

# go cce di noi

UMBRA  
ACQUE

The logo for Umbra Acque, featuring the company name in a bold, sans-serif font above a stylized graphic of three curved lines representing water waves.

Informazione aziendale  
periodica di Umbra Acque spa

DICEMBRE / 2019 / 0

**GOCCEDINOI**  
Informazione aziendale  
periodica di Umbra Acque  
a diffusione interna

**DICEMBRE 2019**  
**NUMERO 0**

## indice

- 03  
editoriale  
**Gocce di Noi**
- 04  
gestione operativa  
**Verso una Gestione 4.0**
- 06  
sostenibilità  
**Un'azienda sempre più green**
- 07  
sostenibilità  
**Un patrimonio da custodire**
- 08  
investimenti  
**Investimenti in crescita:  
situazione e prospettiva**
- 10  
welfare  
**Welfare = Ben Essere**
- 12  
comunicazione  
**La comunicazione diventa Azione**
- 14  
gare ed appalti  
**Parola d'ordine: trasparenza**
- 16  
qualità del servizio  
**Verso una qualità del servizio  
sempre più elevata**
- 18  
patrimonio  
**La nostra azienda, il nostro  
patrimonio**
- 20  
scienza e laboratorio  
**Le innovazioni scientifiche  
del nostro laboratorio**
- 22  
amministrazione e finanza  
**La salute della nostra azienda**
- 26  
sicurezza  
**L'ABC della sicurezza**
- 28  
circolo aziendale  
**Una "Sorgente" di iniziative**
- 30  
la direzione  
**Punti di vista**

0

**UMBRA  
ACQUE**

### hanno collaborato a questo numero

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

design / impaginazione  
Paolo Tramontana

editoriale

## Gocce di Noi per informare e condividere



Gocce di Noi.  
Nasce il nostro primo periodico!  
L'idea non è stata quella di realizzare qualche pagina patinata, bella da vedere; abbiamo pensato ad una ulteriore occasione di dare voce e visibilità alle persone dell'azienda per raccontare, comunicare idee e progetti, condividere obiettivi e risultati.

A partire dalla metà del 2017 le persone sono sempre più al centro della nostra attenzione. Lo attestano le numerose iniziative di welfare; le attività di people care; le campagne di comunicazione dove i nostri servizi e la nostra mission vengono descritti, abbinati ai volti dei nostri colleghi; il numero crescente di persone coinvolte ed accreditate in contesti istituzionali e in importanti progetti di Gruppo. L'azienda non è un'entità astratta; i risultati e i successi di un'azienda non sono frutto del caso; sono le persone che ne determinano il destino.

Oggi abbiamo un altro strumento per comunicare, raccontare chi siamo e cosa facciamo e per sentirci, così, orgogliosamente parte e artefici della nostra azienda.

**Fabrizio Becchetti**

## Verso una gestione 4.0

Andrea Vitali



Una Gestione efficiente ed efficace dei processi idrici, necessaria per incrementare l'efficienza, migliorare il rapporto con gli utenti e per rispondere in maniera sempre più puntuale alle esigenze imposte dall'autorità idrica con la Qualità Tecnica, impone una trasformazione sempre più spinta verso la tecnologia e verso la digitalizzazione.

Umbra Acque, nell'ambito dell'evoluzione del servizio idrico integrato verso le logiche Industria 4.0, avvalendosi anche del forte impulso verso la tecnologia del gruppo ACEA, ha identificato una serie di infrastrutture, a partire dai contatori di utenza (*smart metering*) fino alla gestione in tempo reale di reti ed impianti, il cui ammodernamento tecnologico e la connessione alle reti informatiche consentirà il miglioramento delle performance con ricadute positive ambientali ed economiche per il territorio e i propri clienti.

Per un'azienda del servizio idrico integrato come Umbra Acque, con 230.000 utenti serviti, 7.000 km

### Tecnologia e digitalizzazione per una gestione del servizio efficiente ed efficace

di rete idrica e 3.500 km di condotte fognarie gestiti, il telecontrollo svolge ovviamente un ruolo fondamentale per implementare le logiche dell'industria 4.0 essendo il sistema che già oggi permette l'interconnessione e lo scambio di informazioni tra gli impianti, tra gli impianti e le reti e, con l'integrazione con i sistemi di *smart metering*, verso le richieste degli utenti.

Lo sviluppo del telecontrollo sarà su due direttrici che si influenzano reciprocamente: una "quantita-

tiva" legata all'incremento degli oggetti telecontrollati, l'altra "qualitativa" legata alle funzionalità aggiuntive ed al tipo di utilizzo dei dati.

Sono molteplici le direzioni in cui si sta già lavorando ed i progetti innovativi in essere che hanno la piattaforma di telecontrollo come punto comune di incontro di dati e funzionalità:

- *nuova sala operativa ambientale e nuova piattaforma telecontrollo* - nel 2019 l'azienda si è dotata di una nuova ed innovativa sala operativa ambientale ed ha avviato la migrazione del telecontrollo dai vecchi sistemi verso un'unica nuova piattaforma (*sistema wonderware*);

- *smart metering* - nei prossimi anni sul fronte utenza avverrà il progressivo rinnovamento del parco contatori, necessario per ottemperare alle nuove normative vigenti, e l'introduzione della tecnologia della telelettura. Tale tecnologia permetterà l'acquisizione del dato di lettura consentendo di disporre di informazioni fondamentali per una gestione più efficiente della risorsa idrica (es. bilanci idrici), e permetterà di offrire servizi aggiuntivi per il cliente, ad esempio individuare comportamenti anomali nei consumi, che spesso riflettono una perdita, ed informarlo tempestivamente del problema;

- *analisi delle reti idriche* - verrà introdotto nella gestione delle reti idriche, il WMS (*Water Management System*), software sviluppato dal gruppo ACEA, che, attraverso l'acquisizione dei dati di lettura dei misuratori di portata e altri dati provenienti dalla piattaforma WFM, consentirà l'esecuzione di bilanci idrici di rete e di distretto, l'ottimizzazione della gestione idraulica e il monitoraggio di perdite di tratti di rete in modo continuativo e sincrono;

- *sviluppo WFM* - al fine di migliorare la gestione idrica ed ottemperare a quanto imposto dall'Auto-

rità Idrica con la Qualità Tecnica, in collaborazione con i colleghi del gruppo ACEA, verranno sempre più integrate ed ottimizzate le diverse piattaforme gestionali (WFM, GIS, ISU);

- *telecontrollo case dell'acqua* - l'installazione di sensori da campo nelle case dell'acqua fornirà in tempo reale dati sul funzionamento degli

### Sempre più convinzione della necessità di espandere la piattaforma di telecontrollo

impianti e consentirà il monitoraggio continuo della qualità dell'acqua erogata;

- *telecontrollo impianti depurazione* - l'installazione di nuovi sensori da campo negli impianti di depurazione consentirà il monitoraggio continuo della qualità dei reflui trattati, un'ottimizzazione dei processi biologici, una riduzione dei consumi energetici e un miglioramento qualitativo dell'acqua in uscita dagli impianti;

- *telecontrollo reti fognarie* - a partire dai primi mesi del 2020 verranno installati misuratori di portata/livello per monitorare costantemente i livelli di infiltrazione di acque parassite nelle reti fognarie e sensori sugli scolmatori che consentiranno di monitorare in tempo reale il loro funzionamento prevenendo fuoriuscite di reflui e ottimizzando i cicli di controllo dei manufatti fognari.

