

Marche Multiservizi
Bilancio di sostenibilità
2022



Marche Multiservizi
Bilancio di sostenibilità
2022

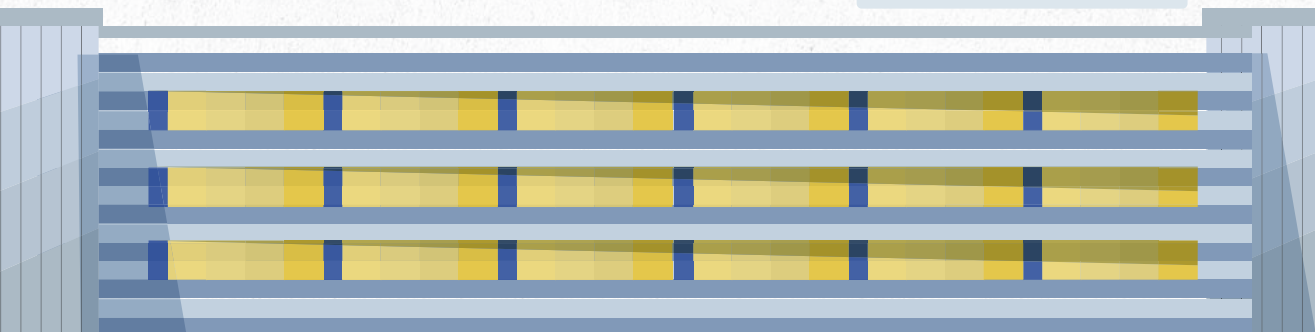
Indice

Highlights	6
Lettera agli stakeholder	8
Nota metodologica	10
1 Marche Multiservizi: caratteristiche e finalità	14
1.1 Marche Multiservizi	16
1.2 Sostenibilità e strategia: la creazione di valore condiviso	22
1.3 Il ruolo e le relazioni con gli stakeholder	28
1.4 Gli impatti e i temi materiali di Marche Multiservizi	30
2 La gestione delle risorse	36
2.1 Politiche di gestione servizi e risorse	38
2.2 Il Sistema di gestione dei rifiuti e l'economia circolare	42
2.3 La risorsa idrica - Il servizio idrico integrato	60
2.4 Energia e cambiamenti climatici	70
3 La Governance	92
3.1 Il Governo dell'Azienda	94
3.2 La condotta del business ed i sistemi di gestione	100
3.3 La compliance normativa	108
4 Creazione e distribuzione di valore	110
4.1 Valore generato e distribuito	112
4.2 Territorialità	114
4.3 Forniture locali	116
4.4 Investimenti per il territorio	118

Indice

5	I Fornitori	122
	5.1 Gestione responsabile della catena di fornitura	124
	5.2 Qualificazione e valutazione	126
6	Il Servizio ai clienti	130
	6.1 Costo dei servizi e misure di sostegno	132
	6.2 Qualità contrattuale dei servizi	140
	6.3 Qualità dell'acqua	144
	6.4 Sicurezza e continuità del servizio	154
	6.5 Le relazioni con i clienti	158
	6.6 Privacy e Cyber security	163
7	La comunità locale e il territorio	164
	7.1 La Comunità locale	166
	7.2 La Comunicazione	168
	7.3 Sponsorizzazioni e liberalità	174
8	I Lavoratori	176
	8.1 Le politiche di gestione, valorizzazione e sviluppo del personale	178
	8.2 I numeri e l'ambiente di lavoro	182
	8.3 La formazione	194
	8.4 Salute e sicurezza sul lavoro	200
	GRI Content Index	210
	Relazione della società di revisione	221

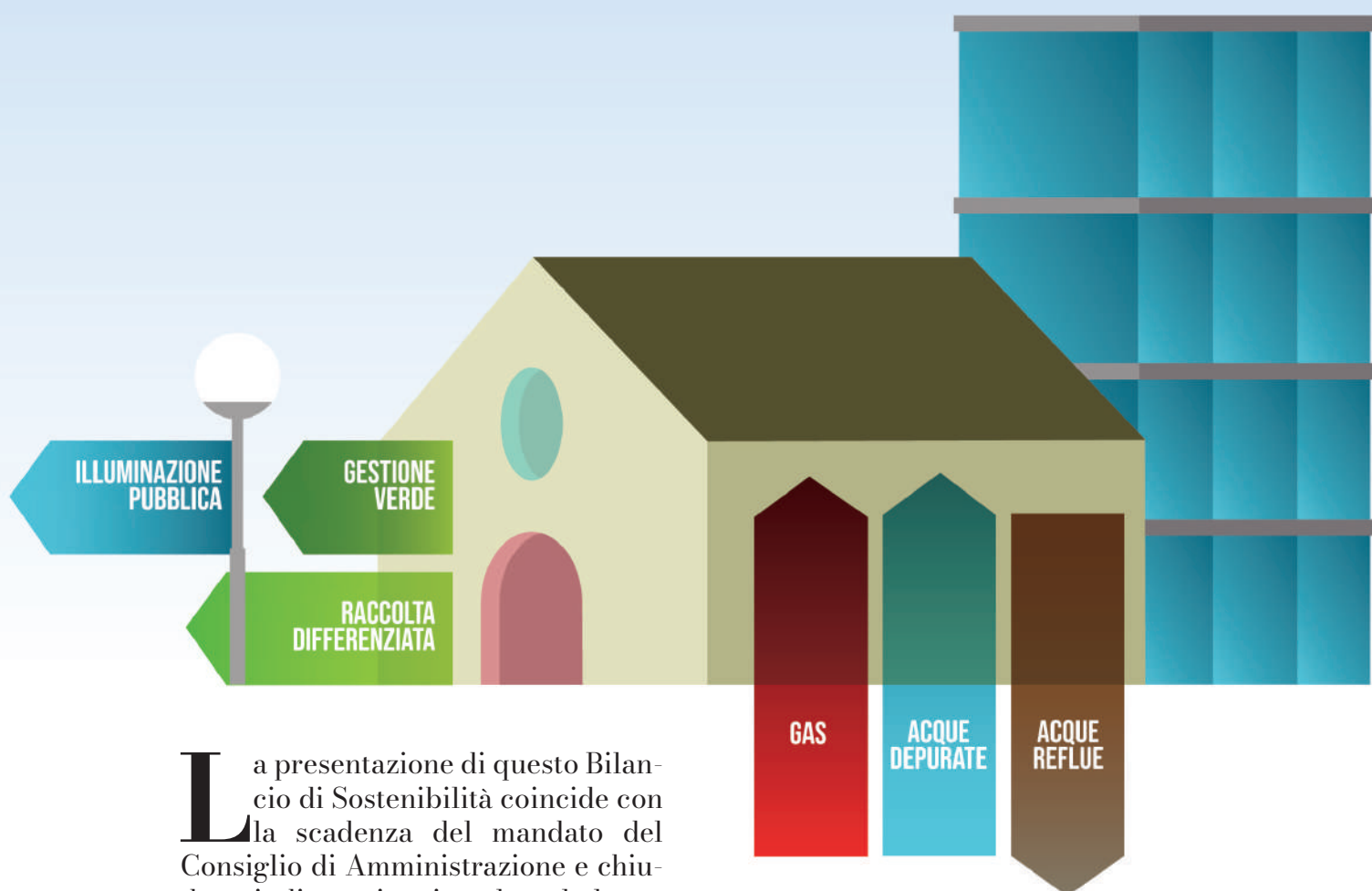
Highlights



Indicatori di performance			
	2020*	2021	2022
Prosperità – Capitale Finanziario			
Valore economico distribuito (mln di euro)	117	108	120
Investimenti (mln di euro)	25,6	33,2	26,0
MOL a valore condiviso (mln di euro)	-	24,5	27,7
Pianeta – Il Capitale Ambientale			
Il servizio di igiene ambientale			
Rifiuti urbani raccolti (mgl di ton.)	140	128	123
Raccolta differenziata (%)	71,1%	73,5%	73,5%
Raccolta differenziata pro capite (kg)	374	427	414
Il servizio idrico integrato			
Perdite fisiche e amministrative dell'acquedotto civile (mc/km rete/giorno)	5,1	5,2	5,2
Abitanti equivalenti serviti da depurazione (mgl)	316,4	343,8	363,2
Servizi energetici			
Punti luce con sistemi a basso consumo (%)	76%	77%	83%
Percentuale perdite rete distribuzione gas (%)	0,03%	0,02%	0,01%
Cambiamenti climatici			
Consumi energetici (GJ)	371.662	371.773	360.023
Indice di intensità di carbonio per cittadino servito (ton CO2/ab)	127,2	144,4	141,6
Mezzi alimentati con carburanti a minore impatto ambientale (%)	15%	22%	25%
Persone – Il Capitale Umano			
Il servizio ai clienti			
Tempo medio attesa agli sportelli (min.)	14	11	13
Tempo medio di attesa al call center (sec.)	141	51,8	48,6
Clienti con invio bolletta elettronica (mgl)	8,1	10,6	16,5
Qualità e sicurezza del servizio			
Rispetto degli standard di qualità commerciale ARERA	99,7%	99,7%	99,8%
Controlli analitici su impianti di potenzialità nominale > 10.000 AE conformi rispetto ai limiti di legge (%)	100%	100%	100%
Rete gas ispezionata (% su totale km di rete)	128%	121%	108%
Chiamate con tempo di arrivo entro 60 minuti (%)	94,7%	98,1%	97,8%
I Lavoratori			
Lavoratori medi a tempo indeterminato al 31/12 (%)	100%	100%	100%
Presenza femminile tra i dirigenti (%)	38%	43%	43%
Indice frequenza infortuni (%)	26,4	21,2	17,9
Ore formazione pro capite** (h)	33,6	31,3	40,3
I Fornitori			
Valore delle forniture da fornitori locali (mln di euro)	21	22	21
Inserimento di persone svantaggiate da cooperative sociali	45	41	38
Comunità locale e territorio			
Liberalità e sponsorizzazioni (mgl di euro)	68,5	100,5	95,5

*Consolidato **dal 2022 calcolato su lavoratori medi

Lettera agli stakeholder



La presentazione di questo Bilancio di Sostenibilità coincide con la scadenza del mandato del Consiglio di Amministrazione e chiude quindi un triennio nel quale la sostenibilità è stata considerata una leva fondamentale per la creazione di valore nel tempo e che ci ha visti costan-

temente impegnati a condurre le nostre attività considerando gli interessi degli stakeholder, nella consapevolezza che il dialogo e la condivisione degli obiettivi siano strumenti attraverso i quali creare valore reciproco.

Si delinea così non più solo il “cosa” e il “come” delle nostre attività, ma il loro “perché”, ovvero la ragione stessa dell’impresa nell’ecosistema territoriale di riferimento, in un equilibrio fra tre dimensioni rappresentate da altrettante parole chiave: pianeta, persone e prosperità.

In coerenza con la nostra identità e la nostra storia è stato quindi inserito nello Statuto il cosiddetto “corporate purpose”, lo scopo al fine di rafforzare ulteriormente il nostro impegno nella transizione energetica e nell’economia circolare, attraverso l’innovazione e la digitalizzazione, nonché nella promozione dell’equità sociale.

Un modo di fare impresa quindi con un impegno concreto verso gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell’Agenda ONU 2030 (SDGs), e che vuole garantire resilienza nel lungo termine, anche reagendo velocemente e con efficacia a fenomeni esogeni di portata eccezionale. La pandemia da Covid-19 e i recenti drammatici eventi bellici che stanno interessando l’Europa, infatti, influenzano ulteriormente un contesto già segnato da profonde trasformazioni quali la transizione energetica e digitale, l’economia circolare, l’indipendenza e la sicurezza energetica, l’efficienza

Andrea Pierotti
Presidente

energetica, la salvaguardia delle risorse naturali e la decarbonizzazione. La capacità, quindi, di essere flessibili e di saper interpretare eventi straordinari e trend del nostro tempo, rappresentano il fattore discriminante per assicurare la competitività di un’azienda nel lungo periodo.

Per questo motivo, grazie anche all’appartenenza ad un gruppo di rilievo nazionale che ci consente di beneficiare di know how ed expertise, abbiamo deciso di guardare “oltre” i servizi tradizionali, oggi completamente regolati, e affacciarci alle attività a “mercato” per garantire alla nostra Azienda la necessaria crescita.

La gestione efficiente del Gruppo in termini dimensionali e di indicatori economico-finanziari, lo sviluppo di competenze e di qualità nei servizi, la massima attenzione alla sostenibilità e alla cura delle risorse interne e dei clienti, sono i fattori chiave che hanno permesso di raggiungere i risultati che presentiamo.

A tutte le donne e gli uomini dell’Azienda rivolgiamo, anche a nome del Consiglio di Amministrazione, un ringraziamento per la competenza, il senso di responsabilità, la dedizione e l’impegno che quotidianamente mettono nel loro lavoro, da cui derivano i risultati che abbiamo conseguito.

Un ringraziamento anche ai nostri Stakeholder, per gli stimoli che ci hanno fornito a perseguire uno sviluppo sostenibile.

Mauro Tivoli
Amministratore Delegato

Nota metodologica



Il Bilancio di Sostenibilità di Marche Multiservizi S.p.A. (di seguito anche Marche Multiservizi, MMS), pubblicato annualmente e redatto su base volontaria, descrive la visione e l'approccio di Marche Multiservizi alla sostenibilità e contiene le informazioni relative ai temi ambientali, sociali, economici e sulla governance che assicurano una migliore comprensione delle attività svolte da Marche Multiservizi, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto prodotto dalle stesse.

Il Bilancio di sostenibilità è stato redatto in conformità (in accordance with) alle metodologie e princi-

più previsti dai GRI Sustainability Reporting Standards, definiti dal Global Reporting Initiative (GRI Standards). L'indice di riepilogo delle informazioni relative ai diversi ambiti trattati (GRI Content Index), pubblicato in appendice al presente documento e parte integrante dello stesso, consente la tracciabilità degli indicatori e delle altre informazioni quantitative e qualitative presentati.

I GRI Standard consentono alle imprese di rendicontare le informazioni sugli impatti più significativi delle loro attività e relazioni di business, sull'economia, l'ambiente, le persone inclusi i diritti umani. Tali impatti, che sono in molti casi finanziari (o che possono avere impatti finanziari nel tempo) sono di rilevante importanza per lo sviluppo sostenibile e per gli stakeholder delle imprese. Il reporting di sostenibilità è, quindi, fondamentale per una migliore comprensione anche delle performance finanziarie e del valore di un'impresa.

Si evidenzia che, per il reporting dell'esercizio 2022, sono stati applicati i GRI standard pubblicati nel 2021, che hanno aggiornato il processo di redazione, l'informativa di carattere generale ed il processo di identificazione e valutazione dei temi materiali: GRI 1 Principi fondamentali; GRI 2 Informativa generale; GRI 3 Temi materiali.

Il GRI 1 Foundation 2021 definisce i principi generali del reporting di sostenibilità (Reporting prin-

ciples): accuratezza, equilibrio, chiarezza, comparabilità, completezza, contesto di sostenibilità, tempestività e verificabilità.

I GRI Standards e i relativi indicatori di performance rendicontati sono quelli rappresentativi delle tematiche di sostenibilità rilevanti (temi materiali) analizzate, coerenti con l'attività di Marche Multiservizi e relativi impatti. Il processo di analisi, identificazione, valutazione e prioritizzazione dei temi materiali, come descritto nel capitolo 1 Sviluppo sostenibile e temi materiali, è stato condotto secondo quanto richiesto dai GRI Standards.

Il perimetro di rendicontazione dei dati e delle informazioni qualitative e quantitative si riferisce alle performance di Marche Multiservizi S.p.A. per l'intero esercizio di riferimento (per il periodo dal 1° gennaio 2022 al 31 dicembre 2022). A partire dall'esercizio 2021 i dati e le informazioni presentati non comprendono la controllata Marche Multiservizi Falconara S.r.l. in quanto, per tale società, le cui dimensioni non sono da ritenere significative rispetto alla rappresentazione degli impatti di Marche Multiservizi, viene redatto uno specifico Bilancio di sostenibilità, al fine di dare evidenza della sua attività, secondo una prospettiva di trasparenza nei confronti degli specifici stakeholder di riferimento.

Al fine di permettere il confronto dei dati nel tempo e la valu-

tazione dell'andamento delle attività di Marche Multiservizi vengono presentati i dati comparativi relativi ai due esercizi precedenti.

L'eventuale ricorso a stime per alcune delle informazioni quantitative viene direttamente richiamato nei diversi paragrafi del presente documento, a commento dei dati presentati.

Per assicurare la coerenza e la comparabilità delle informazioni, ove ritenuto necessario per la correzione di eventuali errori o per tener conto della modifica nella metodologia di misurazione degli indicatori o nella natura dell'attività, i dati quantitativi presentati e relativi ai precedenti periodi possono essere ricalcolati e risposti (restatement) rispetto a quanto pubblicato nel Bilancio di Sostenibilità del precedente esercizio. Le relative indicazioni, criteri di ricalcolo ed effetti vengono evidenziati nei corrispondenti capitoli e paragrafi.

Il documento è stato realizzato grazie al contributo di tutti coloro che, a vario titolo, hanno elaborato e fornito i dati ed i contenuti necessari. La redazione del documento è stata monitorata dal Gruppo di validazione: Mauro Tiviroli, Gianluca Bucci, Simona Francolini, Giovanna Fraternali, Gaetano Grima, Marta Lani, Franco Macor, Tania Tramontozzi.

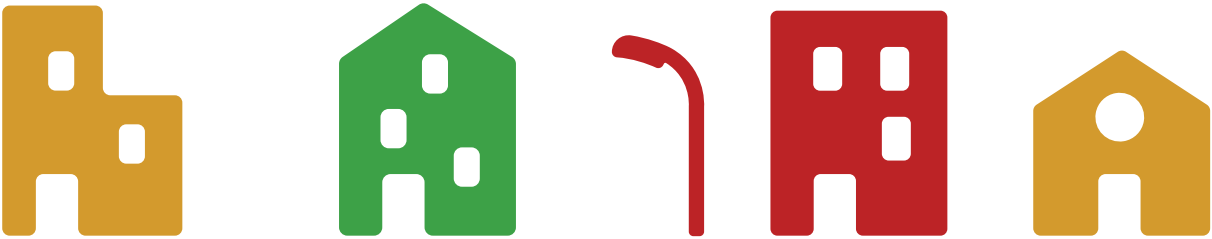
Il Bilancio di sostenibilità è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di Marche Multiservizi S.p.A. in data 13.04.2023 ed è sta-

to sottoposto a revisione volontaria limitata di Audirevi S.p.A., in base ai principi ed alle indicazioni contenuti nell'ISAE3000 (International Standard on Assurance Engagements 3000 - Revised) dell'International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB).

Il Bilancio di sostenibilità è pubblicato nel sito istituzionale di Marche Multiservizi all'indirizzo www.gruppomarchemultiservizi.it. Per richiedere maggiori informazioni in merito è possibile rivolgersi al seguente indirizzo: info@gruppomarchemultiservizi.it

Marche Multiservizi S.p.A. ha notificato a GRI (Global Reporting Initiative) l'utilizzo dei GRI Standards e la relativa dichiarazione d'uso (Statement of use).

Si richiama infine l'attenzione sulla circostanza che, nel mese di novembre 2022, è stata approvata dal Parlamento Europeo la Direttiva EU 2022/2464 (CSRD Corporate Sustainability Reporting Directive), che modifica la precedente Direttiva 2014/95 (recepita in Italia dal D.Lgs 254/2016). La nuova Direttiva entrerà in vigore a partire dal reporting relativo all'esercizio 2024, secondo un calendario di progressiva estensione dell'obbligo normativo e prevede, tra gli altri contenuti, che la rendicontazione / informativa di sostenibilità venga obbligatoriamente collocata all'interno della Relazione sulla gestione al Bilancio consolidato, in una sezione dedicata.





1

MARCHE MULTISERVIZI: caratteristiche e finalità

1.1.

Marche Multiservizi

Al servizio del territorio e dei cittadini per fare quello che deve essere fatto.

Marche Multiservizi, per brevità MMS, è l'Azienda che gestisce servizi pubblici locali, servizio idrico, servizio integrato dei rifiuti e distribuzio-

ne gas, nella quasi totalità dei comuni della provincia di Pesaro e Urbino. In particolare, distribuisce acqua di qualità ad oltre 270.000 abitanti e, per 220.000 di questi, raccoglie e smaltisce i rifiuti. Servizi pubblici che, oggi, oltre ad essere locali sono regolati da un'Autorità Nazionale Indipendente (Arera).

Servizi gestiti	Nr comuni serviti
Servizio idrico integrato	47
Igiene ambientale	38
Distribuzione gas	35
Illuminazione pubblica	8*

**Di cui 3 in RTI*

MMS è presente in provincia di Ancona attraverso la controllata Marche Multiservizi Falconara che opera nel servizio di Igiene ambientale a favore di 6 comuni, i cui dati e informazioni (come indicato nella nota metodologica), non sono compresi nel presente documento. Prosegue, inoltre, la gestione dei servizi nei due comuni passati in Emilia-Romagna. La sede dell'Azienda è a Pesa-

ro, in Via dei Canonici 144. Marche Multiservizi mette a disposizione dei propri clienti e stakeholder una rete di **18 sportelli distribuiti nel territorio** servito.

Al 31 dicembre 2022 i **dipendenti sono 518**. MMS ha chiuso l'esercizio con **ricavi di 129,3 milioni di Euro**. Il capitale sociale è di 16,4 milioni di Euro.

Missione e valori

MMS vuole essere la migliore multiutility delle Marche per i suoi clienti, i lavoratori e gli azionisti, attraverso il rafforzamento e sviluppo di un originale modello di impresa, capace di innovazione e di forte radicamento territoriale, nel rispetto dell'ambiente. Essere una realtà significativa per Marche Multiservizi significa rappresentare un motivo di orgoglio e di fiducia per i propri stakeholder:

- i **clienti**, perché ricevano, attraverso un ascolto costante, servizi di qualità all'altezza delle loro attese;
- le **donne e gli uomini che lavorano nell'impresa**, perché siano protagonisti dei risultati con la loro competenza, il loro coinvolgimento e la loro passione;
- gli **azionisti**, perché siano certi che il valore economico dell'impresa continui a essere creato, nel rispetto dei principi di responsabilità sociale;
- il **territorio** di riferimento, perché sia la ricchezza economica, sociale e ambientale da promuovere per un futuro sostenibile;
- i **fornitori**, perché siano attori della filiera del valore e partner della crescita.

Il **Codice Etico** è il documento dove vengono identificati i valori alla base delle attività di MMS: una dichiarazione pubblica dell'Azienda, in cui sono individuati i principi generali e le regole comportamentali cui viene riconosciuto un valore etico. Lo scopo principale del Codice Etico è quello di indirizzare la condotta dell'Azienda

da verso la collaborazione (partnership) e la fiducia degli stakeholder.

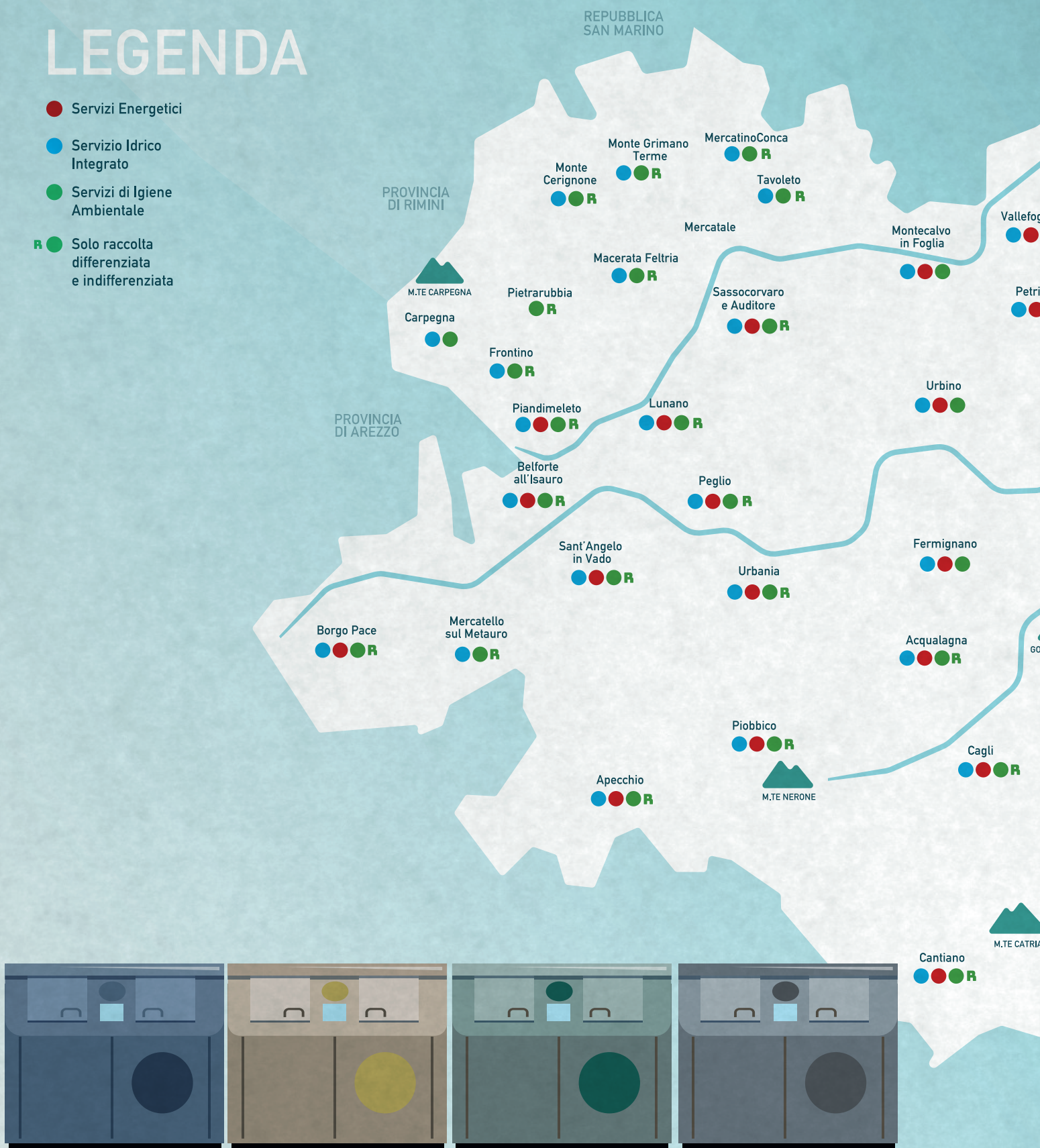
I valori di riferimento di MMS

- **Integrità:** Legalità, correttezza, onestà, equità ed imparzialità dei comportamenti costituiscono un comune modo di sentire e agire. Nella condivisione di questi principi si instaurano rapporti duraturi con clienti e fornitori.
- **Trasparenza:** MMS si impegna a fornire a tutti i suoi interlocutori, in modo chiaro, completo e tempestivo, le informazioni relative alle azioni condotte a tutti i livelli d'impresa. Per MMS essere trasparenti significa adottare strumenti di gestione aperti al dialogo con i propri interlocutori con l'obiettivo di corrispondere alle attese di informazione e conoscenza degli impatti economici, sociali e ambientali delle attività aziendali.
- **Responsabilità Personale:** Lavorare in MMS comporta un impegno a instaurare un rapporto fiduciario con i propri colleghi e, più in generale, con tutti gli interlocutori. È ritenuto essenziale impegnarsi con lealtà ed efficacia per conseguire gli obiettivi aziendali con la consapevolezza dei propri compiti e delle proprie responsabilità.
- **Coerenza:** Essere coerenti significa impegnarsi ad attuare quotidianamente la missione, i valori e i principi di funzionamento dell'azienda, base fondante della pianificazione strategica, degli obiettivi e della gestione operativa.

COMUNI SERVITI

LEGENDA

- Servizi Energetici
- Servizio Idrico Integrato
- Servizi di Igiene Ambientale
- R Solo raccolta differenziata e indifferenziata



PROVINCIA DI PESARO E



MARECCHI

PROVINCIA DI ANCONA

URBINO

PROVINCIA DI ANCONA

Gabicce Mare

Gradara

Tavullia

Pesaro

Fano

Montelabbate

Mombaroccio

Cartoceto

Marotta

Montefelcino

Colli al Metauro

San Costanzo

Isola del Piano

Mondavio

Terre Roveresche

Sant'Ippolito

Mondavio

Fossombrone

Fratte Rosa

San Lorenzo in Campo

Falconara Marittima

Pergola

Camerata Picena

Frontone

Agugliano

Serra Sant'Abbondio

Polverigi

Offagna

Santa Maria Nuova

LA DEL FURLO

I servizi

Servizio idrico integrato

MMS gestisce il servizio idrico integrato composto da **acquedotto, fognatura e depurazione**: tre attività essenziali per la vita dei cittadini e lo sviluppo del territorio, accorpate in una gestione congiunta. Attraverso una **rete idrica di circa 5.000 km**, distribuisce ogni anno **oltre 32 milioni di metri cubi di acqua** la cui qualità viene garantita dal proprio laboratorio specializzato. La conduzione e la manutenzione **delle reti fognarie** consente la costante raccolta delle acque reflue urbane di origine civile, trattate poi nei **106 impianti di depurazione** gestiti che consentono di reimmettere l'acqua nel rispetto dell'ambiente.

Raccolta, recupero e smaltimento dei rifiuti

Raccoglie ogni anno **oltre 130 mila tonnellate di rifiuto** promuovendo la **raccolta differenziata** in tutto il territorio gestito. L'azienda dispone di un sistema di **impianti per il pretrattamento dei rifiuti urbani (TMB) prima del loro smaltimento in discarica, una piattaforma per il recupero** dei rifiuti ingombranti, **due discariche attive** per lo smaltimento dei rifiuti non pericolosi, urbani e produttivi, e due discariche chiuse dove, come disposto dalla legge nazionale, dovrà essere garantita la corretta gestione del percolato, la verifica della loro inte-

grità ed il monitoraggio delle acque superficiali e sotterranee per almeno 30 anni dalla data di chiusura.

Distribuzione gas naturale

La società gestisce le operazioni di **decompressione, misura, odorizzazione, trasporto e distribuzione del gas** per usi civili e produttivi. Attraverso una rete di infrastrutture lunga **circa 1.450 km** distribuisce ogni anno **oltre 120 milioni di m³ di gas**. Dedicata particolare attenzione alla sicurezza e, a questo scopo, **applica le migliori e più affidabili tecnologie** sulle proprie reti.

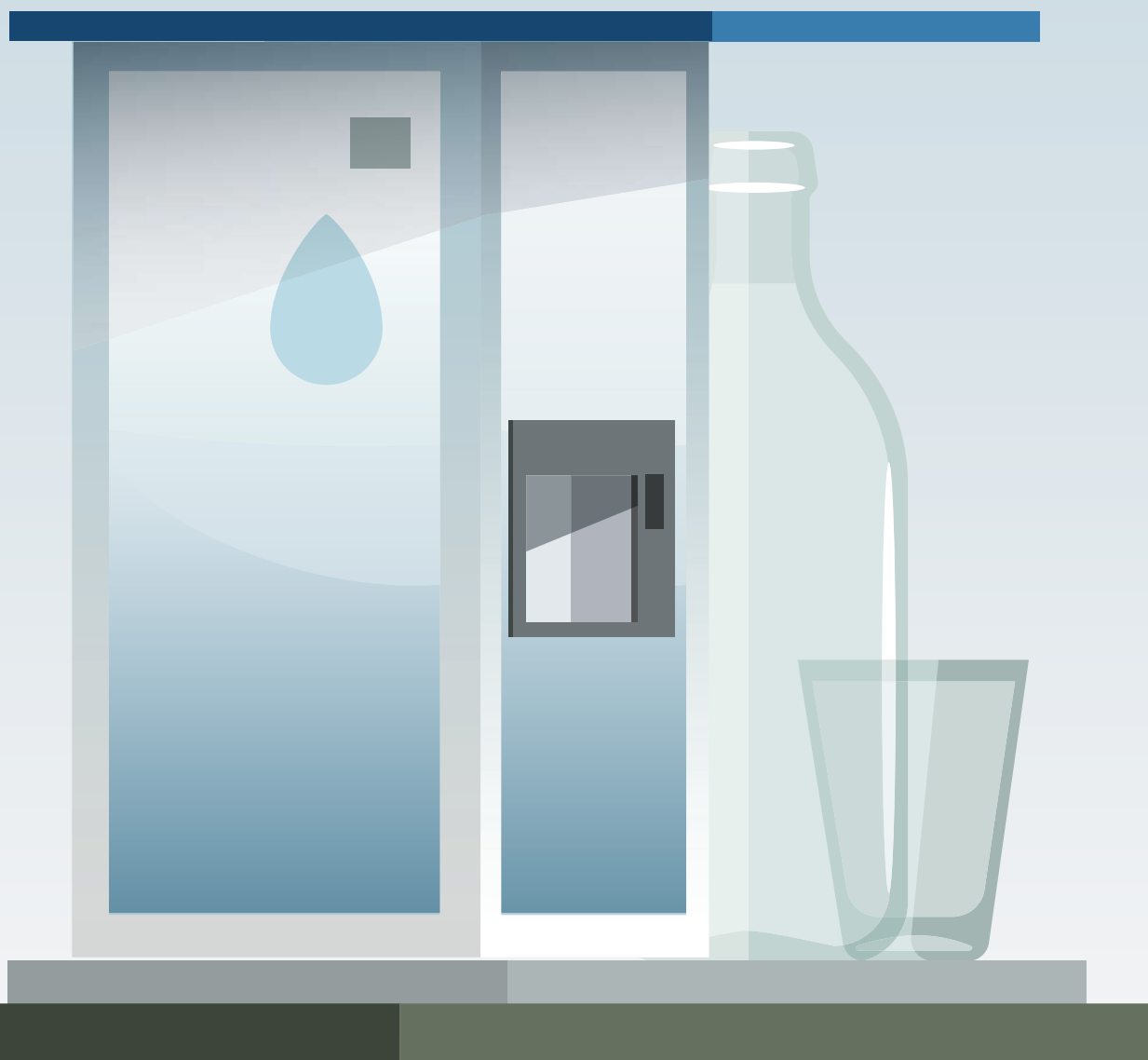
Illuminazione Pubblica

MMS **gestisce circa 28 mila punti luce**, garantendo l'efficienza del servizio di illuminazione pubblica **in 8 comuni**. Di questi, cinque (Pesaro, Apecchio, Carpegna, Peglio e Urbania) vengono gestiti esclusivamente da MMS e tre (Tavullia, Pergola e Isola del Piano) come Raggruppamento Temporaneo di Imprese (RTI) con Hera luce. Oltre a controlli ordinari, l'attività di gestione include la manutenzione ordinaria e straordinaria di impianti e punti luce e l'acquisto dell'energia elettrica necessaria al funzionamento degli impianti (100% rinnovabile). È inoltre attivo, 24 ore su 24, un servizio di pronto intervento per le segnalazioni di guasti da parte dei fruitori del servizio e con sistemi automatici di rilevamento di anomalie d'impianto.

Quadro di riferimento e contesto operativo

L'**Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA)** svolge attività di regolazione e controllo dei settori di competenza nei quali opera MMS, tutela dei consumatori e attività consultiva e di segnalazione a Parlamento e Governo. Nei settori regolati, gli obiettivi di ARERA sono: promuovere la concorrenza, l'efficienza e la diffusione sul ter-

ritorio nazionale dei servizi di pubblica utilità con adeguati livelli di qualità, in condizioni di economicità e redditività; definire e aggiornare un sistema tariffario certo, trasparente e basato su criteri predefiniti; promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori; armonizzare gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti i servizi di pubblica utilità con gli obiettivi generali di carattere sociale, di tutela ambientale e di uso efficiente delle risorse.



1.2.

Sostenibilità e strategia: la creazione di valore condiviso



Il modello MMS per lo sviluppo sostenibile

La Sostenibilità per MMS è parte della strategia fondata sull'equilibrio e la coerenza tra gli obiettivi economico-finanziari e obiettivi sociali ed ambientali, che rispondano ai bisogni ed aspettative del territorio e di tutti gli stakeholder di tutela ambientale e sviluppo sociale. La creazione di valore condiviso richiede la generazione di margini operativi ed attività che rispondono alle priorità dell'“Agenda Globale”, ossia a quelle call to action al cambiamento nella direzione della sostenibilità e, per gli ambiti di competenza di MMS, indicati dalle politiche a livello globale, europeo, nazionale, locale e dai megatrend.

Il modello di creazione di valore condiviso

Gli ambiti di creazione di valore condiviso per Marche Multiservizi, coerentemente con quelli del

Gruppo Hera sono rappresentati dai Driver del cambiamento, le aree di impatto e gli obiettivi dell'Agenda ONU 2030 da ritenere prioritari rispetto al modello di business.



27,7 mln MOL a valore condiviso oltre il 65% del MOL complessivo.

Contribuendo alla prosperità, all'equità ed inclusione sociale, MMS è impresa che dura nel tempo, secondo un orizzonte di medio e lungo periodo che consenta lo sviluppo del business e la creazione di valore condiviso. Le istanze sottese a "pianeta, persone e prosperità" rispondono **alle sollecitazioni emerse a livello globale da crisi di varia natura**, che hanno definitivamente archiviato la possibilità di progettare il benessere della società entro compartimenti stagni. Tali istanze e bisogni forniscono altresì una sintesi esaustiva dell'orizzonte di valori comune ai più significativi ripensamenti dei modelli di impresa

e di sviluppo attualmente in corso.

Valori, principi e obiettivi indirizzano le azioni di attuazione del piano industriale e guidano anche il sistema incentivante del management (balanced scorecard).

Gli obiettivi e gli impegni

Servizio Idrico Integrato (SII): miglioramento qualitativo/quantitativo continuo, attraverso investimenti per l'adeguamento infrastrutturale, con particolare attenzione al sistema depurativo, alla riduzione della criticità dell'approvvigionamento e al contenimento delle perdite;

Energia: attività di preparazione della gara del servizio di distri-







buzione gas, riqualificazione impiantistica e di redditività della gestione dell'illuminazione pubblica nonché, trasversalmente, il contenimento dei consumi di energia utilizzati nei processi produttivi;










Settore ambiente: Progressivo incremento della raccolta differenziata, ottimizzazione dei costi legati ai modelli di raccolta territoriale, potenziamento e sviluppo impiantistico sulla base delle linee









strategiche che prevedono di cogliere le opportunità di valorizzazione dei flussi di materiali, in particolare attraverso il recupero energetico (biodigestore) e il riciclo.

MMS assume impegni pubblici, nel contesto degli ambiti globali definiti dall'Agenda 2030 delle Nazioni Unite e degli obiettivi per lo sviluppo sostenibile (SDGs – Sustainable Development Goals.






Obiettivi e risultati / Driver del cambiamento - Energia, Ambiente e Territorio

Energia – perseguire la neutralità di carbonio		
Obiettivi	Risultati	SDGs
Promozione dell'efficienza energetica		
Proseguire con gli interventi di efficienza energetica nella illuminazione pubblica, tra i quali la sostituzione di corpi illuminanti con lampade a led (59% al 2026).	80,1% del totale punti luce gestiti	 
Transizione energetica e rinnovabili		
8,6% riduzione al 2026 e 10% al 2030 dei consumi energetici di Gruppo rispetto al 2013.	risparmio cumulato dal 2013 di oltre il 10% (comprensivi della riqualificazione della Illuminazione Pubblica)	 
Mitigazione dei cambiamenti climatici		
100% energia elettrica da fonti rinnovabili per i consumi interni (entro il 2023).	Il 100% dei consumi di energia elettrica proviene da fonti rinnovabili.	 

Ambiente – Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio		
Obiettivi	Risultati	SDGs
Transizione verso un'economia circolare		
80% raccolta differenziata al 2026 anche grazie ad un forte investimento focalizzato sull'engagement di cittadini e imprese.	73,5% RD comprese quantità non gestite	 
>73% il tasso di riciclo al 2026 e 80% al 2030 (superiore agli obiettivi UE 2035).	62% (dati 2021)	 
Gestione sostenibile della risorsa idrica		
-6% di perdite idriche lineari al 2026 rispetto al 2021.	5,24 m3/km/gg	 
90% utenti serviti in aree con Piano di gestione della sicurezza dell'acqua (Water Safety Plan) definiti al 2026 e 100% al 2030.	0,5% (768 utenze – Mercatello sul Metauro)	
100% agglomerati urbani >2.000 a.e. adeguati entro il 2025 grazie alla prosecuzione del piano adeguamento del comparto fognario depurativo. Inoltre, Adeguare tutti gli agglomerati gestiti con consistenza compresa tra 200 e 2.000 a.e. al 2025.	87,5%	 

Territorio (e Impresa)		
Obiettivi	Risultati	SDGs
Innovazione e digitalizzazione		
43% clienti con bolletta elettronica e 41% iscritti ai servizi on-line al 2026.	11% e 13% del totale clienti SII (14.119 Clienti iscritti ai servizi online 16.504 Clienti iscritti a bolletta Net)	  
Sviluppo economico e inclusione sociale		
Selezione fornitori: nei servizi ambientali continuare a promuovere l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate.	38 persone svantaggiate inserite	
Continuare a garantire le rateizzazioni e le altre agevolazioni volontarie dedicate ai clienti in difficoltà economica.	3.779 bollette rateizzate	
Sviluppo dell'occupazione e delle nuove competenze		
Continuare a prevedere la clausola sociale a garanzia dell'occupazione negli appalti di pronto intervento reti e di servizi correlati alla gestione cliente (casi di internalizzazione esclusi).		
Resilienza e adattamento		
Resilienza del servizio idrico: 70% di rete distrettualizzata al 2026 e algoritmi predittivi per ridurre le dispersioni.	+4 distretti	 

Obiettivi e risultati / Clienti, Persone e Fornitori

Clienti		
Obiettivi	Risultati	SDGs
Qualità del servizio		
86% contatori gas elettronici installati e teleletti a fine 2026 (il 77% al 2022).	84,4% contatori elettronici sul totale	 
Garantire il rispetto degli standard di qualità commerciale relativi ai servizi gas e acqua in linea con il periodo precedente	99,8%	-
Sicurezza e continuità del servizio		
Pronto intervento gas: mantenere a un livello significativamente superiore agli obblighi Arera (90%) la percentuale di chiamate con arrivo entro i 60 minuti.	97,8%	-
Relazioni con i clienti		
10 minuti il tempo medio di attesa agli sportelli e 80 secondi il tempo medio di attesa al call center.	13 minuti allo sportello 48,6 secondi al call center	-
Fornitori		
Obiettivi	Risultati	SDGs
Qualificazione, selezione e valutazione dei fornitori		
Continuare ad assegnare un punteggio rilevante agli aspetti di sostenibilità ambientale e sociale nelle gare effettuate con l'offerta economicamente più vantaggiosa.	17,6/100	 
Gestione dei contratti		
Analizzare tutti gli eventi infortunistici comunicati dai fornitori di servizi e lavori di MMS e consuntivare i relativi indici.	18 Infortuni sul lavoro di lavoratori di ditte appaltatrici e terzi	

106 imp

1.450 kr

130.00



5.000 km rete idrica
pianti di depurazione
32 mln mq di acqua
120 mln mq di gas
m rete infrastrutture
100 tonn. rifiuti gestiti
28.000 punti luce



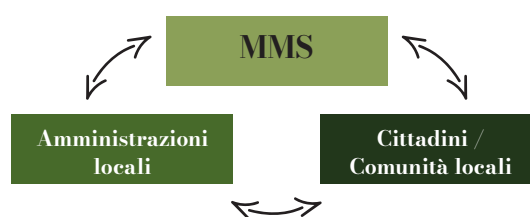
1.3.

Il ruolo e le relazioni con gli stakeholder

Gli stakeholder sono individui o gruppi, espressione di interessi diversi, aspettative e di valori nei confronti di un'impresa e con i quali un'impresa interagisce direttamente o indirettamente nello svolgimento della propria attività. Gli stakeholder sono una componente fondamentale del modello di business.

In quanto società a maggioranza pubblica che si occupa di pubblici servizi, MMS mantiene una rete di relazioni con una pluralità di stakeholder. Marche Multiservizi è una Società costituita ai sensi dell'art.113 del D.Lgs. 267/2000 e lo Statuto ne riflette la natura di Società partecipata da Enti Pubblici, espressione del territorio servito. La Società da sempre assicura ai propri stakehol-

der trasparenza, completezza e tempestività della comunicazione. Inoltre, è costantemente impegnata a fornire risposte puntuali ed esaustive alle specifiche esigenze e richieste degli stessi attraverso presentazioni alla comunità finanziaria, comunicati stampa, il sito internet e i rapporti diretti con gli investitori. Le imprese creano, sviluppano e mantengono nel tempo relazioni con i propri stakeholder, con strumenti e sistemi che hanno l'obiettivo di rafforzare tali relazioni e la capacità di generare e distribuire valore, nel tempo. Gli stakeholder sono stati individuati tenendo conto del settore di appartenenza di MMS, del modello di business e del sistema di relazioni esistente. La natura stessa dell'azienda e la sua dimensione territoriale portano a ritenere il rapporto tra **MMS, cittadini / Comunità locale e amministrazioni comunali** la parte essenziale del sistema di relazioni con gli stakeholder: stakeholder interconnessi e tra i quali il dialogo è necessariamente costante.



I cittadini: sono gli utenti, i clienti, fruitori dei servizi che MMS eroga sul territorio e che utilizzano i canali di contatto che l'azienda mette a disposizione (sportelli, call center, etc.), per un dialogo ed un confronto continuo. Una percentuale molto elevata dei **dipendenti** risiede nel

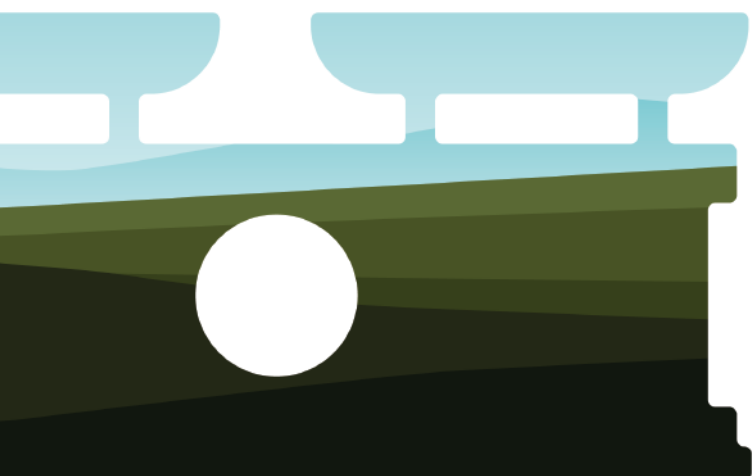
territorio gestito e quindi, in quanto cittadini, sono anche loro fruitori dei servizi che, con il proprio lavoro contribuiscono a erogare. **Amministrazioni comunali:** stakeholder che ricopre molteplici ruoli: da un lato i **Sindaci** sono, attraverso il **controllo azionario**, i soggetti che contribuiscono a definire le linee strategiche di MMS, ma, nello stesso tempo, sono anche i **rappresentanti del territorio** in cui l'azienda gestisce l'operatività dei propri servizi, generando valore e distribuendo risorse, sotto forma di dividendi, a vantaggio della comunità. Le amministrazioni comunali sono inoltre gli interlocutori privilegiati (sia le strutture tecniche che quelle amministrative e politiche) con cui **condividere nuovi progetti e servizi** per aumentare gli impatti ambientali e sociali positivi sul territorio. Le Amministrazioni svolgono, infine, anche un ruolo di controllo sui servizi e sulle performances erogate dall'azienda. MMS si relaziona quotidianamente con le altre categorie di stakeholder, quali i dipendenti ed organizzazioni sindacali, i fornitori e partner

per l'erogazione dei servizi, le banche e le istituzioni finanziarie, e gli altri soggetti della Pubblica Amministrazione (Authority in particolare) ed Associazioni del territorio di riferimento. Il coinvolgimento ed il confronto con gli stakeholder (stakeholder engagement) è un'attività necessaria e continuativa, finalizzata a comprendere gli interessi, aspettative e bisogni degli stakeholder per favorire una presa di decisioni più efficace e consapevole rispetto agli obiettivi di business. Tenendo in considerazione la complessità del quadro, le principali attività di engagement degli stakeholder sono richiamate nella successiva tabella. Strumenti di dialogo trasversali per tutti gli stakeholder sono quelli di rendicontazione (per render conto) e, in particolare, il Bilancio di sostenibilità. Le tematiche rilevanti in relazione alle valutazioni ed aspettative degli stakeholder sono oggetto di trattazione nel presente documento. Si veda in particolare la tabella riportata nel paragrafo successivo, con l'elenco dei temi materiali e aree di impatto.

Stakeholder	Modalità / strumenti di coinvolgimento
Lavoratori	Focus group - Indagine di clima aziendale - Incontri funzione Risorse umane e Direzione - Rete aziendale - Relazioni sindacali - Attività di formazione - Eventi aziendali.
Clienti	Indagine di Customer - Comunicazioni servizi erogati e campagne di sensibilizzazione - Supporto / assistenza sportello fisico e digitale Newsletter MMS
Comunità locale	Comunicazioni servizi erogati - Eventi - Educazione ambientale
Fornitori	Incontri periodici - scambio di informazioni - Processo di qualifica / portale fornitori - condivisione Codice Etico aziendale
Banche e finanziatori	Incontri periodici - scambio di informazioni
Pubblica amministrazione locale	Condivisione sui servizi - Comunicazioni servizi erogati - Incontri periodici
Pubblica Amministrazione (Authority nazionali e locali / altre)	Report periodici - Richieste ed invio informazioni

1.4.

Gli impatti e i temi materiali di Marche Multiservizi



Gli impatti: i temi materiali

Secondo i GRI Standard, gli impatti si riferiscono agli effetti che un'impresa ha o potrebbe avere a livello economico, ambientale e sociale, inclusi quelli sui diritti umani, quale conseguenza delle proprie attività o delle relazioni di business e commerciali. Gli impatti possono essere

effettivi o potenziali, negativi o positivi, di breve o di lungo termine, intenzionali o non intenzionali, reversibili o irreversibili, e rappresentano il contributo positivo o negativo dell'organizzazione allo sviluppo sostenibile. Gli impatti, secondo la loro diversa natura (economici, ambientali e sociali) sono correlati tra loro e indicano il contributo dell'impresa, negativo o positivo, allo sviluppo sostenibile. Gli impatti più significativi rappresentano i temi materiali (Material Topic). Gli impatti delle attività e dei rapporti di business di un'impresa sull'economia, sull'ambiente e sulle persone possono tuttavia avere conseguenze positive e negative anche sull'operatività o la reputazione dell'impresa e pertanto, in molti casi, tali conseguenze sono anche finanziarie o potrebbero diventarle nel medio e lungo termine.

Unione Europea – La Direttiva EU 2022/2464 e la doppia materialità

La Direttiva EU 2022 / 2464 (CSRD Corporate Sustainability Reporting Directive) approvata dal Parlamento Europeo nel mese di novembre 2022 e che entrerà in vigore a partire dalla rendicontazione relativo all'esercizio 2024, ha integrato la definizione di temi materiali, introducendo il concetto di doppia materialità. Secondo tale approccio, i temi materiali sono a) ambiti e tematiche di governance, ambientale e sociale sui quali l'impresa, attraverso la propria attività, ha un impatto rilevante

(Impact Materiality); b) aspetti che possono avere impatti significativi sullo sviluppo, le prestazioni e, di conseguenza, sul valore finanziario di un'impresa (financial Materiality).

I temi materiali di Marche Multiservizi

Il processo di analisi di materialità viene effettuato ed aggiornato su base annuale ed MMS, in modo coerente rispetto quanto indicato nei GRI Standards.

Comprensione del contesto dell'organizzazione

Lo scenario e il quadro di riferimento di MMS il modello di business, le attività e relazioni commerciali, così come il contesto di sostenibilità e l'analisi degli stakeholder, sono riportati nei precedenti capitoli del presente documento.

Individuazione di impatti effettivi e potenziali

Gli impatti effettivi e potenziali sull'economia, sull'ambiente e sulle persone, compresi quelli sui diritti umani, nell'ambito delle attività e delle relazioni di business di MMS sono stati identificati attraverso l'analisi di fonti esterne, fonti interne. Tale analisi ha inoltre tenuto conto delle risultanze delle attività di relazione e coinvolgimento degli stakeholder, quale parte del processo di confronto e di ascolto degli stessi.

Analisi temi materiali identificati nel Bilancio di sostenibilità dell'esercizio precedente e benchmarking di settore (confronto della realtà Marche Multiservizi con aziende comparabili)

Valutazione delle priorità aziendali, come rappresentate dal management / responsabili di funzione

Valutazione dei risultati delle attività di engagement con le categorie di stakeholder nel corso del periodo di riferimento

Valutazione dei risultati dell'analisi dei temi materiali del Gruppo Hera

Valutazione e condivisione delle tematiche rilevanti e della loro scala di priorità e potenziale rilevanza / impatto da parte del management

Valutazione della rilevanza e prioritizzazione degli impatti

La fase di valutazione della significatività degli impatti identificati ha l'obiettivo di stabilire la loro priorità. La definizione delle priorità consente all'impresa di determinare i temi materiali da rendicontare. La rilevanza di un impatto dipende dalle condizioni specifiche di un'impresa, dal settore nel quale opera e dal suo modello di business. La rilevanza di un impatto negativo effettivo dipende dalla gravità dell'impatto stesso, mentre quella di un impatto

negativo potenziale dipende dalla gravità e dalla probabilità dell'impatto. La gravità è definita dai GRI Standard sulla base di tre dimensioni: a) scala: quanto grave è l'impatto; b) ambito: quanto diffuso è l'impatto; c) caratteristiche di irrimediabilità. La rilevanza di un impatto positivo effettivo dipende dalla scala e dall'ambito dell'impatto stesso, mentre la portata di un potenziale impatto positivo dipende sia dalla scala e dall'ambito sia dalla probabilità dell'impatto stesso. Nel caso di impatti positivi, la scala di un impatto si riferisce ai benefici reali e/o potenziali dell'impatto stesso.

so, mentre l'ambito si riferisce alla sua effettiva o possibile ampiezza. La conclusione del processo ha riguardato l'assegnazione della priorità (prioritizzazione) agli impatti individuati e valutati, in relazione alla loro importanza e sulla base di una soglia (treshold), definita a tale scopo. Gli impatti che sono stati identificati come maggiormente rilevanti sono oggetto di rendicontazione all'interno del presente documento.

