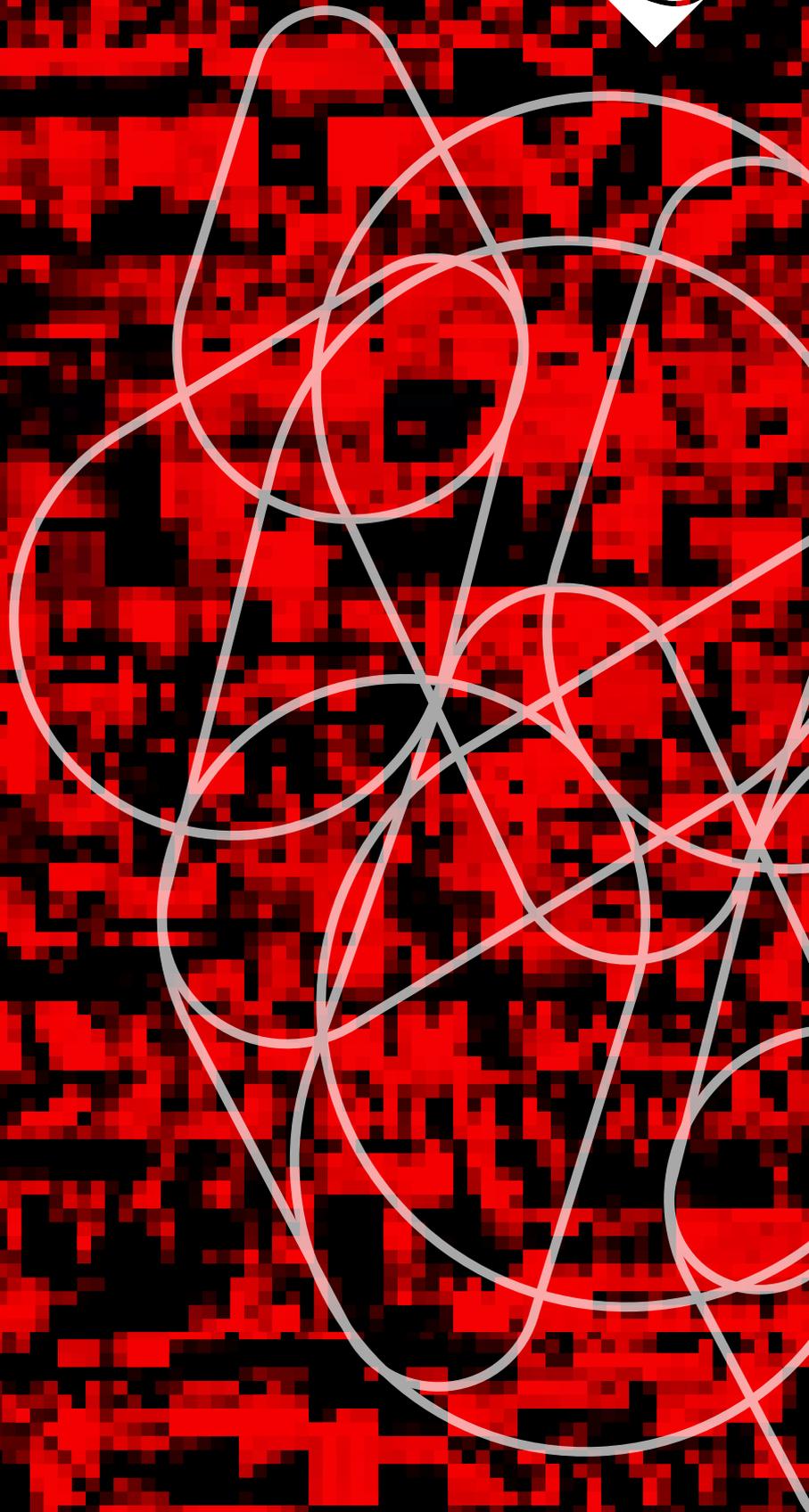


go cce di noi



Informazione aziendale
periodica di Umbra Acque spa



GIUGNO / 2020 / 1

indice

03
editoriale
Nuovi equilibri e nuove prospettive

04
investimenti e tutela della risorsa idrica
Una nuova normalità

06
welfare
Il benessere dei lavoratori durante l'emergenza sanitaria

08
sicurezza
Hic et nunc - La valutazione dei rischi ai tempi del Coronavirus

10
speciale - interviste ai colleghi
Esperienze ed opportunità a confronto

22
laboratorio
Il Laboratorio durante l'emergenza Covid-19

24
amministrazione e finanze
Umbra Acque è pronta ad affrontare le sfide del futuro

26
gestione operativa
Il Covid non ferma le attività operative

28
circolo aziendale
Un Circolo fiducioso

30
punti di vista
Un oceano, tante gocce Le opportunità delle tempeste



hanno collaborato a questo numero

Tiziana Buonfiglio
Gianluca Carini
Fabrizio Burini
Patrizia Vasta
Fabrizio Becchetti
Jacopo Annetti
Tiziana Arena
Marinella Brizioli
Francesco Felicioni
M. Cristina Giugliarelli
Pierre Habash
Moreno Marchi
Mariangela Romeo
Andrea Vitali

design / impaginazione
Paolo Tramontana

Nuovi equilibri e nuove prospettive



Le cose cambiano naturalmente. Il cambiamento, spesso, intimorisce, disorienta e talvolta provoca resistenza. Da un giorno all'altro è cambiato il mondo. Il Coronavirus ha infranto le nostre certezze, ha spezzato le nostre abitudini, ha modificato le nostre relazioni sociali e, nella vita privata come nel lavoro, ci ha spinti a reimpostare il modo di vivere la quotidianità. Eppure, anche se costretti, siamo stati capaci di reagire e di trovare nuovi equilibri e nuove prospettive. Basta pensare a quello che è successo in azienda. In pochi giorni, in corso di epidemia, quasi la metà delle persone della nostra azienda ha avuto accesso allo *smart working*; si è adattata a lavorare da casa; ha sviluppato nuove modalità di contatto con gli altri colleghi, è diventata senz'altro più confidente con le nuove tecnologie e i dispositivi messi a disposizione; ha trovato una nuova dimensione di lavoro ma non per questo meno proficua; ha scoperto o riscoperto capacità e risorse personali latenti. Dopo una prima fase di incertezza le persone hanno saputo accettare il cambiamento e anziché subirlo lo hanno assecondato e sono diventate parti attive di esso. Ecco, questa è la considerazione che vorrei condividere con Voi: il cambiamento può disorientare, ma è un processo naturale nella vita come nelle aziende e nessuno può sottrarsi; possiamo solo scegliere se esserne artefici o subirlo. Sapersi adattare, guardare al futuro con una visione positiva e provare a pensare che il nuovo non è di per sé irrimediabilmente limitativo o negativo, indipendentemente dall'età e dalla condizione, è un traguardo di vita e un'occasione per raccogliere e valorizzare il meglio che abbiamo, ciascuno, dentro di noi.

Fabrizio Becchetti

Una nuova normalità

Jacopo Annetti

Tornare alla normalità. Una speranza che tutti noi abbiamo. Il cambiamento dettato dalla pandemia ha inciso fortemente sulla quotidianità e sul lavoro. Siamo passati a lavorare da un giorno all'altro in modalità *Smart Working*, con tutte le problematiche del caso (basti pensare alle interminabili videochiamate), ma dopo un momento di smarrimento iniziale, siamo riusciti ad adattarci e a proseguire le attività.

Attività quali la progettazione di nuove opere e la direzione lavori stanno andando avanti anche se le difficoltà non mancano, specialmente in alcuni lavori come rilievi e gestione cantieri.

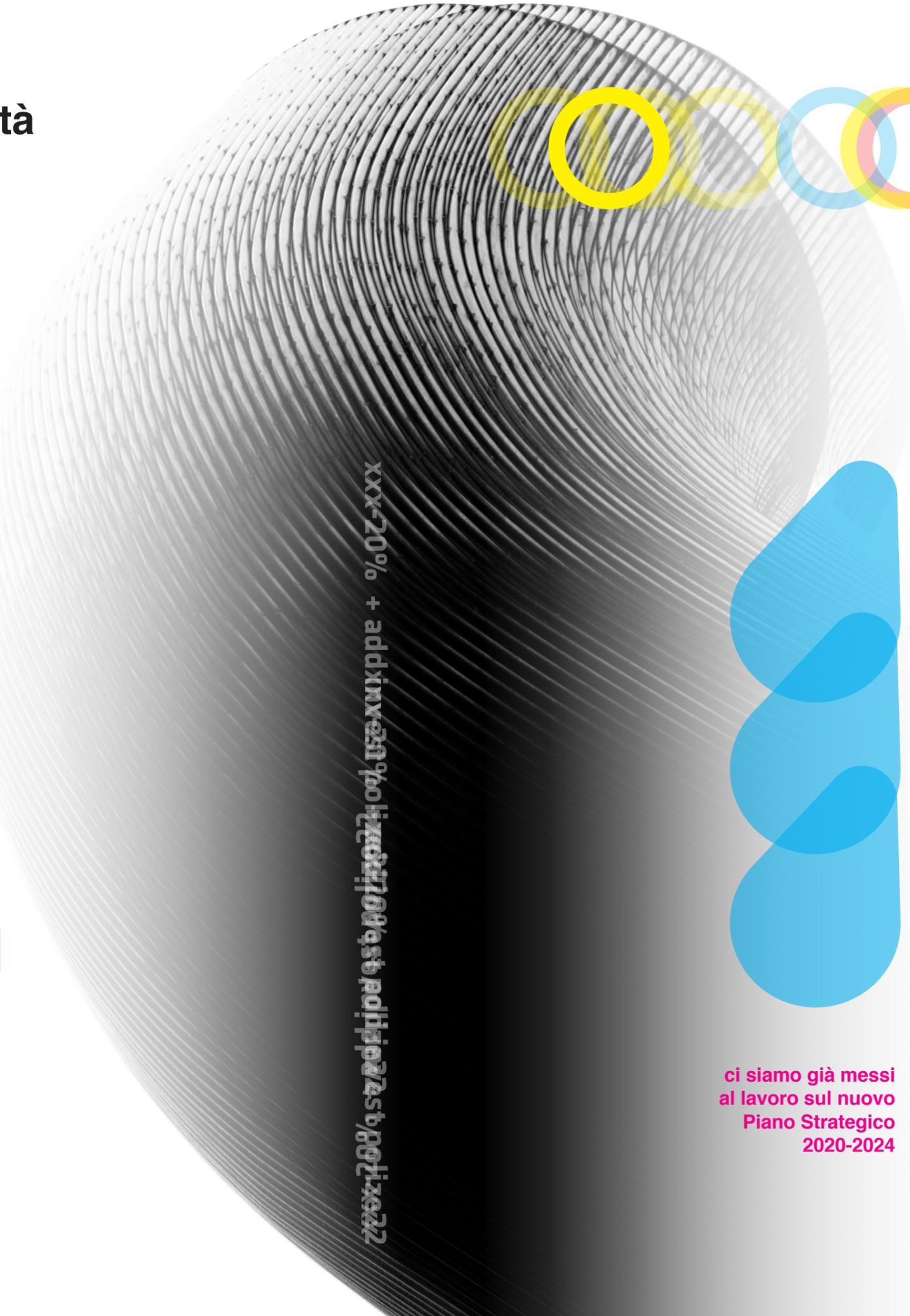
Ma ripercorriamo tutto dall'inizio. In data 11 marzo vengono sospesi più di 50 cantieri, a causa della mancanza di condizioni di sicurezza adeguate per i lavoratori oltre che per l'impossibilità di garantire il presidio fisico da parte della direzione lavori. Solo per alcuni cantieri ritenuti strategici non si procede con la sospensione, ma le imprese manifestano difficoltà nel proseguire i lavori e richiedono volontariamente

