

Mettiamoci la faccia!

La rubrica per conoscere, numero dopo numero, il volto, la storia e le mansioni di chi ogni giorno lavora "dietro le quinte" di EmiliAmbiente

Lucilla Coppola (Ufficio Affari Generali, Legali e Risorse Umane)



Lucilla Coppola, laureata in Giurisprudenza, si è fatta le ossa nel mondo del lavoro con impieghi da docente, nei CAF sindacali e nel settore delle risorse umane. Dopo alcuni anni è così

approdata all'Ufficio Affari Generali, Legali e Risorse Umane di EmiliAmbiente. «Il mio lavoro - spiega Lucilla - abbraccia tutti i settori dell'azienda: supporto nella gestione della formazione, degli appalti, dei rapporti con il CDA e l'Assemblea dei soci... in alcuni momenti, mi sento un po' un jolly!». Questa varietà di mansioni è la sua croce e delizia: «Rapportarsi con le persone che ad ogni livello costituiscono quest'azienda è l'aspetto che maggiormente prediligo. D'altra parte, in una struttura piuttosto complessa come quella di EmiliAmbiente - continua Lucilla - le attività dei miei colleghi dettano i tempi del mio lavoro; per questo motivo non è purtroppo sempre facile dare risposte tempestive alle loro richieste». Lucilla non sembra volerlo: ama infatti il nuoto, camminare, leggere e cantare. [F.B.]

Aldo Follì (Tecnico esperto per il servizio reti fognarie e depurazione)

Aldo, 50 anni, assunto in EmiliAmbiente nel marzo 2009, è tecnico esperto e



si occupa del controllo delle imprese che collaborano con l'azienda nella conduzione e manutenzione dei processi di depurazione. Non solo: «Tra le mie mansioni c'è anche la gestione della documentazione sui conferimenti effettuati dagli autotrasportatori e le relazioni con gli utenti in caso di reclamo», racconta. «Le difficoltà da affrontare - spiega ancora - sono diverse, ma ammetto che la soddisfazione di far parte di una bella realtà come EmiliAmbiente mi aiuta a superarle. Cerco di svolgere il mio ruolo nel migliore dei modi, tenendo sempre in mente che l'obiettivo è fornire un servizio ottimo ai cittadini». Fuori dall'ufficio Aldo si dedica allo sport - in particolare al volley e alla corsa - e alla famiglia: «Il resto viene dopo».

Angelo Zini (Resp. Impianti acquedottistici)

Angelo Zini è un partito industriale, ed è il responsabile degli impianti acquedottistici di EmiliAmbiente, dove lavora dal 1990, quando ancora l'azienda era ancora il Consorzio Parmense Approvvigionamento Acqua. Un vero e proprio veterano, insomma. «Mi occupo della manutenzione della rete di adduzione dell'impianto idrico da quasi 22 anni. «La parte più difficile del mio lavoro - racconta - è indubbiamente rappresentata dalla gestione delle emergenze: nel caso di guasti di grossa entità alla rete di distribuzione, per esempio, la nostra capacità di intervenire in modo rapido e risolutivo risulta determinante».



Come spesso accade, il bilancio tra responsabilità e soddisfazione si chiude con un: «Senza dubbio», continua Zini - in questi frangenti le situazioni sono molte, ma sono anche le situazioni che danno più soddisfazione, uscendo dalla routine del lavoro di manutenzione». Quanto al tempo libero (e nel poco che riesce a ritagliarsi), un coordinamento a 360 gradi, che stimola Marco proprio perché rappresenta una sfida: «Abbiamo iniziato

Daniele Zanichelli (Fatturazione)

Daniele Zanichelli è il responsabile dell'ufficio fatturazione di EmiliAmbiente. Ha 45 anni ed è un **filoso giallo** di vecchia data. I Tardini alla domenica è un appuntamento fisso. Daniele però ha anche un'altra grande passione: laureato in scienze politiche, da anni è impegnato a livello locale e alle ultime elezioni provinciali è stato eletto **consigliere provinciale** per il suo partito. Daniele vive a Baganzola, e lavora ad EmiliAmbiente da ben 24 anni, ha visto nascere coi propri occhi il **servizio di fatturazione**, che ha accettato di seguire da subito intravedendovi una possibilità stimolante di crescita professionale. Con



