

LA VICINANZA AGLI UTENTI



7 SPORTELLI FISICI NEL TERRITORIO

7,68 su 10

giudizio di soddisfazione sulla relazione con gli addetti agli sportelli

su una scala da 1 (=per nulla soddisfatto) a 10 (=molto soddisfatto)

ALTRI CANALI DI CONTATTO



12 INFO POINT distribuiti nel territorio



CALL CENTER

31.847

telefonate gestite

- › 65 ore di servizio alla settimana
- › 170 secondi tempo medio di attesa
- › 84,5% delle chiamate risposte



SITO WEB E INDIRIZZI MAIL DEDICATI



PRONTO INTERVENTO al servizio del territorio 24/24 h

7.116

Chiamate di pronto intervento gestite

- › 93,5% chiamate soddisfatte 120"
- › 48 secondi tempo medio di attesa



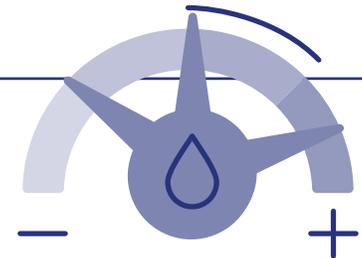
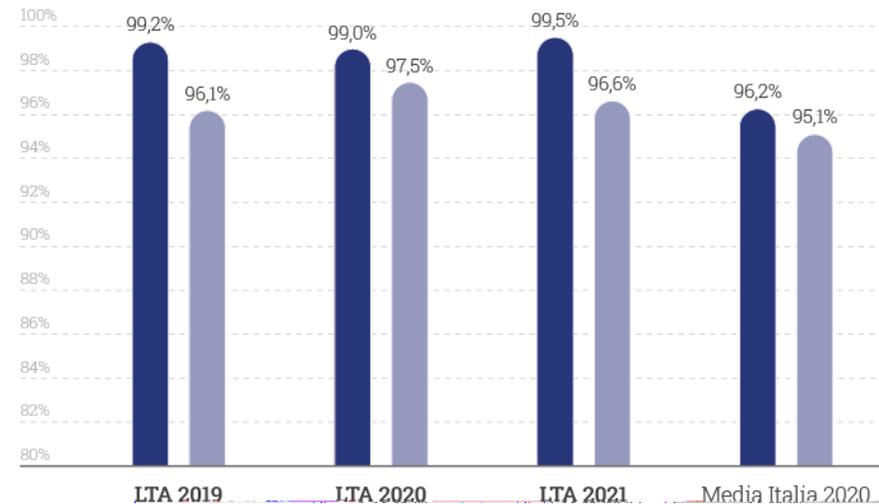
3 NUMERI VERDI GRATUITI per ogni tipo di necessità

LA QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI

ALTI LIVELLI DI QUALITÀ CONTRATTUALE

Percentuale di rispetto dei tempi minimi di esecuzione delle prestazioni (*)

■ MC1
■ MC2



(*) Medie ponderate delle percentuali di rispetto dei singoli indicatori delle prestazioni eseguite appartenenti ai due ambiti. Per l'ambito "gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio" sono stati usati i coefficienti di scala identificati da ARERA per l'aggregazione delle performance degli indicatori con un alto numero di prestazioni. Il benchmark delle performance dei gestori italiani è stato elaborato da REF Ricerche su dati pubblicati da ARERA.

LTA è impegnata nel garantire un servizio di qualità in linea con i livelli delle prestazioni fissati dall'Autorità nazionale. In particolare, gli impegni del gestore sono definiti nella [Carta del Servizio](#), un documento che, insieme al Regolamento del Servizio Idrico Integrato, stabilisce gli impegni che l'azienda assume nei confronti dell'utenza.

0,004%

L'INCIDENZA DELLE RETTIFICHE DI FATTURAZIONE

0,13%

L'INCIDENZA DEI RECLAMI SUL NUMERO DI UTENZE



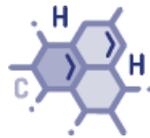


UN'ACQUA CONTROLLATA

A GARANZIA DELLA QUALITÀ DELL'ACQUA



1.901
CAMPIONI
DI ACQUA
POTABILE
ANALIZZATI



81.822
PARAMETRI
DI ACQUA
POTABILE
ANALIZZATI

98,5%
campioni conformi
ai limiti di legge

100%
parametri analizzati
conformi ai limiti di legge



0,0%
incidenza
delle ordinanze
di non potabilità
dell'acqua nel 2021

**ANALISI SVOLTE
DA LABORATORI
ACCREDITATI**



**IL 72% DEGLI UTENTI
BEVE L'ACQUA
DEL RUBINETTO**

L'acqua di LTA è controllata quattro volte in più rispetto a quanto prescrivono le norme: una prova della cura che mettiamo nel fornire un'acqua potabile di massima qualità.