verifica scrupolosa della messa in atto delle nuove procedure di sicurezza

la sospensione per mancanza di idonee procedure di lavoro e DPI necessari. Un duro colpo a tutti gli sforzi effettuati negli anni precedenti per mettere in moto la complessa macchina degli investimenti!

Tuttavia, superata la prima fase critica dell'emergenza, le riprese dei cantieri avvengono a scaglioni dando priorità alle imprese del territorio, per avere tempo necessario di gestire l'aggiornamento dei piani di sicurezza e verificarne attentamente la messa in atto prima dell'effettiva ripresa. Process Owners (i primi a uscire in campo partendo direttamente da casa) e

xxx-20% + addxinx-25% + addxinx-30% + addxinx-35% + addxinx-40% + addxinx-45% + addxinx-50% + addxinx-55% + addxinx-60% + addxinx-65% + addxinx-70% + addxinx-75% + addxinx-80% + addxinx-85% + addxinx-90% + addxinx-95% + addxinx-100%



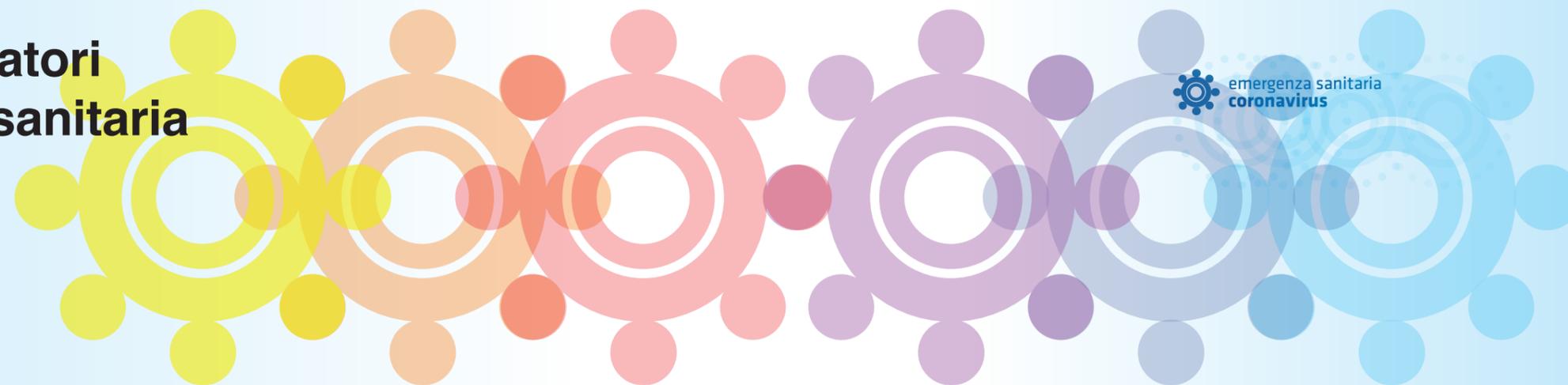
ci siamo già messi al lavoro sul nuovo Piano Strategico 2020-2024

Coordinatori per la Sicurezza hanno disposizioni di verificare in maniera scrupolosa la messa in atto delle nuove procedure di sicurezza. Il riavvio dei cantieri è stato tutt'altro che rapido, in quanto non tutte le imprese sono strutturate per affrontare una situazione simile. Questo sta comportando un rallentamento della produzione per il mancato rispetto delle tempistiche di esecuzione e potrà avere una ripercussione sugli obiettivi annuali che ci eravamo prefissati. Altre attività propedeutiche all'esecuzione dei lavori come progettazione degli interventi, conferenze di servizi e gare di appalto dopo un primo forte rallentamento stanno ripartendo con l'obiettivo di recuperare, almeno in parte, il gap che si è creato. Per quanto concerne l'attività di ricerca perdite, dopo una prima fase di sospensione, è ripresa stabilmente da inizio aprile con squadre interne.

Ma una crisi può essere un'opportunità di cambiamento? Pensare al futuro è un obbligo. Ed infatti ci si è messi subito al lavoro per un nuovo Piano Strategico 2020-2024. Sono stati valutati e verranno proposti agli enti istituzionali molteplici scenari di investimenti che prevedono interventi sia infrastrutturali che gestionali, finalizzati alla riduzione delle perdite idriche e al miglioramento del servizio all'utenza. Inoltre sono state avanzate delle proposte per accelerare gli iter autorizzativi (come la riduzione di una conferenza di servizi da 6 mesi a 15 giorni) ed espropriativi. Se infatti nel breve periodo è fondamentale la ripresa di tutte le attività, nel medio-lungo periodo si rende necessario un processo di sburocrazizzazione che permetta di rendere più snella la gestione di progetti e appalti. Arriveremo ad una nuova normalità. Attenti però alla retorica del niente come prima o dell'andrà tutto bene. Non basta una chiavetta per rimettere tutto in moto. Serve il contributo e l'impegno di tutti.

Il benessere dei lavoratori durante l'emergenza sanitaria

Tiziana Arena



Il virus ha stravolto la vita professionale e la vita privata di tutti noi; ci siamo ritrovati all'improvviso spaventati e smarriti in un contesto difficile da comprendere, da accettare e da gestire.

La nostra azienda ha sempre sostenuto e promosso il valore della "resilienza" come la capacità di affrontare e superare le difficoltà adattandosi al cambiamento, e qualche mese fa abbiamo dovuto mettere in pratica nuovi stili di vita e consuetudini pro-

l'azienda si è mossa per rimodulare attività e obiettivi, sempre mirando al benessere ed alla salute del lavoratore

fessionali in maniera così immediata strappandoci alle nostre abitudini consolidate, che alla maggior parte di noi è sembrata quasi una forzatura.

Da un giorno all'altro un gran numero di persone (oltre 180 dipendenti) si sono ritrovate a lavorare da casa con un prevedibile senso di smarrimento, oltre che con le difficoltà di una nuova modalità lavorativa che sembrava improvvisata, ma in realtà abilmente organizzata dalla struttura preposta.

In questo contesto emergenziale, l'azienda si è mossa per rimodulare attività e obiettivi, sempre mirando con particolare attenzione al benessere e la salute del lavoratore.

Numerose sono le iniziative di Welfare pensate e concretizzate in brevissimo tempo:

Orari di lavoro

Oltre a garantire la fornitura di DPI ai lavoratori della Gestione Operativa, è stata disposta una nuova articolazione dell'orario del personale della gestione operativa a tutela dei lavoratori e della salute

pubblica, finalizzata a conciliare la riduzione della compresenza del personale con il mantenimento dei servizi idrici essenziali, preservando la disponibilità di personale per fronteggiare le criticità del periodo.

Polizza salute COVID 19

E' stata stipulata, a favore di tutti i dipendenti, una Polizza Salute in grado di fornire indennità e servizi di assistenza in caso di contagio da coronavirus.

Permessi L. N. 104/1992

Ai titolari di permessi retribuiti per assistenza ai familiari disabili, è stato riconosciuto un incremento complessivo di 12 giornate lavorative usufruibili da marzo a giugno 2020.

Ferie solidali

A seguito della contrazione o sospensione di alcune attività lavorative ritenute, per legge, non indispensabili, alcuni lavoratori hanno dovuto utilizzare parte delle ferie e dei permessi spettanti e non ancora fruiti. Per agevolare i dipendenti anche in questo contesto, l'Azienda ha individuato dei meccanismi per ripristinare crediti orari per chi avesse intaccato le ferie 2020 oltre i ratei di gennaio e febbraio, attraverso la possibilità di donazione, su base volontaria, di ferie da parte di altri colleghi.

Congedi per genitori

Sono stati concessi congedi per genitori, che hanno potuto assentarsi dall'attività lavorativa per gestire i figli con maggiore facilità.

