

Bilancio di sostenibilità

2023



Bilancio di sostenibilità





sommario

Lettera agli Stakeholder	4
Highlights	7
Nota metodologica	8



L'impegno di Marche Multiservizi

I servizi di MMS sul territorio	15
Le relazioni con gli stakeholder	25
Strategia per la sostenibilità	29
Gli impatti e i temi materiali di Marche Multiservizi	35
La distribuzione del valore generato	41



Una governance responsabile

Il Governo dell'azienda	51
Modello di controllo e sistemi di gestione	57
La compliance normativa	64



I servizi per il territorio

La risorsa idrica: il servizio idrico integrato	73
Il sistema di gestione dei rifiuti e l'economia circolare	87
Il servizio distribuzione gas	103
L'illuminazione pubblica	107
Investimenti per l'efficienza delle infrastrutture e dei servizi	111



La tutela dell'ambiente e le principali sfide

L'utilizzo responsabile delle risorse: i consumi e la produzione di energia	117
Emissioni e cambiamenti climatici	125
La gestione dell'acqua e dei rifiuti prodotti	135



Il contributo per una transizione giusta

Valorizzazione e tutela delle persone	149
Gestione responsabile della catena di fornitura	171
Garantire efficienza, qualità e sicurezza ai clienti	179
Contributo allo sviluppo del territorio	207

Prosperità

Pianeta

Persone

GRI Content Index	215
Relazione della società di revisione	223



Attraverso l'innovazione e la digitalizzazione, elementi che caratterizzano il nostro modo di agire e progettare, vogliamo affiancare le istituzioni territoriali verso la transizione energetica e verso un modello di produzione e consumo attento alla riduzione degli sprechi delle risorse naturali che punti dunque sul recupero e riutilizzo dei materiali

Lettera agli Stakeholder

Il Bilancio di Sostenibilità è lo strumento con cui ogni anno illustriamo ai nostri stakeholders l'impegno che quotidianamente le donne e gli uomini di Marche Multiservizi mettono in campo per offrire servizi sostenibili e di qualità ai cittadini, generando valore condiviso a favore della comunità in cui operano.

Riteniamo infatti che "l'obiettivo sociale" sia fondamentale nell'attività di una società di servizi pubblici (e non solo) ed è proprio per questo che abbiamo inserito nello Statuto il corporate purpose che traduce l'impegno della nostra Azienda per creare valore contribuendo al benessere della collettività.

Attraverso l'innovazione e la digitalizzazione, elementi che caratterizzano il nostro modo di agire e progettare, vogliamo affiancare le istituzioni territoriali verso la transizione energetica e verso un modello di produzione e consumo attento alla riduzione degli sprechi delle risorse naturali che punti dunque sul recupero e riutilizzo dei materiali. Sono le 4 R dell'ambiente (Ridurre, Riciclare, Riutilizzare e Recuperare) alla base dell'economia circolare verso cui tende l'azione di Marche Multiservizi in linea con gli Obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda Onu 2030 (SDGs) per garantire sviluppo sostenibile ed equità sociale. Un percorso che abbiamo intrapreso da tempo e che continueremo a rafforzare, consapevoli che per vincere le sfide economiche ed ambientali che ci attendono non basta essere competitivi ma occorre essere anche sostenibili e capaci di agire con responsabilità sociale.

Il 2023 è stato un anno che ci ha visto impegnati in prima linea nella ricostruzione delle infrastrutture

idriche dei Comuni colpiti dall'alluvione di Settembre 2022. Dopo essere intervenuti per garantire, durante la fase dell'emergenza, la continuità dei servizi abbiamo messo in campo tutte le nostre professionalità per eseguire nel minor tempo possibile i lavori di somma urgenza dando così un primo sollievo alle popolazioni colpite. Un'attività culminata con l'inaugurazione a Dicembre del depuratore di Cantiano, Comune simbolo dell'emergenza. Un'azione straordinaria che si è affiancata all'impegno profuso, come ogni anno, per realizzare investimenti in grado di ammodernare ed efficientare le nostre infrastrutture e che nel 2024 ci vedrà ancora più protagonisti grazie all'ottenimento di un'ingente mole di fondi del Pnrr che ci consentiranno di potenziare e rinnovare le reti idriche del nostro territorio.

Un lavoro che viene riconosciuto e che denota un rapporto "privilegiato" con il territorio come dimostra la dodicesima edizione dei "Top Utility 2024", premio riservato alle migliori aziende italiane nel settore dei servizi pubblici locali, che ci ha visto vincere nella categoria "Territorio e Comunità" ottenendo la nomination come finalista anche per "Top Utility Assoluto" e "Formare Talenti" .

Risultati di cui andiamo orgogliosi e che sarebbe stato impossibile raggiungere senza avere alle spalle un gruppo di rilievo nazionale, che ci consente di beneficiare di una solidità economica-finanziaria, di un know how ed un expertise di altissimo livello e senza tutti i nostri dipendenti che ci permettono di fare la differenza grazie all'impegno, la passione e la professionalità con cui ogni giorno portano avanti il proprio lavoro.

A loro, così come a tutti gli stakeholders che ci spingono a fare sempre meglio, va il nostro più sincero ringraziamento.

Andrea Pierotti

Presidente

Mauro Tivoli

Amministratore Delegato



highlights



Indicatori di performance		2021	2022	2023
Prosperità / Il capitale finanziario				
Valore economico distribuito	milioni di euro	108	120	118
Investimenti	milioni di euro	33	26	32
Pianeta / Il capitale ambientale				
Il servizio di igiene ambientale				
Rifiuti urbani raccolti	migliaia di tonnellate	128	123	123
Raccolta differenziata	%	73,5%	73,5%	73,2%
Raccolta differenziata pro capite	kg	427	414	413
Il servizio idrico integrato				
Perdite fisiche e amministrative dell'acquedotto civile	mc/km rete/giorno	5,2	5,2	6,1
Tasso di copertura del servizio depurazione	%	82,5%	82,6%	82,7%
Servizi energetici				
Punti luce con sistemi a basso consumo	%	77%	83%	90%
Percentuale perdite rete distribuzione gas	%	0,02%	0,01%	0,03%
Cambiamenti climatici				
Consumi energetici	migliaia di GJ	211	203	208
Indice di intensità di carbonio per cittadino servito	tonnellate CO2/abitante	144,4	141,6	141,6
Mezzi alimentati con carburanti a minore impatto ambientale	%	22%	25%	25%
Persone / Il capitale umano				
Il servizio ai clienti				
Tempo medio attesa agli sportelli	minuti	11	13	11
Tempo medio di attesa al call center	secondi	52	49	44
Clienti con invio bolletta elettronica	migliaia	10,6	16,5	21,3
Qualità e sicurezza del servizio				
Rispetto degli standard di qualità commerciale ARERA		>99%	>99%	>99%
Controlli analitici su impianti di depurazione conformi rispetto ai limiti di legge	%	100%	100%	99,8%
Rete gas ispezionata	% su totale km di rete	121%	108%	91%
Chiamate con tempo di arrivo entro 60 minuti	%	98,10%	97,80%	95,6%
I Lavoratori				
Lavoratori a tempo indeterminato al 31/12	%	100%	100%	100%
Presenza femminile tra i dirigenti	%	43%	43%	57%
Indice frequenza infortuni	%	21,2	17,9	8,3
Ore formazione pro capite*	ore	31,3	40,3	38,6
I Fornitori				
Valore delle forniture da fornitori locali	milioni di euro	22	21	24
Inserimento di persone svantaggiate da cooperative sociali		41	38	46
Comunità locale e territorio				
Liberalità e sponsorizzazioni	migliaia di euro	100,5	95,5	89,8

(*) Dal 2022 calcolato su lavoratori medi



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 principi 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 2023, 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 principles): 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 1.4 Gli impatti e i temi materiali di Marche Multiservizi, 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 2023 al 31 dicembre 2023).

Il Bilancio di sostenibilità è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di Marche Multiservizi S.p.A. in data 25-3-2024 ed è stato 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)

Nota metodologica

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

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 valutazione 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 riesposti (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 Tivoli, 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 25/03/2024 ed è stato 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

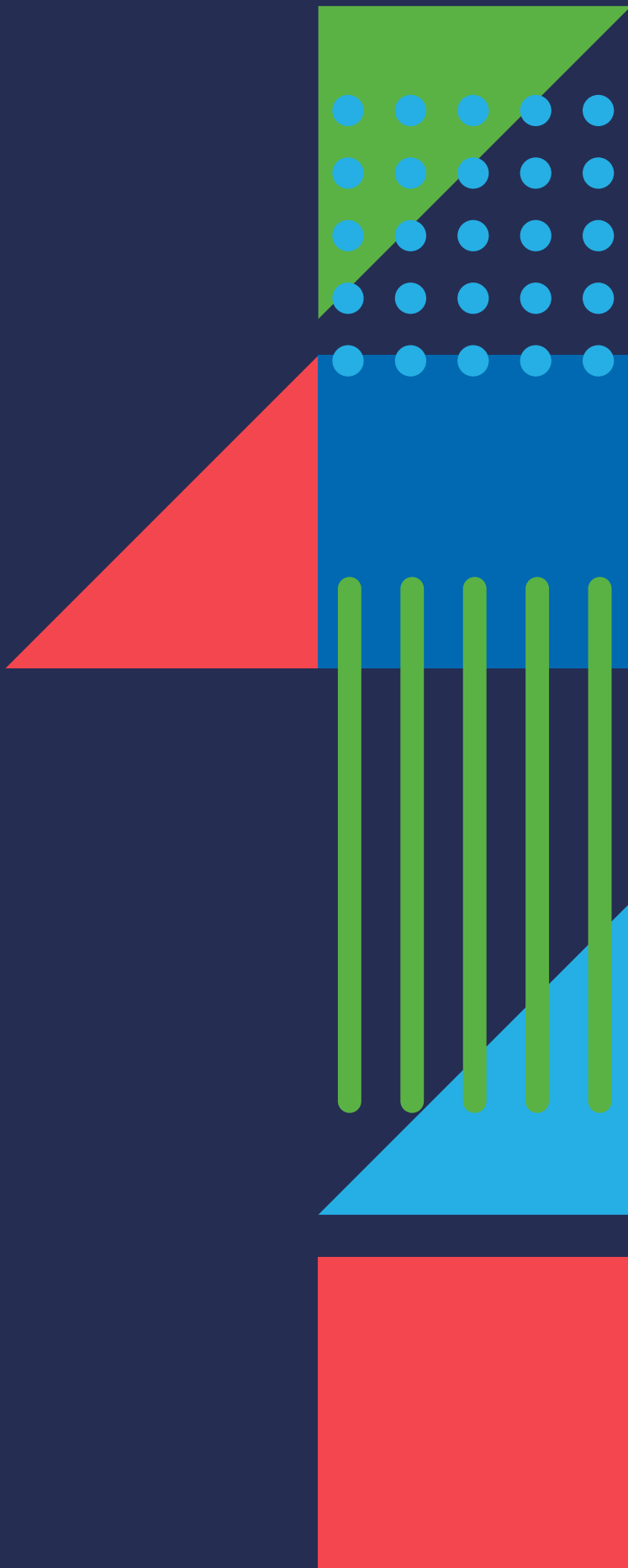
Marche Multiservizi S.p.A. ha notificato a GRI (Global Reporting Initiative) l'utilizzo dei GRI Standards e la relativa dichiarazione d'uso (Statement of use).



Prosperità









L'impegno di Marche Multiservizi

I servizi di MMS
sul territorio

Le relazioni
con gli stakeholder

Strategia per la sostenibilità

Gli impatti e i temi materiali
di Marche Multiservizi

La distribuzione
del valore generato



I servizi di MMS sul territorio

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 nella quasi totalità dei comuni della provincia di Pesaro e Urbino, garantendo a oltre 275 mila cittadini la gestione sostenibile ed efficiente dei servizi.

