo del servizio soddisfacente

Tra lo **0,97%** e l'**1,39%** l'impatto della bolletta idrica sulla spesa media mensile delle **famiglie venete**

1,39% l'impatto della bolletta idrica sulla spesa media mensile delle **famiglie friulane**



799 piani
di rateizzazione attivati per **654.000 €**
(+72,6% rispetto al 2019)



2.278 famiglie
hanno ottenuto agevolazioni in bolletta per **113.000 €**
(+42,7% importi erogati rispetto al 2019)

LTA: UN'AZIENDA DI PERSONE



LTA può contare sull'impegno, sulla professionalità e sull'affidabilità di 187 lavoratori dipendenti.

Benessere, inclusione, uguaglianza, rispetto. Le persone al centro della nostra azienda.

La continuità e la stabilità professionale sono un valore per LTA e forte è il legame tra l'azienda e il territorio.

187 dipendenti

nel 2020, di cui:



45
DONNE + **142**
UOMINI

Pari al **24,1%** sul totale dei dipendenti



25,3% media gestori idrici italiani

Fonte: REF Ricerche sui dati di 25 *monouility* idriche italiane

Continuità e stabilità professionale



182
dipendenti
con **CONTRATTO
A TEMPO
INDETERMINATO**

Pari al **97,3%** sul totale dei dipendenti



95,2% media gestori idrici italiani

Fonte: REF Ricerche sui dati di 25 *monouility* idriche italiane

Esperienza consolidata

47 anni
l'età media
dei dipendenti

Forte legame con il territorio

78%
dei dipendenti
risiede nel
territorio servito

Una squadra in crescita

45
assunzioni nel
triennio 2018-2020

+7,5%
la crescita
occupazionale

Continuità e stabilità professionale

11
dipendenti
appartenenti
a categorie protette

FORMAZIONE, SVILUPPO PROFESSIONALE E SICUREZZA SUL LAVORO



Crediamo che tra le migliori forme di investimento sul futuro vi sia quella di promuovere la formazione e le competenze delle nostre risorse umane.

Un luogo di lavoro sicuro è un diritto per i lavoratori e un dovere per l'impresa.

Questo il nostro impegno quotidiano per la sicurezza e il benessere psico-fisico di chi collabora con noi.

L'IMPEGNO NELLA CRESCITA E NELLA FORMAZIONE PROFESSIONALE



3.226 ore
di **FORMAZIONE**
EROGATA NEL 2020



17,2 ore/dip.
di **FORMAZIONE**
PRO CAPITE NEL 2020

100%
DEI LAVORATORI
RICEVE REGOLARMENTE
UNA **VALUTAZIONE**
SULLE PROPRIE
PRESTAZIONI

PREVENZIONE COVID-19

ATTIVATO UN PROTOCOLLO
AZIENDALE ANTI-CONTAGIO

FORMATO UN TEAM
DI AUDITOR INTERNI

IL 100% DEI DIPENDENTI FORMATI E
SENSIBILIZZATI SUL TEMA



SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

522 ore
di formazione erogate in
materia di sicurezza

714 ore
di formazione in ambito
prevenzione Covid-19

100%
dei dipendenti opera secondo la
certificazione **UNI ISO 45001:2018**

0
infortuni verificatisi
nel 2020