I temi materiali

I risultati delle attività svolte sono sintetizzati nella successiva tabella, che evidenzia i temi materiali, le aree di impatto sottostanti (descrizioni e le ragioni della rilevanza dei temi selezionati), le caratteristiche del tema materiale, gli indicatori specifici (GRI Standards) utilizzati per la rendicontazione, riportati in dettaglio nel GRI

Content Index

Tema materiale		Impatti		GRI Topic Standards
		Sintesi	Caratteristiche	
E	Ambientali			
1	Gestione sostenibile della risorsa idrica	MMS, in quanto gestore dei servizi idrici, deve garantire ai propri clienti non soltanto la qualità dell'acqua, ma anche una adeguata gestione della stessa, con specifico riferimento alla tutela delle fonti di prelievo e miglioramento dell'efficienza del servizio (perdite idriche - realizzazione dei piani di salvaguardia della acque). [Negativo]	Effettivo: prelievi idrici Diretto e tramite le relazioni commerciali Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business) Previsto in quanto parte del modello di business	GRI 303 Acqua e scarichi idrici
2	Consumi di energia ed efficientamento energetico	MMS, insieme con Il Gruppo Hera, è impegnata nel miglioramento delle modalità di utilizzo dell'energia (efficienza energetica) e nella riduzione delle emissioni di gas a effetto serra (mitigazione degli impatti derivanti dai cambiamenti climatici). [Negativi]	Effettivo: consumo energetico. Diretto e tramite le relazioni commerciali Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business) Previsto in quanto connesso a processi produttivi attuali	GRI 302 Energia
3	Emissioni e cambiamenti climatici: mitigazione ed adattamento			GRI 305 Emissioni
4	Transizione verso un'economia circolare - servizio raccolta rifiuti	MMS persegue un modello di business e di offerta dei servizi orientato verso l'economia circolare, focalizzato nell'aumento della raccolta differenziata, nel riciclo e recupero (di materiali e di energia), nella riduzione dei conferimenti in discarica, nella promozione di iniziative di prevenzione rifiuti. [Negativo]	Effettivo: modello di business. Diretto e tramite le relazioni commerciali (rifiuti raccolti / prodotti) Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business) Previsto in quanto connesso a processi produttivi attuali	GRI 306 Rifiuti

Tema materiale		Impatti		GRI Topic Standards
		Sintesi	Caratteristiche	
S	Sociali			
5	Sicurezza dati e privacy	Impatti relativi al rischio di violazioni della privacy e della sicurezza delle informazioni (cybersecurity e data protection per clienti e dipendenti in primo luogo). [Negativo]	Potenziale: protezione dei dati aziendali e dei clienti Diretto e tramite le relazioni commerciali Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business) Previsto in quanto connesso a processi produttivi attuali	GRI 418 Privacy dei clienti
6	Salute e sicurezza e continuità del servizio	L'erogazione dei servizi di pubblica utilità richiede una costante attenzione alla salute e sicurezza del cliente (fornitura di acqua - depurazione e potabilizzazione, gestione raccolta rifiuti e distribuzione del gas). MMS è impegnata per garantire la salute degli utenti ed un servizio sicuro. [Negativo]	Potenziale: conformità dei servizi Diretto e tramite le relazioni commerciali (strutturale rispetto al modello di business) Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business) Previsto in quanto connesso a processi produttivi attuali	GRI 416 Salute e sicurezza dei clienti
7	Qualità del servizio e relazioni con la clientela	MMS si impegna a garantire standard di qualità dei servizi gestiti, così come a adottare azioni in grado di contenere i costi del servizio, in particolare per le fasce deboli della popolazione, anche attraverso interventi che possano consentire di mitigare l'impatto di periodi caratterizzati da forti turbolenze del mercato dell'energia e delle materie prime in generale. La gestione delle relazioni con i clienti deve essere improntata alla trasparenza ed al rispetto degli standard di servizio. Tali aspetti sono parte integrante di un servizio di qualità, che abbia ricadute sociali positive sulla vita dei cittadini / utenti. [Negativo]	Potenziale: conformità dei servizi Diretto e tramite le relazioni commerciali (strutturale rispetto al modello di business) Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business) Previsto in quanto connesso a processi produttivi attuali	GRI 417 Marketing / etichettatura prodotti e servizi
8	Fornitori: sostenibilità della filiera	Un modello di business sostenibile richiede la gestione della catena di fornitura secondo principi coerenti, attraverso meccanismi e strumenti adeguati di selezione, qualificazione e monitoraggio che tengano conto di parametri ambientali e sociali. [Negativo]	Effettivo: gestione e monitoraggio della catena di fornitura Diretto e tramite le relazioni commerciali (strutturale rispetto al modello di business) Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business) Previsto in quanto connesso a processi produttivi attuali	GRI 308 Valutazione ambientale dei fornitori GRI 414 Valutazione sociale dei fornitori
9	Sviluppo locale del territorio e inclusione sociale / impatto economico indiretto	MMS promuove progetti di coinvolgimento e di educazione ambientale in tutto il territorio, al fine di sensibilizzare e coinvolgere la comunità territoriale rispetto ai progetti (da realizzare / realizzati). [Positivo]	Effettivo: relazioni con territorio di riferimento Diretto e tramite le relazioni commerciali Di breve-medio-lungo termine Previsto in quanto connesso a processi produttivi attuali	GRI 203 Impatti economici indiretti GRI 204 Approccio alle forniture GRI 413 Comunità locali

Tema materiale		Impatti		GRI Topic Standards
		Sintesi	Caratteristiche	
S	Sociali			
10	Risorse umane: occupazione, formazione e sviluppo professionale	Le persone sono una risorsa fondamentale per MMS: il raggiungimento degli obiettivi aziendali è possibile soltanto grazie all'impegno ed alla qualità del lavoro svolto, quali fattori abilitanti. I percorsi formativi sono orientati al miglioramento della coesione, allo sviluppo delle competenze, della capacità di gestione e di innalzamento degli standard quantitativi e qualitativi. [Positivo]	Effettivo: piani formativi mirati allo sviluppo delle competenze Diretto: legato alle sole attività dirette Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business) Previsto in quanto connesso al business	GRI 401 Occupazione GRI 404 Formazione e istruzione
11	Risorse umane: Diversità, equità ed inclusione	La tutela dei diritti di tutti i dipendenti, l'impegno a garantire le pari opportunità ed a valorizzare le diversità sono parte integrante delle scelte operative di MMS. L'impegno per la tutela delle pari opportunità, per lo sviluppo di pratiche di conciliazione vita-lavoro e per la valorizzazione delle diversità permette di migliorare il senso di coesione e di appartenenza. [Positivo]	Effettivo: tutela attraverso le Policy di Gruppo Diretto: legato alle sole attività dirette Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business) Previsto in quanto connesso al business	GRI 405 Diversità e pari opportunità GRI 406 Episodi di discriminazione
12	Salute e sicurezza sul lavoro	MMS tutela e garantisce un ambiente di lavoro sano e sicuro ed assume l'impegno a mantenere un basso tasso di infortuni. Adeguate politiche in materia hanno consentito di rafforzare competenze e consapevolezza dei lavoratori sui comportamenti corretti da tenere durante l'operatività. [Negativo]	Potenziale: monitoraggio degli infortuni e politiche di tutela della salute e sicurezza sul lavoro Diretto e tramite le relazioni commerciali (servizi gestiti da terzi) Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business) Previsto in quanto connesso al business	GRI 403 Salute e sicurezza sul lavoro
G	Governance / Economici			
13	Governance e condotta etica del business	L'integrità e la condotta etica del business sono condizioni necessarie per l'esercizio dell'attività e l'erogazione dei servizi pubblici. Il governo responsabile di un'impresa richiede il rispetto di principi, la compliance normativa e l'integrità nei confronti di tutti gli stakeholder. [Negativo]	Potenziale: legato alle attività di business Diretto: legato alle sole attività dirette Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business) Previsto in quanto connesso al business	GRI 205 Anti-corruzione GRI 206 Comportamento anticoncorrenziale
14	Generazione e distribuzione valore economico	Le attività condotte da MMS generano valore economico distribuito agli stakeholder. L'equilibrio economico e finanziario consente a MMS di operare per garantire l'erogazione dei servizi. Il modello di business di MMS consente la generazione di impatti indiretti rilevanti sul territorio di riferimento, anche in termini economici, a favore dei fornitori locali. [Positivo]	Effettivo: creazione di valore economico generato e distribuito Diretto e tramite le relazioni commerciali (strutturale rispetto al modello di business) Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business) Previsto in quanto connesso al business	GRI 201 Creazione e distribuzione di valore

L'analisi di materialità, effettuata per il Bilancio di Sostenibilità 2022, ha sostanzialmente confermato le tematiche emerse per il Bilancio di Sostenibilità 2021. Le significative tensioni, relativamente al costo dell'energia, hanno confermato la rilevanza non soltanto della qualità ma anche del costo del servizio.



2

LA GESTIONE DELLE RISORSE



2.1.

Politiche di gestione servizi e risorse



A fine 2020 l'Italia ha assunto la presidenza del G20 ed ha coniato lo slogan “**Per-sone, Pianeta, Prosperità**”, tre pilastri che ben sintetizzano i valori insiti nei nuovi modelli di impresa e di sviluppo, che fanno perno sulla centralità della **creazione di valore per gli stakeholder** e sul ruolo dello **scopo sociale dell'impresa**.

Marche Multiservizi opera in questa cornice e, con modi e termini diversi, ne ha anticipato alcuni tratti. L'Azienda rivede nelle tre "P" i risultati raggiunti, l'evoluzione del proprio approccio alla sostenibilità e la sua mission. Il contesto in cui si muove l'Azienda si basa su tre grandi temi tra loro strettamente correlati: il primo attiene alla consapevolezza dei **limiti legati all'ambiente**, il secondo riguarda il concetto di **gestione delle risorse** e il terzo attiene al principio di **sostenibilità**, ovvero di rispetto nei confronti dell'ambiente o di qualsiasi contesto caratterizzato da risorse limitate.

Uno dei punti di partenza di quello che può essere definito come un "percorso di consapevolezza" risale agli anni '70 e riguarda il lavoro del Club di Roma al MIT che si è concretizzato nel rapporto denominato "I Limiti della Crescita". L'importanza di questo rapporto è nel suo messaggio primario, ovvero che non è ragionevole e nemmeno possibile pensare di proseguire verso *"una crescita infinita quando il nostro pianeta è costituito da risorse naturali non rinnovabili"*. In quello stesso periodo storico la prima conferenza sull'ambiente delle Nazioni Unite, dalla quale è scaturita la Dichiarazione di Stoccolma, nella quale trova rilievo il concetto che *"è un diritto di tutti gli esseri umani avere accesso a condizioni di vita soddisfacenti, in un ambiente che consenta di vivere nella dignità e nel benessere"*. Parte da qui il percorso verso i temi

dello sviluppo sostenibile che vivono una tappa importante in anni più recenti (fine anni '80) quando la Commissione mondiale per l'Ambiente e lo Sviluppo delle Nazioni Unite condivide il rapporto su *"Our Common Future"* in cui si cerca una sintesi tra sviluppo e **sostenibilità** nel concetto di **sviluppo sostenibile**: l'evoluzione verso i criteri ESG

L'acronimo ESG, Environmental (ambiente), Social (sociale), e Governance (governo), racchiude le tre dimensioni fondamentali per verificare, misurare, controllare e sostenere l'impegno in termini di sostenibilità di una impresa o di una organizzazione. In particolare:

- **"E"** sono criteri **ambientali** e valutano come un'azienda si comporta nei confronti dell'ambiente nel quale è collocata e dell'ambiente in generale.

- **"S"** sono relativi all'impatto **sociale** ed esaminano l'impatto e la relazione con il territorio, con le persone, con i dipendenti, i fornitori, i clienti e in generale con le comunità con cui opera o con cui è in relazione.

- **"G"** di **Governance** riguarda i temi di una **gestione aziendale ispirata a buone pratiche e a principi etici**.

I punti di riferimento delle logiche Environmental, Social, Governance possono essere individuati indirettamente in due grandi momenti della "storia della sostenibilità": l'**Agenda 2030** per lo Sviluppo Soste-

nibile, gli SDGs delle Nazioni Unite, e gli **Accordi di Parigi**. I punti qualificanti di questi due grandi e storici appuntamenti stanno ispirando le strategie e le modalità con cui la sostenibilità viene vissuta. Marche Multiservizi intende focalizzare le proprie politiche di gestione e obiettivi di sviluppo su queste tre “P”, Pianeta, Persone, Prosperità, che si proiettano all’orizzonte del fare impresa come la ragione stessa della sua esistenza. Ciascuna di queste “P” entra in relazione con tutte le aree aziendali, costituendone nello stesso tempo uno strumento e un obiettivo.

Combinandosi fra loro, questi elementi delineano la cornice nella quale Marche Multiservizi assume i suoi impegni e definisce obiettivi che si contraddistinguono per:

- **L’adozione di una prospettiva integrata**, bisogni emersi da una visione interconnessa, fondata sulla relazione e la collaborazione;
- **Essere orientati alla ricerca-azione**: la costruzione di soluzioni e risposte innovative grazie soprattutto alla collaborazione con altri stakeholder del territorio;
- **L’orientamento al monitoraggio e alla valutazione dei progressi** in una logica di pianificazione strategica e di miglioramento continuo;
- **L’attenzione sui rischi e opportunità** che minacciano o emergono per il futuro del nostro pianeta.

Segnali di cambiamento che introducono nuove sfide ma allo stesso tempo grandi occasioni di innovazione, tanto più a fronte di un contesto globale che, alla crisi climatica e a quella pandemica, ha nel frattempo aggiunto anche quella energetica, complicando ulteriormente la strada delle azioni da intraprendere.

Un percorso di cambiamento, interno ed esterno, che va dall’uso sostenibile della risorsa idrica allo sviluppo di economia circolare e riciclo, passando attraverso la riduzione delle emissioni e la promozione delle energie rinnovabili, per arrivare fino a politiche sulla gestione del personale. Sfide fra loro anche molto diverse, unite però dall’impegno che le attraversa: **lasciare il segno e non l’impronta**.

Per centrare i tanti obiettivi insiti nelle tre “P”, MMS impegna tutte le sue energie, valorizzando l’incidenza economica, sociale e ambientale dei servizi erogati. Tutto questo si traduce in una pluralità di azioni coerenti, articolata in dettaglio dai paragrafi che seguono.



2.2.

Il sistema di gestione dei rifiuti e l'economia circolare



Il servizio di Igiene Ambientale

Il sistema di raccolta rifiuti

Marche Multiservizi, in conformità al quadro normativo europeo e nazionale per la prevenzione dei rifiuti e il riciclo, è allineata alle realtà più avanzate nella gestione dei rifiuti urbani. Nel 2022 sono 38 i comuni serviti, per una popolazione di circa 219 mila abitanti.

Rifiuti raccolti (t)			
	2020*	2021	2022
Raccolta differenziata	99.507	93.884	90.753
Raccolta indifferenziata	40.518	33.838	32.680
Rifiuti totali raccolti ai fini calcolo RD	140.025	127.722	123.433
% Raccolta differenziata	71,1%	73,5%	73,5%
Rifiuti da pulizia arenile, cimiteriali e rifiuti da alluvione**	6.856	4.855	9.921
Totale	146.882	132.577	133.354

* consolidato

**Nel 2022, a seguito dell'alluvione che ha coinvolto massicciamente i comuni di Cantiano e Cagli, sono state raccolte 4.521 tonnellate di rifiuti costituiti da ingombranti misti a fango; i rifiuti da arenile mostrano un aumento di circa 550 tonnellate rispetto all'anno precedente.

Il Sistema di gestione dei rifiuti di MMS integra su tutto il territorio tre servizi principali:

- **Raccolte territoriali:** diffuse capillarmente nel territorio, rivolte a utenze familiari e piccole utenze non domestiche, possono essere effettuate mediante:

- **contenitori stradali**, con una dislocazione orientata secondo il modello delle Isole ecologiche che prevede la concentrazione delle principali filiere di raccolta raggruppate in singole postazioni;

- **raccolta porta a porta**, effettuata presso l'utenza, dove il cittadino espone i rifiuti in giorni e orari prefissati per la raccolta.

- **Raccolte domiciliari** presso utenze "target": sono rivolte ad utenze non domestiche produttrici di specifici rifiuti assimilati agli urbani, come ad esempio cartone nei negozi, vetro o lattine nei bar,

organico in mense e ristoranti;

- **Centri di Raccolta Differenziata:** infrastrutture che completano l'offerta di servizio al cittadino per il conferimento differenziato dei rifiuti urbani. L'utilizzo dei Centri di Raccolta è un'abitudine per il cittadino: può essere conferita in sicurezza una vastissima gamma di categorie di rifiuto urbano (anche determinati rifiuti pericolosi) oltre al conferimento di rifiuti voluminosi e pesanti. In molti territori, inoltre, è presente un sistema di scontistica che premia il conferimento di varie categorie di rifiuti differenziati.

Il sistema è integrato dalla raccolta domiciliare dei rifiuti ingombranti, dalle raccolte di rifiuti verdi, da quelle di alcune tipologie di rifiuti pericolosi come pile e farmaci, presso specifici esercizi. Capillare è anche la raccolta stradale degli oli vegetali esausti.

Al fine di **incrementare le percentuali di raccolta differenziata e migliorare la qualità delle varie frazioni merceologiche** separate, MMS ha rafforzato negli anni il progetto di raccolta domiciliare della frazione secca di rifiuti urbani. Segue la sintesi delle modalità di raccolta per comune.

Sistemi prevalenti di raccolta rifiuti e numero di comuni serviti			
Sistema di raccolta	2020*	2021	2022
Raccolta stradale	4	2	2
Porta a porta integrale	7	2	2
Sistema misto (R _{ind} domiciliare e RD stradale)	34	34	34
Totale	45	38	38

* consolidato

Nei comuni gestiti da MMS prosegue la trasformazione del servizio da raccolta stradale a sistema misto favorendo l'incremento delle percentuali di raccolta differenziata.

I Centri di Raccolta Differenziata

I Centri di Raccolta Differenziata (CDR) sono spazi attrezzati a disposizione di tutti i cittadini (utenze

domestiche e non) per le raccolte differenziate dei rifiuti urbani ed assimilati. In particolare, gestiscono i rifiuti che, per natura o dimensione, non possono essere conferiti nei cassonetti stradali o prelevati tramite le raccolte domiciliari.

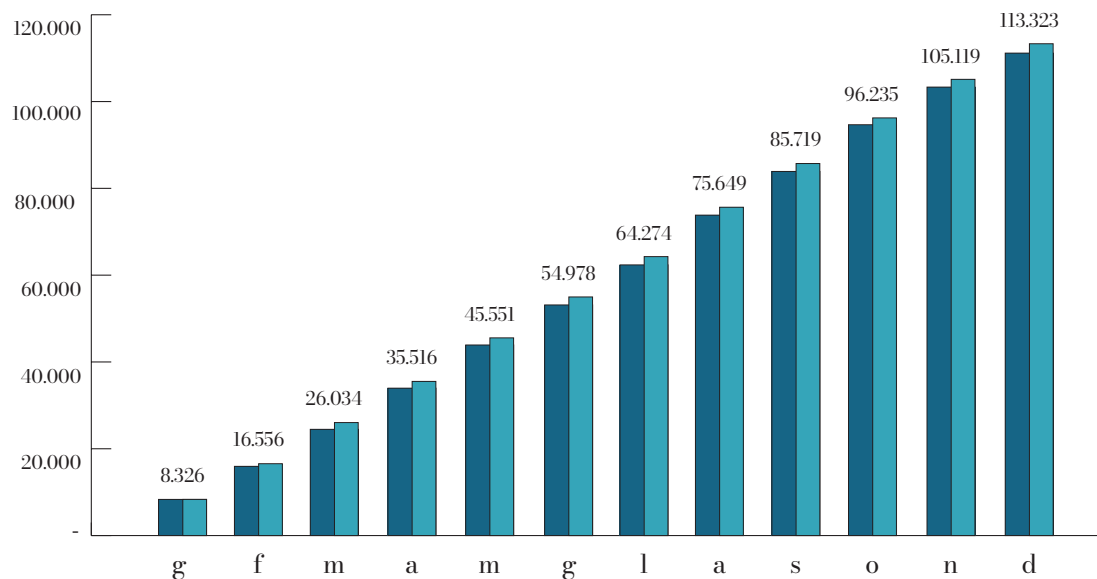
Marche Multiservizi gestisce una rete di **15 Centri di Raccolta Differenziata**, in media un centro ogni 14 mila abitanti serviti.

Comune

Cagli
Carpegna
Fermignano
Fratte Rosa
Frontone
Gabicce Mare
Mercatello sul Metauro
Montegrignano Terme

Pesaro
Piobbico
Sant'Angelo in Vado
Sassocorvaro Auditore
Urbania
Urbino
Vallefoglia

Accessi Mensili (progressivo) ■ 2021 ■ 2022



Nel corso del 2022 i Centri di Raccolta hanno registrato oltre 113 mila presenze, circa 10.000 al mese. L'elevato numero di cittadini è la chiara dimostrazione dell'impegno che Azienda e Comuni impiegano nell'incentivare la raccolta differenziata in modo da contrastare il, purtroppo, ancora diffuso fenomeno degli abbandoni ed incentivare il rispetto per il decoro cittadino.

Nei centri possono essere conferite **le seguenti tipologie di rifiuto da avviare a recupero e/o corretto smaltimento:**

- **Imballaggi** in carta e cartone, plastica e rifiuti plastici, in legno e rifiuti legnosi, in metallo e rifiuti metallici, in materiali misti e in vetro

- **Pneumatici** fuori uso (solo se conferiti da utenze domestiche)
- Rifiuti misti dell'attività di **costruzione e demolizione** (solo da piccoli interventi di rimozione eseguiti direttamente dal conduttore della civile abitazione)
- **Rifiuti** di carta e cartone e in vetro
- **Frazione organica** umida, sfalci e potature
- Abiti e prodotti **tessili**
- Rifiuti da **apparecchiature elettriche ed elettroniche**
- **Oli e grassi** commestibili e minerali esausti
- Vernici, inchiostri, adesivi e resine
- **Farmaci**
- **Toner** per stampa esauriti
- **Batterie** ed accumulatori
- Rifiuti **ingombranti**
- Altri **rifiuti urbani pericolosi**

La raccolta dei rifiuti tessili

Nel territorio è attivo il servizio di raccolta degli abiti usati e accessori di abbigliamento attraverso oltre 170 contenitori di colore giallo posizionati in ogni comune servito.

Nell'anno 2022 sono state raccolte oltre 840 tonnellate di indumenti usati che sono così sottratti allo smaltimento in discarica e valorizzati al meglio, destinandoli a riutilizzo e/o recupero.

Il decreto legislativo del 3 settembre 2020, n. 116 (uno dei quattro decreti legislativi del “pacchetto per l'economia circolare”) ha introdotto l'obbligo per i Comuni di attivare tale servizio a partire dal 1° gennaio 2022. Tuttavia, ad oggi, il quadro normativo finalizzato alla piena attuazione del sistema di raccolta dei tessili è ancora in corso di definizione, in attesa dell'approvazione del c.d. regolamento DPR (responsabilità estesa del produttore), essenziale a garantire l'operatività dei sistemi consortili collettivi tenuti al finanziamento ed all'organizzazione del recupero dei rifiuti.

Il 2 febbraio 2023 il Ministero dell'Ambiente ha pubblicato lo schema di regolamento avviando sul testo la consultazione degli stakeholders che si dovrà concludere entro il 3 marzo dello stesso anno.

Risultano già costituiti quattro soggetti collettivi che, stando all'attuale

proposta di regolamento, opereranno secondo le indicazioni di un Centro di Coordinamento per il Riciclo dei Tessili denominato “CORIT”.

La raccolta dei rifiuti ingombranti

Per i rifiuti ingombranti prodotti dalle utenze domestiche sono a disposizione diverse modalità di raccolta che danno la possibilità di destinare a riutilizzo gli oggetti in buone condizioni, prevenendo così la produzione di rifiuto, o di avviare i materiali al corretto flusso di recupero o smaltimento:

- per tutti i beni riutilizzabili e in buono stato è attivo, sul territorio del comune di Pesaro, il **progetto “Cambia il finale”** che prevede la donazione dei beni alla Onlus Gulliver che, ritirandoli anche al domicilio del cittadino, li destina poi a riutilizzo con scopo benefico. Nell'anno 2022 sono stati effettuati 1.443 ritiri per un totale di 125 tonnellate di beni, evitando in questo modo la produzione di rifiuto.
- i beni ingombranti non riutilizzabili possono essere conferiti presso uno dei 15 **Centri di Raccolta Differenziata** attivi sul territorio servito, oppure è possibile prenotare il **ritiro a domicilio** a cura di Marche Multiservizi. Nell'anno 2022 sono stati effettuati **oltre 12.000** ritiri a domicilio e gestiti complessivamente un totale di quasi **3.300 tonnellate di ingombranti**. In questo caso i rifiuti vengono trattati presso l'impianto di selezione e recupero degli ingom-

branti di Marche Multiservizi, attivo presso la discarica di Ca' Asprete di Tavullia, dove successivamente vengono smaltite le frazioni non recuperabili.

La raccolta differenziata

Nell'anno 2022 il territorio gestito da Marche Multiservizi ha consolidato il 73,5% di raccolta differenziata.

Le principali tipologie di rifiuti raccolte in modo differenziato sono:

- **la frazione organica** da rifiuto urbano: organico da cucina e "verde" da sfalci e patate;
- **rifiuti da imballaggi e similari:** carta e cartone, plastica, vetro, lattine in alluminio e acciaio, legno;

- **beni durevoli:** ferro, rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) e ingombranti;
- **altri rifiuti:** inerti da piccole demolizioni, oli minerali e alimentari esausti, pile e accumulatori, farmaci e altri rifiuti urbani pericolosi.

La raccolta differenziata si configura come fattore chiave per guidare la transizione verso la gestione sostenibile dei rifiuti urbani nel rispetto dei vincoli imposti dalle indicazioni europee.

La raccolta differenziata			
	2020*	2021	2022
Percentuale di raccolta differenziata (%)	71,1%	73,5%	73,5%
Raccolta differenziata pro capite (Kg.)	374	427	414
Raccolta differenziata (migliaia di t)	99,5	93,9	90,8
Cittadini serviti (migliaia)	266	220	219

*Consolidato

In termini generali la raccolta differenziata è stabile e si conferma il buon risultato già raggiunto nel 2021 con un valore percentuale del 73,5% sul totale dei rifiuti raccolti. Per valutare al meglio i risultati ottenuti ed analizzare le tendenze, è utile confrontare i dati anche con il 2019, periodo antecedente la pandemia, tenuto conto che i cambiamenti nelle abitudini di vita e le indicazioni normative legate alla gestione emergenziale del Covid-19, hanno avuto ripercussioni dirette sulla

produzione e sulla gestione dei rifiuti. Il 2022 può rappresentare, anche dal punto di vista dei rifiuti, un ritorno alla normalità delle attività.

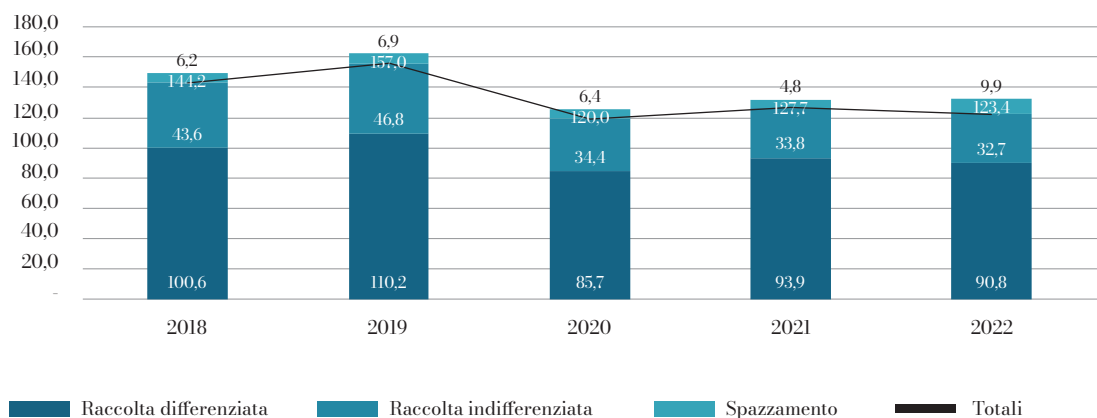
Tenuto conto del consolidamento dei risultati positivi anche nei territori dove la raccolta domiciliare è stata attivata più recentemente (comune di Carpegna e alcuni quartieri nel comune di Pesaro), il rifiuto indifferenziato nel corso del 2022 ha registrato il seguente andamento:

- dopo l'aumento registrato nel 2021, il quantitativo di RU indifferenziato è tornato a segnare una diminuzione del 3%, che arriva al -5% se confrontato con il 2019 (dato pre-pandemia).
- il rifiuto totale indifferenziato (composto da RU indifferenziato, ingombranti a smaltimento e rifiuti da pulizia stradale a smaltimento) ha subito una riduzione del 3,4% rispetto al 2021 (pari a 1.158 t) e di circa il 30% se confrontato con il 2019. Questo risultato è principalmente dovuto al consolidamento della gestione dei rifiuti della pulizia stradale portati a recupero a partire dall'anno 2020. I rifiuti derivanti dalla pulizia stradale sono infatti passati da 219,8 t (2021) a 67,4 t (2022), con una riduzione del 69%.

Il totale dei rifiuti urbani raccolti sul territorio di MMS nel 2022 ha subito un lieve incremento (+0,6%) passando da 132,6 mila tonnellate del 2021 (603 kg/ab) alle 133,4 mila tonnellate (608,9 kg/ab).

Il dato 2022 ha risentito gli effetti dell'alluvione che ha prodotto 4.520 tonnellate di rifiuti. Un quantitativo significativo per il territorio, che pesa oltre 20 kg/ab (riferito al totale degli abitanti serviti). Al netto quindi dei rifiuti da alluvione il dato totale per il 2022 è di 128,8 mila tonnellate raccolte, pari a 588 kg/ab, segnando una riduzione significativa sul 2019 quando il dato era pari a 634 kg/ab (-7%).

Andamento della produzione di rifiuti urbani (2018 - 2022)



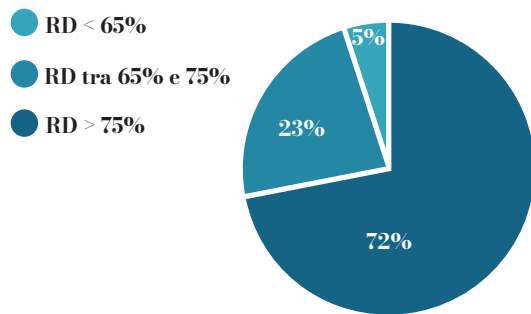
Raccolta differenziata sul territorio: numero di comuni per fascia percentuale di raccolta differenziata

L'anno 2022 si chiude con 28 co-

muni con percentuale di RD superiore al 75% e 8 tra il 65% e il 75%.

I numeri raccontano un territorio attento alla sostenibilità ambientale e al conseguimento degli obiettivi

richiesti dagli standard normativi comunitari e nazionali, frutto di importanti investimenti realizzati da Marche Multiservizi su personale, macchinari e impiantistica, per consentire alla comunità di poter contare su un servizio efficiente e di qualità.



Il Comune di Carpegna, che lo scorso anno registrava una percentuale di raccolta differenziata inferiore al 65% ha avviato, a partire dal mese di novembre 2021, un nuovo sistema di raccolta dei rifiuti che prevede la raccolta domiciliare della frazione indifferenziata ed il sistema di raccolta stradale della frazione organica uniformandosi così al resto dei comuni gestiti da MMS. Tale modifica ha consentito di passare dal 52,7% del 2021 all' 80% già nei primi due mesi del 2022.

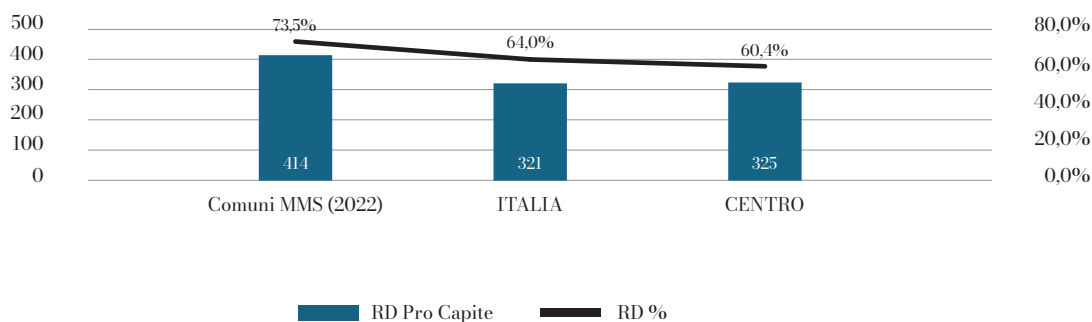
Mentre i comuni di Montecopio e Sassofeltrio, che registrano nel 2022 una Raccolta Differenziata inferiore al 65%, sono comuni che a luglio del 2021 sono passati dalla Regione Marche alla Regione Emilia-Romagna. MMS in questi conduce la gestione ordinaria dei servizi in attesa di accordi tra le autorità d'ambito di riferimento.

La raccolta differenziata per abitante

Un indicatore utile a valutare l'efficacia della raccolta differenziata è il valore pro capite, espresso in chilogrammi/abitante/anno, che consente analisi sulle quantità di rifiuti avviate a recupero, sia complessive sia per singola filiera. **Il rapporto kg/abitante relativo al rifiuto differenziato nel 2022 è pari a 414 kg/abitante nel territorio servito**, in riduzione del 3% rispetto rispetto ai 427 kg del 2021 per effetto dei minori quantitativi raccolti.

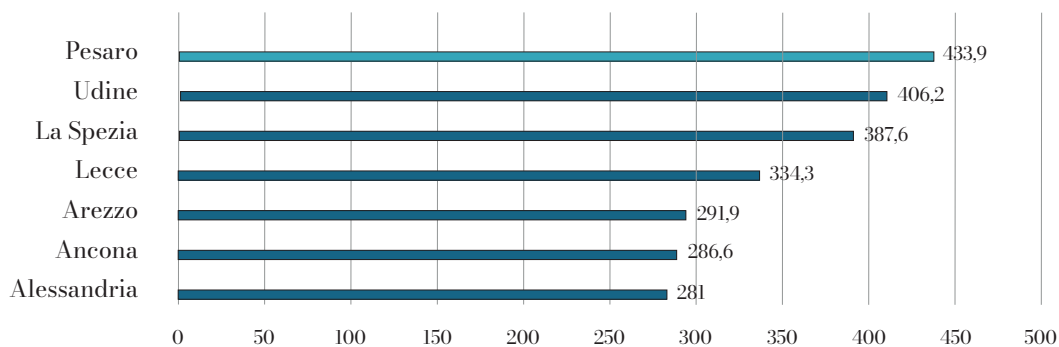
Considerando i dati pubblicati da Ispra, MMS registra una raccolta differenziata pro capite del 30% superiore alla media italiana e del 27% superiore alla media riferita al Centro Italia, a dimostrazione dell'elevato impegno che l'Azienda impiega nell'incrementare la raccolta dei rifiuti in modo differenziato nel territorio servito.





Fonte: Ispra, Rapporto rifiuti urbani 2022

In particolare, considerando le città con una popolazione compresa tra 90.000 e 100.000 abitanti, Pesaro rientra tra quelle con migliori performance in termini di raccolta differenziata pro-capite (+25,4% rispetto alla media delle città rappresentate).



Fonte: Legambiente, Ecosistema Urbano 2022

Raccolta differenziata per tipologia di rifiuto

Per quanto riguarda il dato di raccolta differenziata attinente alle diverse tipologie di materiale raccolto, si evidenzia il dettaglio delle singole filiere.



Rifiuti urbani raccolti in modo differenziato (migliaia di t)			
	2020	2021	2022
Carta e cartone**	23,8	27,3	25,2
Scarti verdi	12,6	11,5	10,4
Vetro	10,2	8,9	9,0
Rifiuti organici	23,9	19,9	19,1
Contenitori in plastica**	13,8	13,5	13,1
Legno	4,4	2,4	3,9
Ingombranti	2,0	2,2	2,3
Inerti	3,4	2,5	2,2
Ferro	0,8	0,6	0,6
RAEE	1,3	1,2	1,1
Altro	3,0	3,8	3,9

** Dal 2021 comprende una quota di rifiuti "assimilati"

Nel 2022 si registra una diminuzione di oltre 3 mila tonnellate (-3,3% rispetto al 2021) di rifiuto riconducibile ad una leggera flessione di tutte le principali frazioni raccolte (carta/cartone, plastica/lattine, organico).

- nell'anno si è osservato il calo dei **rifiuti legnosi** raccolti sul territorio a seguito della modifica normativa occorsa nel 2021 dopo dell'entrata in vigore del D.Lgs. 116/2020 che ha stabilito delle nuove regole sull'assimilazione di rifiuti speciali ai rifiuti urbani con conseguente possibile gestione di questi ultimi da parte di MMS o, come nel caso di specie, dall'esclusione di alcune tipologie come i pallet utilizzati dalle imprese industriali e non più ricomprese nei servizi garantiti dal gestore.
- la raccolta di **carta e cartone** è in calo di 2,1 mila ton rispetto al 2021 (-7,6%). La diminuzione è da attribuire interamente al volume del cartone

raccolto, passato da 13,5 mila ton nel 2021 a 11,7 mila ton nel 2022 (gestito e non). A seguito dell'entrata in vigore e a regime del D.Lgs. 116/20 che ha modificato la classificazione dei rifiuti, infatti, il gestore del servizio pubblico non può più gestire carta e cartone presso le utenze industriali, che si caratterizzano per una più significativa produzione di cartone.

- la raccolta della **frazione plastica e lattine** è diminuita, seppur in termini percentuali meno significativi rispetto a carta e cartone. Si è passati da 13,5 mila ton nel 2021 a 13,1 mila ton nel 2022, registrando una riduzione del 2,9%. Anche su questa frazione può avere inciso la modifica sulla classificazione dei rifiuti (D.Lgs. 116/20).
- in riduzione del 4,2% anche l'**organico**. La variazione può essere in parte connessa alla modifica delle abitudini di consumo dei cittadini, oggi più attenti a limitare gli sprechi. Secondo i dati ISTAT, nonostante l'au-

mento medio dei prezzi, le vendite a volume nel settore alimentare hanno segnato oltre -6% alla fine del 2022.

- continuano ad aumentare i quantitativi di **rifiuti ingombranti e di pulizia stradale** portati a recupero di circa il 10%, grazie alla scelta, avviata nel 2020, di sottrarli al circuito dello smaltimento in discarica. I rifiuti ingombranti vengono portati a recupero nell'impianto di selezione presso la discarica di Ca' Asprete mentre quelli da spazzamento vengono conferiti ad un soggetto esterno per il trattamento. Nel 2022 la totalità dei rifiuti ingombranti è stata portata a recupero mentre il residuo, relativo ai rifiuti provenienti dalla pulizia

stradale pari a 67,4 ton, è stato destinato a smaltimento (per l'impossibilità di raccogliere i quantitativi presenti sul fondo dei contenitori), registrando una diminuzione rispetto al 2021 di quasi il 70%. Pertanto, rispetto al 2019 (pre-pandemia) in cui solo 642 ton andavano a recupero e 6.181 ton erano destinate a smaltimento, oggi la situazione è completamente capovolta con 5.203 ton a recupero e solo 67 ton a smaltimento. L'emergenza sanitaria causata dal Covid-19 degli anni 2020-2021, e la situazione economica generale hanno influito sulla produzione dei rifiuti urbani per molte frazioni merceologiche.

KG/Abitante	Carta	Vetro	Plastica	Legno	Metalli	Org. Verde
Italia	61	38	28	17	6	125
Centro	73	35	27	12	3	126
MMS*	75	41	57	18	3	135

**MMS dati 2022 (esclusi carta e plastica assimilati)
Fonte: Ispra, Rapporto Rifiuti Urbani 2022 (dati 2021)*

MMS si colloca nella maggioranza dei casi al di sopra della media nazionale e in tutti i casi al di sopra della media del Centro Italia (Ispra, Rapporto Rifiuti Urbani 2022).

La destinazione dei rifiuti

Transizione verso l'economia circolare

L'emergenza sanitaria causata dal Covid-19 aveva profondamente modificato il sistema di trattamento/smaltimento rifiuti, obbligando il conferimento diretto in discarica

del rifiuto indifferenziato, senza transitare da impianti di separazione meccanica/biologica. Nel 2022 la situazione è tornata gradualmente alla normalità a partire dal mese di marzo, questo ha fatto sì che il rifiuto conferito in discarica (dopo i pretrattamenti) sia in netto calo

rispetto allo scorso anno, passando dal 29% del 2021 al 23,5% nel 2022.

Rifiuti urbani raccolti per destinazione (t)						
	2020*		2021		2022	
	Ton	%	Ton	%	Ton	%
Discarica	45,4	30,9%	38,5	29,0%	31,3	23,5%
Compostaggio	28,4	19,3%	20,0	15,1%	22,8	17,1%
Selezione e riciclo	73,0	49,7%	74,0	55,8%	79,2	59,4%
Termovalorizzazione e biomassa	0,1	0,1%	0,1	0,1%	-	-

*Consolidato

Gli impianti

Il parco impiantistico gestito da Marche Multiservizi al 31 dicembre 2022 si compone di una discarica attiva, Ca' Asprete di Tavullia, mentre la discarica di Ca' Lucio di Urbino ha terminato gli abbancamenti nel mese di settembre 2022; due impianti di trattamento meccanico del rifiuto indifferenziato, un impianto di biostabilizzazione e un impianto di selezione/recupero ingombranti. MMS assicura inoltre la gestione post operativa nelle discariche chiuse di Ca' Mascio di Montecalvo in Foglia

(chiusa nel 2011) e Ca' Guglielmo di Cagli (chiusa nel 2012) in ottemperanza al D.Lgs. 36/03 art. 12, ovvero in "post gestione" per un periodo di 30 anni dalla chiusura degli impianti. In questi ultimi MMS gestisce e monitora sia l'integrità delle matrici ambientali (suolo, acqua, aria) con l'ausilio di opere di regimazione idraulica e ripristino vegetazionale, sia la gestione del percolato, degli impianti per il trattamento dello stesso e la gestione e manutenzione delle attrezzature (pompe, quadri elettrici, stazione meteorologica, ecc.).

Rifiuti smaltiti o trattati in impianti (t)

Nel corso dell'esercizio 2022 sono stati smaltiti e/o trattati negli impianti a gestione Marche Multiservizi complessivamente 173.361 tonnellate di rifiuti, in diminuzione rispetto al 2021 (193.934 tonnellate). Il totale dei rifiuti trattati è rappresentato dai rifiuti in entrata agli impianti MMS, al netto dei flussi da TM.

Conferimenti in discarica	2020	2021	2022
Discarica Ca' Asprete	129.859	129.594	129.790
- di cui sottovaglio compostaggio da TM	3.566	-	24.025
Discarica Ca' Lucio	58.798	64.340	43.570
-di cui sottovaglio compostaggio da TM	1.497	-	-
Totale rifiuti smaltiti in impianti MMS	188.657	193.934	173.361

Il passaggio dei rifiuti in impianti di trattamento meccanico biologico favorisce un minore impatto ambientale connesso alla riduzione delle frazioni da smaltire e conferire in discarica.

Trattato in impianti trattamento/selezione	2020	2021	2022
TM Ca' Lucio	1.896	-	-
TM Ca' Asprete	4.404	-	29.242
Totale trattato in impianti di selezione	6.300	-	29.242
Sottovaglio compostaggio da TM inviato in discarica	5.063	-	24.025
Compostaggio da TM inviato a TB Ca' Lucio	1.258	-	1.881*
Biostabilizzato prodotto per copertura discarica	1.471	-	2.356

**Rifiuti da Aset*

La Discarica di Ca' Asprete di Tavullia (PU) è attiva dal 1992. Nel 2014 è stato realizzato il primo lotto dell'ultimo ampliamento di 1.564.830 m³ previsti dal progetto autorizzato per una durata complessiva di oltre 16 anni. Nel 2022 sono iniziati i lavori di realizzazione dell'ultimo lotto di ampliamento che saranno terminati nel corso dei primi sei mesi del 2023, rendendo disponibili gli ultimi metri cubi. **La Discarica di Ca' Lucio** è attiva dal 1990, ma solo dal 2009 è gestita in modo diretto da Marche Multiservizi. Nel mese di settembre del 2022 ha visto terminare i conferimenti dei rifiuti e sono iniziate le attività di copertura provvisoria in attesa della copertura definitiva e del ripristino ambientale che saranno realizzati a seguito degli

assestamenti naturali che avvengono in questa tipologia di discarica. In entrambi gli impianti attivi vengono svolte molteplici **attività di monitoraggio**, anche da parte di soggetti terzi e indipendenti, certificate UNI EN ISO 14001:15 ed accreditate EMAS. Nel rispetto dell'AIA sono effettuati tutti i controlli che monitorano le performance degli impianti (analisi su percolato e biogas), le matrici ambientali inquinabili (acque, aria, suolo) e il contesto generale (dati meteo-climatici, stabilità versanti, ecc.). Inoltre, nel 2021 Marche Multiservizi ha avviato un progetto di **biomonitoraggio innovativo** allo scopo di proseguire le attività di analisi del contesto ambientale su cui si collocano gli impianti e degli eventuali impatti da questi esercitati.

I rifiuti prodotti: gestione e destinazione

Nel 2022 i rifiuti prodotti da Marche Multiservizi sono stati **78.798 tonnellate**, composti prevalentemente da rifiuti non pericolosi. I rifiuti pericolosi prodotti rappresentano una percentuale non significativa (0,05%).

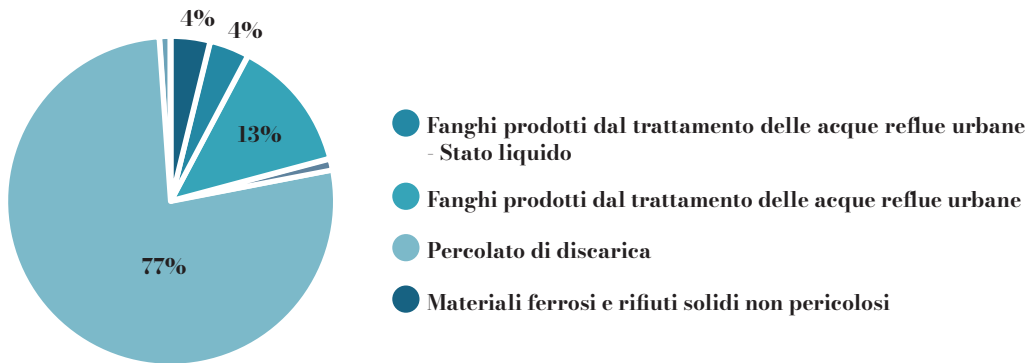
Principali rifiuti prodotti dall'Azienda per destinazione

tonnellate	2020				2021				2022			
	smaltimento		recupero	Tot.	smaltimento		recupero	Tot.	smaltimento		recupero	Tot.
	discarica	altro	altre op. I		discarica	altro	altre op. I		discarica	altro	altre op. I	
RIFIUTI PERICOLOSI PRODOTTI DA MMS												
sostanze chimiche e altri rifiuti di laboratorio	-	0,7	-	0,7	-	0,7	0,3	1,0	-	1,4	0,2	1,6
amianto	-	0,8	-	0,8	-	5,8	-	5,8	-	38,2	-	38,2
oli esauriti e residui di combustibili liquidi	-	-	2,5	2,5	-	-	-	-	-	1,4	-	1,4
rifiuti di imballaggio, assorbenti, stracci, materiali filtranti, da demolizione e urbani contenenti sostanze pericolose	-	1,7	2,9	4,5	-	1,2	-	1,2	-	-	-	-
soluzioni acquose di scarto, contenenti sostanze pericolose	-	464,6	-	464,6	-	-	-	-	-	0,2	-	0,2
Totale Rifiuti pericolosi	-	467,8	5,4	473,1	-	7,7	0,3	8	-	41,2	0,2	41,4
RIFIUTI NON PERICOLOSI PRODOTTI DA MMS												
rifiuti da costruzione e demolizione (plastica, metalli, cavi e altro)	11,7	-	378,6	390,3	74,4	-	248,9	323,3	44,8	-	4,7	49,5
fanghi prodotti dai processi di chiarificazione dell'acqua	59,4	-	-	59,4	112,8	-	-	112,8	78,3	-	-	78,3
rifiuti solidi da processi di filtrazione e vaglio primari	-	-	-	-	35,1	-	-	35,1	-	-	-	-
carbone attivo esaurito	-	-	-	-	-	-	98,0	98,0	-	-	-	-
fanghi prodotti dalle acque reflue da sollevam. fognari in DB su altri Dep	-	-	-	-	-	-	-	-	-	227	-	227,0
fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue urbane	8.108,7	4.294,7	-	12.403,4	11.056,5	-	4.649,2	15.705,7	3.836,6	-	6.419,8	10.256,4
fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue urbane - Stato liquido	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2.919	-	2.919,0
residui di vagliatura	508,4	-	-	508,4	1.782,9	-	-	1.782,9	520,7	-	-	520,7
rifiuti eliminazione delle sabbie	146,6	-	-	146,6	16,4	-	-	16,4	18,1	-	-	18,1
rifiuti di imballaggio, assorbenti, stracci, materiali filtranti	13,9	-	14,4	28,4	14,3	-	-	14,3	3,3	0,2	-	3,5
soluzioni acquose di scarto	-	121,0	-	121,0	-	95,7	-	95,7	-	96,8	-	96,8
rifiuti da costruzione e demolizione (materiali ferrosi ed altro)	39,0	-	75,8	114,8	-	-	116,8	116,8	4,3	8,1	91,7	104,1
compost fuori specifica	36,2	-	-	36,2	-	-	-	-	22,8	-	-	22,8
percolato di discarica	-	54.436,9	-	54.436,9	-	53.058,1	-	53.058,1	-	60.317	-	60.317,0
legno diverso da quello di cui alla voce 19 12 06	-	-	30,4	30,4	-	-	37,3	37,3	-	-	42,1	42,1
rifiuti della pulizia delle fognature	-	0,7	-	0,7	-	-	-	-	-	685,5	-	685,5
miscele di rifiuti per lo stoccaggio finale	-	59,4	-	59,4	-	-	-	-	-	-	-	-
metalli ferrosi e rifiuti solidi non pericolosi	1.615,5	-	96,6	1.712,1	2.266,5	-	-	2.266,5	2.607,3	723,4	84,9	3.415,6
Totale rifiuti non pericolosi	10.539,4	58.912,7	595,8	70.048,0	15.358,9	53.153,8	5.150,2	73.662,9	7.136,2	64.977,0	6.643,2	78.756,5
Totale rifiuti prodotti MMS	10.539,4	59.380,5	601,2	70.521,2	15.358,7	53.161,5	5.150,5	73.670,9	7.136,2	65.018,2	6.643,4	78.797,9

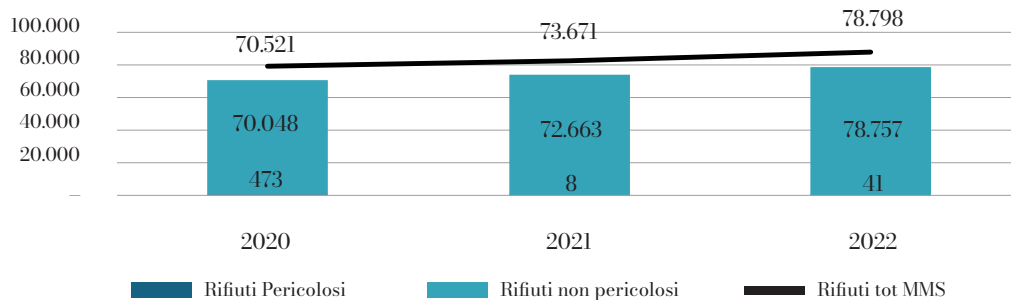
Per "altre operazioni di recupero" si intende il conferimento ad impianti terzi in direzione di "preparazione per il riutilizzo" e "riciclaggio" dei materiali altrimenti destinati a rifiuto.

Le quantità di rifiuti prodotte si riferiscono, per la parte più rilevante, a percolato di discarica (77%) e a fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue urbane (17%). In particolare, si rileva un incremento del 7% rispetto al totale dei rifiuti prodotti nel 2021 (73.671 tonnellate), questo è riconducibile principalmente all'incremento del percolato di discarica di circa 7 mila tonnellate, nonostante nel corso del 2022 si sia registrata una diminuzione dei sottoprodotti in uscita dagli impianti di trattamento delle acque reflue urbane (-15%).

La composizione dei rifiuti prodotti non pericolosi



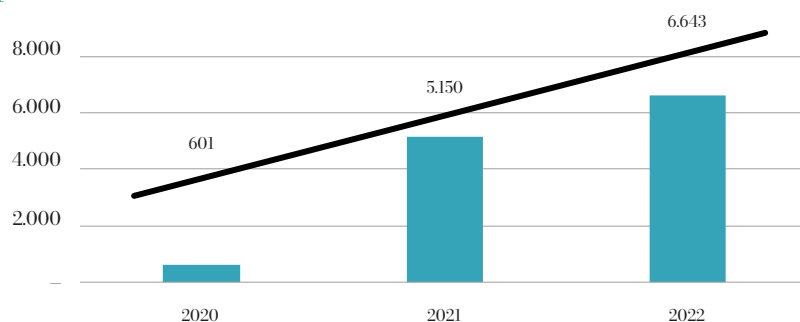
Andamento dell'ultimo triennio dei rifiuti prodotti



La destinazione dei rifiuti prodotti

Nel 2022, i rifiuti prodotti da MMS avviati successivamente ad operazioni di recupero sono stati 6.643 tonnellate, pari all'8% del totale, recuperati interamente presso impianti di terzi (siti esterni/non in loco). La categoria di rifiuti prodotti e destinati a recupero più rilevante è quella dei fanghi di depurazione per 6,4 mila tonnellate (97%).

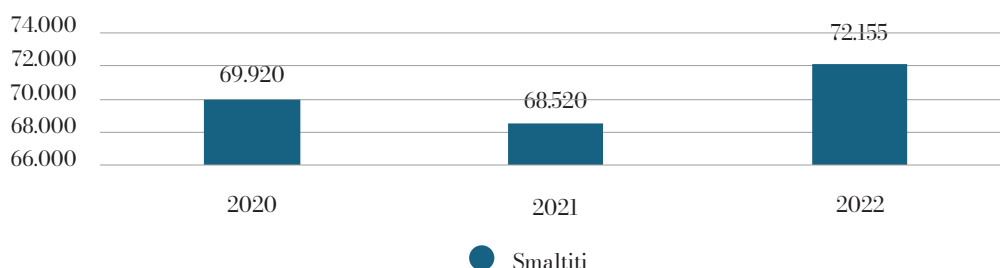
Recuperati



I rifiuti prodotti da MMS, avviati successivamente a operazioni di smaltimento, sono stati pari a 72.155 tonnellate (di cui 41 tonnellate di rifiuti pericolosi). Del totale 7.136 tonnellate sono state destinate a discarica MMS e 65.018 ad altre operazioni di smaltimento. Nello spe-

cifico, il percolato prodotto dalle discariche pari a 51.712 tonnellate, che rappresenta la quasi totalità dei rifiuti MMS, è stato trattato in impianti ad osmosi situati presso le discariche MMS e solo 8.580 tonnellate sono state destinate ad impianti di trattamento chimico fisico esterni.