In particolare, MMS fornisce **servizi idrici** (acquedotto, fognatura e depurazione) di qualità ad oltre 270.000 abitanti, **ambientali** (raccolta, riciclo e smaltimento rifiuti) a 220.000 cittadini ed **energetici** (distribuzione gas e illuminazione pubblica) (tabella 1).

Servizi pubblici che, oggi, oltre ad essere locali sono regolati da un'Autorità Nazionale Indipendente (Arera).

Tabella 1

Servizi

				
	Servizio idrico integrato	Igiene ambientale	Distribuzione gas	Illuminazione pubblica
Comuni serviti	47	38	35	8*

* Di cui 3 in RTI

Grafico 1



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

Questi numeri raccontano una storia di 15 anni, iniziata il 1° gennaio 2008 con la prima operazione di aggregazione nella regione che ha dato vita a Marche Multiservizi S.p.A., la prima multiutility delle Marche (grafico 1).

Con 514 dipendenti, 123 milioni di euro di ricavi e investimenti per 32 milioni per l'anno 2023, **Marche Multiservizi è la maggiore multiutility delle Marche** per risultati economici e volumi nella gestione integrata dei servizi.

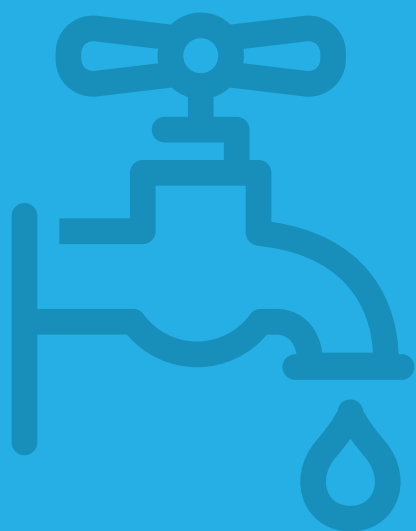
La Missione

MMS vuole essere la migliore multiutility delle Marche per i suoi clienti, i lavoratori e gli azionisti, attraverso l'ulteriore sviluppo di un originale modello di impresa capace di innovazione e di forte radicamento territoriale, nel rispetto dell'ambiente.

Per MMS essere la migliore vuol dire rappresentare un motivo di orgoglio e di fiducia per:

- 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.

**2° operatore
nel settore
ambientale
per rifiuti
trattati**



**3° operatore
nel ciclo idrico
per volumi
di acqua
fatturata**

**3° operatore
nella
distribuzione
del gas per
volumi erogati**



I Valori

MMS assume come propri valori etici:

- **Integrità** | MMS è un'azienda in cui la legalità, la correttezza, l'onestà, l'equità e l'imparzialità dei comportamenti all'interno e all'esterno dell'impresa costituiscono un comune modo di sentire e di agire. Nella condivisione di questi principi si instaurano rapporti duraturi con clienti e fornitori, generale trasparenza nelle relazioni con i terzi, equo riconoscimento del lavoro dei collaboratori.
- **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 per ognuno impegnarsi 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.

I Principi di funzionamento dell'azienda

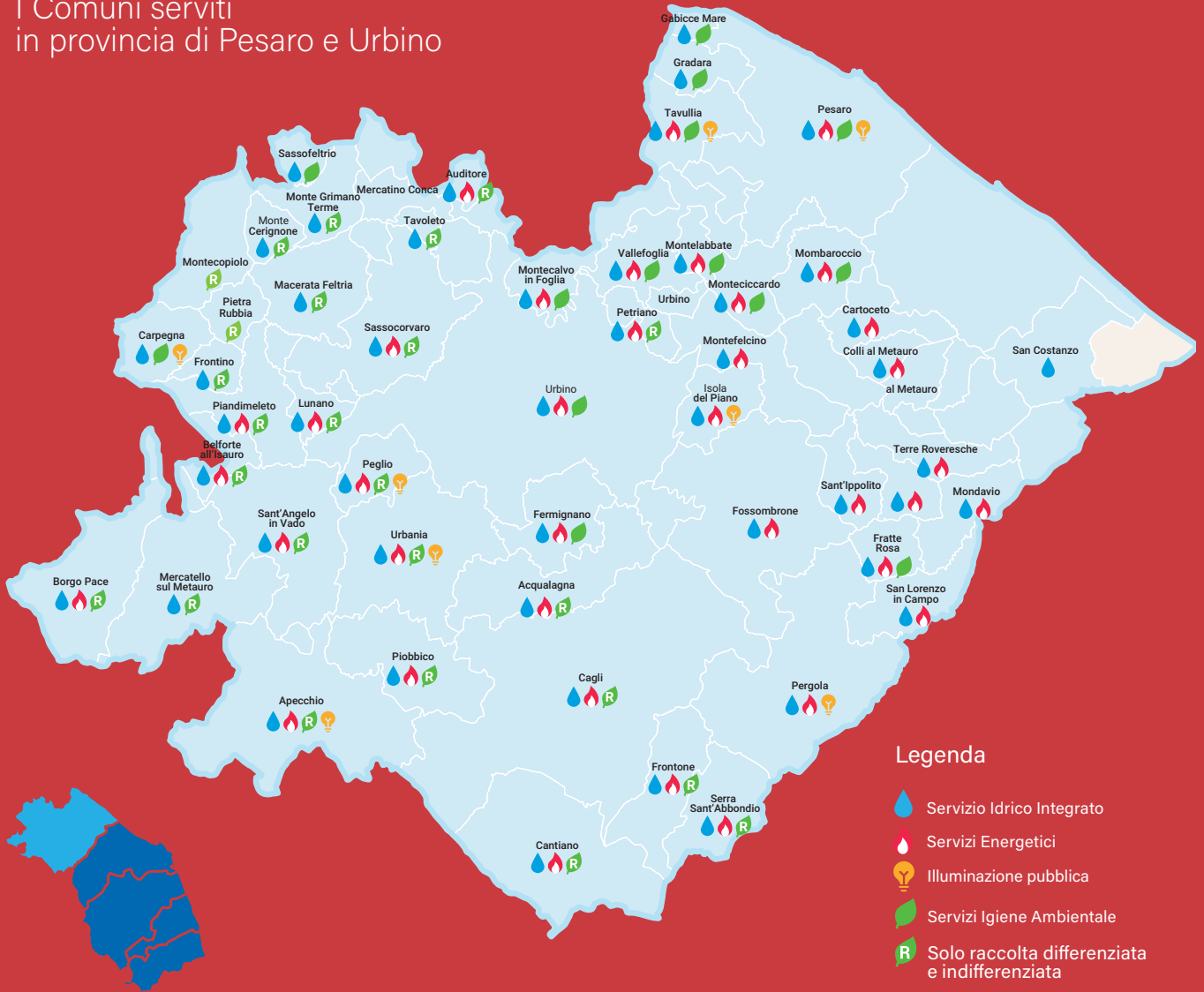
Sono le linee di condotta che MMS intende mantenere per raggiungere gli obiettivi strategici:

- **Sostenibilità e valore condiviso:** un'impresa costruita per durare nel tempo e per migliorare la società e l'ambiente delle generazioni future.
- **Qualità ed eccellenza del servizio:** focalizzati sul cliente e mostrargli sempre una sola faccia.
- **Efficienza:** valorizzare le risorse disponibili.
- **Innovazione e miglioramento continuo:** una squadra che genera idee e migliora le cose.
- **Coinvolgimento e valorizzazione:** condividere conoscenze per migliorarsi e migliorare.
- **Volontà di scegliere:** scegliere la soluzione più utile per crescere.

La Missione, i Valori e i Principi di funzionamento dell'azienda sono stati approvati dal Consiglio di Amministrazione e declinati per esteso nel Codice etico aggiornato nel 2023.

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

I Comuni serviti in provincia di Pesaro e Urbino



Legenda

- Servizio Idrico Integrato
- Servizi Energetici
- Illuminazione pubblica
- Servizi Igiene Ambientale
- Solo raccolta differenziata e indifferenziata

Numero Comuni serviti

	Abitanti al 1-1-2023	Gas	SII	Rifiuti	Illuminazione pubblica
Popolazione complessiva	274.940	247.231	273.306	218.786	120.705
di cui passanti in Prov. RN			1.352	2.382	
Popolazione AN	43.318			43.318	
Popolazione complessiva	318.258	247.231	273.306	262.104	120.705



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 con l'obiettivo di tutelare una risorsa oggi più preziosa che mai.

Gestire l'intero ciclo dell'acqua significa affrontare la complessità di un sistema vasto, composto da **circa 5.000 chilometri** di rete acquedottistica che, grazie agli impianti di potabilizzazione, distribuisce ogni anno **oltre 30 milioni di metri cubi di acqua** la cui qualità e affidabilità 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 al fine di poter **restituire l'acqua all'ambiente in totale sicurezza**.

Raccolta, recupero e smaltimento dei rifiuti

I processi di **gestione dei rifiuti** sono fondamentali per preservare l'ambiente e la salute pubblica. Richiedono la collaborazione di individui, comunità e autorità locali per ridurre al minimo l'impatto ambientale e sfruttare al massimo il valore dei rifiuti attraverso il recupero e riciclo.

MMS raccoglie ogni anno circa **130 mila tonnellate di rifiuti** promuovendo la **raccolta differenziata** in tutto il territorio gestito. L'Azienda dispone di un sistema di **impianti per il pretrattamento dei rifiuti urbani**, noti anche come impianti di trattamento meccanico-biologico (TMB), **che mirano a massimizzare il recupero** di risorse riducendo i volumi smaltiti in discarica; **una piattaforma per il recupero** dei rifiuti ingombranti; **una discarica attiva** per lo smaltimento dei rifiuti non pericolosi, urbani e produttivi, e tre discariche chiuse dove, come disposto dalla legge nazionale, dovrà essere garantita la corretta gestione del percolato, la verifica della loro integrità ed il monitoraggio delle acque superficiali e sotterranee per almeno 30 anni dalla data di chiusura.

I processi di gestione dei rifiuti sono fondamentali per preservare l'ambiente e la salute pubblica. Richiedono la collaborazione di individui, comunità e autorità locali per ridurre al minimo l'impatto ambientale e sfruttare al massimo il valore dei rifiuti attraverso il recupero e riciclo.

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 **1.450 km** distribuisce in modo sicuro ed efficiente **oltre 100 milioni di m³ di gas** all'anno. A questo scopo, **applica le migliori e più affidabili tecnologie** sulle proprie reti.

Illuminazione Pubblica

MMS **gestisce circa 30 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. Garantire la continuità del servizio è fondamentale per assicurare la sicurezza e il benessere della comunità e per questo, oltre a **controlli ordinari**, l'attività di gestione include la **manutenzione straordinaria** di impianti e punti luce; un **servizio di pronto intervento**, attivo 24 ore su 24, per affrontare tempestivamente le segnalazioni di guasti da parte dei fruitori del servizio e dai sistemi automatici di rilevamento di anomalie d'impianto; e l'acquisto dell'**energia elettrica 100% rinnovabile** necessaria al funzionamento degli impianti.

Assetto territoriale e attori della governance del servizio idrico in Italia

Stato

Lo stato ha competenze di carattere generale, legifera sulla tutela dell'ambiente e della concorrenza, stabilendo criteri, programmi e atti di indirizzo in materia di gestione della risorsa idrica e in materia di assetto idrogeologico del territorio.

Funzione

MASE: adotta indirizzi, obiettivi e priorità per assicurare il coordinamento nella pianificazione delle attività legate agli usi dell'acqua, per garantire standard di qualità ed uso efficiente. Individua i criteri per la definizione del costo ambientale e del costo della risorsa per i vari settori d'impiego dell'acqua, e definisce i criteri per la determinazione della copertura dei costi relativi ai servizi idrici, diversi dal servizio idrico integrato.

