



# UN'ACQUA DI QUALITÀ È UN'ACQUA CONTROLLATA

Avere acqua potabile, salubre, buona da bere è un aspetto imprescindibile, sia per gli utenti che per l'azienda.

**Quella erogata da LTA è un'acqua di qualità grazie ai controlli periodici** ai quali viene sottoposta nelle differenti fasi di prelievo, distribuzione e trattamento.



L'apprezzamento per l'acqua del rubinetto di LTA

Il **65%** degli utenti beve l'acqua del rubinetto



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



Analisi svolte da laboratori certificati

**2.063 campioni controllati**

(+3,9% rispetto al 2018)

**4,6 volte più numerosi i campioni** analizzati rispetto ai minimi di legge

**76.686 parametri analizzati**

(+76,6% rispetto al 2018)



**92,9% campioni conformi** ai limiti di legge

**99,7% parametri analizzati conformi** ai limiti di legge



**1** ordinanza di non potabilità

L'impegno di LTA per la qualità dell'acqua

Investimenti programmati 2020-2021 per un totale di **2,8 milioni di euro**

	Investimenti 2020-2021
5° stralcio area salvaguardia dei campo pozzi di Torrate di Chions	1.500.000 €
Potenziamento captazione del campo pozzi di Savorgnano di San Vito al Tagliamento	500.000 €
Condotta campo pozzi Colesit - centrale Forcate Fontanafredda	500.000 €
Studi, ricerche, indagini, pianificazione e Water Safety Plan	200.000 €
Impianti potabilizzazione – filtrazione dei pozzi di San Quirino	150.000 €
<b>Totale</b>	<b>2.850.000 €</b>



# QUALITÀ DEL SERVIZIO E VICINANZA AGLI UTENTI

L'azione di LTA è orientata alla soddisfazione dei propri utenti e per questo si impegna ad offrire un servizio di qualità con attenzione al suo miglioramento continuo nel tempo.

**Il 75,4%** degli utenti di LTA è soddisfatto del servizio nel suo complesso



## I canali di contatto tradizionali



7 Sportelli fisici aperti al pubblico

**112** ore circa di apertura alla settimana

**18.482** clienti accolti  
+13,5% rispetto al 2018

- > **92%** serviti entro 20 min
- > **6** minuti di attesa media



Call center

**65** ore di servizio alla settimana

**25.566** telefonate  
-3,9% rispetto al 2018

- > **89%** chiamate risposte
- > **114** sec di attesa media



Pronto intervento al servizio del territorio 24/24 h

**7.504** chiamate ricevute  
+20,1% rispetto al 2018

- > **95%** soddisfatte entro 120 secondi
- > **45** secondi di attesa media

## Altri canali di contatto



**12 INFO POINT** DISTRIBUITI SUL TERRITORIO



**SITO WEB E INDIRIZZI MAIL** DEDICATI



**NUMERO VERDE** PER AUTOLETTURA

# 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.

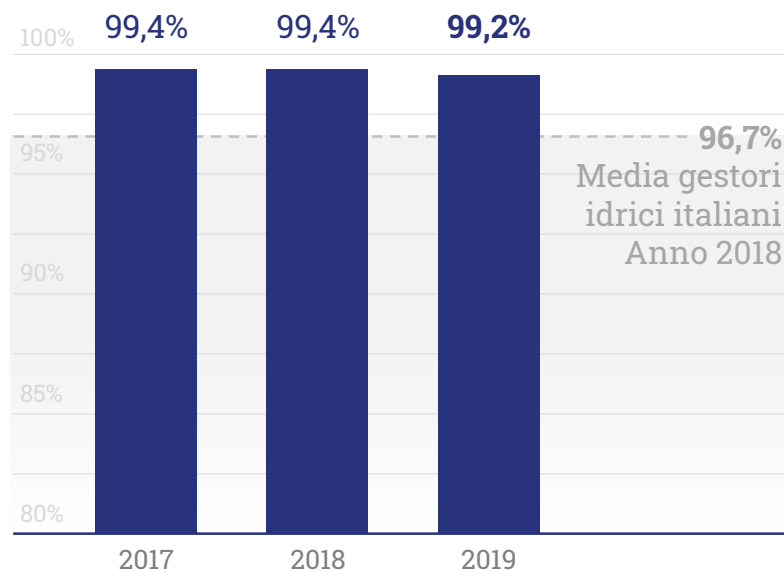
Le buone prestazioni erogate ai propri utenti fanno rientrare l'azienda tra le gestioni che hanno un obiettivo di mantenimento della propria qualità del servizio.