Smaltiti



Lo smaltimento dei fanghi di depurazione

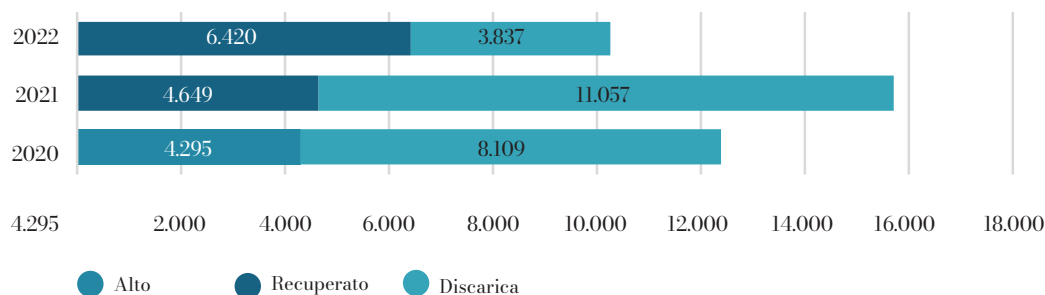
Nel corso del 2022 gli impianti gestiti da MMS hanno prodotto 45,4 kg di fanghi per abitante equivalente servito.

	2020	2021	2022	% Delta
Fanghi per abitante equivalente (kg)	45,8	46,2	45,4	-2%

Il totale dei fanghi prodotti rimane costante rispetto all'anno precedente.

Nel 2022 MMS ha conferito presso l'impianto di trattamento di Agrosistemi oltre il 60% dei fanghi prodotti per il riutilizzo in agricoltura al fine di perseguire gli obiettivi introdotti dal D.Lgs. 3 settembre 2020 n. 121 e raggiungere migliori risultati rispetto agli obiettivi introdotti da ARERA.

Fanghi destinati a smaltimento



MMS ha inoltre redatto un progetto per la trasformazione dei fanghi in fertilizzante all'interno del depuratore di Borgheria. Nel 2023 si prevede di completare l'iter autorizzativo e iniziare la realizzazione del nuovo impianto.

La produzione di percolato dalle discariche


Uno degli aspetti ambientali più rilevanti è rappresentato dalla gestione del percolato, il liquido derivante dalla decomposizione dei rifiuti. Ca' Lucio, Ca' Mascio, Ca' Guglielmo sono dotati di impianti ad osmosi, che trattano la quasi totalità del percolato prodotto in sito. Il trattamento in impianti esterni è utilizzato nelle discariche che non sono dotate di un sistema di trattamento in-sito del percolato.

Il percolato prodotto (t)					
Impianto produttore	Conferito a impianti MMS	Conferito a terzi	Trattato in impianti osmosi MMS	Totale prodotto	% trattato in sito
Discarica Ca' Asprete	-	6.798,1	-	6.798,1	-
Discarica Ca' Lucio	-	1.505,9	36.228	37.733,9	96%
Discarica Ca' Guglielmo	-	275,4	8.558	8.833,4	97%
Discarica Ca' Mascio	-	-	6.926	6.926,0	100%
Discarica "La Grancia"	-	26,0	-	26,0	-
Totale	-	8.605	51.712	60.317,4	86%
Variazione % rispetto al 2021	-	+8%	+15%	+14%	-



2.3.

La risorsa idrica Il servizio idrico integrato



Il servizio idrico integrato (SII) rende l'acqua disponibile in natura fruibile all'uso e consumo umano e la restituisce depurata all'ambiente. MMS è presente nella gestione del servizio idrico in 47 comuni, di cui uno in provincia di Rimini, per un bacino di utenza di circa 275 mila abitanti serviti e, attraverso la fornitura di acqua potabile ad Aset S.p.A., provvede al fabbisogno quasi dell'intera provincia di Pesaro e Urbino (circa 350 mila abitanti).

Acquedotto

Le fonti di approvvigionamento idrico

La gestione dell'insieme degli impianti di captazione, potabilizzazione e distribuzione dell'acqua fino al cliente finale, costituisce il servizio acquedottistico. Le fonti di approvvigionamento idrico sono costituite prevalentemente da acque superficiali (58%), da sorgenti di modesta profondità e fonti minori (27%) e, in misura minore, da falde sotterranee (16%).

Acqua immessa in rete per fonte di approvvigionamento (migliaia di mc)						
	2020		2021		2022	
	mc	%	mc	%	mc	%
Acque superficiali	18.608	56,9%	18.447	57,2%	18.572	57,6%
Sorgenti di modesta profondità e fonti minori	8.710	26,7%	8.735	27,1%	8.635	26,8%
Falda	5.364	16,4%	5.046	15,7%	5.044	15,6%
Totale	32.682	100%	32.229	100%	32.252	100%

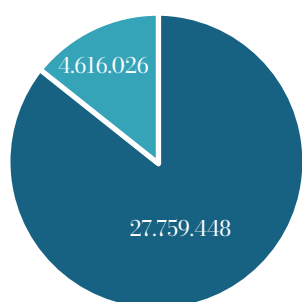
“Stress idrico - Lo stress idrico fa riferimento alla capacità o incapacità di soddisfare la domanda di acqua, sia umana che da parte degli ecosistemi nel loro complesso. Lo stress idrico è relativo alla disponibilità, alla qualità o all'accessibilità dell'acqua. Le fonti di approvvigionamento di Marche Multiservizi si trovano in un'area geografica che richiede attenzione relativamente al livello di stress idrico. Secondo il World Resources Institute / database [HYPERLINK “https://www.wri.org/aqueduct”](https://www.wri.org/aqueduct) Aqueduct | World Resources Institute (wri.org) l'area del territorio servito è caratterizzata infatti da un grado di stress idrico elevato”.

Il territorio è caratterizzato da un'elevata frammentazione degli schemi acquedottistici e da un approvvigionamento dipendente in misura significativa da fonti superficiali. Questo comporta, da un lato, importanti costi per i processi di potabilizzazione, dall'altro una accentuata vulnerabilità ad eventi siccitosi, in particolare nel periodo estivo, come conseguenza degli effetti del cambiamento climatico che ha notevolmente ridotto le precipitazioni nevose e piovose.

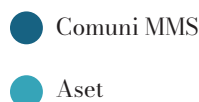
La *fragilità* del sistema assume evidenza nei periodi di insufficienti precipitazioni, nel corso dei quali

si possono generare difficoltà di approvvigionamento, soprattutto nelle aree interne, con la necessità di fare ricorso a forme alternative molto costose e impattanti sotto il profilo ambientale, come le autobotti, con le quali nel 2022 sono stati distribuiti 47.206 m³ di acqua. Quello in essere è, dunque, un sistema che costringe il territorio a subire i cambiamenti del clima, cercando di adattarvisi.

Nel 2022 MMS ha **distribuito oltre 32 milioni di metri cubi di acqua**, di cui 27,8 al territorio servito, e 4,6 mln di metri cubi di acqua ceduti all'ingrosso ad Aset S.p.A..



32.375.474 mc di acqua distribuita



L'attuale fabbisogno idrico è pari ad oltre 1,2 mc./s (1.200 litri al secondo) e viene così soddisfatto:

- per il 50% dalle **portate del fiume Metauro**, ove sono presenti le derivazioni dell'invaso di San Lazzaro e di Tavernelle a servizio del potabilizzatore di San Francesco di Saltara che, con i suoi 50.000 mc/giorno, serve la maggior parte del fabbisogno idrico delle città di Pesaro e Fano nonché dei comuni limitrofi (Vallefoglia, Montelabbate, Colli al Metauro, etc.)
- per la restante quota da **acque superficiali** derivanti, in parte, dalle prese del Nerone a servizio dei comuni di Fermignano, Sant'Angelo in Vado, Urbania e Urbino, con un prelievo di 90 litri/secondo e in parte dal prelievo del Burano, a servizio dei comuni di Acqualagna e Cagli, con un prelievo di 30 litri/secondo.

lievo di 90 litri/secondo e in parte dal prelievo del Burano, a servizio dei comuni di Acqualagna e Cagli, con un prelievo di 30 litri/secondo.

I processi di potabilizzazione sono più o meno complessi a seconda della qualità dell'acqua all'origine: possono essere necessari processi chimico-fisici spinti (effettuati di norma su acque superficiali) oppure più semplici trattamenti di filtrazione e disinfezione sulle acque provenienti da pozzi profondi e da sorgenti con buone caratteristiche fin dal prelievo. I trattamenti effettuati garantiscono che l'acqua distribuita abbia caratteristiche chimico-fisiche e microbiologiche idonee al consumo umano, nel costante rispetto dei limiti della normativa vigente.

Quantità trattata negli impianti MMS	2020	2021	2022
Acqua potabile in uscita dal sistema acquedottistico MMS (m3/anno)	32.216.503	31.858.771	31.902.980

Del totale dell'acqua in uscita dagli impianti MMS, quella prelevata all'ambiente non potabile è pari a 19.242.117 m³ nel 2022. Questa viene captata per circa il 90% dagli invasi Enel di Ponte degli Alberi e Tavernelle, per poi essere potabilizzata dall'impianto di trattamento delle acque superficiali di San Francesco di Saltara.

La rete

La rete idrica di MMS misura circa 5.000 Km. Nei cinque comuni serviti colpiti dall'alluvione del 15 settembre 2022 sono stati divelti circa 4,5 km di rete, ripristinata solo in modo provvisorio.

La composizione delle reti di distribuzione acqua è sostanzialmente immutata: quelle di minori dimensioni vengono realizzate in materiale plastico (69%) mentre nelle nuove opere con diametri importanti (>200 mm) e su strade di maggior rilievo viene utilizzato l'acciaio (18%).

Composizione della rete idrica			
Materiale	2020	2021	2022
Materiale plastico	69,3%	69,1%	69,2%
Acciaio	18,0%	18,0%	17,9%
Ghisa	8,5%	8,6%	8,8%
Cemento-amianto	2,9%	2,9%	2,8%
Altri materiali	1,3%	1,3%	1,3%
Totale	100%	100%	100%

Al fine di preservare la risorsa idrica disponibile e ridurre le perdite, dovute principalmente all'invecchiamento degli acquedotti, Marche Multiservizi ha individuato e realizzato importanti lavori di:

- Bonifica delle reti
- Realizzazione di distretti idrici
- Ricerca delle perdite occulte
- Campagna di sostituzione dei contatori
- Sviluppo cartografico (espansione dei rilievi su serbatoi, misuratori, contatori ecc. funzionali alla modellazione delle reti)

Il monitoraggio della rete e le perdite idriche

Ogni anno l'Azienda programma ed effettua controlli sulla rete gestita.

La scelta delle zone sulle quali eseguire il controllo avviene in base a:

- Analisi delle portate minime notturne
- Analisi del rapporto tra la quantità erogata e gli abitanti serviti
- Numero degli interventi di riparazione
- Quantità di viaggi di autobotte necessari al mantenimento del servizio di erogazione

Nel 2022 la rete sottoposta a ricerca attiva delle perdite è stata di oltre 880 km, pari al 18% della sua estensione. L'obiettivo di monitorare con ricerca programmata almeno 700 km di rete idrica (pari al 14% della lunghezza nel 2021) è stato ampiamente superato.

Rete idrica sottoposta a ricerca attiva perdite			
	2020	2021	2022
Percentuale di rete sottoposta a ricerca attiva di perdite (%)	17%	16%	18%
Lunghezza di reti sottoposte a ricerca attiva di perdite (Km)	838	783	886
Lunghezza totale reti di acquedotto (Km)	4.890	4.915	4.930*

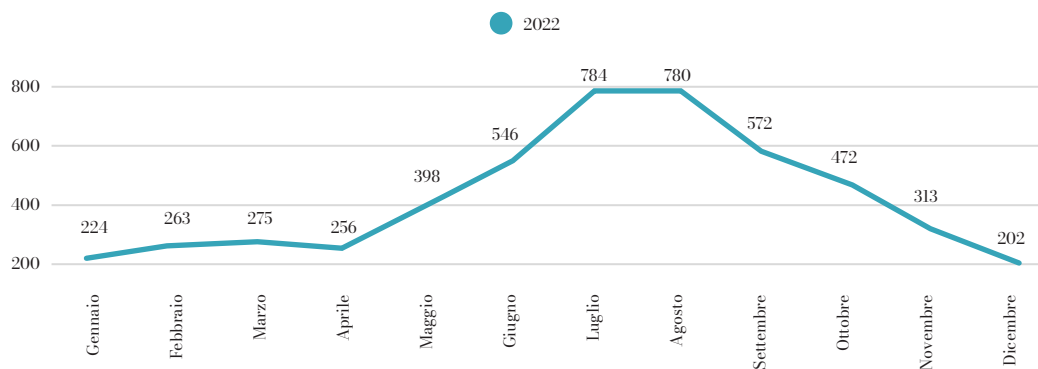
*di cui 4,5 km divelti dall'alluvione nei comuni colpiti

Per la ricerca alle perdite di rete MMS sperimenta tecnologie di ultima generazione. In particolare:

- Preascolto della rete da punti di ascolto quali contatori, saracinesche, idranti, ecc.; Ascolto della rete con geofono nelle zone individuate dal preascolto; Localizzazione della perdita.

- Noise logger (dispositivi specifici in grado di valutare la rete idrica in pressione); Dispacciamento sui punti di ascolto della rete di noise logger; Analisi dei dati ottenuti dai noise logger; Ascolto della rete con geofono nelle zone individuate dai noise logger; Localizzazione della perdita.

Numero di riparazioni per mese



Nel 2022 le **perdite di rete sono state del 34%**, in linea con il 2021, influenzate dal lungo periodo siccitoso che ha provocato un maggior numero di rotture. Il corrispondente **indice di perdita lineare**, maggiormente rappresentativo dell'efficacia ed efficienza del sistema di distribuzio-

ne, è **pari a 5,2 mc/km/gg**, di molto inferiore rispetto alla media italiana di 17,2 mc/km/gg (Fonte: Utilitalia - Rapporto Sostenibilità 2022).

Le perdite idriche			
	2020	2021	2022
Perdite fisiche e amministrative dell'acquedotto civile (%)	33	34	34
Perdite fisiche e amministrative dell'acquedotto civile (mc/km rete/giorno)	5,1	5,2	5,2

**Dal 2021 variata la metodologia di calcolo*

MMS continua a essere posizionata a un livello sensibilmente **migliore rispetto alla media nazionale**, pari a 40,7% nel 2021, ed alla **media del territorio del Centro Italia**, pari a 45,4%. Relativamente alle perdite ammini-

strative e al miglioramento del sistema di misura, nel 2022 sono stati **sostituiti 9.944 contatori**, di cui 9.860 programmati. Inoltre, l'installazione dei contatori elettronici, iniziata nel 2021, conta a fine 2022 307 unità.

Contatori sostituiti			
	2020	2021	2022
Contatori d'acqua sostituiti	9.263	12.051	9.944
di cui programmati	9.184	11.676	9.860

Distretti Idrici

MMS ha proseguito l'attività di suddivisione della rete acquedottistica in "distretti" gestiti e telecontrollati per il controllo delle pressioni di rete.

Nel 2022 sono stati realizzati ulteriori 4 distretti, per un totale di 59, questi hanno permesso il miglioramento della gestione complessiva della rete, riducendo il numero di interventi e la frequenza dei guasti, con minore sollecitazione della tubazione, preservandone la durata nel tempo.

Attraverso la distrettualizzazione si agisce sul controllo della pressione in rete, stabilizzandola tramite valvole idrauliche e misurando co-

stantemente la portata istantanea e i consumi totalizzati nel distretto. Tale attività, assieme alla ricerca attiva delle perdite, è volta ad aumentare la resilienza dei sistemi acquedottistici. Infatti, il monitoraggio continuo delle portate minime notturne è ritenuto l'unico metodo attendibile per controllare l'andamento dei consumi ed indirizzare la ricerca delle perdite, programmata e ordinaria.

Fognatura e depurazione

Con una **rete fognaria di circa 2.000 km**, la copertura del servizio **fognatura è pari al 90% del fabbisogno del territorio**, misurato in abitanti equivalenti, men-

tre il servizio **depurazione** copre l'**82,6%** degli abitanti equivalenti.

Tasso di copertura della rete			
	2020	2021	2022
Tasso di copertura del servizio fognatura (%)	90,1	90,1	90,1
Tasso di copertura del servizio depurazione (%)	81,5	82,5	82,6

I chilometri di rete fognaria vengono periodicamente aggiornati in seguito al rilievo puntuale sul territorio a cura del servizio cartografico.

	2020	2021	2022
Lunghezza della rete fognaria (km)	1.955	1.968	1.966
Rete fognaria di tipo misto (km)	1.576	1.539	1.529
Rete fognaria di tipo separato per acque nere (km)	379	429	437

A seguito dell'alluvione di settembre 2022, sono stati stimati in 9,5 i km di rete fognaria che risultano divelti ed in parte danneggiati.

Quantità trattate dagli impianti di depurazione

Il servizio di depurazione viene gestito attraverso 106 depuratori.

	2020	2021	2022
Consistenza (n. impianti)			
imp. grandi (> 10000ab/eq)	2	2	3
imp. medi (>=2000 - 10000< ab/eq)	28	28	27
imp. piccoli (<2000 ab/eq)	77	77	76
Totale	107	107	106
Abitanti equivalenti (ab/eq)			
imp. Grandi (>10000ab/eq)	139.600	166.150	195.750
imp. medi (>=2000 - 10000< ab/eq)	125.400	126.230	116.630
imp. piccoli (<2000 ab/eq)	51.376	51.376	50.776
Totale	316.376	343.756	363.156
Portata (m3/anno)			
imp. Grandi (>10000ab/eq)	6.668.805	6.959.487	7.686.555
imp. medi (>=2000 - 10000< ab/eq)	6.650.271	7.183.836	6.123.663
imp. piccoli (<2000 ab/eq)	2.768.993	2.889.609	2.834.710
Totale	16.088.069	17.032.932	16.644.928

ab/eq: abitanti equivalenti

Nel 2022 si registra un incremento degli abitanti equivalenti serviti conseguente all'attivazione del depuratore di Vallefoglia Montecchio, che da impianto medio di 9.600 A.E. è passato a 30.000 A.E. entrando nella categoria degli impianti di grandi dimensioni. Diminuisce di conseguenza il numero di impianti inferiori ai 10.000, riconducibili agli in-

terventi di ampliamento eseguiti nel corso dell'anno, e inferiori a 2000 A.E. con la dismissione del depuratore di Urbino Gadana con potenzialità di 600 A.E.. La portata trattata degli impianti, che varia di anno in anno a seconda della piovosità, ha registrato complessivamente un decremento rispetto all'anno precedente.

Gli investimenti per gli impianti di depurazione

I principali interventi a impianti di depurazione gestiti da Marche Multi-servizi per il 2022 hanno riguardato:

Intervento	Descrizione	Stato dei lavori al 31/12/2022
Ampliamento del depuratore di Montecchio, nel Comune di Vallefoglia	Ampliamento del depuratore con incremento della potenzialità di 20.000 ab/eq. con adozione di uno schema a fanghi attivi con rimozione dell'azoto e del fosforo, regolato da un controllore logico di processo che permette di eseguire aerazione intermittente basata sul monitoraggio in tempo reale della concentrazione delle forme azotate in vasca. Il progetto ha ricompreso anche il potenziamento di tutta la linea fanghi con stabilizzazione aerobica e disidratazione meccanica del fango. Il processo biologico adottato è particolarmente indicato per contenere i consumi energetici, ridurre il contenuto medio di azoto, la produzione del fango ed incrementare la rimozione biologica del fosforo.	Nel 2022 i lavori sono stati collaudati.
Potenziamento del depuratore di Calcinelli, nel Comune di Colli al Metauro	Potenziamento del depuratore per il raggiungimento della potenzialità di 9.000 ab/eq. con l'adozione del processo biologico a membrane. Tale soluzione, innovativa dal punto di vista impiantistico, consente di realizzare l'opera all'interno dei confini attuali dell'impianto esistente e, allo stesso tempo, permette di raggiungere rendimenti ottimali di rimozione degli inquinanti, nel rispetto delle disposizioni di legge.	Nel 2022 sono iniziati i lavori, con rallentamenti rispetto alle previsioni dovuti alla sfavorevole congiuntura economica, che ha determinato difficoltà di reperimento delle materie oltre che l'incremento dei costi.
Depuratore nel Comune di Peglio	Consolidamento dell'area con bonifica del movimento franoso che ha interessato l'area di sedime dell'impianto.	Nel 2022 sono stati conclusi i lavori e collaudata l'opera.
Depuratore Tavullia capoluogo	Potenziamento dell'impianto di depurazione di Tavullia da 2.000 ab/eq a 3.000 ab/eq. L'intervento prevede la rivisitazione di tutto il processo depurativo con la costruzione di interi comparti ex novo (pretrattamenti, sezione biologica, sedimentazione, linea fanghi) ed installazione di apparecchiature elettromeccaniche di ultima generazione, con elevati rendimenti e contenuti consumi energetici. Tutto l'impianto potrà essere gestito da remoto, attraverso il telecontrollo aziendale, che dialoga con il controllore logico di processo, installato su campo. Tale intervento permetterà così di soddisfare i nuovi limiti allo scarico, maggiormente restrittivi rispetto agli attuali.	Nel 2022 è stata avviata la progettazione.

Gli interventi realizzati consentono di beneficiare di significativi vantaggi, oltre a una cospicua riduzione degli impatti ambientali, l'incremento delle

potenzialità di trattamento rappresenta una delle condizioni indispensabili per rispondere alle esigenze future di urbanizzazione e, di conseguenza, alle prospettive di sviluppo del territorio.

Nel 2023 Marche Multiservizi prevede di:

- Proseguire con il potenziamento e l'adeguamento di alcuni dei depuratori gestiti, tra i quali rientra la progettazione per l'adeguamento del depuratore di Tavullia capoluogo;
- Terminare il progetto per la realizzazione del nuovo impianto di trattamento fanghi in linea a servizio del depuratore di Borgheria di Pesaro, che permetterà di trasformare in fertilizzanti i fanghi biologici direttamente all'interno del ciclo di depurazione;
- Realizzare interventi pilota per l'ottimizzazione del controllo del processo di defosfatazione (per gli impianti con potenzialità maggiori di 10.000 A.E.).

Gli agglomerati urbani adeguati alla normativa

Nel territorio gestito da Marche

	2020	2021	2022
Agglomerati adeguati alla normativa al 31/12	19	20	21
Agglomerati da adeguare	5	4	3
- di cui adeguamento previsto nell'anno seguente	1	1	1
- di cui adeguamento previsto oltre gli anni di piano	4	3	2
Agglomerati maggiori di 2.000 abitanti equivalenti (n)	24	24	24
% Agglomerati adeguati su totale	79,2%	83,3%	87,5%

L'Azienda ha realizzato rilevanti investimenti, nel rispetto della programmazione del Piano d'Ambito

Multiservizi, sono 6 gli agglomerati dichiarati non conformi ai sensi della normativa 91/271 CEE (in riferimento all'anno 2019) e per i quali sono state avviate le procedure di infrazione 2014/2059 e 2009/2034 (agglomerati con carico superiore a 2.000 A.E. e carico superiore a 10.000 A.E. che scaricano in area sensibile e non): Pesaro, Urbino, Montecchio, Terre Roveresche, Gallo-Cappone, San Costanzo.

Pertanto, sono stati programmati e pianificati una serie di interventi, che renderanno ogni agglomerato conforme ai dettami della normativa comunitaria e nazionale, nel rispetto della pianificazione finanziaria dell'AATO 1 Marche Nord per gli anni 2022-2023, approvata con Deliberazione dell'Assemblea d'Ambito n.22 del 17.11.2022.

dell'AATO 1 Marche Nord, partendo dagli impianti con necessità più urgenti anche dal punto di vista del

deterioramento elettromeccanico ed edile. Nel 2022 sono stati completati gli interventi per il raggiungimento della conformità del **depuratore di Terre Roveresche** (agglomerato > 2.000 A.E.), che si aggiunge agli agglomerati adeguati negli anni precedenti: Pesaro (2021) e Urbino (2020).

Agglomerato di Terre Roveresche (Loc. Orciano)

ri via Buzzo, Sant'Isidoro e Località Cionara.

La conformità dell'agglomerato, raggiunta nel 2022 con il completamento dei lavori, ha riguardato due interventi principali:

1. collegamento scarico del capoluogo al depuratore
2. realizzazione sollevamenti fogna-

Gli interventi hanno permesso di collettare gli scarichi di tutta la frazione di Mondavio al depuratore di Terre Roveresche, attraverso la realizzazione di un sistema di collettori a gravità in pressione e 6 stazioni di sollevamento.

Per i prossimi anni è previsto l'adeguamento di ulteriori 3 agglomerati:

Intervento	Descrizione	Stato avanzamento lavori/progetti
Agglomerato di Montecchio	<p>1. Razionalizzazione reflui bacino del Foglia (2° quinquennio) - Collettore dal depuratore Apsella al depuratore Montecchio + Nuova rete fognaria nuove zone insediamento civili e industriali via Arena e via Lunga.</p> <p>2. Razionalizzazione reflui bacino del Foglia (2° quinquennio) - Collettore dal depuratore Molino Ruggeri al depuratore Apsella.</p> <p>I due interventi sopra elencati, eseguiti con lo stesso appalto, permetteranno di dismettere gli impianti di depurazione di Morciola di Vallefoglia, Apsella di Montelabbate e Montelabbate Capoluogo con la realizzazione di reti fognarie a gravità e sollevamenti, che permetteranno di collettare i reflui misti dei due agglomerati, al depuratore di Montecchio nel Comune di Vallefoglia.</p>	Nel 2023 si prevede il completamento del terzo ed ultimo intervento previsto.
Agglomerato di Gallo - Cappone	<p>1. Rifacimento secondo tratto collettore Petriano: tratto da Canarecchia a Ponte Armellina. L'intervento prevede la posa di un collettore fognario da Ponte Armellina al collettore esistente in località Canarecchia, che attualmente recapita al depuratore di Morciola di Vallefoglia e successivamente al depuratore intercomunale di Montecchio.</p>	<p>Intervento in fase di progettazione esecutiva.</p> <p>Nel 2023 si procederà con la gara d'appalto dell'Intervento Rifacimento 2° tratto collettore Petriano, n. 92 Piano interventi AATO.</p>
Agglomerato di San Costanzo	<p>1. Completamento del collettamento nel Comune di San Costanzo I° lotto</p> <p>2. Completamento del collettamento nel Comune di San Costanzo II° lotto: gli interventi consistono nella realizzazione di un sistema di collettori, in parte a gravità, in parte in pressione e stazioni di sollevamento laddove i dislivelli disponibili non consentono un trasporto a gravità delle acque reflue.</p>	<p>I lavori sono in fase di esecuzione. Nel 2023 si prevede di completare il collettamento.</p> <p>Per i lavori relativi al secondo lotto, nel corso del 2023 si prevede di bandire la gara di appalto e avviare i lavori. Si prevede il raggiungimento della conformità dell'agglomerato entro il 2024.</p>

2.4.

Energia e cambiamenti climatici



L'efficienza energetica è una delle più grandi sfide globali che rientrano negli obiettivi di sostenibilità dell'Agenda ONU 2030. MMS, per lo svolgimento delle attività, utilizza energia 100% rinnovabile e attua progetti specifici che hanno lo scopo di educare e promuovere

l'efficienza energetica. Un impegno ancora più significativo di fronte alla crisi energetica che negli ultimi mesi ha travolto il pianeta e che la guerra ha contribuito ad acuire. In questo contesto MMS conferma come tema rilevante le azioni verso sostenibilità ambientale ed efficienza energetica, il monitoraggio e la riduzione dei consumi interni e dei comuni in cui gestisce l'illuminazione pubblica.

Il servizio distribuzione gas

L'attività di distribuzione del gas naturale comprende le operazioni per il suo trasporto attraverso reti di gasdotti locali in affidamento dagli enti territoriali, dai punti di consegna presso le cabine di riduzione e misura fino ai punti di riconsegna (PdR) della rete di distribuzione gas presso i clienti finali, ivi comprese le operazioni fisiche di sospensione, riattivazione e distacco. Marche Multiservizi, in qualità di distributore del gas naturale, fornisce anche il servizio di misura che comprende le operazioni organizzative di elaborazione, informatiche e telematiche, finalizzate alla determinazione, alla rilevazione, alla messa a disposizione ed all'archiviazione dei dati di misura validati del gas naturale immesso e prelevato, sulle reti di distribuzione gas. Per quanto sopra, assicura:

- **Interventi di sviluppo degli impianti di distribuzione** per effetto di richieste di allacciamento in aree

non servite, o concordati con gli enti concedenti, nonché di potenziamento reti a seguito di problematiche di portata o pressione di fornitura

- **La protezione catodica delle reti** di distribuzione in acciaio
- **L'odorizzazione e condizionamento** del gas naturale
- **La gestione tecnica degli impianti** di distribuzione, anche mediante sistemi di telecontrollo
- **La ricerca ed eliminazione delle dispersioni**
- **Gli interventi di conduzione e manutenzione delle apparecchiature** di regolazione e misura ai punti di consegna fisici
- **Servizio di pronto intervento**, gestione delle emergenze degli incidenti da gas
- **Operazioni commerciali e operative**, funzionali all'espletamento delle richieste di servizi e prestazioni onerose (subentri, voltture, allacciamenti, etc)
- **L'installazione e manutenzione dei misuratori** e della rilevazione e registrazione delle misure del gas

La **lunghezza della rete** di infrastrutture è di circa di **1.450 km**, di media e bassa pressione. Al 31/12/2022 sono circa **125 i milioni di metri cubi di gas immessi in rete** (-16% rispetto al 2021).

Il monitoraggio della rete

MMS dedica attenzione alla sicurezza degli impianti per la gestione gas e applica le migliori e più affidabili tecnologie sulle proprie reti.

Controlli sulla rete di distribuzione gas (%)	2020	2021	2022
Alta e media pressione	120,3%	112,6%	105,0%
Bassa pressione	134,3%	128,1%	110,3%
Rete gas ispezionata sul totale	127,8%	120,9%	107,8%
Rete gas totale (km)	1.447	1.448	1.450
Rete gas ispezionata (km)	1.849	1.750	1.563

Nel 2022 la rete ispezionata è pari al 108% del totale, significativamente al di sopra dello standard minimo richiesto da Arera (100% della rete in alta e media pressione in tre anni e 100% di quella in bassa pressione in quattro anni), seguito di un duplice controllo nella zona di Pesaro. Ciò non solo per perseguire obiettivi di efficienza industriale ma anche e soprattutto a **garanzia di un sempre maggiore livello di sicurezza e qualità del servizio** di distribuzione (si rimanda al paragrafo dedicato “La sicurezza e la continuità del servizio distribuzione gas” a pag. 156). Inoltre, risulta fondamentale ridurre i consumi e quindi le perdite dei combustibili per limitare l’incremento dei gas responsabili dell’effetto serra, causa principale del cambiamento climatico. Nel 2022, la **percentuale di perdite registrate nella rete di distribuzione gas** risulta pari allo 0,006% del volume totale del gas immesso in rete, in riduzione rispetto al 2021. Questo è conseguente ad una riduzione significativa delle dispersioni rilevate tramite ricerca programmata, le quali sono state caratterizzate da un minor tempo di latenza e da entità meno rilevanti disperse. (si rimanda al pa-

ragrafo dedicato “Emissioni dirette: La distribuzione di gas” a pag. 88).

Digitalizzazione del servizio

La sostituzione dei contatori gas tradizionali dei clienti finali con smart meter gas è stata avviata per iniziativa dell’Autorità ARERA nel 2008, partendo dai contatori di maggiore portata per usi nel settore terziario e industriale (classe G40 e superiore) ed è stata progressivamente estesa ai contatori di calibro intermedio e, dal 2013, ai contatori di minore portata per usi domestici (classe G4-G6). L’Autorità ha progressivamente aggiornato il piano di sostituzione dei contatori gas, tenendo conto delle difficoltà attuative, anche connesse a tecnologie innovative, in particolare per gli smart meter di classe G4 e G6.

A fine 2018 l’Autorità ha aggiornato l’Allegato A alla deliberazione 27 dicembre 2013, 631/2013/R/GAS, recante le Direttive per la messa in servizio degli smart meter gas, che attualmente prevedono per le imprese distributrici con più di 50.000 clienti l’obiettivo di raggiungere la messa in servizio dell’85% dei punti di ricon-

segna esistenti. A fine 2020, ARERA ha inoltre differito di un anno le scadenze degli obblighi di messa in servizio degli smart meter di piccola taglia (G4-G6) per le imprese distributrici del gas naturale con numero di clienti finali superiori a 100.000. Con la modifica alle Direttive smart meter gas (Allegato A alla delibera 631/2013/R/GAS) il raggiungimento del target dell'85% dei punti di riconsegna serviti diventa pertanto:

- il 31 dicembre 2021 per le imprese con più di 200.000 clienti finali;
- il 31 dicembre 2022 con nu-

mero di clienti finali compreso tra 100.000 e 200.000;

- il 31 dicembre 2023 (che rimane invariato) con clienti finali tra 50.000 e 100.000.

In aderenza a quanto definito con delibera Arera 155/08 MMS, che al 31/12/2022, gestisce circa 93 mila PdR (punti di riconsegna), ha proseguito i lavori di adeguamento dei gruppi di misura tradizionali a gruppi di misura idonei alla telelettura e telegestione, adeguando l'84,4% del proprio parco contatori.

Contatori Gas installati al 31/12									
Classe Contatori	2020			2021			2022		
	Totale	Di cui elettronici	% sul totale	Totale	Di cui elettronici	% sul totale	Totale	Di cui elettronici	% sul totale
Classe G40	886	886	100%	868	868	100%	818	818	100%
Classe G25+G16	1.802	1.802	100%	1.797	1.797	100%	1.654	1.654	100%
Classe G10	241	240	99,6%	236	236	100%	207	207	100%
Classe G4+G6	89.885	65.112	72%	90.014	72.223	80%	90.642	76.042	84%
Contatori totali	92.814	68.040	71,1%	92.915	75.124	78,4%	93.321	78.721	84,4%

Nel 2022 si registra un decremento nelle tipologie di contatore diverse da G4/G6 conseguente dall'attività di rimozione contatori gas chiusi non MID, avviata nell'anno.

L'illuminazione pubblica

Al 31/12/2022 MMS gestisce **27.550 punti luce**, garantendo l'efficien-

za del servizio di illuminazione pubblica **in 8 comuni**. Di questi, cinque (Pesaro, Apecchio, Carpegna, Peglio e Urbania) vengono gestiti esclusivamente da MMS e tre (Tavullia, Pergola e Isola del Pia-

no) come Raggruppamento Temporaneo di Imprese (RTI) con Hera luce.

La pubblica illuminazione			
	2020	2021	2022
Comuni serviti	5	6	8
Di cui comuni RTI MMS e Hera Luce	-	1	3
Totale punti luce gestiti	24.628	25.040	27.550
Di cui punti luce RTI MMS e Hera Luce	-	1.659	3.661

Nel 2022 è stata avviata la gestione dell'RTI Marche Multiservizi - Hera Luce nei Comuni di Isola del Piano e Pergola, per un totale di 1.806 punti luce. In questi comuni le Aziende (RTI) sono attualmente impegnate nella riqualificazione energetica e illuminotecnica dell'impianto, con la sostituzione dei corpi illuminanti esistenti con nuovi corpi a LED e la bonifica di alcune linee elettriche e quadri di alimentazione. Nel corso del 2022 si è conclusa la prima annualità di gestione dell'impianto di Tavullia, composto da 1.855 punti luce, completamente riqualificato con tecnologia LED. Questo intervento ha confermato una riduzione dei consumi superiore al 70% rispetto la configurazione precedente. Nel 2023 è prevista la riqualificazione dell'impianto di illuminazione del Municipio di Monteciccardo (Pesaro), il completamento della riqualificazione di Isola del piano e l'avvio della riqualificazione nel comune Pergola.

L'ottimizzazione dei consumi

Con gli interventi del 2022 si è ar-

rivati a coprire circa l'82,8% degli impianti gestiti con sistemi a ottimizzazione dei consumi (basso consumo o riduzione di flusso). In particolare, il progetto di riqualificazione energetica nel comune di Pesaro ha arricchito la città di una illuminazione più conforme, moderna, efficace e soprattutto più sostenibile utilizzando meno del 53% dell'energia che occorreva nel 2016.

- Nell'82,4% dei punti luce gestiti sono in funzione sistemi di gestione per l'ottimizzazione dei consumi (riduzione dell'intensità, spegnimento parziale, ecc.), in aumento rispetto all'anno precedente (+5,2%).
- Per l'80,1% dei punti luce gestiti si utilizzano lampade a led (in aumento del 8,2%).
- Nel 82,8% dei punti luce gestiti vengono utilizzate lampade a basso consumo energetico (Led; Fluorescenti o a Sodio ad alta pressione con riduzione di flusso).
- In tutti i comuni gestiti da MMS il servizio è svolto utilizzando in modo esclusivo energia elettrica proveniente da fonte rinnovabile con certificazione d'origine.

Consumi illuminazione pubblica per abitanti serviti

Illuminazione pubblica	2020			2021			2022			
	N° Punti Luce	di cui con sistemi a basso consumo	consumo per abitante	N° P. Luce	di cui con sistemi a basso consumo	consumo per abitante	N° P. Luce	di cui con sistemi a basso consumo	cons per punto luce	consumo per abitante
comune	GIS	%	kwh/ab.	GIS	%	kwh/ab.	GIS	%	kwh/n°	kwh/ab.
Pesaro	19.003	77%	45,8	19.393	75%	45	19.861	90%	56	45
Porto Pesaro	146	100%	-	146	100%	-	146	100%	121,9	-
Apecchio	911	99%	67,7	920	99%	66,7	960	99%	31,2	65,8
Carpegna	745	97%	59,7	745	97%	60,4	745	97%	33,7	58,6
Peglio	274	30%	129,6	274	86%	127	274	86%	79,9	128
Urbania	1.890	40%	86,2	1.903	38%	85,5	1.908	38%	73	76,8
Tavullia	1.659	83%	58,2	1.659	87%	28,1	1.855	100%	31,2	27,9
Isola del Piano							211	84%	52,9	76,4
Pergola							1.595	9%	83,5	87
totale IP	24.628	76%	49	25.040	77%	46	27.550	82,8%	56,2	51,5

Oltre a controlli ordinari svolti periodicamente, l'attività di gestione include la manutenzione ordinaria e straordinaria di impianti e punti luce e l'acquisto dell'energia elettrica necessaria al funzionamento degli impianti. È inoltre attivo, 24 ore su 24, un servizio di pronto intervento per le segnalazioni di guasti sia da parte dei fruitori del servizio che con sistemi automatici di rilevamento di anomalie d'impianto.

L'utilizzo responsabile delle risorse: i consumi e la produzione di energia

MMS è impegnata per un uso responsabile dell'energia, in linea con le strategie del gruppo attraverso la **riduzione dei consumi, l'efficienza**

energetica, la diffusione delle energie rinnovabili e la riduzione delle emissioni di gas serra.

Consapevole che l'efficienza energetica rappresenta uno dei fattori fondamentali per supportare la transizione industriale e dei nuovi modelli sociali, MMS, anche nel 2022, ha continuato e rilanciato l'azione per migliorare ulteriormente le proprie prestazioni energetiche, anche attraverso il sistema di Gestione per l'energia certificata ISO 50001. MMS ha sistematizzato l'azione di

miglioramento continuo dei propri processi, con l'obiettivo di contenere i consumi e far entrare l'efficienza energetica tra i fattori strategici delle politiche e obiettivi industriali. In tale contesto si inseriscono i **piani di miglioramento energetico**, che hanno visto nel 2022 la realizzazione di altri 4 interventi, per un risparmio di ulteriori 14 TEP (585 GJ) di energia elettrica utilizzata nell'erogazione dei servizi. Questi ultimi si vanno ad aggiungere ai 51 interventi già consuntivati alla fine del 2021 e che portano i **risparmi cumulati a 1.149 TEP (48.091 GJ) dall'avvio della contabilizzazione nel 2013.**

Gli interventi individuati dal piano di azione 2022 si sono concentrati sul settore Acqua, con la riqualificazione di tre centrali di pompaggio idriche. Con le realiz-

zazioni del 2022, MMS consolida, dunque, un risparmio cumulato dal 2013 **di oltre il 10%, raggiungendo l'obiettivo fissato al 2024.**

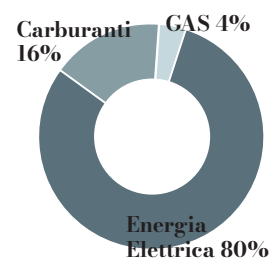
L'impegno prosegue con nuovi piani, che hanno già individuato azioni per oltre 93 TEP (3.900 GJ) di risparmio e che ci avvicinano al nuovo obiettivo dell'11% al 2025, sempre riferito ai consumi del 2013.

I Consumi di energia

I consumi di energia di MMS hanno registrato nel 2022 una riduzione del 3,6% rispetto allo scorso anno, arrivando a **360.023 GJ** (rispetto ai 373.323 GJ del 2021). Tuttavia, tale riduzione è stata vanificata dalla dimensione dei costi legati al contesto globale che di fatto sono aumentati del 100%.

Consumi energetici MMS (GJ)			
	2020	2021	2022
Gas metano	16.057	15.280	13.739
Carburanti	63.014	58.475	56.202
Energia Elettrica	290.990	299.568	290.082
Totale	370.061	373.323	360.023
Totale in TEP	8.687	8.884	8.628
% da fonti rinnovabili	79%	80%	81%

Utilizzo Energetico per Fonti
2022 dati di gruppo

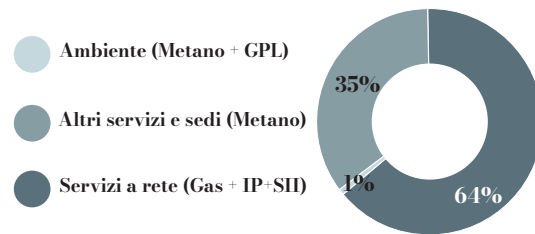


Consumi energetici per vettore e servizio di impiego: gas naturale

Impiego di Gas Naturale (GJ)	2020	2021	2022
Servizi a rete	10.146	9.980	8.782
Ambiente	173	186	202
Altri servizi e sedi	5.738	5.114	4.755
Totale in GJ	16.057	15.280	13.739
Totale in TEP	400	381	342

Il consumo di gas, pari a 13.739 GJ è diminuito rispetto al 2021 di oltre il 10%. La maggior parte del gas metano viene utilizzato dal servizio distribuzione gas per riscaldare il gas prelevato dalla rete Snam durante la fase di espansione nelle cabine di primo salto e per gli usi generici del processo di distribuzione e risente, quindi, dell'uso dei clienti finali. I consumi di gas con-

tinuano a rappresentare il vettore meno utilizzato da MMS nell'erogazione dei propri servizi, pari al 4% del consumo di energia dell'Azienda.



Consumi energetici per vettore e servizio di impiego: energia elettrica

Nel 2022, i consumi di energia elettrica delle sedi e degli impianti di MMS sono stati coperti per il 100% da energia proveniente da fonti rinnovabili certificate.

Consumi di energia elettrica (GJ)	2020	2021	2022
Servizi a rete	273.975	283.062	272.341
Ambiente	6.556	6.173	8.172
Altri servizi e sedi	10.459	10.333	9.569
Totale GJ	290.990	299.568	290.082
Totale in Kwh	37.182.028	38.278.086	37.066.037
Totale TEP	6.953	7.158	6.931

I consumi di energia elettrica rappresentano ancora il vettore energetico dominante (80%) e, per questo, le principali azioni di efficientamento riguardano tale area.

Nel 2022 si registra una contrazione dei consumi assoluti di questo vettore del -3,2% rispetto al 2021, in virtù anche del parziale miglioramento del contesto meteo-idrologico rispetto alla crisi idrica dell'anno precedente. Questa, infatti, aveva fortemente condizionato il sistema idrico di approvvigionamento e distribuzione in un territorio che comunque mo-

stra segni di costante e progressiva sofferenza di approvvigionamento.

Rispetto al 2021:

- I servizi a rete, responsabili del 94% degli utilizzi di energia elettrica di MMS, registrano una contrazione del 3,8%.
- I servizi ambientali, che rappresentano il 2,8% dei consumi di energia elettrica di MMS, sono saliti del 32% a causa delle riaperture post-pandemia dei TM delle discariche;
- Il consumo di energia delle sedi invece, pari al 3,3% del totale, è sceso del 7,4%.

Dal 2018 solo energia elettrica rinnovabile per MMS

Dal 2018 MMS ha deciso di accettare una nuova sfida, in linea con gli obiettivi UE e l'Agenda Onu 2030: nonostante l'impegno economico, infatti, anche nel 2022, MMS punta sull'energia elettrica pulita, assicurando, per tutte le sue attività sul territorio pesarese, l'impiego di energia proveniente da sole fonti rinnovabili, certificata tramite titolo GO DM 31-7-2009 (maggiori informazioni sul titolo sono disponibili su www.gse.it).

Una decisione che colloca l'Azienda tra le migliori esperienze nazionali in termini di risparmio di risorse energetiche e di contrasto al cambiamento climatico, anticipando e superando gli indirizzi fissati dalla Strategia Energetica Nazionale, dal Pacchetto Clima-Energia e dall'Agenda per lo Sviluppo Sostenibile ONU e che ci ha consentito di evitare oltre 46.000 tonnellate di CO₂.



Consumi energetici per vettore e servizio di impiego: carburanti

Consumo di carburanti	2020	2021	2022
Servizi a rete	413	380	963
Ambiente	673	543	517
Altri servizi e sedi	16	69	59
Carburanti Benzina (Gj)	1.102	992	1.539
Totale Benzina (L)	35.076	31.573	48.967
Servizi a rete	11.789	11.845	10.142
Ambiente	46.073	40.548	38.688
Altri servizi e sedi	519	1.008	846
Carburanti Gasolio (Gj)	58.381	53.401	49.676
Totale Gasolio (L)	1.662.266	1.520.450	1.414.407
Servizi a rete	1.764	1.212	2.636
Ambiente	1.455	2.632	1.989
Altri servizi e sedi	312	238	362
Totale Metano (Gj)	3.531	4.082	4.987
Totale Metano (Kg)	81.039	94.098	115.287
Totale carburanti (GJ)	63.014	58.475	56.202
Totale Carburanti (Tep)	1.514	1.406	1.354

Il combustibile continua a rappresentare la seconda voce dei consumi energetici di MMS, pari al 16%, ed è impiegato per oltre il 75% dal sistema raccolta e smaltimento rifiuti.

Nel 2022 è proseguito l'**ammoderamento della flotta** che, unitamente alla conversione di una parte della stessa in veicoli a metano, ha

consentito di ottenere nel triennio **benefici in termini di emissioni CO2**. Infatti, i consumi di carburante MMS si sono ridotti, nel 2022, del 3,9% in termini assoluti, trainati dal gasolio, che rappresenta l'88% dei consumi totali, in contrazione del 7% rispetto al 2021, a favore di una leggera salita di metano e di benzina.

Energia consumata al di fuori dell'organizzazione

Tra le attività affidate all'esterno da MMS, quelle a più alta intensità energetica riguardano i servizi ambientali, in particolar modo la raccolta differenziata che impatta sul consumo totale di carburante, rappresentandone circa il 20%.

Carburanti consumati al di fuori dell'organizzazione (L / GJ)	2021*	2022	% sul totale consumi (interni ed esterni)
Carburanti Benzina (Gj)	377	723	
Totale Benzina (L)	12.000	23.000	32%
Carburanti Gasolio (Gj)	5.343	10.371	
Totale Gasolio (L)	170.000	330.000	17%
Totale Energia Elettrica (Gj)	362	181	
Totale Energia elettrica (Kwh)	11.520	5.760	100%
Totale Carburanti Mezzi fornitori (GJ)	6.082	11.275	20%

**Dato 2021 riferito al secondo semestre*

Indici di intensità energetica

Con la certificazione ISO 50001 sono stati sensibilmente potenziati i sistemi di monitoraggio e controllo energetico di vario tipo e livello, ormai parte integrante della gestione aziendale: cruscotti e indicatori di prestazione energetica, articolati e specifici in rela-

zione ai volumi di servizio erogato, in grado di verificare periodicamente l'andamento prestazionale.

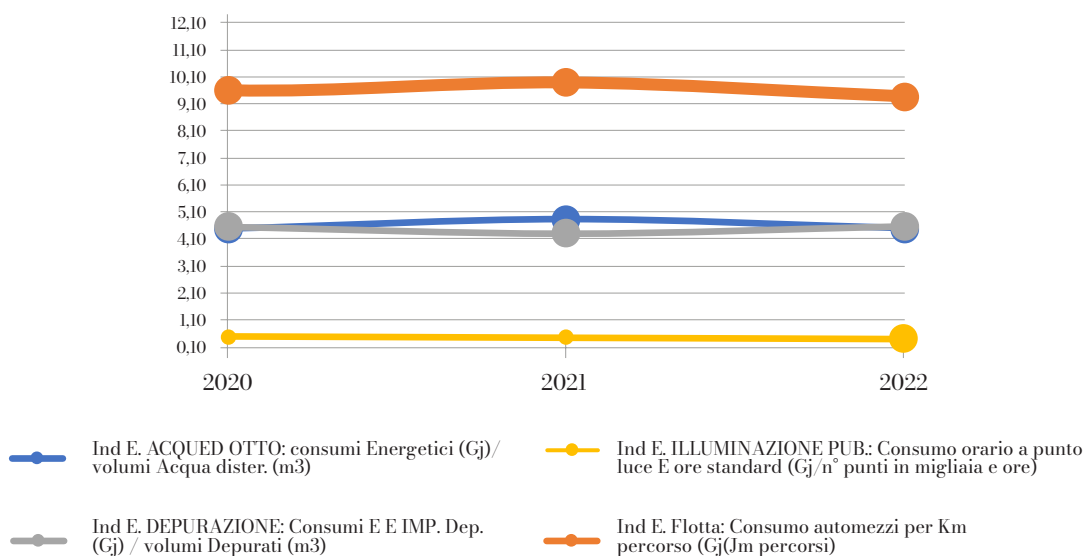
L'indice di intensità energetica è un indicatore aggregato che misura la quantità di risorse energetiche di cui l'azienda necessita per lo svolgimento dei suoi servizi. Nel 2022 questo è stato ridefinito, rapportandolo agli abitanti serviti e non più ai

clienti. L'indicatore di consumo considera, quindi, tutti i volumi di energia utilizzati dall'Azienda per svolgere i servizi (in TEP) e il numero degli abitanti residenti nei comuni serviti (ottenuto come somma degli abitanti per ciascun servizio fornito).

Nel 2022 il dato si attesta a **0,0100 TEP/abitante servito**, evidenziando una contrazione del 2,9% del

fabbisogno energetico per abitante servito rispetto all'anno precedente.

Nello specifico delle attività svolte, rapportando i consumi energetici con alcuni indicatori produttivi e gestionali, si possono ottenere indici di intensità di consumo che riflettono i miglioramenti generati dagli interventi di efficienza e dalla gestione aziendale.



Nel 2022, tutti gli indicatori sono in miglioramento ad eccezione dell'efficienza energetica del servizio di depurazione, in leggera regressione dopo i miglioramenti del 2021.

• Indice intensità energetica servizio acquedotto: migliora l'indice relativo al fabbisogno energetico per ogni m3 di acqua distribuita (- 7,1%), particolarmente positivo anche per il parziale superamento della crisi idrica registrata nel 2021;

• Indice intensità energetica servizio depurazione: l'indice di consumo energetico per m3 di reffluo depurato sale del 5,8% rispetto al 2021, a causa principalmente della contrazione dei volumi per le minori piogge e la maggiore separazione delle acque nere dalle miste. Inoltre, la riqualificazione degli impianti, realizzata sempre con particolare attenzione alla prestazione energetica (sia in fase progettuale che di aggiudicazione ed esecuzione), ne-

cessita di un maggior uso energetico per far fronte all'esigenza di servire un maggior numero di abitanti e, di conseguenza, di refluo depurato, garantendo allo stesso tempo una migliore qualità dello stesso.

• **Indice intensità energetica della flotta** (75% servizi ambientali): migliora del 5,3% il fabbisogno energetico per km percorso dalla flotta

a conferma della diffusa e sempre più spinta attenzione alla dimensione energetica del servizio erogato.

• **Indice intensità energetica servizio illuminazione pubblica:** nell'ottica di ottimizzazione dei consumi, migliora del 10,1% anche il fabbisogno energetico per ogni punto luce gestito per il servizio d'illuminazione.

La produzione di energia

Energia prodotta totale [MWh]			
Energia Elettrica prodotta	2020	2021	2022
Combustione biogas da discarica	7.722	7.457	7.326
Energia Fotovoltaica	7	7	7
Energia Termica prodotta	7.729	7.464	7.333
Centrali termiche	1.091	1.026	908
Totale TEP	8.820	8.490	8.241

La produzione di energia elettrica di Marche Multiservizi è limitata, ma si contraddistingue per la provenienza pressoché integrale da fonti rinnovabili, essendo generata esclusivamente dal biogas delle discariche. La gestione, svolta da imprese specializzate, prevede la captazione del biogas dalle due discariche di Ca' Asprete e Ca' Lucio. I gestori degli impianti di produzione di energia elettrica da biogas di discarica hanno immesso nella rete elettrica nazionale oltre 7 GWh.

Nel 2022 il piccolo impianto fotovoltaico al servizio del nuovo lavaggio della sede di Pesaro ha generato 7

MWh di energia integralmente utilizzata in sito. Le due produzioni coprono poco meno del 16% dell'energia consumata che, comunque, anche nel 2022 è stata approvvigionata in maniera totalmente "verde", ossia proveniente da sole fonti rinnovabili (certificate GO DM 31-7-2009).

In riferimento al **biogas trattato nelle discariche**, nel 2022 la produzione elettrica continua a mostrare una contrazione fisiologica che si attesta al -1,8% sul dato 2021. Questa risente sia della diminuzione dei volumi di biogas nell'impianto di Ca' Asprete (-13%) che della minore qualità energetica del biogas, conse-

guenza della riduzione della componente organica nei rifiuti; solo parzialmente mitigate dagli sforzi alla massimizzazione della captazione sull'impianto di Ca' Lucio, che ha visto incrementare la produzione di un ulteriore 4,4%. In linea con le curve previsionali, la flessione nell'impianto principale di Ca' Asprete è

prevalentemente dovuta alla diminuzione dei quantitativi della frazione organica conferita nei lotti di coltivazione (responsabile della produzione del biogas), perché intercettata sempre in maggior misura con la raccolta differenziata e inviata in specifici impianti di trattamento.

Biogas trattato negli impianti di produzione di Energia elettrica (m3)			
	2020	2021	2022
Discarica Ca' Asprete	6.285.773	4.743.763	4.127.055
Discarica Ca' Lucio	1.923.020	3.342.192	3.490.550
Totale	8.208.793	8.085.955	7.617.605

Energia elettrica netta prodotta nelle discariche (MWh)			
	2020	2021	2022
Discarica Ca' Asprete	5.864	4.550	4.278
Discarica Ca' Lucio	1.857	2.907	3.048
Subtotale discariche	7.722	7.457	7.326

La produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili nel 2022 è stata tale da soddisfare il consumo di energia elettrica di 3.300 famiglie, consentire un risparmio annuo di circa 1.371 TEP ed evitare l'immissione in atmosfera di circa 2.000 tonnellate di CO₂. Questo dato corrisponde all'assorbimento di circa 910 alberi per 50 anni o a poco più dell'emissione annua di 1.190 auto a benzina (considerando una percorrenza di 10.000 km annui).