3,3 milioni di euro
SPESA PROGRAMMATA PER
INVESTIMENTI 2022-2024
DI LTA PER LA QUALITÀ
DELL'ACQUA

- Sostituzione reti di acquedotto in ferro ammalorate
- Adeguamento e potenziamento impianti potabilizzazione
- Adeguamento e potenziamento captazione - Aree di salvaguardia

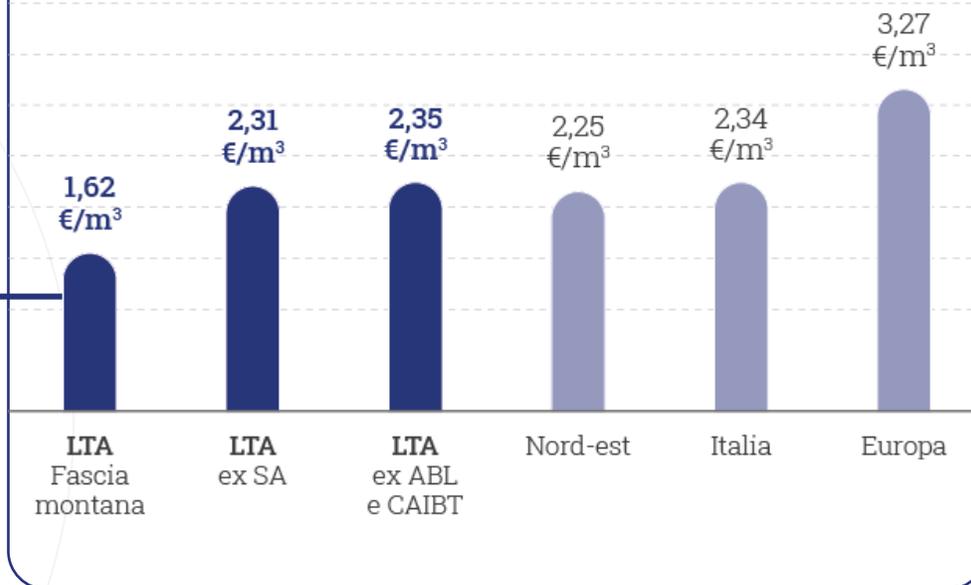
LE TARIFFE

e il nostro supporto agli utenti svantaggiati

La bolletta non copre solo l'erogazione dell'acqua dal rubinetto, ma è fondamentale per sostenere gli investimenti necessari per rendere il servizio idrico integrato sempre più efficiente.

LE TARIFFE DI LTA: UN CONFRONTO

Spesa per una famiglia di 3 persone
con un consumo di 150 m³



IL SOSTEGNO DI LTA
ALLE UTENZE DEBOLI



1.447 famiglie
hanno ottenuto il
bonus sociale
idrico nazionale
per 66.965 €



470 piani
di rateizzazione
attivati nel 2021
per 335.639 €



Processo di
convergenza verso
un'unica tariffa
in corso



Le tariffe coprono
i costi degli
investimenti per le
opere del territorio

**IL 41% DEGLI UTENTI DI LTA
RITIENE IL RAPPORTO DI
QUALITÀ/PREZZO
DEL SERVIZIO SODDISFACENTE**



LE PERSONE DI LTA



**190
DIPENDENTI**



**46
DONNE**

pari al **24%**
sul totale dei
dipendenti



25%
media gestori
idrici italiani



**144
UOMINI**

Suddivisione per qualifica



Esperienza
consolidata

48 anni
l'età media
dei dipendenti

Il 52,6% dei dipendenti si concentra
nella fascia **30-50 anni**

Forte legame
con il territorio

77%
dei dipendenti risiede
nel territorio servito

Principali highlights nel 2021

- **98%** dei dipendenti ha un contratto a tempo indeterminato
- **3,7%** tasso di entrata
- **35** nuovi inserimenti nel triennio 2019-2021
- **14** dei dipendenti hanno un contratto part-time
- **11** donne su 46 donne sono part-time



LA FORMAZIONE COSTANTE DEL PERSONALE

Restare al passo con le novità attraverso la formazione costante dei dipendenti è fondamentale per un'azienda che voglia gestire efficacemente i continui cambiamenti in atto.

Nel 2021 è stato registrato un aumento significativo delle ore di formazione, dovuto alla volontà di recuperare le ore non erogate nell'anno 2020 a causa della pandemia da Covid-19.

FORMAZIONE



5.945

ore di formazione erogate ai dipendenti nel 2021

31,3

h/pp di formazione a dipendente

+84%

formazione erogata rispetto il 2020

SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI



3.201 h

di formazione erogate in materia di sicurezza

100% dei dipendenti opera secondo la UNI 45001:2018

9,4

indice di frequenza infortuni nel 2021 (-44% rispetto al 2019)