Sara Antonini (Addetta allo sportello utenti)

Sara Antonini, 28 anni, di Fidenza, è addetta allo sportello utenti di EmiliAmbiente dall'agosto del 2014. «L'aspetto che preferisco del mio lavoro - racconta - è sicuramente la possibilità di stare a contatto con il cliente, e in qualche modo dovermi sintonizzare con tante persone e situazioni diverse: ogni giorno allo sportello è diverso da quello precedente». Questo stare in prima linea, ovviamente, è anche la sfida più difficile: «Relazionarsi con gli utenti non è sempre facile: nei lavori a contatto col pubblico si è sempre costretti a sviluppare la propria capacità di comunicare al meglio, gestendo a volte momenti di nervosismo o incomprensione».



Fuori dal lavoro il tempo di Sara è quasi tutto dedicato a Gabriele, il suo bimbo di 11 anni, cui ama molto viaggiare, cinema e shopping sono altre passioni con cui riempie i propri momenti di libertà.

Isacco Lucchini (Contattista)

Isacco Lucchini è dal 2003 operaio di EmiliAmbiente specializzato nell'installazione, nella manutenzione e nella lettura dei contatori delle utenze servite dall'azienda. «Ho lavorato come idraulico dal 1987 al 2003 - ricorda - iniziai a 16 anni per comprarmi la moto e da allora sono rimasto in questo settore». Oltre che nel lato pratico del suo lavoro, Isacco trova punti positivi nelle relazioni umane: «Dal mio incarico amo soprattutto il contatto con la gente, il poter lavorare assiduamente in mezzo ai miei concittadini, anche se suonano ai campanelli delle persone non è sempre facile».



Patrizia Triolo (Tecnico Gestione Personale)

Patrizia Triolo cura la corretta gestione dei rapporti di lavoro di EmiliAmbiente e la raccolta dati per l'investimento delle relative pratiche (tasse, contributi, pagamenti, contabilità, denuncia e documentazione di legge in materia di Previdenza, anti-infortunistica e Inail). Il lavoro impegnativo che richiede **costanza e precisione** ma che la consente di conoscere tutti i dipendenti dell'azienda: «È una cosa positiva della missione che svolgo è che, dovendo gestire i dati e i documenti del personale dell'azienda, sono portata a incontrare tutti e a conoscere ciascuno personalmente un dal primo giorno di lavoro». Con un sorriso Patrizia afferma che il suo ruolo le rende più simpatici agli occhi dei colleghi e che le eventuali problematiche che nascono all'interno dell'azienda vengono appianate nel momento in cui conosce la distribuzione delle paghe: «È vero che spesso vengono piccoli problemi



da gestire, è anche vero che sono tutti più contenti nel momento in cui consegnano la busta paga. «Mi è venuta, un'altra specie di un unico sentimento». Nel tempo libero (che è diverso dagli sport) si dedica alla famiglia e alla cucina. Un'attenzione particolare è dedicata al proprio figlio **Samuele, di 12 anni**, che segue nel percorso della vita e anche nei percorsi scolastici delle competizioni di mountain bike. E per finire - anche al suo cane, con il quale compie lunghe passeggiate.

Elisa Cervara (Referente billing, pianificazione finanziaria e contabilità)



Una ragioniere con una laurea in Economia e una passione per il mare: questa è Elisa Cervara, che gestisce la contabilità e l'assetto finanziario di

EmiliAmbiente: «Lavoro qui da 11 anni, prima con Ascea e poi con EmiliAmbiente. Nel mio lavoro mi occupo di contabilità e collaboro con l'ufficio billing (bollette)», ma la cosa che ama di più di quello che fa è occuparsi della predisposizione dei budget finanziari annuali, perché impegnarsi nella gestione della liquidità mi soddisfa. Mi piace molto anche il rapporto di amicizia che si è instaurato con i colleghi». L'acqua è decisamente il suo elemento, non solo sul lavoro ma soprattutto nella vita: «adoro il mare, forse perché sono originaria di Pietrarsa, appena a poco ciavide. Mi piace lo sport, pratico il nuoto (viaggiato) e il tennis ma mi piace anche passeggiare nella natura, leggere e ascoltare musica di tutti i generi. Ho anche una auto d'epoca».