I cambiamenti climatici rappresentano una delle più grandi sfide che tutti si trovano oggi ad affrontare. Accettare questa sfida significa avviare una trasformazione ecologica della tecnologia, dell'economia e della società. I combustibili fossili sono tra le cause principali del cambiamento climatico e risulta quindi indispensabile ridurre il consumo per limitare l'incremento del principale gas responsabile dell'effetto serra, l'anidride carbonica.

Emissioni e cambiamenti climatici

Le emissioni di gas a effetto serra (i cui dati sono riportati in tonnellate equivalenti di anidride carbonica) sono classificate nelle tre tipologie seguenti:

- emissioni di tipo Scope I: emissioni

di gas ad effetto serra di tipo diretto;

- emissioni di tipo Scope 2: emissioni di gas ad effetto serra di tipo indiretto;
- emissioni di tipo Scope 3: altre emissioni di gas ad effetto serra di tipo indiretto.

Di fronte all'innalzamento delle temperature globali ed agli effetti che questo fenomeno sta avendo sul clima, anche MMS focalizza la propria attenzione al controllo e al contenimento delle emissioni, attraverso:

- La scelta di energia elettrica rinnovabile per alimentare le proprie attività;
- Interventi di efficienza energetica con ricadute sugli impatti ambientali e miglioramento della flotta;
- Misura e contabilizzazione in alcune attività (Depurazione) della CO₂ equivalente generata dal processo produttivo;

- Promozione e attuazione di iniziative di economia circolare, come obiettivi di riciclo;
- Misurazione nell'ambito della pubblica illuminazione, del grado di circolarità, attraverso un indicatore che abbraccia l'intero ciclo di vita di un bene: dall'estrazione delle materie prime, alla loro lavorazione e assemblaggio, fino alla fase di utilizzo e di fine vita.

Le emissioni di MMS

MMS oltre a porre la massima attenzione nella riduzione dei consumi si impegna anche a monitorare le emissioni dei cosiddetti "gas serra". La rendicontazione delle emissioni prodotte dalle proprie attività sta aumentando la consapevolezza dei propri impatti e getta le basi per una pianificazione sempre più attenta dei contenimenti emissivi.

Emissioni di gas serra (t CO ₂ e)			
	2020	2021	2022
Totale emissioni dirette (Scope 1)	35.474	39.851	38.981
Totale emissioni indirette (Scopo 2)*	-	-	-
Totale altre emissioni indirette (Scopo 3)**	40.401	39.620	39.048
Totale emissioni gas serra (tCO₂e)	75.875	79.471	78.029

**Market Based / **per gli anni 2020 e 2021 il dato Scopo 3 è parziale*

Le principali emissioni dirette in termini di CO₂ equivalente sono quelle generate dagli automezzi aziendali, dalla gestione delle discariche e, in misura minore, dalle perdite della rete di distribuzione gas. Nel 2022, per la prima volta, sono state rendi-

contate anche le altre emissioni indirette (Scope 3) legate alle attività esternalizzate, ricalcolando il dato per il triennio. Il suo andamento conferma analogamente allo Scope 1 un costante contrazione rispetto al 2021.

Emissioni dirette (GHG Scope 1)

Le attività di Marche Multiservizi producono inevitabilmente emissioni di gas serra dirette che derivano da:

- **Discariche:** due impianti di smaltimento dei rifiuti di Ca' Lucio e Ca'

Asprete e, nello specifico, dalla combustione del biogas utilizzato per la produzione di energia elettrica;

- **Flotta:** combustibili per la movimentazione dei mezzi d'opera necessari per lo svolgimento delle attività di raccolta e trattamento dei rifiuti;

- **Perdite della rete di distribuzione del gas metano.**

Emissioni dirette gas serra (GHG Scope 1)			
	2020	2021	2022
Combustibili per flotta e attrezzature	5.443	5.054	4.851
Gas naturale	861	612	162
Discariche*	29.170	34.185	33.968
Totale (tCO2e)	35.474	39.851	38.981

*Coefficiente di conversione 27 (fino al 2020 utilizzato 25)

La Flotta

La flotta costituisce una delle principali fonti di emissione diretta di gas serra di MMS e, per questo motivo, è oggetto di una attività di monitoraggio ed efficientamento.

Composizione della flotta (automezzi) per tipo di alimentazione						
	2020*		2021		2022	
Gasolio	325	81%	298	74%	268	70%
Benzina	14	4%	18	4%	18	4,7%
Metano	60	15%	88	22%	95	25%
Gpl	-	-	-	-	-	-
Elettrico	-	-	-	-	1	0,3%
Totale	399	100%	404	100%	382	100%

*consolidato

Al 31 dicembre 2022 il parco mezzi di MMS conta 382 veicoli, 22 unità in meno rispetto al 2021. Nel rinnovare la flotta, MMS punta sull'utilizzo di

combustibili a ridotto impatto ambientale. La percentuale di **mezzi a minore impatto ambientale è del 25%** (alimentati a metano o elettrici).

co), in crescita rispetto allo scorso anno. **L'83% dei motori è conforme alla direttiva antinquinamento Euro 4 (o maggiore).** Oltre 300

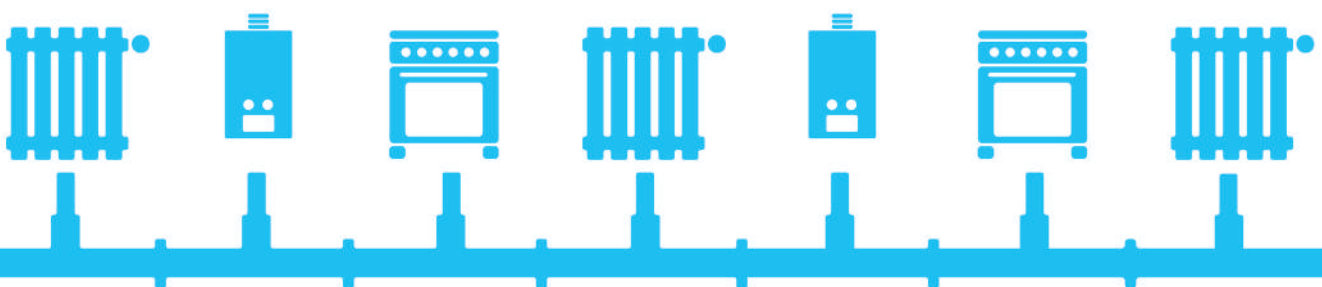
mezzi hanno quindi buoni standard in termini di emissioni e di questi il 74% sono conformi alla direttiva Euro 6.

Emissioni di gas serra da combustibili per flotta e attrezzature			
	2020	2021	2022
Benzina	76	69	106
Gasolio	4.232	3.820	3.618
Metano	205	239	293
GPL	-	-	-
Totale CO2e Flotta	4.513	4.128	4.016
Emissioni collegate al consumo di Gas metano e GPL	929	926	835
Totale CO2e	5.443	5.054	4.851

Fattori di conversione - Fonte Defra UK Greenhouse gas reporting: conversion factors 2022 - GOV.UK (www.gov.uk)

MMS persegue il potenziamento dell'alimentazione a metano, che consente un miglioramento in termini di emissioni e, in condizioni di mercato delle fonti energetiche senza particolari turbolenze, un risparmio economico sull'approvvigionamento. È tuttavia da tenere in considerazione nella scelta la diversa capillarità dei distributori nel territorio di riferimento e la complessità della diffusione del metano nella flotta dedicata all'Igiene

Ambientale. I servizi vengono svolti prevalentemente con mezzi pesanti (58% del totale), che superano le 7,5 tonnellate e, negli impianti di smaltimento, da mezzi tra le 32 e 50 tonnellate. Considerato che oltre il 70% del carburante utilizzato da MMS è destinato a tale servizio, si continua a lavorare sull'ottimizzazione dello stesso, perseguendo il contenimento degli impatti e l'ottimizzazione delle risorse.



Le discariche

Emissioni di gas serra da discariche (tCO2e)			
	2020*	2021	2022
Discarica Ca' Asprete	11.115	9.593	9.914
Discarica Ca' Lucio	15.737	22.130	21.591
Discarica Ca' Guglielmo (chiusa)	1.775	1.891	1.891
Discarica Ca' Mascio (chiusa)	543	571	571
TOTALE	29.170	34.185	33.968

**Coefficiente di conversione 27 (fino al 2020 utilizzato 25) - Sostanze lesive per lo strato d'ozono come i CFC, HCFC, Halon e bromuro di metile non sono presenti nelle emissioni di Marche Multiservizi in modo significativo e quindi non vengono trattate.*

I monitoraggi effettuati presso gli impianti di smaltimento previsti nel Piano di Sorveglianza e Controllo consentono di ottenere un dato reale delle emissioni diffuse negli impianti di Ca' Lucio e Ca' Asprete:

- Nel sito di **Ca' Lucio** le misurazioni sono state effettuate a conferimenti di rifiuti terminati durante la fase di completamento del capping provvisorio (effettuato con terreno argilloso compattato). I dati mostrano un calo rispetto all'anno precedente grazie anche alla maggiore estensione della superficie coperta e dello spessore di terreno deposto che riducono le eventuali emissioni fuggitive; a tale proposito la sopraelevazione in altezza (a collina) determina comunque una alta probabilità di migrazione laterale del biogas rispetto a discariche in piano o incassate.

- Per la discarica di **Ca' Asprete** il valore deriva dalla somma dei dati relativi all'area di discarica originaria (nella quale i conferimenti sono

terminati nel 2014 e dotata di capping definitivo ed erbatura) e discarica attualmente in coltivazione:

- Per la discarica originaria va rilevato che la presenza di manto erboso determina emissioni di anidride carbonica e in minima parte di metano; inoltre, nel 2022 sono iniziati i lavori di realizzazione dell'ultimo lotto che la congiunge con l'area in ampliamento. Per tale motivo, durante la campagna di rilevazione dei dati, si è risentito rispetto all'anno precedente della presenza di superfici laterali (in lavorazione) con una maggiore presenza di aree di discontinuità e, di conseguenza, di maggiori emissioni fuggitive dalla discarica stessa. Le emissioni registrate sono, come ci si aspettava, maggiori rispetto a quelle dell'anno precedente.

- Per la discarica in coltivazione si conferma una decrescita dei valori registrati rispetto al 2020, confermando una corretta attività di copertura provvisoria con sufficienti

te quantità di terreno utilizzato. Si registra un leggero aumento rispetto al valore del 2021, come per la discarica originaria, a causa della presenza di superfici laterali interessate dai lavori di ampliamento.

Negli anni 2019 e 2022 sono stati effettuati due monitoraggi nei siti dismessi di Ca' Mascio (Montecalvo in Foglia) e di Ca' Guglielmo (Cagli), pur non essendo una attività di monitoraggio obbligatoria nelle disca-

riche chiuse. I due siti, in cui i conferimenti sono terminati oltre 10 anni fa, sono dotati di capping definitivo ad alto grado di degradazione e con una produzione di biogas così esigua da non essere sufficiente neanche per essere bruciato in torcia. Non si ritiene utile ripetere tale attività, viene dunque stimato come costante il dato del 2020, che già era di oltre un ordine di grandezza inferiore a quello delle discariche in attività.

Emissioni di anidride carbonica (CO2)			
(t CO2)	2020	2021	2022
Discarica Ca' Asprete	5.978	7.352	7.376
Discarica Ca' Lucio	6.699	6.821	4.230
Discarica Ca' Mascio chiusa	193	193	193
Discarica Ca' Guglielmo chiusa	325	325	325
TOTALE	13.195	14.691	12.124

Emissioni di metano (CH4)			
(t CO2)	2020	2021	2022
Discarica Ca' Asprete	205	83	94
Discarica Ca' Lucio	362	567	643
Discarica Ca' Mascio chiusa	14	14	14
Discarica Ca' Guglielmo chiusa	58	58	58
TOTALE	639	722	809

Nel 2022 l'impianto di Ca' Lucio ha registrato un aumento di metano emesso rispetto all'anno precedente del 13%, a causa della presenza, durante l'attività di monitoraggio, di

alcuni camini di captazione non collegati all'impianto di cogenerazione in quanto interessati dalle lavorazioni di realizzazione del capping.

La distribuzione di Gas

Come nei precedenti periodi, anche nel 2022 Marche Multiservizi ha effettuato controlli sulle perdite fisiche e amministrative (perdite di rete nella distribuzione del gas metano).

Perdite rete di distribuzione Gas (tCO ₂ e)			
	2020	2021	2022
Dispersioni gas (m ³)	40.812	29.145	7.719
TOTALE DISPERSIONI (tCO₂e)	857,05	612,05	162,10
Gas immesso in rete (m ³)	133.849.635	147.925.881	124.144.573
Percentuale perdite rete distribuzione gas (%)	0,03%	0,02%	0,01%

Coefficiente di emissione: 0,75 kg/mc come densità del gas e 28 come fattore moltiplicativo del gas (Fonte: 5th report IPCC)

Dal 2020 MMS ha introdotto un nuovo indicatore, volto a migliorare la metodologia utilizzata nella stima delle perdite sulla rete di distribuzione del gas, e le relative emissioni di gas serra. Questo, oltre considerare il numero e la portata delle dispersioni, stima la quantità di metano disperso ipotizzando un tempo di durata della dispersione (dal suo verificarsi al momento in cui viene rilevata e chiusa).

Nel 2022 le dispersioni più significative, riconducibili a quelle da ricerca programmata, hanno registrato un numero di dispersioni ed una portata nettamente inferiori rispetto al 2021 (-73%) che hanno dato, di conseguenza, ottimi riscontri in termini di emissioni, passate da 612 ton co₂ nel 2021 a 162 nel 2022.

Emissioni indirette (GHG Scope 2)

L'energia elettrica utilizzata è proveniente da fonti rinnovabili, grazie allo specifico contratto di fornitura con Garanzia di Origine (GO), certificazione elettronica che attesta l'origine rinnovabile carbon zero delle fonti utilizzate per la produzione di energia elettrica. MMS calcola le emissioni indirette da consumo di energia elettrica (GHG – Scope 2) secondo due distinti approcci:

- Il metodo market-based richiede di determinare le emissioni GHG – Scope 2 derivanti dall'acquisto di elettricità considerando i fattori di emissione specifici comunicati dai fornitori. Per gli acquisti di energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili si attribuisce un fattore

emissivo di tCO₂ e nullo. Nel caso in cui non siano stati definiti specifici accordi contrattuali, l'approccio in esame richiede l'utilizzo del fattore di emissione "residual mix" nazionale, ove tecnicamente applicabile.

• Il metodo location-based prevede di contabilizzare le emissioni derivanti dal consumo di elettricità, applicando fattori di emissione medi nazionali per i diversi Paesi in cui viene acquistata l'energia elettrica.

Emissioni indirette da energia elettrica acquistata "marked-based"	2020	2021	2022
Energia elettrica acquistata (MWh)	37.387	38.278	37.066
di cui rinnovabile (MWh)	37.387	38.278	37.066
Emissioni provocate dai consumi di energia elettrica (t CO₂e)	-	-	-

Come indicato nel precedente paragrafo, i consumi di energia elettrica di MMS sono interamente da fonti rinnovabili e, di conseguenza, il dato delle emissioni indirette di CO₂ è da ritenere pari a zero, secondo la metodologia "market based".

Emissioni indirette da energia elettrica acquistata Location based	2020	2021	2022
Energia elettrica acquistata (MWh)	37.387	38.278	37.066
Emissioni provocate dai consumi di energia elettrica (t CO₂e)	11.066	10.281	9.452

Fonte coefficiente di emissione: Defra - Transmission and distribution + WTT UK overseas electricity (T&D)

Se calcolate con il metodo "location-based", applicando quindi un fattore di emissione medio nazionale (pari a 255,0 g CO₂/kWh) che non considera le specifiche scelte di acquisto dell'azienda. Le emissioni Scope 2 risultano invece pari a circa 9,5 mila tonnellate (10 mila nel 2021, -8,1%).

Altre emissioni indirette (GHG Scope 3)

Gli aspetti a maggiore impatto, e quindi meritevoli di attenzione, attinenti alle attività esterne ma collegate ai servizi svolti da MMS, sono rappresentati dalle emissioni derivanti dal consumo di combustibile utilizzato nelle attività esternalizzate di raccolta rifiuti.

Emissioni di gas serra (t CO ₂ e)	2020	2021	2022
Emissioni upstream da utilizzo di automezzi da parte di fornitori per la raccolta di rifiuti	-	912	896
Totale emissioni upstream per carburanti mezzi fornitori	-	912	896

È in corso una raccolta dati per allargare la rendicontazione alle emissioni indirette derivanti dal trasporto stradale dei rifiuti e prodotti chimici di alcuni servizi. Marche Multiservizi ha inoltre avviato la contabilizzazione di altre emissioni di GHG indirette (Scope 3) conseguenti alle proprie attività, ma prodotte da fonti non possedute né

controllate direttamente, ovvero le attività a monte (upstream) e a valle (downstream) della propria catena del valore. Alcuni esempi di attività che rientrano nello Scope 3 sono l'estrazione, la produzione ed il trasporto di materiali e carburanti acquistati e l'uso finale di prodotti e servizi.

Emissioni di gas serra (t CO2e)			
	2020	2021	2022
Emissioni upstream dalla produzione e consumo energia (non comprese in scopo 1 e 2)	1.113	1.220	1.179
Emissioni upstream dall'utilizzo di mezzi per i servizi (non comprese nello Scopo 1)	1.062	988	975
Emissioni upstream dalla bollettazione cartacea	-	6	6
Emissioni downstream dall'utilizzo della frazione recuperata dalla raccolta differenziata	38.226	36.490	35.992
Emissioni indirette totali per lo svolgimento dei servizi	40.401	38.708	38.152

Fonte Coefficiente di emissione: DB Defra – WTT fuels + Defra – Material use

Indici di intensità di carbonio

I risultati di emissioni possono essere rappresentati tramite alcuni indici che ne indicano l'evoluzione e le prospettive dando un quadro di quali siano le performance aziendali di riduzione degli impatti in termini di gas serra emessi. Rapportando le emissioni dirette (Scopo 1) e indirette (Scopo 2) con alcuni indicatori economici e demografici si possono ottenere indici di intensità di carbonio che ri-

flettono i miglioramenti generati. L'indice di intensità delle emissioni, calcolato rapportando le emissioni di gas serra di tipo Scopo 1 e 2 al margine operativo lordo, mostra un leggero peggioramento rispetto all'anno precedente (+4%) conseguente alla riduzione del Mol (-6%) mentre il rapporto su base cittadino migliora del 2% grazie alla riduzione delle emissioni Scopo 1 e 2, a fronte del numero di cittadini serviti costante.

Indici di intensità delle emissioni			
	2020	2021	2022
Totale emissioni Scopo 1 e Scopo 2 (t CO2e)	35.474	39.851	38.981
Cittadini serviti (migliaia)	279	276	275
MOL (migliaia)	38,5	43,4	40,8
Indice di intensità di carbonio per cittadino servito (t CO2e Scopo 1 e 2 / mlg cittadini serviti)	127,2	144,4	141,6
Indice di intensità di carbonio del MOL (t CO2e Scopo 1 e 2 / mln euro Mol)	921,4	918,2	955,4
Totale emissioni Scopo 3	40.401	39.620	39.048
Indice di intensità di carbonio per cittadino servito (t CO2e Scopo 3 / mlg cittadini serviti)	144,8	143,5	141,9
Indice di intensità di carbonio del MOL (t CO2e Scopo 3 / mln euro Mol)	1049,4	912,9	957,1

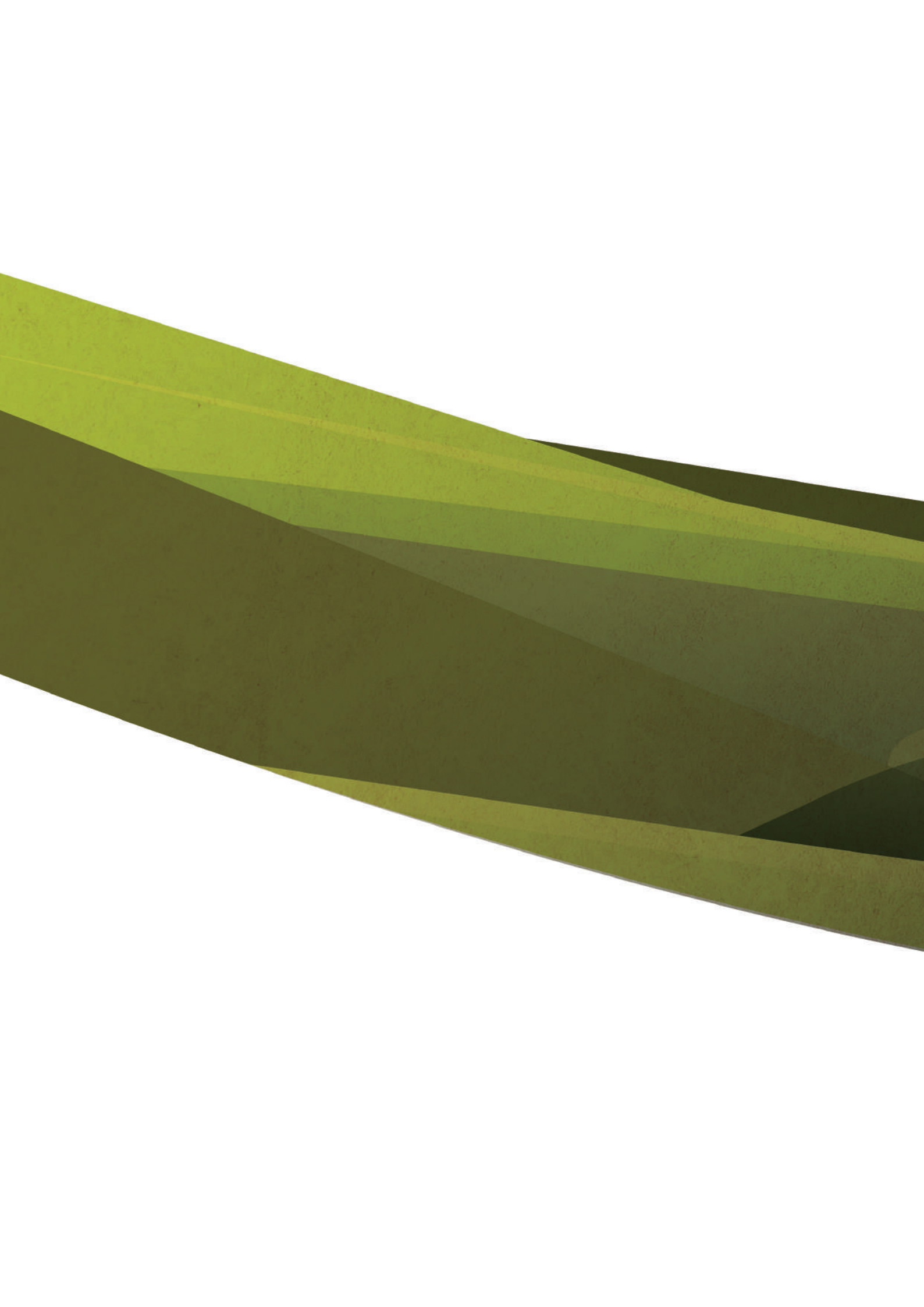
Le emissioni evitate

La crescita di fonti rinnovabili e l'efficientamento della produzione energetica hanno contribuito ad evitare sia l'immissione in atmosfera di quantitativi significativi di anidride carbonica, sia il consumo di quote altrettanto significati-

ve di energia primaria (espressa in tonnellate equivalenti di petrolio). Grazie alle attività gestite da MMS nel 2022 sono state complessivamente evitate oltre 28 mila tonnellate di gas serra. Rapportando questo valore al numero di cittadini serviti sono stati evitati circa 103 kg di gas serra per persona.

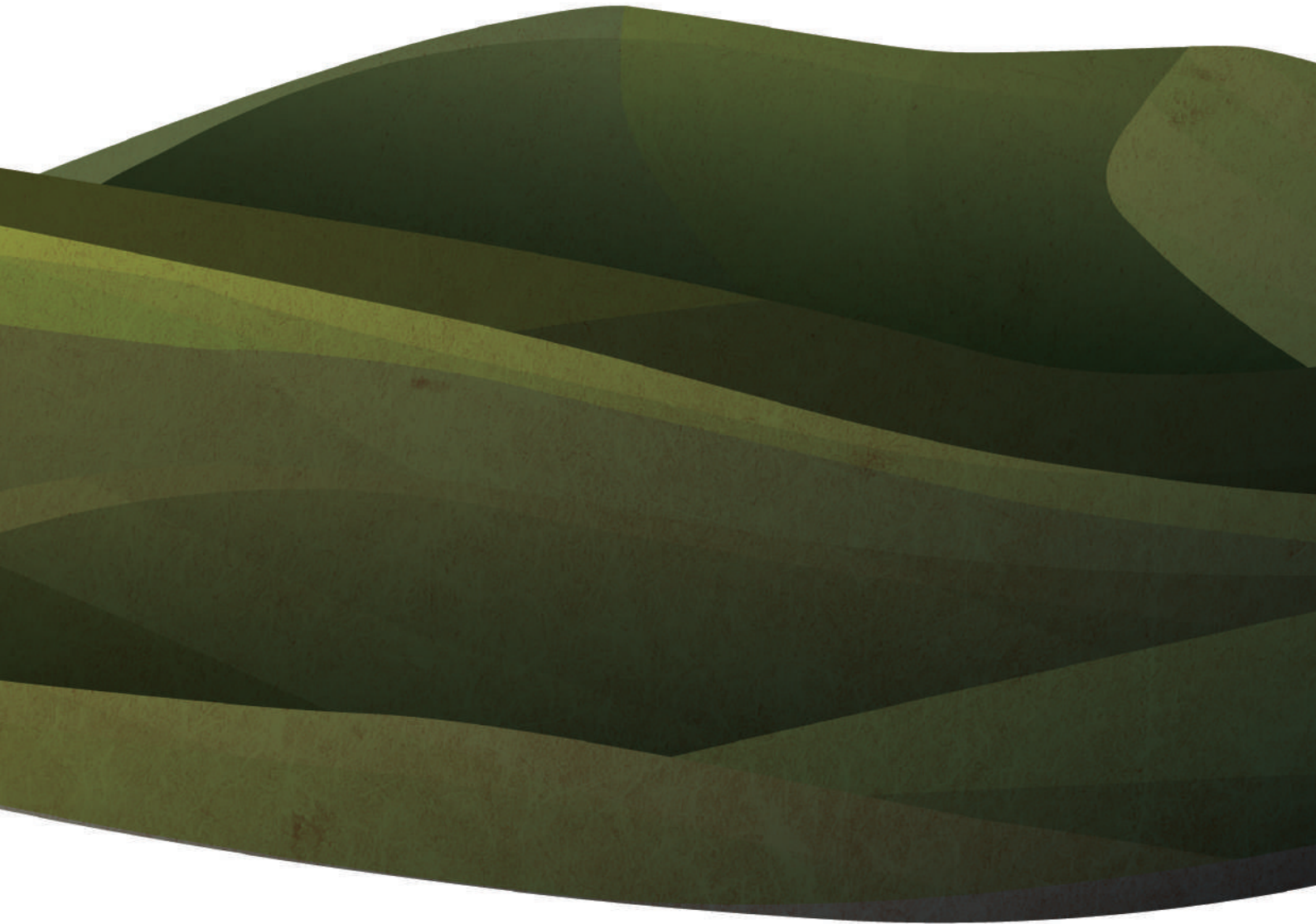
Emissioni di gas serra evitate			
	2020	2021	2022
Scopo 1: produzione di energia elettrica e termica da fonti rinnovabili rispetto alla tradizionale; interventi di risparmio energetico rispetto ad uno scenario con consumi invariati; raccolta differenziata rispetto ad uno scenario con solo raccolta indifferenziata	20,7	19,5	18,7
Scopo 2: interventi di risparmio energetico rispetto ad uno scenario con consumi invariati; consumo di energia da fonti rinnovabili rispetto a consumo di energia come da mix medio nazionale	11,1	10,7	9,6
Totale emissioni evitate (migliaia di tCO2e)	31,9	30,1	28,3

In misura minore, sono state evitate 1,5 tonnellate di CO2 grazie all'utilizzo di carta riciclata per la stampa delle bollette a cui si aggiungono ulteriori 217 kg di CO2 evitati, pari al 13%, per la mancata stampa delle stesse come conseguenza dell'adesione dei clienti alla bolletta digitale.



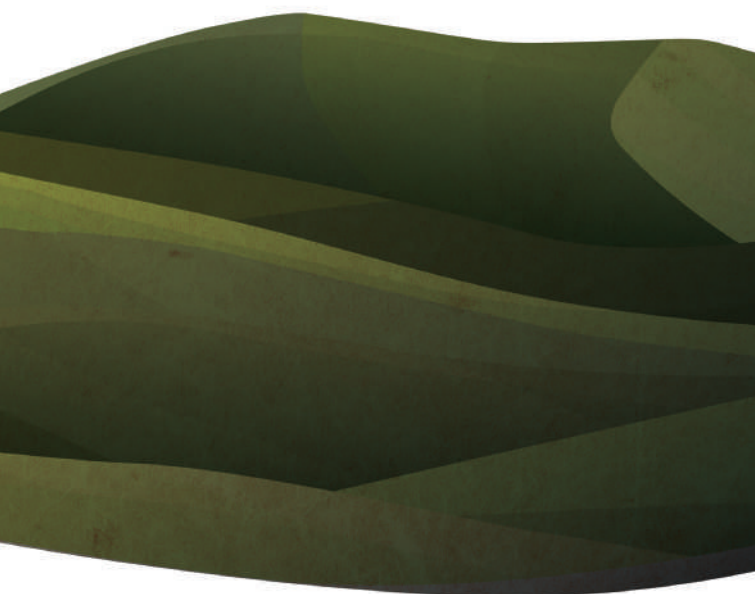
3

LA GOVERNANCE



3.1.

Il governo dell'azienda



Marche Multiservizi è una società per azioni costituita ai sensi dell'Art. 113 del D.Lgs. 18/08/2000 n. 267. Ai sensi dell'Art 5 dello Statuto, i soci pubblici detengono la maggioranza del capitale sociale.

L'Assemblea dei Soci è composta dai detentori di azioni ordinarie, aventi diritto di voto. I Soci di maggioranza sono 49 comuni della provincia di Pesaro e Urbino, 1 comune della provincia di Ancona, 2 Unioni Montane e la Provincia di Pesaro e Urbi-

no. Hera S.p.A. detiene una quota del 46,7% del capitale sociale di MMS.

L'attuale compagine societaria è in continuità con quella del bilancio precedente.

Dal 17/06/2021, con la pubblicazione in Gazzetta Ufficiale della L. n.84 del 28/05/2021, è stato sancito il distacco dei comuni di Montecopiolo e Sassofeltrio dalla regione Marche e la loro aggregazione in Emilia-Romagna. Le Regioni e le Province provvedono agli adempimenti di competenza con l'obiettivo di garantire la continuità nelle prestazioni e nell'erogazione dei servizi ai cittadini. Marche Multiservizi

prosegue la gestione dei servizi in attesa degli accordi di passaggio.

La Governance di MMS è definita secondo il "sistema tradizionale", che prevede come organo amministrativo il Consiglio d'Amministrazione (CdA) e come organo di controllo il Collegio Sindacale, entrambi nominati dall'Assemblea dei Soci.

La gestione della Società spetta al Consiglio di Amministrazione e all'Amministratore Delegato, nell'ambito dei poteri ad esso conferiti dal CdA. La società è rappresentata sia dal Presidente che dall'Amministratore Delegato in relazione ai poteri agli stessi spettanti.

Organo Sociale	Ruolo
Assemblea degli azionisti	Materie previste dalla legge e dallo Statuto sociale
Consiglio di Amministrazione	Gestione della Società
Collegio Sindacale	Funzione di vigilanza

Il Consiglio di Amministrazione è composto da 9 membri, di cui 3 di genere femminile. La Società non rientra nell'ambito di applicazione della normativa sulla parità di genere in quanto non a controllo pubblico. Nessun consigliere è dipendente di MMS. Il processo di individuazione dei consiglieri da parte degli Enti Locali è regolato da atti e regolamenti delle singole amministrazioni. Gli Enti Pubblici soci hanno diritto alla nomina diretta ex art.2449 c.c.: il Comune di Pesaro 2 consiglieri, il Comune di Urbino 1 consigliere, la Provincia di Pesaro e Urbino 1 consigliere, tut-

ti gli altri Enti Locali 1 consigliere. Con la precisazione che nel caso in cui non si provveda alla nomina diretta da parte dell'ente locale che ne ha diritto, vi provvede l'assemblea nella quale il diritto di voto spetta all'ente o agli enti locali che avrebbero avuto diritto alla nomina diretta. Gli altri consiglieri sono nominati dall'assemblea alla quale partecipano senza diritti di voto i soci pubblici che hanno il diritto di effettuare le nomine dirette. Il socio Hera nomina 4 consiglieri, di cui 1 con la carica di Amministratore Delegato.

Composizione del Consiglio di Amministrazione al 31/12/2022		
Carica	Nome e cognome	Nomina / Designazione
Presidente	Andrea Pierotti	Comune di Pesaro
Amministratore Delegato	Mauro Tiviroli	Hera S.p.A.
Consigliere	Mila Fabbri	Hera S.p.A.
Consigliere	Baccio Paolo Fiaccarini	Comune di Urbino
Consigliere	Maurizio Mazzoli	Provincia di PU
Consigliere	Sara Mengucci	Altri comuni soci
Consigliere	Margherita Pedinelli	Comune di Pesaro
Consigliere	Andrea Ramonda	Hera S.p.A.
Consigliere	Massimo Vai	Hera S.p.A.

Consiglio di Amministrazione – Diversità (genere – classi di età)					
Donne		Uomini		Totale	
Nr. 3	33%	Nr. 6	67%	Nr. 9	100%
Minori di 30 anni		Tra 30 e 50 anni		Maggiori di 50 anni	
Nr. -	-	Nr. 4	44%	Nr. 5	56%

All'atto della nomina, e prima dell'accettazione dell'incarico, viene verificata per tutti gli amministratori l'insussistenza di cause di incompatibilità alla carica e di situazioni di conflitto d'interesse, come previsto dal Codice civile, viene altresì verificata, secondo la normativa pubblicistica di cui al D.Lgs n.39/2013, l'incompatibilità e l'inconferibilità per tutti gli amministratori. Ferme restando le cause di incompatibilità ed inconferibilità previste dalla legge, i criteri di selezione degli amministratori sono in capo ai Soci.

Il Consiglio di Amministrazione è investito dei più ampi poteri per la gestione ordinaria e straordinaria

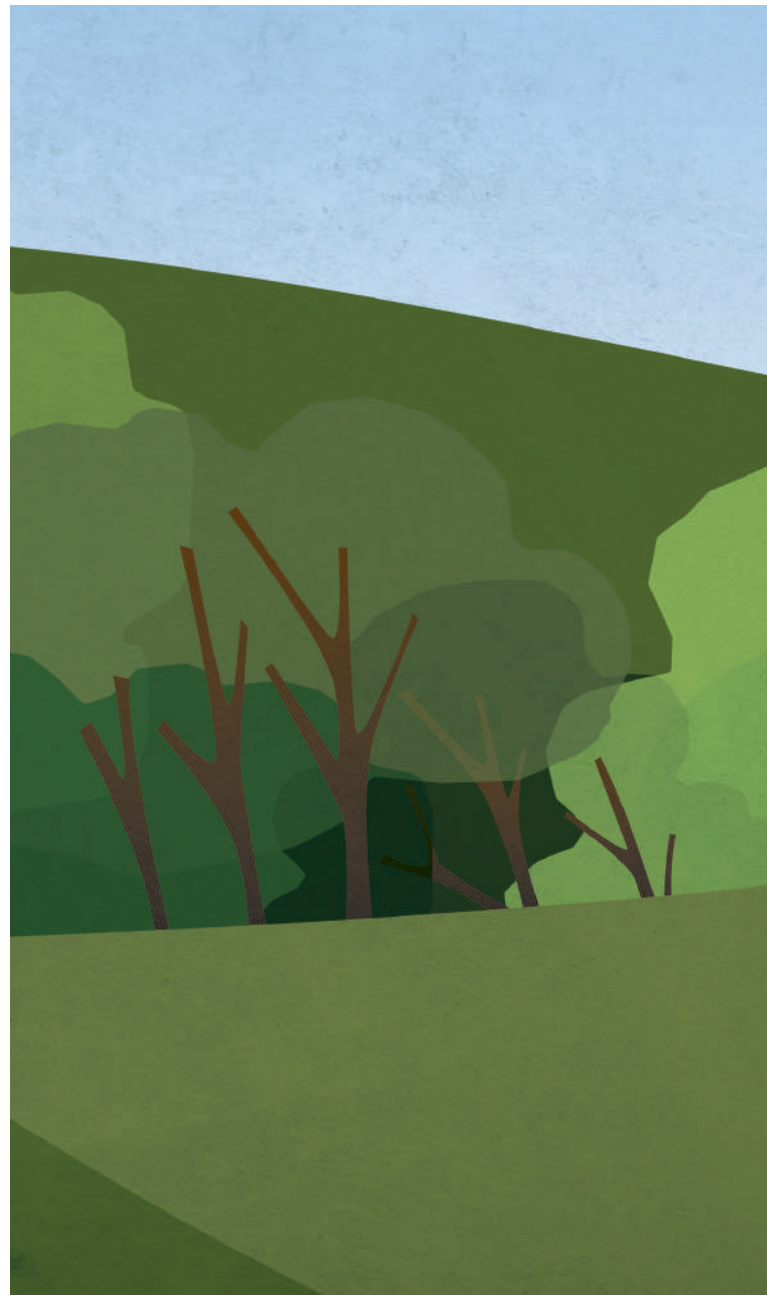
della Società e gli sono conferite tutte le facoltà necessarie per l'attuazione e il raggiungimento degli scopi sociali che non siano per legge o per Statuto in modo tassativo riservate all'assemblea dei soci. Il Consiglio di Amministrazione definisce la strategia e il modello di business, fissa gli obiettivi e i contributi allo sviluppo sostenibile del Gruppo. Gli impegni e le politiche vengono periodicamente riesaminati dal Consiglio di Amministrazione, al fine di rafforzare il presidio delle tematiche di sostenibilità e il perseguimento degli obiettivi strategici, monitorare e migliorare la gestione degli impatti. Le tematiche ESG sono parti integranti della gestione del business e

del ruolo che Marche Multiservizi ha per lo sviluppo sostenibile. Questo richiede un costante processo di rafforzamento delle conoscenze.

Il Consiglio di Amministrazione rimarrà in carica fino all'approvazione del bilancio relativo all'esercizio 2022. Spetta al Consiglio di Amministrazione l'approvazione della politica Qualità, Sicurezza, Ambiente e sostenibilità. MMS si è inoltre dotata del Modello Organizzativo ex D.Lgs. 231/2001 approvato dal Consiglio di Amministrazione nella sua riedizione completa nel 2022. Fa parte del Modello Organizzativo il Codice Etico nel quale vengono espressi la mission ed i valori. Nel 2022 la Società ha introdotto nello statuto sociale il suo Scopo disciplinato dall'art. 4.

Il nuovo paragrafo recita così: *“La Società attua un modello di impresa con l'obiettivo di creare valore nel lungo termine per i propri azionisti attraverso la creazione di valore condiviso con i propri stakeholder. A tal fine la Società organizza e svolge attività di impresa anche con la finalità di favorire l'equità sociale e di contribuire al raggiungimento della neutralità di carbonio, alla rigenerazione delle risorse e alla resilienza del sistema dei servizi gestiti, a beneficio dei clienti, dell'ecosistema territoriale di riferimento e delle generazioni future”*. Lo Statuto così aggiornato consente di rafforzare l'impegno per la transizione energetica e per un modello di economia circolare, at-

traverso l'innovazione e la digitalizzazione, nonché nella promozione dell'equità sociale. Una buona governance è quindi strumento essenziale per assicurare la creazione di valore ed il suo allineamento con le richieste del mercato, con le norme vigenti e, in generale, con le sfide che si presentano all'azienda.



Il **Collegio sindacale** è l'organo societario che vigila sulla corretta amministrazione, in particolare sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dagli amministratori e sul suo concreto funzionamento.

Il Collegio Sindacale è stato nominato nel corso dell'Assemblea dei soci

del 14/05/2020 e rimane in carica sino all'approvazione del bilancio relativo all'esercizio 2022. L'organo si compone di tre membri effettivi e due membri supplenti, il Presidente viene nominato dal Comune di Pesaro, la Provincia di Pesaro e Urbino ed il Gruppo Hera nominano a loro volta un componente effettivo ed un Sindaco supplente ciascuno.

Composizione del Collegio Sindacale al 31/12/2022		
Carica	Nome e cognome	Nomina / Designazione
Presidente	Sara Fulvi	Comune di Pesaro
Sindaco Effettivo	Loretta Ferri	Provincia di Pesaro e Urbino
Sindaco Effettivo	Antonio Venturini	Hera S.p.A.
Sindaco Supplente	Antonio Gaiani	Hera S.p.A.
Sindaco Supplente	Marcella Tiberi	Provincia di Pesaro e Urbino

Conflitti di interesse

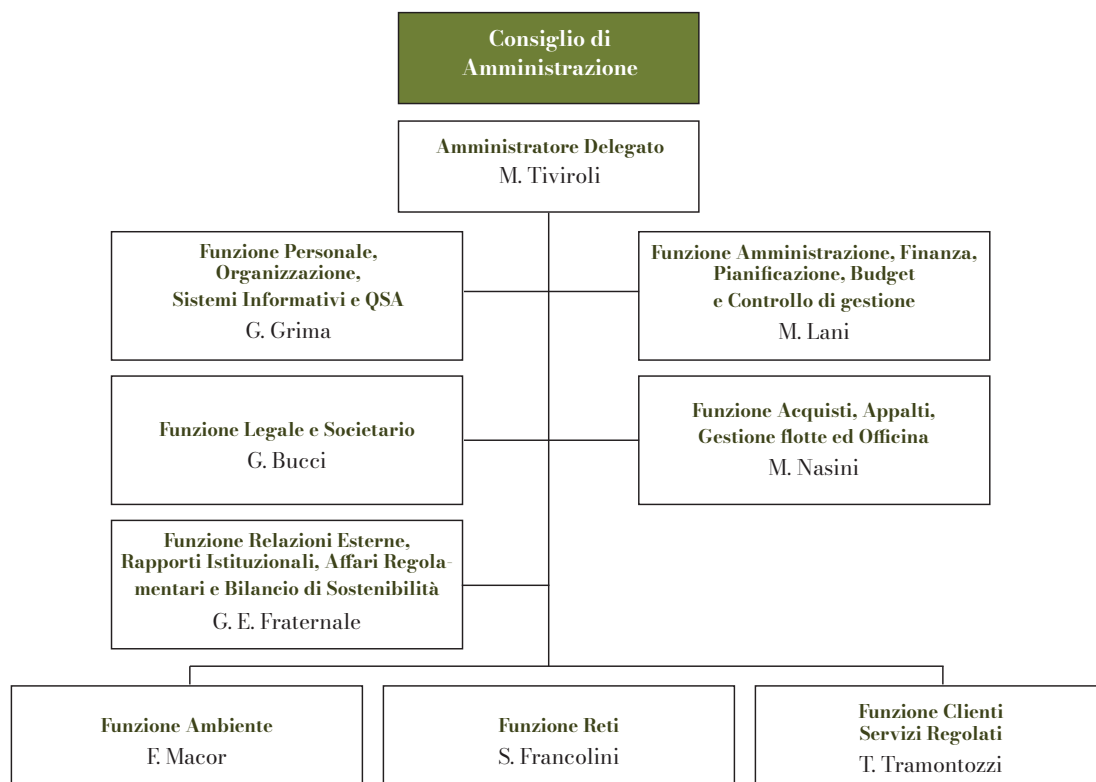
Per prevenire i possibili conflitti di interesse, i rapporti con le parti correlate sono di competenza del massimo organo di governo, salvo che per importi inferiori a 50.000 euro per i quali sussiste la delega all'Amministratore Delegato. I consiglieri hanno l'obbligo di segnalare i possibili conflitti di interesse al fine di astenersi dalla partecipazione alle sedute o dalla votazione.

Processi di comunicazione

Nell'ambito delle proprie competenze, l'Amministratore Delegato riferisce tempestivamente al Consiglio di Amministrazione in merito a problematiche e criticità emerse nello svolgimento della propria attività o di cui abbia avuto comunque notizia, affinché il Consiglio di Amministrazione possa prendere le opportune iniziative. Nel corso del 2022, non sono pervenute al Consiglio di Amministrazione segnalazioni relativamente a rilevanti criticità.

Il processo di delega e la struttura organizzativa

Il sistema di governance prevede che il Consiglio di Amministrazione deleghi parte delle proprie competenze all'Amministratore Delegato.



Il principio di delega delle responsabilità della gestione è realizzato nella struttura organizzativa.

Remunerazione degli amministratori

La remunerazione è fissa salvo che per l'Amministratore Delegato, per il quale è previsto un compenso variabile determinato annualmente dal CdA. Nel corrente e negli anni precedenti tale risultato era legato al raggiungimento del Mol previsto nel Budget dell'anno di riferimento, comprese eventuali revisioni. Fino alla data di nomina dell'attuale CdA vigevano norme pubblicistiche che disciplinavano il compenso degli amministratori ancorandolo a quello del sindaco della città principale. Attualmente tali norme sono state abrogate e per le società a partecipazione pubblica

non esiste una disciplina normativa.

Governance del reporting di sostenibilità

Il Consiglio di Amministrazione supervisiona e approva formalmente il Bilancio di sostenibilità ed i relativi contenuti. Per il coordinamento delle fasi operative del processo, quali il coinvolgimento degli stakeholder, l'identificazione degli impatti e temi rilevanti, il processo di raccolta dei dati e delle informazioni, il Consiglio di Amministrazione si avvale del supporto della funzione Relazioni Esterne, Rapporti Istituzionali, Affari regolamentari e Bilancio di Sostenibilità.

3.2.

La condotta del business ed i sistemi di gestione



Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. 231/2001

MMS ha adottato sin dal 2011 un “Modello di organizzazione, gestione e controllo” ai sensi del D.lgs. 231/01 (MOG 231), normativa che ha introdotto nell’ordinamento giuridico italiano la responsabilità amministrativa delle persone giuridiche. Il Modello è stato aggiornato il 26/07/2022 per tenere conto delle

nuove fattispecie di reato incluse nel perimetro di applicazione del D.Lgs. n. 231/2001 applicabili alla Società in relazione alle attività svolte. Il Modello di Organizzazione Gestione e Controllo è composto da:

- 1. Parte Generale** che contiene i principi per l'appunto generali di prevenzione del reato e le modalità di funzionamento del sistema di organizzazione e gestione e il relativo sistema sanzionatorio.
- 2. Parte Speciale**, costituita da 12 Protocolli che disciplinano i processi aziendali e le attività nel cui ambito si verifica la possibilità di commettere un reato²³¹.

L'Organismo di Vigilanza

All' Organismo di Vigilanza (OdV) sono attribuiti poteri ispettivi e di controllo al fine di vigilare sul funzionamento e l'osservanza del Modello di Organizzazione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001 e di curare il proprio aggiornamento, la formazione e l'informazione ai soggetti interessati, nonché la gestione dei flussi informativi. Inoltre, l'OdV redige una relazione di sintesi annuale - da presentare al CdA e al Collegio Sindacale che illustra:

- a)** le attività complessivamente svolte ed i risultati ottenuti nel periodo di riferimento;
- b)** eventuali criticità e carenze che dovessero essere riscontrate nei processi aziendali;
- c)** i necessari e opportuni interventi correttivi/migliorativi del Mo-

dello e del suo stato di attuazione;

- d)** il piano di lavoro per il successivo periodo di riferimento.

L'OdV di MMS è un organo collegiale, composto da 3 membri, tutti con competenza e comprovata esperienza in materie attinenti ai compiti da svolgere. Per l'espletamento dei compiti ad esso assegnati, all'OdV sono riconosciuti tutti i poteri necessari ad assicurare una puntuale ed efficiente vigilanza.

Nel 2022 l'ODV si è riunito, rispettivamente, nelle date del 12 Aprile, 22 Luglio, 26 Ottobre e 21 Dicembre. Nel corso dell'esercizio, così come nei precedenti, non sono stati accertati episodi di corruzione attiva o passiva che hanno coinvolto amministratori o dipendenti di MMS.

Inoltre, parti integranti del MOG 231 e del modello di gestione e controllo per la condotta del business di MMS, sono da considerarsi:

- il **Codice Etico**, che può essere anche inteso come uno degli strumenti di condotta del business secondo criteri di responsabilità sociale delle imprese, per la promozione di buone pratiche di comportamento;
- il **Modello per la prevenzione della Corruzione**, che configura un sistema di gestione per la prevenzione della corruzione. In base al Modello, Marche Multi-servizi Spa rifiuta la corruzione in tutte le sue forme dirette e indirette e prevede i controlli e i comportamenti attesi dai dipendenti della

Società in relazione ai processi a rischio corruzione, in particolare verso la Pubblica Amministrazione, i Fornitori e Business Partner, i clienti, nella gestione del personale e delle registrazioni contabili;

- **Fattività di formazione** nei confronti del personale (Dirigenti, Quadri, Direttivi, impiegati operai e neo assunti) in merito al funzionamento e all'osservanza del Modello 231, al concetto di reato e di corruzione, ai comportamenti da adottare e alle sanzioni previste;

- **Fattività di controllo** svolta dall'Organismo di Vigilanza in merito alla valutazione dei rischi e al supporto nella redazione di Protocolli 231 per disciplinare processi e attività interne a rischio reato;

- la previsione di un canale per le **segnalazioni all'Organismo di Vigilanza** di presunti illeciti e/o di violazione del Modello (c.d. whistleblowing)

Al fine di garantire la diffusione e la conoscenza del Modello organizzativo al personale dipendente, per ogni livello (Dirigenti, Quadri, Direttivi, impiegati e operai, ivi compreso il personale neo-assunto) sono state definite apposite sessioni formative, sia live che on line.

Il percorso per la certificazione ISO 37001

Nel corso del 2022 MMS ha avviato un percorso volto all'ottenimento della Certificazione ISO 37001:2016 (Sistemi di gestione per la Corruzio-

ne). Creare un sistema per prevenire la corruzione (sia attiva che passiva) è un modo efficace per introdurre azioni per mitigare il rischio di fenomeni corruttivi nelle organizzazioni e, di conseguenza, l'esposizione alla responsabilità anche sotto il profilo dell'applicazione delle sanzioni previste dal D.Lgs. n. 231/2001.

Codice Etico

Il Codice Etico stabilisce i principi, le regole di comportamento e le responsabilità etico sociali a cui devono attenersi non soltanto coloro che appartengono alla Società ma anche coloro che entrano in contatto con questa a vario titolo.

Tali regole e principi sono quelli che tutta la popolazione aziendale deve tenere presenti nel perseguire la mission istituzionale stabilita dal Vertice della Società che è quella di offrire ai propri clienti i migliori standard di qualità a costi contenuti. Nel realizzare i propri obiettivi d'impresa, nel pieno rispetto delle finalità sociali ed ambientali definite d'intesa con gli Enti locali di riferimento, l'Azienda si impegna a salvaguardare l'ambiente ed a contribuire allo sviluppo sostenibile del territorio. I valori e la mission sui quali MMS prosegue nella costruzione del percorso di responsabilità sociale e sostenibilità sono quelli che erano radicati nella cultura delle società che l'hanno costituita, Aziende storicamente attente alla tutela dell'ambiente ed all'im-

portanza della dimensione umana.

Il Codice Etico è stato aggiornato ed approvato dal Consiglio di Amministrazione il 29/07/2019. Con l'occasione è stato nominato il Comitato Etico che è così composto:

- Maurizio Mazzoli - Presidente (Consigliere Marche Multiservizi)
- Claudio Galli - Componente (Esperto responsabilità sociale d'impresa)
- Tonino Pencarelli - Componente (Esperto responsabilità sociale d'impresa)

Il Comitato etico ha il compito di promuovere la diffusione e l'attuazione dei principi del Codice etico, istruire indagini nel caso sopraggiungano segnalazioni di infrazioni e di relazionare periodicamente al C.d.A.

Nel corso del 2022 il Comitato Etico non ha ricevuto segnalazioni.

Il sistema di gestione integrato

MMS adotta un sistema di gestione per la prevenzione della corruzione integrato nel Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.lgs. 231/2001 adottato, il cui fondamento risiede nei principi e nei valori espressi nel Codice Etico e nel **Sistema di Gestione Integrato Qualità Ambiente Salute Energia** conforme agli standard ISO 9001,14001, 45001 e SA 8000.

Nella **Politica Qualità Sicurezza Ambiente ed Energia** e

nella **Politica SA 8000**, MMS rinnova i propri impegni nei confronti di tutti gli stakeholder. In particolare, MMS adotta i principi di:

- **TRASPARENZA E TRACCIABILITÀ**, impegnandosi a fornire a tutti gli interlocutori, in modo chiaro, completo e tempestivo, le informazioni relative alle azioni condotte a tutti i livelli d'impresa. Per MMS essere trasparenti significa adottare strumenti di gestione aperti al dialogo con i propri interlocutori con l'obiettivo di rispondere alle attese di informazione e conoscenza degli impatti economici, sociali e ambientali delle attività aziendali;
- **RESPONSABILITÀ PERSONALE**, concretizzando l'impegno del lavoratore ad instaurare un rapporto fiduciario con i colleghi e, più in generale, con tutti gli interlocutori. È ritenuto essenziale impegnarsi con lealtà ed efficacia per conseguire gli obiettivi aziendali nel rispetto del proprio ruolo e delle proprie responsabilità;
- **COERENZA**, tradotta in impegno ad attuare quotidianamente, in ogni azione, la missione, i valori e i principi di funzionamento dell'azienda. Essi sono ritenuti base fondante della pianificazione strategica, degli obiettivi e della gestione operativa delle attività di competenza. A presidio del sistema di gestione per la prevenzione della corruzione viene istituita la Funzione di Conformità per la Prevenzione della Corruzione (di seguito la "Funzione Conformità"), coincidente con l'Organismo di Vigilanza (o "OdV"), che

si avvarrà del supporto delle competenti funzioni interne, con le seguenti principali responsabilità/funzioni:

- a)** supervisionare la progettazione e l'attuazione del sistema di gestione per la prevenzione della corruzione;
- b)** fornire consulenza e guida al personale circa il sistema di gestione per la prevenzione della corruzione e le questioni legate alla corruzione;
- c)** relazionare sul funzionamento del sistema di gestione per la prevenzione della corruzione al Consiglio di Amministrazione e ai vertici aziendali nel modo opportuno.