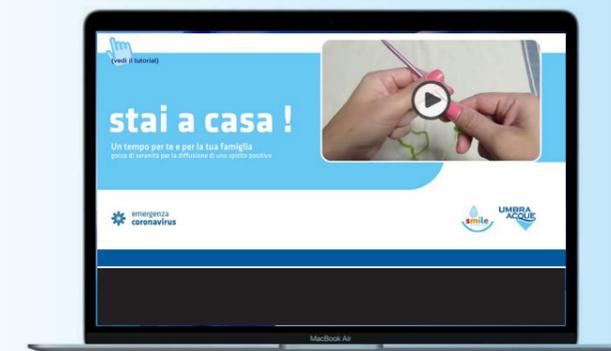
Campagne di comunicazione interna

Per accompagnare e sostenere i lavoratori nel pe-

riodo di emergenza, sono state lanciate campagne di comunicazione interna con suggerimenti quotidiani per la serenità del dipendente, e con pillole di consigli professionali per gli *smart worker*.

Baby point virtuale

La Goccinella, il Baby Point pensato per i figli dei dipendenti, ha continuato a sostenere ed accompagnare i ragazzi nel percorso di apprendimento e sostegno, con lezioni e laboratori organizzati a distanza.



UNITI



CE LA FAREMO

#iorestoacasa

HIC ET NUNC - La valutazione dei rischi ai tempi del Coronavirus

Marinella Brizioli

La locuzione latina *hic et nunc*, se tradotta letteralmente significa qui ed ora: nel suo uso comune indica un adempimento, una questione la cui risoluzione non ammette proroghe; un impegno che, nella sua attuazione, non può essere rinviato per alcun motivo.

La valutazione dei rischi ai tempi del Coronavirus è stata, ed è, *hic et nunc*: va fatta qui e adesso; non si parte dall'esame metodico della probabilità che si verifichi un evento e del danno che esso può provocare per arrivare a definire le misure di prevenzione e protezione volte a mitigare il rischio.

La valutazione dei rischi è stravolta: non c'è metodo che tenga; le decisioni da prendere per salvaguardare la salute dei lavoratori sono urgenti e perentorie. Ma perché valutiamo più grave ed ur-

La valutazione dei rischi ai tempi del Coronavirus è stata, ed è, *hic et nunc*

gente una minaccia le cui conseguenze sono visibili nell'immediato?

E' una questione di percezioni legate a tempo, spazio e impatto sociale.

Il tempo. Un incidente sul lavoro potrebbe verificarsi domani, tra qualche mese, tra qualche anno, o mai: non è possibile stabilirlo con certezza. Il Coronavirus, invece c'è e c'era, prima ancora che ne prendessimo coscienza.

Lo spazio. Non abbiamo un ambiente di lavoro

dove potrebbe verificarsi un incidente. La pandemia, per definizione, si diffonde ovunque.

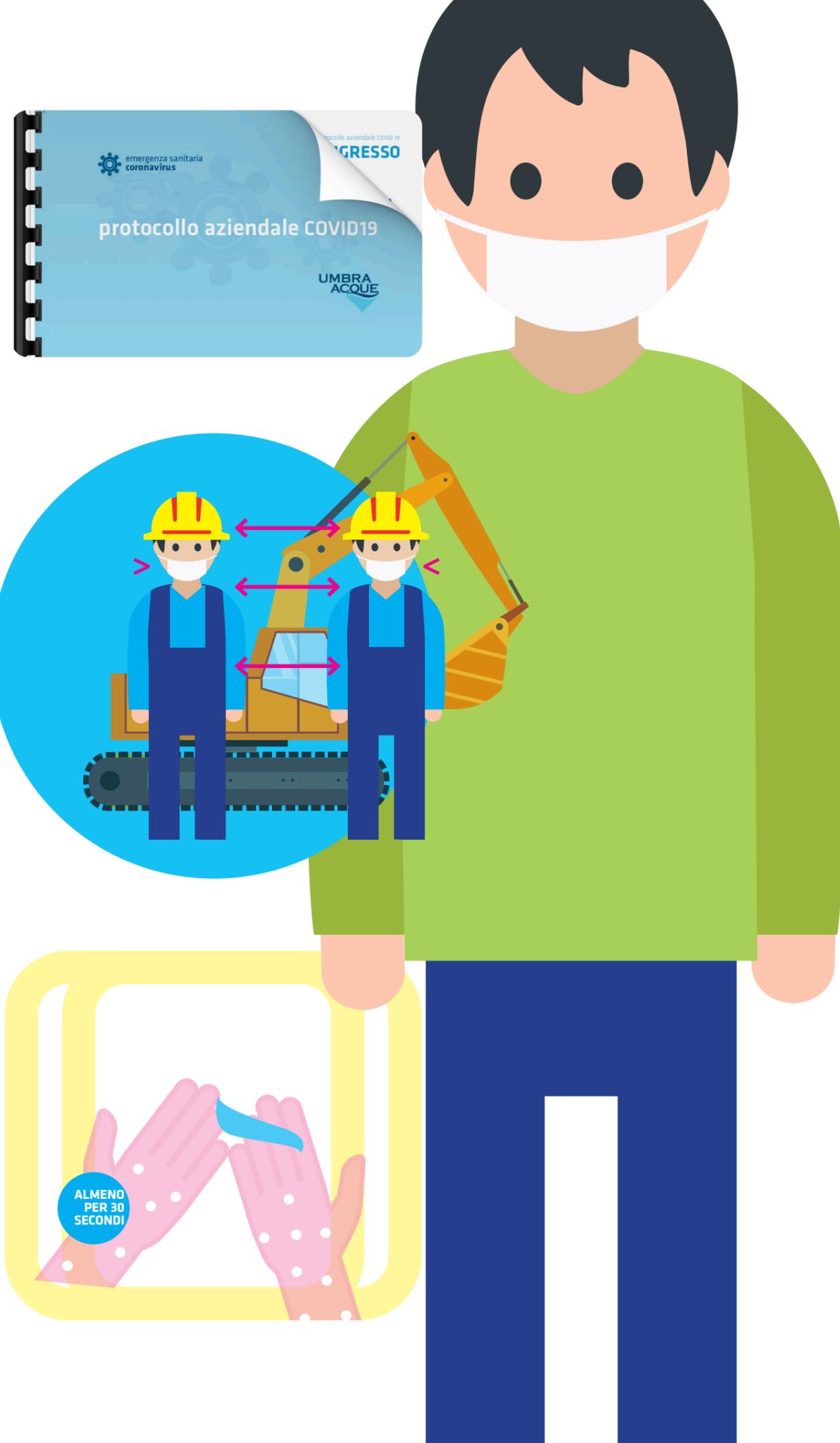
L'impatto sociale. Assumere comportamenti a tutela della sicurezza, implica, da parte dei lavoratori, un grande sforzo: ricordiamoci, infatti, che il nostro cervello prende spesso scorciatoie, che non aiutano a percepire correttamente il rischio.

In questo momento di emergenza mondiale, i temi della coscienza civica e quello dell'etica dei comportamenti assumono un ruolo preponderante: il richiamo alla responsabilità personale, sentito più volte al giorno in TV, rimanda nel concreto all'adozione di comportamenti sicuri e responsabili, a tutela propria e della collettività.

La decisione stessa di adottare pedissequamente le indicazioni del Ministero della Salute fa parte dei processi cognitivi legati alla percezione del rischio, come è, analogamente, l'errata percezione del rischio che spinge ad assumere comportamenti che violano le indicazioni tese a ridurre il contagio.

E allora si torna a riflettere sul fatto che la pietra miliare della sicurezza sul lavoro è il comportamento del lavoratore ed è la Persona il primo anello della sicurezza in azienda.

Il senso di responsabilità che ci viene richiesto in questo particolare periodo storico sia allora la spinta per assumere, nello svolgimento dell'attività lavorativa, comportamenti sempre più diligenti e sicuri; la resilienza, cui siamo vocati, sia una nuova arma per il raggiungimento di obiettivi sfidanti, anche in tempi di crisi.



SPECIALE - interviste ai colleghi

Esperienze ed opportunità a confronto

Maria Cristina Giugliarelli
Moreno Marchi
Mariangela Romeo

Maria Cristina, Mariangela e Moreno, in "modalità smart working", sono andati in giro virtualmente a raccogliere opinioni, sentimenti, incertezze e nuove modalità operative tra i colleghi delle aree Servizi Legali e Affari Generali, Servizi al Business, Gestione Operativa, e Servizi ai Clienti. Vediamo qual è la fotografia che è emersa dalle interviste.



SMART WORKING: COMUNQUE VADA SARÀ UNA RIVOLUZIONE!

Mariangela Romeo
intervista a Diego Ciucci e Talisa Alberti

Di fronte a questa crisi pandemica lo *smart working* si è presentato subito come il grande strumento per risolvere la potenziale paralisi che il tradizionale modo e organizzazione del lavoro poteva provocare alle aziende. In molti casi, dove il lavoro è stato già impostato per obiettivi e con una nuova leadership del lavoro, la paralisi non si è avuta. In moltissimi altri, la crisi ha invece dimostrato il ritardo accumulato causando il fermo delle aziende e delle attività. Secondo le imprese, grandi e piccole, ma sentendo anche liberi professionisti ed enti pubblici, tra i principali benefici riscontrati dall'adozione dello *smart working* vi è il miglioramento dell'equilibrio fra vita professionale e privata.

Smart working non significa solo lavorare da remoto. È definita una rivoluzione che coinvolge persone, spazi, cultura manageriale e strumenti da utilizzare. È un percorso di trasformazione profonda dell'organizzazione aziendale, che richiede investimen-

miglioramento
dell'equilibrio fra vita
professionale e privata

molti giovamenti, come
il risparmio di
carburante e il tempo
per gli spostamenti



ti in tecnologia, ridefinisce le modalità di vivere il lavoro da parte delle persone. Ma soprattutto cambia completamente il sistema di valutazione del lavoro, non più sulla presenza fisica ma sui risultati e sulle performance finali. Lo *smart working* non è solo una moda, è un cambiamento che in epoca di Coronavirus è stata una necessità, risponde alle esigenze delle persone e della società nel suo complesso, e come tale è un fenomeno inarrestabile. Sentiamo cosa ne pensa **Diego Ciucci** (Ufficio Acquisti).