MIT: ha funzioni di programmazione, finanziamento, realizzazione e gestione delle reti infrastrutturali di interesse nazionale e delle opere pubbliche di competenza dello Stato. Il Ministero è inoltre responsabile della predisposizione del Piano nazionale di interventi del settore idrico.

Autorità di bacino

Le Autorità di bacino distrettuale sono enti pubblici non economici dotati di personalità giuridica di diritto pubblico e di autonomia tecnico-scientifica, organizzativa, gestionale e contabile, con competenze relative alla tutela della gestione della risorsa idrica nei 7 bacini idrografici in cui il territorio italiano è stato suddiviso secondo le caratteristiche idrologiche del territorio.

Funzione

Le Autorità elaborano il Piano di bacino distrettuale, che ha valore di piano territoriale ed è lo strumento mediante il quale vengono pianificate e programmate le azioni e le norme d'uso finalizzate alla conservazione, alla difesa e alla valorizzazione del suolo e del corretto utilizzo delle acque. Ogni distretto inoltre adotta un Piano di gestione del bacino idrografico ed un Piano di gestione del rischio alluvioni, stralci del Piano di bacino. L'Autorità inoltre definisce il bilancio idrico per assicurare l'equilibrio tra disponibilità e fabbisogno. Sono inoltre organi dell'Autorità di bacino: la conferenza istituzionale permanente, il segretario generale e la conferenza operativa (composta da rappresentanti degli enti della conferenza istituzionale).

Regioni

Le regioni hanno competenze in materia di conservazione e difesa del territorio e di tutela delle acque nelle aree di propria competenza, adottando norme e misure volte a razionalizzare i consumi e minimizzare gli sprechi.

Funzione

Le Regioni definiscono la perimetrazione degli ATO ed individuano gli EGATO tramite cui gli enti locali organizzano il servizio idrico sul territorio. Le Regioni, inoltre, predispongono e adottano il Piano di tutela delle acque, uno strumento di pianificazione di settore, redatto sulla base degli indirizzi forniti dalle singole Autorità di bacino e contenente le misure necessarie alla tutela qualitativa e quantitativa del sistema idrico. Il Piano viene sottoposto al parere vincolante delle Autorità e deve essere aggiornato ogni 6 anni.

Enti locali

Gli enti locali organizzano il servizio idrico integrato sul territorio attraverso la partecipazione agli Enti di Governo d'Ambito Territoriale Ottimale (EGATO) con cui scelgono tipologia e forma di affidamento della gestione e del relativo controllo, oltre alla determinazione e modulazione delle tariffe.

Funzione

Gli EGATO predispongono e aggiornano il Piano d'Ambito, costituito dalla ricognizione delle infrastrutture (stato di consistenza delle opere da affidare al gestore SII, precisandone lo stato di funzionamento), dal programma degli interventi (individua le opere di manutenzione straordinaria e le nuove opere da realizzare, compresi gli interventi di adeguamento delle strutture esistenti. Il programma deve essere commisurato all'intero periodo di gestione e deve essere aggiornato seguendo le norme regolatorie di ARERA in materia di MTI), dal modello gestionale ed organizzativo (che definisce la struttura operativa attraverso cui il gestore assicura il servizio e l'attuazione del piano degli interventi) e dal piano economico-finanziario.

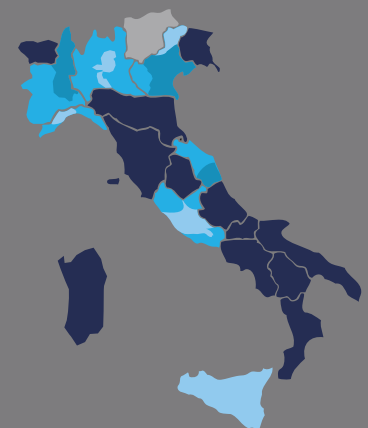
ARERA

Autorità amministrativa indipendente, svolge funzioni di regolazione tariffaria e di controllo della qualità tecnica e commerciale delle gestioni. L'autorità ha il compito di armonizzare gli obiettivi economico-finanziari dei gestori del servizio con obiettivi di carattere sociale, di tutela dell'ambiente e di uso efficiente delle risorse. Le principali competenze di ARERA riguardano la definizione dei livelli minimi e degli obiettivi di qualità del servizio, la predisposizione e revisione periodica della tariffa, la verifica della corretta redazione dei Piani d'ambito, l'adozione di direttive per la trasparenza nella contabilità, la formulazione di proposte di revisione della disciplina vigente, la tutela dei diritti degli utenti, la raccolta ed elaborazione dei dati con il coinvolgimento di numerosi stakeholder a livello istituzionale ed aziendale.



Distretti

- Alpi Orientali
- Fiume Po
- Appennino Settentrionale
- Appennino Centrale
- Appennino Meridionale
- Sicilia
- Sardegna



Ambiti territoriali ottimali 62 ambiti territoriali ottimali

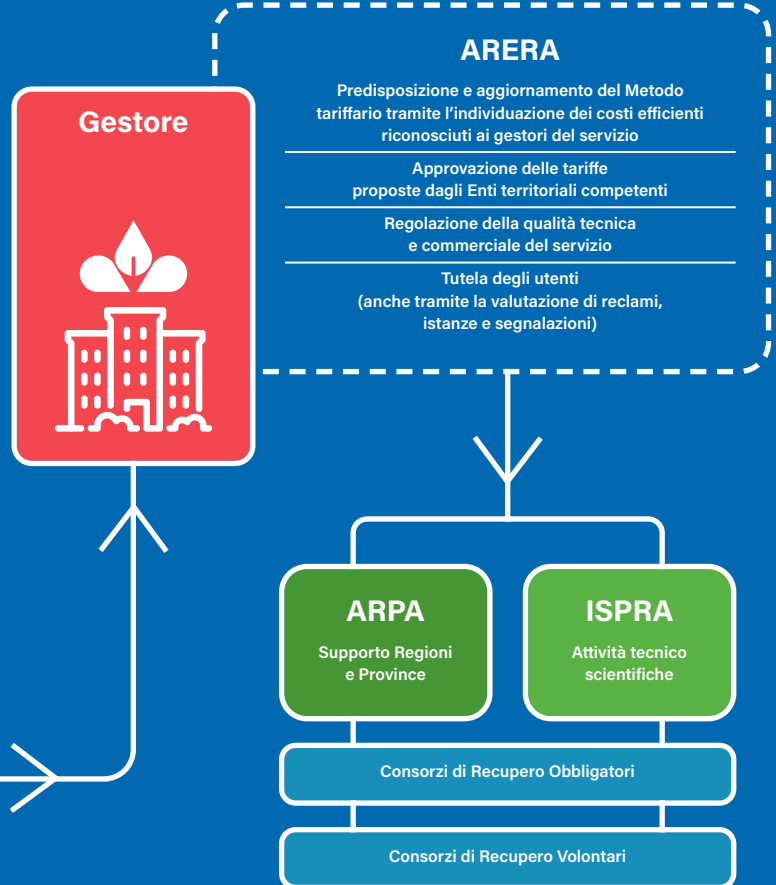
- Ambiti Regionali
- ATO sovra-provinciali
- ATO provinciali
- ATO sub-provinciali
- Ulteriore suddivisione in sub-ambiti

Governance multilivello e ruolo degli Enti di governo dell'ambito

Schematizzazione governance e regolazione



La Regione ha suddiviso il territorio in 5 ATO provinciali e individuato le Assemblée territoriali d'ambito (ATA) come Enti di governo, ai quali quindi spettano compiti inerenti all'approvazione del Piano d'Ambito e l'affidamento del servizio nel rispettivo territorio di competenza (L.R. 24/2009). L'art. 7 comma 4 lettera d) cita la normativa nazionale (art. 2 del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1) in riferimento alla possibilità di affidare separatamente le fasi del servizio di gestione dei rifiuti urbani. L'affidamento del servizio rimane sempre in capo alle ATA per i territori di competenza. Non è stata rilevata alcuna documentazione circa perimetrazioni inferiori ai livelli di ATO previsti.



Fonte: Green Book 2023 - Utilitatis



Le relazioni con gli stakeholder

In quanto società a maggioranza pubblica che gestisce servizi di pubblica utilità, MMS mantiene una rete di relazioni con una pluralità di stakeholder ai quali assicura trasparenza, completezza e tempestività della comunicazione

Le imprese, e in particolar modo le Utility, rivestono un ruolo fondamentale nella società. Negli ultimi anni sono sempre più le persone attente ai temi della sostenibilità, che richiedono di essere informate e consultate nelle decisioni che generano impatti non solo economici ma anche ambientali e sociali. Questi "portatori d'interesse" sono gli stakeholder, individui o gruppi con i quali un'impresa interagisce direttamente o indirettamente nello svolgimento della propria attività, le cui diverse aspettative, esigenze e valori possono influenzare le strategie e le operazioni dell'azienda stessa.

Per una Società che aspira ad essere sempre più sostenibile e responsabile come Marche Multiservizi, costituita ai sensi dell'art. 113 del D.Lgs. 267/2000 il cui Statuto ne riflette la natura di Società partecipata da Enti Pubblici, espressione del territorio servito, l'interazione con la comunità è fondamentale nonché strategica per il raggiungimento degli obiettivi.

In quanto società a maggioranza pubblica che gestisce servizi di pubblica utilità, MMS mantiene una **rete di relazioni con una pluralità di stakeholder** ai quali assicura trasparenza, completezza e tempestività della comunicazione. L'uso efficace di strumenti e sistemi come il sito web, i comunicati stampa, le presentazioni alla comunità finanziaria e i rapporti diretti con gli investitori è fondamentale per mantenere un dialogo costante con gli stakeholder e rispondere in modo adeguato **alle mutevoli**

esigenze che possono emergere, **generare valore e assicurare servizi di qualità.**

Gli stakeholder sono stati individuati tenendo conto del settore di appartenenza, del modello di business e del sistema di relazioni esistente. La natura stessa dell'azienda e la sua dimensione territoriale rende il rapporto tra **MMS, cittadini/comunità locale e amministrazioni comunali** una parte essenziale del suo sistema di relazioni: stakeholder interconnessi il cui dialogo costante è un pilastro chiave per l'efficacia delle operazioni ed il raggiungimento degli obiettivi.

I **cittadini**: sono gli utenti, i clienti, fruitori dei servizi che MMS eroga sul territorio e utilizzano i canali di contatto che l'azienda mette a disposizione per un dialogo ed un confronto continuo (sportelli, call center, etc.). Inoltre, quasi la totalità dei **dipendenti** risiede nel territorio gestito e, in quanto cittadini, sono anche loro fruitori dei servizi che con il proprio lavoro contribuiscono a erogare.

Le **amministrazioni comunali** svolgono un ruolo centrale e diversificato nella dinamica tra MMS e la comunità locale: da un lato i **Sindaci**, attraverso il controllo azionario, hanno un ruolo diretto nella definizione delle linee strategiche di MMS. Questo significa che possono influenzare le decisioni chiave dell'azienda, come obiettivi a lungo termine,

investimenti e politiche aziendali. Allo stesso tempo, sono anche i **rappresentanti del territorio** in cui MMS eroga i suoi servizi, fondamentali al fine di garantire che le azioni siano allineate alle esigenze e alle priorità specifiche delle comunità. Inoltre, il valore generato e le risorse distribuite da MMS, sottoforma di dividendi, possono concorrere al finanziamento di progetti e iniziative che contribuiscono direttamente al benessere e allo sviluppo delle comunità. Le **amministrazioni comunali** sono 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. Infine, esse svolgono anche un **ruolo di controllo e supervisione** sull'operato di MMS, assicurandosi che i servizi siano erogati in modo efficiente.