Michela Bertolini (Front Office - Addetta allo sportello)

Michela Bertolini è entrata in EmiliAmbiente nel 2012: da allora lavora come addetta Front Office princ-



palmente nello sportello di Fidenza. «La mia esperienza in questo ambito è però iniziata nel 2002 - racconta - quando ho cominciato a svolgere questo ruolo per San Domino Multiservizi e, a seguire, per Gas Plus». L'aspetto del suo lavoro che più la soddisfa è coincide esattamente con quello di maggiore difficoltà: «Il rapporto diretto con il pubblico, il contatto con la gente e l'«crece e delizia» di questo lavoro: è ciò che me lo fa amare ma è anche la sfida più difficile, perché avere a che fare con le persone non è sempre un gioco da ragazzi. E nel tempo libero? «Duale tempo libero?». risponde con un sorriso. «Con i miei due bambini, Luca di 10 anni e Martina di 4 - davvero pochissimo».

Elisabetta Colabone (Referente Sportelli)

«Sicuramente il contatto col pubblico, la possibilità di avere a che fare con tante persone che riconoscono il nostro impegno». Così Elisabetta - fidentina, in EmiliAmbiente dalla nascita dell'azienda e ora referente per tutti gli sportelli agli utenti - descrive l'aspetto che più ama del proprio lavoro. «Non nego che il confronto con le persone sia spesso difficoltoso: non è facile superare il nervosismo, le difficoltà di comprensione, ma è più delle volte ciò che si riesce. E la soddisfazione maggiore è proprio quando si chiude in modo positivo - magari ricevendo un "grazie" o un "mi scusi, mi sono sbagliato" - una conversazione iniziata bellosamente». Il rapporto con gli utenti però non è tutto: «L'aspetto di backoffice, che si trova nella sede di EmiliAmbiente, si aggiungono i frequenti sopralluoghi sulla rete, amo il mio ruolo proprio perché è davvero molto dinamico». Il tempo libero di Kleidis è dedicato allo sport (dal calcio al basket, passando per la palestra), ma anche ai viaggi e alla compagnia dei suoi numerosi amici.



spesso poco conosciuto e riconosciuto, è invece una parte importante del nostro lavoro, richiede grande capacità organizzativa e formazione continua per rimanere al passo con l'innovazione tecnologica degli strumenti». Il tempo libero di Elisabetta, che si definisce con un sorriso «molto pigra» è tutto per la famiglia e gli affetti: «Voiu mettere, invece di una corsa, un aperitivo con le amiche?».

Enzo Antoci (Addetto backoffice commerciale)

«Il rapporto con il pubblico è molto delicato: ogni persona con cui ab-

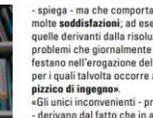


biamo a che fare è diversa, bisogna esserne consapevoli e trovare sempre il modo migliore per "arrivare" in fondo". Così Enzo Antoci, 49 anni, di Fidenza, racconta il proprio modo di stare dietro lo sportello di EmiliAmbiente, ruolo che ricopre dal 2009. «In particolare - spiega - comunicare con gli utenti al telefono è ancora più difficile: bisogna essere l'impossibilità di non vedersi in faccia con una buona dose di sensibilità in più». Concentrazione, gentilezza, capacità di mantenere la calma e volontà continua di arrivare alla reciproca comprensione sono i principi che Enzo ritrova, oltre che nel lavoro, anche nella grande passione del suo tempo libero, cioè le arti marziali.