Come sei riuscito, Diego, a conciliare la tua vita privata con il lavoro in questo periodo di costrizione in casa causato dall'emergenza Covid19? Quali giovamenti hai trovato e/o quali ostacoli invece hanno rallentato lo svolgimento delle tue attività lavorative quotidiane?

Conciliare vita privata e lavoro in questo periodo ha richiesto diversi sacrifici, tutto si è concentrato tra le mura di casa, ho dovuto quindi rivedere gli spazi, creando angoli dedicati esclusivamente al lavoro ed altri dedicati alla vita privata, che in questo periodo ha coinciso quasi totalmente con la gestione di mio figlio. Molti sono stati i giovamenti, come ad esempio il risparmio di carburante, zero tempi persi per file in superstrada o spostamenti in generale, più tempo per se stessi e per la famiglia. Avendo un bambino di 4 anni ciò che può aver creato in alcuni momenti un ostacolo allo svolgimento delle attività lavorative, è stato rappresentato dalla chiusura delle scuole.

Come hai potuto gestire e stai gestendo tuo figlio di quattro anni dal momento che gli asili sono stati chiusi e non è nemmeno consentito svolgere

fondamentale il gestionale SAP per monitorare le gare di appalto

attività ludico/sportive di gruppo per intrattenerlo? Pensi che la tecnologia in questi casi potrebbe essere un importante aiuto?

I primi giorni in casa con mio figlio di 4 anni sono trascorsi senza grandi difficoltà, non gli è mancato ciò che faceva prima, sarà stata la felicità di svegliarsi e trovare me e sua mamma in casa, la novità di vederci lavorare dal salotto, ma di lì a poco è subentrata la noia, la nostalgia della normalità, qualche piccolo inconveniente e la situazione ha iniziato a complicarsi. Le giornate trascorrono tra ore in cui passa del tempo a giocare "in autonomia" con la palla, a guardare la tv e quindi lascia a me e sua mamma la possibilità di lavorare tranquillamente, ed altre ore in cui dobbiamo dedicargli più attenzioni. Adesso la situazione sta tornando alla normalità, può stare del tempo con i nonni, inoltre la mia compagna è in maternità e quindi gestire il tempo è molto più semplice.

La tecnologia in questo periodo per lui è stata utile, ha potuto vedere e parlare con i suoi compagni di classe quasi ogni giorno, si è sentito ancora parte della sua scuola.

Spostando l'attenzione all'ambito professionale, possiamo dire di essere piombati in una situazione che, seppur davvero anomala, non differisce molto, almeno per quanto riguarda l'uso degli strumenti di lavoro, da quella vissuta prima in ufficio. Quali mezzi già in uso, a parer tuo Diego, sono stati fondamentali per non interrompere il lavoro (vedi sap con gare on line, teams, ecc.) e cosa cambieresti o proporresti per lavorare in maniera più efficiente in smart working? (vedi ad es. sistemi informatici più avanzati; pc, telefoni e connessione internet uguali per tutti e forniti dall'azienda; rimodulazione degli spazi in totale sicurezza, ecc.).

I mezzi che secondo me sono stati fondamentali in questo periodo per non interrompere l'attività lavorativa e lavorare da casa come in ufficio, sono quelli tecnologici come il gestionale SAP, che ci permette di inviare ed aprire da casa gare d'appalto, lavorare ordini di acquisto. E' stata secondo me fondamentale anche la struttura organizzativa, la disponibilità di strumentazione che ci ha permesso a pochissimi giorni dal *lockdown* di essere operativi da casa, inol-

tre l'esperienza già consolidata da tempo di lavoro in *smart working*. Ci sono poi i social, abbiamo imparato ad utilizzare Teams, tutti strumenti che oltre essere importanti per lo scambio delle informazioni, sono fondamentali per mantener vivo il lato umano del lavoro. Credo che attualmente stiamo lavorando in maniera efficiente, ma punterei più sul lato umano, magari con qualche riunione in più su Teams organizzata tra colleghi, anche per argomenti leggeri, credo potrebbe dare carica e senso di appartenenza all'azienda.

Dal momento che già prima dell'emergenza Covid-19 svolgevi il lavoro agile, quali differenze hai potuto constatare svolgendolo adesso, in questo periodo critico ed in maniera costante e prolungata?

Prima dell'emergenza ero in *smart working* per un solo giorno a settimana, sapevo cosa avrei fatto in quella giornata, le problematiche non urgenti che ritenevo non gestibili da remoto potevano essere affrontate il giorno dopo in ufficio. Oggi è necessario affrontare e risolvere, non puoi chiedere e condividere informazioni ogni volta che ce ne è una picco-

punterei più sul lato umano, con qualche riunione in più su Teams organizzata tra colleghi, anche per argomenti leggeri

la necessità, si creano dei momenti che puntano a condividere più informazioni e più problematiche, e momenti nei quali elabori e vai avanti senza pause. Credo che lo *smart working* svolto in maniera costante e prolungata porti ad un vero efficientamento del lavoro e ad una migliore gestione del tempo.

- Per avere punti di vista diversi sul tema trattato, abbiamo intervistato e riportato anche l'esperienza di **Talisa Alberti** (segretaria di Direzione).

Considerando la tipologia trasversale di lavoro che hai affrontato in quest'ultimo periodo, quali differenze hai notato Talisa, in termini di comodità e di rapidità, nell'uso degli strumenti di lavoro, di pianificazione delle attività (anche le più urgenti) e nel raggiungimento degli obiettivi rispetto al lavoro svolto in ufficio?

In questi ultimi mesi l'attività lavorativa è sicuramente cambiata! Le principali differenze, secondo me, sono che non devi legarti a un luogo fisico fisso in cui lavorare, ho passato intere giornate nel mio giardino

potendo fare le attività quotidiane lavorative; gli spostamenti sono limitati, una cosa positiva sia in questo periodo di emergenza, sia, per fare un esempio, per il traffico mattutino che di solito dobbiamo affrontare; la postazione di lavoro è praticamente sempre vicino a me, anche per le attività più urgenti posso controllare il tutto in qualsiasi momento, grazie agli strumenti di lavoro che l'azienda mi ha messo a disposizione, posso collegarmi da remoto e verificare qualsiasi cosa senza dover restare in ufficio; nel mio caso specifico, vivendo da sola, la concentrazione ed il silenzio, rispetto al lavoro svolto in ufficio, è maggiore, non interrompo mai le mie attività, per esempio, dall'arrivo del postino o da qualche utente, il lavoro viene svolto in maniera più lineare e nell'arco della giornata riesco a fare molte cose.

Hai notato che con il lavoro agile c'è stata una diminuzione della collaborazione tra colleghi, una maggior difficoltà di comunicazione con i superiori o un senso di isolamento? Oppure, hai potuto mantenere attivi i tuoi contatti e sentirti partecipe, come prima dell'emergenza Covid-19, senza tralasciare i rapporti umani e diretti con le persone?

Nel mio caso non c'è stata nessuna difficoltà di comunicazione né tra colleghi né con i superiori, stiamo vivendo in un'epoca molto tecnologica e grazie ad e-mail, WhatsApp, chiamate e Teams sono rimasta in contatto con tutti, anzi in precedenza se contattavo un collega che aveva l'ufficio in una sede diversa rispetto alla mia magari gli davo il buongiorno e poi iniziavo subito nel comunicargli il motivo della mia chiamata o e-mail, ora la prima cosa che faccio è sempre chiedergli come sta, a causa di questa emergenza sanitaria ho riscoperto l'importanza di piccole cose che davo per scontate, ma che nella realtà sono molto importanti. Indiscutibilmente i rapporti diretti con i miei colleghi mi mancano, specialmente la mia compagna di stanza con cui condividevo intere giornate e pause pranzo, cerco di affrontare questa mancanza chiamandoli spesso, evitando di mandare sempre e-mail o messaggi.

Per praticare davvero lo *smart working* occorre superare l'idea che si tratti solo di lavoro da remoto, ma è necessario interpretarlo come un percorso di trasformazione dell'organizzazione e della modalità di vivere il lavoro, puntando anche sull'attitudine ed i comportamenti delle persone, a cui viene inevitabilmente riposta maggior fiducia e senso di responsabilizzazione nella gestione del lavoro. In merito a questo punto, Talisa riterresti legittima una gestione dei controlli sul lavoratore a distanza che in casi particolari può intaccare la privacy del lavoratore



stesso, gestendo magari i suoi dati sensibili, ma il cui trattamento sarebbe strettamente necessario ai fini dell'organizzazione imprenditoriale? 15

In merito alla gestione dei controlli sul lavoratore a distanza, secondo me, è molto utile fare il report settimanale sulle attività svolte, in questo modo il responsabile della struttura ha un quadro generale dei suoi collaboratori seguendo, di volta in volta, la pianificazione e l'organizzazione delle attività. Credo sia una cosa positiva continuare a fare questo prospetto anche una volta terminata l'emergenza Covid19. Nel caso in cui ci fosse bisogno di un controllo più approfondito da parte del datore di lavoro, durante l'orario lavorativo, penso che non ci siano problemi, in quanto siamo tenuti a rispettare delle regole. Per quanto riguarda la privacy e i dati sensibili del lavoratore credo che vengano controllati solo informazioni legate all'azienda, per questo motivo non dovrebbero intaccare nulla di così strettamente personale.

Una volta terminata l'emergenza Covid-19 come pensi che potranno cambiare le modalità organizzative di lavoro?

A seguito del Covid-19, attraverso lo *smart working* Umbra Acque non si è fermata. Dopo questa emergenza, secondo me, l'azienda procederà verso un miglioramento dei sistemi per ottimizzare le risorse e armonizzare i tempi professionali e personali dei lavoratori. La crisi porterà opportunità. A mio avviso le imprese più lungimiranti, come la nostra, questo lo percepiscono e utilizzeranno questi periodi per progettare il prossimo futuro, che in parte, è già presente.