I vertici ed il management di MMS sono impegnati in prima persona al rispetto del presente Modello per la prevenzione della corruzione anche attraverso l'adozione di com-

portamenti esemplari e lo svolgimento di attività di sensibilizzazione con, diffusione dei principi e delle regole volte a prevenire atti corruttivi presso le proprie strutture.

Gli obiettivi principali del sistema di gestione integrato sono:

- Migliorare la qualità del servizio offerto;
- Ottimizzare la gestione degli impatti ambientali di MMS, per ridurre il più possibile gli effetti e le conseguenze delle proprie attività sull'ambiente circostante e sui cittadini che vi abitano o lavorano;
- Tutelare la salute e sicurezza dei propri dipendenti e la responsabilità sociale ed etica del proprio "fare impresa".

Il **sistema di gestione integrato** si basa su norme volontarie internazionali e comprende i seguenti processi e politiche:

Area	Sistema gestione
Qualità	UNI EN ISO 9001
Gestione ambientale	UNI EN ISO 14001
Sicurezza e la salute dei lavoratori	UNI ISO 45001
Efficienza energetica	UNI EN ISO 50001
Responsabilità Sociale	SA8000

Le norme indicate permettono una migliore pianificazione ed un più puntuale monitoraggio dei processi operativi e di supporto, nell'ottica del miglioramento continuo come mezzo per raggiungere gli obiettivi.

Il Sistema di Gestione consiste quindi in una serie di regole indicate dai requisiti delle norme "ISO" (Organizzazione Internazionale per la normazione) di riferimento. Tale serie di regole, se correttamente seguite dall'organizzazione che se ne fa carico, garantisce elevati standard di qualità nell'ambito di interesse, come ad esempio Qualità di erogazione del Servizio, Sicurezza sul lavoro, Gestione Ambientale, Gestione Energetica, etc.

Marche Multiservizi ha cura di preservare questo sistema attuando tutte le misure necessarie a valutarne il corretto andamento, seguendo un metodo basato su quattro passaggi chiave: **Pianificare - Fare - Controllare - Agire**. In sostanza, l'approccio ai processi aziendali eseguito con tale metodo permette a MMS di agire in maniera efficiente creando un circolo virtuoso che porta ad un miglioramento continuo, ottenuto analizzando i risultati delle proprie azioni e progettando azioni migliorative per il futuro. Tale metodo prende il nome di Ciclo di Deming meglio noto con l'acronimo PDCA (**Plan Do Check Act**).

La suddetta valutazione viene fatta adottando un sistema di analisi ri-

schio/opportunità (Risk-based thinking).

In altre parole, MMS reputa di fondamentale importanza valutare i rischi a cui l'organizzazione è esposta in occasione di ogni processo aziendale ed anche le opportunità alle quali potrebbe andare incontro.

Tale è l'importanza di queste considerazioni che l'azienda traccia in un apposito registro tutti i rischi e le opportunità rinvenute durante le attività di analisi dei processi aziendali avendo cura di programmare ed attuare specifiche azioni preventive/migliorative riferite ad ogni elemento tracciato.

In relazione ai processi aziendali, la valutazione (impiegata anche nella scelta delle attrezzature di lavoro e delle sostanze o dei preparati chimici utilizzati, nonché nella sistemazione dei luoghi di lavoro) prende in considerazione tutti i rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori, ivi compresi quelli riguardanti gruppi di lavoratori esposti a rischi particolari, tra cui anche quelli collegati allo stress lavoro-correlato e quelli riguardanti le lavoratrici in stato di gravidanza, nonché quelli connessi alle differenze di genere, all'età, alla provenienza da altri Paesi e quelli connessi alla specifica tipologia contrattuale attraverso cui è resa la prestazione di lavoro.

Anche nel 2022, l'efficacia di tutto il sistema e delle sottostanti poli-

tiche è stata verificata da un Ente di Certificazione indipendente per tutte le funzioni aziendali ed è stata confermata la Registrazione EMAS per la Funzione Ambiente.

Il sistema ambientale EMAS

Il sistema comunitario di eco gestione e audit EMAS (Eco Management and Audit Scheme), nato con il Regolamento (CE) n. 1836/1996, successivamente sostituito dal Regolamento (CE) n. 761/2001, e dal Regolamento (UE) 1221/2009 (quest'ultimo successivamente modificato dal Reg. (UE) n. 517/2013, poi dal Reg. (UE) n. 1505/2017, infine dal Reg. (UE) n. 2026/2018), **promuove il miglioramento continuo delle prestazioni ambientali** mediante l'applicazione del sistema di gestione ambientale, assicura una valutazione periodica delle prestazioni del sistema gestionale, attiva un flusso informativo sulle prestazioni ambientali, promuove il coinvolgimento del personale ed un dialogo con il pubblico e le parti interessate.

L'adesione ad EMAS, in linea con la politica ambientale, fornisce un riferimento per:

- La gestione del miglioramento delle prestazioni ambientali
- Il rafforzamento della conformità legale
- La fiducia delle parti interessate
- Il coinvolgimento del personale
- Il risparmio di risorse

Inoltre, le organizzazioni registrate EMAS operano nel senso dell'economia circolare, attraverso il monitoraggio dei processi e la riduzione del proprio impatto ambientale. La conoscenza del consumo di risorse e del proprio impatto ambientale consente di attuare misure volte all'ottimizzazione delle risorse in linea con i principi dell'economia circolare.

Il Sistema di gestione ambientale, conforme ad EMAS ed alla norma ISO 14001, rappresenta *“la parte del sistema complessivo di gestione comprendente la struttura organizzativa, le attività di pianificazione, le responsabilità, le pratiche, le procedure, i processi e le risorse per sviluppare, mettere in atto, realizzare, riesaminare e mantenere la politica ambientale e per gestire gli aspetti ambientali”* mediante la valutazione sistematica, obiettiva e periodica dell'efficacia di tale sistema.

EMAS consente di fornire **informazioni trasparenti e attendibili** alle parti interessate, comprese le autorità, attraverso il **documento di Dichiarazione Ambientale** che è pubblicamente disponibile nel sito web aziendale.

La verifica da parte di organismi terzi garantisce la natura esterna e indipendente del processo di registrazione EMAS.

La Registrazione EMAS, avvenuta per la prima volta nel 2015 e rinnovata nel 2022 (cfr. certificato n. IT-

001681 con scadenza al 19/06/2025), è attualmente relativa alla **Funzione Ambiente di MMS**. Ad oggi la Funzione Ambiente include nel campo di applicazione della Registrazione EMAS (raccolta dei rifiuti; trattamento e smaltimento di rifiuti non pericolosi; produzione di energia elettrica) le attività di gestione dei rifiuti urbani, speciali ed assimilati, comprensive anche dello spazzamento stradale manuale e meccanizzato e della conduzione di parte dei centri di raccolta dei rifiuti, la gestione delle discariche attive e di quelle non

più attive ed in fase di post-gestione.

La certificazione ambientale secondo la norma ISO 14001:2015 (cfr. Certificato n. 242428-2017 con scadenza 30/06/2023), oltre a quanto previsto da EMAS, include nel campo di applicazione anche altri centri di raccolta dei rifiuti ed i servizi del settore Pubblica Illuminazione di MMS (gestione, manutenzione, installazione e costruzione di impianti di pubblica illuminazione, impianti semaforici e di segnaletica stradale luminosa).

Nel giugno 2020 il laboratorio Marche Multi-servizi ha ottenuto l'accreditamento secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 per le analisi chimiche e microbiologiche sulla matrice acque destinate al consumo umano da parte di ACCREDIA, l'Ente italiano di accreditamento.

Il laboratorio è sottoposto annualmente a viste ispettive di sorveglianza e/o di estensione dell'accreditamento.

L'accreditamento ai sensi della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 è il riconoscimento formale della conformità del laboratorio ai requisiti del sistema per tutte le attività di prova nonché della competenza tecnica relativamente alle prove accreditate. Pertanto, l'accreditamento è garanzia di imparzialità, indipendenza, correttezza e competenza.

3.3.

La compliance normativa



Marche Multiservizi opera in conformità alle vigenti disposizioni ad esso applicabili e vigenti secondo la legislazione applicabile nei diversi contesti operativi di riferimento

Controversie pendenti

A fine 2022 risultano pendenti, nei vari gradi in cui si articola la giurisdizione ordinaria, tributaria ed amministrativa, 25 controversie (escluso il penale).

Contenziosi pendenti al 31 dicembre		
Tipologia di contenzioso*	2021	2022
Giudice amministrativo: autorizzazioni ambientali e contratti pubblici	8	6
Giudice ordinario: responsabilità contrattuale ed extracontrattuale	10	10
Giudice del lavoro	5	9
Giudice Tributario: in materia di ecotassa	0	0
Totale	23	25

**Il contenzioso civile comprende cause con clienti, fornitori e altri stakeholder - Il contenzioso lavoro comprende anche una causa in materia di assistenza e previdenza obbligatorie.*

A fine 2022 risulta inoltre pendente un procedimento penale per disastro colposo conseguente alla frana occorsa su una strada provinciale, esitata nella condanna dell'Amministratore Delegato, di un Dirigente e di un Responsabile di Servizio e nell'assoluzione di due operativi. Le motivazioni sono state depositate nel corso del 2022 ed è stato notificato appello. Nel corso del 2022 sono stati anche notificati, complessivamente, 3 verbali di accertamento e irrogazione sanzione amministrativa. Si tratta di verbali emessi dall'Arpam di Pesaro, con i quali vengono accertati illeciti di natura amministrativa, relativi alla violazione di limiti di emissione allo scarico per tre depuratori gestiti da MMS. MMS ha notificato rituali e tempestivi scritti difensivi, chiedendo anche l'audizione, in ordine a tutte e tre le contestazioni. La Società è soggetta a permessi di natura ambientale per lo svolgimento

delle relative attività. Nella sede e negli stabilimenti, persegue un modello industriale sostenibile, puntando sulla diminuzione dell'impatto ambientale in tutte le sue forme, in particolare mediante la riduzione delle emissioni, l'eliminazione degli sprechi e una corretta gestione dei rifiuti. Nel periodo oggetto di rendicontazione (2020-2022), ad esclusione di quanto sopra riportato, non sono insorti altri contenziosi o casi di violazioni di leggi e/o regolamenti rilevanti relativi a disposizioni di carattere ambientale, sociale ed economico. Ad eccezione di quanto richiamato, nessuna sanzione significativa avente tale natura è stata ricevuta nell'arco temporale 2020-2022 e non si segnalano procedimenti di rilievo al riguardo.



4

CREAZIONE E DISTRIBUZIONE DI VALORE



4.1.

Valore generato e distribuito

MMS produce valore aggiunto rispetto alle risorse esterne impiegate, grazie all'efficace utilizzo dei fattori produttivi, e contribuisce alla crescita economica del contesto sociale e ambientale, producendo importanti ricadute sul territorio in cui opera, in particolare, in considerazione degli investimenti realizzati, dell'occupazione generata e dell'indotto alimentato per lo svolgimento delle proprie attività. Gli investimenti migliorano il con-

testo sociale ed ambientale intervenendo su infrastrutture di base (fognatura e acquedotto, impianti di depurazione, reti gas) e su servizi essenziali (raccolta e smaltimento rifiuti). Inoltre, tutte le aree presentano significative opportunità per lo sviluppo di tecnologie e processi innovativi e, di conseguenza, per la crescita territoriale anche in termini di know-how. Il valore economico generato e distribuito esprime la capacità di un'impresa di originare ricchezza a vantaggio dei propri stakeholder e quindi la capacità di creare valore per il territorio.

Nel 2022 il valore economico generato è stato pari a **145,7 milioni di euro**, di cui oltre l'80%, pari a 119,8 milioni di euro, distribuito agli stakeholder.

Valore economico generato e distribuito (Importi in Migliaia di Euro)	2020*	2021	2022
Valore economico generato	140.591	135.293	145.654
Fornitori - Costi operativi	59.756	52.072	64.050
Comunità locale - Liberalità e Sponsorizzazioni	69	101	96
Enti pubblici (concessioni / altro)	9.618	9.834	9.160
Risorse umane - Costo del personale	33.808	30.992	31.727
Banche e altri finanziatori - Oneri finanziari	566	508	655
Pubblica Amministrazione (Erario - Imposte)	4.360	6.028	5.342
Dividendi distribuiti - Azionisti	8.796	8.796	8.796
Valore economico distribuito	116.973	108.331	119.826
Valore economico trattenuto	23.618	26.962	25.829

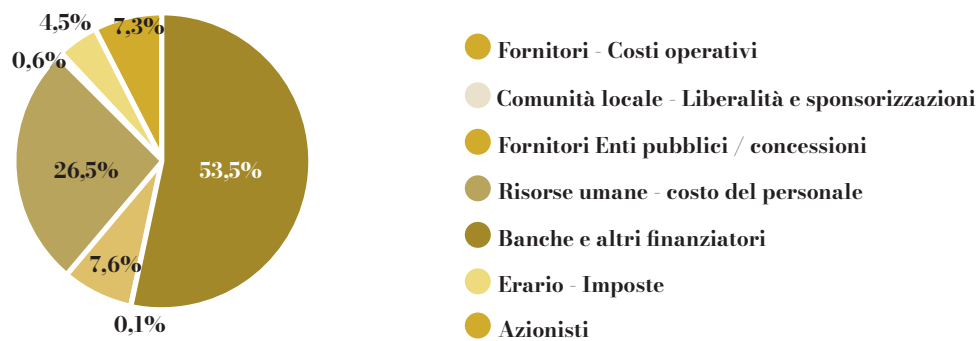
*Consolidato

Il **Valore economico generato** rappresenta il valore della produzione ed i proventi finanziari al netto delle perdite su crediti.

Il **Valore economico distribuito** accoglie i costi riclassificati per categoria di stakeholder, nonché i dividendi distribuiti agli azionisti nell'esercizio.

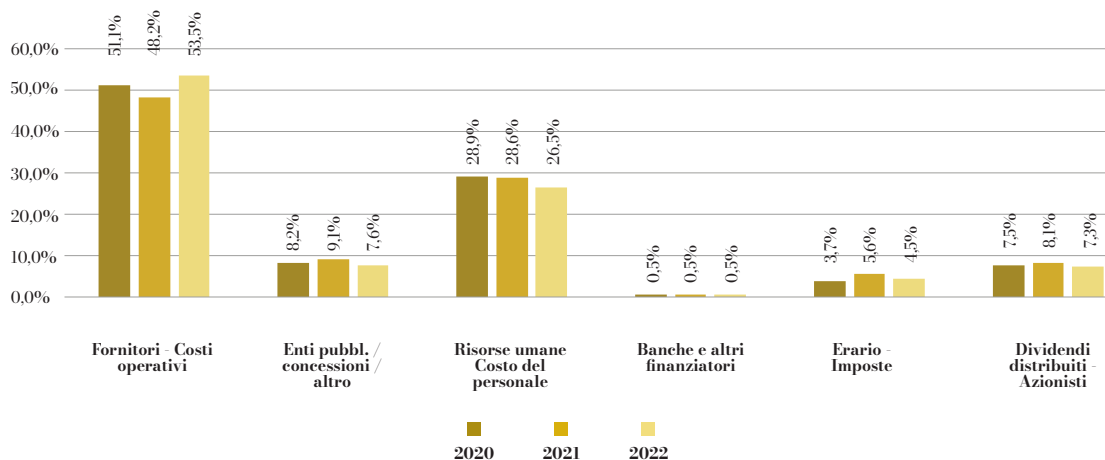
Il **Valore economico trattenuto** è dato dalla differenza tra valore economico generato e distribuito e comprende gli ammortamenti dei beni materiali ed immateriali, oltre alla fiscalità differita. Nel 2022 è pari a 26 milioni di euro (18% del totale generato) e comprende 19,2 milioni di euro di ammortamenti e accantonamenti.

Il valore economico distribuito



Negli anni la distribuzione del valore generato è rimasta pressochè invariata: Il valore economico distribuito ai fornitori rappresenta oltre il 50% del totale, quantificabile in 64 milioni nel 2022. A seguire la quota di valore economico distribuito alle risorse umane, pari al 26,5% (32 milioni), e la quota a enti locali e azionisti, 8 e 7% del totale nel 2022.

Il valore distribuito 2021 - 2022 (% sul totale)



4.2.

Territorialità

Nel 2022 il **valore generato e redistribuito agli stakeholder del territorio** è stato pari a **66,1 milioni** di euro, oltre **240 euro ad abitante**.

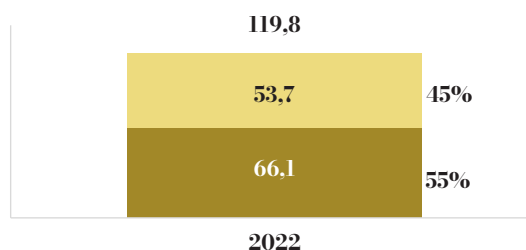
È composto da:

- 20,6 milioni di **forniture locali** (composte da 17,4 milioni di forniture locali e 3,2 milioni che rientrano nel territorio sotto forma di subappalti e subaffidamenti);

- 30 milioni di **stipendi ai lavoratori**;
- 9 milioni di **canoni e tasse agli Enti del territorio**, di cui oltre il 50% ai comuni soci (5,4 mln);
- 4,7 milioni di **dividendi agli azionisti del territorio** (53,4% del totale);
- 1 milione di **imposte verso erario (IRAP)**;
- 0,7 milioni a **banche e finanziatori**;
- 0,1 milioni di **liberalità e sponsorizzazioni**.

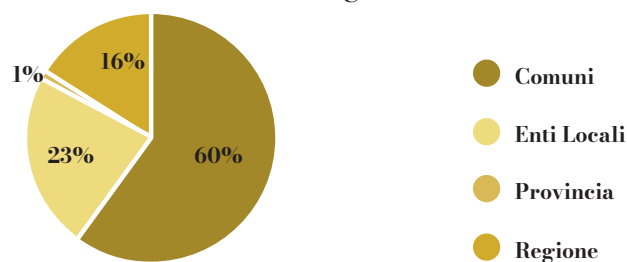
Valore distribuito (mln)

- Fuori territorio
- Territorio



Enti Pubblici

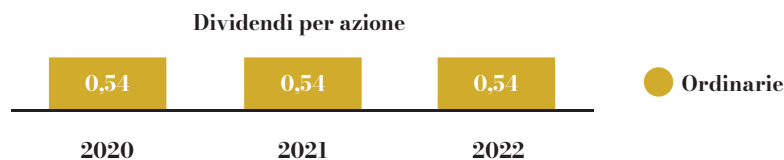
Nel 2022 il valore distribuito alla Pubblica Amministrazione è pari a 9 mln di euro, costituito principalmente da canoni, imposte e tasse. Ai comuni, sotto forma di canoni, sono andati 4,2 milioni, suddivisi rispettivamente per l'8,7% dal servizio idrico, il 51% dal gas, 20% dalle discariche e il 18% dai mutui.



Azionisti e finanziatori

Marche Multiservizi da sempre assicura ai propri stakeholder trasparenza, completezza e tempestività della comunicazione. Inoltre, è costantemente impegnata a fornire risposte puntuali ed esaustive alle specifiche esigenze e richieste degli stessi, attraverso presentazioni alla comunità finanziaria, rapporti con i media e la presenza sul web.

Sin dalla sua costituzione, Marche Multiservizi ha adottato un sistema di governance tradizionale, che ha l'obiettivo di rispondere alle aspettative di un'armonica crescita tra mercato e territorio: al vertice si trova il Consiglio di Amministrazione, che deve garantire la tutela degli azionisti, il rendimento del capitale investito e il soddisfacimento degli interessi degli stakeholder.



Nel corso del 2022 è proseguita l'attività volta a consolidare la struttura finanziaria di Marche Multiservizi, in linea con l'obiettivo di mantenere un adeguato bilanciamento, sia per durata sia per tipologia di tasso, tra fonti e impieghi.

L'evoluzione dei fabbisogni finanziari viene monitorata attraverso un'attività di pianificazione, che permette di prevedere la necessità di nuove risorse finanziarie tenuto conto dei rimborsi dei finanziamenti in essere, della dinamica dell'indebitamento,

degli investimenti, dell'andamento del capitale circolante e dell'equilibrio delle fonti tra breve e lungo termine.

Marche Multiservizi intrattiene rapporti con diversi istituti di credito, soprattutto a carattere regionale, nei confronti dei quali mantiene una politica orientata alla trasparenza e alla correttezza nelle comunicazioni.

Nel 2022, la quota di **valore generato distribuito ai finanziatori è stata di 0,66 milioni di euro.**

Finanziatori (migliaia di euro)			
	2020	2021	2022
Debiti verso banche	48.905	56.939	45.065
Altri debiti	70.532	59.014	2.787
Totale debito	119.436	115.953	47.852
di cui a breve termine	84.297	83.470	26.700
di cui a medio/lungo termine	35.140	32.483	21.152

4.3.

Forniture locali

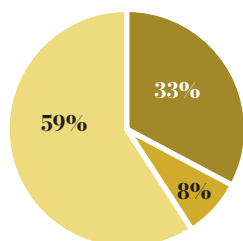
La categoria che beneficia maggiormente dell'impatto a valore generato da Marche Multi-servizi sul territorio e sulle comunità locali nelle quali opera è quella dei fornitori.

Valore delle forniture per area geografica (migliaia di euro)	2020	2021	2022
Territorio di riferimento e altre province delle Marche	20.931	19.974	17.438
Altre regioni italiane	41.603	36.700	37.243
Altro	-	-	-
Totali	62.534	56.674	54.682
di cui a cooperative sociali	1.132	1.015	1.056

Nel 2022 sono stati affidati approvvigionamenti di beni, servizi e lavori a 542 fornitori, per un valore di circa 55 milioni di euro. Di questi il 41%, pari a 222 fornitori, sono locali mentre 320 (59%) rappresentano forniture affidate fuori dal territorio di riferimento che in parte rientrano sottoforma di subappalti e subforniture.

Forniture Locali (n. fornitori)

- Fornitori PU
- Altri Fornitori Marche
- Altri Fornitori Italia



Nel 2022 la quota di forniture soggette a subappalto, subaffidamento o subcontratto è pari a 12,7 milioni. L'incremento, rispetto all'anno precedente, fa seguito all'abrogazione del comma 5 dell'articolo 105 del D.Lgs. 50/2016 che dal 1° novembre 2021 ha rimosso il limite di subappalto, di conseguenza, aumentato tali richieste. Nel dettaglio, circa il 60% è stato affidato localmen-

te (pari a 7,6 milioni) e, **3,2 milioni di forniture** affidate fuori dalla provincia di Pesaro e Urbino sono rientrate nel territorio sotto forma di subforniture e subappalti.

L'inserimento lavorativo attraverso le forniture dalle cooperative sociali

Nel 2022 il **valore delle forniture** per tipologie di lavori o servizi richiesti dal Gruppo a cooperative sociali per l'esecuzione di **servizi ambientali** è stato di oltre **1 milione di euro**, in linea con il 2021: corrispondono al 4,5% del totale degli affidamenti effettuati per questi servizi. Le

forniture hanno coinvolto 6 cooperative, con l’inserimento lavorativo di 38 persone svantaggiate.

Forniture da cooperative sociali	2020	2021	2022
Valore forniture da cooperative sociali (migliaia di euro)	1.132	1.015	1.056
di cui per l'esecuzione di servizi ambientali (migliaia di euro)	1.132	1.015	1.056
Numero di cooperative sociali a cui sono state affidate forniture	13	9	6
Numero di soggetti svantaggiati inseriti	45	41	38

Il modello di valutazione economica “Valoris”, sviluppato dall’Università di Brescia nel 2013, permette di misurare il valore creato dalle imprese sociali di inserimento lavorativo, basandosi sui risultati di una ricerca empirica. Il modello permette, in particolare, di quantificare l’**impatto economico per la Pubblica Amministrazione** derivante dagli inserimenti sociali effettuati dalle cooperative sociali di tipo B. Dallo studio emerge che i benefici derivano principalmente da minori costi assistenziali e dalle maggiori entrate fiscali, determinati dal versamento delle imposte sui redditi da lavoro dipendente dei soggetti svantaggiati. Ai benefici sono state detratte le minori entrate per lo Stato, derivanti dalle esenzioni fiscali e contributive di cui beneficiano le cooperative sociali di tipo B. Il tutto si traduce in un beneficio per la Pubblica Amministrazione pari in media a 4.209 euro all’anno per soggetto svantaggiato. Il beneficio economico per la Pubblica Amministrazione, derivante dagli affidamenti del Gruppo a cooperative sociali, può essere così stimato, per l’anno 2022, in circa 160 mila euro.

Hera, il partner industriale di MMS, ha contribuito a inserire nel contratto collettivo nazionale dei servizi ambientali

(rinnovato a luglio 2016) una specifica clausola di salvaguardia delle esternalizzazioni a favore della cooperazione sociale. Questa clausola prevede che una quota delle esternalizzazioni per le attività di spazzamento, raccolta, trasporto dei rifiuti, spurgo pozzi neri e lavaggio cassonetti sia esclusa dall’obbligo di applicazione del contratto nazionale dei servizi ambientali, attraverso la definizione di progetti di inclusione sociale. MMS applica la quota del 5% in base all’accordo sottoscritto nel marzo 2012 con le organizzazioni sindacali e con il coordinamento sindacale di Gruppo.

L’indotto occupazionale dei fornitori

Per valutare in modo globale le ricadute sociali di MMS sul territorio è utile considerare anche l’**indotto occupazionale dei fornitori** che procurano beni, servizi vari o supportano alcune fasi del processo aziendale, che può essere stimato nella parte di forza lavoro dei fornitori che svolge attività per conto del Gruppo. Nel 2022, l’indotto stimato risulta pari a **346 posti di lavoro** di cui 110 nel territorio marchigiano. Il dato è stato calcolato sulla base delle forniture totali (54,7 milioni di euro) e del valore medio di un occupato ogni 158.000 euro di forniture esterne, risultato dall’analisi dei bilanci dei principali fornitori.

4.4.

Investimenti per il territorio



Nel 2022 sono stati realizzati investimenti per 26 milioni di euro. Una media di circa 100 euro per abitante servito a conferma della linea, già intrapresa negli esercizi precedenti, di perseguire gli obiettivi di miglioramento quali-quantitativo dei servizi forniti e di superare le attuali carenze infrastrutturali del territorio.

Investimenti (mln di euro)	2020	2021	2022
Settore idrico integrato	17,4	20,8	13,9
- di cui per la bonifica delle reti	8,1	8,5	6,7
Settore energia (Gas e illuminazione pubblica)	3,5	5,3	3,9
Settore ambiente	2,6	4,9	6,0
Servizi generali ed altri	2,1	2,2	2,2
Totale	25,6	33,2	26,0

Il 54% degli investimenti realizzati, pari a 13,9 milioni di euro, sono relativi al servizio idrico integrato, nel rispetto di quanto indicato dal Piano approvato dall'Autorità d'Ambito.

Le tipologie degli interventi realizzati nel servizio idrico consistono, prevalentemente, in:

- Interventi mirati alla **riduzione delle perdite di rete**: nel corso del 2022 sono stati effettuati lavori di bonifica reti per 4,6 milioni di euro su tutto il territorio gestito e circa 2 milioni di euro di manutenzioni straordinarie sugli impianti. Inoltre, con l'obiettivo di controllare le portate transanti e di conseguenza avere un presidio costante su eventuali rotture, sono stati realizzati ulteriori distretti idrici con la conseguente possibilità di riduzione delle pressioni di rete notturne, finalizzate ad una sollecitazione inferiore delle condotte;

- Progetti volti all'individuazione di nuove fonti di approvvigionamento, in linea con quelli previsti dal Piano d'Ambito;

- Interventi nell'ambito depurativo e fognario finalizzati all'**adeguamento degli agglomerati** (superamen-

to delle infrazioni comunitarie): nel 2022 è stato completato il potenziamento del depuratore di Montecchio-Vallefoglia, intervento chiave per la risoluzione della non conformità, che consentirà di estendere la depurazione ad utenze attualmente non servite e di dismettere 4 impianti di depurazione minori. Inoltre, sono in corso i lavori per il **potenziamento del depuratore di Calcinelli** (Comune di Colli al Metauro) per far fronte alla domanda del territorio di future espansioni urbanistiche, e la conseguente eliminazione dei depuratori di Guazzi e Tavernelle. Nell'ottica di riutilizzo e di riduzione dei rifiuti da conferire in discarica, è stato redatto un **progetto di trasformazione in fertilizzanti dei fanghi** di linea del depuratore di Borgheria di Pesaro, che produce circa il 60% dei fanghi totali prodotti dai 106 depuratori gestiti.

Gli **investimenti del servizio energia**, sul territorio di riferimento, si attestano a 3,9 milioni di euro. Assumono particolare rilievo gli investimenti destinati all'adeguamento normativo e al miglioramento degli standard di sicurezza.

- Per quanto riguarda la **distribuzio-**

ne gas, in aderenza a quanto definito con delibera ARERA 155/08 si sta attuando l'adeguamento dei gruppi di misura tradizionali a gruppi di misura idonei alla telelettura e telegestione. Tale intervento nel 2022 ha assorbito risorse per 1 milione di euro raggiungendo oltre il 90% di copertura.

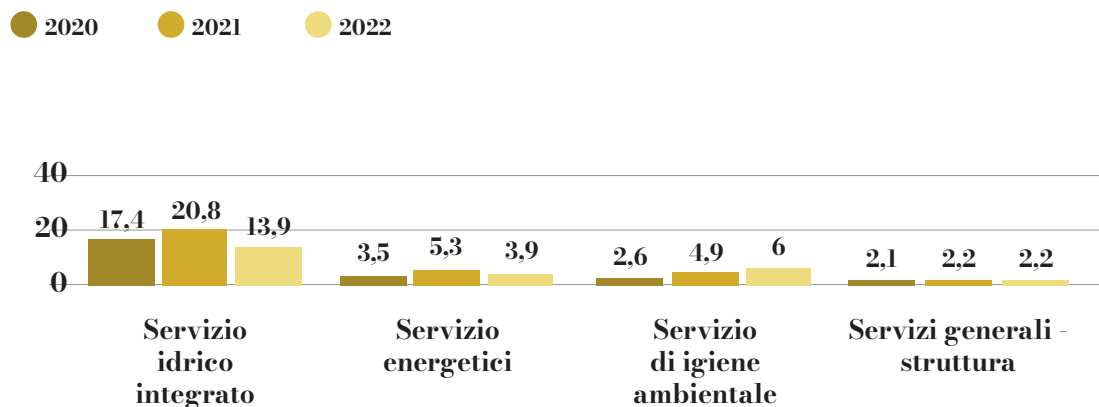
- Il **Servizio Illuminazione**, con 0,6 milioni di euro di investimenti, ha avviato i lavori di riqualificazione energetica nei comuni di Pergola e Isola del Piano. Le attività relative alla Pubblica Illuminazione sono in evoluzione, tant'è che sono stati presentati ulteriori progetti per dare risposta alle esigenze dei Comuni del territorio provinciale.

Nel **Servizio Ambiente** si evidenziano investimenti pari a 6 milioni di euro, che hanno riguardato principalmente:

- L'acquisto di attrezzature e mezzi per il servizio di raccolta rifiuti urbani;
- Lavori effettuati negli impianti di Ca' Asprete per l'ampliamento dell'ultimo lotto e la realizzazione dell'impianto ad osmosi per il trattamento in sito del percolato prodotto;
- Il miglioramento dei centri di raccolta (CdR) presenti sul territorio servito. Il restyling, iniziato nel 2020, contribuirà ad organizzare spazi più funzionali al ricevimento dei materiali da parte dei cittadini ed al tempo stesso contribuire ad ottimizzare la logistica in ingresso ed in uscita dei centri di raccolta stessi.

Gli investimenti relativi alla **struttura** si attestano nell'anno 2022 a 2,2 milioni di euro, prevalentemente relativi allo sviluppo e al mantenimento di un elevato livello tecnologico ed all'ammodernamento delle sedi.

Investimento triennio per area







5

I FORNITORI



5.1.

Gestione responsabile della catena di fornitura

I fornitori sono partner fondamentali per il raggiungimento dei livelli di qualità attesi nei servizi e nei processi. Per questo motivo è fondamentale monitorare la catena di approvvigionamento, dando particolare rilievo agli aspetti sociali, economici e ambientali.

L'adesione al sistema di procurement del Gruppo Hera ha permesso a MMS di portare avanti i processi di acquisto attraverso una piattaforma automatizzata, garantendo in questo modo l'intera tracciabilità sugli affidamenti nei sistemi informatici aziendali.

Nel 2022 sono stati affidati beni, servizi e lavori a 542 fornitori.

Gli approvvigionamenti di beni, servizi e lavori oggetto di rendiconta-

zione nel 2022 hanno registrato un valore di circa 55 milioni di euro.

Indispensabile segnalare il rispetto delle normative vigenti in materia di appalti e concessioni, quali il Codice D.Lgs 50/2016 e successive modifiche e integrazioni e le varie linee Guida ANAC alle quali Marche Multiservizi si attiene rigorosamente.

Nel 2022 gli affidamenti a favore delle cooperative sociali hanno **coinvolto 6 soggetti**, il cui valore è pari a **circa il 4,5% del totale** affidato per servizi di Igiene Ambientale (pari a 23,5 mln di euro), con **l'inserimento lavorativo di 38 persone svantaggiate** prevalentemente con contratto full time.



5.2.

Qualificazione e valutazione



L'anagrafica centralizzata dei fornitori ha lo scopo di garantire che tutti gli affidamenti vengano contrattualizzati con soggetti in possesso di certificazioni di Qualità, Sicurezza e Ambiente.

La qualificazione dei fornitori si basa sulla verifica di requisiti di ordine generale, tecnico, economico e organizzativo, sul rispetto delle norme ambientali, di sicurezza e di Responsabilità Sociale d'Impresa.

Il Codice Etico richiama i principi di riferimento cui devono ispirarsi le relazioni tra l'azienda, in qualità di stazione appaltante, e i suoi fornitori, imprese appaltatrici e subappaltatrici. Quest'ultime concorrono a costruire l'immagine e la reputazione di MMS, per cui, la qualità della relazione con la società è dipendente anche dal loro comportamento etico.

Criteri di sostenibilità nelle gare

Nel 2022 i fornitori risultati in possesso di almeno una certificazione Qualità, Sicurezza e Ambiente hanno rappresentato oltre l'80% del valore degli ordini emessi da MMS.

Valore delle forniture da fornitori qualificati (migliaia di euro)			
	2020	2021	2022
ISO 9001	46.617	46.592	44.931
ISO 14001 / EMAS	37.398	46.592	43.318
OHSAS 18001 - ISO 45001	30.053	27.231	28.523
SA 8000	16.886	13.695	10.506

In tutti i casi permessi dalla normativa vigente viene utilizzato il criterio di aggiudicazione dell'offerta economicamente più vantaggiosa, che permette di valutare, oltre agli aspetti economici, anche gli aspetti qualitativi dei beni, servizi e lavori offerti nonché quelli sociali, ambientali, etici e di sicurezza. Nel 2022 il punteggio medio assegnato ad aspetti relativi alla sostenibilità nelle gare a evidenza pubblica è pari a 17,6/100. Il criterio di aggiudicazione del minor prezzo rimane riservato a quegli appalti di servizi e forniture con caratteristiche standardizzate o le

cui condizioni sono definite dal mercato o caratterizzati da elevata ripetitività, fatta eccezione per quelli di notevole contenuto tecnologico o che hanno un carattere innovativo e per i lavori d'importo pari o inferiore alla soglia comunitaria. Nell'anno 2022 sono state 3 le procedure di gara con pubblicazione di bando ad essere state aggiudicate con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa (OE+V). L'importo complessivo dei bandi di gara pubblicati ammonta a 6 milioni di euro, di cui il 67,7% con offerta economicamente più vantaggiosa.

Gare ad evidenza pubblica con offerta economicamente più vantaggiosa			
	2020	2021	2022
N. di bandi di gara a evidenza pubblica complessivi	8	9	6
Di cui: con offerta economicamente più vantaggiosa	4	2	3
Valore dei bandi di gara a evidenza pubblica (mgl di euro)	23.656	24.329	6.019
Di cui: con offerta economicamente più vantaggiosa	16.949	3.349	4.072

Il sistema di vendor management

Il sistema di **vendor** management rappresenta il modello di auto-registrazione e qualificazione dei fornitori ed è rivolto a tutte le imprese interessate a candidarsi nell'elenco fornitori del Gruppo, per qualsiasi categoria merceologica. Il portale di vendor management consente ai fornitori di utilizzare uno strumento trasparente, paritario e tracciato per qualificarsi e partecipare alle gare indette dal Gruppo. All'interno dell'area di qualificazione del portale fornitori, le aziende possono accedere alle merceologie di acquisto e usufruire dei seguenti servizi:

- aggiornare autonomamente i profili di interesse e candidarsi eventualmente per nuovi gruppi merce all'interno del sistema di fornitori accreditati;
- mantenere aggiornata autonomamente la propria anagrafica, nonché lo scadenziario dei documenti di qualifica;
- verificare il proprio stato di qualifica e valutazione periodica;
- avere la possibilità di essere interpellati con maggior frequenza per presentare offerte economiche;

- avere la possibilità di ricevere informazioni relative all'aggiudicazione di una commessa;
- essere aggiornati sulle iniziative di interesse economico del Gruppo.

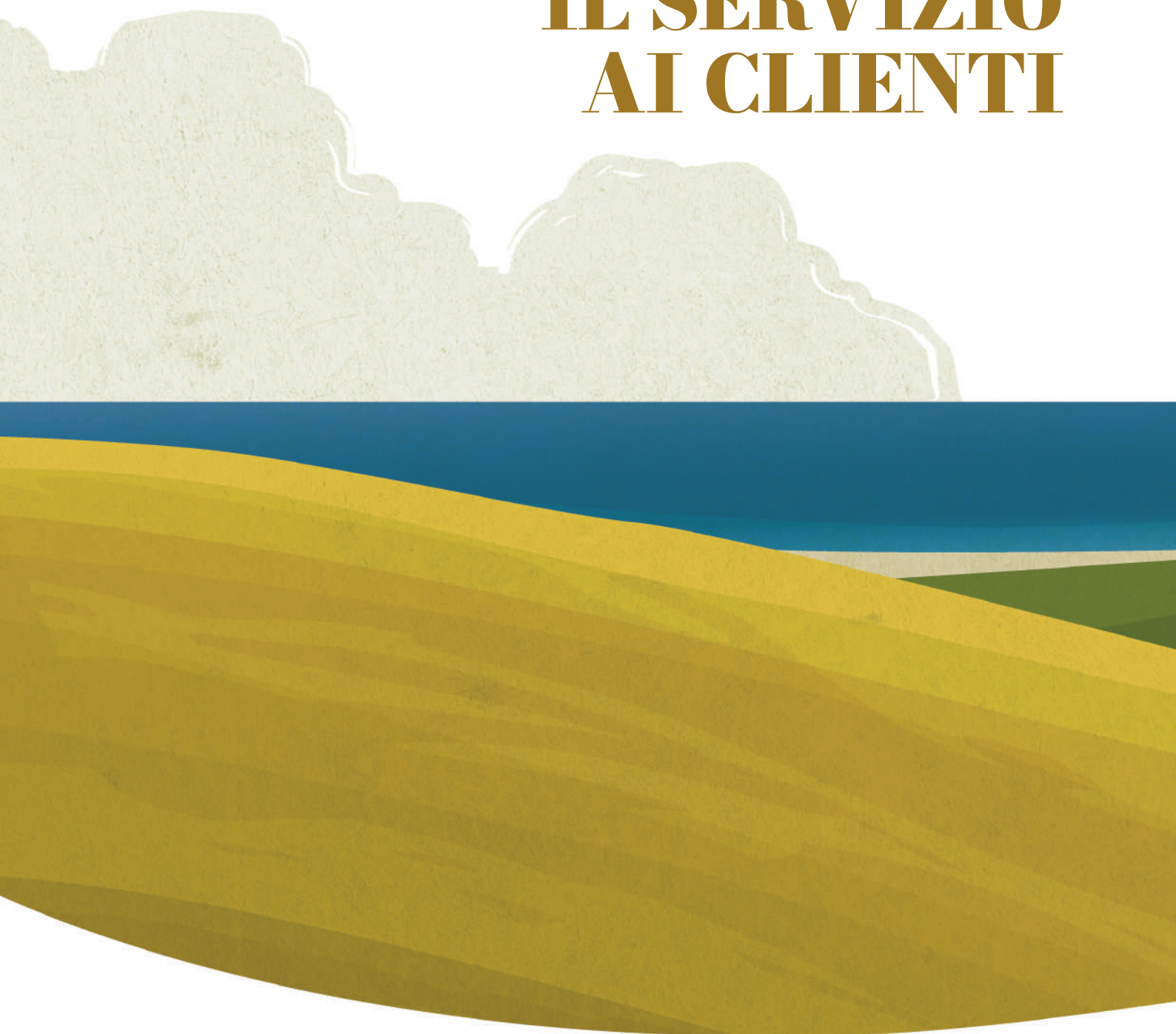
L'inserimento nel sistema di qualificazione dei fornitori del Gruppo è gestito telematicamente attraverso la **piattaforma vendor management** che rappresenta anche un utile strumento di comunicazione tra Gruppo e fornitori.

Un altro aspetto rilevante del sistema di vendor management è il **monitoraggio delle imprese** che partecipano allo svolgimento delle commesse del Gruppo nel ruolo di subappaltatrici o subcontraenti, di consorziate esecutrici o mandanti in raggruppamenti temporanei. Attraverso la reportistica generata dalle attività di monitoraggio è possibile migliorare il governo degli acquisti, oltre che estendere a tutte le aziende coinvolte nell'esecuzione dell'appalto i meccanismi di valutazione e controllo previsti dalle procedure di Gruppo, presidiando l'intera filiera dei soggetti economici a vario titolo coinvolti nella prestazione.



6

IL SERVIZIO AI CLIENTI



I clienti di MMS sono i cittadini residenti nei 49 i comuni della provincia in cui MMS gestisce almeno un servizio, per un totale di 275 mila cittadini residenti.

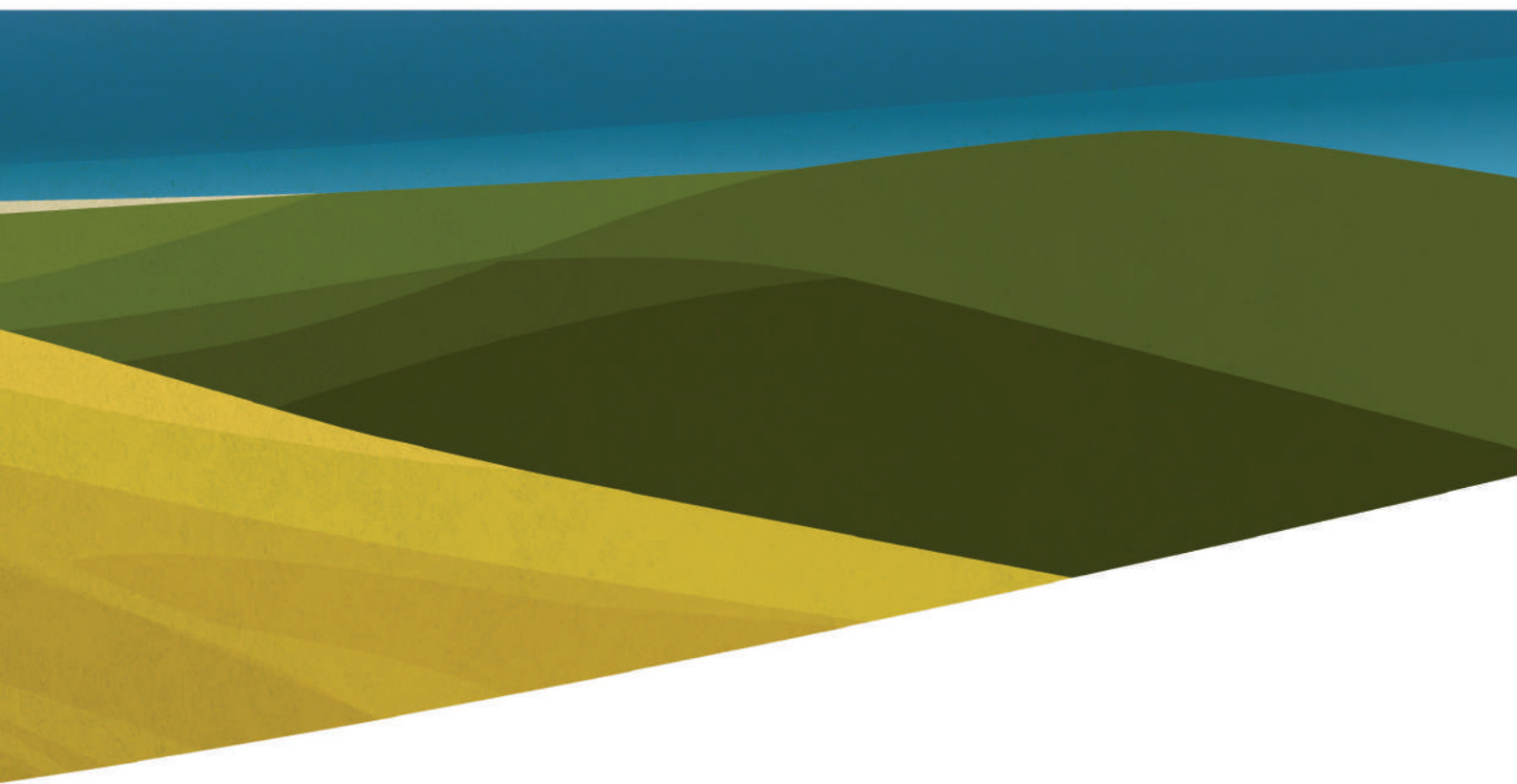
Clienti Serviti			
	Comuni serviti	Cittadini serviti	Clienti serviti
Servizio idrico	47	273.566	130.760
Servizi ambientali	38	218.992	89.486*
Distribuzione gas	35	248.514	92.395**
Illuminazione pubblica	8***	120.847	-

Popolazione: Dati Istat 01 gennaio 2022

**solo comuni in cui MMS gestisce la Tari*

***Si tratta dei punti di riconsegna, ovvero il codice che identifica il contatore*

****di cui 3 in RTI con Hera Luce*



6.1.

Costo dei servizi e misure di sostegno



MMS gestisce prevalentemente servizi in concessione (servizio idrico integrato, igiene urbana, distribuzione di gas) per i quali le tariffe applicate sono regolate dalle autorità di controllo (ARERA e gli enti locali preposti).

Costo dei servizi*			
Servizi	2020	2021	2022
Servizio idrico	292	324	329
Servizi ambientali - Rifiuti	241	245	255
Totale	533	569	584

*Costo dei servizi MMS per un cliente medio (consumi reali)

La bolletta del servizio idrico

A partire dal 2012 la regolazione del servizio idrico è stata assunta in capo ad ARERA, che ha definito dapprima un metodo tariffario transitorio per il periodo 2012-2013 e, successivamente, un metodo tariffario a regime per le annualità 2014-2015,

aggiornato per il periodo 2016-2019 e infine per il periodo 2020-2023 (delibera ARERA 580/2019). Le tariffe 2022-2023 sono state deliberate a novembre 2022 da parte dell'AATO n. 1 e comprendono anche i conguagli degli esercizi precedenti, determinati in ottemperanza alle regole del metodo tariffario.

Bolletta cliente residenziale consumi reali			
Importi in Euro	2020	2021	2022
Acquedotto	126,1	144,9	142,9
Fognatura	35,0	38,1	38,6
Depurazione	64,0	69,6	70,4
Quota fissa	32,0	32,9	34,3
Componenti perequative	8,4	9,1	13,1
Iva 10%	26,6	29,5	29,9
Totale	292,1	324,1	329,2
Consumi medi reali	106	112	109

La spesa media del servizio idrico (consumi reali) considera la tariffa domestica standard per una famiglia media di 2,27 componenti e un consumo pro capite annuo che per il 2022 è stato pari a 109 mc. La lieve variazione è legata all'incremento della componente perequativa UI3.

La spesa per il servizio idrico

L'Italia si trova al primo posto in Europa per consumo di acqua minerale in bottiglia con 222 litri di acqua

pro capite consumati in un anno (fonte: Beverfood, Acquititalia 2021-2022). Consumare acqua di rubinetto al posto della minerale, oltre a benefici ambientali, produce anche risparmio economico: consideran-

do un consumo medio di un litro e mezzo al giorno per una famiglia di tre persone e il prezzo medio di 30 centesimi per litro di alcune acque minerali naturali in commercio, la spesa per l'acqua minerale risulta di circa 490 euro l'anno; la stessa quantità di acqua proveniente dall'acquedotto costerebbe invece circa 5 euro all'anno (valore calcolato dalla tariffa 2022 per una famiglia di tre componenti con un consumo medio di 130 m³). **Una famiglia che beve acqua di rubinetto può perciò risparmiare circa 480 euro l'anno rispetto all'acqua in bottiglia.**

Il costo per la raccolta e lo smaltimento dei rifiuti

A partire dal 2020, il corrispetti-

Spesa per la raccolta e smaltimento dei rifiuti			
Pesaro - importi in Euro	2020	2021	2022
quota fissa	77,9	73,8	68,7
quota variabile	128,9	136,0	150,0
quota di competenza di MMS	206,7	209,8	218,7
addizionale provinciale	11,5	11,7	12,2
Iva (10%)	23,0	23,3	24,3
TOTALE	241,2	244,7	255,2

Sul totale della spesa la quota di competenza di MMS è pari al 86%. Il lieve incremento è legato alle nuove regole di determinazione dei Piani Finanziari determinati da Area.

Il costo per i clienti domestici.

MMS ha assicurato nel 2022 ai clienti domestici un costo dei servizi ambientali più basso del 20% rispetto alla media italiana e più

vo spettante al gestore per le prestazioni svolte, comprese le attività di smaltimento/trattamento/recupero dei rifiuti urbani, è definito sulla base della nuova regolazione nazionale ARERA (delibera dell'Autorità 443/2019 e s.m.i.). Con delibera n.9 del 13/05/2022, l'ATA n.1 Marche Nord ha approvato la proposta di predisposizione dei PEF 2022/2025 in applicazione del Metodo tariffario ARERA (MTR) inviata ad ARERA la quale, con delibera n.305 del 05/07/2022 le ha approvate. Il servizio svolto per la gestione dei rifiuti urbani è fatturato ai singoli Comuni in quanto in tutti i comuni si applica la TARI.

conveniente del 22% rispetto alla media del centro Italia: sono questi i risultati dell'Osservatorio prezzi e tariffe di Cittadinanzattiva. L'Osservatorio ha considerato come cliente tipo una famiglia di tre persone, residente in un'abitazione di 100 mq.

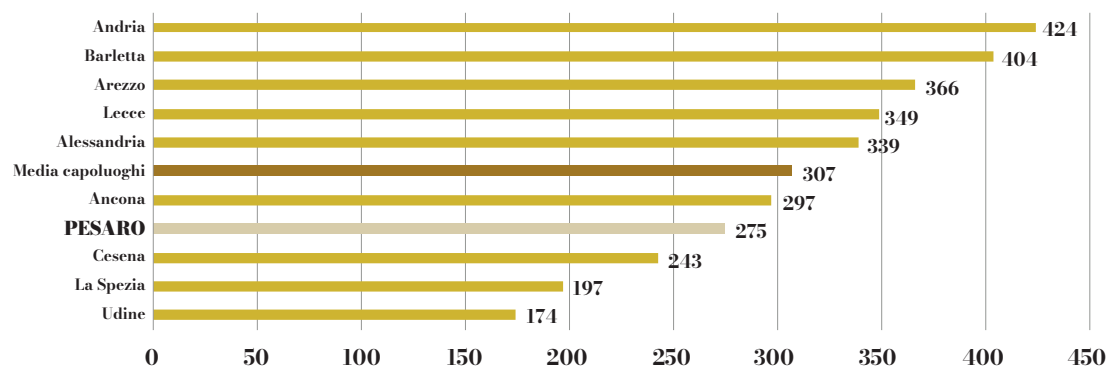
Spesa annua per una famiglia (euro)



Fonte: Cittadinanzattiva - Dossier rifiuti 2022

Sempre nel rapporto 2022 di Cittadinanzattiva si confronta il costo del servizio di igiene urbana relativo al 2022 nei capoluoghi di provincia italiani. Relativamente ai comuni italiani di medie dimensioni (compresi tra i 90.000 e 100.000 abitanti), Pesaro, con una Tari di 275 euro, si colloca tra le città con il costo più basso e ad un livello inferiore del 10% rispetto alla media dei 10 capoluoghi.

Costo totale per utente nelle città con più di 90.000 abitanti (3 persone in un'abitazione di 100 mq, euro)



Fonte: Cittadinanzattiva - Dossier rifiuti 2022

Tariffe di distribuzione gas

Relativamente al servizio gas, Marche Multiservizi svolge la sola distribuzione (e non la vendita), per la quale, come previsto dalle normative vigenti, riceve il corrispettivo da parte delle società di vendita. Le tariffe di distribuzione del gas

sono fissate annualmente da ARE-RA, sono differenziate per i sette ambiti macroregionali in cui è suddiviso il territorio nazionale e sono determinate per garantire, a livello di macro-ambito, la copertura dei costi di capitale e operativi sostenuti dai distributori. La delibera 570/2019/R/gas, entrata in vigore

il 1° gennaio 2020, ha definito la regolazione delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020-2025. Una parte della tariffa di distribuzione è costituita da componenti a copertura di oneri generali del sistema gas (come, per esempio, i costi per la promozione del risparmio energetico) che i singoli soggetti distributori trattano come “partita di giro”, versando il relativo gettito alla Cassa per i servizi energetici e ambientali. Queste componenti in bolletta sono incluse nella voce “oneri di sistema” e vengono aggiornate trimestralmente da ARERA. Anche nel 2022 per contrastare l’aumento del costo della materia prima gli oneri di sistema sono stati quasi azzerati.

Il sostegno economico per i clienti

La rateizzazione delle bollette

Ai clienti con disagio economico MMS concede le rateizzazioni delle bollette, purché siano in regola con i pagamenti di rateizzazioni precedentemente concesse. La rateizzazione per i clienti domestici riguarda esclusivamente bollette superiori a 50 euro. I clienti che hanno partita IVA e i condomini devono versare il 50% e l’importo della bolletta dev’essere minore di 3.000 euro. La rateizzazione non può superare il periodo massimo di 6 mesi e la frequenza delle rate fissate non può essere superiore ad un mese. Per

quanto riguarda, invece, le rate concordate con l’utente, in proporzione agli importi delle bollette emesse, possono essere concesse fino ad un massimo di quattro scadenze, ad eccezione di casi particolari concordati con i servizi sociali dei comuni, in cui si possono prevedere più scadenze. Per queste ultime tipologie di clienti in difficoltà (clienti in cassa integrazione, in mobilità, beneficiari di contributi comunali o disoccupati a seguito di riduzione o chiusura dell’attività lavorativa in carico ai servizi sociali) le rate sono senza interessi. Per le utenze che rientrano nella procedura sopra descritta, si procede con l’applicazione di un tasso di interesse pari al Tuir (il Tasso di interesse ufficiale di riferimento a cui la Bce concede prestiti alle altre banche, pari, dal 16 marzo 2016, allo 0%), maggiorato del 3%. Tale procedura si applica anche ai professionisti e ai piccoli condomini. In particolare, per gli esercizi commerciali si autorizza la rateizzazione a seguito di una verifica sulle condizioni di solvibilità degli stessi.