Umbra Acque ha sempre più convinzione della necessità di espandere la piattaforma di telecontrollo a tutte le proprie necessità coinvolgendo il proprio personale e i propri stakeholders, nell'ottica dell'integrazione tra i diversi attori tipica dell'approccio Industria 4.0.

sala operativa ambientale

## Un'azienda sempre più green

Andrea Vitali

Umbra Acque è sempre più impegnata nella Sostenibilità ambientale e nella tutela del territorio: un filone che sta caratterizzando in modo sempre più marcato l'attività dell'azienda, sempre più impegnata in progetti "green" che ruotano attorno al tema dell'acqua.

Tutti siamo chiamati a confrontarci con gli effetti dei cambiamenti climatici sulla risorsa idrica, e per un'azienda come Umbra Acque - che della gestione sostenibile dell'acqua ha fatto la propria "mission" - questo tema è la priorità, come dimostra il progetto delle Case dell'acqua. Nel corso degli anni tale progetto è cresciuto ed ha aumentato il proprio successo, con 58 impianti installati nel territorio gestito.

Nel solo 2019 sono stati erogati oltre dieci milioni di litri di acqua, che si traducono in oltre otto milioni di bottiglie di plastica da 1,5 litri non prodotte, non trasportate e non smaltite e, quindi, in 200 tonnellate di plastica (non prodotta, non trasportata e non smaltita) ed in 1.000 tonnellate di CO2 non

### Sostenibilità ambientale e tutela del territorio: mission (im)possible

immesse nell'ambiente. Numeri importanti quelli delle case dell'acqua che stanno contribuendo ad una battaglia culturale volta alla promozione della qualità e della sicurezza dell'acqua proveniente dall'acquedotto pubblico e alla riduzione della plastica e delle emissioni di CO2.

Nel 2018 è nato l'ulteriore progetto "Acqua...in Comune" che ha visto la fornitura e l'installazione di erogatori per acqua presso sedi comunali, Università e scuole (ad es. Comune di Perugia, Comune di Todi, Comune di Città di Castello, sede dell'AURI,

sede ARPA, Consiglio Regionale dell'Umbria, Università di Perugia, ...), sempre con l'obiettivo di promuovere la bontà e la sicurezza dell'acqua del pubblico acquedotto e sostenere i progetti "plastic free". Nel 2019, sempre nella prospettiva di promuovere la sostenibilità ambientale, Umbra Acque ha acquistato due auto elettriche in uso ai dipendenti ed ha realizzato due stazioni di ricarica, attraverso pannelli fotovoltaici per auto elettriche: una interna all'azienda per le auto aziendali e l'altra esterna all'azienda fruibile da chiunque. Il 2020 vedrà la nascita di un nuovo progetto consistente nella fornitura a tutti i dipendenti dell'azienda di borracce, con le quali le persone potranno prelevare acqua dagli erogatori installati presso le nostre sedi. Questa iniziativa di sensibilizzazione ambientale tocca la quotidianità del lavoro del personale dipendente, e si auspica possa concorrere non solo a migliorare lo svolgimento dell'attività lavorativa, ma anche ad aumentare l'attenzione sui temi della riduzione dei rifiuti e della lotta agli sprechi.



creiamo  
insieme  
un  
ambiente  
pulito

## Un patrimonio da custodire

Andrea Vitali

Impianti ancora funzionali al servizio idrico ma anche un patrimonio storico e culturale da custodire e tramandare nel tempo alle nuove generazioni.

Con tale convinzione sono stati effettuati in quest'ultimi anni importanti interventi manutentivi alla sorgente della Scirca e al serbatoio di Monte Pacciano e, recentemente, alla sorgente Bagnara di Nocera Umbra e al Serbatoio di Sant'Angelo a Perugia.

Interventi manutentivi all'impiantistica e ai manufatti edili che hanno consentito di migliorare la qualità dell'acqua erogata, di garantire la conservazione nel tempo del patrimonio storico e consentire l'accesso a studenti e visitatori, in modo da far conoscere la nostra storia e sviluppare nelle nuove generazioni la consapevolezza del valore della risorsa idrica. Interventi manutentivi che nel 2020 proseguiranno con il serbatoio di Sant'Agnese e gli altri serbatoi del centro storico di Perugia.

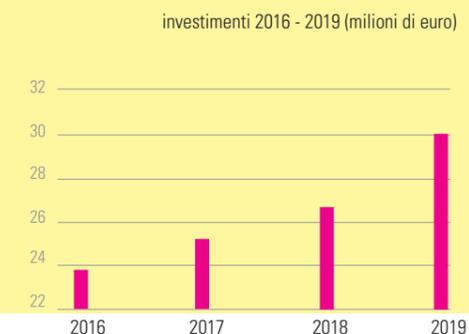
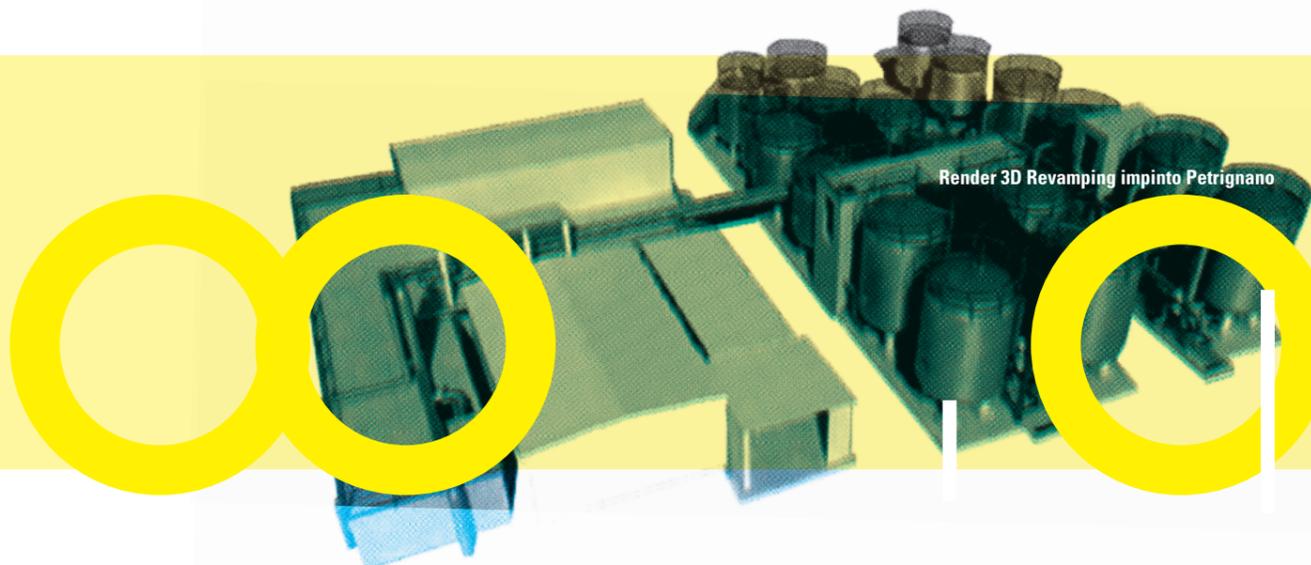


I recenti  
interventi  
manutentivi  
ai serbatoi ed  
alle sorgenti

investimenti

# Investimenti in crescita: situazione e prospettiva

Jacopo Annetti



Quello che si sta concludendo, è stato un quadriennio 2016-2019 molto impegnativo che ha portato una vera e propria rivoluzione nella pianificazione degli investimenti. Cerchiamo di ripercorre i passaggi più importanti e capire quali saranno le prospettive future.

## Il superamento delle infrazioni europee

Inizialmente, le principali opere realizzate hanno riguardato interventi per superare le infrazioni europee in materia di corretto trattamento delle acque reflue. In particolare gli interventi hanno interessato agglomerati con consistenza maggiore di 2.000 AE con opere mirate sia a completare il sistema fognario, sia a potenziare la capacità depurativa degli impianti.