L'OPERATIVITÀ AL SERVIZIO DELL'UTENZA

Moreno Marchi

intervista a Fulvio Picecchi, Lucia Perugini, Sauro Montanelli, Francesco Mancinelli, Massimo Renzetti

• Partiamo da una figura fondamentale durante la repentina strutturazione aziendale durante l'emergenza, **Fulvio Picecchi**, (Responsabile IT).

Fulvio, come avete affrontato nell'immediato l'emergenza COVID-19?

Umbra Acque ha iniziato a gestire l'emergenza già nell'immediatezza della notizia del primo contagio

nell'impossibilità di approvvigionamenti in tempo utile, abbiamo attivato un piano forzato e straordinario di dislocamento in *smart working* di tutto il personale impiegatizio



l'azienda ci ha fornito in tempi rapidi tutto quello di cui avevamo bisogno per far funzionare il nostro lavoro

il rapporto con i colleghi è diventato più fraterno, condividendo paure e difficoltà

in Italia, spesso anticipando i decreti governativi che si aggiornavano quotidianamente. Dal *lockdown* abbiamo sempre lavorato rispettando le regole igieniche e imposto ai collaboratori esterni rigidi comportamenti sempre volti a massimizzare la sicurezza e la salute di tutti. Ad inizio epidemia abbiamo rapidamente esaurito tutte le scorte di materiale a magazzino. Nel settore della Distribuzione di materiale informatico, i notebook aziendali si sono esauriti nell'arco di pochi giorni. L'operatore di telefonia TIM aveva completamente esaurito i router 4G in tutti i magazzini su tutto il territorio nazionale. In questo scenario, nell'impossibilità effettiva di approvvigionamenti in tempo utile, abbiamo comunque attuato un piano forzato e straordinario di dislocamento in *smart working* di tutto il personale impiegatizio. A volte siamo stati forzati ad attuare soluzioni temporanee, ma sempre con l'intento di velocizzare le operazioni e abbassare i rischi per la salute. Grande soddisfazione viene dall'aver contribuito a garantire la continuità lavorativa a tutti i colleghi, la continuità operativa dell'azienda e dall'aver continuato ad assumere personale anche in pieno *lockdown*.

Cosa ci attende e come vi state preparando nella tua struttura, in questa Fase 2?

Il focus attuale è sulla stabilizzazione di una nuova modalità di lavoro che preveda sia lo *smart working* che il *coworking*. Questo implica approvvigionamenti di materiale in sostituzione di quello assegnato in fase d'emergenza, ampliamenti di infrastrutture IT e Telecomunicazione per migliorare le performance e la sicurezza informatica, adeguamenti di infrastrutture nelle sedi in previsione di cambi di destinazione d'uso. Molte cose sono già cambiate, le riunioni ormai si fanno su Teams, le comunicazioni si sono semplificate, sono più immediate e si sono moltiplicate. Si stampa di meno, la formazione è completamente remotizzata e siamo tutti un po' più digitali nell'approccio al lavoro. Lo *smart working* sarà finalmente meno pesante con la riapertura delle scuole. Il *coworking*, cioè la perdita della "propria scrivania", diventerà la normalità. Più a lungo durerà la Fase 2, e maggiore sarà la stabilizzazione di questa nuova normalità. In ogni caso saremo sempre a supporto dei nostri colleghi e dei nostri clienti.

Grazie Fulvio per averci raccontato di te e dello sforzo che hai fatto!

Riportiamo, a seguire, anche le esperienze dei pianificatori [Lucia Perugini](#) e [Sauro Montanelli](#) (Servizi al Business).

Lucia, lavorare in *smart working* che implicazioni lavorative ha avuto secondo la tua esperienza?

Lavorare in *smart working* si sta dimostrando un'esperienza nuova ed interessante, ci siamo adattati tutti velocemente a questo nuovo modo di lavorare! Naturalmente alcune cose sono variate rispetto al lavoro in ufficio, il contatto con i colleghi dello stesso turno viene tenuto attraverso Teams ed è molto importante perché ci permette di confrontarci ed aiutarci nelle problematiche che riscontriamo giornalmente come se fossimo in ufficio tutti insieme.

è stato indispensabile intraprendere nuovi comportamenti

Hai avuto difficoltà nel lavorare a distanza senza essere presente in azienda?

Fino ad ora non ci sono state grandi difficoltà nel lavorare da casa, l'azienda ci ha fornito in tempi rapidi tutto quello di cui avevamo bisogno per far funzionare il nostro lavoro. Lavorando da casa noto che la mia attenzione durante il turno di lavoro nell'affrontare le problematiche giornaliere è implementata; di contro invece vi è l'aspetto delle nuove procedure da attuare (vedi FS), le quali sicuramente risultano più ostiche se sperimentate singolarmente anziché in gruppo, dandosi consigli reciproci.

Ritieni che la tua attività possa essere svolta in smart working anche ad emergenza conclusa? Se sì, hai suggerimenti in merito?

Questa esperienza di *smart working* è sicuramente un metodo interessante che si può attuare in periodi dell'anno più calmi rispetto a quelli più frenetici, quali il periodo estivo e quello invernale, dove l'emergenza idrica e l'emergenza gelo richiedono un maggior confronto tra colleghi.

Sauro, per te invece com'è cambiato il modo di lavorare con l'emergenza sanitaria?

La diffusione del coronavirus ha dato una spinta notevole sull'organizzazione del lavoro esistente ed ha costretto tutti a cambiare il modo di organizzarsi ed interagire. Nel mondo del lavoro termini come *smart working*, telelavoro ecc ... non sono più solo parole da manuale ma sono diventati concretezza.

Il distanziamento sociale divenuta unica forma di salvezza contro il coronavirus ha costretto tutti, in tempi molto rapidi ad adottare questi strumenti per continuare ad operare. L'emergenza ha messo a nudo anche la carenza di infrastrutture digitali adeguate nel nostro paese che dopo l'emergenza andranno sicuramente adeguate e potenziate. Di contro, l'emergenza coronavirus ha messo in luce quali siano le professioni che non potranno essere sostituite da strumenti digitali e che richiederanno quasi sempre la presenza dei lavoratori. "Se io lavoro da casa è perché qualcuno sta lavorando fisicamente in qualche luogo, producendo materialmente un prodotto, un servizio ecc..".

E tutto ciò quanto ha inciso sull'operatività, a tuo parere?

L'incidenza sull'operatività dopo i primi giorni di assestamento e abitudine - sia mentale che psicologica - allo *smart working* credo abbia prodotto risultati positivi.

A fine giornata ci si accorge che tutto il lavoro da eseguire è stato svolto nel migliore dei modi. Questo non significa che lo *smart working* possa diventare lo strumento di lavoro definitivo per il futuro della nostra azienda, almeno per quanto riguarda il settore Pianificazione. Sono fermamente convinto che in alcuni periodi dell'anno (da Giugno a Settembre probabile emergenza idrica e da Dicembre a Febbraio probabile emergenza gelo) lo *smart working* possa avere dei limiti in quanto aumentando notevolmente il numero di chiamate e la concomitanza delle ferie estive, tutta la struttura

potrebbe andare in difficoltà. Il mancato contatto verbale con i colleghi dell'ufficio, la condivisione e l'aiuto reciproco sono fondamentali per la struttura. Si rischia di stare costantemente al telefono, sia con l'operativo che con i colleghi. Inoltre c'è da considerare i continui processi di aggiornamento come in questo periodo con la partenza dei FS (Fuori Servizio) che richiedono soprattutto all'inizio, un confronto costante. Detto ciò, credo che terminato il periodo dell'emergenza lo *smart working* possa essere ripetuto a determinate condizioni, dopo un'attenta valutazione dei vertici aziendali, della struttura pianificazione e coinvolgendo anche la RSU. Un'idea potrebbe essere effettuare lo *smart working* in determinati periodi dell'anno, a turnazione, nelle sedi periferiche e sotto forma di Welfare aziendale, venendo incontro a problematiche personali che possono avere i lavoratori.

Grazie Sauro, un'ultima domanda: come è cambiato il modo di rapportarti con i colleghi in campo?

Con il settore operativo sia prima che durante l'emergenza Coronavirus il contatto era ed è rimasto sostanzialmente telefonico, salvo alcuni momenti dove c'era modo di incontrarsi e condividere procedure specialmente nei cambi turno ed in pausa pranzo. E' chiaro che in questo periodo il rapporto è diventato ancora più fraterno, condividendo con loro le paure provocate dal virus e le difficoltà che incontravano lavorando all'esterno dovendo rispettare tutte le norme di distanziamento e di sicurezza che le normative impongono. Mi sento privilegiato di lavorare da casa in sicurezza. Per quanto riguarda

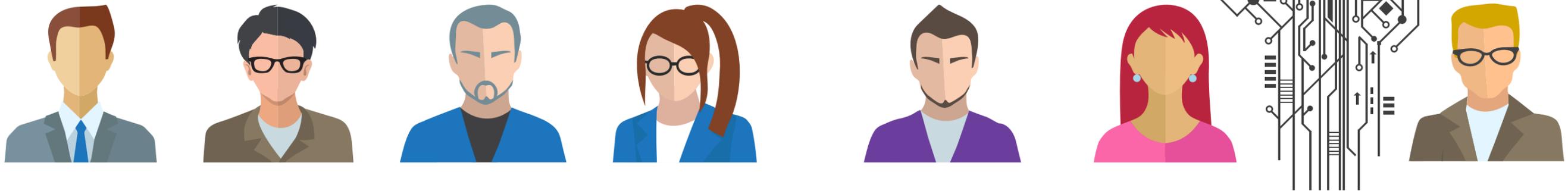
i colleghi dell'ufficio della struttura Pianificazione nonostante i contatti su Teams è sicuramente mancato quel calore umano, quella condivisione lavorativa, quell'allegria di gruppo che nonostante gli impegni lavorativi ti permetteva di vivere al meglio le giornate. Lo *smart working* sembra quasi surreale, può andare bene per un periodo a fasi alterne, ma tutta la vita è sicuramente difficile da sopportare almeno per il sottoscritto.