Nel 2022 l’Azienda ha accolto **3.779 richieste di rateizzazione dei pagamenti del servizio idrico**, per un valore totale di circa **1,3 milioni di euro**.

Bollette rateizzate	2020		2021		2022	
	Nr.	Importo (Euro migliaia)	Nr.	Importo (Euro migliaia)	Nr.	Importo (Euro migliaia)
Utenti complessivi idrico	3.592	1.162	3.969	1.473	3.779	1.332
di cui residenziali	3.226	851	3.540	1.070	3.443	935
di cui commerciali	366	311	429	404	336	397

Il numero di clienti con almeno una bolletta rateizzata nel 2022 è pari a 1.756 e rappresenta circa l'1% dei clienti totali.

Accanto alle forme di rateizzazione concesse dall'azienda si sono aggiunte due condizioni previste da ARERA, in particolare:

- Il gestore è tenuto a garantire all'utente la possibilità di rateizzare il pagamento quando la fattura emessa superi dell'80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi. In questo caso il gestore è tenuto a riconoscere all'utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, se non vi è un accordo diverso tra gestore e utente. In questo caso l'utente deve richiedere la rateizzazione entro il decimo giorno solare successivo alla scadenza della relativa fattura.
- L'utente finale ha la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora avente durata minima di dodici mesi, con rate non cumulabili e una periodicità corrispondente a quella di fatturazione. La volontà dell'utente finale di avvalersi di piani di rateizzazione personalizzati o

della possibilità di rateizzare i pagamenti per un periodo inferiore ai 12 mesi deve essere manifestata per iscritto o in un altro modo documentabile. L'utente è tenuto ad inoltrare l'adesione al piano di rateizzazione, contestualmente al pagamento della prima rata del piano medesimo, entro il quinto giorno solare antecedente il termine ultimo per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora.

I Bonus Sociali

Il **bonus sociale** è una misura introdotta da ARERA volta a ridurre la spesa per la fornitura di energia elettrica, gas e servizio idrico di una famiglia in condizione di disagio economico e sociale. Hanno diritto ad usufruire dell'agevolazione i clienti con uno o più dei seguenti requisiti:

- appartenere ad un nucleo familiare con indicatore ISEE non superiore a **9.530 euro**;
 - appartenere ad un nucleo familiare con almeno quattro figli a carico e indicatore ISEE non superiore a 20.000 euro;
 - appartenere ad un nucleo familiare titolare di Reddito di cittadinanza o Pensione di cittadinanza.
- Dal 1° gennaio 2021 tutti i bonus**

sociali per disagio economico sono riconosciuti automaticamente ai cittadini/nuclei familiari aventi diritto che presentano annualmente una Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) per l'accesso ad una prestazione sociale agevolata, senza che questi debbano presentare domanda (decreto-legge 26 ottobre 2019 n. 124, convertito con modificazioni dal-

la legge 19 dicembre 2019, n. 157). Nel corso del 2022 sono stati erogati 9.067 bonus, in netto aumento rispetto al 2021 come conseguenza dell'incremento del valore massimo dell'ISEE necessario per accedere al bonus. Nello specifico, limitatamente all'anno 2022, il valore soglia dell'ISEE di accesso al bonus sociale gas è stato elevato a 12.000 euro.

Nel territorio gestito da MMS sono stati erogati i seguenti bonus:

Bonus sociali			
Numero Bonus erogati (n)	2020	2021	2022
Gas	2.505	5.246	9.067
Idrico	3.944	4.124	17.726
Valore Bonus erogati (migliaia di euro)			
Gas	266,6	233,8	7.421,2
Idrico	144,9	325,5	1.259,5

Il valore del **Bonus Gas** dipende, oltre che dal numero di componenti del nucleo familiare, dalla categoria d'uso associata alla fornitura agevolata e dalla zona climatica in cui è localizzata la fornitura. Nel 2022 il valore dei bonus gas erogati si attesta a 7.4 milioni di euro. Il valore notevolmente superiore a quanto registrato nel 2021 è riconducibile all'innalzamento della soglia ISEE di accesso al bonus.

Il **Bonus Idrico** garantisce la fornitura gratuita per ogni componente della famiglia di 18,25 metri cubi di acqua su base annua (pari a 50 litri/abitante/giorno). Tale quantità è stata individuata dal decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 13 ottobre 2016, come quella minima

necessaria per assicurare il soddisfacimento dei bisogni fondamentali della persona. Il valore del bonus dipende dalla tariffa agevolata applicata dal comune di residenza. Il valore complessivo dei bonus idrici nel 2022 ammonta a 1.3 milioni di euro.

Marche Multiservizi per l'inclusione sociale

MMS ha introdotto da diversi anni un bonus a compensazione della spesa per il Servizio Idrico, che viene assegnato ai comuni gestiti, i quali provvedono poi ad attribuirlo in base a criteri da loro definiti. L'importo messo a disposizione per il 2022 è stato di 200 mila euro ed è stata data la possibilità di estenderlo alla TARI.



6.2.

Qualità contrattuale dei servizi



MMS si impegna a garantire e migliorare la qualità complessiva dei servizi erogati in riferimento all'efficientamento dei processi, delle infrastrutture, degli interventi e della comunicazione. La "qualità erogata" viene misurata in base a parametri di riferimento stabiliti e disciplinati dall'Autorità di Regolazione Energia, Reti e Ambiente (ARERA) e dalle autorità locali. Oltre agli interventi di tipo regolatorio, i sistemi di gestione certificati UNI EN ISO adottati da MMS, fondati sulla logica del miglioramento continuo, hanno contribuito ad accrescere la qualità dei servizi erogati. Gli standard di qualità commerciale verso i clienti, riportati nella successiva tabella, restano su livelli molto alti, con indice globale intorno al 99% per Gas e per Servizio Idrico, sensibilmente sopra i minimi previsti dall'Autorità.

% di rispetto degli standard	2020		2021		2022	
	Prestazioni entro lo standard	Numero prestazioni	Prestazioni entro lo standard	Numero prestazioni	Prestazioni entro lo standard	Numero prestazioni
Gas	99,9%	158.046	99,8%	298.687	99,9%	595.726*
Servizio idrico integrato	97,1%	13.880	98,4%	16.122	99,4%	20.234

**L'incremento è legato all'applicazione della nuova regolazione della misura degli smart meter gas (delibera 269/22)*

Servizio idrico

MMS si impegna a rispettare gli standard previsti dalla Carta del Servizio, uno strumento di tutela per i cittadini con il quale vengono fissati gli standard di qualità, indicatori contrattuali relativi alle principali prestazioni erogate ed i tempi entro i quali devono essere eseguite. Nella gestione del servizio idrico integrato, il gestore si impegna a rispettare determinati standard di qualità fissati dalla Carta del servizio, che contiene le caratteristiche delle principali prestazioni fornite dal gestore e i tempi entro i quali devono essere eseguite. Questo documento è redatto in base allo schema predisposto dalle Autorità di ambito e allegato alle convenzioni sottoscritte, con contenuti conformi alla regolazione nazionale vigente. La delibera ARERA 655/2015 ha regolamentato la qualità contrattuale del servizio idrico a partire dal 1° luglio 2016, prevedendo livelli minimi di servizio che devono essere rispettati dai gestori per attività inerenti alle richieste di utenti, tra cui ad esempio: il pronto intervento, la fatturazione, l'accesso agli sportelli e al call center,

e la gestione dei reclami. La delibera ha introdotto anche il pagamento di un indennizzo automatico pari a 30 euro nei casi di mancato rispetto degli standard specifici di qualità; questo importo, ad eccezione di alcune prestazioni specifiche, aumenta in relazione al ritardo nell'esecuzione, fino a un massimo di 90 euro nei casi in cui il tempo di esecuzione sia oltre il triplo dello standard. Con provvedimento ARERA (Allegato alla delibera 664/2015) era stata prevista la possibilità per i gestori di accedere a meccanismi territoriali di premialità per l'impegno degli stessi a perseguire livelli di qualità migliorativi rispetto a quelli minimi previsti dalla delibera 655/2015. Le prescrizioni degli obiettivi di qualità contrattuale sono monitorate e rendicontate all'Autorità nazionale, all'ATO e agli utenti tramite pubblicazione in bolletta. A fine 2019 è stata adottata la delibera ARERA 547/2019 (con applicazione dal 2020) che ha in parte ampliato la disciplina vigente in materia di regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato (la delibera 655/2015) e sostituito il precedente sistema premiante della delibera

664/2015, introducendo un nuovo meccanismo nazionale di incentivazione articolato in fattori premiali e di penalizzazione da attribuire in base agli obiettivi annuali raggiunti dalle singole gestioni. A causa dell'emergenza epidemiologica del 2020, la regolazione ha concesso una deroga prevedendo una valutazione biennale delle performance di qualità contrattuale per il periodo 2020-2021 (delibera 235/2020) e per il biennio 2022-2023 (delibera

639/2021). La valutazione avviene sulla base del raggiungimento degli obiettivi connessi a due macro-indicatori, ponderati per la numerosità delle prestazioni: in estrema sintesi, il calcolo prevede una verifica delle prestazioni erogate nell'anno di riferimento entro il rispettivo standard minimo previsto da ARERA (prestazioni conformi) rispetto a tutte le prestazioni erogate (prestazioni conformi e non conformi).

Indicatore	Giorni	2020		2021		2022	
		Nr. Prestazioni	% eseguite entro lo standard	Nr. Prestazioni	% eseguite entro lo standard	Nr. Prestazioni	% eseguite entro lo standard
Avvio e cessazione del rapporto contrattuale							
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 giorni	718	86,9%	731	99,2%	526	99,3%
Tempo di esecuzione allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 giorni	22	90,9%	98	93,9%	106	90,6%
Tempo di attivazione della fornitura	5 giorni	1.609	93,6%	923	96,9%	2.842	99,9%
Tempo di disattivazione della fornitura	7 giorni	2.023	92,7%	1.944	98,4%	2.049	99,9%
Tempo di esecuzione della voltura	5 giorni	3.923	99,9%	5.399	98,3%	5.390	99,9%
Gestione del rapporto contrattuale							
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni	2	100%	8	87,5%	33	63,6%
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	7 giorni	5.304	99,6%	6.483	100%	7.489	99,3%

Servizio gas

La regolazione della qualità suddivide gli standard da rispettare in generali e specifici: il mancato rispetto di questi ultimi, per cause attribuibili al distributore, comporta il pagamento diretto al cliente o per il tramite della società di vendita che richiede prestazioni al distributore, di indennizzi, variabili in funzione della tipologia del cliente e della tipologia

di fornitura (categoria del contatore per gas), del ritardo nell'esecuzione della prestazione e dei tempi stessi di indennizzo. L'indennizzo automatico varia da 30 a 140 euro in base alla tipologia del cliente e della fornitura, e può aumentare in base al ritardo nell'esecuzione della prestazione o nei tempi di corresponsione. Tra gli standard specifici di qualità del servizio di distribuzione si segnalano, in particolare, i tempi di

esecuzione di lavori, di attivazione della fornitura e il mancato rispetto della fascia di puntualità per gli appuntamenti con i clienti. La delibera di riferimento dell'autorità di regolazione è la 569/2019/R/GAS. Anche nel 2022 la percentuale di

rispetto dei tempi previsti dall'Autorità per la Qualità Commerciale delle prestazioni Gas è stata per la maggior parte delle prestazioni rispettata, infatti, nel corso del 2022 sono state effettuate 595.726 prestazioni di cui il 99,9% conformi.

Nella tabella di seguito vengono riportati i principali indicatori oggetto di rendicontazione:

Standard di qualità del servizio distribuzione gas								
Totale prestazioni	Giorni	2020		2021		2022		%
		Prestazioni eseguite	Mancato rispetto	Prestazioni eseguite	Mancato rispetto	Prestazioni eseguite	Mancato rispetto	
Esecuzione lavori semplici	10	225	22	318	6	186	28	85,0
Attivazione della fornitura gas	10	2.303	12	3.007	2	2.598	0	100
Disattivazione della fornitura gas	5	1.926	5	1.914	1	2.007	0	100
Riattivazione in caso di distacco per morosità	2	754	7	1.071	3	1.022	9	99,1
Riattivazione della fornitura per potenziale pericolo	2	87	3	99	2	71	0	100
Fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	3.563	26	4.137	13	5.921	32	99,5

Servizi ambientali

Con delibera n. 27 del 28/12/2022, l'ATA n.1 Pesaro e Urbino ha approvato in via preliminare le "Carte della qualità dei servizi di gestione dei rifiuti urbani" dell'Ambito Territoriale Ottimale 1 Pesaro e Urbino - ai sensi della delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) del 18 gennaio 2022 n. 15/2022/R/RIF- che sono state trasmesse ai gestori per il completamento e che saranno approvate in via definitiva entro il 31 marzo 2023. Tutti i gestori dell'Ambito, con de-

libera n. 8 del 13/05/2022 dell'ATA n.1 sono stati inquadrati all'interno dello Schema 1 (livello qualitativo minimo) di cui all'art.3 del TQRIF senza individuare obblighi di servizio e standard migliorativi e/o ulteriori rispetto a quelli minimi.

I Gestori sono stati invitati ad impegnarsi per dotarsi delle strumentazioni necessarie all'avvio a regime della misurazione della qualità erogata nel servizio di gestione rifiuti, avendo a riferimento il set minimo di indicatori previsto dal TQRIF per lo Schema I.

6.3.

Qualità dell'acqua



Qualità dell'acqua potabile

L'obiettivo primario di Marche Multiservizi è quello di erogare acqua di qualità ai cittadini, mantenendo standard elevati ben al di sotto dei limiti imposti dalla normativa vigente.

Nel 2022 per garantire il controllo sulla qualità dell'acqua erogata **il laboratorio di MMS ha eseguito 66.526 analisi su acque potabili (+13.5%)**, comprensive di tutte le analisi eseguite per il processo acquedotto nel suo complesso (serbatoi, reti, pozzi, centrali, ecc.). Di queste l'84% è stato effettuato su campioni prelevati nelle reti di distribuzione. Si conferma una sostanziale stabilità nel rapporto tra le analisi eseguite sulla rete di distribuzione e quelle eseguite sugli impianti, rapporto mirato a una efficace prevenzione delle non conformità.

I controlli lungo tutto il percorso dell'acqua assicurano parametri ben al di sotto dei limiti di legge: dalle fonti ai processi di trattamento, filtrazione e potabilizzazione, lungo la rete di distribuzione, fino alla consegna al cliente. Prima di essere immessa nella rete e di raggiungere il rubinetto, l'acqua è sottoposta a disinfezione (obbligatoria per legge) e, se necessario, potabilizzazione. Il laboratorio interno verifica le caratteristiche chimiche e microbiologiche dell'acqua durante tutta la sua permanenza nella rete di distribuzione.

Il monitoraggio della risorsa idrica è un aspetto di notevole importanza

ai fini della tutela delle acque. Tutte le acque distribuite per usi potabili e destinate al consumo umano devono rispondere ai criteri di qualità fissati da specifica normativa (D.Lgs. 31/2001 e D.M. 14/06/17).

Per garantire una fornitura di qualità ottimale ed il pieno rispetto dei requisiti di legge MMS ha sviluppato un piano di controlli che prende in considerazione il ciclo completo dell'acqua potabile: esami microbiologici ed analisi chimiche sono svolte sui campioni prelevati periodicamente alle fonti di approvvigionamento (fiumi, sorgenti e pozzi), ai potabilizzatori, ai serbatoi intermedi e sulla rete di distribuzione. In particolare, il piano dei controlli sulle reti è elaborato sulla base del DM 14 giugno 2017 e perfezionato prendendo in esame anche le caratteristiche dell'acqua distribuita, la complessità e la lunghezza della rete di distribuzione, le criticità gestionali emerse negli anni precedenti ed il numero di abitanti serviti.

Il piano è elaborato su base annuale ed è integrato, quando necessario, con i controlli non programmati che vengono effettuati per monitorare situazioni contingenti su impianti di trattamento o sulla rete acquedottistica.

Analisi effettuate in laboratorio sulle acque potabili			
	2020	2021	2022
Numero di analisi effettuate nei laboratori sulle acque potabili	55.648	58.607	66.526
Di cui nelle reti di distribuzione	50.812	51.486	55.826

La continuità nel numero di controlli conferma la scrupolosità con la quale MMS tutela la propria utenza. Nel 2022 le analisi svolte nelle reti di distribuzione sono state pari a 55.826, registrando un incremento rispetto all'anno precedente (+8,4%). Quest'aumento è legato ad un maggior numero di pesticidi ricercati, di analisi su clorati e indice di aggressività e di controlli non programmati nei comuni interessati dall'alluvione di settembre 2022. **Il 99,5% di queste analisi ha dato un risultato conforme rispetto ai limiti di legge.**

Nel 2020 il **laboratorio** ha ottenuto l'**accreditamento secondo la norma UNI EN ISO 17025** per la determinazione di cloruro, nitrato e solfato e per la ricerca di Escherichia Coli e batteri coliformi nell'acqua destinata al consumo umano. Nel corso del 2022 il numero di prove accreditate è aumentato, portandole ad un totale di 9, di cui 5 microbiologiche e 4 chimiche (31 parametri in totale). L'accreditamento, iniziato nel 2018, prevede di aumentare progressivamente ogni anno il numero di prove accreditate in modo da arrivare a coprire l'intera gamma delle analisi sull'acqua destinata al consumo umano.

Dal 2012 l'etichetta dell'acqua di rubinetto è presente nelle bollette di MMS, attraverso la bolletta i clienti possono consultare i dati della qualità dell'acqua distribuita nel proprio comune (dati aggiornati ogni tre mesi). Inoltre, i parametri riferiti alla qualità dell'acqua

sono presenti sul sito aziendale.

Annualmente MMS pubblica il report "In buone acque" che risponde, con 5 anni di anticipo, alla direttiva UE 2020/2184 che il Parlamento Europeo ha approvato nel dicembre 2020 con l'obiettivo di promuovere la qualità dell'acqua potabile, la tutela della salute umana e la trasparenza delle informazioni. Il report, inoltre, vuole rendere visibili le dimensioni di un servizio, quello idrico, molto spesso "invisibile": ad essere invisibili sono acquedotti e le fognature interrato, gli impianti di potabilizzazione e depurazione che, ai margini dei centri abitati, costituiscono presenze tanto grandi quanto discrete.

Nella tabella seguente vengono riportati i parametri di qualità dell'acqua distribuita in relazione ai limiti di legge e il confronto tra l'acqua distribuita da Marche Multiservizi ed alcune delle principali acque minerali naturali presenti in commercio.

I dati relativi all'acqua potabile sono valori medi dei campionamenti effettuati secondo frequenze stabilite in punti di prelievo lungo la rete di distribuzione, come previsto dal piano controllo e sorveglianza del ciclo idrico.

Parametri di qualità dell'acqua			
	Acque minerali	Limiti per acqua di rubinetto	Territorio Marche Multiservizi
	(min-max)	D.Lgs. 31/2001	
Alcalinità da bicarbonati (mg/L)	11 - 1.010	-	298
Calcio (mg/L)	3 - 323	-	93
Cloruro (mg/L)	0 - 74	250	32,2
Concentrazione ioni idrogeno (pH)	5,8 - 8,1	6,5 - 9,5	7,7
Durezza totale (°F)	1 - 88	50*	30
Fluoruro (mg/L)	0,1 - 1,00	1,50	0,21
Magnesio (mg/L)	0,4 - 31	-	16
Nitrato (mg/L)	1 - 10	50	5,5
Nitrito (mg/L)	< 0,002	0,50	0,05
Potassio (mg/L)	0,2 - 7,2	-	2,3
Residuo secco a 180° (mg/L)	22 - 987	1500*	420
Sodio (mg/L)	0,3 - 64	200	24,8
Solfato (mg/L)	1,5 - 99	250	68,7

**valore consigliato*

Confronto effettuato con i dati indicati nelle etichette di 14 acque minerali naturali di larga commercializzazione

Le valutazioni sulla qualità dell'acqua potabile distribuita, in confronto alla qualità dell'acqua minerale, sono effettuate sulla base dei valori di parametri analitici comunemente ricercati presso i punti di campionamento rappresentativi delle reti acquedottistiche: pH, durezza, residuo secco a 180°C, sodio, fluoruri, nitrati, cloruri. I parametri prescelti in gran parte sono indicativi delle componenti saline di cui è opportuno che le acque potabili siano dotate.

L'acqua distribuita da Marche Multiservizi, oltre ad essere **ampiamente conforme ai limiti previsti dalla normativa**, consente di apportare notevoli benefici sia ambientali che economici.

L'Azienda dedica una particolare attenzione alle attività di supporto alla **gestione operativa di reti e impianti**. Il personale del laboratorio, infatti, collabora costantemente con il personale degli impianti per la realizzazione di nuovi sistemi di **disinfezione della rete e per ottimizzare le attività di controllo periodico del disinfettante residuo**. La disinfezione è un processo fondamentale per garantire la qualità microbiologica dell'acqua: una adeguata presenza di cloro deve essere sempre garantita. L'intensificarsi di queste attività di controllo ha lo scopo di garantire una corretta disinfezione, ma nello stesso tempo, di evitare che una eccessiva presenza di cloro possa compromettere le caratteristiche

organolettiche dell'acqua distribuita e favorire lo sviluppo di cloroderivati (sostanze indesiderate che possono scaturire dall'interazione fra il cloro in eccesso e le sostanze naturalmente presenti nell'acqua). Nel 2022, le caratteristiche medie dell'acqua distribuita sono sostanzialmente invariate. Durante l'anno non si sono registrate criticità tali da compromettere la qualità dell'acqua distribuita e, conseguentemente, la salute dei cittadini. Infatti, su 55.826 parametri analizzati, sono state solo 283

le non conformità (ovvero lo 0,51%).

Le **ordinanze di non potabilità** hanno interessato principalmente piccoli comuni, coinvolgendo un maggior numero di cittadini rispetto al 2021. Nella quasi totalità dei casi le ordinanze sono legate a problemi agli impianti di disinfezione di piccoli e piccolissimi acquedotti dove, a causa delle basse portate e della localizzazione in zone isolate, il controllo e la regolazione sono generalmente più complessi.

Ordinanze di non potabilità			
	2020	2021	2022
Cittadini interessati da ordinanze di non potabilità	4.968	3.293	4.238
Numero di ordinanze	26	24	22
Durata ordinanze gg.	3	3	4,5

Il 70% dei cittadini coinvolti sono legati a due ordinanze emesse dal comune di Sant'Angelo in Vado e Montecalvo in Foglia che sono state comunque risolte nei tempi tecnici minimi necessari (rispettivamente 3 giorni e 2 giorni). Nella maggior parte dei casi la durata delle ordinanze coincide con i tempi tecnici minimi necessari alla ripetizione delle analisi con esito conforme.

L'applicazione dei nuovi piani di gestione della sicurezza dell'acqua "Water Safety Plan"

Il 23 dicembre 2020 è stata pubblicata sulla Gazzetta ufficiale dell'Unione Europea la direttiva 2020/2184, che abroga la precedente direttiva 98/83/CE concernente la qualità delle acque destinate al consumo umano. Quest'ultima aveva già subito modifiche, attraverso

la pubblicazione della direttiva 1787/2015 della Commissione, agli allegati II e III, i quali stabilivano i requisiti minimi dei programmi di controllo per le acque destinate al consumo umano e i metodi di analisi dei vari parametri, introducendo la metodologia per i Piani di gestione della sicurezza dell'acqua (PSA) per la strutturazione delle attività di prevenzione e controllo finalizzate a garantire la migliore qualità delle acque potabili. L'Italia aveva

recepito tale direttiva con il Decreto del Ministero della Salute del 14 giugno 2017. Con l'introduzione della direttiva 2020/2184 si è deciso di aggiornare e stringere la soglia per alcuni contaminanti, come il piombo, così da rendere l'acqua potabile ancora più sicura, tenendo conto delle nuove sostanze inquinanti. A seguito del recepimento della direttiva 1787/2015, con cui sono stati introdotti i Piani di gestione della sicurezza dell'acqua a livello nazionale, il Coordinamento inter-regionale area Prevenzione e Sanità Pubblica, il Ministero della Salute e l'Istituto superiore di sanità (Iss) hanno condiviso l'obiettivo del 2025 per l'implementazione dei piani di sicurezza previsti per tutti i sistemi di gestione idrica. Gli stati membri

hanno a disposizione 2 anni di tempo per il suo recepimento (2022) ed entro il 2029 dovranno effettuare la prima valutazione e gestione del rischio, raggiungendo il completo adeguamento normativo dei PSA. Nel corso dell'anno 2022 è stato portato in stato di "chiusura tecnica" il primo WSP pilota per l'acquedotto di Mercatello sul Metauro. Con la chiusura tecnica, analogamente al Gruppo Hera, si intende il completamento e l'approvazione della matrice di rischio ed il contestuale avvio della fase di monitoraggio operativo delle risoluzioni riscontrate per la riduzione del grado di rischio residuale. Si prevede nel corso del 2023 di avviare i piani di sicurezza dell'acqua nel perimetro acquedottistico che comprende la città di Pesaro.

Focus: Case dell'acqua

Le Case dell'Acqua sono strutture aperte al pubblico per potersi rifornire di acqua collegata alla rete idrica cittadina. L'acqua non subisce alcun trattamento rispetto a quella che esce dai rubinetti, viene erogata senza filtri o addolcitori, semplicemente resa più fresca grazie a un sistema di refrigerazione e distribuita anche frizzante. A conferma della qualità e sicurezza dell'acqua erogata le oltre 300 analisi giornaliere svolte da MMS e USL.

Nel corso del 2022 sono stati erogati complessivamente 1.662.790 litri di acqua dalle 22 cassette dell'acqua distribuite nel territorio.

Queste strutture contribuiscono a ridurre l'impronta ambientale di ogni cittadino:

I cittadini che si sono serviti nelle Case dell'Acqua MMS hanno evitato la produzione di oltre un milione di bottiglie di plastica da 1,5

litri, che corrispondono a oltre **200 tonnellate di emissioni evitate**. Se si considera che in media 25 bottiglie da 1,5 litri equivalgono a 1 Kg di PET sono state oltre 44 le tonnellate di PET non introdotte nell'ambiente e, considerando che la produzione di un Kg di PET comporta generalmente l'emissione in atmosfera di circa 2,3 Kg di CO₂, si possono stimare in 102 tonnellate le emissioni evitate dalla sola produzione di PET, a cui si aggiungono quelle evitate dal mancato trasporto e smaltimento delle bottiglie per altre 100 tCO₂ evitate.

Benefici ambientali derivanti dall'uso delle cassette dell'acqua	2022	totale da inizio attività
N. bottiglie risparmiate	1.108.527	5.485.923
Kg PET risparmiato	44.341	219.437
Kg CO ₂ evitate per la produzione di PET	101.984	504.705
L petrolio risparmiati per PET	88.682	438.874
TIR (evitati)	74	366
L di carburante per il trasporto	17.736	87.775
Kg di co ₂ per il trasporto	98.851	489.198
Cassonetti in meno da svuotare	1.386	6.857

L'efficacia del servizio depurazione

Nel 2022 il 100% dei controlli effettuati da ARPAM e MMS sugli impianti di potenzialità nominale minore e maggiore di 10.000 ab/eq hanno dato un risultato conforme ai limiti di legge.

Numero di controlli analitici (BOD ₅ - COD - Solidi sospesi totali)			
	2020	2021	2022
In impianti con più di 10.000 ab/eq	396	435	644
In impianti con meno di 10.000 ab/eq	1.413	1.581	1.508
Totale controlli in impianti	1.809	2.016	2.152
% controlli analitici su impianti di potenzialità nominale > 10.000 AE che hanno dato un risultato conforme rispetto ai limiti di legge.	100%	100%	100%
% controlli analitici su impianti di potenzialità nominale < 10.000 AE che hanno dato un risultato conforme rispetto ai limiti di legge.	100%	99,8%	100%
% con risultato conforme ai limiti di legge	100%	99,9%	100%

Il numero dei controlli è in aumento rispetto agli anni precedenti e, in generale, rispecchia le prescrizioni delle autorizzazioni allo scarico per

tutti gli impianti. Infatti, tale incremento è riconducibile al passaggio del depuratore di Montecchio a una potenzialità maggiore di 10.000 A.E.

e alla maggior frequenza di controllo nel depuratore di Pesaro-Borgheria dove si è deciso di approfondire l'andamento dei principali parametri dopo l'ampliamento del depuratore. Il **numero dei controlli effettuati** da Marche Multiservizi sul COD è **notevolmente superiore a quello minimo richiesto** nelle autorizzazioni allo scarico in quanto tali analisi rientrano anche nel

sistema di monitoraggio degli indicatori di prestazione energetica dei depuratori (norma ISO 50001). Inoltre, sono stati adottati limiti più restrittivi per gli impianti medi e le aree sensibili, sulla base del rapporto tra la concentrazione di BOD, COD, SST, azoto totale (quest'ultimo solo per impianti grandi e medi) e ammoniacale, e le concentrazioni massime ammesse dalla legge.

Efficacia sistema depurativo - % Abbattimento carico inquinante

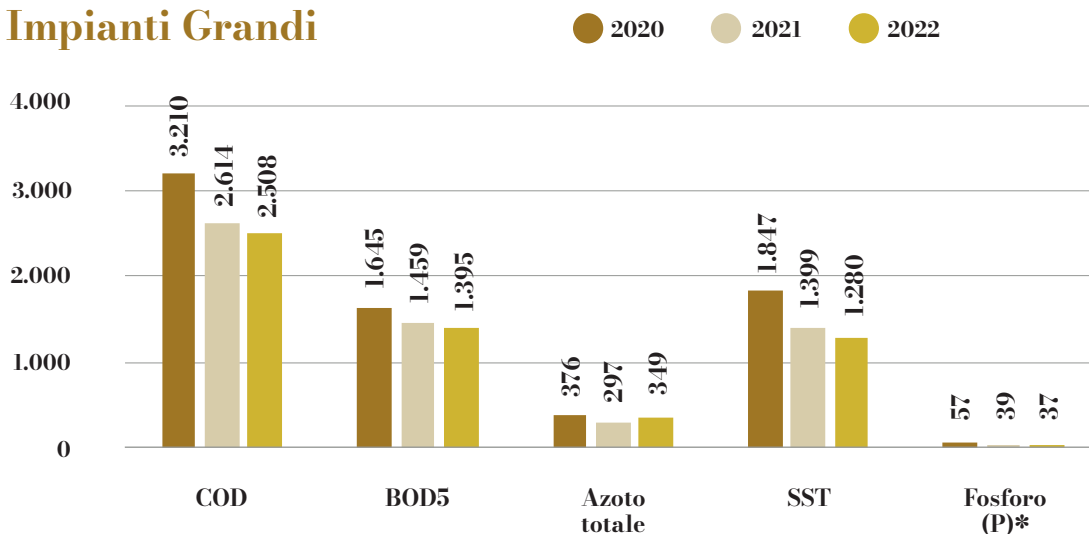
Parametri (%)	Impianti grandi			Impianti medio/piccoli		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022
COD	95,2%	95,1%	94,9%	95,2%	93,6%	95,3%
BOD5	96,3%	97,3%	96,9%	96,7%	95,8%	95,4%
Azoto totale	80,9%	84,0%	85,8%	97,3%	68,8%	69,3%
SST	96,2%	97,2%	96,9%	95,6%	95,6%	97,0%
Fosforo (P)*	87,7%	91,0%	85,0%	-	-	-

**I dati relativi al fosforo non sono richiesti dalla normativa per i piccoli e medi impianti*

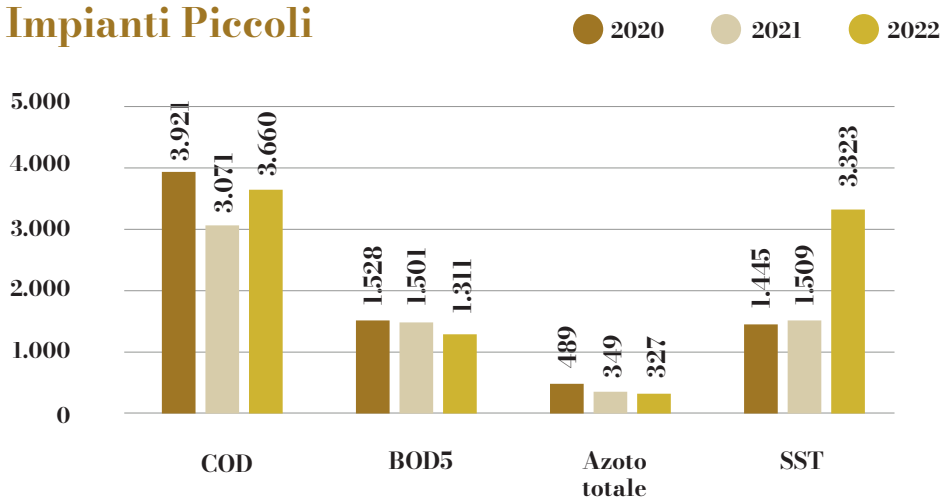
Con BOD (domanda biochimica di ossigeno), si intende la quantità di ossigeno consumato durante un tempo determinato (5 giorni per il BOD5), a una data temperatura, per decomporre le sostanze organiche presenti nell'acqua attraverso l'azione dei batteri (respirazione cellulare). Un'elevata domanda biochimica d'ossigeno è l'indice di un'intensa attività batterica di demolizione organica e può evidenziare la presenza di un inquinamento di tipo organico. Si tratta pertanto di una misura indiretta del carico inquinante. Il suo valore viene espresso in mg/l e %; con COD (richiesta

chimica di ossigeno) si intende la quantità di ossigeno necessaria per la completa ossidazione dei composti organici e inorganici presenti in un campione di acqua. Rappresenta un indice che misura il grado di inquinamento dell'acqua da parte di sostanze ossidabili, principalmente organiche. Il suo valore è espresso in %. I SST (solidi sospesi totali) rappresentano la causa della torbidità dei liquami, intesi come la somma dei solidi sospesi e dei solidi filtrabili. Rappresenta la totalità delle sostanze presenti nel campione dopo l'essiccamento a 105°C. Il valore si esprime in mg/l.

Impianti Grandi



Impianti Piccoli



L'efficacia del sistema depurativo è monitorata per tutti gli impianti (grandi, medi, piccoli) con un indicatore di processo (legato ai limiti di legge) "Qualità dell'acqua depurata rispetto ai limiti di legge (limite legge 100%)": Il dato nel 2022 di 55,8% si conferma al di sotto dei limiti di legge del 44,2%. L'indicatore è relativo agli impianti

con più di 10.000 abitanti equivalenti ed è calcolato sulla base del rapporto tra la concentrazione misurata di Bod5, Cod, Sst, azoto ammoniacale, fosforo e azoto totale e le relative concentrazioni massime ammesse dal D.Lgs. 152/2006. Per poter fare un confronto con il 2021 è necessario escludere dal calcolo il depuratore di Montec-

chio, passato nel corso del 2022 tra gli impianti di grandi dimensioni. I risultati sono migliorativi in entrambi i casi: passando dal 58,3% al 57% (per il parametro BOD, COD SST, Azoto ammoniacale, fosforo e azoto totale) e per il parametro

BOD, COD, SST e azoto ammoniacale a circa 26,6% (rispetto al 30,2 del 2021). Si riscontra quindi un miglioramento per entrambi i parametri, sia escludendo che comprendendo il depuratore di Montecchio.

Concentrazioni medie annue dell'impianto principale di Pesaro "Borgheria"					
	limiti di legge*	2020	2021	2022	rispetto al limite di legge
COD (mg/l)	100	28	20,8	18,9	19%
BOD5 (mg/l)	20	8	6,2	6,3	31%
SST (mg/l)	10	12	6,3	4,2	42%
azoto totale (mg/l)	10	12	6,5	5,7	57%
fosforo totale (mg/l)	2	1,3	0,5	0,7	35%

*Variazione limiti di legge 2021 per potenzialità del depuratore da 90.000 AE nel 2020 a > 100.000 nel 2021

Il depuratore ha raddoppiato le sue performance in uscita dall'impianto rispetto agli anni precedenti: le variazioni percentuali, dal 2021 in poi, sono influenzate dal mutamento dei limiti previsti dalla legge con il passaggio a depuratore con oltre 100.000 abitanti equivalenti.

Variazione dei limiti previsti dalla legge:	< 100.000 AE	>100.0000 AE
COD (mg/l)	125	100
BOD5 (mg/l)	25	20
SST (mg/l)	35	10
azoto totale (mg/l)	15	10
fosforo totale (mg/l)	2	2

Reattivi chimici utilizzati nel processo di depurazione

Reattivi chimici per il sistema depurativo (t)				
Reattivo chimico	Fase di trattamento	2020	2021	2022
Ipoclorito di sodio	disinfezione	374,3	184,4	202,9
Polielettrolita	disidratazione	75,1	83,9	79,7
Alluminato	abbattimento fosforo/terziario	307,4	822,3	616,0
Totale		756,8	1.090,6	898,6

Cloruro ferrico, ossigeno liquido e soda sono stati eliminati dal processo già a partire dal 2018 e sono stati ridotti progressivamente i dosaggi di ipoclorito di sodio e alluminato di sodio.

6.4.

Sicurezza e continuità del servizio



La continuità del servizio idrico

Pronto intervento

Gli interventi sulle reti idriche sono attivati da Marche Multiservizi a seguito di rilevazioni del sistema di telecontrollo o a seguito di segnalazione di utenti e cittadini al numero di pronto intervento.

La delibera 655/2015 ARERA, in vigore dal 01/07/2016, ha fissato i tempi di risposta telefonica e di primo intervento. Gli interventi sono eseguiti con l'obiettivo di minimizzare, per quanto possibile, il disagio per i cittadini con particolare attenzione alla protezione e salvaguardia dell'ambiente ed alla continuità dei servizi. Le interruzioni di fornitura idrica possono verificarsi a seguito di guasti o interventi programmati. Nel primo caso è obiettivo di Marche Multiservizi riparare il guasto nel minor tempo possibile per mi-

nimizzare i tempi di interruzione, in presenza di interventi programmati viene attivata la procedura per l'informazione ai cittadini sulla durata del disservizio.

Call center tecnico – Pronto Intervento SII			
	2020	2021	2022
Chiamate ricevute totali (n)	23.605	24.562	24.952
Di cui: entro lo standard (120 secondi)	21.994	23.161	23.867
SII %	93,2%	94,3%	95,7%

Nel 2022 le telefonate ricevute al call center del pronto intervento sono state 24.952 (+1,6% rispetto al 2021), di queste il 95,7% ha avuto risposta entro 120 secondi, risultato in miglioramento e al di sopra dei livelli minimi fissati da ARERA.

Risultati del pronto intervento SII			
	2020	2021	2022
Tempo medio di arrivo sul luogo di chiamate (min)	96,7	90	83
Chiamate con tempo di arrivo sul luogo di chiamata entro 180 minuti (%)	96,7%	97,7%	97,5%

Il tempo medio di arrivo sul luogo di chiamata mantiene performance ad uno standard elevato (97,5%) nonostante l'adeguamento al metodo di Gruppo avvenuto nel 2020 (tutte le chiamate di rottura sono divenute principali).

La sicurezza e continuità del servizio gas

Pronto intervento

Il call center del pronto intervento ha ricevuto, nel 2022, 6.315 telefonate (+13% rispetto al 2021). di queste il 97,2% ha avuto risposta entro 120 secondi, risultato in miglioramento e al di sopra dei livelli minimi fissati da ARERA.

Call center tecnico – Pronto Intervento GAS			
	2020	2021	2022
Chiamate ricevute totali (n)	7.309	5.599	6.315
Di cui: entro lo standard (120 secondi)	7.086	5.426	6.136
Gas %	96,9%	96,9%	97,2%

La delibera ARERA 569/2019 stabilisce che l'impresa distributrice è tenuta al rispetto dell'obbligo di servizio percentuale minimo annuo del 90% di chiamate con tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento entro il tempo massimo di 60 minuti.

Tempo medio di arrivo del pronto intervento Gas			
	2020	2021	2022
Tempo medio di arrivo sul luogo di chiamata (min)	40	45	36
Chiamate con tempo di arrivo sul luogo di chiamata entro 60 minuti (%)	94,7%	98,1%	97,8%

Nel corso del 2022 sono stati effettuati 996 interventi (980 nel 2021). I consuntivi di pronto intervento gas confermano il pieno rispetto degli obblighi normativi, in quanto le chiamate con tempo di arrivo sul posto entro 60 minuti si attestano al 98% del totale.

Ispezioni e dispersioni sulla rete gas

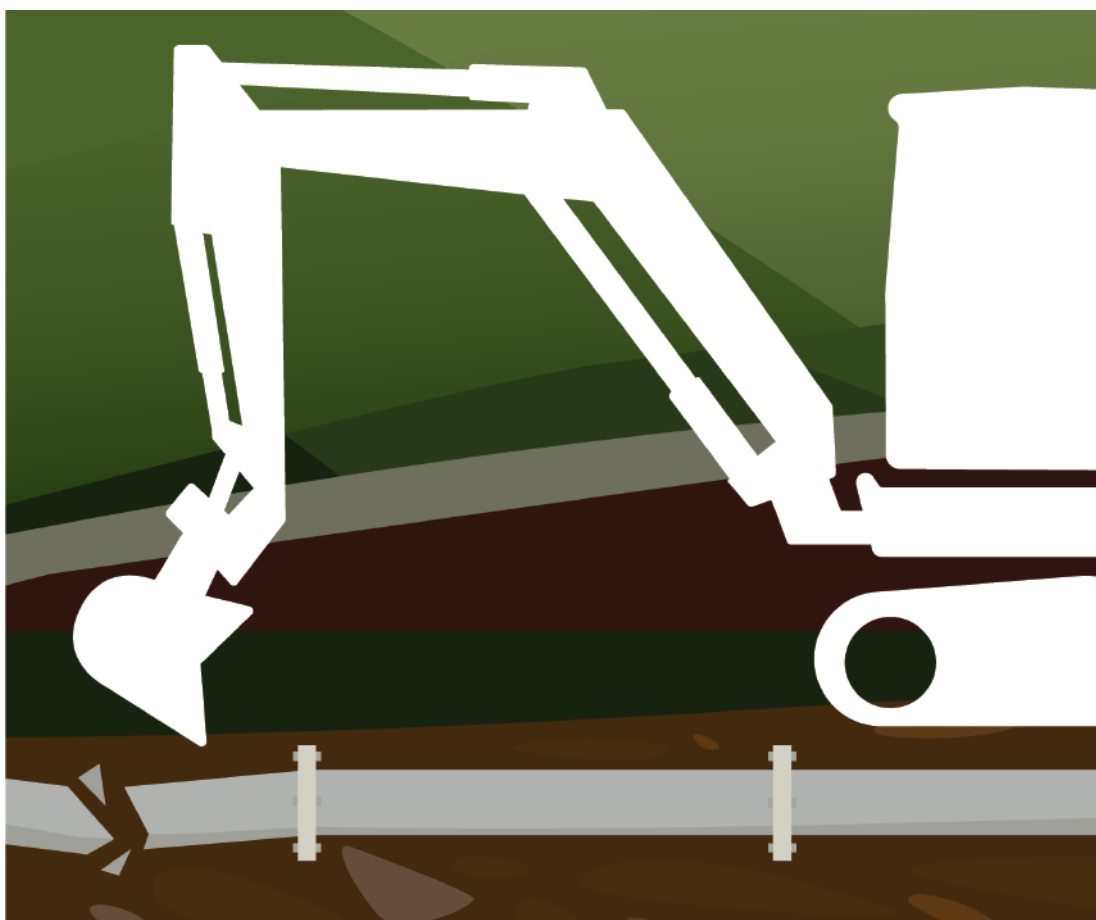
Controlli sulla rete di distribuzione gas (%)	2020	2021	2022
Alta e media pressione	120,3%	112,6%	105%
Bassa pressione	134,3%	128,1%	110,3%
Rete gas ispezionata sul totale	128%	121%	107,8%
Rete gas totale (km)	1.447	1.448	1.450
Rete gas ispezionata su totale (km)	1.849	1.750	1.563

Nel 2022 la rete ispezionata rimane significativamente al di sopra dello standard minimo richiesto da ARERA (100% della rete in alta e media pressione

in tre anni e 100% di quella in bassa pressione in quattro anni). A seguito al duplice controllo in alcune località, la rete è stata ispezionata per il 108% del totale. L'attività viene svolta da personale interno specializzato, che utilizza strumentazioni di ultima generazione, dotati di sistema di rilevamento delle fughe di gas con il principio dell'infrarosso a diodo laser e sistemi di tracciamento GPS.

Dispersioni gas rilevate sulla rete di distribuzione gas	2020	2021	2022	%
Numero di dispersioni sulla rete di distribuzione localizzate a seguito di ispezione per km di rete ispezionata (n)	39	37	25	45%
Numero di dispersioni sulla rete di distribuzione localizzate su segnalazione di terzi per km di rete (n)	27	35	33	55%
Totale	66	72	58	100%

Nel 2022 le dispersioni sulla rete di distribuzione gas e allacci interrati registrate su segnalazione di terzi (ogni mille chilometri di rete) sono state 33 contro le 35 registrate nel 2021. Mentre le dispersioni individuate mediante attività di ispezione (ogni mille chilometri di rete) sono state 25 nel 2022 contro le 37 nel 2021.



6.5.

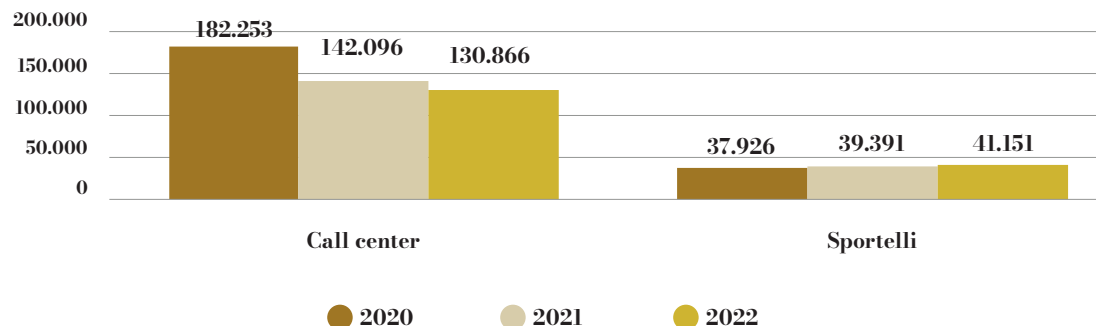
Le relazione con i clienti



Marche Multiservizi mira a stabilire e mantenere relazioni con i propri clienti basate su uno scambio trasparente di informazioni e impegni condivisi, così come ad offrire servizi e soluzioni, ritenendo che la vicinanza al cliente rappresenti uno dei pilastri fondamentali su cui si basa l'azione della Società.

Canali di contatto tradizionali e digitali

Numero di contatti



Il Call center

La risposta alle chiamate è effettuata da call center esterni (aggiudicatari di gara d'appalto a luglio 2022). Le attività sono costantemente monitorate, analizzate e rendicontate tramite dei report periodici, con l'obiettivo di individuare eventuali variazioni nell'organizzazione del la-

voro, al fine di migliorare la qualità di risposta telefonica al cliente. Le domande più frequenti sono relative ad informazioni sui servizi erogati, seguono quelle sul contratto delle forniture e quelle sulla verifica dei pagamenti. Nel 2022 si registra un numero di 130.866 chiamate, in diminuzione rispetto al 2021.

Sportello telefonico clienti			
	2020	2021	2022
Tempo medio di attesa al call center (secondi)	141	51,8	48,6
% di chiamate andate a buon fine	84%	92%	92%
Numero di chiamate al call center	182.253	142.096	130.866

La percentuale di chiamate andate a buon fine e la percentuale di chiamate con tempi di attesa superiori ai 2 minuti, rispettivamente 92% e 15,5%, sono rimaste sostanzialmente in linea rispetto al 2021. Il notevole incremento registrato negli anni precedenti era principalmente riconducibile alla discontinuità nelle abitudini di comportamento dei clienti, conseguenza dell'emergenza sanitaria.

Il 100% delle chiamate sono state gestite da call center rispondenti dall'Italia per un totale di 9.093 ore di conversazione.

Gli sportelli

MMS gestisce una rete di 18 sportelli distribuiti nel territorio. Le presenze registrate complessivamente sono state 41.151, principalmente concentrate nei comuni di Pesaro (19.387) e Vallefoglia (4.260). Il dato, seppur in aumento, conferma il trend in ridu-

zione rispetto agli anni precedenti. Infatti, in continuità con il percorso intrapreso negli ultimi anni, l'Azienda ha deciso di non aumentare le postazioni fisiche di sportello ma puntare maggiormente sull'incremento dell'organico che gestisce le richieste pervenute attraverso i canali digitali.

Sportello clienti			
	2020	2021	2022
Numero di presenze	37.926	39.391	41.151
Tempo medio di attesa allo sportello	14	11	13
% clienti con tempo di attesa maggiore di 40 minuti	5,6%	2,9%	5,2%

Il tempo medio di attesa nel 2022 è pari a 13 minuti, anche se in leggero aumento rispetto al 2021 rimane comunque al di sotto a quanto previsto dall'obiettivo Arera. Valore positivo anche alla luce della riorganizzazione adottata, volta ad incentivare l'uso di strumenti digitali di dialogo con il cittadino rispetto alle postazioni fisiche di sportello.

Canali digitali

La pandemia ha accelerato il cambiamento nelle modalità di approccio al cliente. In questo scenario, i canali digitali dell'Azienda si sono dimostrati pienamente adeguati ed in grado di rispondere prontamente all'impatto delle mutate esigenze, garantendo la necessaria continuità di servizio e mantenendo gli elevati standard di qualità abitualmente offerti ai clienti. I servizi online, infatti, continuano ad affermarsi quale stru-

mento utile ai clienti per vedere le bollette, controllare i consumi, fare segnalazioni, comunicare le autoletture e verificare lo stato di avanzamento delle pratiche. La gestione dei contatti con il cliente, al di fuori del Call Center e degli sportelli, avviene attraverso i seguenti canali:

- Mail (**clienti@gruppomarchemultiservizi.it**)
- Posta cartacea
- Portale web (SOL): nuovo sportello online attivato nel 2020

Numero di contatti	2020	2021	2022
web ed e-mail	33.788	30.739	38.292
posta, reclami e corrispondenza (fax)	4.435	5.442	5.990
contatti player (P.E.C.) distribuzione gas on /out	5.582	5.751	3.612

L'utilizzo da parte dei clienti dei canali di contatto web ed e-mail è rimasto significativo anche nel corso dell'anno. In particolare, il canale di contatto clienti@gruppomarchemultiservizi.it è cresciuto notevolmente, passando da 30.739 mail a 38.292. Gli ottimi risultati raggiunti negli ultimi anni sono conseguenza del percorso di miglioramento continuo intrapreso da MMS sui propri canali digitali, in linea con uno scenario mutevole influenzato dall'emergenza sanitaria.

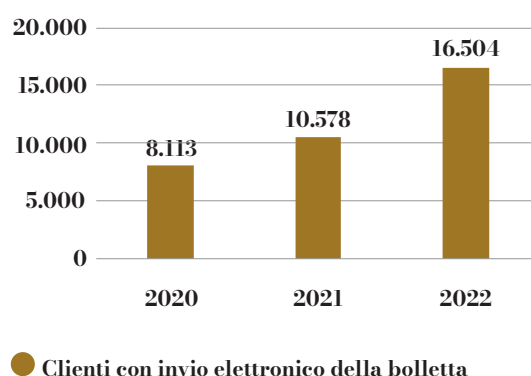
Servizi online			
	2020	2021	2022
Iscritti ai servizi online	9.364	11.702	14.119
Iscritti a Bolletta Net	8.113	10.578	16.504
Numero di bollette con autolettura	42.985	78.670	90.860

Nel 2022, in continuità con il percorso intrapreso negli anni precedenti, sono state effettuate azioni mirate volte ad incentivare il ricorso da parte dei clienti agli strumenti di digitalizzazione offerti dall'azienda quali mail (+25%), sportello on line (+21%), bolletta elettronica (+56%) e autoletture (+15%).

Nel 2022 sono state inviate 795.783 bollette, di cui il 13% (circa 100.000 bollette) in formato digitale. **Questa buona pratica ha permesso di evitare nel 2022 oltre 200 kg di emissioni di CO2, conseguenti alla mancata stampa delle stesse, che si aggiungono alle emissioni evitate grazie alla stampa delle bollette su carta riciclata per un totale di quasi 2 tonnellate di CO2 evitate.**

I valori in netto miglioramento registrati nel 2022, sia in termini di iscrizioni allo sportello On Line sia in termini di clienti che usufruiscono della bolletta elettronica, sono frutto dei progetti di comunicazione mirati messi in atto dall'azienda e della sensibilizzazione continua sugli operatori di front office e call center sull'importanza di incentivare il ricorso da parte dei clienti agli strumenti digitali. Nel 2022 in dettaglio, è stato portato avanti un progetto di

comunicazione tramite QR code in bolletta volto a incentivare l'utilizzo di tali strumenti digitali.



La gestione dei reclami

Nel corso del 2022 l'Azienda ha dato risposta a 4.924 reclami (servizio idrico, teleriscaldamento e distribuzione gas), in leggera diminuzione rispetto al 2021.

	2020	2021	2022
Tempo medio di risposta al reclamo (giorni)	13,3	8,5	2,5
Percentuale di reclami a cui si è risposto entro lo standard	99,3%	99,7%	99,8%
Numero di reclami ricevuti	2.410	5.213	4.924

Del totale dei reclami ricevuti l'80% ha riguardato il servizio idrico ed il 20% i servizi energetici. Si rileva un netto miglioramento dei tempi di risposta su tutti i servizi, in particolare nel servizio idrico, in cui il tempo di risposta è passato da 9,9 giorni nel 2021 a 2,2 giorni nel 2022.