Le più importanti hanno interessato l'agglomerato di Perugia nelle zone di San Vetturino, Via del Bugaio, Fosso San Pietro, San Martino in Campo e Zona Infernaccio, l'agglomerato di Città della Pie-

## L'introduzione della Qualità Tecnica ha sancito una rivoluzione nella pianificazione degli investimenti

ve con la realizzazione di un impianto di depurazione in Loc. La Trova e la realizzazione di nuove sezioni depurative negli impianti di San Giustino, Sant'Erasmo di Gubbio, Deruta, Costano a Bastia Umbra, Le Pedate a Passignano e Borghetto a Tuoro. Sono attualmente in corso i lavori di riordino del sistema fognario del Comune di Todi con la centralizzazione della depurazione presso l'impianto di Cascianella, investimento di quasi 10 milioni di euro.

## La crisi idrica del 2017

La fase più impegnativa è stata sicuramente la gestione della crisi idrica del 2017. Non è la prima volta che si è dovuto affrontare una problematica di questo tipo (ricordiamo le crisi idriche del 1990, 1997, 2002, 2007 e 2012). Le maggiori criticità si sono verificate nei sistemi acquedottistici alimentati da risorse locali e non collegati alle principali dorsali di adduzione. In questi casi è stato necessario ricorrere al sussidio delle fonti di approvvigionamento tramite trasporto di acqua mediante autobotti. Stiamo parlando, da marzo a ottobre 2017, di 7.800 viaggi di autobotti, 105.000 m<sup>3</sup> di acqua trasportata per un costo totale di 1.200.000 €, che hanno permesso di garantire l'approvvigionamento idropotabile in tutto il territorio gestito.

In quell'anno, il 18 ottobre 2017, in un'audizione presso la VIII Commissione della Camera dei Deputati, è stato presentato lo stato di fatto sulla disponibilità delle risorse idriche e una serie di proposte di interventi per la risoluzione della fase emergenziale prima e per migliorare la gestione delle reti poi. Tra i più importanti interventi realizzati a seguito dell'emergenza idrica, possiamo citare il collegamento da Vasciano al sistema di Pesciano-Montenero a Todi, il collegamento del serbatoio di Lisciano Niccone al serbatoio di Monte Castiglione, il rifacimento dell'adduzione dal serbatoio di Frecce a quello di Farneto a Casacastalda e il raddoppio della condotta idrica da Civitella Ranieri al sollevamento di Raggio.

## L'avvento della qualità tecnica

La rivoluzione di cui parlavamo all'inizio, passa sicuramente dall'introduzione del concetto di Qualità Tecnica da parte dell'Autorità di Regolazione

nazionale ARERA, la quale ha introdotto una serie di macro-indicatori che vanno a misurare la Qualità Tecnica di ogni gestore del servizio idrico, con particolare attenzione alla riduzione delle perdite idriche e all'aumento della qualità dell'acqua. Questo ha avuto ripercussioni sulla pianificazione degli investimenti in quanto oltre a permettere un incremento annuale del budget dedicato, ha modificato l'approccio sulla scelta della messa in priorità degli interventi da realizzare.

In quest'ottica, se già a partire dal 2016 era stato avviato un piano di interventi di sostituzione condotte e di distrettualizzazione con ricerca di perdite occulte dislocati in maniera capillare su tutto il territorio gestito, queste attività sono state intensificate: gli investimenti sono passati da 2 a 5 milioni di € per le sostituzioni e da 0,5 a 1 milione di € per la distrettualizzazione.

## Grandi opere acquedottistiche

Relativamente alle grandi opere, l'intervento completato più importante è sicuramente il potabilizzatore di Citerna, impianto che sarà in grado di trattare le acque provenienti dalla diga di Montedoglio e garantire il rifornimento idropotabile dei Comuni dell'Alta Valle del Tevere fino a raggiungere la parte nord del Comune di Perugia. A regime l'impianto riuscirà a trattare 400 l/s.

È previsto inoltre il revamping dell'impianto di abbattimento dei nitrati di Petrignano per un importo di 4 milioni di €, un nuovo potabilizzatore a Tuoro sul Trasimeno per il trattamento dell'acqua grezza in arrivo da Montedoglio (capacità di trattamento 50 l/s) con relativo collegamento ai sistemi idrici Trasimeno e Perugino per un importo di 2 milioni di €, e infine il completamento dell'interconnessione

del sistema dell'Alta Valle del Tevere al sistema Perugino per un importo di 3 milioni di €.

## Attenzione particolare al territorio

Ma si interviene anche per risolvere problematiche legate ai singoli Comuni sia in tema di collettamento fognario che di sistema acquedottistico con una serie consistente di interventi minori. Tra le principali opere fognarie si evidenzia la realizzazione del collettamento delle frazioni di Ripa e Pianello nel Comune di Perugia e in campo acquedottistico, sono invece in fase di ultimazione i lavori per il collegamento delle Loc. di Quadro, Casemasce e Torreluca di Todi all'adduttrice Pasquarella.

## Abbiamo fatto 30, facciamo 31!

Gli investimenti, nel solo 2019, si prospetta che raggiungano la cifra complessiva di 30 milioni di euro. Concluso il quadriennio 2016 - 2019, già si pensa al prossimo periodo regolatorio 2020 - 2023.

Sicuramente proseguirà l'attività per la riduzione delle perdite idriche con la sostituzione di condotte ammalorate, distrettualizzazione e ricerca di perdite idriche occulte. Le opere più importanti previste riguarderanno un importante investimento relativo all'impianto di depurazione di Ponte San Giovanni (previsti 3 milioni di euro di investimento) e il completamento dell'anello fognario del Lago Trasimeno. Si prevede inoltre un'analisi di fattibilità in merito all'utilizzo delle acque provenienti dall'invaso del fiume Chiascio.

**Investire in modo corretto è frutto di un'attenta pianificazione**

# Welfare = Ben Essere

Laura Carrocci

Quando nel 2018 l'azienda ha deciso di investire concretamente nel progetto Welfare, il termine sembrava evocare concetti astratti, lontani dalle esigenze di noi dipendenti, quasi da alimentare diffidenza. Fortunatamente, però, c'è chi ha creduto nella validità dell'offerta, lavorando faticosamente affinché ne fosse compresa l'utilità e, più che mai, i reali benefici sia per le persone che per l'azienda nel suo complesso.

## Welfare significa benessere!

Nel mondo e nel tempo in cui viviamo, per un'azienda il progresso ed il *business* potrebbero sembrare gli unici fattori da considerare, ma non esiste successo senza le persone e soprattutto senza il benessere delle persone che vi lavorano. Umbra Acque, dalla metà del 2017 in avanti, ha fortemente creduto ed investito in progetti che contribuissero a migliorare le condizioni di lavoro delle persone, ispirata dalla comprovata relazione tra benesse-

## Investiamo nel benessere delle nostre persone e delle loro famiglie

re organizzativo, maggiore produttività e migliori performance dei collaboratori, puntando a conseguire il giusto equilibrio tra vita lavorativa e vita personale. Riconoscere l'importanza del benessere del proprio team di lavoratori costituisce il primo importantissimo passo per una crescita organizzativa sana e duratura. Partendo da questa salda consapevolezza, ogni vantaggio offerto alle persone ha costituito un tassello che ha cercato di raccogliere e rappresentare potenzialmente i bisogni di tutti, senza trascurare nessuno.

Le persone, ogni giorno, dedicano al proprio lavoro impegno ed energie, per un bisogno proprio e della propria famiglia, combinato con il servizio all'azienda e quindi alla collettività

Ogni dipendente ha potuto scegliere un nutrito paniere di beni e servizi, che si prefiggono di restituire soddisfazione, formazione, svago e sostegno materiale oltre che economico.