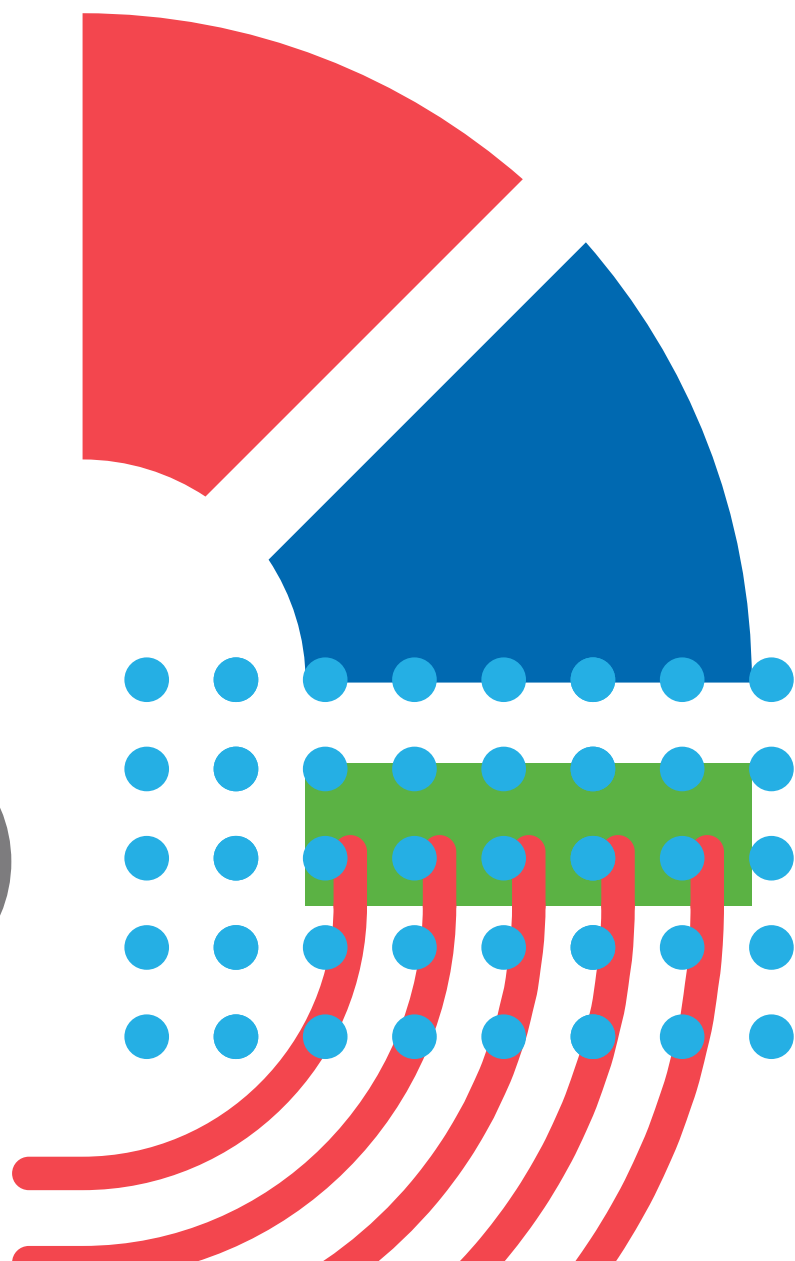
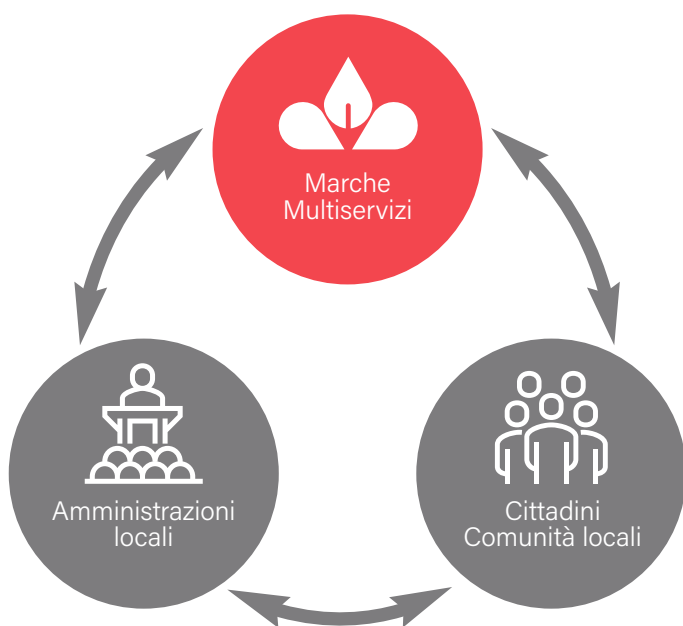


Tabella 2

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

MMS si relaziona quotidianamente con altre categorie di stakeholder, quali:

- **Dipendenti e Organizzazioni Sindacali**, al fine di promuovere un ambiente di lavoro positivo, migliorare la soddisfazione dei dipendenti e l'efficienza operativa.
- **Fornitori e Partner per l'erogazione dei servizi**, fondamentali per garantire una fornitura continua ed affidabile dei servizi.
- **Banche e le istituzioni Finanziarie**, per sostenere la crescita di MMS e lo sviluppo del territorio.
- Altri soggetti della **Pubblica Amministrazione e Autorità** (Authority). Le interazioni possono riguardare la conformità a normative, l'ottenimento di autorizzazioni e la cooperazione su questioni di interesse pubblico.
- **Associazioni** del territorio con l'obiettivo di contribuire al coinvolgimento della comunità e alla promozione di iniziative a beneficio della stessa.

Il coinvolgimento ed il confronto con gli stakeholder, noto come “**stakeholder engagement**”, è un'attività essenziale per MMS. Questo processo è finalizzato a comprendere gli interessi, aspettative e bisogni degli stakeholder al fine di 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 tabella 2.

L'utilizzo di strumenti di dialogo trasversali per tutti gli stakeholder come la rendicontazione (per *render conto*) e, in particolare, il Bilancio di sostenibilità

rappresentano mezzi efficaci per garantire la trasparenza e comunicare sforzi e progressi dell'azienda nelle diverse aree di interesse.

Tra le altre iniziative di dialogo e consultazione emerge il forte impegno di MMS nel coinvolgere clienti e dipendenti tramite indagini di soddisfazione attraverso cui l'Azienda è valutata con l'obiettivo di analizzare e definire azioni di miglioramento. Anche nel 2023, l'indice di **soddisfazione complessiva dei clienti** si è mantenuto sopra la soglia di elevata soddisfazione (70 punti). In particolare, per i servizi la soddisfazione si è attestata a 74 per il servizio idrico integrato e 70 per l'igiene ambientale. Anche i canali di contatto e la comunicazione evidenziano un ottimo gradimento, superando il livello sia per i canali fisici che online. **L'indagine di clima interno** mostra una soddisfazione dei dipendenti (Esi – Employee satisfaction index) in costante crescita negli anni, passando da 65 punti nel 2015 a 75 nel 2023.

In questo contesto l'identificazione delle tematiche materiali e delle aree di impatto è cruciale per rispondere alle esigenze ed alle aspettative degli stakeholder. Si veda in particolare la tabella riportata nel paragrafo successivo volta a identificare e affrontare le questioni ritenute rilevanti per l'azienda e i suoi stakeholder.



Strategia per la sostenibilità

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

Il modello MMS per lo sviluppo sostenibile

Dal 2015, l'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile costituisce la bussola con cui i governi e il settore privato indirizzano i propri sforzi volti a proteggere l'ambiente, ridurre le disuguaglianze ed eradicare la povertà estrema. Cardine dell'Agenda sono i 17 Obiettivi per lo sviluppo Sostenibile (Sustainable Development Goals, SDGs).

Marche Multiservizi ha maturato la consapevolezza della propria responsabilità e ruolo rispetto al raggiungimento degli obiettivi fissati dall'Agenda 2030 delle Nazioni Unite ed ha avviato un processo di progressiva integrazione degli SDGs nella propria strategia, in coerenza con le strategie e gli obiettivi del Gruppo Hera. In particolare, i temi materiali e gli obiettivi sono stati correlati agli SDGs di riferimento.

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.



L'operato di MMS si iscrive quindi senza riserve nella transizione disegnata dagli obiettivi di sviluppo sostenibile che l'Agenda delle Nazioni Unite si prefigge per il 2030: sette di questi, in particolare, coinvolgono la pianificazione e la gestione stessa dei servizi svolti.

I sette SDGs prioritari per MMS sono obiettivi più direttamente correlati alle attività di business e sui quali MMS ha un impatto diretto: goal 6, acqua pulita e servizi igienico sanitari; goal 7, energia pulita e accessibile; goal 9, imprese, innovazione e infrastrutture; goal 11, città e comunità sostenibili; goal 12, consumo e produzione responsabili; goal 13, lotta contro il cambiamento climatico e goal 17, partnership per gli obiettivi.

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 (tabella 3).

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*). L'approccio balanced scorecard consente di assegnare al management obiettivi "bilanciati" in quattro aree: (sviluppo, qualità e responsabilità sociale d'impresa, integrazione organizzativa ed efficientamento) e fornisce una metodologia per la definizione della strategia e per la sua traduzione in attività e obiettivi quotidiani. L'innovazione di tale approccio consiste nel considerare il raggiungimento anche di obiettivi di sostenibilità sociale e ambientale come condizione per il conseguimento degli obiettivi economico-finanziari nel medio-lungo periodo.

Tabella 3

Driver del cambiamento	Energia	Ambiente	Territorio (e Impresa)
	Perseguire la neutralità di carbonio	Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio	Abilitare la resilienza e innovare
Aree d'impatto	Promozione dell'efficienza energetica	Transizione verso un'economia circolare	Innovazione e digitalizzazione
	Transizione energetica e rinnovabili	Gestione sostenibile della risorsa idrica	Sviluppo economico e inclusione sociale
		Tutela dell'aria, del suolo e della biodiversità	Sviluppo dell'occupazione e nuove competenze
			Resilienza e adattamento
SDGs di riferimento (i loghi identificano i prioritari)			



Gli obiettivi e gli impegni

Gli obiettivi e gli impegni presi da Marche Multiservizi riguardano principalmente i seguenti servizi: il Servizio Idrico Integrato, l'Energia e il Settore Ambiente (tabella 4).

■ 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 distribuzione 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.










Tab.ella 4

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).	84,6% del totale punti luce gestiti Già superato obiettivo al 2026	 
Transizione energetica e rinnovabili		
10% riduzione al 2025 e 12% al 2030 dei consumi energetici di Gruppo rispetto al 2013.	Già raggiunto il 10,4% di risparmio cumulato dal 2013	 
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		
74% raccolta differenziata al 2027 anche grazie ad un forte investimento focalizzato sull'engagement di cittadini e imprese	73,2%	 
>73% il tasso di riciclo al 2026 e 80% al 2030 (superiore agli obiettivi UE 2035).	66% (dati 2022)	 
Gestione sostenibile della risorsa idrica		
-6,3% di perdite idriche lineari al 2027 rispetto al 2022	6,1 m3/km/gg in lieve aumento rispetto al 2022	 
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.	92%	 
Territorio (e Impresa)		
Obiettivi	Risultati	SDGs
Innovazione e digitalizzazione		
Incrementare il numero clienti con bolletta elettronica e gli iscritti ai servizi on-line al 2027.	+ 4% iscritti ai servizi online rispetto al 2022; + 29% clienti con bolletta elettronica rispetto al 2022	  
Sviluppo economico e inclusione sociale		
Selezione fornitori: nei servizi ambientali continuare a promuovere l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate.	46 persone svantaggiate inserite (erano 38 nel 2022)	
Continuare a garantire le rateizzazioni e le altre agevolazioni volontarie dedicate ai clienti in difficoltà economica.	2.366 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).	3 le gare, tra le più rilevanti, nelle quali è stata inserita la clausola a garanzia dell'occupazione	
Resilienza e adattamento		
Resilienza del servizio idrico: 73% di rete distrettualizzata al 2027 e algoritmi predittivi per ridurre le dispersioni	59 distretti totali	 

Obiettivi e risultati / Clienti, Persone e Fornitori

Clienti		
Obiettivi	Risultati	SDGs
Qualità del servizio		
95% contatori gas elettronici installati e teleletti a fine 2027.	87%	 
Garantire il rispetto degli standard di qualità commerciale relativi ai servizi gas e acqua in linea con il periodo precedente.	99%	
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.	95,6%	
Relazioni con i clienti		
10 minuti il tempo medio di attesa agli sportelli e 80 secondi il tempo medio di attesa al call center nel 2024.	11 minuti allo sportello 44 secondi al call center	
Persone		
Obiettivi	Risultati	SDGs
Gestione delle competenze e formazione		
Proseguire il percorso di sviluppo della formazione professionale. Raggiungimento di almeno 26 ore pro-capite nel 2027	Erogare 38,6 ore di formazione pro-capite, superato obiettivo 2027	 
Salute e sicurezza		
Ulteriore riduzione dell'indice di frequenza degli infortuni (10,4 al 2027 e <10 al 2030).	Indice di frequenza degli infortuni pari a 8,3, superato obiettivo 2027	
Proseguire con le iniziative formative e di sensibilizzazione sulla "Cultura della sicurezza" attraverso il coinvolgimento attivo della popolazione aziendale in attività di formazione-addestramento.		
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.	28/100	 
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	





Gli impatti e i temi materiali di Marche Multiservizi

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

Gli impatti e i temi materiali

Il presente documento è redatto adottando i GRI Standards quale standard di rendicontazione. 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, come identificati secondo l'approccio descritto nei successivi paragrafi, 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 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 diventarlo nel medio e lungo termine. Comprendere tali impatti è pertanto necessario per un'impresa al fine di identificare eventuali rischi e opportunità rilevanti connessi a tali impatti e che possono influenzare il **valore dell'impresa**.



