

go cce di noi



Informazione aziendale
periodica di Umbra Acque S.p.A.

AGOSTO / 2022 / 4

indice

03
editoriale
Capaci di sognare

04
investimenti
**Acquedotto interconnessione
diga del Chiascio con il sistema
Perugino - Trasimeno**

08
amministrazione e finanza
**Bilancio esercizio 2021:
autofinanziamento e nuovo
finanziamento. La ricerca della
sostenibilità finanziaria e reddituale**

12
qualità del servizio
bilancio di sostenibilità 2021
**Umbra Acque,
azienda del territorio**

16
speciale / opinioni
Il lavoro durante la pandemia

18
gestione operativa
**Umbra Acque premiata per
i risultati nella qualità tecnica**

20
sistema di gestione integrato
**Progetto
“nutriAMOCi con amore”**

22
servizi ai clienti
**Le sfide della
qualità contrattuale**

24
circolo La Sorgente
Più forti di prima !!!

26
punti di vista
**Con l'acqua non si scherza!
Sviluppo sostenibile:
l'obiettivo di Umbra Acque,
l'obiettivo di tutti noi**

4



**hanno collaborato
a questo numero**

Tiziana Buonfiglio
Filippo Calabrese
Leonardo Alberti
Luca Antonelli
Tiziana Arena
Fabrizio Becchetti
Marinella Brizioli
Gabriele Bucaioni
Marino Burini
Michela Calzola
Diego Ciucci
Riccardo Covarelli
Maria Cristina Giugliarelli
Carolina Di Giorgio
Stefano Germoni
Federica Lunghi
Paolo Meniconi
Giulia Minelli
Francesco Mancinelli
Rosalba Marcacci
Francesco Migliorati
Cristina Paparella
Franco Parlavacchio
Renzo Patacca
Andrea Vitali

design / impaginazione
Paolo Tramontana

**Con profondo
cordoglio il Consiglio
di Amministrazione di
Umbra Acque e tutti
i colleghi di lavoro
ricordano
Fausto Vinti
con stima per il suo
operato e con
grande affetto.**

Capaci di sognare

Sembra che l'umanità sia sotto assedio,
prima il covid ora la guerra.
Ma, mentre il covid è comparso
apparentemente dal nulla
e ha spinto l'umanità ad allearsi contro il
comune nemico, la guerra è frutto della
volontà di chi la mette in atto.

E allora, di fronte alle atrocità e barbarie
cui stiamo ogni giorno assistendo, l'unico
pensiero forte che riecheggia ogni istante
nella testa è "pace".

Ma come diceva Nelson Mandela:
"La pace è un sogno, può diventare realtà...
Ma per costruirla bisogna essere
capaci di sognare."



Acquedotto interconnessione diga del Chiascio con il sistema Perugino - Trasimeno

Renzo Patacca



CENTRO
IDRICO
UMBRO

Aumentare la resilienza delle infrastrutture idriche regionali, migliorare la qualità dell'acqua distribuita, diminuire l'impatto sull'ambiente e sulle risorse idriche prelevate, ridurre i consumi energetici, utilizzare i fondi del PNRR senza gravare per nulla (o quasi!) sulla tariffa.

Fare tutte queste cose insieme, potrebbe sembrare il classico slogan preconfezionato o un elenco di buoni propositi utilizzati in occasione del lancio di un nuovo ambizioso ed importante progetto, questa volta però è esattamente così!!

Cerco di spiegare.

L'opera che si sta progettando consiste sostanzialmente nell'utilizzo a scopo potabile delle acque della diga sul Chiascio, diga che attualmente si trova nella fase di invaso e riempimenti sperimentali. Il progetto prevede la realizzazione di un impianto di potabilizzazione ubicato nei pressi del campo pozzi denominato "Petrignano" (che in realtà si trova nel Comune di Bastia Umbra e non nel Comune di Assisi come potrebbe pensarsi ...) alimentato a sua volta da una condotta di adduzione la quale sarà realizzata in derivazione dal partitore di Pianello, punto nel quale arriva la condotta in galleria dall'invaso del Chiascio. L'impianto di potabilizzazione, previsto per una potenzialità di 500 l/s, consentirà, come un abito cucito su misura, l'immediata interconnessione con i sistemi acquedottistici "Petrignano" e "Cannara" quindi, grazie alle infrastrutture già esistenti, l'alimentazione di un territorio di 15 Comuni per una popolazione interessata di circa 300.000 abitanti. Ma questo è solo il 1° lotto per un valore stimato di circa 18 M€, rispetto

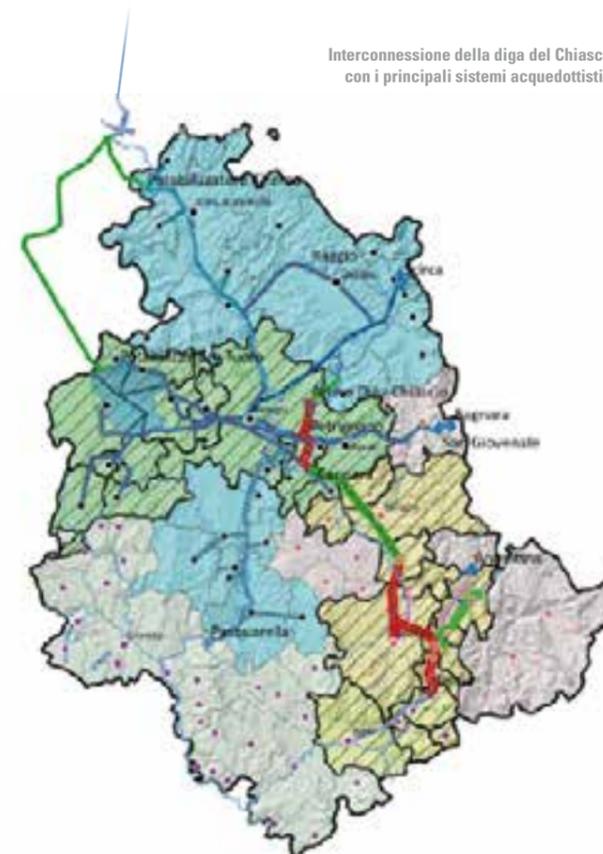
ad un'imponente opera per un importo complessivo di 48 M€. Le stime economiche sopra indicate, fatte su valutazioni parametriche per impianti simili, risalgono però a due anni fa; un tempo limitato in condizioni normali ma praticamente preistoria considerando l'incredibile impennata dei materiali da costruzione e delle attrezzature elettromeccaniche degli ultimi tempi. Per cui le stime vanno previste al rialzo. Il disegno complessivo, nato da un'intuizione tutta di Umbra Acque, prevede in futuro l'interconnessione con i sistemi acquedottistici folignate, spoletino e ternano per circa 90 km di condotte ed una portata complessiva di 1.000 l/s. L'idea è stata premiata con l'assegnazione diretta ad Umbra Acque di 16,2 milioni di fondi del PNRR grazie al DM 517/2021 del MIMS (Ministero delle infrastrutture e della mobilità sostenibili) su un totale di 18 M€ per il finanziamento del

Utilizzo dei fondi del PNRR per aumentare la resilienza delle infrastrutture idriche regionali

1° lotto che "si limita" appunto all'interconnessione con il sistema perugino-trasimeno.