- Riportiamo ora la testimonianza di due rappresentanti della Gestione Operativa, per conoscere anche il punto di vista di chi opera sul campo destreggiandosi tra maggiore attenzione sul lavoro e nuovi dispositivi di protezione. Ecco le interviste fatte a Francesco Mancinelli e Massimo Renzetti.

Francesco, come ti trovi dal punto di vista professionale in questo periodo?

A più di due mesi dall'inizio dell'emergenza nazionale è importante osservare le modifiche alle modalità di lavoro adoperate per fronteggiare la convivenza con il COVID19. Sicuramente il pieno utilizzo - nei limiti del possibile - dello *smart working*, ha rappresentato una pratica fondamentale per il rispetto del "sofferito" distanziamento sociale, in favore di un auspicabile rallentamento della diffusione della pandemia. Dove è risultato impossibile adottare modalità di lavoro agile, come quelle citate in precedenza, è stato indispensabile intraprendere nuovi comportamenti, volti a garantire la piena efficienza delle varie mansioni operative.

**speriamo tutti di tornare
quanto prima ad una
quotidianità meno stressante**



Come si è tradotto questo improvviso cambiamento sul tuo lavoro?

Personalmente credo che la coesistenza con il COVID19 non abbia inciso granché con l'operatività dei servizi aziendali. Indubbiamente il corretto utilizzo dei dispositivi di sicurezza individuale, specialmente a livello del comparto operativo, ha avuto un ruolo centrale garantendo così lo svolgimento di tutte le mansioni sia esse semplici che complesse.

E cosa ci puoi raccontare del tuo rapporto con i colleghi?

Relativamente al rapporto con i colleghi è considerevole affermare che, specialmente nei primi giorni dell'emergenza, non è stato facile interagire, a causa dell'ansia e della paura provocate da questo nuovo nemico invisibile.

Ovviamente con il passare dei giorni i nuovi comportamenti da rispettare sono diventati la normalità, e grazie all'empatia quotidianamente espressa da tutti i colleghi è stata agevolata la convivenza con il COVID19. In conclusione, come sottolinea la campagna aziendale "Uniti ce la faremo", sono convinto che, grazie a questa situazione, i rapporti con i colleghi possano rafforzarsi promuovendo ancora di più la solidarietà all'interno dell'azienda stessa.

Massimo, ci racconti anche tu una sintesi di ciò che hai vissuto e stai tutt'ora vivendo?

È tutto più complesso e faticoso, poiché è necessaria una maggiore attenzione a tutto ciò che si fa. Questo porta ad una costante paura di sbagliare con un conseguente aumento di stress a fine giornata. Il cambiamento si è sentito soprattutto per il lavoro con terzi, che è diventato molto difficile da gestire; indubbiamente più complesso del lavoro mono operatore e del lavoro di squadra. Purtroppo è diminuito il rapporto umano, e si passano le giornate al telefono o al pc senza potersi incontrare e confrontare di persona. In sintesi, speriamo tutti di tornare quanto prima ad una quotidianità meno stressante.



E, ALL'IMPROVISO, LO SMART WORKING

María Cristina Giugliarelli
intervista due ragazze del call center

A seguito dell'adozione del lockdown da parte del Governo per affrontare l'emergenza COVID, anche Umbra Acque ha dovuto ripensare ad un'organizzazione che rispondesse sì al decreto e all'emergenza, ma continuasse a garantire e a tutelare il servizio alla clientela.

Se da un lato lo sportello provinciale e gli sportelli digitali sono stati chiusi, dall'altro abbiamo potenziato il canale del call center e il canale web. Gli stessi clienti si sono digitalizzati, supportati

dalla promozione fatta attraverso attività di caring che ha incentivato l'utilizzo del sito aziendale come strumento di servizio al cliente. L'adozione della bolletta web è l'iniziativa che ha riscosso maggior successo fra i clienti, ma anche la comunicazione dell'autolettura attraverso canali automatici o digitali come MyUmbraAcque, la chat ChiediaUmbraBot dall'APP Telegram, il risponditore telefonico automatico, l'sms.

La modalità di lavoro in smart working ha coinvolto tutti i dipendenti dell'area commerciale cambiando, inevitabilmente, il modo di lavorare e di comunicare non solo con il cliente, ma anche con i colleghi e i responsabili. Siamo andati a "trovare" i colleghi della Struttura Servizi al Cliente, conversando con due ragazze del call center per sapere come avessero vissuto questo passaggio repentino. Dal punto di vista lavorativo vero e proprio si è apprezzato il salto tecnologico che ha permesso di garantire il servizio al cliente attraverso postazioni di call center efficienti, nonostante gli inevitabili intoppi tecnologici iniziali che sono stati superati quasi del tutto (VPN potenziate e cuffie wireless che permettono di muoversi dalla postazione senza perdere la chiamata in arrivo). L'Azienda ne è uscita con un appeal più moderno e quella che era vista come una modalità di lavoro futuribile, è diventata una realtà del presente. Entrambe le intervistate hanno apprezzato una migliore organizzazione del lavoro individuale grazie ad una ritrovata concentrazione facilitata, banalmente, dall'assenza di brusio e di distrazioni. Soprattutto per

chi ha figli, che non stanno andando a scuola, la modalità in *smart working* ha permesso di vigilare su di loro senza rinunciare al lavoro. Un pensiero, da parte delle due intervistate, per i colleghi che vengono da città più distanti e che ora non devono affrontare il traffico tutti i giorni. Entrambe hanno rispettato una routine di lavoro mantenendo una cadenza giornaliera che potesse scandire l'inizio delle attività e le pause necessarie. L'aspetto che invece manca è quello della socialità aziendale.

Seppure i contatti siano mantenuti grazie a gruppi *WhatsApp* e video chiamate, questi rimangono strumenti per la gestione organizzativa e tecnica del lavoro. Manca la dimensione della macchinetta del caffè. Mancano gli sguardi scambiati con un collega per alleggerire una giornata pesante o, più semplicemente per condividere in qualche modo un cliente impegnativo. Manca la condivisione di problematiche in comune, di soluzioni trovate grazie allo scambio di punti di vista. La postazione per lo *smart working* può essere stata ricavata più o meno agevolmente nel proprio spazio domestico e, comunque, come ha detto una delle intervistate "Siamo io, il PC e la parete dello studio".

Insomma lo *smart working* si è rivelato un buon modo di lavorare, ma forse ha anche un po' appiattito il lavoro in una dimensione molto tecnica e per alcuni meno stimolante. Forse l'alternanza di *smart working* e lavoro in Azienda riporterebbe equilibrio tra massima efficienza lavorativa e socialità aziendale. Dopo tutto gli antichi Romani già lo sapevano: *In medio stat virtus*.

Il laboratorio durante l'emergenza Covid19

Pierre Habash

Durante questo periodo di emergenza il nostro Laboratorio non si è mai fermato ed ha sempre continuato ad assicurare il servizio analitico di controllo qualità sia delle acque destinate al consumo umano che delle acque reflue. Tra non poche difficoltà legate alla turnazione da dover effettuare per evitare assembramenti e personale ridotto per fruizione di congedi straordinari, siamo comunque riusciti a portare avanti tanto la routine analitica che gli obiettivi legati all'accreditamento: nei giorni 18 e 19 maggio infatti abbiamo brillantemente superato la visita di sorveglianza annuale da parte della commissione ACCREDIA, estendendo inoltre la lista dei parametri accreditati (che contava

abbiamo portato avanti sia la routine analitica che gli obiettivi legati all'accreditamento

96 parametri, tra chimici e microbiologici, già accreditati e ben 22 metodi) ad altri 3 metodi e ben 32 nuovi parametri; inoltre durante la visita ACCREDIA c'è stata anche la transizione obbligatoria alla nuova norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018 e il nostro approccio alla gestione del rischio, previsto peraltro dalla stessa norma, è stato particolarmente apprezzato dagli ispettori ACCREDIA.

Ultimo ma non ultimo, sempre il nostro laboratorio per cercare di prevenire il contagio da Covid-19 ha provveduto alla preparazione di disinfettante per le superfici a base di ipoclorito di sodio e di oltre 100 litri di disinfettante per le mani a base alcolica, messo a disposizione di tutti i dipendenti di Umbra Acque, seguendo le linee guida dell'Organizzazione Mondiale della Sanità (WHO) riportate di seguito per entrambe le formulazioni 1 e 2.

32 nuovi
parametri

controllo e servizio qualità
sempre assicurato

recommended amounts of products

FORMULATION 1

- > Ethanol 96% 8333 ml
- > Hydrogen peroxide 3% 417 ml
- > Glycerol 98% 145 ml

FORMULATION 2

- > elsopropyl alcohol 99,8% 7515 ml
- > Hydrogen peroxide 3% 417 ml
- > Glycerol 98% 145 ml



100 litri di
disinfettante

SAVE LIVES
Clean Your Hands



Umbra Acque è pronta ad affrontare le sfide del futuro

Francesco Felicioni

Sovente appeso alle pareti di molti uffici si può vedere un'illustrazione, che ormai è divenuta famosa nel mondo, rappresenta un leone e una gazzella e reca una dicitura emblematica: "Ogni mattina in Africa, come sorge il sole, un leone si sveglia e sa che dovrà correre più della gazzella o morirà di fame. Ogni mattina in Africa, come sorge il sole, non importa che tu sia leone o gazzella, l'importante è che cominci a correre".

Ad una lettura superficiale la condivisione a tale assunto sembra evidente, eppure, cari lettori vi posso assicurare che la legge del più forte è una delle mistificazioni più eclatanti del Darwinismo. La verità è che, nella teoria dell'evoluzione, non sopravvive il più forte, sopravvive chi si adatta meglio!