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

Si richiama l'attenzione sulla circostanza che la Direttiva EU 2022/2464 CSRD Corporate Sustainability Reporting Directive e gli ESRS European Sustainability Reporting Standards prevedono che i temi materiali vengano identificati e valutati dal punto di vista della rilevanza dell'impatto, della rilevanza finanziaria o da entrambe (IRO Impact Risk Opportunities) in materia ambientale, sociale e di governance. La valutazione della rilevanza (Analisi di materialità) è il processo mediante il quale l'impresa determina le informazioni rilevanti sugli impatti, i rischi e le opportunità per la sostenibilità (IRO).

Impact Materiality | Impatti significativi, effettivi o potenziali, su persone e ambiente, direttamente connessi alle attività, prodotti e servizi di un'organizzazione.

Financial Materiality | Rischi e opportunità di sostenibilità che possono influenzare il valore dell'impresa (in termini di effetti finanziari).

I temi materiali di Marche Multiservizi

Il processo di identificazione, valutazione e successiva prioritizzazione dei temi materiali, viene svolto annualmente ed è stato condotto per il reporting 2023 secondo quanto richiesto dai GRI Standards, è applicato ad un contesto dinamico (la gestione d'impresa), caratterizzato da tematiche ed impatti associati che si modificano, evolvono nel tempo, sia come natura che come rilevanza dell'impatto, e che influenzano la strategia, il modello di business, il sistema di relazioni e le decisioni.

Comprensione del contesto dell'organizzazione

Si rinvia a quanto descritto nei precedenti paragrafi relativamente agli ambiti di analisi relativi a scenario e quadro di riferimento di MMS, modello di business, attività e relazioni commerciali, contesto di sostenibilità e relazioni con gli stakeholder.

Individuazione di impatti effettivi e potenziali

Il processo di individuazione degli impatti effettivi e potenziali di **MMS** sull'economia, sull'ambiente e sulle persone, compresi quelli sui diritti umani, è stato condotto mediante l'analisi di fonti esterne e fonti interne, tenuto conto del confronto e ascolto degli stakeholder. Tali 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 e di determinare i temi materiali da rendicontare, definendo nello stesso tempo, sempre secondo una logica di rilevanza, gli impegni e le azioni necessarie per affrontare gli impatti. 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 Standards 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, 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 (*threshold*) definita. 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, parte integrante del presente documento.

I temi materiali vengono inoltre raggruppati secondo la classificazione ESG (Environmental, Social, Governance), peraltro coerente con quanto previsto dalla Direttiva EU 2022/2464 (CSRD) di prossima adozione (tabella 5).

Tab.ella 5

Tema materiale	Impatti	GRI	
	Sintesi	Caratteristiche	
E Ambientali			
1 Gestione sostenibile della risorsa idrica	MMS, in quanto gestore dei servizi idrici, garantisce 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 Cambiamenti climatici, efficienza energetica e rinnovabili	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 GRI 305 Emissioni
3 Economia circolare	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		
	Sintesi	Caratteristiche		
S Sociali				
4	Sicurezza, costo e continuità del servizio fornito al cliente	<p>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]</p>	<p>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</p>	<p>GRI 416 Salute e sicurezza dei clienti</p>
5	Qualità del servizio e relazioni con la clientela	<p>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 forte turbolenze del mercato dell'energia e delle materie prime in generale.</p> <p>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]</p>	<p>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</p>	<p>GRI 417 Marketing / etichettatura prodotti e servizi</p>
6	Gestione della catena di fornitura	<p>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]</p>	<p>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</p>	<p>GRI 308 Valutazione ambientale dei fornitori</p> <p>GRI 414 Valutazione sociale dei fornitori</p>
7	Sviluppo locale del territorio e inclusione sociale	<p>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]</p>	<p>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</p>	<p>GRI 203 Impatti economici indiretti</p> <p>GRI 204 Approccio alle forniture</p> <p>GRI 413 Comunità locali</p>
8	Formazione e sviluppo professionale, retribuzione e incentivi	<p>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]</p>	<p>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</p>	<p>GRI 401 Occupazione</p> <p>GRI 404 Formazione e istruzione</p>

Tema materiale		Impatti	GRI	
		Sintesi	Caratteristiche	
9	Diversità	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
10	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				
11	Cultura d'impresa	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
12	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
13	Generazione e distribuzione valore economico	Le attività condotte da MMS generano valore economico distribuito agli stakeholder. L'equilibrio economico e finanziario consentono 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



La distribuzione del valore generato

Il valore economico generato e distribuito esprime la capacità di MMS di creare ricchezza a vantaggio dei propri stakeholder. Nel 2023 l'85% del valore economico generato, pari a 139 milioni di euro, è stato distribuito, contribuendo così allo sviluppo economico e sociale del territorio in cui opera

Marche Multiservizi, consapevole della responsabilità che ha nei confronti del contesto sociale, ambientale e territoriale in cui opera, riconosce l'importanza di distribuire il valore economico generato a vantaggio dei suoi stakeholder. Questo non riguarda solo la distribuzione dei profitti sotto forma di dividendi agli azionisti, ma anche l'impegno a reinvestire nell'azienda, a migliorare le condizioni dei lavoratori, a sostenere iniziative sociali e ambientali, all'indotto alimentato dalle attività svolte, e altro ancora.

MMS è impegnata nella creazione di valore nel lungo termine per i propri azionisti, attraverso la creazione di valore condiviso con i propri stakeholder, coniugando obiettivi e risultati economici, sociali e ambientali. MMS persegue un efficace controllo dei rischi con una gestione socialmente responsabile dell'attività d'impresa e con l'impegno per l'efficienza, per l'uso sicuro e sostenibile dei capitali e per la salvaguardia del patrimonio aziendale tangibile e intangibile.

Attraverso l'utilizzo efficiente dei fattori produttivi MMS genera un valore aggiunto rispetto alle risorse esterne impiegate che produce importanti ricadute sul territorio in cui opera, contribuendo alla crescita economica del contesto sociale e ambientale. In particolare, gli investimenti, intervenendo su infrastrutture di base (fognatura e acquedotto, impianti di depurazione, reti gas) e su servizi essenziali (raccolta e smaltimento rifiuti),



contribuiscono a migliorare la salute e il benessere della comunità locale e dell'ambientale. Inoltre, tutte le aree presentano significative opportunità per lo sviluppo di tecnologie e processi innovativi che, di conseguenza, contribuiscono alla crescita del territorio attraverso l'acquisizione know-how e competenze avanzate.

Il valore economico generato e distribuito esprime quindi la capacità di MMS di creare ricchezza a vantaggio dei propri stakeholder. Nel 2023 l'85% del valore economico generato, pari a **139 milioni di euro**, è stato distribuito, contribuendo così allo sviluppo economico e sociale del territorio in cui opera (tabella 6).

Il **Valore economico generato** rappresenta il valore della produzione e dei proventi finanziari di un'azienda al netto delle perdite su crediti (grafico 2).

Il **Valore economico distribuito** rappresenta come l'azienda utilizza il valore economico generato per remunerare le diverse parti interessate. Accoglie i costi riclassificati per categoria di Stakeholder, come i salari per i dipendenti, i pagamenti ai fornitori e i dividendi distribuiti agli azionisti (grafico 3).

Il **Valore economico trattenuto** è dato dalla differenza tra valore economico generato e distribuito. È il valore che viene reinvestito nell'azienda per scopi di sviluppo futuro e per garantire la sua sostenibilità a lungo termine e comprende gli ammortamenti di beni materiali ed immateriali e la fiscalità differita.

Negli anni la distribuzione del valore generato da MMS è rimasta pressochè invariata: il valore economico distribuito ai fornitori rappresenta oltre il 50% del totale, quantificabile in 62,7 milioni nel 2023. A seguire la quota di valore economico distribuito alle risorse umane, pari al 26,8% (32 milioni), e la quota a Enti locali e azionisti, 7,3% e 7,5% del totale nel 2023.

Tabella 6

Valore economico generato e distribuito

(Importi in migliaia di euro)

	2021	2022	2023
Valore economico generato	135.293	145.654	139.160
Fornitori - Costi operativi	52.072	64.050	62.719
Comunità locale - Liberalità e Sponsorizzazioni	101	96	90
Enti pubblici (concessioni / altro)	9.834	9.160	8.619
Risorse umane - Costo del personale	30.992	31.727	31.538
Banche e altri finanziatori - Oneri finanziari	508	655	1.792
Pubblica Amministrazione (Erario - Imposte)	6.028	5.342	4.046
Dividendi distribuiti - Azionisti	8.796	8.796	8.796
Valore economico distribuito	108.331	119.826	117.600
Valore economico trattenuto	26.962	25.828	21.560