Avere a disposizione una riserva di acqua praticamente illimitata (220 Milioni di mc a massimo invaso), interconnessa ai principali sistemi idrici gestiti da Umbra Acque, ed in futuro anche a quelli gestiti dagli altri gestori umbri, significa creare un robusto sistema regionale di infrastrutture in grado di resistere senza problemi alle crisi idriche sempre più ricorrenti.

Interconnessione della diga del Chiascio con i principali sistemi acquedottistici



- costo totale 48 milioni di euro
- lotti previsti: 4
- nuovi potabilizzatori: 1
- nuove condotte: 91 km
- portata max: 1000 l/s
- gestori coinvolti: 3
- comuni serviti: 30
- abitanti serviti: 549.000

Tornando al 1° lotto in corso di progettazione, l'utilizzo del nuovo sistema porterà alla progressiva sostituzione dei prelievi da campi pozzi di Petrignano e Cannara con evidenti benefici ambientali dovuti alla preservazione delle falde. Contemporaneamente si andrà a migliorare la qualità dell'acqua distribuita all'utenza in quanto gli acquiferi alluvionali presentano da sempre problemi di natura sia geologica che antropica.

Nel progetto è prevista anche la predisposizione di una turbina idroelettrica di ultima generazione che consentirà il recupero energetico del "salto" idraulico disponibile, insieme alla posa di pannelli fotovoltaici sulle nuove coperture; ciò consentirà di generare energia sufficiente per il complessivo consumo del potabilizzatore (impianto a consumo ZERO !!).

Inoltre l'utilizzo a regime delle nuove infrastrutture

prevista la predisposizione di una turbina idroelettrica di ultima generazione per recupero energetico del "salto idraulico"

porterà ulteriori vantaggi energetici in quanto, grazie alla riduzione e progressiva eliminazione dei prelievi da campi pozzi di Cannara e Petrignano, sarà realizzata una consistente diminuzione dei consumi derivanti dai minor pompaggi necessari.

In questi giorni l'attività di progettazione definitiva sta concludendosi in perfetto allineamento temporale con le previsioni iniziali. La progettazione è iniziata a fine febbraio e vede impegnati, oltre al personale in-

terno con diversificate professionalità, due diversi studi di ingegneria che progettano separatamente, ma in maniera coordinata, il nuovo sistema idrico.

L'impianto è progettato secondo i più moderni standard per il trattamento dell'acqua superficiale. Anche il profilo architettonico è stato curato, sviluppando un layout innovativo rappresentato da forme volumetriche importanti, curate anche nei minimi dettagli per creare una composizione di linee e colori che si integrasse nel paesaggio e che rappresentasse un simbolo per il futuro della gestione del servizio idrico.

Ma non solo gioie ...

Devo infatti anche evidenziare una minaccia seria ed attuale alla realizzazione dell'opera. Questa è rappresentata dal forte incremento dei costi dei materiali e del continuo aggiornamento dei prezzi a cui riferirsi per legge anche nell'attuale fase progettuale e che sta comportando conseguentemente, l'aumento dell'importo complessivo del progetto; tale situazione si sta verificando presumibilmente non solamente per il nostro progetto, ma per tutte le opere già finanziate con il PNRR. Si auspica che il Governo centrale tenga conto di tale situazione aggiornando conseguentemente anche i contributi già assegnati. Oltre a ciò sono prevedibili difficoltà realizzative anche considerando i tempi

estremamente stretti imposti dal PNRR e che prevedono l'individuazione del soggetto appaltatore entro settembre 2023 e poi, l'ultimazione dei lavori entro marzo 2026, oltretutto nell'attuale congiuntura storica e nella difficoltà che stanno attraversando molte imprese di costruzioni.

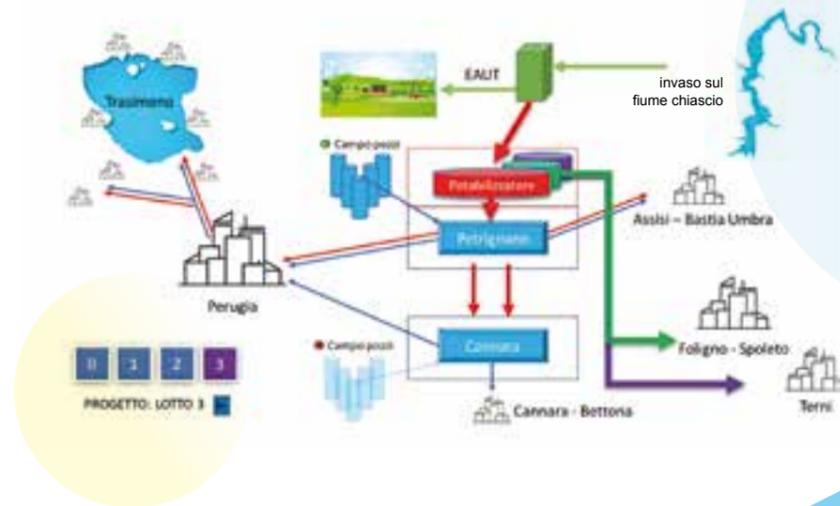
È ovvio pertanto che la realizzazione di un'opera così complessa e importante in tempi estremamente serrati imposti dal PNRR, comporta inevitabilmente una serie di problematiche tecniche ed economiche da dover gestire e affrontare, ma sono certo che "porteremo a casa il risultato" anche questa volta! Intenso lavoro quindi, per i prossimi cinque anni, partendo dalla progettazione fino a giungere alla conclusione dei lavori. Un lasso di tempo estremamente breve, considerando i tempi medi di realizzazione delle opere pubbliche, per raggiungere questo fondamentale traguardo per il quale sarà decisivo anche l'impegno di tutti i soggetti istituzionali e il sostegno delle numerose realtà dei territori comunali coinvolti.

Ah, dimenticavo, servirà anche un nuovo nome per l'(ex) impianto di Petignano.

Per adesso quello provvisorio è:

"centro idrico umbro"; si accettano suggerimenti.

CENTRO IDRICO UMBRO INNOVATIVO IMPIANTO TECNOLOGICO



articolazione lotti funzionali <

> **impianto progettato secondo i più moderni standard per il trattamento dell'acqua superficiale**

unicità di forme, volumi, design e decoro grafico, un layout decisamente innovativo <



Bilancio esercizio 2021: autofinanziamento e nuovo finanziamento. La ricerca della sostenibilità finanziaria e reddituale

Luca Antonelli

La politica di autofinanziamento che ha contraddistinto questi anni di gestione attraverso la patrimonializzazione degli utili, ha permesso alla nostra azienda di costruire, anno dopo anno, una base solida su cui “innestare” un progetto di crescita e modernizzazione di lunga durata, che si è concretizzato anche con l'estensione della concessione sino al 2031.