Arduo e faticoso il tentativo di conciliare le esigenze di tutti e magari molto è ancora da fare, ma è stato compiuto uno sforzo comune che ha restituito soluzioni appaganti.

I risultati conseguiti gratificano, ma costituiscono oggi solo un incentivo di ulteriore crescita, per adattare sempre di più il modello di welfare allo sviluppo collettivo, per costruire contesti sempre più vivibili e "a misura d'uomo", partendo dalla centralità delle persone, delle relazioni sociali e dalla valorizzazione dei legami con il territorio dove ognuno di noi opera e vive.

# brand reputation

Tiziana Arena

## La comunicazione diventa Azione

*Goccia dopo goccia... passo dopo passo, nel 2019 abbiamo realizzato numerose iniziative, intese principalmente come azioni strutturate di affermazione del brand aziendale, sia tra i dipendenti che verso il territorio gestito. Ecco le più importanti.*

### LA "GOCCINELLA"

La Goccinella è un punto di accoglienza dei figli dei dipendenti (in età compresa dai 6 agli 11 anni), la cui mission è il sostegno nei compiti scolastici ed il coinvolgimento dei ragazzi in attività ludiche di sviluppo creativo. I ragazzi sono entusiasti!

### RESTYLING DELLA SALA OPERATIVA AMBIENTALE

La SOA, cuore pulsante della Gestione Operativa, è stata

rivista nell'aspetto grafico ed organizzativo.

### SPORTELLI DIGITALI

Realizzazione e inaugurazione degli sportelli digitali di Città di Castello, Umbertide, Gualdo Tadino, Pantalla e Castiglione del Lago. Grazie allo sportello digitale, il cliente può collegarsi con un operatore commerciale in servizio a Perugia ed effettuare in tempo reale tutte le operazioni commerciali normalmente eseguibili agli sportelli di contatto fisici.

### CAMPAGNA DI COMUNICAZIONE "BEVI DOVE COME QUANDO VUOI"

Campagna per la promozione dell'utilizzo dell'acqua di rete e delle Case dell'Acqua (ottobre 2019), attraverso manifesti stradali su tutto il territorio gestito, con immagini dei nostri colleghi

che svolgono attività lavorative o di tempo libero, portando sempre con sé una bottiglietta di acqua.

### RESTYLING SITO INTERNET

On line dal 30 Ottobre 2019. Il nostro sito internet è stato migliorato e reso facilmente fruibile dal cliente, più immediato e responsive, grazie anche ad una immagine grafica più moderna e accattivante.

### POLICY USO DEL MARCHIO

Il documento vuole essere un contributo alla identità visiva aziendale come strumento per il consolidamento di un corretto rapporto un in contesto interno ed esterno.

### INIZIATIVE DI SOLIDARIETÀ SUL TERRITORIO

Umbra Acque ha collaborato a numerose iniziative di solidità

in favore delle persone meno fortunate delle comunità locali. Tra queste: "Bau Umbra" organizzata nel mese di Aprile (un pomeriggio trascorso insieme ai ragazzi disabili della Casa degli Amici in compagnia dei cani del centro cinofilo Speed Dog che si occupa anche di pet therapy), e "La Camminata della Speranza", organizzata nel mese Settembre (passeggiata di solidarietà organizzata dal Centro Speranza di Fratta Todina in favore delle persone disabili. Umbra acque ha contribuito, oltre che con la presenza di una rappresentanza del personale, concedendo l'autobotte per il ristoro dei partecipanti e distribuendo borracce ai presenti)

### BREAK ROOM DI SANTA LUCIA E DEL LABORATORIO

Sono gli spazi dedicati alle pause relax dei dipendenti, in

## Azioni strutturate per l'affermazione del brand aziendale

cui possono mangiare, riposare e rilassarsi in un ambiente confortevole.

*... e per il 2020? Qualche idea è già in cantiere ...*

### > Avvieremo la campagna "Ho sete... di sapere"

Un progetto che prevede la installazione di fontanelle di acqua di rete presso le scuole medie del capoluogo ed in altri comuni del territorio, con la distribuzione di borracce di alluminio agli studenti, nell'intento di coinvolgere i ragazzi sul tema dell'acqua come risorsa preziosa e limitata

### > nuove campagne di comunicazione

> il Torneo infragruppo Acea come società ospitante.

*Stay tuned... and happy new year!*



# Parola d'ordine: trasparenza

Mariangela Romeo

In un'ottica di trasparenza, semplificazione ed accelerazione delle procedure di gara negli appalti, nell'anno 2019 Umbra Acque S.p.A. ha individuato ed attuato un cambiamento operativo, ottenuto, oltre che con l'introduzione di varie iniziative, con l'applicazione oculata del "Regolamento per la disciplina dei contratti e degli appalti" e del "Regolamento dei Sistemi di Qualificazione di Umbra Acque S.p.A.", che permettono alla nostra società di autoregolamentarsi. Tale cambiamento ha portato ad un maggior rispetto dei principi di concorrenza, di rotazione delle imprese, di proporzionalità e di parità di trattamento nelle operazioni di scelta del contraente. Principi chiaramente esposti nel D.Lgs. 50/2016 "Codice dei contratti pubblici", aggiornato con il D.L. 32/2019 "Legge Sblocchi cantieri" e convertito in Legge n. 55 del 14/06/2019, finalizzata a rilanciare gli investimenti pubblici ed a superare una serie di criticità normative emerse sin dall'introduzione del D.Lgs. 50/2016.

## Sana concorrenza

Significativo nel 2019 risulta l'andamento crescente degli investimenti in lavori, servizi e forniture effettuati utilizzando procedure competitive (49 gare per servizi e forniture per euro € 30.299.452,10; 41 gare per lavori per euro € 22.926.678,20), rispetto all'anno 2018 l'incremento registrato nelle procedure competitive è di circa il 30% (89 procedure nel 2019 /70 procedure nel 2018). A fronte di ciò, gli importi affidati in maniera diretta sono stati solo il 7% dell'intero piano di committenza (rif. Grafici

1 e 2), mentre rispetto al 2018 si è registrata una riduzione degli stessi di oltre il 25% (€ 4.020.198,00 affidati nel 2019/€ 5.405.418,27 affidati 2018).

Numeri che testimoniano il miglioramento quantitativo, ma allo stesso tempo qualitativo, degli affidamenti effettuati nel 2019, con un aumento delle procedure competitive, quali ad esempio procedure aperte con pubblicazione di bando di gara, procedure negoziate sopra e sotto soglia, manifestazioni di interesse e richieste di preventivo, ed una conseguente diminuzione del ricorso alle procedure

## La gestione trasparente di affari legali e affari generali

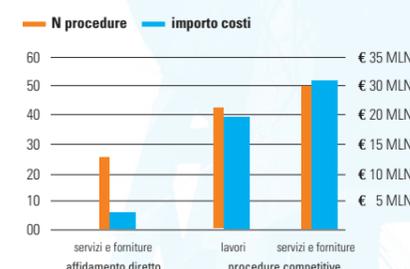
di affidamento diretto. Ciò ha portato ad una sana concorrenza tra le imprese ed all'individuazione di operatori economici sempre più qualificati. A quanto sopra va aggiunto, per l'appunto, l'utilizzo del Sistema di Qualificazione dei fornitori di Umbra Acque S.p.A., previsto dall'art. 134 del D.Lgs. 50/2016, che consente di effettuare una costante verifica dei requisiti richiesti ai fini della partecipazione alle gare ed è teso a valutare l'effettiva capacità tecnica ed organizzativa degli operatori, sulla base di parametri obiettivi. Strumento condiviso da Umbra Acque S.p.A. anche con le società a lei collegate.