**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 [% di rispetto dei tempi minimi di esecuzione delle prestazioni]

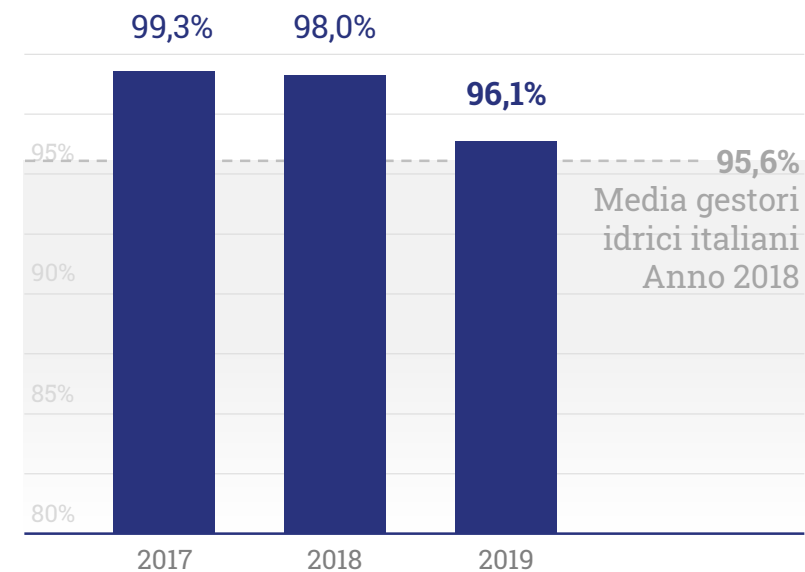
### Avvio e cessazione del rapporto contrattuale

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



### 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 sono determinate secondo criteri nazionali stabiliti da ARERA a totale copertura dei costi di gestione e di investimento. Nel 2019 le tariffe sono cresciute per permettere all'azienda di avere le risorse finanziarie per realizzare gli investimenti necessari al territorio.

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

**+12,6%** l'aumento degli investimenti in tariffa rispetto al 2018

**71%** degli utenti di LTA ritiene il rapporto qualità/prezzo del servizio soddisfacente

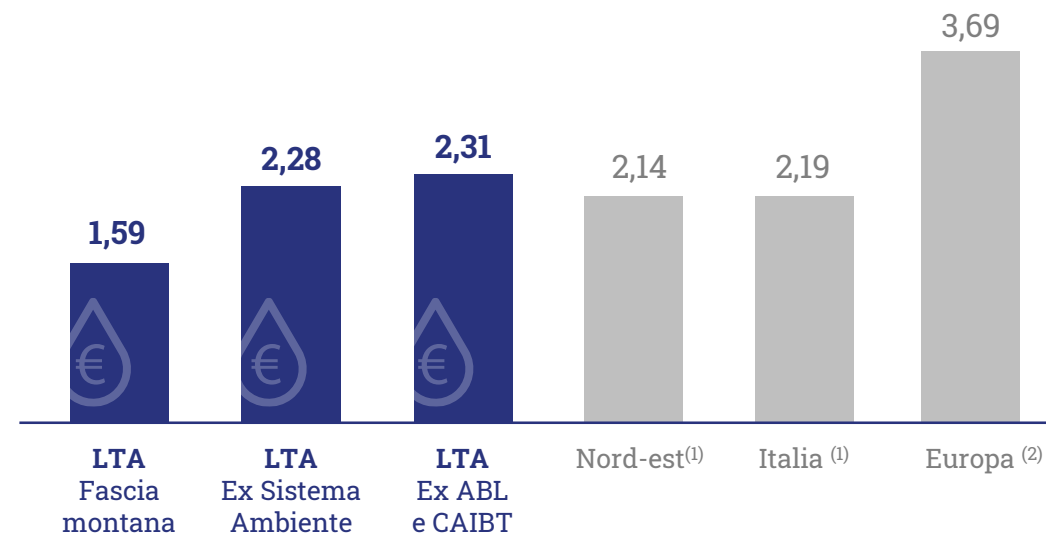
Tra l'**1,05%** e l'**1,07%** l'impatto della bolletta idrica sulla spesa media mensile delle **famiglie venete**

**1,13%** l'impatto della bolletta idrica sulla spesa media mensile delle **famiglie friulane**

## Le tariffe di LTA: un confronto

Spesa per una famiglia di 3 persone con un consumo idrico di 150 m<sup>3</sup> [euro/m<sup>3</sup>]

(1) Capoluoghi di provincia italiani con tariffe regolate  
(2) Principali città europee  
Fonte: GWI e REF Ricerche 2019



## Le agevolazioni a sostegno delle utenze più deboli



**526** piani di rateizzazioni attivati per 379.000 euro  
+41,6% rispetto al 2018



**1.974** famiglie hanno ottenuto agevolazioni in bolletta per 79.000 euro  
+13,4% gli importi erogati rispetto al 2018



# I DIPENDENTI: LA FORZA DI LTA

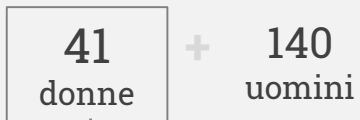
LTA può contare sull'impegno, sulla professionalità e sull'affidabilità di 181 lavoratori dipendenti.

Negli ultimi anni la squadra si è ampliata ed è stato avviato un progetto di ricambio generazionale.