Con la destinazione a riserve dell'intero utile d'esercizio 2021 di euro 4.706.976, abbiamo raggiunto un valore complessivo del Patrimonio Netto di euro 50.115.936. Un valore di assoluta rilevanza, se consideriamo che nel 2016 ammontava ad euro 26.204.043 (+91% in 5 anni).

Questi risultati devono essere valutati considerando il contesto nazionale e locale in cui operiamo, caratterizzato nell'ultimo biennio da una contrazione generale degli indici macroeconomici: la nostra società ha continuato ad operare nel proprio territorio generan-

utile d'esercizio di € 4.706.976
patrimonio netto € 50.115.936
investimenti per € 30.332.037

do un indotto significativo per il sistema locale e non solo, aumentando il livello - già elevato - degli investimenti realizzati e mantenendo buoni livelli occupazionali nel territorio, nonostante il contesto significativamente difficile, attraverso una strategia mirata al conseguimento degli obiettivi di sostenibilità, che coniuga crescita economica e creazione di valore. Ed è proprio la creazione di valore in termini moder-

2021
2021

ARERA
approvazione
del Piano Tariffario
MTI-3 per il
quadriennio
2020-2023

GREEN LOAN
sottoscrizione
di un finanziamento
bancario a medio
lungo termine

PNRR
assegnazione di
risorse finanziarie
previste per
l'attuazione degli
interventi del piano
Nazionale
di Ripresa e
Resilienza



dità, efficienza e sostenibilità, anche di carattere finanziario e reddituale, che ha consentito il posizionamento della Società a livello regionale quale operatore leader nel settore idrico a forte vocazione industriale. Una vocazione industriale confermata dalla straordinaria capacità realizzative di Umbra Acque in termini di investimenti.

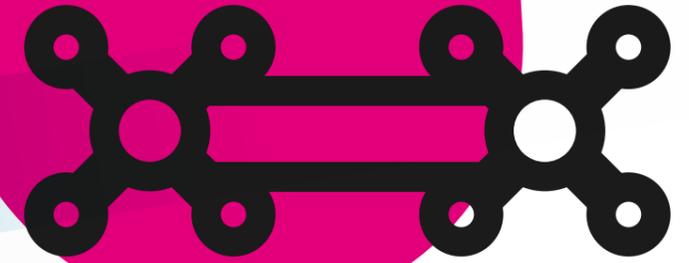
Nell'esercizio appena concluso, difatti, sono stati realizzati investimenti per euro 30.332.037 (pari a 61,4€/ab) al lordo dei contributi pubblici in conto impianto e contributi per allacci, di cui buona parte sono stati nella tutela della risorsa idrica, ottenendo fra l'altro la

riduzione delle perdite di rete dal 46,5% del 2020 al 44,8% del 2021 (nel 2018 era del 52%), con il conseguente passaggio dalla classe D alla classe C nell'indicatore M1b della Qualità Tecnica (rif. Del. ARERA n.917/2017).

Il consistente volume di investimenti realizzati ha determinato il rispetto della programmazione stabilita nel Piano degli Interventi (PdI) per il primo biennio 2020-2021 dell'MTI-3: un risultato questo di particolare rilievo se consideriamo che la Società era chiamata a realizzare circa 58 milioni di Euro di investimenti al lordo dei contributi pubblici.

Umbra Acque Soggetto Attuatore del "progetto bandiera" della Regione Umbria

avvio della piattaforma applicativa Waidy Management System (WMS)



Scrivendo di contributi pubblici è necessario una breve riflessione sulla ridotta capacità attrattiva del settore idrico verso gli investitori, che ne limita conseguentemente gli investimenti e dunque lo sviluppo e l'am-

traguardi significativi, conferma del percorso di crescita in termini modernità, efficienza e sostenibilità

modernamento. Un tema, quello della finanziabilità, su cui anche la nostra società si è misurata negli ultimi anni, raggiungendo l'importante traguardo della sottoscrizione in data 20 luglio 2021 di un finanziamento bancario a medio lungo termine, di importo massimo fino a Euro 62.000.000, con un pool di primari istituti

di credito, che rientra nel novero del c.d. "green loan", attraverso l'impegno contenuto nel contratto al raggiungimento di specifici obiettivi di sostenibilità, con particolare riferimento alla tutela della risorsa idrica e alla depurazione. Un traguardo che rappresenta una tappa importante del percorso, ma non l'approdo finale, considerando l'importante mole di investimenti necessari nel nostro territorio da realizzare nei prossimi anni e la difficoltà a reperire finanziamenti pubblici e privati nel nostro settore. Difatti, nonostante i grandi passi fatti grazie all'avvento dell'Autorità Nazionale (2012), ancora oggi manca un vero dialogo tra finanza e mondo dell'idrico per sviluppare piani ambiziosi e quanto mai urgenti di cui il servizio idrico integrato del nostro paese ha assoluto bisogno.

Il settore idrico è ancora poco attrattivo per il mercato

della finanza a causa della frammentazione del mercato, le piccole dimensioni di molti soggetti del settore spesso operanti su un territorio complesso e disomogeneo, la burocrazia ed i numerosi livelli di decisione (o indecisione), oltre ad una scarsa uniformità normativa, che si caratterizza anche per la sua complessità e in alcuni casi per la ridotta valenza temporale (es. piani tariffari quadriennali con rinnovo biennale).

Nel nuovo scenario che si sta lentamente delineando grazie al PNRR, viene restituito un forte impulso alla realizzazione di opere per far fronte alle sfide del cambiamento climatico e della transizione energetica. Per questo gli investitori chiedono progetti di carattere infrastrutturale che soddisfino specifici requisiti ESG (Environmental, Social e Governance), ma soprattutto criteri di sostenibilità di carattere finanziario e reddi-

tuale, a partire dalla capacità dei Gestori di comunicare efficacemente i propri dati contabili e presentare piani economici e finanziari chiari, e attraenti oltre ad un ammodernamento sia in termini regolatori sia in termini industriali. Per non perdere le opportunità del PNRR occorre che il legislatore garantisca nel breve termine la stabilizzazione e modernizzazione dell'apparato regolatorio, che deve essere in primo luogo relativa ai rendimenti tariffari, e in secondo luogo nel processo di aggregazione dei gestori idrici. Queste novità consentirebbero di diversificare le fonti di finanziamento rispetto alla predominanza del solo canale bancario o del mercato obbligazionario, come l'adozione di strumenti di debito sostenibile, come bond ESG e loans sostenibili, che consentirebbero di attrarre investitori di primario standing a livello internazionale.