L'iscrizione degli operatori economici ai Sistemi di Qualificazione, rispettivamente per le categorie di acquisto di beni, di servizi e di lavori, permette agli

piano 2019: affidamento diretto vs procedure competitive



piano di committenza 2019



stessi di dotarsi di provata affidabilità preventiva e specifica, riducendo altresì i tempi delle procedure di affidamento.

## Gare on line e nuovo sito web

La dematerializzazione non è un gioco di prestigio, bensì è un'operazione che consiste nel passaggio da procedure fino ad oggi gestite in forma cartacea a procedure interamente gestite in via telematica, con conseguente riduzione degli oneri amministrativi. Umbra Acque S.p.A. si è adeguata a questo cambiamento.

Nel secondo semestre del 2019, infatti, si sono svolte alcune giornate di formazione finalizzate all'apprendimento della procedura telematica *e-procurement*, relativa alla gestione delle gare e delle richieste di preventivi tramite il nostro sistema informatico SAP.

La procedura telematica prevede l'utilizzo di una piattaforma on-line di *e-procurement* e di strumenti di comunicazione digitali (firma digitale e PEC), che di fatto rendono l'iter più efficiente, veloce e sicuro rispetto a quello tradizionale, basato sull'invio cartaceo della documentazione e delle offerte.

I vantaggi della nuova modalità di gestione delle gare sono diversi ed interessanti, soprattutto ai fini di una visione più "green" proiettata alla sostenibilità ambientale ed allo snellimento delle procedure: - abbandono del cartaceo e digitalizzazione di tutti i documenti di gara, con conseguente riduzione dei tempi di pubblicazione e dei costi delle procedure ad evidenza pubblica;

- riduzione dei tempi della procedura e delle sedute di gara;
- segretezza della documentazione trasmessa;
- utilizzo della Pec per le comunicazioni imposte dal Codice dei contratti pubblici;
- tracciabilità di tutte le operazioni svolte dalla Commissione di gara;
- trasparenza delle comunicazioni attraverso l'attribuzione di un codice identificativo;
- possibilità di accentrare tutti gli acquisti presso un'unica Centrale di Committenza;
- conoscenza in tempo reale del costo sostenuto dall'Amministrazione per l'acquisto di beni e servizi.

Oltre all'introduzione delle gare on line il 2019 ha visto il restyling del sito istituzionale di Umbra Acque S.p.A., confermando in una veste rinnovata e più allettante l'onere di assicurare la trasparenza delle informazioni, in particolare degli avvisi e degli esiti delle procedure di gara. Ciò ha consentito alla nostra società di operare in maniera più snella, velocizzando il caricamento dei dati, garantendo un sistema di archiviazione nuovo e maggiormente fruibile da tutti, ed allo stesso tempo assicurando e facilitando gli operatori economici nella ricerca delle gare on line. Emerge, in conclusione, sulla base di quanto sopra detto e, soprattutto, realizzato in questo anno 2019, come Umbra Acque S.p.A. sia stata in grado di dimostrare una crescente efficienza e professionalità, grazie all'intensificazione della collaborazione tra colleghi ed alla determinazione nel raggiungimento degli obiettivi.

## Verso una qualità del servizio sempre più elevata

Maria Cristina Giugliarelli  
Andrea Vitali

Perché il nostro lavoro è diventato più complicato? Perché ci sembra che si debba rincorrere ad un'inutile burocrazia che ingessa le nostre attività?

Perché ci sentiamo travolti da SAP?

Nelle risposte c'entrano sempre alcune parole diventate familiari, ma di cui, forse, non conosciamo il significato: ARERA, Qualità Contrattuale e Qualità Tecnica.

Umbra Acque sta affrontando un'importante sfida che ci chiede di lavorare in maniera diversa; ecco il perché.

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) svolge attività di regolazione e controllo nei settori dell'energia elettrica, del gas naturale, dei servizi idrici, del ciclo dei rifiuti e del telecalore e tutela gli utenti dei diversi servizi garantendo livelli minimi e obiettivi di qualità del servizio erogato dai vari Gestori.

È un'Autorità importante perché detta le regole per garantire agli utenti un servizio più efficiente e più omogeneo in tutta Italia, ma anche perché si fa portavoce delle Direttive dell'Unione Europea.

Con la delibera 655/2015 ARERA regola la Qualità Contrattuale (RQSII), con la delibera 917/2017 regola la Qualità Tecnica (RQTI).

ARERA, tra le altre e numerose competenze, ha anche il compito di monitorare continuamente i diversi Gestori affinché seguano le sue direttive e, nota dolente, di "multare" i Gestori che non le rispettano.

Gli standard del servizio, che siano generali o specifici, dettano tempi e modalità attraverso i quali dobbiamo erogare un servizio.

Ad esempio, se il servizio da erogare rientra nella Qualità Contrattuale, i tempi e le modalità riguarderanno: l'avvio e la cessazione di un contratto, op-

pure tutte le attività per la sua gestione: addebito, fatturazione, pagamento e rateizzazione, reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifiche di fatturazione, gestione degli sportelli, qualità dei servizi telefonici, ecc..

Se invece il servizio da erogare rientra nella Qualità Tecnica, i tempi e/o la modalità riguarderanno: la durata massima della singola sospensione programmata, il tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile, il tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura la qualità dell'acqua erogata, le perdite, ecc..

Per dimostrare ad ARERA se i nostri servizi rien-

### Siamo pronti ad affrontarle le nuove sfide dettate dall'Autorità Idrica

trano o meno in questi standard abbiamo dovuto adottare il sistema SAP che ci permette di registrare e tracciare ogni nostra azione attraverso i suoi moduli: CRM, ISU, ERP, WFM, ecc.. Ogni anno siamo obbligati a spedire ad ARERA i nostri dati.

Ma ciò che maggiormente impatta i Gestori è che ARERA prevede indennizzi, sanzioni e penalità a carico del Gestore.

L'indennizzo automatico si applica all'utente ogni volta che non siamo rientrati nello standard, generalmente temporale, di erogazione di un servizio (ad esempio: abbiamo superato il numero dei giorni a noi concessi per erogare quel determinato servizio; non abbiamo emesso il numero minimo di bollette previste nell'anno).

La penalità si applica a seguito di ispezione svolte

da ARERA presso il Gestore, che avviene se i dati che mandiamo annualmente non rispettano i requisiti di validità e conformità previsti.

La sanzione si applica se viene accertato con ispezione che il Gestore ha violato degli obblighi o se non ha rispettato gli standard generali per due anni consecutivi.

Elementi che saranno oggetto di ulteriori novità dal 2020, con l'introduzione di ulteriori obblighi ed indennizzi con la regolazione della morosità (delibera 311/2019, REMSI) e con le modifiche preannunciate dall'ARERA sulla Delibera 655 e sul metodo tariffario che porteranno a sistemi di penalità automatiche in caso di mancato rispetto degli obiettivi di qualità contrattuale, tecnica, ma anche di realiz-

### Arera prevede indennizzi, sanzioni e penalità a carico del gestore

zazione degli investimenti programmati.

Questa sfida, però, è preziosa.

Se da una parte c'è tutta la difficoltà di lavorare registrando ogni nostra mossa, se è vero che c'è la difficoltà di utilizzare un sistema informatico che non sempre sembra aiutarci a far scorrere velocemente il lavoro, dall'altra parte questa sfida ci costringe a fare un passo in avanti nelle nostre competenze digitali, ci obbliga a pensare ad un nuovo modo di lavorare con/e per l'utenza e ci invita ad un confronto fruttuoso tra i diversi settori aziendali.