Grafico 2

Il valore economico distribuito

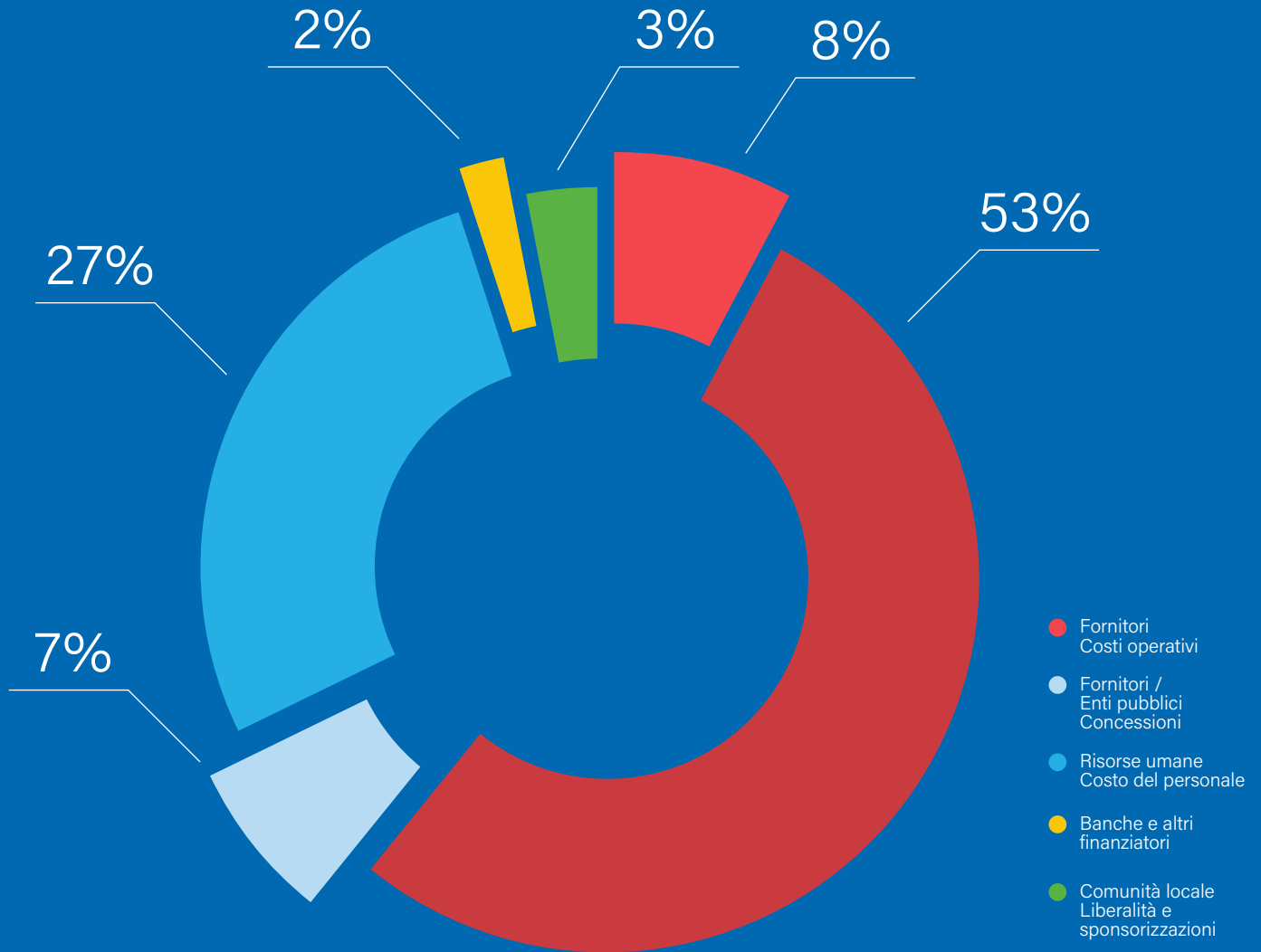
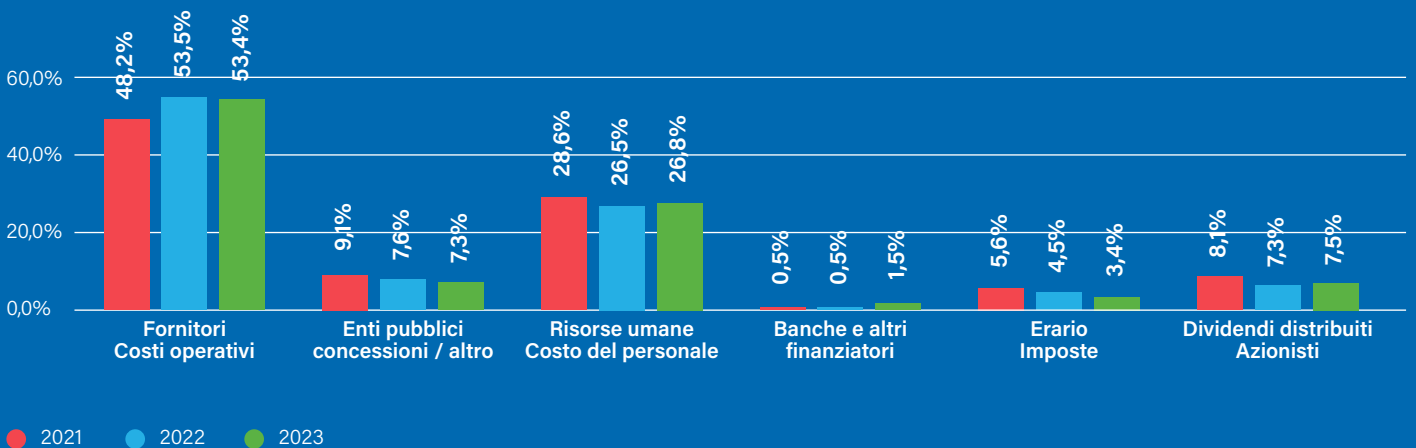


Grafico 3

Valore distribuito 2021-2023 (% sul totale)



Il Contributo di MMS allo sviluppo economico del territorio

Nel 2023 il **valore generato e redistribuito agli stakeholder del territorio** è stato pari a **69,5 milioni** di euro, oltre **250 euro ad abitante**.

È composto da:

- 23,6 mln di **forniture locali** (composte da 21,8 mln di forniture locali e 1,8 mln che rientrano nel territorio sotto forma di subappalti e subaffidamenti);
- 30 mln di **stipendi ai lavoratori**;
- 8,5 mln di **canoni e tasse agli Enti del territorio**, di cui il 65% ai comuni soci (5,5 mln);
- 0,9 mln di **imposte** verso erario (IRAP);
- 4,7 mln di **dividendi agli azionisti** del territorio (53,4% del totale);
- 1,8 mln a **banche e finanziatori**;
- 0,1 mln di **liberalità e sponsorizzazioni** (grafico 4).

- La categoria che beneficia maggiormente del valore generato da Marche Multiservizi è quella dei **fornitori** (tabella 7).

Nel 2023 sono stati affidati approvvigionamenti di beni, servizi e lavori a 543 fornitori, per un valore di circa 63 milioni di euro. Di questi il 41%, pari a 224 fornitori, sono locali mentre 319 (59%) rappresentano forniture affidate fuori dal territorio di riferimento che in parte rientrano sottoforma di subappalti e subforniture (grafico 5).

La quota di forniture soggette a subappalto, subaffidamento o subcontratto è pari a 4,1 milioni di euro nel 2023. Nel dettaglio, il 56% è stato affidato localmente (pari a 2,3 mln) e, **1,8 milioni di forniture** affidate fuori dalla provincia PU **sono rientrate nel territorio sotto forma di subforniture e subappalti**.

Grafico 4

Valore distribuito nel 2023

(milioni di euro)

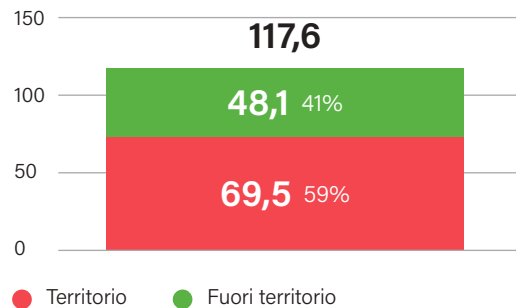


Grafico 5

Forniture locali

(numero fornitori)

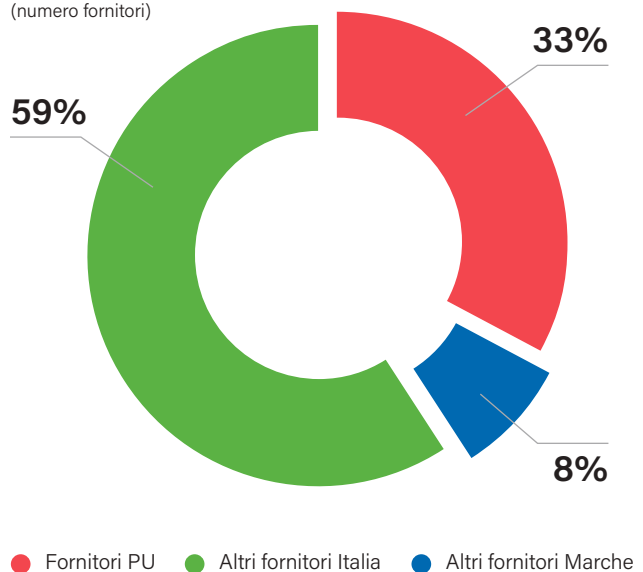


Tabella 7

Valore delle forniture per area geografica

(migliaia di euro)

	2021	2022	2023
Territorio di riferimento e altre province delle Marche	19.974	17.438	21.801
Altre regioni italiane	36.700	37.244	40.837
Altro	-	-	19
Totali	56.674	54.682	62.657

Tabella 8

Forniture da cooperative sociali	2021	2022	2023
Numero di cooperative sociali a cui sono state affidate forniture	9	6	6
Valore forniture da cooperative sociali per l'esecuzione di servizi ambientali (migliaia di euro)	1.015	1.056	1.163
Numero di soggetti svantaggiati inseriti	41	38	46

L'inserimento lavorativo attraverso le forniture dalle cooperative sociali

Nel 2023 il valore delle forniture a favore di cooperative sociali ha coinvolto sei soggetti per un valore di oltre 1 milione di euro, circa il 4% del totale degli affidamenti per i servizi ambientali. Questo ha contribuito all'inserimento lavorativo di 46 persone svantaggiate (tabella 8).

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 venga esclusa dall'obbligo di applicazione del contratto nazionale dei servizi ambientali, attraverso la definizione di progetti di inclusione sociale. MMS ha attuato questa clausola, applicando la quota del 5% sulla base dell'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 generato dai fornitori** che forniscono beni, servizi e supporto alle fasi del processo aziendale. Questo impatto può essere stimato nella parte di forza lavoro dei fornitori che operano per conto di MMS.

Nel 2023, l'indotto stimato risulta oltre **590 posti di lavoro**, di cui 225 nel territorio. Questo dato è stato calcolato sulla base delle forniture totali, che ammontano a 62,7 milioni di euro e del valore medio di un occupato ogni 105.000 euro di forniture esterne, ottenuto attraverso un'analisi dei bilanci dei principali fornitori.

Oltre a questo, l'Università di Brescia ha sviluppato un modello di valutazione economica "Valoris" che permette di misurare il valore creato dalle imprese sociali di inserimento lavorativo. Basandosi sui risultati di una ricerca empirica, il modello quantifica **l'impatto economico per la Pubblica**

Amministrazione derivante dagli inserimenti sociali effettuati dalle cooperative sociali di tipo B. Secondo lo studio, i benefici principali provengono dalla riduzione dei costi assistenziali e dall'aumento delle entrate fiscali, derivanti dai contributi fiscali sui redditi da lavoro dipendente dei soggetti svantaggiati inseriti. La valutazione tiene conto anche delle esenzioni fiscali e contributive di cui beneficiano le cooperative sociali di tipo B.

Il risultato complessivo indica un **beneficio medio per la Pubblica Amministrazione di 4.209 euro all'anno per ciascun soggetto svantaggiato**.

Considerando gli affidamenti di MMS a cooperative sociali nel 2023, il beneficio economico stimato per la Pubblica Amministrazione si attesta a **circa 194 mila euro**.



b) La quota di valore destinato ai **lavoratori**, pari a 30 milioni di euro è in linea rispetto al 2022.

c) La quota distribuita alla **Pubblica amministrazione** è stata pari a 8,5 milioni di euro, è costituita principalmente da **canoni, imposte e tasse** (grafico 6).

Una parte degli impianti utilizzati dall'azienda sono di proprietà dei Comuni soci e per il loro utilizzo vengono corrisposti dei **canoni**. Inoltre, nella quota alla Pubblica amministrazione sono compresi gli importi destinati ai Comuni per le **compensazioni ambientali** relative agli impianti di smaltimento rifiuti.

Nel 2023 il totale dei canoni e mutui per l'utilizzo di beni dei Comuni soci e delle compensazioni ambientali è stato pari a 4 milioni di euro suddivisi rispettivamente per l'29% servizio idrico, il 53% gas, 18% rifiuti.

d) Nel 2023 le imposte sul reddito d'impresa sono stabili a 0,9 milioni di euro.

e) La quota destinata agli **azionisti** è rimasta invariata e ha un'incidenza del 7,5% sul totale (grafico 7).

f) La quota di valore aggiunto distribuita ai **finanziatori** è stata pari a 1,8 milioni di euro nel 2023, in aumento rispetto al 2022 (tabella 9).