Forse mai come in questo periodo tale principio ci sembra così reale e vicino. La nostra società così vocata al dinamismo, alla velocità, allo scambio, a vedere ormai il mondo come un unicum in un concetto di globalizzazione ormai totalizzante, ha vissuto sulla propria pelle la sua contraddizione catapultandoci nel giro di pochissimo tempo in una realtà completamente ribaltata. Le nostre case sono divenute rifugio, porto sicuro su cui attraccare le nostre esistenze in attesa che la tempesta intorno a noi finisca. Quasi una monade Leibniziana intimistica in cui abbiamo potuto aggrapparci null'altro che agli affetti con tutte le forze e i mezzi.

Eppure si tanta tragedia ci ha fatto scoprire cose soppite e distrattamente obliate, talora date per scontate. Tra le tante mi slancio a dire che forse stiamo vivendo la 4° rivoluzione industriale in cui l'unica finestra di quella citata monade è stata internet e tutto ciò che ci ha permesso di continuare a fare nonostante un morbo infame ci costringesse a cambiare la nostra pelle e le nostre abitudini.

Le relazioni industriali i metodi e i tempi di produzione la struttura del lavoro è mutata e tale mutazione probabilmente non potrà che segnare il futuro.

Tutto questo patrimonio di esperienze deve essere capitalizzato per attenuare le conseguenze economiche e sociali della pandemia, che ancora oggi non si è completamente manifestata, e favorire il rilancio che non deve essere semplicemente la ripresa di abitudini precedenti, ma un'opportunità per rivedere i nostri comportamenti sociali ed economici, avvicinandoci al concetto di crescita sostenibile. In questa situazione, ad esempio, l'innovazione e la tecnologia digitale sono stati determinanti: ognuno di noi è stato "costretto" ad un'evoluzione

non sopravvive il più forte, sopravvive chi si adatta meglio!

immediata o superiore per alleviare l'impatto del coronavirus sui nostri rapporti sociali, lavorativi ed economici. Ma la tecnologia è un servizio ancora non accessibile a tutti nel nostro paese, sia per ragioni di copertura delle reti, ma anche per motivi economici e culturali. Migliaia di famiglie non sono nelle condizioni di garantire ai propri figli di accedere alla didattica a distanza, così come la maggior parte delle piccole imprese fatica ad accettare ed organizzare forme di *remote working*.

Il modello occupazionale, il rapporto tra imprenditori e dipendenti, le reti commerciali, la scuola e l'università, così come i servizi e la mobilità si stanno evolvendo. E se l'evoluzione tecnologica può minacciare alcune logiche occupazionali tradizionali, crea alternative valide.

Per questo occorrono in primo luogo, una politica industriale fortemente orientata all'innovazione; in secondo luogo misure a favore della capitalizzazione delle imprese come adeguata alternativa a quella attuale che prevede un indebitamento incrementale, rinunciando contemporaneamente alla nostra atavica propensione a mantenere in vita imprese "decotte"; terzo una ricostruzione civile e sociale che metta la persona (compresi gli anziani che non sono solo un familiare da gestire, ma una risorsa!) ed il benessere sostenibile al centro del sistema attraverso un sistema equilibrato di riconoscimento dei meriti e di soddisfazione dei bisogni. Stato, banche e imprese devono lavorare su una nuova combinazione, che non può essere solo quella della relazione tipica dei fattori produttivi tradizionali che abbiamo studiato a scuola, ma va allargata alla combinazione di talenti e abilità, di meriti e bisogni.

L'unica chiave per governare tale processo è migliorare l'accesso all'innovazione, alla formazione e all'istruzione. Un pò come ha saputo fare Umbra Acque. Oh se pensassimo a due mesi or sono chi mai avrebbe immaginato che nel giro di 15 giorni milioni di persone avrebbero continuato a lavorare dalle proprie case? Solo a palesare tale prospettiva ci avrebbero preso per pazzi, eppure è successo.

Anche Umbra Acque ha remotizzato circa 180 dipendenti nel giro di una settimana, ha dispacciato i propri operai ha riorganizzato completamente la propria struttura al fine di mantenere il servizio e mettere in sicurezza i lavoratori. Compito arduo per chi come noi eroga un servizio essenziale e non interrompibile.

Seppur tra i marosi Umbra ha mantenuto ferma la rotta. L'impatto dell'emergenza sanitaria si è fatto

sentire con tutta la sua forza, ma siamo riusciti sino ad ora a sostenerne gli effetti negativi, sia organizzativi che finanziari, grazie ad un'attenta politica aziendale di programmazione e controllo, che da sempre ha contraddistinto la nostra politica di sviluppo. Ma dobbiamo essere tutti consapevoli che i rischi di una crisi generale del sistema sono sempre dietro all'angolo (come già sopra evidenziato, gli effetti finanziari e sociali del Covid-19 ancora oggi non si sono completamente manifestati), dunque, occorre mantenere comportamenti responsabili nella gestione e nella programmazione.

La salute economica della nostra impresa confermata dai risultati dell'ultimo esercizio (investimenti prodotti pari a 30,3 milioni di euro, margine operativo lordo di 36,1 milioni di euro ed utile netto di 5,8 milioni di euro), deve essere accompagnata dall'acquisizione di una maggiore solidità finanziaria: questa è la sfida che ci attende nel 2020. Una sfida che passa anche attraverso il rinnovo del Piano Tariffario 2020-2023 e l'estensione della concessione al 2031. Elementi questi che garantiranno quella solidità finanziaria che ci consentirà di confermare anche nei prossimi anni il ruolo di leadership regionale nel settore dei servizi idrici e di azienda di riferimento per l'indotto del nostro

insieme e uniti per migliorare l'accesso alla innovazione, alla formazione e alla istruzione

territorio. Nella nostra regione, la ripresa dipenderà anche dal ruolo che imprese come la nostra, capaci di produrre ricchezza ed elevati volumi di investimento, riusciranno a ritagliarsi.



Il Covid non ferma le attività operative

Andrea Vitali

In questo particolare momento di difficoltà sanitaria dovuto al COVID19 l'importanza della risorsa idrica è ancora più evidente e l'impegno prioritario di Umbra Acque è stato quello di garantire la continuità e la qualità del servizio erogato.

Lavarsi spesso le mani è una delle principali raccomandazioni del Ministero della Salute per prevenire il contagio e limitare il rischio di diffusione del coronavirus.

Per questo l'accesso all'acqua potabile è essenziale, così come la corretta gestione della raccolta e della depurazione delle acque reflue.

Umbra Acque, sin dall'inizio dell'emergenza coronavirus, ha messo in atto ogni misura al fine di garantire la continuità del servizio di distribuzione e controllo di qualità della risorsa idrica e di depurazione delle acque reflue.

Sono state assicurate in ogni momento tutte le attività operative, dagli interventi di riparazione per guasti su reti idriche e fognarie alla gestione degli impianti idrici, fognari e di depurazione.

Nei soli mesi di Marzo ed Aprile sono stati eseguiti oltre 2.000 interventi sulle reti idriche e oltre 100 interventi sulle reti fognarie.

in atto ogni misura al fine di garantire la continuità del servizio di distribuzione

Al fine di ridurre i rischi sanitari per i cittadini e per il personale operativo, nella fase 1 sono stati sospesi tutti gli interventi all'interno delle abitazioni (installazione e sostituzione dei contatori, verifiche, sopralluoghi). Non appena le condizioni di sicurezza lo hanno consentito tali attività sono riprese.



Con abnegazione e senso di responsabilità, il personale operativo, ha sempre garantito la continuità al servizio

Sin da subito, al fine di evitare assembramenti, sono state chiuse tutte le 58 case dell'acqua. Tali impianti, seguendo le indicazioni dell'Istituto Superiore della Sanità (ISS) e dell'USL Umbria 1 - Dipartimento di Prevenzione, sono tuttora mantenuti chiusi perché sussiste il possibile rischio di contagio da contatto tra recipienti infetti ed erogatori.

Nel primo periodo dell'emergenza sanitaria Umbra Acque si è concentrata sulla necessità di garantire la continuità del servizio essenziale, non fermandosi mai, ma limitando gli interventi alle sole urgenze. Con la fase 2 si è ricominciato a pensare al futuro, con la ripresa di tutti gli interventi di manutenzione straordinaria e di investimento, riavviati nel rigoroso rispetto dei protocolli di sicurezza. Umbra Acque, in questa fase emergenziale di straordinaria difficoltà, in qualità di società di servizio pubblico essenziale non interrompibile, ha dovuto garantire la continuità del servizio e, nondimeno, voluto preservare gli elevati standard qualitativi e di efficienza del Servizio Idrico Integrato. Al contempo l'azienda, che da sempre mette al centro il benessere dei propri lavoratori, e in particolare la loro salute e la loro sicurezza, ha predisposto un pacchetto di misure organizzative per limitare al minimo il rischio di contagio durante l'attività lavorativa. È stato ad esempio avviato lo *smart working* per tutte le attività operative eseguibili da casa quali la pianificazione, la centrale operativa e la segnalazione guasti, è stata disposta la chiusura degli spogliatoi in modo che il personale operativo raggiungesse i luoghi di intervento direttamente da casa senza passare dalle sedi, l'assegnazione dei mezzi in modo esclusivo ad ogni addetto, la sanificazione straordinaria degli ambienti di lavoro e dei mezzi aziendali e la fornitura di specifici dispositivi di protezione individuale. Con abnegazione e senso di responsabilità, il personale operativo, ha sempre garantito la continuità al servizio, limitando al minimo le situazioni di pericolo a tutela della pubblica e privata incolumità e assicurando la gestione dei servizi idrici essenziali.