Daive Bozzi (responsabile Reti Idriche distribuzione)

Daive Bozzi è responsabile delle reti idriche di distribuzione di EmiliAmbiente. «L'obiettivo è sempre partire in termini di qualità e tempi di intervento. Un lavoro impegnativo

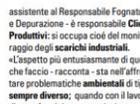


«spiega - ma che comporta anche molte soddisfazioni: ad esempio quelle derivanti dalla risoluzione dei problemi che giornalmente si manifestano nell'erogazione del servizio, per i quali talvolta occorre anche un pizzico di ingegno». «Gli unici inconvenienti - prosegue - derivano dal fatto che in alcune problematiche esistono tempi burocratici lunghi per a causa delle normative nazionali imposte alle pubbliche amministrazioni. Già può rappresentare un ostacolo in un settore come questo, in cui sono fondamentali tempestività ed efficienza per ripristinare i servizi in tempi brevi». Nel tempo libero Daive si rilassa in palestra, porta a spasso il cane e ama giocare a golf.



Alberto Cavalli (Responsabile Clienti Produttivi)

Alberto Cavalli, laureato in Ingegneria Civile con indirizzo Idraulico all'Università di Parma, è il suo ingresso in EmiliAmbiente (allora ASCAA) nel gennaio 2006 come assistente alla Progettazione e Manutenzione Invasanti del Fien.



assistente al Responsabile Fognatura e Depurazione - è responsabile Clienti Produttivi; si occupa cioè del monitoraggio degli scarichi industriali. «L'aspetto più entusiasmante di quel che faccio - racconta - sta nell'affrontare problematiche ambientali di tipo sempre diverso; quando con il lavoro di squadra si riescono a risolvere situazioni inedita la soddisfazione è grande». «Un altro punto di vista - spiega con un sorriso - è un po' frustrante constatare che, se il nostro lavoro è svolto bene, è quasi invisibile: ci si accorge della depurazione solo quando qualcosa va storto». La passione per la montagna, per il mare e in generale per i viaggi occupano il suo tempo libero, che ama passare con i suoi tanti amici.

Ugo Gabanella (Reception e Servizi Esterni)

«Qui a EmiliAmbiente si lavora con piacere, l'ambiente è piacevole, gioviale e i colleghi disponibili. Poi con il mio lavoro non rischio mai di annoiarmi». Così Ugo Gabanella racconta il suo essere parte della squadra di EmiliAmbiente. Entrato nella società quasi tre anni fa per una sostituzione di maternità, oggi il sig. Ugo si occupa di reception e front office. «C'è che mi piace di questo lavoro è che sono sempre a contatto con le persone, non c'è mai una giornata noiosa». Dal lavoro al tempo libero la passione per l'acqua lo accompagna anche nella vita privata: «Amo il mare, amo



andare in barca a vela, fare immersioni, sono un appassionato di fotografia subacquea; ci racconta un amore che con piacere ho trasmesso anche a mia figlia adolescente».

Kleidis Tafaruci (Addetto al Telecontrollo)

Nato nel 1984 in Albania ed entrato in EmiliAmbiente nel 2013, dopo la Laurea in Ingegneria Elettronica all'Università di Parma, Kleidis Tafaruci è addetto al sistema di telecontrollo delle reti acquedottistica e depurative dell'azienda; in altre parole sovrintende al sistema che trasmette in tempo reale ai tecnici dell'azienda informazioni e dati sul corretto funzionamento degli impianti, avvenimenti subito in caso di guasto. «L'aspetto che preferisco del mio lavoro - racconta - è proprio la possibilità che mi dà di avere una visione d'insieme di tutto il nostro sistema gestionale, dalle centrali di captazione, alla rete, agli impianti di depurazione». Chi si è impegnata a distesa sfermata di ore o ore passate davanti al computer è fuori strada: «È tutt'altro che un lavoro d'ufficio» spiega infatti. «Al tempo impiegato nella centrale di telecontrollo,



che si trova nella sede di EmiliAmbiente, si aggiungono i frequenti sopralluoghi sulla rete, amo il mio ruolo proprio perché è davvero molto dinamico». Il tempo libero di Kleidis è dedicato allo sport (dal calcio al basket, passando per la palestra), ma anche ai viaggi e alla compagnia dei suoi numerosi amici.