

# 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



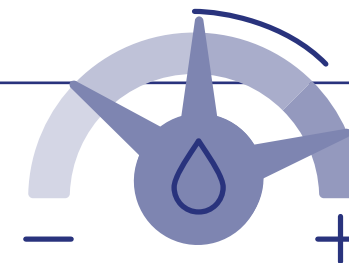
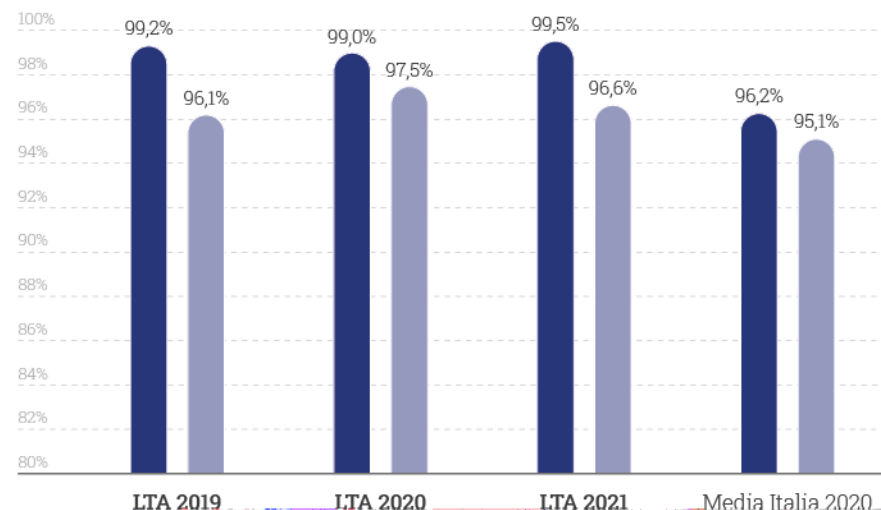
**3 NUMERI VERDI GRATUITI** per ogni tipo di necessità

# 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





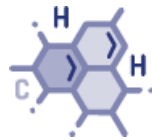
# UN'ACQUA CONTROLLATA

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

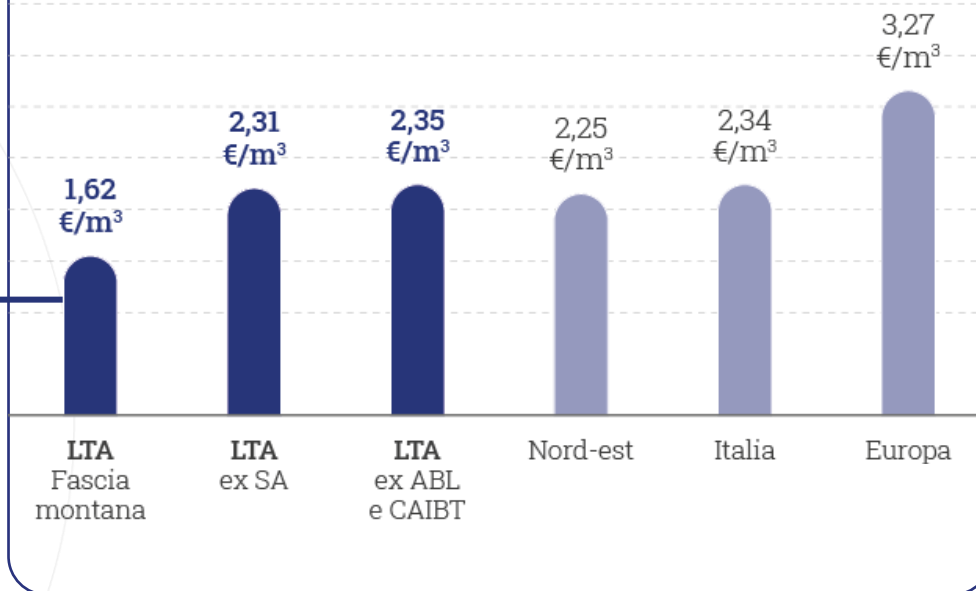
# LE TARIFFE

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 m<sup>3</sup>



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)