Umbra Acque, azienda del territorio

Marino Burini, Francesco Migliorati

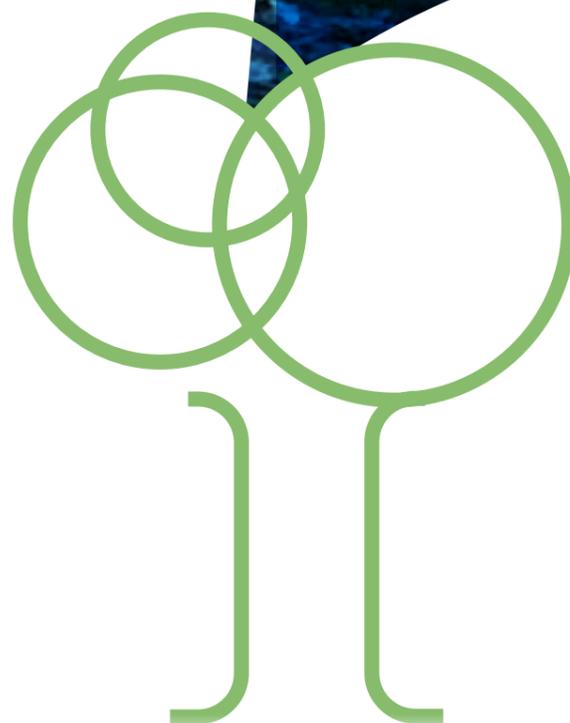
Umbra Acque SpA rappresenta un elemento vitale e strategico nell'ambito dei 38 Comuni serviti e non solo. Ciò non è unicamente dato dal valore economico generato per gli azionisti, ma soprattutto è legato alla qualità dei servizi offerti agli utenti, siano essi cittadini, imprese o enti locali; servizi che sono necessari per l'attività produttiva di migliaia di imprese e che determinano le condizioni di benessere e la qualità della vita delle comunità. Non solo. Servizi che incidono profondamente sulla qualità dell'ambiente in cui viviamo: basti pensare alla depurazione ed al suo stretto rapporto con la qualità dei corpi idrici ricettori, alla gestione dei rifiuti che i nostri processi di produzione inevitabilmente producono, alle grandi quantità di energia di cui abbiamo bisogno per far funzionare i nostri impianti.

Oltre a questo, però, Umbra Acque è una società strettamente interconnessa al territorio su cui opera: basti pensare al doppio ruolo che ognuno di noi ricopre

un anno ancora segnato a livello umano, sociale ed economico dalla pandemia

come dipendente ma anche come cittadino che in primis usufruisce di questi servizi, al benessere delle nostre famiglie, alle attenzioni date alle associazioni che operano sul territorio nel settore del volontariato, della promozione turistica, della assistenza a vari livelli. Ecco, il Bilancio di Sostenibilità approvato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 9 maggio e presentato all'Assemblea degli Azionisti del 25 maggio, vuole rappresentare esattamente questo, ri-

valore a persone e ambiente



portando in maniera puntuale e con grande dettaglio numerico il lavoro svolto nel 2021: un anno ancora segnato a livello umano, sociale ed economico dalla pandemia; un anno però dove, grazie all'impegno di tutte le nostre persone e alla resilienza della nostra organizzazione, siamo ancora riusciti ad assicurare alle comunità da noi servite i servizi per i quali lavoriamo, senza alcuna discontinuità e nel rispetto degli standard di qualità, ancor più impegnati in un processo di miglioramento continuo, utilizzando al massimo gli strumenti forniti dall'innovazione tecnologica. Ma presentare e divulgare il Bilancio di Sostenibilità a tutti gli stakeholder è soprattutto un modo trasparente di rendere conto del nostro impegno e dei ri-

assicurare alle comunità i servizi per i quali lavoriamo e ci impegnamo ogni giorno

sultati raggiunti, è un modo per aiutarci a migliorare e per comunicare la nostra capacità di misurarci con i cambiamenti, di mitigare i rischi e di sviluppare le opportunità, di voler dialogare con i tanti portatori di interesse che vivono e animano gli straordinari paesi e borghi della nostra Umbria.

il nostro impegno è un modo trasparente di rendere conto dei risultati raggiunti a tutti i nostri stakeholder

2021



La presentazione di dettaglio degli elementi costituenti il Bilancio di Sostenibilità 2021 nel corso dell'Assemblea degli Azionisti del 25 maggio da parte del Presidente Filippo Calabrese e dell'Amministratrice Delegata Tiziana Buonfiglio, unitamente alla presentazione del Progetto di Bilancio di esercizio 2021, rappresenta la massima espressione del suo significato, favorendo così una lettura interconnessa delle azioni e delle attività svolte nel corso dell'esercizio insieme ai numeri del conto economico e dello stato patrimoniale. Questa lettura congiunta dei due documenti ha permesso di valutare come le attività di governance, la gestione del servizio idrico e la tutela dell'ambiente, i controlli di qualità, la gestione delle risorse umane e la sicurezza e salute dei lavoratori, la gestione dei clienti, la gestione della filiera degli acquisti e delle forniture, le iniziative ad impatto sulle comunità (comprese quelle direttamente rivolte al nostro personale ed alle loro famiglie) siano considerati elementi costitutivi,

documenti utili alla valutazione delle attività svolte dall'azienda nell'anno 2021

da parte del management e dei Soci, del fare impresa insieme alla performance economica della Società.

Ed è così che, quindi, determinati risultati raggiunti si vestono di nuovi significati:

- il forte impulso al contenimento delle perdite portate a meno del 45%, il notevole miglioramento dei controlli in uscita dagli impianti di depurazione con oltre il 99% dei campioni conformi, il riuso dei fanghi di depurazione per oltre il 90% della quantità prodotta, tutti elementi che oltre a portare un incontestabile miglioramento in termini ambientali, danno anche un forte ritorno economico per i minori costi sopportati in termini di costi di smaltimento, oltre che una premialità economica già accertata da ARERA per le performance della Qualità Tecnica degli anni 2018 e 2019 per oltre 1,5 milioni di euro, e che grazie alle politiche gestionali attuate troverà auspicabilmente un ulteriore riscontro nel biennio 2020-2021;
- il grande sforzo condotto nel miglioramento delle banche dati con gli utenti e la relativa digitalizzazione ha portato ad averne quasi 60.000 che hanno scelto di ricevere le proprie bollette per via informatica, con un risparmio di costi per la spedizione ed il recapito, ma anche con un risparmio di carta stimato in 300 alberi in meno che, ogni anno, non devono essere abbattuti per produrre la cellulosa necessaria;
- le attività di governance impartite dal board aziendale, recepite ed avallate dai Soci (ACEA e Comuni),

valutazioni crescenti in ogni settore dell'azienda

hanno favorito la politica degli investimenti sugli asset gestiti, hanno permesso la crescita del patrimonio netto della Società ad oltre 50 milioni di euro grazie ad una costante politica di accantonamento degli utili di esercizio, portando nel contempo il valore a fine concessione (2031) di Umbra Acque a quasi 150 milioni di euro;

- la costante presenza e dialogo con il territorio e con specifici interlocutori, grazie ad una puntuale attività comunicativa, ha permesso di incrementare il numero dei fornitori qualificati e di riversare il 32% del valore del Piano di Committenza approvato per l'anno 2021 verso fornitori della nostra Regione;
- il costante miglioramento degli indici di gradimento che a fine 2021 ha raggiunto un valore del CSI (Customer Satisfaction Index) complessivo pari a 91,3 su 100, con valutazioni crescenti in ogni settore indagato dell'azienda (dalle attività di sportello clienti, al numero verde commerciale, agli aspetti tecnici ed alla segnalazione guasti, alla fatturazione sino al rapporto qualità/prezzo). L'indagine condotta su un campione di 1.808 utenti ha messo in evidenza come l'attenzione e la cura del rapporto con il cliente attraverso attività di digitalizzazione dei servizi e avvio di nuovi canali di contatto abbia permesso, nonostante le restrizioni causate dal Covid-19, di migliorare il rapporto con la clientela, ricorrendo a servizi innovativi come gli sportelli digitali o lo Sportello a casa tua, dove con una semplice videochiamata l'utente ha la possibilità di interloquire con i nostri addetti per effettuare tutte le operazioni di cui ha bisogno.