Solo lavorando insieme e confrontando le diverse esigenze e le diverse risorse, riusciremo a rispondere in modo adeguato ed efficace alle direttive di ARERA, al fine di garantire un servizio al cliente sempre più performante.

# La nostra azienda: il nostro patrimonio

Moreno Marchi

La realtà di Umbra Acque è sicuramente complessa e articolata in più sedi: Istituzionali, Commerciali, Operative, che si dislocano nel territorio compreso dei trentotto Comuni gestiti per l'intero ciclo dell'acqua, dalla captazione alla rete di distribuzione, rete fognaria e depurazione.

La direttiva aziendale è di progettare ed operare per rendere ogni sede sicura, fruibile, utilizzabile, per la funzione proposta di ognuna. Il settore Patrimonio lavora costantemente al servizio delle situazioni che quotidianamente si verificano nelle varie sedi cercando di migliorarne le funzionalità, aggiornando continuamente i sistemi, permettendoci di ottenere una migliore qualità delle strutture da proporre ai colleghi che ne usufruiscono quotidianamente. Evidenziamo inoltre l'importante novità degli Uffici Digitali dislocati nelle sedi periferiche, Nord, Sud, Est, Ovest, che seguiamo quotidianamente in quanto dotati di sistemi automatizzati di entrata e uscita, tutti dotati di sistemi di videosorveglianza, collegati alle sedi di Ponte San Giovanni e S. Lucia - Perugia. Faremo adesso una panoramica delle sedi che il settore patrimonio segue e cura.

- **Sede Legale e Amministrativa**  
Ponte San Giovanni - Perugia
- **Sede Servizi ai clienti**  
S. Lucia - Perugia
- **Sede Struttura Investimenti**  
Loc. Ferriera Torgiano
- **Sede Laboratorio analisi**  
loc. Pian della Genna - Perugia
- **Sede Zona Nord**  
Città di Castello
- **Sede Zona Ovest**  
loc. Pineta Castiglione del Lago
- **Sede Zona Est**  
loc. Sassuolo Gualdo Tadino
- **Sede Zona Sud**  
fraz. Pantalla Todi



## Le nostre innovazioni scientifiche

Pierre Habash

Avete mai visto una puntata di C.S.I. con tutte quelle strumentazioni con nomi strani tipo “spettrometri di massa”, “spettrofotometri”, “gas-cromatografi”, “cromatografi liquidi ad alte prestazioni”, e chi più ne ha più ne metta? Bene, sappiate che anche noi li abbiamo e li usiamo per garantire un controllo puntuale, preciso e molto sensibile della qualità delle nostre acque nell'intero ciclo idrico!

Il nostro laboratorio dal 2003, una volta costituitasi Umbra Acque S.p.A., diventa il punto di riferimento per il controllo delle acque destinate al consumo umano, scarichi in pubblica fognatura e acque di processo dei depuratori, per i 38 comuni da noi gestiti. La qualità delle nostre analisi è garantita, oltre che dall'elevata preparazione scientifica del nostro personale, da una strumentazione analitica all'avanguardia e da un processo di Accreditamento che abbiamo intrapreso accreditando i primi parametri nel 2014; l'accREDITamento per un laboratorio significa adottare procedure di qualità riconosciute valide a livello internazionale. Di tutto ciò è garante un ente terzo (ACCREDIA), che annualmente invia i propri ispettori a svolgere visite ispettive di controllo presso il laboratorio; ad oggi abbiamo accreditati 22 metodi corrispondenti a 96 prove, risultando uno dei pochi laboratorio di enti gestori nel centro Italia in linea con i requisiti dettati dal D.Lgs. 31/2001 e s.m.i. che dal 1° gennaio 2020 possono regolarmente svolgere le attività analitiche di autocontrollo. Di seguito vengono riportati 2 articoli uno per il settore Chimico e uno per il settore Microbiologico di particolare rilevanza scientifica nel 2019.

chimica: “Più sensibili del naso”. Forse non sapevate che uno degli strumenti più sensibili a disposizio-

ne dell'uomo è proprio il naso! Esso infatti riesce a rilevare quantità di sostanza volatile dell'ordine di 3 ng/L, per fare un esempio è come cercare un pizzico di sale (circa 3 grammi) disciolto in un volume d'acqua pari a quello contenuto in ben quattro piscine olimpioniche da 50 m! La normativa sulle acque destinate al consumo umano D.L.31/2001, impone limiti per i vari analiti da determinare, alcuni dei quali sono veramente molto bassi, e riuscire a determinare livelli di sostanza dell'ordine di ng/L diventa impegnativo anche con le più moderne strumentazioni analitiche di cui disponiamo. Nello specifico alcuni inquinanti noti con il nome di idrocarburi policiclici aromatici (IPA), prodotti in molti processi di combustione ed anche nel fumo di sigaretta (come ad esempio il Benzo-[a]-pirene, principale cancerogeno presente proprio nel fumo di sigaretta), devono essere determinati a bassissime concentrazioni, appunto dell'ordine di 3 ng/L. Il nostro laboratorio, in maniera a dir poco “originale” ha ideato un metodo analitico conforme alle

### Chimica e microbiologia . . . sotto la lente e sempre in continua evoluzione in ottica di innovazione

metodiche normate, che consente in automatico la preparazione del campione con conseguente iniezione ed analisi in Gas cromatografia accoppiata a spettrometria di massa, utilizzando un quantitativo di campione di soli 20 ml, rispetto ad 1 o 2 L consigliati dalle metodiche normate oggi in vigore. Tale metodica ci ha permesso di rilevare analiticamente

addirittura 2,5 ng/L di IPA, in maniera netta e ripetibile permettendoci così di essere appunto più sensibili del naso!

microbiologia: “Piccolo e pericoloso”. A volte l'infinitamente piccolo spaventa tanto quanto l'ignoto, soprattutto se è ai più sconosciuto. Un vecchio spot televisivo contro il virus AIDS recitava testualmente: “se lo conosci lo eviti”. Molto incisivo e diretto, ma per chi lavora e opera nei laboratori come il nostro sarebbe più corretto dire: “se lo conosci, lo trovi e provi a eliminarlo”.

E' questo il caso di un batterio che già da qualche tempo è balzato all'onore delle cronache per la sua pericolosità o presunta tale. Stiamo parlando della Legionella che proprio perché “microbo” è molto piccolo (lungo poco più di 1 micron), ai più poco conosciuto e quindi generatore di fobie più o meno giustificate.

Per questo il laboratorio si è attivato, tra i primi in Italia, mettendo a punto una tecnica in grado di rilevare, in meno di tre ore, la presenza del batterio incriminato (Legionella) nei nostri acquedotti. Tutto questo è stato possibile perché si vanno a ricercare ed amplificare tratti di DNA tipici del “microbo”. Questa tecnica innovativa consente al nostro ente gestore di reagire in tempi molto rapidi all'eventuale allerta, cosa che fino a qualche tempo fa non era possibile, in quanto le tecniche tradizionali per la ricerca e analisi della Legionella richiedevano tempi più lunghi (fino a 10 giorni); grazie a questo, il nostro laboratorio è stato inserito nel gruppo di redazione per “Le nuove linee guida per il controllo della Legionellosi” patrocinato dal Ministero della Salute e ISTISAN in uscita entro la fine del 2019.



