

Oltre le fake news

trasparenza e partecipazione
per un'azienda aperta al futuro



ANDREA LEVORATO

Presidente del Consiglio di Gestione

SIMONE BONTORIN

Presidente Consiglio di Sorveglianza

È LA QUALITÀ IL PRIMO SERVIZIO CHE ETRA INTENDE OFFRIRE AI SUOI CLIENTI.

Una qualità fatta di certezze e di servizi garantiti e di alto livello.

In una società sempre più informata ed esigente, ogni giorno Etra costruisce il proprio impegno concreto verso i cittadini e il territorio, in modo che non sia un patrimonio temporaneo, ma che resti per sempre.

In questo **Bilancio Sociale 2018** è raccontata la realtà di un'azienda che ha svolto il suo incarico di erogare agli utenti alcuni servizi pubblici essenziali: un'attività che deve essere svolta nella piena **LEGALITÀ**, con trasparenza e con la massima condivisione nei confronti degli stakeholder.

Accurate strategie di business sono studiate da uno staff altamente specializzato e professionale, con la mission di fornire tali servizi con la **MASSIMA ATTENZIONE ALLA SOSTENIBILITÀ**: anche per questo le nostre tariffe dei servizi rimangono tra le più convenienti del territorio, grazie ad attente politiche di contenimento dei costi.

Ma un elemento che riveste la massima importanza nel rapporto con gli utenti è anche la **capacità di gestire al meglio le informazioni che vengono divulgate sulle attività dell'azienda stessa**: nel corso del 2018 l'azienda ha dovuto affrontare momenti non semplici, in occasione della diffusione di informazioni su vicende che avrebbero potuto mettere in predicato la qualità di quanto costruito. Invece Etra si è confrontata a viso aperto con gli organi di informazione e coi cittadini, dimostrando di aver saputo agire sempre in modo trasparente e corretto e di avere affrontato le vicende occorse secondo le corrette procedure: al rischio di *fake news* è stata opposta la **VERITÀ DI VALORI CONDIVISI**.

Anche la giusta informazione, infatti, fa parte di un percorso di continuo miglioramento dell'azienda mirato ai **Sustainable Development Goals**, gli obiettivi globali di sostenibilità che annoverano, tra gli altri, la possibilità di attingere ad acqua potabile, la cura di flora e fauna sul territorio, l'uso di energia pulita, ma anche la presenza di istituzioni solide a sostegno dei cittadini. Istituzioni che sappiano dare dimostrazione di vitalità e di stabilità, come Etra, con le sue eccellenti *performance* economiche, ma che sono chiamate anche a creare innovativi progetti di supporto alla sostenibilità ambientale. Come Etra ha fatto spingendo sulla digitalizzazione dei **rapporti coi clienti**: Etra Servizi Online ha raggiunto il numero di 31.000 iscritti nel corso del 2018, grazie ad una intensa campagna di informazione. La risposta dei Clienti è stata una conferma della convenienza, praticità e qualità dei servizi digitali offerti. Per gli utenti registrati con un proprio profilo personale, ad esempio, è possibile ricevere la bolletta solamente via *e-mail* risparmiando carta e tempi di consegna. Una scelta ecologica nella direzione della **salvaguardia dell'ambiente e della diminuzione delle emissioni di CO₂**, una scelta che s'incontra perfettamente con le esigenze dei nostri Clienti, dei quali il 52% (dato eccezionale nel panorama nazionale) preferisce bere l'acqua del rubinetto di casa, buona e sicura, controllata da Etra, piuttosto che quella acquistata in bottiglia di plastica.

Questi progetti si accompagnano ad un largo tessuto di iniziative che vedono protagonista l'**EDUCAZIONE AMBIENTALE** di Etra: beneficiari diretti di centinaia di interventi ed iniziative i giovani e giovanissimi dei Comuni Soci del bacino del Brenta e non solo, accompagnati in una riflessione a sfondo scientifico sull'utilizzo delle risorse naturali. Risorse che, va sempre tenuto a mente, appartengono a tutti e vanno salvaguardate con la massima cura.