Un circolo fiducioso

Moreno Marchi



**presto insieme
per condividere
tutto il meglio**

Parlare di questi tempi di attività del nostro circolo, quindi di aggregazione, è come essere fuori dalla realtà. Del programma che abbiamo presentato ad inizio anno, siamo riusciti a salvare la festa in maschera del carnevale, svoltasi il giorno 22 Febbraio 2020, dopo di che siamo stati costretti ad interrompere qualsiasi tipo di attività e manifestazione, ma dobbiamo rimanere fiduciosi che presto riprenderemo le nostre attività ricreative. Ci stavamo preparando al grande evento, la gita a New York, con il nostro tour operator, con il quale abbiamo mantenuto i rapporti e appena sarà possibile riprenderemo a discuterne e riprendere i preparativi necessari. Rimaniamo comunque fiduciosi di poter riprendere quanto prima la nostra attività, sperando di poter salvare alcune delle iniziative di quest'anno. Ed è con questo auspicio che saluto tutti voi colleghi, mantenendoci in contatto e magari ricevendo qualche suggerimento per le iniziative del futuro prossimo.

Ciao e buone cose a tutti.

**noi, non molliamo,
New York ci aspetta:
e noi ci saremo**

Un oceano, tante gocce niente era scontato



Patrizia Vasta

Direttore Commerciale di Acea Ato2 - Roma
Membro del Consiglio di Amministrazione di Umbra Acque Spa

Non era scontato uscire dall'ufficio con un pc portatile e non tornarci più per mesi, e continuare a lavorare da casa 'come e più di prima', a distanza e in autonomia.

Non era scontato poter garantire una tale capacità di connessione, funzionale e strutturale, e un'integrazione dei sistemi protetti e sicuri che permettesse di collegarci individualmente e in contemporanea con i colleghi.

Non era scontato avere disponibile una multicanalità digitale di contatto che consentisse di mantenere la relazione con i clienti, avendo chiuso tutti i punti di contatto con il pubblico.

Non era scontato avere un servizio telefonico in sicurezza con operatori singoli in *remote working* e assicurare il servizio come in un team.

Non era scontato riuscire a coordinare a distanza, senza preavviso, il lavoro di più risorse e a responsabilizzare i singoli lavoratori nell'adeguare il proprio ruolo, funzione e comportamento, e ottenere la collaborazione di tutti.

Non era scontato riuscire a trasformare la difficoltà della perdita di alcune attività nell'opportunità di metterne in campo di nuove, a valore aggiunto e trasversali, che ci faranno lavorare meglio anche dopo, garantendo serenità a tutti i dipendenti sull'inviolabilità del proprio posto di lavoro.

Cinque gli elementi fondamentali che **non erano affatto scontati**: le attrezzature hardware e software, la connessione e i sistemi informativi integrati, il supporto informatico a distanza, le relazioni fra le persone, la produttività degli *smart worker* e, non in ultimo, il lavoro 'discreto' di tutti gli operatori IT.

La condivisione di idee, iniziative, tecnologia e *best practice* è stata la leva dell'acceleratore che ha cambiato tutti i paradigmi della relazione, con i clienti e con i lavoratori.

Mai come in questi momenti far parte di un gruppo determina la differenza. Un **gruppo** che ha fatto della trasformazione digitale una propria sfida per il nuovo millennio, facendo del virtuale l'esperienza più reale e sensazionale e dell'isolamento un momento di forte coesione e complicità.

Le opportunità delle tempeste

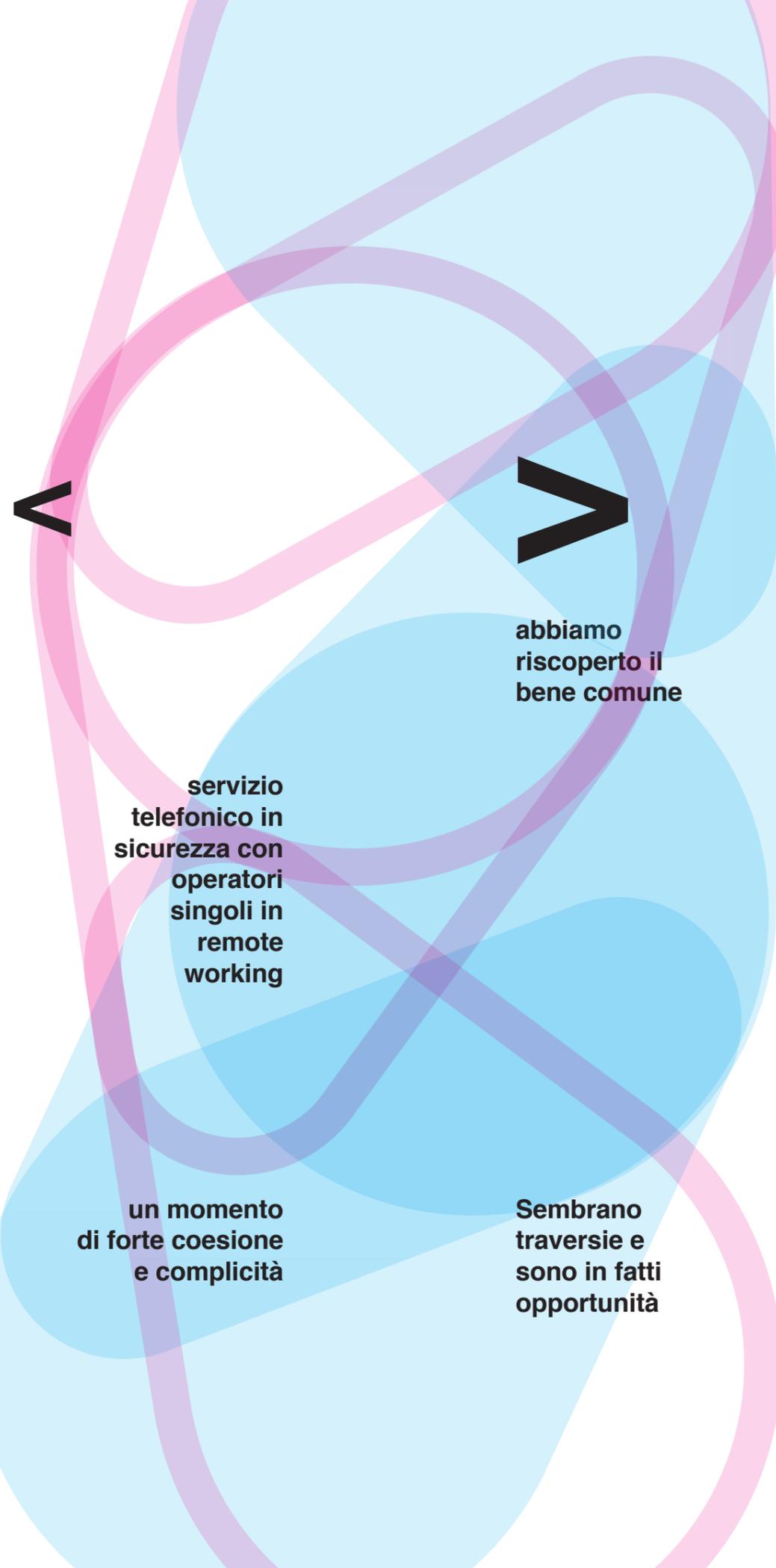


Fabrizio Burini

Vice Presidente Umbra Acque Spa

Quanto stiamo vivendo non è solo un'emergenza sanitaria, ma è un avvenimento epocale che invade prepotentemente ogni aspetto della nostra vita personale e sociale. La pandemia, e l'onda d'urto che ne è conseguita, ci ha travolti coinvolgendo ogni aspetto del nostro vissuto, rimettendo in gioco anche i concetti più consolidati e a volte, però, riportandone a galla altri erroneamente accantonati. La nostra virtuosa reazione al Corona Virus ci ha fatto riscoprire e capire quanto fosse in errore chi nel tempo ha sostenuto che il "bene comune", come fine etico e morale, non esistesse. Se così fosse, cosa muove tutti coloro che, dentro e fuori le istituzioni, si sono dati e continuano a darsi da fare? Quale forza interiore ci spinge ad affrontare le tante ristrettezze che siamo chiamati a rispettare? Su quale base diciamo che alcuni comportamenti in questo momento sono "doverosi e giusti"?

Non è semplicemente uno spirito di auto tutela, ma è il rispetto dell'altro, della comunità, è l'esaltazione del "bene comune" come valore fondamentale della nostra società. Chi ne ha sempre negato l'esistenza e non credeva nell'impegno sociale per perseguirlo, oggi è stato contraddetto dai fatti. È quello spirito di unità e di rispetto di valori condivisi, quel perseguimento di un obiettivo non individuale ma comunitario che ci ha permesso e ci permette di affrontare le odierne straordinarie difficoltà. Uno spirito e un'attitudine umana che durante questa drammatica crisi siamo stati in grado di riscoprire. Ma sappiamo bene come i valori non vivano di vita propria e per raggiungere l'obiettivo condiviso diventa fondamentale la fusione di tutte le sfaccettature della nostra società (economica, sociale, politica, culturale, religiosa). La vita di una comunità richiede coerenza e sintesi, soprattutto quando è chiamata ad affrontare un'enorme difficoltà. Ed è per questo che dovremo continuare a guardare dentro noi in profondità ed al tempo stesso a puntare a mete sempre più ambiziose, così da poter trovare soluzioni e, addirittura, occasioni per migliorare le cose rispetto al passato. Come diceva Gianbattista Vico: "Sembrano traversie e sono in fatti opportunità". Se sapremo remare dalla stessa parte, spinti da ideali alti, guidati dal faro del "bene comune", sapremo affrontare ogni tempesta uscendone fortificati.



abbiamo riscoperto il bene comune

servizio telefonico in sicurezza con operatori singoli in remote working

un momento di forte coesione e complicità

Sembrano traversie e sono in fatti opportunità

go
cce
di
noi



1

Umbra Acque spa via G. Benucci n. 162 - 06135 Perugia tel. 075-5978011
www.umbraacque.com / info@umbraacque.com