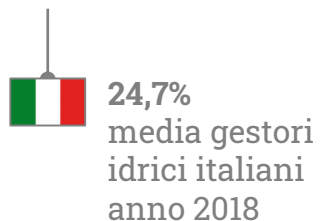
La continuità e la stabilità professionale sono un valore per LTA e forte è il legame tra l'azienda e il territorio.



**181 dipendenti**  
nel 2019, di cui:



Pari al **22,7%** sul totale dei dipendenti



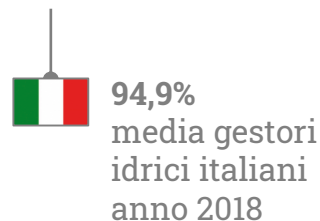
Fonte: REF Ricerche sui dati di 24 monouility idriche italiane



Continuità e stabilità professionale

**177 dipendenti con contratto a tempo indeterminato**

Pari al **97,8%** sul totale dei dipendenti



Fonte: REF Ricerche sui dati di 24 monouility idriche italiane

Avviato progetto di ricambio generazionale e trasmissione del patrimonio e delle competenze acquisite negli anni

Esperienza consolidata

**46 anni**  
l'età media dei dipendenti

Forte legame con il territorio

**76%**  
dei dipendenti risiede nei Comuni serviti

Una squadra in crescita

**38**  
assunzioni nel triennio 2017-2019

**+7,7%**  
la crescita occupazionale

Continuità e stabilità professionale

**9** dipendenti appartenenti a categorie protette



# L'ATTENZIONE ALLA CONCILIAZIONE VITA-LAVORO

**Un clima di lavoro sereno e partecipativo rende i dipendenti più soddisfatti e più efficienti.**

Per LTA è fondamentale promuovere e mantenere un buon grado di benessere fisico, psicologico e sociale all'interno dell'organizzazione, per tutti i dipendenti di qualsiasi livello e ruolo.

## I benefit aziendali

- › Esami del sangue
- › Vaccini antinfluenzali
- › Servizio di mensa diffusa

## Conciliazione vita-lavoro

**6%** dei dipendenti beneficiano di orario ridotto

**2** richieste di orario flessibile accolte

**1.544 ore** usufruite per assistere familiari in stato di necessità (+9,2% rispetto al 2018)

**5** congedi di maternità

Oltre il 90% delle ferie fruito



## Piattaforma Welfare

Possibilità di convertire i premi di risultato in beni e servizi incentrati sulle esigenze personali o del proprio nucleo familiare.

Le **aree di intervento** dei servizi della piattaforma Welfare:



SALUTE



ISTRUZIONE



PRESTAZIONI SOCIO-ASSISTENZIALI



ABBONAMENTI AL TRASPORTO PUBBLICO



ATTIVITÀ SPORTIVA, RICREATIVA E CULTURALE

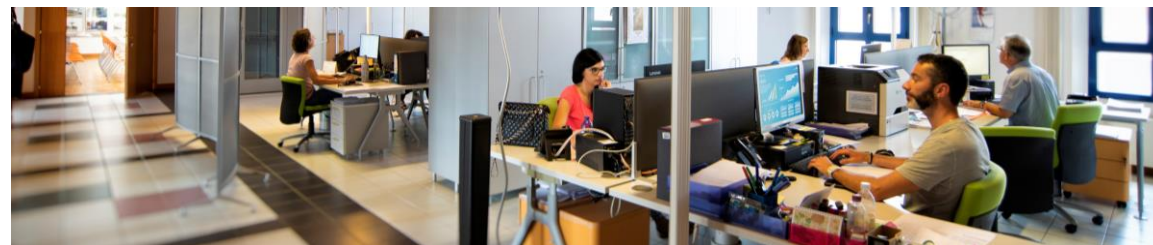


VOUCHER



# FORMAZIONE, SVILUPPO E SICUREZZA SUL LAVORO

Formazione continua, aggiornamento e approfondimento sono gli strumenti per valorizzare i dipendenti e le loro competenze, sostenere la crescita aziendale e migliorare la qualità complessiva del servizio. Sicurezza sul lavoro, tutela della salute e integrità psico-fisica del personale fanno parte di quei pilastri su cui si fonda un'organizzazione aziendale funzionante.



**3.457 ore** di formazione nel 2019

Il **100%** dei lavoratori riceve regolarmente una valutazione sulle proprie prestazioni

## L'impegno nella crescita e nella formazione professionale

Ore medie di formazione per dipendente



## Salute e sicurezza sul lavoro

**16,8 INDICE DI FREQUENZA**

(numero infortuni/mln ore lavorate)



**13,4 media** gestori idrici italiani anno 2018 (1)

**0,57 INDICE DI GRAVITÀ**

(h assenza per infortunio/mgl ore lavorate)



**0,58 media** gestori idrici italiani anno 2018 (1)



Il **100%** dei lavoratori opera secondo la certificazione OHSAS 18001



**5 infortuni** verificatisi nel 2019

(1) Fonte: REF Ricerche sui dati di 24 monoutility idriche italiane