Questo in sintesi è il Bilancio di Sostenibilità 2021, che vi invitiamo a leggere nel nostro sito nella sua forma integrale, documento che ha rendicontato le tante attività del 2021 e dal quale si è ripartiti con le sfide di quest'anno. Tra le più importanti vi è senza dubbio il passaggio a "società benefit" annunciato dal Presidente e dall'Amministratrice Delegata nel corso dell'ultima Assemblea degli Azionisti, che permetterà di veder inserito all'interno dell'oggetto sociale, oltre alla previsione di divisione degli utili, il perseguimento di una o più finalità di beneficio comune da realizzare in modo responsabile, sostenibile e trasparente nei confronti di specifiche categorie di portatori di interesse, tra le quali persone, comunità, territori e ambiente, beni ed attività culturali e sociali, enti e associazioni. L'obiettivo è quello di avere una società che pur rimanendo una società per azioni tradizionale, attraverso un forte radicamento sul territorio possa offrire opportunità di crescita e di sviluppo, non solo come leva economica, ma anche per la promozione del territorio, della sua cultura e delle sue tradizioni.

Il lavoro durante la pandemia

riflessioni personali e professionali dei nostri colleghi durante il periodo di emergenza



Carolina Di Giorgio
servizi ai clienti



Anche le situazioni più complesse possono offrire delle opportunità, se siamo in grado di vederle ed accoglierle. Ho iniziato a lavorare in Umbra Acque proprio all'esordio del COVID-19, quando nessuno poteva prevedere la portata della pandemia ed i suoi esiti in tutti i settori della nostra vita. La possibilità di svolgere il mio lavoro in sicurezza, ha reso questo lungo periodo meno opprimente, anzi, la consapevolezza che si possa continuare a mantenere alti gli standard del nostro lavoro nonostante gli imprevisti mi ha aiutato a reagire positivamente ed a rimanere motivata.

Michela Calzola
servizi ai clienti



All'improvviso trovarsi soli, davanti ad uno schermo, ma sentirsi protetti. Isolati, ma comunque connessi attraverso un nuovo modo di comunicare. La vita privata e l'impegno lavorativo si intersecano, bisogna riorganizzarsi, reinventarsi. Il lavoro procede, la vita scorre... nonostante tutto intorno sia cambiato.

Gabriele Bucaioni
investimenti e tutela della risorsa idrica



Il lavoro al tempo della pandemia mi ha lasciato nella memoria il silenzio spettrale dei borghi umbri, il vuoto delle strade, la paura e l'incertezza che mi accompagnava e che leggevo negli occhi dei colleghi...

Giulia Minelli
investimenti e tutela della risorsa idrica



La prima sensazione che ho provato durante il Covid è stata il disorientamento. Ho lasciato l'azienda per andare in maternità una settimana prima del primo lockdown e sono rientrata ad Ottobre 2020. Tutto ciò che è nuovo spaventa, ed in effetti lo smart working inizialmente mi ha spaventata, invece con il passare del tempo è stato ed è tutt'ora, almeno per me, lo strumento migliore per combaciare al meglio vita lavorativa e vita privata. Dal disorientamento sono passata in breve alla flessibilità.

Stefano Germoni
gestione operativa



Questa pandemia mi ha fatto senz'altro capire l'importanza delle relazioni con gli altri, di quelle vere, dal vivo, positive o negative che siano; dato che sono stati giorni inconsueti, sospesi tra un messaggio virtuale e l'altro; vicini sì, ma nel senso non reale del termine, perchè interconnessi solo da una rete invisibile. È stato un po' come trovarsi dentro una simulazione, dove, per fortuna, posso ancora vedere le stelle.

Riccardo Covarelli
gestione operativa



Durante la pandemia, lavorare mi ha permesso di restare in contatto anche solo telefonico con i miei colleghi. In un momento storico in cui molti lavoravano da casa ed erano sempre chiusi, il mio lavoro mi ha permesso tutte le mattine di avere un motivo per vestirmi e uscire, anche se solo per lavorare.

Cristina Paparella
amministrazione finanza e controllo



La pandemia ci ha dimostrato come sia possibile lavorare in squadra senza essere nello stesso luogo, così come poter trovare soluzioni a problemi mai affrontati prima e poter raggiungere ottimi risultati senza utilizzare i soliti mezzi. Già conoscevo la citazione di Einstein, ma mai come durante la pandemia l'ho trovata vera: "La crisi è la più grande benedizione per le persone e le nazioni perché la crisi porta progressi".

Paolo Meniconi
qualità del servizio



Il ricordo di quelle mattine percorrendo strade semideserte per arrivare in laboratorio, sempre in presenza con tutti i colleghi con più coesione e partecipazione che mai. Il laboratorio come un "fortino" a tutela della salute delle persone assicurando sempre un servizio di monitoraggio attivo con il massimo del nostro impegno e delle nostre capacità.

Rosalba Marcacci
sistema di gestione integrato



Mi è rimasto il desiderio di non perdere, almeno per quanto mi riguarda, il contatto con il senso di fragilità che questa emergenza ci ha obbligati a guardare: la fragilità di affacciarsi ad un'età dove riorganizzare il modo di vivere non è poi così facile.

Francesco Mancinelli
servizi legali e affari generali



Inizialmente non è stato facile adattarsi alle modalità di lavoro da remoto imposte dalla pandemia da Covid-19, ci siamo ritrovati catapultati in una nuova realtà dove abbiamo cercato di adattare le nostre abitazioni in veri e propri uffici ma, dopo una prima fase di shock, siamo riusciti a contrastare questo subdolo nemico grazie all'importante supporto sia da parte dell'azienda che da parte dei colleghi tutti. Durante i vari confinamenti imposti non è stato semplice gestire la routine quotidiana all'interno delle mura domestiche e sicuramente il supporto reciproco con i colleghi ha alleviato questi momenti. Oggi purtroppo siamo ancora costretti ad una convivenza forzata con il virus ma grazie ad esso abbiamo acquisito la consapevolezza delle nostre capacità e della unione tra colleghi rafforzata da questa sfida.