la foto

# Trasimeno

Paolo Tramontana



# La salute della nostra azienda

Francesco Felicioni

## Cosa è un bilancio.

Passando distrattamente davanti alla libreria di casa, soffermo lo sguardo sopra un vecchio e polveroso tomo, conservato con quella cura che, in altri tempi, si dedicava alle cose le quali, pur non avendo un grande valore economico ne acquistavano piuttosto per il loro significato intrinseco. Il titolo è eloquente: "Come leggere il bilancio", in fondo è solo un testo universitario di mio padre degli anni 60'. Il libro desta la mia curiosità, non tanto per il contenuto, il quale per alcuni aspetti risulta superato, quanto per il "fumus" per cui fu dato alle stampe. Mi son detto che se degli studenti di Economia e Commercio dell'epoca avevano nella propria "cartella" tal libro era evidente che la lettura di un bilancio è, come allora, cosa più ostica di quello che potrebbe sembrare. In definitiva è così. Per chi non è addetto ai lavori comprendere a pieno quella serie di numeri ordinatamente incolonnati e suddivisi insieme a migliaia di parole di commento, è impresa ardua. Eppure il bilancio di una società rivela molto più di essa di quanto si possa immaginare. Ma cosa è un bilancio in fondo? Se ci fermassimo all'arida definizione nozionistica diremmo: "è l'insieme dei documenti contabili e finanziari che un'impresa deve redigere periodicamente, ai sensi di legge, allo scopo di rappresentare in modo chiaro, veritiero e corretto la propria situazione patrimoniale e finanziaria, al termine del periodo amministrativo di riferimento, nonché il risultato economico dell'esercizio stesso". Messa così forse rischiamo di addensare le nuvole piuttosto che diradarle. Cerchiamo di semplificare. Il bilancio è, in estrema sintesi, una "radiografia" dell'azienda in un determinato momento, ma che oltre a cristallizzare i risultati di un periodo definito, propone al lettore attento una panoramica veri-

tiera e sintetica della visione, della missione e della "salute" dell'azienda. Quindi ora sorge la domanda faticosa: qual è la salute di Umbra Acque?

## La gestione 2018 e le previsioni per il 2019.

Nel mentre verghiamo questa piccola nota il bilancio 2019 è ancora in via di definizione. Possiamo intanto partire da alcuni dati certi: il bilancio 2018, ed un primo consuntivo infrannuale 2019, la semestrale. L'anno passato ha visto l'azienda perseguire con particolare vigore gli obiettivi che si era prefissata nel Piano Industriale al fine di renderla più moderna, efficiente e sostenibile, come dimostrano il livello degli investimenti raggiunti pari a 26.7 milioni di euro, con una media pro-capite di 53 euro

## Il bilancio aziendale: gestione, risultati e previsioni per i prossimi anni

ad abitante (in Italia è di 44,6 €/ab., stima fonte Blue Book 2019), a cui si è aggiunto un soddisfacente risultato economico con un utile netto di 4.2 milioni di euro totalmente reinvestiti nell'azienda, in coincidenza di una riduzione delle tariffe applicate (-0,09% rispetto al 2017). I risultati della semestrale 2019 sono in linea con le previsioni di budget, che prevedono un ulteriore miglioramento dei risultati rispetto all'esercizio 2018, un livello delle perdite in decremento al 48,8% (-2% rispetto al 2018) grazie agli ingenti investimenti (complessivamente si stimano circa 30 milioni nel 2019), a cui corrisponde però un crescente fabbisogno finanziario.

## Il nostro ruolo nel contesto territoriale.

Questi risultati confermano il ruolo di società le-

ader nella gestione del Servizio Idrico Integrato in Umbria, in cui rappresentiamo una realtà solida ed affidabile, di assoluto riferimento nel territorio in cui opera. Questo "ruolo" assume un'importanza ancora più rilevante considerando la fase di stagnazione in cui versa l'economia della nostra regione. Se colleghiamo questa assunzione alla natura del

servizio pubblico locale di cui ci occupiamo quotidianamente, emerge chiaramente la responsabilità sociale della nostra impresa.

Una responsabilità sociale che risponde ad un orientamento di fondo che è la naturale evoluzione della ricerca della continuità aziendale, della qualità del servizio e della tutela della risorsa idrica. Questi tre elementi cardine sono tutti rintracciabili nel nostro bilancio e nella nostra condotta: la sostenibilità economica, perseguita attraverso l'equilibrio economico e finanziario, ossia operando in modo che le scelte societarie non guardino solo al breve periodo ma soprattutto siano in grado di garantire la continuità aziendale nel lungo periodo; la sostenibilità sociale, perseguita attraverso la qualità del servizio, garantendo livelli efficienti ed efficaci e promuovendo una condotta etica del servizio nel rispetto di comuni valori condivisi; la sostenibilità ambientale, che passa attraverso la tutela della risorsa idrica, garantita grazie all'esplicitamento del servizio orientato alla preservazione dell'ambiente naturale alle future generazioni, anche minimizzando gli impatti ambientali sia diretti, sia indiretti della propria attività.

## I risultati quali frutto di un comune impegno.

I risultati raggiunti non sono la semplice somma algebrica di numeri. Umbra Acque è cresciuta grazie al proprio capitale umano, alle persone che attraverso il loro impegno quotidiano vedono nell'impresa e nel suo servizio pubblico locale un bene di interesse comune, strumento dello sviluppo economico e civile del contesto territoriale in cui è radicata.

Ed è questo il principale risultato di esercizio che traspare dalle 100 pagine del nostro bilancio.

# L'ABC della sicurezza

Marinella Brizioli

La nostra azienda da qualche tempo ha avviato un'importante campagna di sensibilizzazione in materia di salute e sicurezza con l'obiettivo di aumentare la consapevolezza del rischio e dell'importanza di lavorare in modo sicuro e protetto.

Il primo step è stato l'adesione alla campagna "ACEA SICURA DI TE" che ha visto il coinvolgimento di gran parte del personale operativo, cui è stato presentato il progetto interaziendale e proposta la proiezione del film "The Safer, The Better".

Il film racconta in modo intenso e toccante la storia di un incidente sul lavoro realmente accaduto in un'importante azienda italiana e ha lo scopo di focalizzare l'attenzione sul comportamento umano. L'88% degli infortuni, infatti, secondo i dati INAIL, deriva da comportamenti errati assunti dai lavoratori. La prima cosa che occorre capire è cosa spinge persone capaci ed esperte a comportarsi in maniera non sicura. Un metodo per comprenderlo è l'analisi comportamentale applicata, la cosiddetta Analisi ABC: A come ATTIVITATORI, B come BEHAVIOUR (comportamento) e C come CONSEGUENZE, una metodologia che ci consente di comprendere le ragioni del comportamento umano. E' scientificamente provato, infatti, che la qua-

## Agire sul comportamento individuale per ridurre i comportamenti a rischio

lità delle conseguenze determina le nostre scelte e quelle più forti sono quelle che percepiamo presto e che sono certe e positive.

Facendo un esempio pratico, tutti noi, almeno una volta nella vita, abbiamo superato i limiti di velocità pur sapendo di sbagliare. Perché? Perché gli attiva-



## Adesione alla campagna "ACEA SICURA DI TE"

tori (arrivo prima, mi piace la velocità, conosco la strada, non ci sono controlli, ecc.) hanno un maggior impatto sul nostro comportamento rispetto alle conseguenze (rischio incidente, multa, morte ecc.).

Facendo un parallelismo con i lavori in quota senza dispositivi di protezione individuali, il comportamento è più influenzato dagli attivatori (finisco prima, lavoro più comodamente, ho fatto così anche altre volte e non è mai successo niente, ecc.) piuttosto che dalle conseguenze (caduta, incidente, richiamo, morte, ecc.).

L'obiettivo è quindi quello di agire sul comportamento individuale per ridurre i comportamenti a rischio.

Ogni persona ha il dovere di sentirsi responsabile della propria salute, della propria sicurezza e di quella dei colleghi e tutti hanno il diritto di intervenire: non esistono ruoli gerarchici quando si parla di salvare vite umane.