La conciliazione

Lo strumento della conciliazione ADR è sempre più spesso utilizzato per risolvere problemi senza ricorrere alla giustizia ordinaria. È uno strumento non oneroso per il cliente, che può partecipare alla risoluzione della controversia sia personalmente che delegando un rappresentante. Gli incontri si svolgono per la maggior parte su piattaforme informatiche che evitano gli spostamenti. L'alta percentuale di soluzioni positive mostra il successo di tale procedura, che si sviluppa ogni anno sempre più e che dimostra di essere uno strumento che incontra la soddisfazione della grandissima maggioranza di coloro che l'hanno sperimentata. Dal gennaio 2017 la normativa di settore prevede l'obbligatorietà del tentativo di conciliazione per i settori del gas e dell'energia elettrica. Il tentativo rappresenta condizione di procedibilità per l'eventuale successiva azione giudi-

ziaria. Gli organismi di conciliazione devono avere le caratteristiche previste dal Codice del commercio ed essere iscritte all'Albo, tenuto da ARERA. Dal luglio 2018 la conciliazione è stata estesa al servizio idrico integrato, e la partecipazione del Gestore è divenuta obbligatoria dal 1° luglio 2019; a differenza dei settori gas ed energia elettrica, per il servizio idrico integrato la conciliazione non è condizione di procedibilità per l'azione giudiziaria. Il 2022 ha visto un ulteriore consolidamento della conciliazione ADR come strumento per la risoluzione extragiudiziale delle controversie, a cui sempre più clienti si affidano con fiducia per la soluzione di problemi non risolti nelle fasi di reclamo. Nell'ultimo anno si registra infatti un marcato aumento delle richieste di conciliazione ADR. Dalle 9 richieste del 2021 si è passati nel 2022 a 19 richieste. Ciò è da ricondurre alla sempre crescente diffusione di questo metodo di ri-

soluzione delle controversie (che peraltro indica una maturazione e una sempre maggiore consapevolezza del consumatore italiano) e alla difficoltà dei clienti a interpretare le norme introdotte dal Governo, che hanno spesso causato disorientamento nel consumatore. Di conseguenza, sono cresciute le situazioni critiche che sono confluite nel perimetro conciliativo. Rispetto alle 19 richieste di conciliazione chiuse nell'anno 2022, se ne sono concluse con un accordo conciliativo 18 mentre una senza accordo.

6.6.

Privacy e Cyber security



Marche Multiservizi considera come asset strategico l'insieme dei dati aziendali e delle procedure che consentono all'azienda di fornire servizi pubblici a clienti e cittadini. Nell'ambito dello svolgimento della propria attività, MMS tratta dati personali, anche di natura particolare, relativi a persone fisiche (dipendenti, clienti, fornitori, ecc.) e, pertanto, è tenuto a ottemperare alle disposizioni del GDPR, nonché a ogni altra disposizione, nazionale e/o comunitaria, applicabile in materia di privacy, ivi inclusi i provvedimenti prescrittivi dell'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali eventualmente applicabili. Nel 2022 e nei precedenti periodi rendicontati (2020 e 2021) non si sono verificati eventi che abbiano comportato la perdita di dati (data breach) e conseguenti denunce comprovate riguardanti la violazione della privacy dei clienti e la perdita di dati di clienti.





COMUNITÀ LOCALE E TERRITORIO

7.1.

La comunità locale

Relazioni con i comuni soci

La Società, fin dalla sua costituzione, ha ritenuto conforme a un proprio specifico interesse l'instaurazione di un dialogo continuativo, fondato sulla comprensione reciproca dei ruoli, con tutti gli azionisti, in particolare con i Comuni.

La funzione "Rapporti Istituzionali" presidia in maniera continua la **relazione con gli Enti locali**, con l'obiettivo di mantenere il giusto livello di attenzione al territorio. A tutti gli Enti locali serviti si assicura così un contatto semplice e sempre raggiungibile per ottenere risposte, in tempi appropriati, a domande e problematiche relative ai servizi erogati, garantendo la certezza di interloquire sempre con le persone giuste e di ottenere il riscontro necessario in tempi ragionevoli.

Relazioni con enti e istituzioni

La relazione con l'Assemblea d'Ambito Territoriale Ottimale n.1 e con l'ATA Rifiuti Marche Nord

Il Consorzio tra Enti locali "Autorità di Ambito Territoriale Ottimale (A.A.T.O.) n.1 Marche Nord Pesaro e Urbino" in applicazione dell'art.5 della L.R. 30/2011 è divenuto "Assemblea di Ambito territoriale ottimale (A.A.t.o.) n.1 Marche Nord Pesaro e Urbino". Le sue funzioni comprendono:

1. Le attività di analisi e di ricognizione delle reti acquedottistiche e delle altre componenti del ciclo integrale delle Acque (dalle opere di presa, alla fognatura, alla depurazione).

2. L'adozione del Piano di Ambito, strumento programmatico che definisce gli standards di qualità del servizio, gli investimenti necessari, e le tariffe.

3. L'attività tecnico-amministrativa di controllo sul rispetto della Convenzione.

4. La scelta del soggetto cui verrà affidata la gestione dei Servizi idrici nell'Ambito Ottimale, regolata dai contenuti della Convenzione e del Piano d'Ambito.

L'Assemblea Territoriale d'Ambito -ATA Pesaro Urbino è stata istituita ai sensi della L.R. Marche n. 24/2009 e s.m.i., recante "Disciplina regionale in materia di gestione integrata dei rifiuti e bonifica dei siti inquinanti". La costituzione dell'ATA è intesa

ad assicurare l'esercizio in forma integrata delle funzioni comunali in tema di gestione dei rifiuti urbani e speciali assimilati agli urbani.

Entrambi gli Enti operano con funzioni di secondo livello a seguito del trasferimento all'Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente (ARERA) delle funzioni di regolazione e controllo.

La relazione con le autorità nazionali di regolazione e controllo

L'autorità nazionale di regolazione che maggiormente incide sulla gestione e sulle attività di MMS è l'**Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA)**. Nel 2022 non ci sono stati procedimenti che hanno coinvolto l'Azienda.

La separazione tra le attività regolate e quelle liberalizzate nei servizi gas

La normativa in materia di unbundling funzionale riveste un ruolo chiave nell'ambito della riforma del settore energia, poiché si prefigge di separare la gestione delle attività regolate da quelle libere, favorendo lo sviluppo della concorrenza. In particolare, le regole di separazione funzionale, disciplinate dall'ARERA con deliberazione 296/2015/R/com, fissano per le imprese verticalmente integrate che operano nei settori dell'energia elettrica e del gas

naturale, i presupposti affinché siano garantite:

- la neutralità della gestione delle infrastrutture in concessione;
- la gestione non discriminatoria delle informazioni commercialmente sensibili e rilevanti per il corretto sviluppo della concorrenza;
- l'assenza di sussidi incrociati tra attività, in particolare tra quelle soggette a regolamentazione tariffaria e quelle operate in regime di libero mercato.

In ottemperanza a quanto disposto dalla normativa, Marche Multiservizi SpA, verticalmente integrata nel Gruppo Hera, ha istituito il Gestore Indipendente per le attività di distribuzione del gas naturale.

Al Gestore Indipendente è demandata la concreta realizzazione della separazione funzionale delle attività amministrative, che attua e garantisce attraverso la predisposizione di un Programma di adempimenti, contenente le misure per perseguire le finalità normative. Il Programma degli adempimenti è aggiornato su base annua e trasmesso all'Autorità entro il 30 giugno di ogni anno. Ai sensi della normativa vigente la Società ha altresì provveduto alla nomina del Responsabile della conformità. Il Responsabile della conformità verifica l'adeguatezza delle misure e delle procedure aziendali adottate dal Gestore Indipendente e redige una Relazione annuale sulle misure adottate, da trasmettere all'Autorità entro il 30 giugno di ogni anno.



7.2.

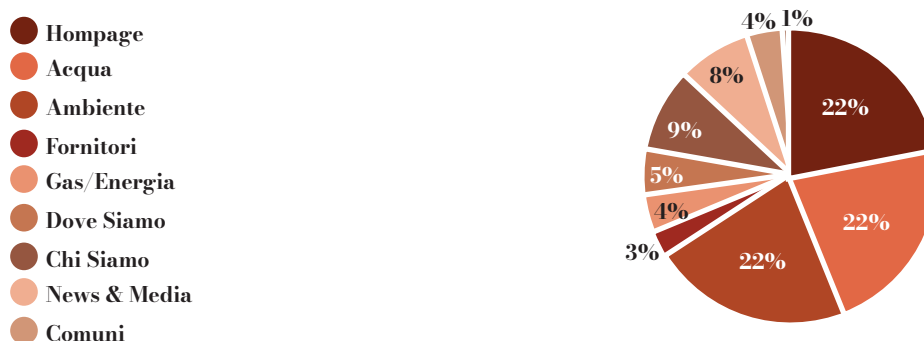
La comunicazione

MMS in internet

È costante l'impegno di MMS nel garantire una comunicazione web efficace, che risponda in pieno alle aspettative di trasparenza dei vari stakeholder e che sia in linea con i principi della sostenibilità, da sempre nel DNA dell'Azienda. Il portale www.gruppomarchemultiservizi.it rappresenta un importante strumento di comunicazione e di interazione tra azienda e cittadini, che offre un servizio in continuo aggiornamento.

MMS in Internet			
Tipologia di accesso	2020	2021	2022
Accessi totali al sito internet	196.910	185.203	177.896
Visitatori Unici	108.958	107.345	103.229
Visualizzazioni di pagine complessive	660.381	575.870	515.277

Visualizzazioni sito MMS 2021



Nel 2022 le sezioni del sito maggiormente visualizzate sono state l'area Ambiente e Acqua, che hanno totalizzato oltre 200 mila visualizzazioni.

La relazione con i media

La funzione Relazioni Esterne gestisce la comunicazione sui mezzi di informazione locali. Questo lavoro si attua attraverso la valorizzazione continua delle tante iniziative dell'azienda, attraverso la diffusione di comunicati e l'organizzazione di conferenze stampa. Inoltre, cura prontamente le risposte a eventuali posizioni critiche nei confronti dell'azienda o dei servizi da essa erogati, garantendo un filo diretto, attraverso i media, con il territorio e i clienti. Queste attività vengono svolte in collaborazione con tutte le strutture aziendali. Infine, vengono presidiate le relazioni con gli uffici stampa

di enti pubblici e privati, associazioni o terzi per la promozione di attività sviluppate congiuntamente. Per misurare questo lavoro quotidiano è attiva da tempo un'analisi quali-quantitativa, realizzata da una società esterna specializzata, che monitora costantemente la rassegna nazionale, regionale e locale a 360° (stampa, web e audio video). Tutti gli articoli vengono valutati e pesati in base a specifici criteri, ad esempio per la stampa la diffusione della testata di pubblicazione, la dimensione dell'articolo, la posizione nella pagina, la presenza di foto. I pezzi vengono poi suddivisi in base al loro tono: positivo, neutro o critico.

Monitoraggio rassegna			
Analisi quali-quantitativa degli articoli	2020	2021	2022
Positivi	75,76%	71,01%	80,75%
Neutri	16,72%	17,92%	15,99%
Critici	7,72%	11,07%	3,26%

Dal punto di vista qualitativo, la positività degli articoli ha superato l'80%. Fra i principali temi che hanno contribuito a determinare riscontri positivi si evidenziano i risultati di sostenibilità, gli investimenti e le ricadute sui territori, le politiche aziendali di gestione delle risorse umane (dalla formazione e sviluppo al welfare), la riqualificazione dell'illuminazione pubblica in diversi comuni, le sponsorizzazioni e i diversi progetti didattici per le scuole di ogni ordine e grado.

L'andamento degli articoli critici si è attestato ad un livello basso: nel 2022 è inferiore al 5%, dato in miglioramento rispetto all'anno precedente (era l'11%). Si tratta in entrambi i casi di dati fisiologici e notevolmente contenuti se si considera la natura dell'Azienda.

La comunicazione interna

È proseguito l'impegno di MMS nell'ascolto e coinvolgimento di tutti i dipendenti rispetto ai valori e alle sfide che si devono affrontare. Il percorso è segnato da diversi strumenti di informazione: dalla intranet "Noi MMS" al canale you tube, rinnovato nelle grafiche. È stato inoltre avviato il progetto per l'installazione di monitor presso le

sedi quale ulteriore strumento di comunicazione e informazione.

I dipendenti di MMS dal 2020 aderiscono all'iniziativa del Gruppo "Herasolidale".

HeraSolidale si pone l'obiettivo di promuovere la solidarietà e il sostegno a progetti sociali e ambientali con il coinvolgimento dei lavoratori del Gruppo Hera, dei clienti e dell'azienda stessa.

Nel periodo 2020/2022 ha preso avvio la quarta edizione del progetto. Questa ultima edizione ha visto i dipendenti del Gruppo scegliere attraverso la votazione cinque delle 15 Organizzazioni selezionate dall'azienda secondo i seguenti criteri: **notorietà e trasparenza delle attività, contributo a uno o più obiettivi dell'Agenda ONU al 2030 e ambiti di intervento afferenti ai servizi Hera** (criterio accessorio).

Novità della quarta edizione di HeraSolidale è l'individuazione di **due Onlus a tema sostenibilità ambientale**, in linea con la proposizione commerciale del Gruppo e di Hera Comm, partner fondamentale per il successo di HeraSolidale, che si aggiungono alle **cinque Onlus e Organizzazioni**

votate dai lavoratori per un totale di **sette Organizzazioni**. A differenza delle precedenti edizioni la quarta edizione di HeraSolidale durerà quindi tre anni.

L'educazione ambientale

Dopo un biennio dove le misure di contenimento della pandemia Covid hanno avuto un peso anche sulle attività che era possibile rea-

lizzare, l'attenuarsi dell'emergenza ha permesso all'Azienda di poter ripartire con alcune attività di educazione ambientale in presenza. Sviluppare nei giovani spirito critico e consapevolezza ambientale è uno degli aspetti a cui Marche Multiservizi è più legata. Per far ciò da anni si interfaccia al mondo della scuola con attività sempre rinnovate e aggiornate nei contenuti e nella metodologia, come le visite guidate agli impianti.

Nel 2022 queste visite hanno coinvolto 9 scuole, con 17 classi e 330 alunni partecipanti assieme a 36 insegnanti.

Visite Impianti 2022				
	Classi	Alunni	Insegnanti	Scuole
Centro di raccolta	2	40	10	1
Depuratore Gabicce Mare	2	50	4	1
Discarica Ca' Asprete	6	95	7	3
Potabilizzatore San Francesco	5	97	8	3
Depuratore Borgheria	2	48	7	1
Totale complessivo	17	330	36	9

Nel 2022 l'Azienda ha collaborato con la Provincia di Pesaro e Urbino ed il Liceo Scientifico, Musicale e Coreutico "G. Marconi" di Pesaro ad un progetto che ha portato alunni ed insegnanti in visita prima alla discarica di Ca' Asprete a Tavullia e poi al depuratore di Borgheria di Pesaro.

Le visite agli impianti risultano essere di grande impatto e rappresentano un'esperienza che colpisce molto gli studenti, accendendone la curiosità. Vedere quello che sta dietro a gesti che sembrano scontati, come aprire un rubinetto o gettare un ri-

fiuto, è fondamentale per capire il lavoro che questi servizi richiedono ma anche il grande valore che hanno per il territorio e per i cittadini. Per gli studenti, infatti, la valorizzazione di un rifiuto che quotidianamente pensiamo come scarto o una visita a un depuratore per conoscere l'invisibile viaggio dell'acqua può essere un punto di partenza per sviluppare una coscienza civica e ambientale.

Le giovani generazioni sono state al centro anche di altri importanti appuntamenti. Nel corso della Giornata della Sostenibilità, che si

è tenuta nel mese di maggio a Fermignano, in collaborazione con amministrazione comunale e Pro Loco, gli ispettori ambientali di MMS hanno illustrato a una platea di oltre 50 bambini l'importanza e il funzionamento della raccolta differenziata, dando importanti suggerimenti per il suo corretto svolgimento.

Anche durante il Centro Estivo di un altro dei comuni serviti, quello di Piandimeleto, l'Azienda ha tenuto un incontro formativo con i partecipanti, 75 alunni, sui temi ambientali e della sostenibilità, donando anche dei gadget ai bambini in ricordo di questa esperienza.

Altre iniziative/eventi	Alunni
Centro estivo Piandimeleto - Ispettori ambientali	75
Evento comune Fermignano - Ispettori ambientali	50
Totale	125

Attraverso l'iniziativa "MarChe20" MMS porta avanti **attività di sensibilizzazione legati al tema dell'acqua** e alla riduzione della plastica. Nel 2022 i comuni serviti sono stati coinvolti in un'iniziativa rivolta alle classi prime delle scuole elementari. Gli alunni hanno ricevuto in dono una borraccia con l'obiettivo di favorire la buona abitudine di bere acqua del rubinetto in quanto buona, sicura, economica e con ricadute positive sull'ambiente. Complessivamente sono state donate circa 1.800 borracce.

Casetta dell'acqua Peglio

Con le sue iniziative MMS promuove e incentiva anche lo spirito di "fare comunità" attorno alle buone pratiche ambientali: è quanto accaduto a Peglio nel mese di novembre, quando in piazza don Cotignoli è stata inaugurata una Casetta dell'Acqua arricchita dai disegni dei bambini della

locale scuola primaria "Fausta Fratresi". Arcobaleni, ombrelli colorati e gocce d'acqua nati dalla loro fantasia oggi fanno bella mostra sulla nuova installazione di Peglio e, in occasione della sua inaugurazione, gli alunni della scuola sono stati invitati per il taglio del nastro e hanno ricevuto in dono una borraccia, lo strumento che potrà consentirgli di bere acqua di rete, riducendo o eliminando l'uso delle bottiglie di plastica usa e getta.

Sempre nell'ottica di essere in campo per la cultura ambientale del futuro, l'Azienda anche nel 2022 ha supportato il progetto del Resto del Carlino "Cronisti in Classe" che avvicina gli studenti al mondo dell'informazione e del giornalismo, come occasione per approfondire, guidati dagli insegnanti, temi sempre più urgenti e attuali come la sostenibilità ambientale, il risparmio energetico e lo spreco alimentare.



7.3.

Sponsorizzazioni e liberalità



Nel 2022 MMS ha affiancato e sostenuto diverse iniziative territoriali per un apporto complessivo di oltre 95 mila euro.

Totale sponsorizzazioni e liberalità			
	2020	2021	2022
Totale sponsorizzazioni e liberalità	68.457	100.507	95.507
di cui a comunità locale	90%	90%	90%

Sponsorizzazioni e liberalità rappresentano un'ulteriore opportunità per manifestare vicinanza e supporto al territorio. Sono state valorizzate le proposte di realtà in grado di

promuovere i principi di solidarietà ed inclusione sociale, di diffondere la cultura della partecipazione e di promuovere coesione sociale.

Liberalità			
	2020	2021	2022
Cultura	-	-	500
Sport	-	-	
Sociali	27.000	43.000	55.000
Ambientali	1.450	6.500	
Totale	28.450	49.500	55.500
di cui a comunità locale	28.450	29.500	45.000

MMS sostiene inoltre le attività culturali del territorio, contribuendo alle diverse iniziative di teatri, cinema e associazioni.

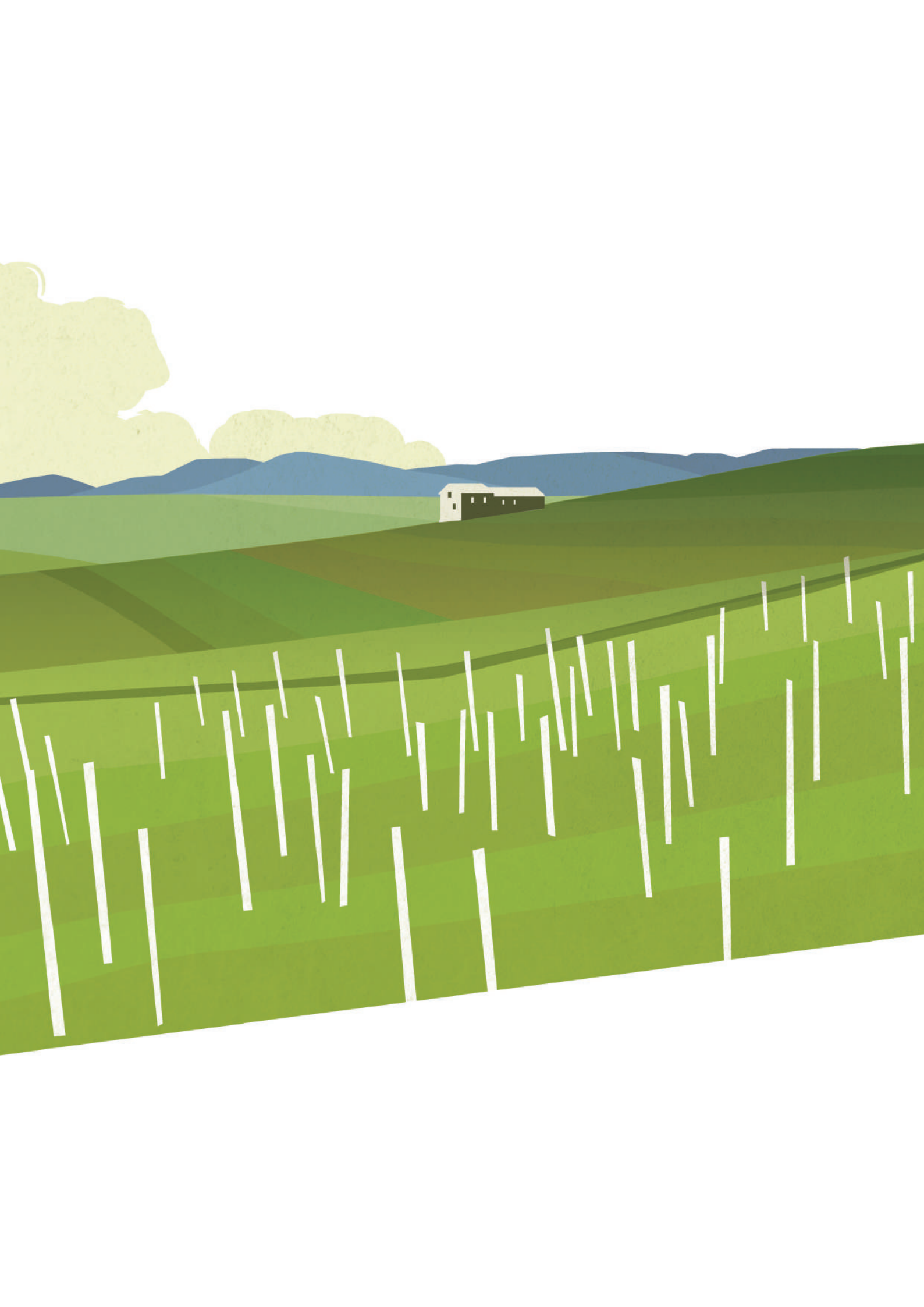
Sponsorizzazioni			
	2020	2021	2022
Cultura	40.007	51.007	40.007
Sport	-	-	
Sociali	-	-	
Ambientali	-	-	
Totale	40.007	51.007	40.007
di cui a comunità locale	40.007	51.007	40.007

MMS ospita c/o la propria sede iniziative a sostegno delle attività di Associazioni impegnate nel campo della ricerca scientifica, dei servizi ai pazienti e del sostegno alle persone in difficoltà, tra cui:

- **AISM:** Ospita ogni anno due giornate (2 maggio e 30 settembre) presso la sede di Via Dei Canonici per distribuire piantine di Gardenia e sacchetti di mele, in cambio di una donazione, il cui ricavato viene destinato all'associazione per scopi assistenziali alle persone con Sclerosi Multipla nel territorio e per

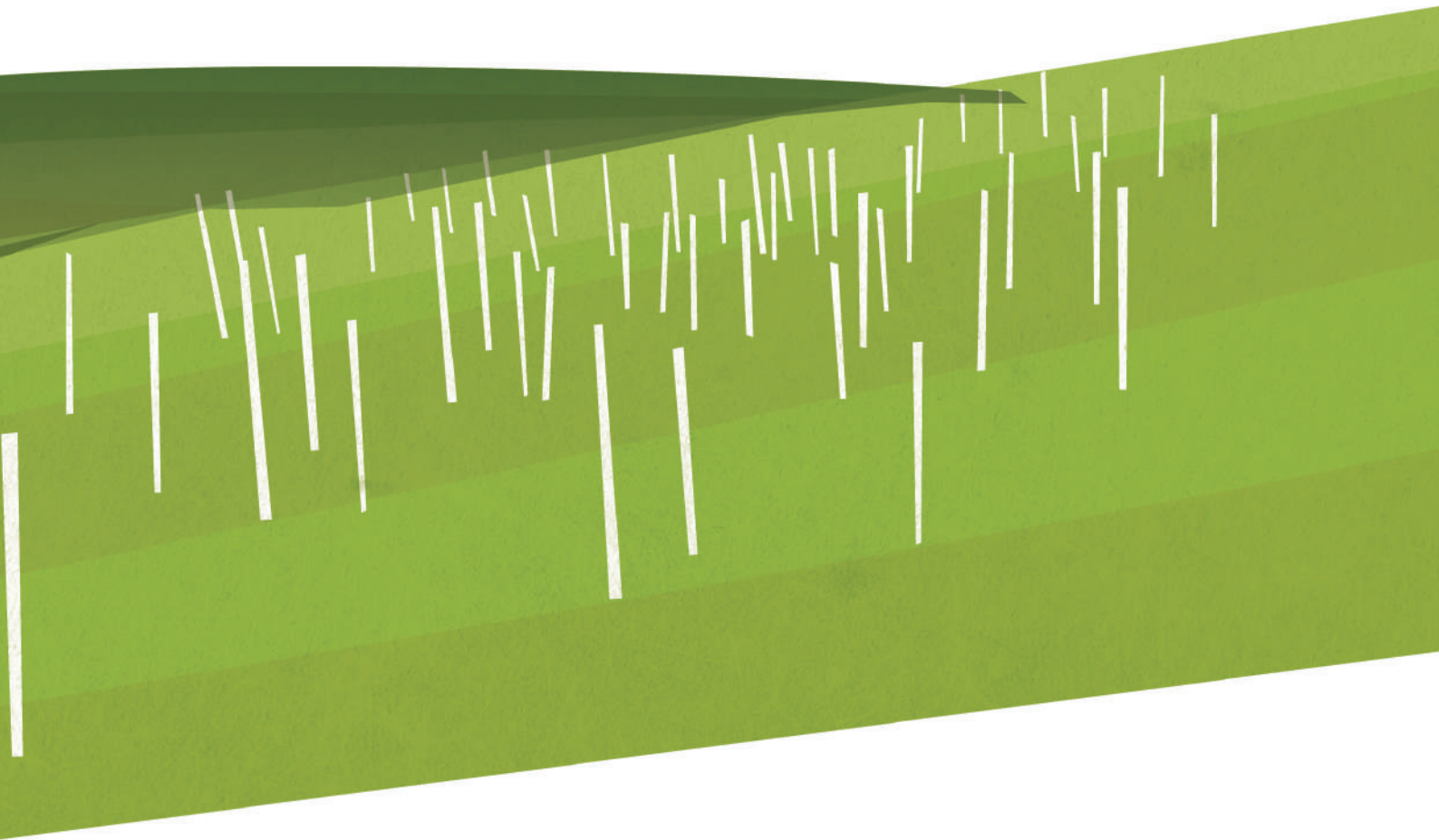
sostenere la ricerca scientifica sulla malattia.

- **ANT:** Due campagne in occasione delle festività pasquali e natalizie, prevedono la postazione presso la sede di MMS dove i volontari ANT raccolgono offerte e proponendo regali per un dono Solidale: in questo modo MMS aiuta in modo concreto le persone malate del territorio che ricevono in modo totalmente gratuito l'assistenza specialistica e professionale dei medici ed infermieri ANT.



8

I LAVORATORI



8.1.

Le politiche di gestione, valorizzazione e sviluppo del personale

Il Capitale Umano rappresenta una risorsa fondamentale per MMS: il raggiungimento dei risultati è possibile grazie all'impegno ed alla qualità del lavoro svolto dai suoi dipendenti.

Le risorse umane rappresentano per Marche Multiservizi un valore indispensabile e prezioso per la sua stessa esistenza e sviluppo futuro. Al fine di valorizzare le capacità e le competenze dei propri dipendenti, MMS adotta criteri di merito e garantisce a tutti pari opportunità: nel perseguimento della tutela e della promozione del valore supremo della persona umana, non

tollera alcuna condotta discriminatoria, né alcuna forma di molestia e/o di offesa personale o sessuale. La Società si impegna, infatti, a fornire un ambiente di lavoro che escluda qualsiasi forma di discriminazione e di molestia relativa alla razza, al sesso, alle credenze religiose, alla nazionalità, all'età, all'orientamento sessuale, all'invalidità, alla lingua, alle opinioni politiche e sindacali o ad altre caratteristiche personali non attinenti al lavoro. Nel periodo di rendicontazione e nei precedenti periodi, non si sono verificati episodi di discriminazione basati su provenienza geografica, genere, religione, opinione politi-

ca, discendenza nazionale o origine sociale, o altre forme rilevanti di discriminazione che abbiano coinvolto stakeholder interni e/o esterni.

In media, nel corso del 2022, sono stati presenti in Azienda 523 lavoratori, di cui il 97,5% con contratto a tempo indeterminato, il restante 2,5% (pari a 13 unità) con contratto a tempo determinato, a conferma del fatto che MMS mira a stabilizzare i propri lavoratori e che il ricorso agli

strumenti di flessibilità è limitato a situazioni di progetti e/o urgenza, non riscontrati nell'anno. Infatti, al 31/12/2022 il **100% dei lavoratori è inquadrato con contratto a tempo indeterminato**. Si registra, dunque, una sostanziale stabilità dei lavoratori a tempo indeterminato, grazie al completamento dei percorsi di consolidamento dei dipendenti precedentemente inseriti con contratto a tempo determinato.

Numero di lavoratori			
Lavoratori medi	2020*	2021	2022
Tempo indeterminato	581	520	510
Tempo non indeterminato	17	9	13
Totale lavoratori medi	598	529	523
% lavoratori medi con contratto a tempo indeterminato	97,2%	98,3%	97,5%
Totale lavoratori al 31/12	598	522	518
% lavoratori al 31/12 con contratto a tempo indeterminato	100%	100%	100%
- Donne	90	83	82
- Uomini	508	439	436

* dal 2021 la variazione del perimetro è definita all'interno della nota metodologica

Il numero dei dipendenti compreso MMS Falconara è pari a 589 unità.

Le politiche retributive

Tutti i dipendenti di Marche Multiservizi sono assunti e inquadrati in base a quanto previsto dai contratti collettivi nazionali (vengono applicati i CCNL di categoria: Federmanager, Federgasacqua e Federambiente).

Il premio di risultato per quadri, impiegati e operai è definito dal

Contratto Collettivo Integrativo del Gruppo Hera. L'importo del premio è articolato in tre parti e viene attribuito sulla base dei seguenti criteri:

- per la prima parte, con un peso del 50%, in correlazione all'incremento di redditività prevista dal Gruppo Hera (MOL Consolidato di gruppo);
- per la seconda parte, con un peso del 20%, in correlazione all'incremento della redditività (MOL/addetti) pre-

vista per ciascun gruppo societario;

- per la terza parte, con un peso del 30%, sulla base del raggiungimento di specifici obiettivi fissati annualmente relativi ad incrementi di produttività, qualità, efficienza e innovazione. In riferimento al 2022, il premio di risultato è stato fissato per i prossimi tre anni. In aggiunta al premio di risultato collettivo, per il personale inquadrato nell'area direttiva, nel 2022 è stato confermato il sistema di retribuzione variabile incentivante definito

“indennità di disponibilità” che, sulla base dell'impegno del singolo, viene definita dal Dirigente annualmente. Nel 2022 l'Azienda ha continuato ad utilizzare come sistema premiante per Dirigenti e Quadri, la Balanced Scorecard (BSC). Ad ogni Dirigente e Quadro aziendale sono stati assegnati progetti/obiettivi suddivisi tra le linee portanti del Piano Industriale. Per ciascun progetto/obiettivo sono previsti target di riferimento, azioni per l'attuazione, relative scadenze e indicatori.

Premio di risultato: media per livelli	2022
	Euro
Dal 3 al 6 livello	2.275
7/8 livello	2.695
Quadri	2.905

Indice di remunerazione totale	2022
Indice di remunerazione totale (escluso premio di risultato e retribuzione variabile)	3,54 (con Dirigenti) 2,30 (senza Dirigenti)
Indice di remunerazione totale (incluso premio di risultato e retribuzione variabile)	4,01 (con Dirigenti) 2,44 (senza Dirigenti)
Variazione / incremento dello stipendio (aumento % annuo individuo più pagato / aumento % medio altri)	0,00 (con Dirigenti) 0,87 (senza Dirigenti)

Relazioni sindacali

Il 26,5% dei lavoratori a tempo indeterminato di MMS aderisce a un'organizzazione sindacale. Le regole e le modalità per la gestione delle relazioni sindacali nei diversi livelli di rappresentanza (nazionale, territoriale e aziendale) sono definite dai Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro (CCNL). Per quanto concerne gli accordi di secondo

livello, facendo parte MMS del Gruppo Hera, questi vengono siglati ad un tavolo con le organizzazioni sindacali Nazionali.



Lavoratori a tempo indeterminato iscritti a un sindacato per qualifica			
Qualifica	2020*	2021	2022
Dirigenti	-	-	-
Quadri	4	4	4
Impiegati	64	56	47
Operai	125	98	86
Totale	193	158	137

* consolidato

Nel corso del 2022 è stato sottoscritto in Marche Multiservizi l'accordo sulle chiusure aziendali e si sono svolti incontri relativi alla verifica delle azioni intraprese per il contenimento e la diffusione della pandemia Covid-19.

Iniziative e percorsi di sviluppo

Nel corso del 2022 sono proseguite le attività relative ai percorsi di sviluppo, in particolare:

• **Processo di sviluppo e Compensazione:** L'Azienda ha proceduto, come ogni anno, a valutare il personale, seguendo il processo di sviluppo implementato sul gestionale Talent. In dettaglio, il personale impiegatizio è stato valutato dai propri responsabili tenendo conto di due aspetti fondamentali: la performance realizzata ed il comportamento adottato. Quest'ultimo è stato analizzato attraverso il modello di Leadership che tiene conto di punti di forza e aspetti da rafforzare del dipendente rispetto a 9 competenze chiave. Il processo di sviluppo è stato la base per individuare le azioni di miglio-

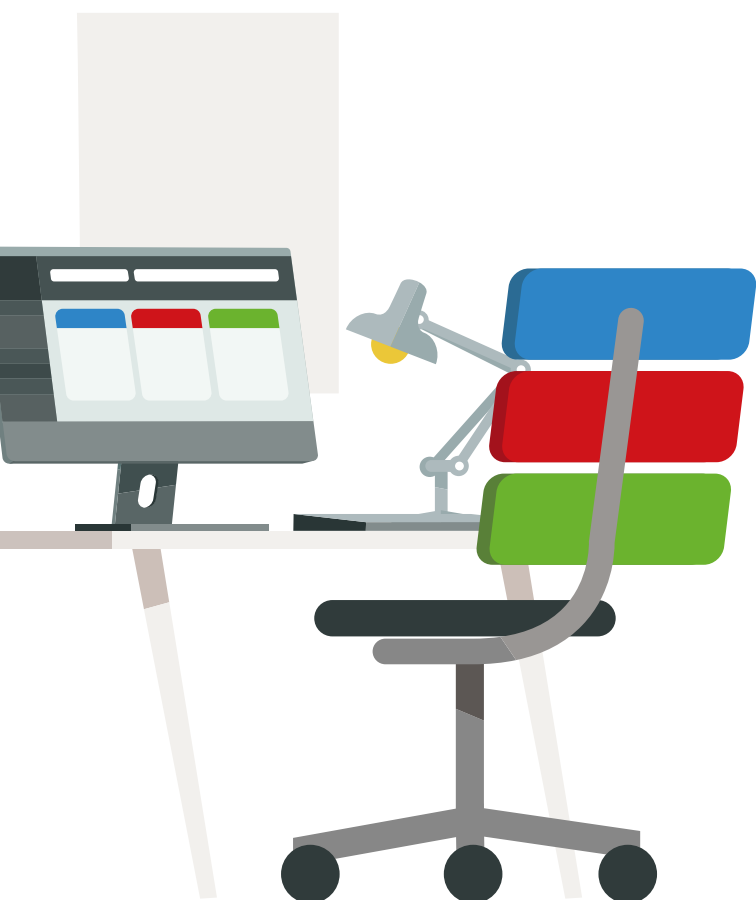
ramento per le risorse con valutazioni particolarmente positive.

• **Pool 360:** Le persone, che all'interno del processo di sviluppo hanno ottenuto una valutazione superiore ai target di riferimento, entrano a far parte di un gruppo di risorse definite "di talento" alle quali viene data la possibilità di partecipare a corsi di formazione manageriale di alto livello o progetti che potrebbero essere considerati di natura strategica per il Gruppo.



8.2.

I numeri e l'ambiente di lavoro



La forza lavoro di MMS è distribuita tra i servizi: il 33% è impegnata nell'igiene ambientale, il 38% nel SII e nella distribuzione del gas e, infine, il 29% nei servizi di coordinamento, di gestione del cliente e di supporto.



I dati relativi al personale si riferiscono alla consistenza degli organici al 31/12/2022 (“Head Count”) e riportano che MMS conta 518 dipendenti, **tutti con contratto a tempo**

indeterminato. Di questi il 94% delle risorse risiede nel territorio regionale, di cui il 98% nella provincia di Pesaro e Urbino.

Lavoratori presenti alla fine dell'anno per suddivisione geografica	2022
Lavoratori che risiedono nella regione Marche	487
- di cui nella provincia PU	478
Lavoratori che risiedono in altre regioni	31
Totale	518

Nel 2022, in linea con gli anni precedenti, il 97,1% dei contratti è full time e il 2,9% part time.

Lavoratori per genere e tipo di contratto						
	2020*		2021		2022	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Full time	504	79	436	72	433	70
Part time	4	11	3	11	3	12
Totale	598		522		518	

* consolidato

Un utile strumento per dare risposta alla flessibilità del lavoro e ad esigenze particolari dei lavoratori è l'istituto del part-time, disciplinato dalla legge e dai vigenti CCNL. Questa modalità è caratterizzata dalla

volontarietà, reversibilità e compatibilità con le esigenze tecniche, organizzative e produttive dell'azienda. Nella sua assegnazione/concessione sono prese in considerazione prioritariamente le domande motivate

da esigenze familiari di tutela della salute o di assistenza a disabili, o da gravi patologie debitamente certificate. Nel 2022, i dipendenti con contratto part-time sono 15 (12 donne e 3 uomini), pari al 2,9% della forza lavoro. Nel corso dell'anno sono state accettate 2 richieste di part-time, la totalità di quelle presentate.

Nel corso del 2022 MMS non ha fatto ricorso a contratti di somministrazione, lavoratori a progetto e alternanza scuola lavoro.

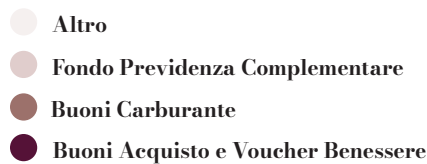
Welfare, diversità e ambiente di lavoro

Il piano di welfare aziendale di Gruppo è ricco di servizi pensati su misura per aumentare il benessere individuale e familiare di tutti i dipendenti, le quote previste possono essere utilizzate nei seguenti ambiti:

- a) Salute e assistenza sanitaria
- b) Assicurazione e previdenza
- c) Sostegno all'istruzione
- d) Servizi alla persona
- e) Benessere e sostegno al reddito

Nel 2022 tutti i lavoratori sono iscritti al piano di welfare aziendale, per il quale è stata destinata una quota pari a 450 euro a dipendente.

Ripartizione quota Welfare 2022



Analizzando nel dettaglio le singole componenti della spesa in welfare, la componente principale, che assorbe oltre la metà delle risorse, è rappresentata da buoni acquisto (fringe benefit) e buoni carburante.

Il Gruppo Hera è stato tra le prime aziende in Italia a sviluppare tale percorso, dando la possibilità ai lavoratori di destinare una parte del valore del premio di risultato, fino ad un massimo del 50%, in aggiunta alla quota fissa prevista, opzione questa molto vantaggiosa perché non subisce alcun aggravio fiscale. MMS conferma l'impegno per la tutela delle pari opportunità, per lo sviluppo di pratiche di conciliazione vita-lavoro e per la valorizzazione delle diversità al fine di migliorare il senso di coesione e di appartenenza.

Le principali quote messe a disposizione dei lavoratori:

Oltre alla quota welfare flessibile a disposizione, MMS prevede una quota istruzione aggiuntiva per il rimborso delle spese scolastiche, che comprende:

Strumenti welfare - Spese scolastiche	Quota / anno €
Asilo nido	990
Scuola materna	400
Scuola primaria	60
Scuola secondaria	70

Diversità

Al 31/12/2022 l'età media dei lavoratori è di 47,64, mentre l'anzianità media in azienda è di 16,5 anni, entrambi i valori sono in calo rispetto al 2021 di circa un punto percentuale.

Personale per classi di età	2020*		2021		2022	
	n.	% tot.	n.	% tot.	n.	% tot.
Meno di 30 anni	50	8%	45	9%	44	8%
Tra i 30 anni e i 50 anni	214	36%	198	38%	208	40%
Tra i 50 anni e i 60 anni	270	45%	216	41%	199	38%
Oltre i 60 anni	64	11%	63	12%	67	13%
Totale	598	100%	522	100%	518	100%

* consolidato

I lavoratori tra i 50 e 60 anni di età sono 199, valore in diminuzione rispetto all'anno precedente (-8%) che viene compensato da un aumento del personale sotto i 50 anni (+3,6%).

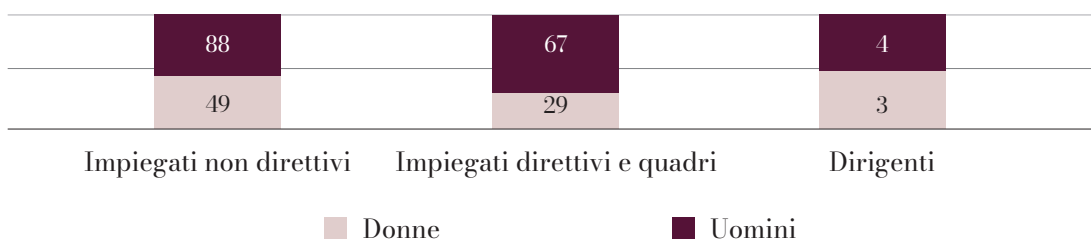


Lavoratori per qualifica / genere									
	2020*			2021			2022		
	Uomini	Donne	% Donne	Uomini	Donne	% Donne	Uomini	Donne	% Donne
Dirigenti	5	3	38%	4	3	43%	4	3	43%
Quadri	20	3	13%	19	3	14%	19	3	14%
Impiegati	151	82	35%	139	76	35%	136	75	36%
Operai	332	2	1%	277	1	0,4%	277	1	0,4%
	508	90	15%	439	83	16%	436	82	16%
Totale		598			522			518	

* consolidato

L'84% del personale di MMS è di genere maschile mentre il personale femminile, impiegato per la maggior parte in servizi non operativi, rappresenta il 16% del totale: il 39% delle donne presenti in Azienda ricopre ruoli direttivi e, tra i dirigenti, la componente femminile è del 43%.

Composizione del personale per qualifica e genere



Il rigoroso rispetto dei contratti CCNL garantisce che non esista alcuna differenza, e tantomeno discriminazione, per genere relativamente alla retribuzione. Non vengono, inoltre, applicate modifiche di salario post congedo parentale. La retribuzione tra uomo e donna in MMS (al netto di bonus, straordinari, etc.) è allineata, come dimostrato dalla seguente tabella:

Retribuzioni medie: uomini e donne (%)			
	2020	2021	2022
	% Uomo/Donna	% Uomo/Donna	% Uomo/Donna
Dirigenti	-9%	-3%	-1%
Quadri	2%	2%	4%
Impiegati	16%	6%	4%
Operai*	13%	19%	12%

* Presente una sola donna nella categoria "operaio"

Categorie protette

MMS riconosce i benefici ed i permessi della Legge 104/1992 ai dipendenti che ne hanno titolo e rispetta pienamente gli obblighi derivanti dalla legge 68/1999 che prevede l'assunzione obbligatoria di personale appartenente alle categorie protette.

Persone appartenenti alle categorie protette ai sensi della legge 68/99			
	2020*	2021	2022
art. 3	22	21	23
art. 18	4	5	5
Totale appartenenti alle categorie protette	26	26	28

* *consolidato*

Le persone appartenenti alle categorie protette sono 28, dato leggermente inferiore a quanto previsto dalla normativa, che prevede 30 soggetti. A tal proposito, è stata effettuata la compensazione prevista dalla normativa con la società MMS Falconara.

Ambiente di lavoro – Inclusione

Smart-working

Al fine di promuovere una migliore conciliazione tra lavoro e vita privata dal 2019 è stato introdotto in modo strutturato lo smart working (secondo l'accordo di gruppo Hera). Nel 2020, durante il periodo COVID-19, lo smart working è stato esteso a tutti i dipendenti in condizione di prestare il loro contributo da remoto o da sedi diverse da quelle di appartenenza, con le indispensabili eccezioni dovute alle esigenze operative. Complessivamente, nel 2022, l'83% dei dipendenti ha lavorato almeno un giorno in modalità smart, per

un totale di 29.510 ore (in media pari a circa 30 giorni lavorativi a persona all'anno). Questa metodologia ha consentito l'ulteriore destrutturazione dei vincoli connessi a luogo e orario di lavoro, una maggiore autonomia nella definizione delle modalità di lavoro e la focalizzazione sull'obiettivo.

Congedi parentali

Nell'anno 2022 è stato fruito un congedo di maternità obbligatorio e 5 congedi parentali o congedi facoltativi (diritto di entrambi i genitori, successivo al periodo di congedo obbligatorio). A questi si aggiungono 8 congedi di paternità, che danno diritto al padre lavoratore di astenersi dal lavoro per 10 giorni.

Congedi parentali usufruiti						
	2021			2022		
Congedi parentali usufruiti nell'anno	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
numero di congedi usufruiti	1	12	13	8	6	14
di cui: congedi di maternità obbligatori	-	5	42%	-	1	17%
giornate di assenza usufruite	3	863	866	-	99	99
durata media dei congedi usufruiti (gg)	3	72	66	-	16,5	16,5

La durata media dei congedi fruiti nel 2022 è stata pari a 16,5 giorni. Non si sono verificati mancati rientri a seguito di congedo per maternità (lavoratori che hanno rassegnato le dimissioni entro 3 mesi dal ritorno al lavoro previsto) e tutti sono ancora dipendenti dopo 12 mesi dalla fine del congedo.

CRAL (Circolo Ricreativo Aziendale Lavoratori)

Il CRAL è un organo unitario, al servizio del personale dell'azienda e gestito da rappresentanti eletti da

tutti i lavoratori. Promuove attività ricreative, culturali, turistiche, sociali e sportive per i propri associati, a cui hanno diritto di partecipare anche i loro familiari ed amici, oltre ai pensionati dell'Azienda.

Iscritti al CRAL MMS			
	2020*	2021	2022
Lavoratori iscritti al circolo ricreativo aziendale sul totale dei dipendenti	477	414	410
Familiari	272	238	226
Pensionati	11	11	27
Totale	760	663	663

* consolidato

Il circolo aziendale realizza ogni anno diverse iniziative, direttamente o mediante convenzioni stipulate in base a criteri che garantiscono economicità e qualità del servizio. Tutte le attività vengono pubblicate sul portale intranet Noi MMS e comunicate ai dipendenti tramite

e-mail.

Il periodo di pandemia, caratterizzato da una lunga fase di lock-down e smart working, ha quasi completamente annullato i momenti di aggregazione e i rapporti interpersonali, interrompendo le

iniziative organizzate per il personale. Nel 2022 il CRAL ha riavviato le attività e, in collaborazione e con il coordinamento dell'Intercircoli del Gruppo Hera, sono state organizzate nuove opportunità di incontro e svago per i dipendenti:

- Hera summer mare a Castellaneta Marina giugno 2022
- Hera summer monti Madonna di Campiglio settembre 2022
- Hera Terme ad Abano Terme novembre 2022

Il CRAL, oltre a offrire sconti e agevolazioni per abbonamenti a teatri e palestre, offre a tutti gli iscritti un pacco dono in occasione delle festività pasquali e natalizie. Per il 2022 il cesto natalizio e i premi della lotteria, promossa in occasione della cena aziendale, sono stati composti

con prodotti locali acquistati nelle zone colpite dall'alluvione.

Infine, nel dicembre 2022, si sono svolte le elezioni per il rinnovo del direttivo Cral MMS, composto da: Amadori Francesca, Campolucci Alice, Fabi Flavio, Giancarli Massimo, Hernandez Keanggy Rashelle, Iacucci Maddalena, Longarini Laura, Naticchi Adriano, Righi Davide, Santini Mirco, Serafini Paolo, Stipa Daniela, Tarducci Paolo. All'interno del direttivo sono state elette le nuove cariche: Fabi Flavio (Presidente), Iacucci Maddalena (Vicepresidente) e Righi Davide (Segretario Amministrativo).



I Fondi Pensione

Gli iscritti ai fondi pensione a dicembre 2022 sono complessivamente 344, pari al 66% dei lavoratori totali di MMS. I principali fondi contrattuali sono Pegaso per i lavoratori inquadrati nel CCNL Gas - Acqua, Previambiente per coloro che sono inquadrati nel contratto Federambiente e Previndai per i dirigenti.

Percentuale dipendenti iscritti a fondi pensione	2020*	2021	2022
Totale dipendenti iscritti a fondi pensione	252	337	344
Totale dipendenti	526	522	518
% Dip. Iscritti a fondi pensione	47,9%	64,6%	66,4%

* consolidato

Turnover

Personale in entrata

Nel 2022 sono state assunte 37 persone, di cui 32 a tempo indeterminato e 5 a tempo determinato, registrando un +61%

complessivo rispetto al 2021.

Il tasso di assunzione ha registrato un incremento rispetto allo scorso anno, passando dal 4,4% del 2021 al 7,1% nel 2022. L'incidenza delle donne tra il personale in entrata è del 8%, dovuto all'assunzione prevalente di operativi (69%).

Assunzioni per genere e classi di età									
	2020*			2021			2022		
	Uomini	Donne	Tot.	Uomini	Donne	Tot.	Uomini	Donne	Tot.
Meno di 30 anni	21	6	27	9	2	11	14	-	14
tra 30 e 50 anni	23	5	28	9	1	10	20	3	23
Oltre 50 anni	-	-	-	2	-	2	-	-	-
Totale	44	11	55	20	3	23	34	3	37
Tasso nuove assunzioni	15,7%	10,0%	10,8%	3,7%	4,5%	4,4%	3,6%	6,6%	7,1%

* consolidato

A dimostrazione dell'impegno di MMS a sostegno dell'occupazione giovanile, le assunzioni risultano distribuite in modo equo tra le principali classi di età: il 38% dei lavoratori assunti nel corso dell'anno ha, infatti, meno di 30 anni ed il 62% rientra nella fascia tra i 30 e i 50 anni.

Personale in uscita

Il personale in uscita nel 2022 è pari a 36 unità, di cui 32 uomini e 4 donne, prevalentemente con età superiore ai 50 anni (78%). Le cessazioni sono riconducibili per il 69% a pensionamenti, per il 22% a dimissioni e per il restante 9% a licenziamenti (2) e inabilità alla funzione (1).

Uscite nell'anno per motivo			
n.	2020*	2021	2022
Dimissioni	4	7	8
Pensionamenti	33	10	25
Decessi	-	-	-
Licenziamenti	1	5	2
Inabilità alla funzione	-	1	1
Trasferimento	2	1	-
Totale	40	24	36

* consolidato

Il turnover in uscita ha riguardato principalmente operai (21), a seguire impiegati (14) e un quadro.

Si precisa che delle 8 dimissioni, 3 riguardano lavoratori cessati per risoluzione consensuale del contratto e ulteriori 5 sono riconducibili alla scadenza naturale del contratto a tempo determinato.

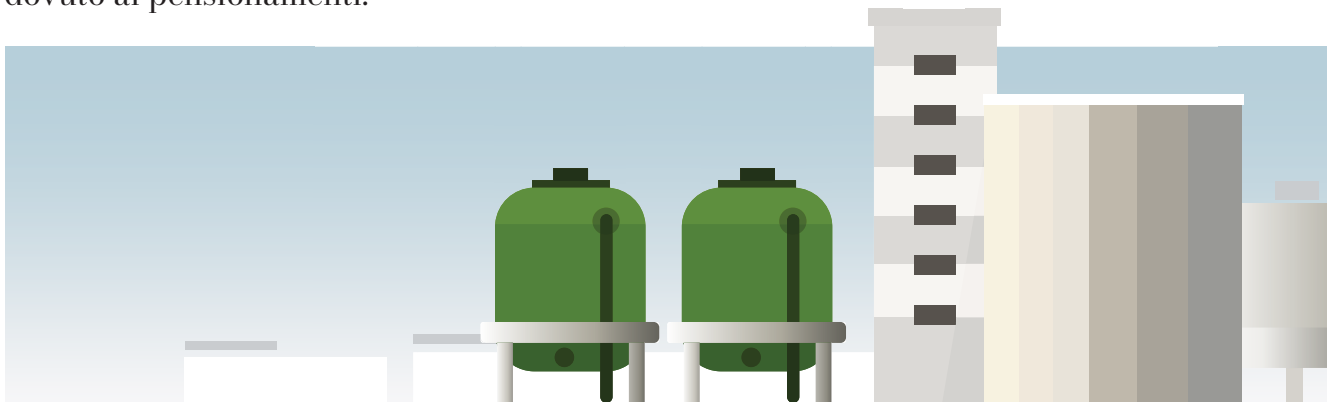
Cessazioni per genere e classi di età								
	2020*		2021			2022		
	Tot.	%	Uomini	Donne	%	Uomini	Donne	%
Meno di 30 anni	3	7%	2	-	8%	-	-	-
tra 30 e 50 anni	15	38%	3	-	13%	7	1	22%
Oltre 50 anni	22	55%	19	-	79%	25	3	78%
Totale	40	100%	24	-	100%	32	4	100%
Tasso di turnover	-	7,8%	5,4%	-	4,6%	7,3%	4,8%	6,9%

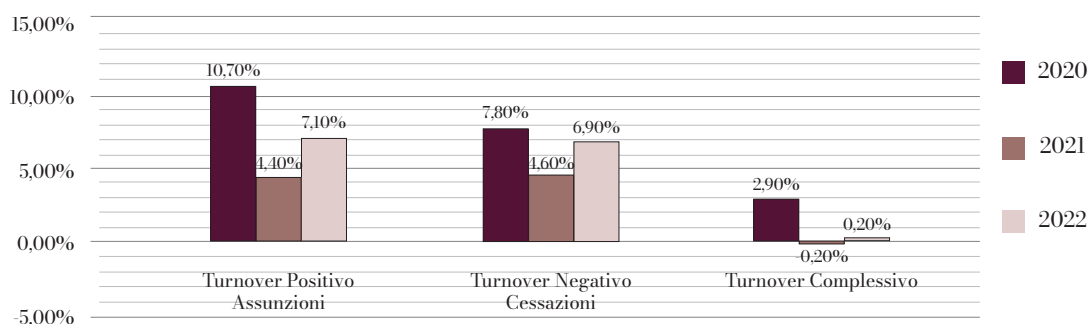
* consolidato

Il tasso di turnover in uscita per il 2022 si attesta al 6,9%, in aumento rispetto al 2021, per effetto del maggior numero di pensionamenti pari a 25 unità, mentre nel 2021 erano stati 10 (+150%). Questo sale a 7,9% se si considerano anche le scadenze naturali dei contratti a tempo determinato.

Indici dei lavoratori per età	Tasso nuove assunzioni	Turnover
Meno di 30 anni	31,1%	0,0%
Tra 31 e 50 anni	11,6%	4,0%
Oltre 50 anni	0,0%	10,0%

Il cluster maggiormente soggetto a turn over è la popolazione maschile con età superiore ai 50 anni, fenomeno in linea con il trend degli ultimi anni dovuto ai pensionamenti.