Leonardo Alberti
ICT - BPI



In un momento storico fatto di privazioni, che abbiamo necessariamente vissuto tutti, e talvolta di sconforto per chi ha anche perso un affetto caro, abbiamo comunque colto un'opportunità di crescita per imparare a gestire il tempo lavorativo all'interno della mura domestiche e percorso a grandi passi la strada della transizione verso il digitale nei rapporti lavorativi tra colleghi e tra i clienti e l'azienda. La nuova sfida sarà ora quella di prenderci il meglio di quanto imparato e miscelarlo sapientemente con il meglio di quanto eravamo abituati a fare prima.

Umbra Acque premiata per i risultati nella qualità tecnica

Andrea Vitali

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) con la delibera 917 (c.d. "Qualità Tecnica") nel 2017 ha definito per il servizio idrico sei indicatori tecnici e per ciascuno ha individuato obiettivi annuali di mantenimento e miglioramento: le perdite delle reti d'acquedotto (M1), le interruzioni del servizio (M2), la qualità dell'acqua potabile (M3), l'efficienza del servizio di fognatura (M4), lo smaltimento dei fanghi di depurazione (M5), la qualità delle acque reflue depurate (M6).

L'obiettivo dell'Autorità con la Qualità Tecnica attraverso un sistema di premialità/penalità per i gestori idrici, era quello di verificare il contenimento delle perdite, con un efficace presidio dell'infrastruttura acquedottistica, il mantenimento della continuità del servizio, anche attraverso una idonea configurazione delle fonti di approvvigionamento, e una adeguata qualità della risorsa destinata al consumo umano.

ARERA inoltre, ha voluto accertare l'impegno profu-

obiettivo ARERA: verificare le perdite, con efficace presidio dell'infrastruttura acquedottistica

so per minimizzare l'impatto ambientale derivante dal convogliamento delle acque reflue e quello collegato al loro trattamento, con riguardo nello specifico alla linea fanghi e alla linea acque. Recentemente, per la prima volta in Italia, ARERA, ha analizzato i sei parametri di qualità tecnica per le annualità 2018 e 2019, attribuendo premi e penalità ai gestori idrici italiani. I dati sono stati raccolti da 203 gestori, che complessivamente coprono l'84% della popolazione nazionale.

>

UMBRA ACQUE, AI PRIMI POSTI IN ITALIA PER LA QUALITÀ TECNICA DEL SERVIZIO IDRICO!

1

sivamente coprono l'84% della popolazione nazionale.

Analizzando i dati pervenuti, l'Autorità ha potuto assegnare un premio a chi ha raggiunto, mantenuto e migliorato gli obiettivi prefissati e una penalità agli altri. Da tali analisi è emerso che Umbra Acque è ai primi posti in Italia per la qualità tecnica del servizio idrico. Con tale risultato l'azienda si è vista riconoscere un premio complessivo di 1,5 milioni di euro per i target raggiunti sui fronti della tutela della risorsa idrica e dell'ambiente e che saranno investiti nell'ulteriore miglioramento del servizio idrico nel territorio. In basso viene riportato il prospetto riepilogativo delle premialità/penalità per ogni indicatore di qualità tecnica. Il risultato ottenuto conferma l'impegno di Umbra

Acque nel miglioramento del servizio erogato per quanto riguarda la tutela della risorsa idrica ma anche nella garanzia di qualità dell'acqua bevuta dai nostri utenti e nella tutela del territorio e delle sue acque superficiali attraverso il sistema fognario e depurativo. Un risultato che premia inoltre i significativi investimenti, gli impianti all'avanguardia, l'utilizzo delle migliori tecnologie per la gestione efficiente del ciclo idrico e il lavoro del personale operativo impegnato ogni giorno a garantire continuità, sicurezza e qualità del servizio.

In generale molto buoni i risultati raggiunti per i tre gestori idrici umbri (Umbra Acque, SII Terni, VUS): per entrambe le annualità, infatti, ARERA assegnerà complessivamente circa 1,9 milioni di euro.

	2018	2019
M1	341.399,00 €	381.833,00 €
M3	7.489,00 €	7.234,00 €
M4	168.500,00 €	197.457,00 €
M5	117.014,00 €	154.263,00 €
M6	4.575,00 €	171.607,00 €
totale	614.849,00 €	897.976,00 €

per i target raggiunti un riconoscimento complessivo pari a 1,5 milioni di euro; risorse che saranno investite nell'ulteriore miglioramento del servizio idrico nel territorio

Prospetto riepilogativo dei premi (in nero) / penalità (in rosso)

Progetto “nutriAMOCi con amore”

Marinella Brizioli

Nell'ambito delle politiche di welfare che Umbra Acque sostiene e sta conducendo in favore dei propri dipendenti, lo scorso 7 aprile, in occasione della Giornata mondiale della salute, è stata lanciata una campagna di educazione alimentare rivolta a tutti i dipendenti di Umbra Acque.

Il progetto nasce a seguito dell'indagine svolta dai medici competenti aziendali dalla quale è emerso che il 60% della popolazione lavorativa di Umbra Acque è in sovrappeso/obesità, dato leggermente al di sopra del dato generale mondiale: secondo le stime dell'Organizzazione Mondiale della Sanità, infatti, risultano in sovrappeso (oppure obesi) il 50% degli adulti e il 30% dei bambini e adolescenti del Pianeta.

In Italia sono 18 milioni gli adulti in sovrappeso (35,5%) e 5 milioni (secondo Italian Obesity Barometer

il 60% della popolazione lavorativa di Umbra Acque è in sovrappeso/obesità

Report) quelli obesi, ovvero una persona su dieci. La situazione è stata ulteriormente complicata dall'impatto che la pandemia da Covid-19 ha determinato a seguito delle restrizioni sofferte per il lockdown, data anche l'impossibilità di svolgere attività fisica in strutture dedicate e la concomitante incidenza di una alimentazione scorretta e ipercalorica, tanto che dagli specialisti è stato stimato un incremento di almeno il 30% dei disturbi alimentari, tra cui l'obesità con conse-



la campagna on line riservata ai nostri dipendenti

guente impatto sulla salute, anche in ambito lavorativo. Dal punto di vista della salute sul lavoro, infatti, le persone obese o in sovrappeso hanno un maggior rischio di sviluppare patologie quali i disturbi muscolo-scheletrici, in particolare patologie del rachide e disturbi osteoarticolari essendo maggiormente sottoposti a carico bio-meccanico.

Per questo, lo scorso 17 maggio è stato avviato il progetto “nutriAMOCi con amore” che si articola in due programmi: un percorso di incontri online tenuti da personale specializzato dalla USL Umbria 1 finalizzati a diffondere le regole per una buona educazione alimentare, rivolto a tutti i lavoratori ed un servizio di consulenza alimentare da parte di un nutrizionista.