Nel corso del 2023 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.

g) Nel 2023 MMS ha affiancato e sostenuto iniziative destinando un valore complessivo di circa 90 mila euro in liberalità e sponsorizzazioni, di cui oltre 80 a favore di settori quali mostre, teatri, musica, cinema e sport del territorio.

Nel 2023 il totale dei canoni e mutui per l'utilizzo di beni dei Comuni soci e delle compensazioni ambientali è stato pari a 4 milioni di euro suddivisi rispettivamente per l'29% servizio idrico, il 53% gas, 18% rifiuti

Tabella 9

Finanziatori (migliaia di euro)	2021	2022	2023
Debiti verso banche	56.939	45.065	52.977
Altri debiti	59.014	2.787	2.131
Totale debiti	115.953	47.852	55.108
di cui a breve	83.470	26.700	30.389
di cui a M/L	32.483	21.152	24.719

Grafico 6

Quota distribuita alla Pubblica Amministrazione

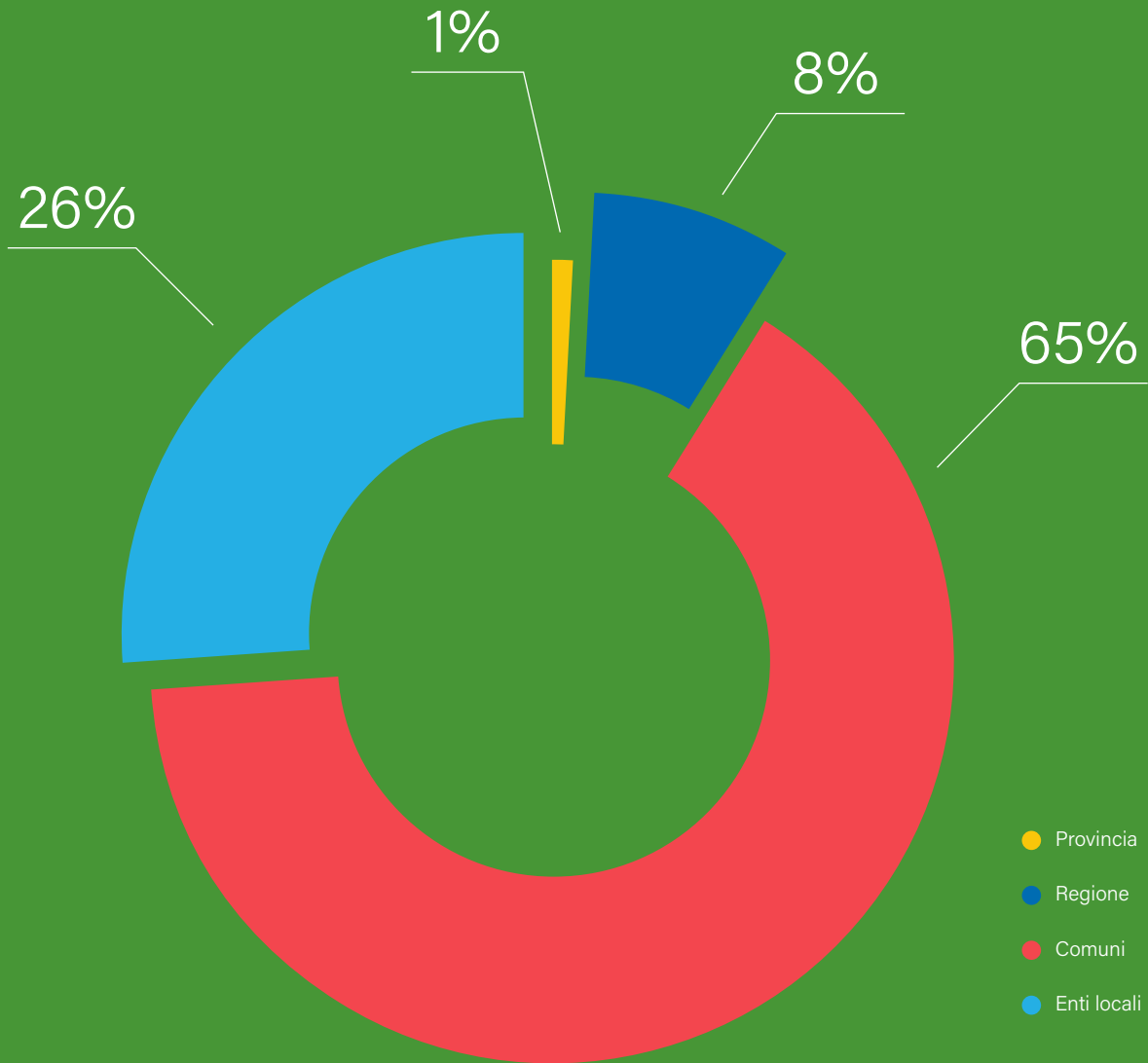


Grafico 7

Dividendi per azioni



● Ordinarie





Una governance responsabile

Il Governo dell'azienda

Modello di controllo e sistemi di gestione

La compliance normativa



Il Governo dell'azienda

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

Marche Multiservizi è una società per azioni costituita ai sensi dell'Art. 113 del D.Lgs. 18/08/2000 n. 267. In base all'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 47 comuni della provincia di Pesaro e Urbino, 2 comuni della provincia di Rimini, 1 comune della provincia di Ancona, 2 Unioni Montane e la Provincia di Pesaro e Urbino. 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. Marche Multiservizi ha proseguito la gestione dei servizi e dal 1.1.2024 verrà trasferito il servizio idrico in comune di Sassofeltrio.

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 (tabella 1).



Tabella 1

La governance

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



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.

Il Consiglio di Amministrazione è composto da 9 membri, di cui 2 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, tutti gli altri Enti Locali 1 consigliere.

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 diritto 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.

Il Consiglio di Amministrazione è stato nominato in data 20/04/2023 e rimarrà in carica fino all'approvazione del bilancio relativo all'esercizio 2025 (tabella 2).

Successivamente hanno rassegnato le dimissioni i consiglieri Maurizio Mazzoli e Margherita Pedinelli, sostituiti con delibera del Consiglio di Amministrazione ex. Art. 2003/2386 c.c. su proposta degli Enti Locali aventi diritto alla nomina diretta (tabella 3-4).

Tabella 2

Composizione del Consiglio di Amministrazione

Carica	Nome e cognome	Nomina / Designazione
Presidente	Andrea Pierotti	Comune di Pesaro
Amministratore Delegato	Mauro Tivioli	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	Comune di Pesaro
Consigliere	Margherita Pedinelli	Altri comuni soci
Consigliere	Andrea Ramonda	Hera S.p.A.
Consigliere	Massimo Vai	Hera S.p.A.

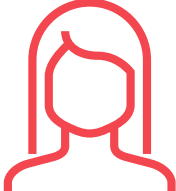
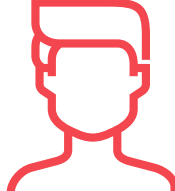
Tabella 3

Composizione del Consiglio di Amministrazione al 31/12/2023

Carica	Nome e cognome	Nomina / Designazione
Presidente	Andrea Pierotti	Comune di Pesaro
Amministratore Delegato	Mauro Tivoli	Hera S.p.A.
Consigliere	Mila Fabbri	Hera S.p.A.
Consigliere	Baccio Paolo Fiaccarini	Comune di Urbino
Consigliere	Giuseppe Lucarini	Provincia di PU
Consigliere	Sara Mengucci	Comune di Pesaro
Consigliere	Almerino Mezzolani	Altri comuni soci
Consigliere	Andrea Ramonda	Hera S.p.A.
Consigliere	Massimo Vai	Hera S.p.A.

Tabella 4

Consiglio di Amministrazione - Diversità (genere / classi di età)

	Donne		Uomini	Totale
	nr. 2 (22%)		nr. 7 (78%)	nr. 9 (100%)
	nr. 0 minori di 30 anni		nr. 3 (33%) tra 30 e 50 anni	nr. 3 tra 30 e 50 anni
				nr. 6 maggiori di 50 anni

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 dell'Azienda.



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.

Spetta al Consiglio di Amministrazione anche 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, attraverso l'innovazione e la digitalizzazione, nonché la 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 22/04/2023 rimarrà in carica sino all'approvazione del bilancio relativo all'esercizio 2025. 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 (tabella 5).

Tabella 5

Composizione del Collegio sindacale al 31/12/2023

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



Marche multiservizi garantisce un'informazione completa a sostegno delle decisioni dell'assemblea, nel rispetto delle norme di legge e delle disposizioni dello statuto. L'Azienda garantisce un'informazione trasparente e puntuale agli azionisti, affinché le loro decisioni siano basate sulla piena conoscenza delle linee strategiche aziendali, dei risultati della gestione, della creazione di valore condiviso e degli aspetti ambientali, sociali e di governo societario

Conflitti di interesse

Amministratori e lavoratori operano con integrità, rifiutano il perseguimento di vantaggi indebiti, la corruzione in tutte le sue forme ed evitano le situazioni che possano rappresentare un conflitto d'interesse tra loro e l'impresa. Tutte le persone di MMS si devono astenere dall'avvantaggiarsi personalmente della posizione, delle informazioni e della discrezionalità connesse alla propria funzione. Tutti devono adottare misure adeguate e tempestive per prevenire qualunque conflitto di interesse anche potenziale dovesse insorgere, segnalandolo ai diretti superiori.

Per prevenire i possibili conflitti di interesse, i rapporti con la 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

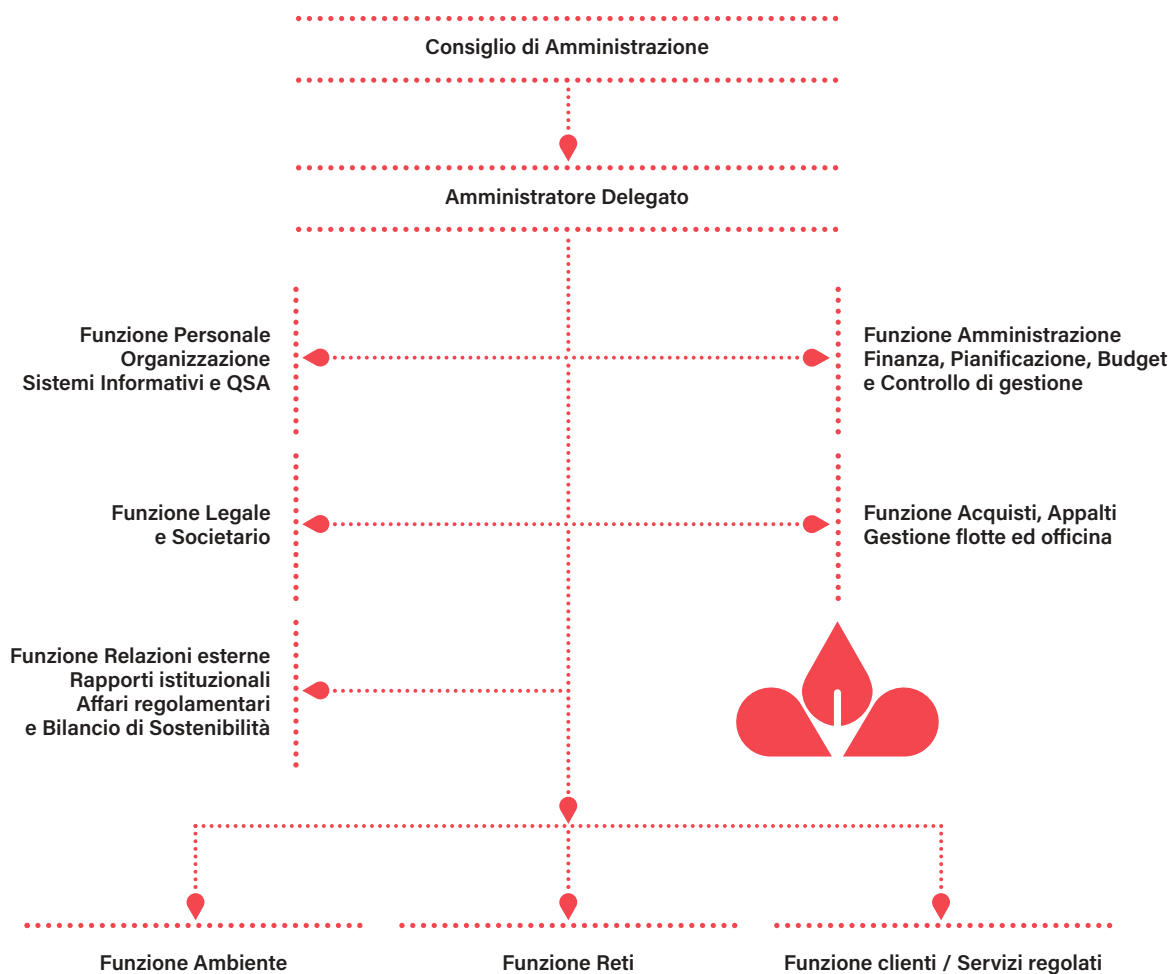
MMS garantisce un'informazione completa a sostegno delle decisioni dell'assemblea, nel rispetto delle norme di legge e delle disposizioni dello statuto. L'Azienda garantisce un'informazione trasparente e puntuale agli azionisti, affinché le loro decisioni siano basate sulla piena conoscenza delle linee strategiche aziendali, dei risultati della gestione, della creazione di valore condiviso e degli aspetti ambientali, sociali e di governo societario. MMS adotta un sistema di controllo e gestione interno orientato a garantire la veridicità e correttezza delle comunicazioni societarie al fine di prevenire reati societari, tra cui l'aggiotaggio, che ledano gli interessi degli azionisti. La comunicazione delle informazioni è svolta in attuazione e nel rispetto delle procedure interne in materia.