Il tasso di turnover complessivo nel 2022 risulta positivo (+0,2%), riconducibile alle 37 assunzioni a fronte di 36 cessazioni. Lo stesso, se consideriamo i lavoratori cessati per scadenza naturale del contratto, scende a -0,8% avendo chiuso il 2022 con -4 dipendenti rispetto al 2021.

Avanzamenti di carriera

Nel 2022 si registrano 54 avanzamenti di carriera, venti in più rispetto all'anno precedente. Le

promozioni hanno riguardato per il 20,4% lavoratori con meno di trent'anni, per il 70,4% tra i 30 e i 50 anni e per il 9,3% lavoratori con più di 50 anni.

Avanzamenti di carriera							
	2020*		2021		2022		%
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	
Dirigenti	-	-	-	-	-	-	-
Quadri	-	-	-	-	-	-	-
Impiegati	17	4	6	11	17	13**	56%
Operai	23	-	17	-	24	-	44%
Totale	40	4	23	11	41	13	100%
Totale avanzamenti di carriera	44		34		54		

*consolidato **di cui un contratto cessato a settembre 2022

Assenze

Nel 2022 le ore di assenza totali risultano in linea con gli anni precedenti: l'aumento delle ore di malattia (+16%) è compensato dalla diminuzione delle assenze per infortunio (-15%). Si segnala inoltre che l'aumento considerevole

delle ore per assemblee sindacali, rispetto al 2021, è riconducibile principalmente al rinnovo contrattuale del CCNL Gas Acqua e alla discussione del nuovo orario di lavoro degli operativi della funzione reti.

Ore di assenza pro capite				
	2020	2021	2022	%
Malattia e ricoveri	69,8	69,0	80,2	62,2%
Infortunio	6,3	4,9	4,1	3,2%
Sciopero	-	1,9	0,1	0,0%
Assemblea sindacale	-	0,6	2,4	1,9%
Permesso sindacale	0,3	0,3	0,6	0,5%
Altro *	62	53,4	41,4	32,2%
Totale	138,4	130,1	129,0	100%
Ore di assenza totali	82.792	68.770	67.526	7%
Ore lavorate ordinarie	842.688	863.338	810.015	89%
Ore lavorate straordinarie	20.768	29.372	30.720	3%

* *Altro: congedo straordinario, legge 104, donazioni del sangue, aspettative non retribuite, congedi parentali etc.*

Contenziosi e provvedimenti disciplinari

Al 31/12/2022 sono pendenti sette cause nei confronti di lavoratori. I provvedimenti disciplinari applicati nel 2022 nei confronti di lavoratori di MMS sono stati in totale 15.

	2020	2021	2022
Provvedimenti disciplinari, di cui:	16	16	15
Richiamo scritto	4	3	1
Trattenute dallo stipendio (multa) o sospensioni temporanee dal lavoro	11	8	12
Licenziamento senza preavviso	1	5	2
Contenziosi: cause pendenti alla fine dell'anno	1	3	7

In conformità a quanto indicato nei contratti nazionali di lavoro applicati, i provvedimenti hanno riguardato un richiamo verbale o scritto, 3 multe (2 provvedimenti disciplinari non superiori a 4 ore della retribuzione e un provvedimento con sospensione del lavoro e della retribuzione),

9 casi di sospensione temporanea dal lavoro e 2 licenziamenti senza preavviso per giusta causa.

8.3.

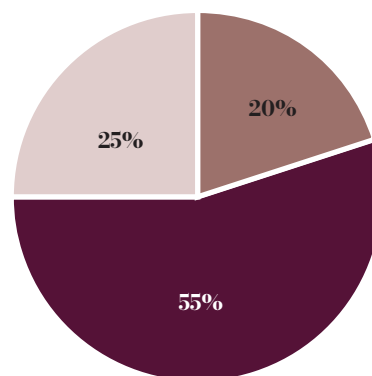
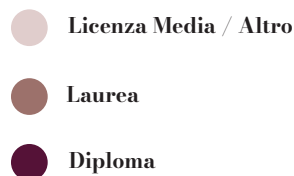
La formazione



Marche Multiservizi mira a mantenere alti gli standard qualitativi delle attività effettuate per garantire a tutti gli stakeholder servizi d'eccellenza, effettuati in sicurezza e nel rispetto dell'ambiente.

L'Azienda è innanzitutto una realtà fatta di persone, per questo motivo la valorizzazione delle esperienze e lo sviluppo delle competenze dei lavoratori rappresenta un cardine strategico, fondamentale per raggiungere obiettivi aziendali e generare un vantaggio competitivo.

Lavoratori per livello di istruzione



Il livello d'istruzione all'interno di MMS è in continua crescita: nel 2022 il 20% dei dipendenti ha un diploma di laurea, il 55% ha un titolo di diploma di scuola superiore e il 25% è in possesso di licenza media o inferiore.

In aggiunta all'istruzione propria di ogni dipendente, MMS offre percorsi formativi finalizzati al miglioramento delle competenze, alla coesione del gruppo e al benessere aziendale al fine di sviluppare un linguaggio comune, costruito su riferimenti, significati e valori aziendali condivisi. L'azienda punta a sviluppare un contesto gratificante e stimolante che incoraggi senso di appartenenza e ricerca del miglioramento continuo, mobilitando in modo auto-generativo le skills necessarie per lo svilup-

po delle competenze e della proattività verso gli obiettivi aziendali.

Sulla base dell'esperienza fatta negli anni precedenti, durante le limitazioni poste dalla pandemia Covid-19, l'attività formativa continua ad affiancare alle tradizionali metodologie didattiche in aula quelle in modalità E-Learning e video conferenza.



Formazione per genere	2020*		2021		2022	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Percentuale lavoratori coinvolti in almeno un corso di formazione	95,9%	100,0%	98,0%	96,5%	100%	100%
Ore di formazione pro capite	35,3	24,6	33,6	19,3	41,8	32,8

*consolidato

Quanto indicato viene confermato dalle ore di formazione che, per il 2022, sono state 21.115, pari a 40,3 ore medie pro-capite, raggiungendo e superando l'obiettivo di 25 ore pro-capite che l'azienda, in continu-

ità con gli altri esercizi, si era posta. Considerando il numero medio di lavoratori presenti in azienda (324 nel 2022), sono state erogate 41,8 ore pro capite per gli uomini e 32,8 per le donne.

Percentuale di lavoratori coinvolti in almeno un corso di formazione			
Qualifica	2020*	2021	2022
Dirigenti	100%	100%	100%
Quadri	91%	100%	100%
Impiegati	98%	99%	100%
Operai	95%	96%	100%
Totale	96,5%	97,8%	100%
Totale lavoratori coinvolti in almeno un corso di formazione	582	522	538

*consolidato

Il 100% dei lavoratori è stato coinvolto in almeno un corso di formazione. Il buon risultato è conseguente alla realizzazione di iniziative capillari e diffuse tra i lavoratori, tra cui rientrano le attività formative straordinarie menzionate precedentemente.

Formazione totale e media pro-capite

Le ore di formazione sono aumentate complessivamente del 26%, registrando un incremento su tutte le aree di intervento, al fine di sviluppare ogni tipo di professionalità.

Ore di formazione per qualifica	2020*		2021		2022	
	Totali	Pro-capite	Totali	Pro-capite	Totali	Pro-capite
Dirigenti	388	48,5	121	17,2	123	17,5
Quadri	611	26,6	748	34,0	862	39,2
Impiegati	6.369	26,8	4.644	21,5	7.660	36,1
Operai	12.773	38,2	11.198	38,7	12.470	44,2
Totale	20.141	33,6	16.711	31,3	21.115	40,3

*consolidato

Nel dettaglio, il maggior numero di ore di formazione pro-capite si registra per la categoria degli operai (44 h) e per il personale con età inferiore a 50 anni.

Ore pro-capite per classi di età	2020	2021	2022
Meno di 30 anni	46,4	44,2	51,3
Tra i 30 e i 50 anni	38,5	43,4	53,7
Tra i 50 e i 60 anni	29,3	21,2	27,7
Oltre i 60 anni	24,2	16,9	28,0
Totale	33,6	31,3	40,3

Tutti i nuovi assunti in MMS seguono un percorso di formazione programmato: nel primo periodo in Azienda vengono illustrati i modelli organizzativi a livello pratico e procedurale tramite un corso ad hoc chiamato “Book del Neoassunto”; successivamente ogni risorsa viene formata su tutti gli aspetti legati alle certificazioni di MMS, con particolare focus sulla SA8000, sul modello 231/2001 e sul Codice Etico.

Simultaneamente viene svolta la formazione legata alla sicurezza, in relazione al rischio associato alla persona in base alla mansione/ specializzazione che andrà a svolgere.

Nel corso del 2022 i principali corsi

di formazione hanno riguardato:

- **Area Qualità, Sicurezza e Ambiente** (SA8000 - Responsabilità sociale; Antincendio; Amianto; Biologico; Carrelli elevatori; Cronotachigrafo digitale; Gru su autocarro; Specifica per lavoratori; Luoghi confinati + DPI III Cat. Respirazione; Saldatura polietilene);
- **Area Competenze tecniche operative** (Impiegato 4.0; Ispettori Ambientali; Strumentazione Hach Lange);
- **Area Sistemi Informativi** (Power BI; Word; Pillole HER@futura)

Ore di formazione totali per area di intervento	2020	2021	2022
Area di intervento			
Commerciale*	126	32	150
Manageriale	589	382	731
Qualità, sicurezza, ambiente, responsabilità sociale/SA8000	9.967	9.327	9.529
Sistemi informativi	5.309	1.206	2.760
Tecnico operativa	4.292	5.737	7.801
Valori etici e cultura di impresa	2	27	142
Totale	20.285	16.711	21.115

**in tale area rientrano tutte le attività formative su temi specifici rivolti al Servizio Gestione Clienti ed al Servizio Contact Center Clienti.*

MMS prevede di proseguire privilegiando la formazione on line anche nei prossimi anni, con il principale obiettivo di incrementare la formazione specialistica e accrescere le competenze di ogni singolo dipendente. Il 100% della popolazione aziendale risulta essere digitalizzato e nel 2022 si è proseguito con il miglioramento delle conoscenze sulle nuove tecnologie e applicativi, indispensabili al miglioramento lavorativo.

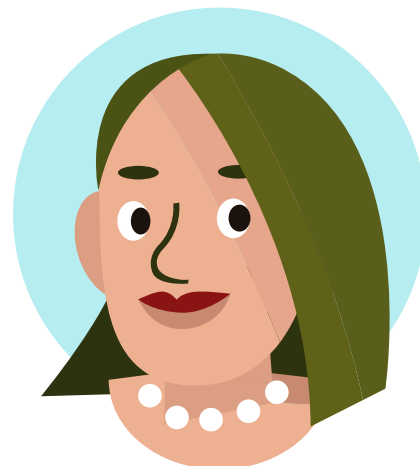
Valutazione della formazione – Il gradimento dei corsi

In continuità con gli anni passati, anche nel 2022 Marche Multiservizi ha monitorato il gradimento da parte dei partecipanti ai corsi attraverso la compilazione di un questionario in forma totalmente anonima, tale da garantire una maggiore trasparenza ed obiettività da parte del dipendente nella valutazione.

La valutazione del gradimento è utile ai fini della scelta e del monitoraggio dei fornitori esterni utilizzati per l'erogazione dei corsi.

Nel 2022 il valore raggiunto è stato pari a 4,55 in una scala da 1 a 5, in aumento rispetto all'anno precedente, a dimostrazione che i servizi fruiti dai vari fornitori che erogano i corsi sono stati efficaci. La valutazione viene effettuata in relazione ai seguenti aspetti:

Raggiungimento degli obiettivi dichiarati, Didattica e contenuti, Rispondenza del corso alle sue aspettative, Metodologia didattica utilizzata, Qualità del materiale didattico, Incremento delle proprie conoscenze / competenze, Applicabilità alla propria realtà lavorativa, Docenza, Competenza nel merito degli argomenti, Chiarezza dell'esposizione, Capacità di trasmissione e comunicazione, Disponibilità nei confronti dei partecipanti, Rispetto degli orari, Organizzazione e logistica, Sede di svolgimento, Attrezzature e supporti alla didattica, Valutazione complessiva.





8.4.

Salute e sicurezza sul lavoro



Sistema di gestione e la promozione della salute dei lavoratori

MMS ha tra i principi fondanti la prevenzione e la riduzione dei rischi per la salute e la sicurezza sul lavoro: migliorare i comportamenti e accrescere la cultura aziendale a tutti i livelli organizzativi in materia di salute e sicurezza è un obiettivo primario e costante.

Operare al fine di rendere il luogo di lavoro più sicuro e più sano è fondamentale per migliorare la qualità e le condizioni di lavoro, ma anche per promuovere la sostenibilità e la competitività di MMS. Un investimento in ambito salute e sicurezza contribuisce infatti al benessere dei lavoratori ed è efficace in termini di migliore qualità dei servizi offerti e riduzione dei costi.

In questi anni sono state messe in atto diverse iniziative sul tema della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, in particolar modo per quello che riguarda la cultura della sicurezza e la consapevolezza del rischio. Queste iniziative, assieme a una continua attività di formazione e addestramento delle persone, a interventi specifici

di miglioramento di mezzi e attrezzature, e a una puntuale attività di analisi e investigazione degli infortuni e dei near miss, hanno permesso di raggiungere importanti risultati.

Tutti i lavoratori di MMS beneficiano di un diffuso sistema di gestione, evidenziando il presidio costante e puntuale dell'azienda sui temi della Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro. Inoltre, dal 2020, l'Azienda ha ottenuto da parte dell'Ente di certificazione DNV-GL la certificazione per la Sicurezza nel rispetto dello standard ISO 45001.

Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	2020	2021	2022
N. Lavoratori coperti da sistema di gestione (dipendenti e non)	532	522	518
% lavoratori coperti da sistema di gestione	100%	100%	100%

Il processo di identificazione dei pericoli e valutazione dei rischi per la salute e sicurezza viene effettuato in conformità a quanto richiesto dagli articoli 17 (obblighi del datore di lavoro non delegabili), 18 (obblighi del datore di lavoro e dei dirigenti), 28 (oggetto della valutazione dei rischi) e 29 (modalità di effettuazione della valutazione dei rischi) del D.Lgs. 81/2008 - Testo unico sulla sicurezza nei luoghi di lavoro.

In particolare, l'art.17 assegna al da-

tore di lavoro l'obbligo non delegabile di effettuare la valutazione di tutti i rischi per salute e sicurezza presenti nel luogo di lavoro. Per poter svolgere questo processo l'Azienda si avvale della collaborazione del servizio prevenzione e protezione (SPP), RSL, RSPP e del medico competente, che forniscono le informazioni necessarie circa la natura dei rischi, l'organizzazione del lavoro, la descrizione dei processi produttivi. Il Comitato Salute e Sicurezza (CSS),

composto dai soggetti sopracitati, viene quindi utilizzato per sviluppare il processo di identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e individuazione delle misure di prevenzione e protezione.

MMS adotta procedure specifiche del sistema di gestione salute e sicurezza nei luoghi di lavoro per definire ruoli e responsabilità del processo di identificazione dei pericoli e valutazione del rischio.

Gli obiettivi della valutazione dei rischi sono:

- individuare tutte le fonti di pericolo e valutare la possibile incidenza sui lavoratori al fine di, per quanto possibile, eliminare alla fonte i pericoli o almeno ridurli;
- adottare idonee misure di prevenzione e protezione prediligendo, ove possibile, quelle collettive rispetto a quelle individuali, se il pericolo non è eliminabile;
- programmare ed attuare i necessari percorsi di informazione e formazione sui rischi.

Partecipazione e consultazione dei lavoratori

Ai fini della partecipazione e consultazione dei lavoratori, MMS dispone di numerosi strumenti di ascolto e scambio di informazioni tra territorio e strutture operative, volti a segnalare in modo tempestivo e snello eventuali anomalie riscontrate sul campo.

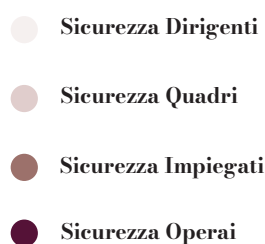
L'Azienda, come ogni anno, prosegue gli incontri mensili tra RSPP e RLS, alternando metodologie on line alle tradizionali riunioni in presenza.

Inoltre, nel corso del 2022, in occasione degli incontri del Comitato Covid si è analizzato l'andamento pandemico all'interno della Società e le revisioni dei protocolli Covid, che ha visto attivamente coinvolti tutti i Rappresentati dei Lavoratori per la Sicurezza.

MMS partecipa al sistema di welfare Hextra introdotto dal Gruppo Hera, volto a valorizzare le opportunità connesse in termini di conoscenza, diffusione e fruibilità dei servizi offerti. Con Hextra è possibile accedere a un network di orientamento e guida per i dipendenti e proporre loro una risposta personalizzata per coloro che cercano una soluzione di assistenza familiare: dall'assistente di base a domicilio all'accoglienza in strutture sanitarie. Un servizio di consulenza e orientamento che collega il dipendente con la rete dei servizi pubblici, privati e con la rete del volontariato, offrendo informazioni sui servizi e sulle procedure da seguire. Sono infine disponibili, sempre con Hextra, i servizi per il rimborso delle spese sanitarie e/o assistenziali sostenute nonché l'integrazione al fondo di assistenza sanitaria integrativa.

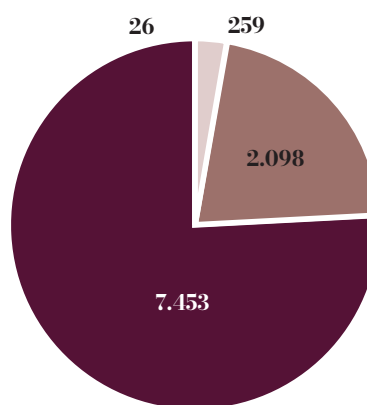
Formazione in materia di salute e sicurezza

Il percorso di Cultura della Sicurezza di MMS si pone come obiettivo la consapevolezza del lavoratore affinché sia parte attiva del processo di valutazione dei rischi. Per tale ragione vengono individuati sempre più percorsi formativi che inducono le persone a sviluppare una maggior consapevolezza di sé modificando i propri comportamenti nella perce-



zione del rischio e nell'essere d'esempio per gli altri.

La formazione sulla sicurezza viene costantemente monitorata per provvedere al fabbisogno formativo come prevista da normativa vigente. Sono previsti, inoltre, percorsi di rafforzamento in merito alle tematiche VDT, Rischio Chimico, Gestione delle Emergenze e a quelle relative ai rischi specifici delle mansioni.



Oltre alla formazione dei lavoratori e delle figure preposte in materia di salute e sicurezza sul lavoro, i sopralluoghi e la presenza sul campo sono stati puntualmente eseguiti con un maggior presidio da parte del servizio Sicurezza. Queste azioni rappresentano il principale strumento per accrescere la cultura e la sensibilità sulla prevenzione e protezione rafforzando competenze e consapevolezza dei lavoratori sui comportamenti da tenere durante l'operatività.

Servizi di medicina del lavoro

lavoro viene svolto conformemente a quanto richiesto dalla sezione V (Sorveglianza sanitaria) del D.Lgs. 81/2008. In particolare, è stato individuato e nominato il medico competente operante sul territorio che, sulla base delle informazioni presenti nel documento di valutazione dei rischi per la salute e sicurezza, ha elaborato un protocollo sanitario. Questo documento stabilisce per ciascun ruolo organizzativo quali siano gli accertamenti sanitari necessari per controllare lo stato di salute

In MMS il servizio di medicina del

dei lavoratori ed esprimere il giudizio di idoneità alla mansione specifica assegnata. Le visite mediche vengono effettuate periodicamente a tutti i lavoratori durante l'orario di lavoro, la programmazione delle stesse ed i relativi oneri economici sono a carico del datore di lavoro, così come gli eventuali esami clinici e biologici che vengono ritenuti necessari dal medico competente. Nell'anno 2022 sono state effettuate 460 visite mediche, in

linea con le scadenze previste dal protocollo sanitario.

Il medico competente, insieme agli RLS e/o SPP, nel corso dell'anno ha visitato gli ambienti di lavoro e non sono state rilevate criticità. Le visite mediche sono state effettuate secondo la normativa vigente e si sono basate su tutti i fattori di rischio a cui è esposto il lavoratore e, naturalmente, in rapporto alla mansione e/o attività svolta.

Accertamenti sanitari (MMS)	2020	2021	2022
Totale visite mediche	443	540	460
Analisi di laboratorio e prestazioni ambulatoriali particolari (esami ematochimici, rx, specialistiche in genere)	80%	70%	70%

La costante attenzione e l'incremento dei sopralluoghi del servizio SPP in collaborazione con funzioni aziendali ha consentito un maggior controllo sull'operatività.

Infortunati sul lavoro

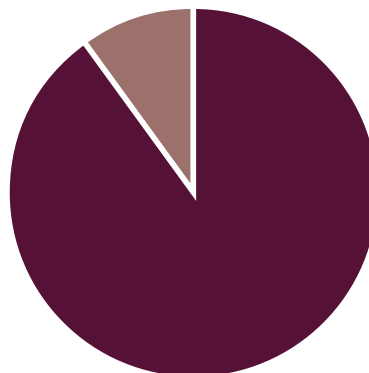
Gli indicatori specifici, sotto riportati e commentati, rappresentano un segno tangibile dei miglioramenti raggiunti da MMS in questo

ambito così rilevante. Nel 2022 il numero totale degli infortuni registrati (esclusi infortuni inferiori a 3 giorni) è pari a 15, in diminuzione rispetto ai 19 registrati nel 2021.



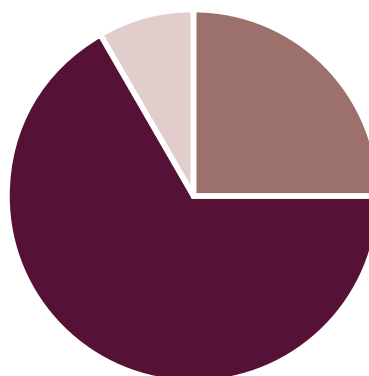
Infortuni per genere

- Donne
- Uomini



Infortuni per area

- Funzione Personale, Organizzazione, QSA
- Funzione Reti
- Funzione Ambiente



Gli infortuni continuano ad interessare prevalentemente le attività di raccolta e spazzamento (100% degli infortuni del servizio di igiene ambientale) e in misura minore i servizi a rete (depurazione, gestione operativa reti e laboratorio). Questi sono riconducibili alle cause tipiche delle aziende di settore come, ad esempio, movimentazione manuale dei carichi e incidenti stradali. Le pro-

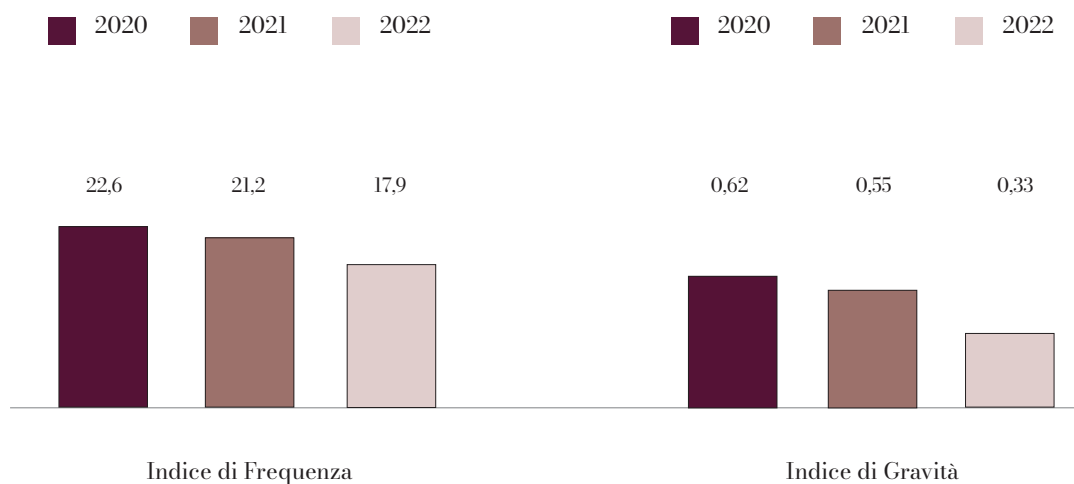
fessioni maggiormente coinvolte nei micro-infortuni infatti sono quelle del servizio di raccolta rifiuti urbani “porta a porta”. Per tutti gli infortuni accaduti nel corso del 2022 il servizio Sicurezza ha effettuato una puntuale analisi e introdotto azioni condivise con dipendente infortunato, RLS, Responsabili di Servizio.

Indici di infortunio

Infortuni sul lavoro	2020	2021	2022	%
Indice di frequenza - Tasso di infortuni sul lavoro registrabili (n. totale infortuni/ore lavorate x 1.000.000)	22,6	21,2	17,9	-16%
Indice di gravità (gg. di assenza per infortuni/ore lavorate x 1.000)	0,62	0,55	0,33	-41%
Durata media (gg. assenza per infortuni/n. totale infortuni)	28,5	26,0	17,4	-27%
Numero infortuni sul lavoro registrabili (n) escluso infortuni a 3 giorni	19	19	15	-21%
Numero infortuni sul lavoro registrabili (n)	35	21	16	-24%
N. di infortuni in itinere (n)	2	6	3	-50%
Near miss registrati	6	25	29	+16%
Numero di ore lavorate	948.753	894.530	837.974	

Tutti gli indici sono calcolati escludendo gli eventi in itinere.

I dati registrano un miglioramento su tutti i fronti, evidenziando un trend in diminuzione per gli indici infortunistici ed un aumento per la registrazione dei near miss.



L'andamento dell'indice di frequenza e di gravità degli infortuni è in costante miglioramento nell'ultimo triennio. Nello specifico, si registra un indice di frequenza infortunistico pari a 17,9 (in diminuzione rispetto al 2021) e una concomitante riduzione della durata media degli infortuni e dell'indice di gravità, ovvero il rapporto tra i giorni di assenza per infortunio e le ore lavorate, che nel 2022 si attesta a 0,33.

Nel 2022, come negli esercizi precedenti, non si sono verificati né infortuni mortali né infortuni con gravi conseguenze (assenza superiore a sei mesi).

Un tema di assoluta rilevanza, ai fini della prevenzione degli infortuni e al miglioramento delle condizioni di salute e sicurezza dei luoghi di lavoro, è la capacità di segnalare, raccogliere e analizzare gli incidenti e i mancati infortuni (detti anche near miss). I mancati infortuni sono quegli eventi accidentali accaduti che potenzialmente avrebbero potuto generare un infortunio. La loro corretta analisi e investigazione permette di prevenire eventi infortunistici. Anche se in aumento, le segnalazioni dei mancati infortuni (near miss) ricevute nel 2022 risultano ancora limitate, questo dipende principalmente dalla sensibilità degli operatori nel comunicarli, nonostante l'Azienda si impegni nell'informare i lavoratori sull'importanza di tali comunicazioni.

Scarpe infortunistiche ecofriendly per gli operativi.

Dal 2022 MMS acquista per i propri dipendenti scarpe da lavoro Carbon Neutral, che rispondono ai requisiti di ecosostenibilità e rispetto dell'ambiente. Si tratta di scarpe che, pur mantenendo comfort e sicurezza per il lavoratore, vengono realizzate con materiali riciclati, da fonti rinnovabili e con i migliori processi produttivi per garantire emissioni di carbonio pari a zero.



Salute e sicurezza – Altri lavoratori (fornitori)

MMS, a partire dal 2019, ha attivato un'apposita procedura di **Valutazione dei Fornitori** che si pone come obiettivo quello di garantire il loro presidio costante e quella dei sub appaltatori utilizzati nell'erogazione dei propri lavori e servizi operativi. La procedura prevede un sistema di monitoraggio periodico attraverso audit in campo e la registrazione delle eventuali anomalie riscontrate tramite apposite check list. Il fornitore è chiamato a rispondere con l'attuazione di azioni correttive in caso di non conformità rilevate. Tale procedura è strettamente legata al sistema di valutazione dei fornitori: nel dettaglio ad ogni fornitore utilizzato da MMS viene attribuito un punteggio in fase di qualifica. Per il mantenimento dello stesso, il fornitore deve operare nel rispetto dei vincoli contrattuali anche in tema di salute e sicurezza del lavoro. Il mancato rispetto di tali vincoli comporta un de-

cremento del rating del fornitore. In aggiunta è attivo un sistema di rilevazione degli infortuni accaduti al personale dei fornitori contrattualizzati.

I fornitori di servizio appaltati da MMS nel 2022 sono stati oggetto di un ulteriore approfondimento che ne ha migliorato il monitoraggio e la verifica degli adempimenti normativi. La Procedura P749 allinea alle metodologie di valutazione dei fornitori un rinnovato impegno nella comunicazione dei rischi verso l'esterno, in linea con i principi dell'Art.26 del Dlgs 81 e quelli della certificazione ISO 45001. Il coinvolgimento dell'appaltatore, la comunicazione delle policy in termini di ambiente e sicurezza ed il diretto coordinamento delle operazioni, permette un controllo diretto sull'operato e sul monitoraggio delle misure di sicurezza che vengono implementate. Gli infortuni che hanno interessato i fornitori nell'espletamento delle proprie attività per Marche Multiservizi sono stati 18.

Infortuni ditte appaltatrici e terzi

	2020	2021	2022
Infortuni sul lavoro di lavoratori di ditte appaltatrici e terzi	13	5	18

La presenza interna di un Coordinamento della sicurezza consente, in fase di progettazione ed esecuzione dei cantieri, un continuo e stretto monitoraggio delle operazioni al fine di:

- ottimizzarne tempi e risorse

- minimizzare i rischi
- identificare misure di sicurezza pertinenti, frutto della collaborazione e della cooperazione tra committente ed appaltatore
- eliminare o ridurre i rischi di interferenza pianificando il cantiere preventivamente

L'obiettivo del 2022 è l'introduzione a sistema di una procedura cantieri atta ad ottimizzare ulteriormente il flusso di applicazione previsto dal Titolo IV del Dlgs 81/08.

Malattie professionali

Nel 2022 sono state registrate 2 malattie professionali.

N. Malattie professionali	2020	2021	2022
Numero di decessi derivanti da malattie professionali	-	-	-
Numero di casi di malattie professionali registrabili	4	2	2

In MMS sono presenti diverse forme di assistenza sanitaria integrativa per i lavoratori definite nel rispetto della contrattazione collettiva applicata. In particolare:

- Per i dipendenti a cui si applica il **CCNL Gas Acqua**: con effetto dal 1° gennaio 2012 l'assistenza sanitaria integrativa è assicurata dal fondo FASIE (solo ai dipendenti iscritti). Nel 2017, in sede di rinnovo, è stata istituita la polizza assicurativa in caso di premorienza e invalidità permanente.
- Per i dipendenti a cui si applica il

CCNL dei Servizi Ambientali: con effetto dal 1° ottobre 2014 l'assistenza sanitaria integrativa è assicurata dal fondo FASDA a tutti i dipendenti ai quali si applica il Contratto di lavoro.

- Per i dipendenti a cui si applica il **CCNL per i Dirigenti delle Imprese dei Servizi di Pubblica Utilità**: fin dal 1° ottobre 1996 l'assistenza sanitaria integrativa è assicurata mediante l'iscrizione al FASI. Il Fondo FASI e la Polizza Integrativa al FASI sono estendibili ai familiari dei dirigenti iscritti, che in MMS sono la totalità



GRI content index

Statement of use

Il Bilancio di sostenibilità di Marche Multiservizi S.p.A. relativo all'esercizio 2022 [01 gennaio – 31 dicembre 2022] è stato redatto secondo l'opzione di rendicontazione In accordance with the GRI Standards (in conformità ai GRI Standards).

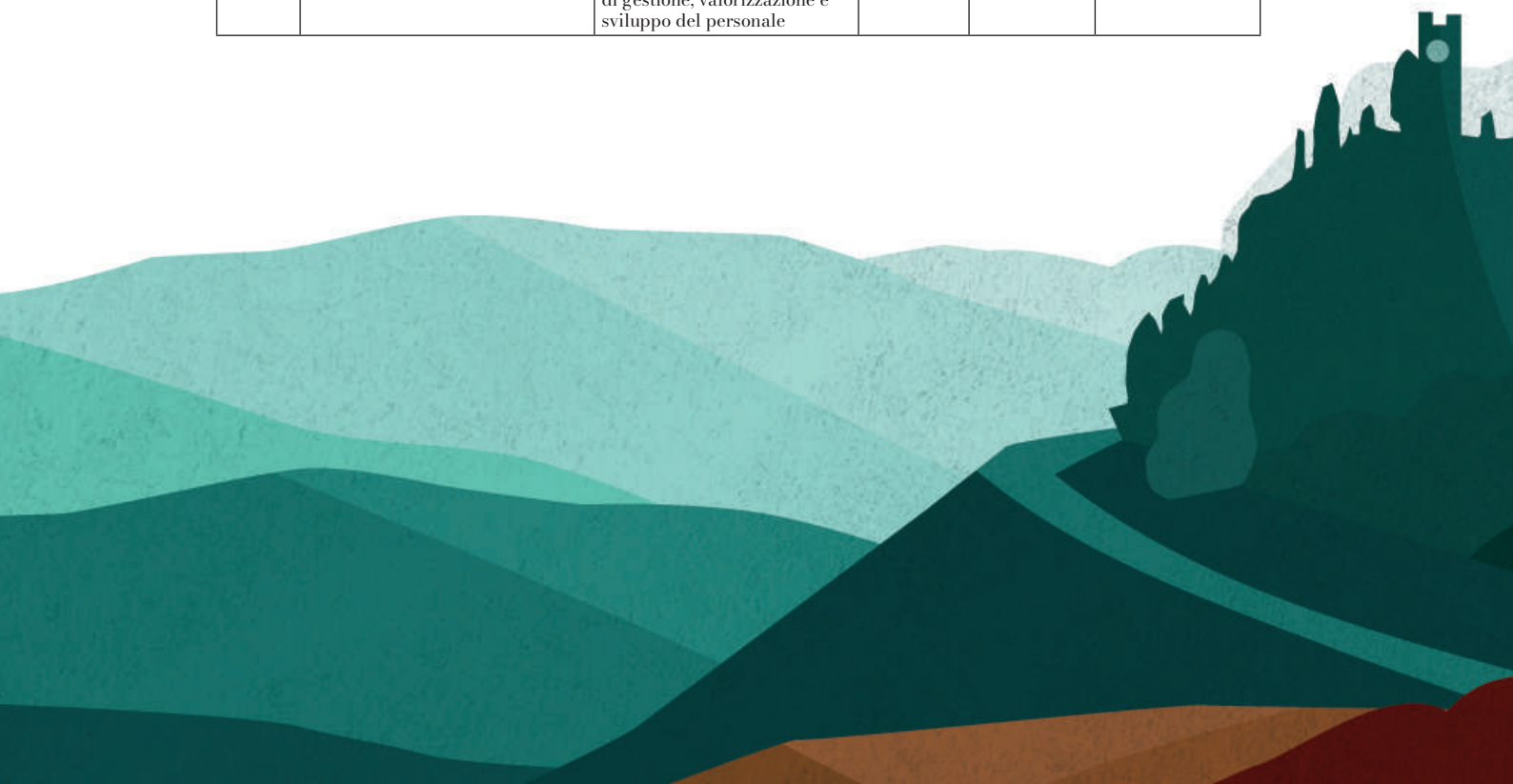
GRI 1 adottati
GRI Sector Standards applicabili

GRI 1 Foundation 2021
non disponibili

GRI Standards – Informativa generale

Informativa		Ubicazione	Omissione		
Nr	Descrizione		Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
GRI 2 - Informative Generali - versione 2021					
L'organizzazione e le sue prassi di rendicontazione					
2.1	Dettagli organizzativi	1 Marche Multiservizi: caratteristiche e finalità / Marche Multiservizi 3 La Governance / Il Governo dell'Azienda			
2.2	Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	Nota metodologica			
2.3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Nota metodologica			
2.4	Revisione delle informazioni	Nota metodologica			
2.5	Assurance esterna	Relazione della società di revisione			
Attività e lavoratori					
2.6	Attività, catena del valore e altri rapporti di business	1 Marche Multiservizi: caratteristiche e finalità / Marche Multiservizi			
2.7	Dipendenti	8 I Lavoratori / I numeri e l'ambiente di lavoro			
2.8	Lavoratori non dipendenti	8 I Lavoratori / I numeri e l'ambiente di lavoro			
2.9	Struttura e composizione della governance	3 La Governance / Il Governo dell'Azienda			
2.10	Nomina e selezione del massimo organo di governo	3 La Governance / Il Governo dell'Azienda			
2.11	Presidente del massimo organo di governo	3 La Governance / Il Governo dell'Azienda			
2.12	Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	3 La Governance / Il Governo dell'Azienda			
2.13	Delega di responsabilità per la gestione di impatti	3 La Governance / Il Governo dell'Azienda			
2.14	Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	Nota metodologica 3 La Governance / Il Governo dell'Azienda			
2.15	Conflitti d'interesse	3 La Governance / Il Governo dell'Azienda			
2.16	Comunicazione delle criticità	3 La Governance / Il Governo dell'Azienda			
2.17	Conoscenze collettive del massimo organo di governo	3 La Governance / La condotta del business ed i sistemi di gestione			

2.18	Valutazione della performance del massimo organo di governo	3 La Governance / Il Governo dell'Azienda			
2.19	Norme riguardanti le remunerazioni	3 La Governance / Il Governo dell'Azienda			
2.20	Procedura di determinazione della retribuzione	3 La Governance / Il Governo dell'Azienda			
2.21	Rapporto di retribuzione totale annuale	3 La Governance / Il Governo dell'Azienda	Vincoli di riservatezza		Non ritenuto di inserire informativa per Bilancio sostenibilità 2022
Strategia, politiche e prassi					
2.22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Lettera agli stakeholder			
2.23	Impegno in termini di policy	1 Marche Multiservizi: caratteristiche e finalità / Marche Multiservizi 3 La Governance / La condotta del business ed i sistemi di gestione			
2.24	Integrazione degli impegni in termini di policy	1 Marche Multiservizi: caratteristiche e finalità / Marche Multiservizi 3 La Governance / La condotta del business ed i sistemi di gestione			
2.25	Processi volti a rimediare impatti negativi	3 La Governance / La condotta del business ed i sistemi di gestione			
2.26	Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare	3 La Governance / La condotta del business ed i sistemi di gestione			
2.27	Conformità a leggi e regolamenti	3 La Governance / La compliance normativa			
2.28	Appartenenza ad associazioni	3 La Governance / Adesioni a iniziative esterne e Membership			
Coinvolgimento degli stakeholder					
2.29	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	1 Marche Multiservizi: caratteristiche e finalità / Il ruolo e le relazioni con gli stakeholder			
2.30	Contratti collettivi	8 I Lavoratori / Le politiche di gestione, valorizzazione e sviluppo del personale			



GRI Standards – Informativa Temi materiali / Indicatori specifici

La tabella riporta il riferimento ai GRI Topic Standards utilizzati per la rendicontazione dei temi materiali. Per una miglior comprensione del contenuto si evidenzia quanto segue:

- Gli standard riportati nella tabella sono quelli relativi alla rendicontazione dei temi materiali identificati.
- Eventuali informative / indicatori (requisiti) compresi negli standard riferiti ai temi materiali, ma non rilevanti o non applicabili rispetto alle caratteristiche del modello di business e degli impatti vengono riportati nell'elenco, ma evidenziati come omissi in quanto non pertinenti.
- Viene data invece evidenza delle eventuali omissioni (omissis) e relative motivazioni

per le informative / indicatori (requisiti), compresi negli standard riferiti ai temi materiali, ma non rendicontati, in tutto o in parte, in relazione alla non disponibilità delle informazioni e dei dati quantitativi.

- Ove non diversamente specificato, sono stati utilizzati i GRI Standards pubblicati nel 2016. Per l'informativa sui temi di prelievi idrici ed in materia di salute e sicurezza sul lavoro sono stati rispettivamente utilizzati gli standard GRI 303 Acqua e scarichi e GRI 403 Salute e sicurezza sul lavoro, pubblicati nel 2018. Relativamente all'informativa sui rifiuti è stata adottato lo standard GRI 306 Rifiuti, pubblicato nel 2020. In materia di rendicontazione delle tematiche fiscali è stato applicato il GRI 207 Imposte (2019).
- Standard di settore non disponibili.

Informativa		Ubicazione	Omissione		
Nr	Descrizione		Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione

GRI 3 - Temi materiali - versione 2021					
3.1	Processo di determinazione dei temi materiali	1 Marche Multiservizi: caratteristiche e finalità / Il ruolo e le relazioni con gli stakeholder 1 Marche Multiservizi: caratteristiche e finalità / Gli impatti e i temi materiali di Marche Multiservizi			
3.2	Elenco di temi materiali	1 Marche Multiservizi: caratteristiche e finalità / Gli impatti e i temi materiali di Marche Multiservizi			
Tema materiale Gestione sostenibile della risorsa idrica					
3.3	Gestione dei temi materiali	2 La gestione delle risorse / La risorsa idrica - Il servizio idrico integrato 3 La Governance / La condotta del business ed i sistemi di gestione			
Standard GRI specifici					
303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	2 La gestione delle risorse / La risorsa idrica - Il servizio idrico integrato			
303-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	2 La gestione delle risorse / La risorsa idrica - Il servizio idrico integrato			
303-3	Prelievo idrico	2 La gestione delle risorse / La risorsa idrica - Il servizio idrico integrato			
303-4	Scarico di acqua	2 La gestione delle risorse / La risorsa idrica - Il servizio idrico integrato			
303-5	Consumo di acqua	3 La Governance / Il Governo dell'Azienda		Non pertinente	Indicatore non rilevante rispetto a modello di business e impatti attività
Tema materiale Consumi di energia ed efficientamento energetico					
3.3	Gestione dei temi materiali	2 La gestione delle risorse / Energia e cambiamenti climatici 3 La Governance / La condotta del business ed i sistemi di gestione			
Standard GRI specifici					
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	2 La gestione delle risorse / Energia e cambiamenti climatici			
302-2	Energia consumata al di fuori dell'organizzazione	2 La gestione delle risorse / Energia e cambiamenti climatici			
302-3	Intensità energetica	2 La gestione delle risorse / Energia e cambiamenti climatici			

Informativa		Ubicazione	Omissione		
Nr	Descrizione		Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
302-4	Riduzione del consumo di energia	2 La gestione delle risorse / Energia e cambiamenti climatici			
302-5	Riduzione del fabbisogno energetico di prodotti e servizi	2 La gestione delle risorse / Energia e cambiamenti climatici			
Tema materiale Emissioni e cambiamenti climatici: mitigazione ed adattamento					
3.3	Gestione dei temi materiali	2 La gestione delle risorse / Energia e cambiamenti climatici 3 La Governance / La condotta del business ed i sistemi di gestione			
Standard GRI specifici					
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	2 La gestione delle risorse / Energia e cambiamenti climatici			
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	2 La gestione delle risorse / Energia e cambiamenti climatici			
305-3	Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	2 La gestione delle risorse / Energia e cambiamenti climatici			
305-4	Intensità delle emissioni di GHG	2 La gestione delle risorse / Energia e cambiamenti climatici			
305-5	Riduzione delle emissioni di GHG	2 La gestione delle risorse / Energia e cambiamenti climatici			
305-6	Emissioni di sostanze dannose per ozono (ODS, "ozone-depleting substances")			Non pertinente	Indicatore non rilevante rispetto a modello di business e impatti attività
305-7	Ossidi di azoto (NOX), ossidi di zolfo (SOX) e altre emissioni significative			Non pertinente	Indicatore non rilevante rispetto a modello di business e impatti attività
Tema materiale Emissioni e cambiamenti climatici: mitigazione ed adattamento					
3.3	Gestione dei temi materiali	1 Marche Multiservizi: caratteristiche e finalità / Gli impatti e i temi materiali di Marche Multiservizi			
Standard GRI specifici					
306-1	Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	2 La gestione delle risorse / Il Sistema di gestione dei rifiuti e l'economia circolare			
306-2	Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti	2 La gestione delle risorse / Il Sistema di gestione dei rifiuti e l'economia circolare			
306-3	Rifiuti prodotti	2 La gestione delle risorse / Il Sistema di gestione dei rifiuti e l'economia circolare			
306-4	Rifiuti non destinati a smaltimento	2 La gestione delle risorse / Il Sistema di gestione dei rifiuti e l'economia circolare			

Informativa		Ubicazione	Omissione		
Nr	Descrizione		Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
306-5	Rifiuti destinati allo smaltimento	2 La gestione delle risorse / Il Sistema di gestione dei rifiuti e l'economia circolare			
Tema materiale Sicurezza dati e privacy					
3.3	Gestione dei temi materiali	3 La Governance / La condotta del business ed i sistemi di gestione 6 Il Servizio ai clienti / Privacy e Cyber security			
Standard GRI specifici					
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	6 Il Servizio ai clienti / Privacy e Cyber security			
Tema materiale Salute e sicurezza e continuità del servizio					
3.3	Gestione dei temi materiali	3 La Governance / La condotta del business ed i sistemi di gestione 6 Il Servizio ai clienti / Qualità dell'acqua 6 Il Servizio ai clienti / Sicurezza e continuità del servizio			
Standard GRI specifici					
416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotto e servizi.	6 Il Servizio ai clienti / Qualità dell'acqua 6 Il Servizio ai clienti / Sicurezza e continuità del servizio			
416-2	Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	6 Il Servizio ai clienti / Qualità dell'acqua 6 Il Servizio ai clienti / Sicurezza e continuità del servizio			
Tema materiale Qualità del servizio e relazioni con la clientela					
3.3	Gestione dei temi materiali	3 La Governance / La condotta del business ed i sistemi di gestione 6 Il Servizio ai clienti / Le relazioni con i clienti			
Standard GRI specifici					
417-1	Requisiti in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	2 La gestione delle risorse / La risorsa idrica - Il servizio idrico integrato			
417-2	Episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	6 Il Servizio ai clienti / Costo dei servizi e misure di sostegno 6 Il Servizio ai clienti / Qualità contrattuale dei servizi			
417-3	Casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing	6 Il Servizio ai clienti / Qualità contrattuale dei servizi			
Tema materiale Fornitori: sostenibilità della filiera					
3.3	Gestione dei temi materiali	3 La Governance / La condotta del business ed i sistemi di gestione 5 I Fornitori / Gestione responsabile della catena di fornitura			

Informativa		Ubicazione	Omissione		
Nr	Descrizione		Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
Standard GRI specifici					
308-1	Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	5 I Fornitori / Qualificazione e valutazione			
308-2	Impatti ambientali negativi nella catena di fornitura e azioni intraprese	5 I Fornitori / Qualificazione e valutazione			
414-1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	5 I Fornitori / Qualificazione e valutazione			
414-2	Impatti sociali negativi sulla catena di fornitura e azioni intraprese	5 I Fornitori / Qualificazione e valutazione			
Tema materiale Sviluppo locale del territorio e inclusione sociale / impatto economico indiretto					
3.3	Gestione dei temi materiali	1 Marche Multiservizi: caratteristiche e finalità / Marche Multiservizi 7 La comunità locale e il territorio / Sponsorizzazioni e liberalità			
Standard GRI specifici					
203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	4 Creazione e distribuzione di valore – performance economico-finanziaria / Investimenti per il territorio			
203-2	Impatti economici indiretti significativi	4 Creazione e distribuzione di valore – performance economico-finanziaria / Valore generato e distribuito			
204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	4 Creazione e distribuzione di valore – performance economico-finanziaria / Forniture locali			
413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	4 Creazione e distribuzione di valore – performance economico-finanziaria / Forniture locali			
413-2	Attività con impatti negativi, potenziali e attuali significativi sulle comunità locali	2 La gestione delle risorse / Il Sistema di gestione dei rifiuti e l'economia circolare		Non pertinente	Attività ricorrente di MMS non determina rilevanti impatti negativi, effettivi e potenziali, correlati ai servizi gestiti
Tema materiale Risorse umane: occupazione, formazione e sviluppo professionale					
3.3	Gestione dei temi materiali	3 La Governance / La condotta del business ed i sistemi di gestione 8 I Lavoratori / Le politiche di gestione, valorizzazione e sviluppo del personale			
Standard GRI specifici					
401-1	Nuove assunzioni e turnover	8 I Lavoratori / I numeri e l'ambiente di lavoro			

Informativa		Ubicazione	Omissione		
Nr	Descrizione		Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
401-2	Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	8 I Lavoratori / I numeri e l'ambiente di lavoro			
401-3	Congedo parentale	8 I Lavoratori / I numeri e l'ambiente di lavoro			
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	8 I Lavoratori / La formazione			
404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione	8 I Lavoratori / La formazione			
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle prestazioni e dello sviluppo di carriera	8 I Lavoratori / Le politiche di gestione, valorizzazione e sviluppo del personale			
Tema materiale	Risorse umane: Diversità, equità ed inclusione				
3.3	Gestione dei temi materiali	3 La Governance / La condotta del business ed i sistemi di gestione 8 I Lavoratori / Le politiche di gestione, valorizzazione e sviluppo del personale			
Standard GRI specifici					
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	3 La Governance / Il Governo dell'Azienda 8 I Lavoratori / I numeri e l'ambiente di lavoro			
405-2	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	8 I Lavoratori / I numeri e l'ambiente di lavoro			
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	8 I Lavoratori / Le politiche di gestione, valorizzazione e sviluppo del personale			
Tema materiale	Salute e sicurezza sul lavoro				
3.3	Gestione dei temi materiali	3 La Governance / La condotta del business ed i sistemi di gestione 8 I Lavoratori / Salute e sicurezza sul lavoro			
Standard GRI specifici					
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	8 I Lavoratori / Salute e sicurezza sul lavoro			
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	8 I Lavoratori / Salute e sicurezza sul lavoro			
403-3	Servizi di medicina sul lavoro	8 I Lavoratori / Salute e sicurezza sul lavoro			
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	8 I Lavoratori / Salute e sicurezza sul lavoro			
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	8 I Lavoratori / Salute e sicurezza sul lavoro			
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	8 I Lavoratori / Salute e sicurezza sul lavoro			

Informativa		Ubicazione	Omissione		
Nr	Descrizione		Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	8 I Lavoratori / Salute e sicurezza sul lavoro			
403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	8 I Lavoratori / Salute e sicurezza sul lavoro			
403-9	Infortuni sul lavoro	8 I Lavoratori / Salute e sicurezza sul lavoro			
403-10	Malattie professionali	8 I Lavoratori / Salute e sicurezza sul lavoro			
Tema materiale	Governance e condotta etica del business				
3.3	Gestione dei temi materiali	3 La Governance / La condotta del business ed i sistemi di gestione			
Standard GRI specifici					
205-1	Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	3 La Governance / La condotta del business ed i sistemi di gestione			
205-2	Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	3 La Governance / La condotta del business ed i sistemi di gestione			
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	3 La Governance / La condotta del business ed i sistemi di gestione			
206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	3 La Governance / La condotta del business ed i sistemi di gestione			
Tema materiale	Generazione e distribuzione valore economico				
3.3	Gestione dei temi materiali	1 Marche Multiservizi: caratteristiche e finalità / Marche Multiservizi			
Standard GRI specifici					
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	4 Creazione e distribuzione di valore - performance economico-finanziaria / Valore generato e distribuito			
201-2	Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità dovuti al cambiamento climatico	3 La Governance / La condotta del business ed i sistemi di gestione		Informazioni non disponibili/incomplete	MMS non ha al momento sviluppato un modello di analisi che preveda la determinazione dell'impatto finanziario legato ai cambiamenti climatici
201-3	Piani pensionistici a benefici definiti e altri piani di pensionamento	3 La Governance / La condotta del business ed i sistemi di gestione		Non pertinente	Benefici pensionistici erogati come previsto dalla normativa di riferimento
201-4	Assistenza finanziaria ricevuta dal governo	3 La Governance / La condotta del business ed i sistemi di gestione		Non pertinente	Indicatore non rilevante rispetto a modello di business e impatti attività



Relazione della società di revisione



Relazione della società di revisione indipendente sul Bilancio di sostenibilità

Al Consiglio di Amministrazione di
Marche Multiservizi S.p.A.

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato (“limited assurance engagement”) del Bilancio di sostenibilità di Marche Multiservizi S.p.A. (di seguito “Marche Multiservizi”, la “Società”) chiuso al 31 dicembre 2022.

Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di sostenibilità

Gli Amministratori di Marche Multiservizi sono responsabili per la redazione del Bilancio di sostenibilità in conformità ai “Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards” definiti dal GRI - Global Reporting Initiative (“GRI Standards”), come descritto nella sezione “Nota metodologica” del Bilancio di sostenibilità.

Gli Amministratori sono altresì responsabili per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di un Bilancio di sostenibilità che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono inoltre responsabili per la definizione degli obiettivi della Società in relazione alla performance di sostenibilità, nonché per l’identificazione degli stakeholder e degli aspetti significativi da rendicontare.

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del Code of Ethics for Professional Accountants emesso dall’International Ethics Standards Board for Accountants, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale.

La nostra società di revisione applica l’International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1) e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità del Bilancio di sostenibilità rispetto a quanto richiesto dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nel “International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information” (di seguito anche “ISAE 3000 Revised”), emanato dall’International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) per gli incarichi di limited assurance. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che il Bilancio di sostenibilità non contenga errori significativi.

Pertanto, il nostro esame ha comportato un’estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l’ISAE 3000 Revised (“reasonable assurance engagement”) e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sul Bilancio di sostenibilità si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della Società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel Bilancio di sostenibilità, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

- 1) analisi del processo di definizione dei temi rilevanti rendicontati nel Bilancio di sostenibilità, con riferimento alle modalità di analisi e comprensione del contesto di riferimento, identificazione, valutazione e prioritizzazione degli impatti effettivi e potenziali e alla validazione interna delle risultanze del processo;
- 2) comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel capitolo "Creazione e distribuzione di valore –performance economica-finanziaria" del Bilancio di sostenibilità e i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio di esercizio;
- 3) comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nel Bilancio di sostenibilità.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di Marche Multiservizi e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio di sostenibilità.

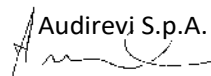
Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche della Società:

- a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nel Bilancio di sostenibilità abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
- b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
- c) Per la sede di Pesaro e per il sito Depuratore di Borgheria (PU), che abbiamo selezionato sulla base delle relative attività, del contributo agli indicatori di prestazione ed ubicazione, abbiamo effettuato visite in loco e riunioni da remoto, nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali su base campionaria circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di sostenibilità di Marche Multiservizi relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2022 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards, come descritto nel paragrafo "Nota metodologica" del Bilancio di sostenibilità.

Milano, 14 aprile 2023


Audirevi S.p.A.
Antonio Cocco
Socio

Progetto grafico **terenziconcept**
e Cristiano Andreani
Impaginazione **terenziconcept**
Illustrazioni e icone
Cristiano Andreani

tutti i diritti delle immagini
sono riservati a
terenziconcept.com
cristianoandreani.com