La proposta è stata accolta con entusiasmo dai lavoratori: 62 hanno aderito agli incontri online e 51 hanno intrapreso un percorso con il nutrizionista messo a disposizione dall'Azienda per una prima visita, la redazione di un piano alimentare e una prima visita di controllo. Parallelamente si sta portando avanti un'altra azione concreta di promozione di sani stili di vita attraverso l'inserimento di prodotti salutari nei distributori alimentari, offrendo così ai lavoratori l'opportunità di sperimentare i benefici connessi ad abitudini salutari.

NutriAMOCi con amore: un atto concreto di tutela dei lavoratori e delle lavoratrici, il cui benessere, in senso ampio, è al centro delle strategie aziendali.



un percorso di incontri online tenuti da personale specializzato dalla USL, un servizio di consulenza alimentare da parte di un nutrizionista

Le sfide della qualità contrattuale

Maria Cristina Giugliarelli

La regolamentazione della Qualità contrattuale nasce con la Delibera ARERA 655/2015 integrata poi con la delibera ARERA 547/2019 che provvede anche a definire i meccanismi di incentivazione.

La delibera 655/2015 definisce livelli specifici e generali di qualità contrattuale del SII, mediante l'individuazione di tempi massimi e standard minimi di qualità, omogenei sul territorio nazionale, per tutte le prestazioni da assicurare all'utenza oltre alle modalità di registrazione delle prestazioni fornite dai gestori su richiesta dell'utenza medesima. Sono altresì individuati gli indennizzi automatici da riconoscere all'utente per tutte le prestazioni soggette a standard specifici di qualità.

La delibera 547/2019 istituisce due macro indicatori specifici che sono:

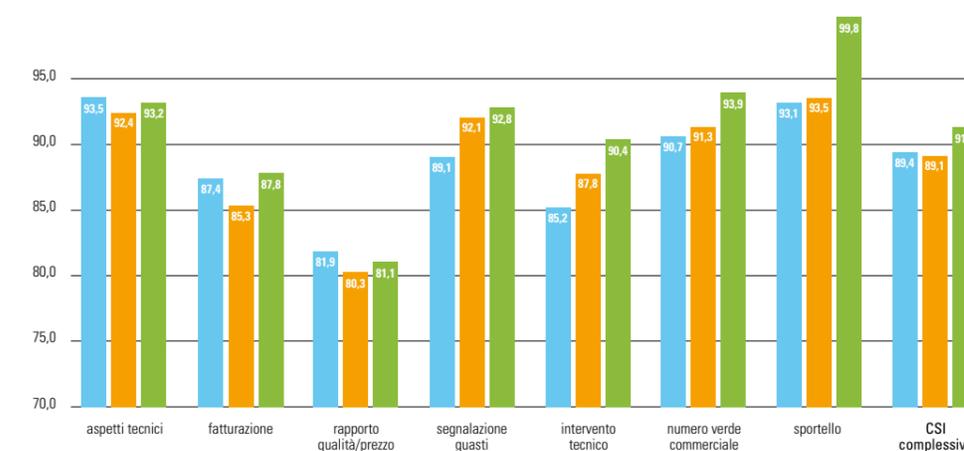
MC1- Avvio e cessazione del rapporto contrattuale. È composto da 18 indicatori che riguardano: i tempi di invio dei preventivi, dell'esecuzione di allacciamento e di lavori, di attivazione e disattivazione della fornitura. MC2- Gestione del rapporto contrattuale e di accessibilità al servizio. È composto da 24 indicatori relativi a: tempi di gestione degli appuntamenti, della fatturazione, delle verifiche dei misuratori e del livello di

Indennizzi automatici da riconoscere all'utente per tutte le prestazioni soggette a standard specifici di qualità

pressione, delle risposte a richieste scritte e della gestione del contratto con l'utenza.

Su tali macro indicatori fissa poi gli obiettivi a partire dal 2020 rispetto ai dati di consuntivo 2018.

Nel tempo sono state realizzate diverse iniziative volte a realizzare miglioramenti sulle performance sui singoli standard di qualità contrattuale e conseguentemente sui macro indicatori, di cui le principali:



- avvio fatturazione in modalità rolling che ci permette di fatturare quotidianamente circa 6 mila bollette;
- campagne di promozione della bolletta web/interattiva (che sono passate dalle 9 mila attivazioni del 2017 alle 68 mila del 2021) e del portale WEB&APP MyUmbraAcque (passando dalle 15 mila utenze registrate del 2017 alle 57 mila del 2021, di cui 45 mila hanno installato l'APP);
- avvio contratto telefonico e poi digitale, per consentire al Call Center Commerciale di completare le richieste dei clienti direttamente al telefono;
- realizzazione di Sportelli Digitali e Digipass per gestire l'appuntamento in telepresenza, oltreché dello Sportello a Casa Tua per la gestione in video chiamata anche da casa;
- organizzato il servizio di Sportello solo

con appuntamento e per pratiche complesse che richiedono un approccio consulenziale;

- potenziato il Call Center Commerciale anche attivando un servizio di overflow per il supporto nella gestione dei picchi di chiamate;
- internalizzato il Call Center Guasti, prevedendo un servizio di overflow per il supporto nella gestione dei picchi di chiamate;
- intensificate le relazioni e la stretta collaborazione con le diverse strutture aziendali, in particolare tra "servizi ai clienti" e "gestione operativa", per l'ottimizzazione dei processi condivisi;

Dal 2019 ad oggi abbiamo ottenuto risultati ottimi, rispettando gli obiettivi ARERA sia nel 2020 che nel 2021, e ottenendo il passaggio di classe per entrambi i macro indicatori nel 2021.

iniziative volte a migliorare le performance sugli standard di qualità



VALORI MACRO - INDICATORI	2018	2019	2020	2021
MC1	91,5%	95,3%	95,8%	98,1%
Classe MC1	B	B	B	A
MC2	84,4%	87,6%	88,4%	90,7%
Classe MC2	C	C	C	B

Più forti di prima !!!

Diego Ciucci

Veniamo da un 2021 difficile sotto tutti gli aspetti, nonostante ciò siamo orgogliosi di ciò che siamo riusciti ad organizzare. La pandemia e la crisi in Ucraina, ci hanno segnati profondamente, hanno toccato le nostre coscienze, la solidarietà è stata al centro del nostro programma.

Abbiamo sostenuto associazioni del luogo come la Caritas Divina Misericordia di Perugia donando i proventi della prima raccolta di generi alimentari realizzata a Dicembre 2021, successivamente la Croce Rossa Italiana è stata sostenuta con una donazione economica e con i proventi della seconda raccolta di generi alimentari realizzata ad Aprile 2022.

L'8 Marzo per la Festa della Donna, il Circolo la Sorgente ha voluto sostenere l'associazione Telefono Rosa che si occupa di assistenza alle tante donne vittime di violenza. E per finire, la raccolta fondi destinati all'Associazione Italiana sclerosi multipla con l'iniziativa Bentornata Gardensia.

Finalmente a Natale 2021 è stata la prima occasione per tornare a stare "insieme".