Oggi, per fare la differenza, per cambiare davvero la cultura della sicurezza nelle aziende è necessario un cambio di passo; giorno dopo giorno aggiungiamo un tassello per tutelare la salute e la sicurezza di tutti noi; a volte otteniamo successi, altre no, ma è con il contributo di tutti che la nostra azienda può crescere anche in tal senso.

Aiutateci ad investire sulla sicurezza: non è una perdita di tempo, né una perdita di efficienza!

# Una sorgente di iniziative

Moreno Marchi



Circolo  
La Sorgente



## Stare insieme per condividere spirito e fratellanza

Il Circolo ricreativo aziendale “La Sorgente” nato nell’anno 2004 dall’idea di tre soci dipendenti di Umbra Acque S.p.A. è un centro permanente di vita associativa, a carattere unitario, che ha come obiettivo quello di promuovere e gestire l’impiego del tempo libero dei lavoratori, favorire l’aggregazione, la socializzazione, la solidarietà, la condivisione di interessi, senza finalità di lucro o di parte. Annualmente il consiglio del Circolo pubblica un calendario di eventi e di attività, elaborato avendo cura di perseguire un obiettivo capace di raccogliere un largo consenso e di offrire un’opportunità a chiunque ne avverta il desiderio a di mettere in campo le proprie energie. Seppure sia difficile riuscire a raggiungere l’interesse di tutti i soci dipendenti, grazie all’esperienza di molti anni di attività, grazie alle idee dei membri del consiglio, ma

### Un anno ricco di iniziative per il coinvolgimento di tutti

principalmente grazie all’ascolto dei singoli colleghi, il Circolo con le attività proposte riesce ogni anno ad attirare l’interesse e la partecipazione di un numero sempre crescente di partecipanti. L’anno 2019 per il Circolo si è aperto a gennaio con la settimana bianca, iniziativa ormai consolidata e che vede ogni anno la presenza di

molti partecipanti sciatori e non, scegliendo con premura località e strutture alberghiere che offrono attività adatte alle esigenze di tutti.

Nel mese di febbraio ha riscosso grandissimo successo la festa in maschera di carnevale organizzata presso la struttura del Circolo di Santa Lucia. L’impresa ardua ma fortemente voluta (e crediamo riuscita!) è stata quella di gestire l’intera serata in piena autonomia, anche dal punto di vista della cucina, ci siamo ritrovati ad essere di punto in bianco cuochi, camerieri, sommelier, chef...

Non nascondiamo una iniziale paura di non riuscire, ma subito sono emerse anche da persone che non ti aspetti le doti più impensabili, che unite all’entusiasmo e alla voglia di fare ci hanno consentito di portare a casa un ottimo risultato. Il divertimento di certo non è stato riservato soltanto ai bambini!!!

Successivamente, a marzo la gara di briscola e la gara di pesca sportiva, ad aprile la visita a Matera, a Maggio la visita a FICO Eataly World Bologna, a giugno la visita alle sorgenti, a settembre la visita alle Cinque Terre, ad ottobre il pranzo di pesce, e poi ancora a novembre la gara di briscola e calcio balilla.

Una serie di attività che, anche se non sono riuscite a raccogliere l’interesse di tutti, certamente hanno creato unione ed entusiasmo tra molti.

la direzione

**Un'esperienza  
unica ed  
indimenticabile**



Se mi volto indietro ad osservare questi cinque, lunghi anni dall'inizio del mandato, mi accorgo di quanto Umbra Acque è cambiata, un cambiamento radicale al quale tutti hanno dato il loro apporto, con l'impegno quotidiano e l'orgoglio di appartenere a questa azienda.

Fin dall'inizio di questa esperienza abbiamo cercato di avere una visione a lungo termine, certi che Umbra Acque potesse e dovesse cambiare e crescere. Abbiamo scelto una strategia da seguire, senza deviazioni, scorciatoie o esitazioni, confrontandoci sempre con un corretto dialogo, portando ognuno la propria esperienza ed assumendoci le giuste responsabilità nei momenti critici, avendo in mente solo e sempre il bene ed il futuro dell'azienda.

Questo messaggio è stato recepito perché tanti sono stati i traguardi che abbiamo raggiunto, a dimostrazione che questo nuovo approccio era quello che tutti attendevano.

Ovvio che questo non sia un punto di arrivo ma solo l'inizio, perché sono tanti altri i traguardi che vogliamo raggiungere e lo faremo con grande determinazione, sicuri che i risultati saranno gli stessi se continueremo tutti a seguire la stessa strada che ci ha portato fino a qua. Abbiamo condiviso un tratto di vita e voglio ringraziarvi per tutto quello che ho imparato da voi e per quello che spero di essere riuscito a trasferirvi. Mi auguro di aver rappresentato per voi un sicuro punto di riferimento in ogni momento della vostra attività lavorativa ed una persona a cui rivolgermi senza esitazione nei momenti di difficoltà. Siamo una grande azienda, questo è il mio punto di vista.

**Gianluca Carini**  
Presidente Umbra Acque spa

la direzione

31

**2019: un  
anno di  
successi**



Sta per finire il 2019, ultimo anno del mandato triennale del Consiglio di Amministrazione in carica. Un Consiglio variegato e poliedrico, che con passione e tenacia ha orientato la rotta nei momenti più critici, di incertezza normativa e fragilità istituzionale. In un anno in cui, giusto per dare la concretezza dei numeri e dei fatti, consuntiviamo con orgoglio: 30 milioni di investimenti sulle infrastrutture idriche; la riduzione delle perdite di rete dal 52% al 48%, equivalenti al recupero di 2,5 milioni di metri cubi di acqua all'anno; il miglioramento dell'indice di customer satisfaction che si attesta al 85,7% complessivo e all'89,6% riferito ai servizi allo sportello, anche grazie alla realizzazione di 5 sportelli digitali aggiuntivi sul territorio servito; il completamento della stabilizzazione dei contratti a tempo determinato, (31 persone) unitamente all'innesto di nuovi ingressi (28 persone tra Apprendisti e Tempi Determinati), anche per effetto del turn over generazionale indotto da politiche di esodo incentivato (18 persone); la crescita degli indicatori economico-patrimoniali sintomatici del percorso in atto di innalzamento dello stato di salute dell'azienda (Margine Operativo Lordo pari a circa 35 M€ con un incremento di oltre il 15% rispetto all'esercizio precedente, Patrimonio Netto pari a 38 M€ con una crescita oltre il 19% rispetto al 2018); la diffusione di politiche di welfare familiare e sociale, finalizzate alla conciliazione lavoro e vita privata da un lato, alla restituzione di benefici al territorio servito in concessione dall'altro; l'attenzione alla formazione con 7.540 ore erogate, la progressione netta verso standard gestionali crescenti di trasparenza e qualità. Che tutto ciò si faccia scrittura, che diventi gocce di inchiostro di persone che tutti i giorni contribuiscono a tutto questo, concorrendo a costruire l'ultima riga del bilancio, come pure la storia e la reputazione di un'azienda sempre più moderna, efficiente e sostenibile, è un grande successo da celebrare.

Buon Natale e buon anno a tutti.

**Tiziana Buonfiglio**  
Amministratrice Delegata Umbra Acque spa

## < Punti di vista >

**Impegno quotidiano e  
orgoglio di appartenere  
a questa azienda**

**Grazie per tutto  
quello che ho  
imparato da voi**

**Investimenti sulle  
infrastrutture idriche  
e sul contatto con il  
cliente**

**Diffusione di  
politiche di welfare  
familiare e sociale**

**Ricambio  
generazionale**

go  
cce  
di  
noi



0

Umbra Acque spa via G. Benucci n. 162 - 06135 Perugia tel. 075 5978011  
[www.umbraacque.com](http://www.umbraacque.com) / [info@umbraacque.com](mailto:info@umbraacque.com)