Il nostro caro vecchio Babbo Natale è riuscito a farci visita e salutare tantissimi bambini e le loro famiglie.

Una festa di Natale rivista secondo i canoni del periodo, un "Christmas Drive", in una atmosfera fiabesca, tra lo stupore di gradi e piccini.

In questo tempo di resilienza abbiamo anche pensato di rinnovare l'immagine del circolo, ridisegnando il logo che ormai ci accompagnava dal lontano 2004. Abbiamo pensato a qualcosa di più moderno, ispirato allo stile ed ai colori della nostra azienda.

Il Consiglio direttivo del Circolo è giunto alla fine del suo mandato, avremmo voluto vivere questi ultimi due anni insieme, entusiasti per qualche viaggio in programma, per una gara di briscola, ci siamo invece dovuti reinventare e siamo riusciti a non fermarci. Il Circolo non ha mai smesso di farsi sentire e farsi conoscere, questo ci rende orgogliosi.

Un in bocca al lupo ai prossimi consiglieri e al nuovo presidente.

Grazie a tutti.



nonostante tutto, molte le iniziative portate avanti

V
V

contenitori in cartone ideati per la raccolta di generi alimentari posti all'interno delle sedi aziendali



Con l'acqua non si scherza!



Franco Parlavecchio

Consigliere di Amministrazione / Umbra Acque S.p.A.



Sviluppo sostenibile: l'obiettivo di Umbra Acque, l'obiettivo di tutti noi

Federica Lunghi

Consigliere di Amministrazione / Umbra Acque S.p.A.

“Con l'acqua non si scherza”! È una frase che mi è rimasta impressa, stampata nella mente quando da piccolo provavo spontaneamente a giocare. Una sorta di principio educativo che rimane saldo per tutta la vita, soprattutto perché chi me lo ha insegnato non aveva avuto la fortuna della libera disponibilità di questa risorsa essenziale.

Penso a chi mi ha cresciuto ed insegnato le prime regole della vita, mia madre, che da profuga di guerra viveva dentro una tenda, senza un tetto per ripararsi, senza la disponibilità di ciò che per molti sembra la normalità. Eppure proprio oggi ricominciamo a sentire vicina la nostra fragilità umana. Non lontano da noi si sta combattendo una guerra senza senso che ci ha riportato indietro nel tempo, che provoca dolore e distruzione insieme ad una forte sensazione di smarrimento, con la tragica conseguenza di lasciare la popolazione civile senza la disponibilità immediata dei beni di prima necessità.

Anche se noi non siamo direttamente coinvolti, stiamo subendo le conseguenze di questo conflitto, ci siamo riguardati allo specchio sempre più fragili.

Questo è lo spirito con cui dovremmo guardare tutti i giorni la gestione del bene acqua, indipendentemente dalle guerre: limitando gli sprechi, nel rispetto di un consumo consapevole, a tutela dell'ambiente e delle generazioni future.

L'acqua è un diritto per tutti, il nostro dovere è custodirla. E questo è lo stesso principio che mi sta accompagnando nella splendida avventura da consigliere d'amministrazione di questa importante società.

Nel massimo dialogo e collaborazione con la parte privata ma assolutamente consapevole che il mio ruolo pubblico ha una funzione di garanzia e di tutela dell'acqua come bene indisponibile a difesa del diritto all'acqua potabile di buona qualità, al fine di diffondere una nuova cultura dell'acqua.



una sorta di principio educativo che rimane saldo per tutta la vita



dopo il protocollo di Kyoto ed il pacchetto clima energia 20-20-20, l'Europa ha definito l'agenda al 2030 con 17 goals tra i quali l'obiettivo dell'Acqua



l'acqua è un diritto fondamentale, per tutti, il nostro dovere è custodirla

Leggendo i quotidiani e ascoltando i programmi televisivi ci si accorge che oggi nessuno usa più la parola **sviluppo** senza aggiungere **sostenibile**. È il segno dei tempi che cambiano, ma anche del fenomeno denominato “green washing” che ci porta a pretendere con fermezza azioni concrete e programmi chiari, soprattutto da parte delle imprese. Per questo, a Umbra Acque S.p.A., a tutte le lavoratrici ed a tutti i lavoratori che ne fanno parte, vanno il mio plauso e la mia stima. Da quando i Comuni soci di Umbra Acque mi hanno fatto l'onore di essere nominata consigliere di amministrazione, ho iniziato a scoprire un'azienda in cui accanto al bilancio di esercizio si approva il bilancio di sostenibilità, in cui è attivo un tavolo di lavoro per l'efficienza energetica, si progettano soluzioni a basso impatto ambientale e si adottano innovazioni green, penso ad esempio alla mobilità elettrica, alla riduzione degli spostamenti, alle app, alle case dell'acqua e all'impegno profuso per essere plastic free e per la diffusione della cultura dell'economia circolare, in particolare nei territori serviti e tra gli alunni delle scuole. E penso soprattutto agli importanti investimenti per la tutela della risorsa idrica e per la riduzione delle perdite fino ai grandi interventi, tra i quali spicca la realizzazione del collegamento della diga del Chiascio al sistema acquedottistico Perugino-Trasimeno, che rappresenta l'interconnessione dei sistemi regionali ed il fiore all'occhiello tra i progetti della nostra regione Umbria co-finanziati dal PNRR.

Fin dai tempi della mia laurea in Ingegneria con la tesi sull'ottimizzazione tecnico-economica dei consumi energetici di una grande azienda e fin dal mio primo lavoro all'Agenzia per l'Energia e l'Ambiente della Provincia di Perugia, che all'epoca si occupava di progetti europei, ho fortemente creduto nel perseguimento di obiettivi di sostenibilità ambientale. Dopo il protocollo di Kyoto ed il pacchetto clima energia 20-20-20, l'Europa ha definito l'agenda al 2030 con 17 goals tra i quali l'obiettivo dell'acqua: garantire a tutti la disponibilità e la gestione sostenibile dell'acqua e delle strutture igienico-sanitarie. Per raggiungerlo sono declinati 7 target e strumenti di attuazione, tra essi troviamo: migliorare la qualità dell'acqua riducendo l'inquinamento, eliminando le pratiche di scarico non controllato e riducendo al minimo il rilascio di sostanze chimiche e materiali pericolosi, dimezzare la percentuale di acque reflue non trattate e aumentare il riciclo e il riutilizzo sicuro a livello globale, aumentare l'efficienza idrica, attuare la gestione integrata delle risorse idriche a tutti i livelli, proteggere e ripristinare gli ecosistemi legati all'acqua. La strada è ancora molto lunga, ma Umbra Acque e noi tutti la stiamo affrontando, anche nel nostro piccolo e nel nostro quotidiano, e se a volte ci sembrerà difficile o penseremo di incidere ben poco a livello globale, basterà ricordare le parole di San Francesco: “Cominciate col fare ciò che è necessario, poi ciò che è possibile. E all'improvviso vi sorprenderete a fare l'impossibile”.

go
cce
di
noi



4

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