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 lo stesso possa prendere le opportune iniziative. Nel corso del 2022, non sono pervenute al Consiglio di Amministrazione segnalazioni relativamente a rilevanti criticità.



Grafico 1

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 (grafico 1).

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 *MoI* 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. 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.

Modello di controllo e sistemi di gestione

Marche Multiservizi S.p.A. rifiuta la corruzione in tutte le sue forme dirette e indirette e 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 conforme agli standard ISO 9001, 14001, 45001, SA 8000 e 37001

MMS vuole 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'importanza della dimensione umana.

Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001

MMS dal 2011 ha adottato un "Modello di organizzazione, gestione e controllo" ai sensi del D.Lgs. 231/01, normativa che ha introdotto nell'ordinamento giuridico italiano la responsabilità amministrativa degli enti.

Il Modello è stato aggiornato il 26/07/2022 in relazione alle 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:

- **Parte Generale** che contiene i principi generali di prevenzione del reato e le modalità di funzionamento del sistema di organizzazione e gestione e il relativo sistema sanzionatorio.
- **Parte Speciale**, costituita da 12 Protocolli che disciplinano, per ogni processo aziendale, le regole di comportamento idonee e mitigare il rischio di perpetrazione dei reati presupposto previsti dal d.lgs. n. 231/2001.

Inoltre, sono da considerarsi parti integranti del MOG 231:

- **il Codice Etico**, che può essere anche inteso come uno degli strumenti della responsabilità sociale delle imprese per la promozione di buone pratiche di comportamento;
- **il Modello per la prevenzione della Corruzione e Frode**, che configura un sistema di gestione per la prevenzione della corruzione, integrato con le regole di comportamento derivate dalle "Leggi antifrode" "Frode" con delibera dell'ODV del 23 novembre 2023;
- **l'attività 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;
- **l'attività 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).

Tabella 7

Composizione e compensi del Comitato Etico al 31/12/2023

Carica	Nome e cognome	Compenso annuo lordo
Presidente	Baccio Paolo Fiaccarini (Consigliere Marche Multiservizi)	2.000
Componente	Claudio Galli (Esperto responsabilità sociale d'impresa)	1.500
Componente	Tonino Pencarelli (Esperto responsabilità sociale d'impresa)	1.500

Tabella 6

Formazione

	n. dipendenti coinvolti
37001	444
Codice etico	485
D.lgs. n. 231/2001	481

Al fine di garantire la diffusione e la conoscenza del Modello organizzativo al personale dipendente, ad ogni livello sono state predisposte apposite sessioni formative sia live che on line che si sono concluse nel mese di marzo 2023.

Dipendenti a cui sono state comunicate le politiche e le procedure di integrità aziendale e che hanno ricevuto formazione sulla lotta alla corruzione per categoria professionale (tabella 6).

Codice Etico e Comitato Etico

Il Codice etico è il documento che contiene gli impegni e le responsabilità etiche che lavoratori e collaboratori sono tenuti a mettere in pratica nella realizzazione degli obiettivi aziendali. Il Codice etico indirizza la gestione aziendale e i comportamenti individuali verso il rispetto dei valori etici e i principi del funzionamento di MMS che costituiscono, insieme allo scopo e alla missione, la base dei principi contenuti negli articoli che compongono il Codice.

L'attuale versione del Codice etico è stata aggiornata ed approvata dal Consiglio di Amministrazione con delibera del 13/04/2023. Con l'occasione è stato nominato un Comitato Etico (tabella 7).

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 2023 il Comitato Etico non ha ricevuto segnalazioni.

Sistema di gestione per la prevenzione della corruzione

Marche Multiservizi S.p.A. rifiuta la corruzione in tutte le sue forme dirette e indirette e 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 conforme agli standard ISO 9001, 14001, 45001, SA 8000 e 37001.

I documenti che compongono il Sistema di Gestione, redatti in linea e armonia a quelli del Gruppo Hera e adattati al contesto in cui opera MMS, sono:

■ **La Politica Qualità del Sistema di gestione integrato Qualità, Sicurezza, Ambiente, Energia e per la prevenzione della Corruzione**, con la quale la Società rinnova i propri impegni nei confronti di tutti gli stakeholder.

■ **Il Modello Anticorruzione e Frode** assolve allo scopo di individuare i rischi corruzione e frode nell'ambito dei settori di attività dell'impresa, ripartire con precisione ruoli e responsabilità nell'ambito dell'organizzazione e determinare i comportamenti vietati e le azioni da adottare per mitigare i rischi di perpetrazione dei reati di natura corruttiva e fraudolenta in danno della Società.

■ **Il MOGC d.lgs. n. 231/2001** assolve la medesima funzione in ordine ai rischi tipizzati dalla norma.

■ **I Flussi informativi** costituiscono lo strumento tramite il quale l'Organismo di Vigilanza, anche in veste di Funzione di Conformità si rapporta con le singole Funzioni assicurando il monitoraggio e il Controllo dell'efficacia del Sistema.

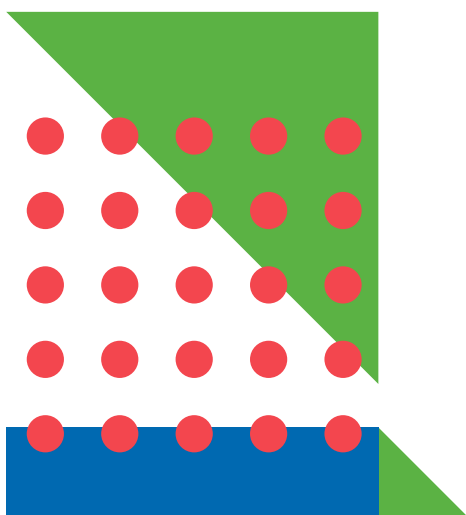
■ **Il Codice Etico** assolve alla Funzione di dettare principi etici e di comportamento validi per tutta la popolazione aziendale al fine di perseguire la Mission aziendale.

■ **Mappatura dei Rischi o Risk Assessment** è oggetto di costante attività di aggiornamento e monitoraggio da parte dell'ODV/FdC. All'interno del RA i rischi sono mappati, partendo dalla valutazione del cosiddetto "rischio inerente", per tutti i processi aziendali coinvolti (il rischio cioè che non considera ancora i presidi di controllo, legato alla gravità delle sanzioni correlate ad ogni singola fattispecie di reato) per arrivare infine alla valutazione del cosiddetto "rischio residuo", ossia quello che considera anche i controlli operativi che MMS ha attuato. È proprio quest'ultimo il rischio da gestire e che è soggetto ad attività di audit e di mitigazione del rischio.

A presidio del sistema di gestione per la prevenzione della corruzione è stata istituita la Funzione di Conformità (in acronimo FdC) per la prevenzione della corruzione (di seguito la "Funzione Conformità"), coincidente con l'Organismo di Vigilanza (o "OdV"), che si avvale del supporto delle competenti funzioni interne, con le seguenti principali responsabilità e funzioni:

1. supervisionare la progettazione e l'attuazione del sistema di gestione per la prevenzione della corruzione;
2. fornire consulenza e guida al personale circa il sistema di gestione per la prevenzione della corruzione e le questioni legate alla corruzione;
3. 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 comportamenti esemplari e lo svolgimento di attività di sensibilizzazione e diffusione dei principi delle regole volte a prevenire atti corruttivi presso le proprie strutture.





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 Corruzione*).

Tutto il sistema rappresenta uno strumento flessibile che prevede un approccio sistemico alla prevenzione e al contrasto per la corruzione.

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

L'Organismo di Vigilanza

Come previsto dalla normativa in materia, è stato costituito un Organismo di Vigilanza (OdV), preposto a vigilare sul funzionamento e l'osservanza del Modello ed a curarne l'aggiornamento. Tale OdV ha poteri ispettivi e di controllo: ha il compito 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:

- le attività complessivamente svolte ed i risultati ottenuti nel periodo di riferimento;
- eventuali criticità e carenze che dovessero essere riscontrate nei processi aziendali;
- i necessari e opportuni interventi correttivi/migliorativi del Modello e del suo stato di attuazione;
- 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 (tabella 8).

Per l'espletamento dei compiti ad esso assegnati, all'OdV sono riconosciuti tutti i poteri necessari ad assicurare una puntuale ed efficiente vigilanza. Nel corso del 2023 sono stati analizzati con puntualità i procedimenti sanzionatori di rilievo penale e

Tabella 8

Composizione e compensi del OdV/FdC al 31/12/2023



Presidente

15.000
euro annui lordi



Componente esterno

12.000
euro annui lordi



Componente interno

0
euro annui lordi

amministrativo medio tempore notificati alla Società, nonché la natura del contenzioso giudiziale pendente. L'OdV/FdC nell'anno in questione si è riunito, rispettivamente, nelle date del 31 marzo, 21 luglio, 26 ottobre, 23 novembre e 4 dicembre.

Nel corso dell'esercizio 2023, così come in quelli precedenti oggetto di rendicontazione, non sono stati accertati episodi di corruzione attiva o passiva che hanno coinvolto amministratori o dipendenti di MMS.

Il sistema di gestione integrato

MMS opera in conformità ad un Sistema di Gestione integrato **Qualità Ambiente Salute Energia** conforme agli standard ISO 9001, ISO 45001, ISO 14001, ISO 50001, ISO 17025, SA 8000 e PDR:125.

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, l'Azienda adotta i valori di:

- **Integrità**, rappresenta il fondamento etico e morale su cui si basano le azioni e le decisioni dell'organizzazione;
- **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;
- **Trasparenza**, 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;
- **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;
- **Leadership e impegno**, in relazione al rispetto e verifica dell'efficacia del Sistema di gestione della prevenzione e della corruzione.

Gli obiettivi principali del sistema di gestione integrato sono:

- promuovere una cultura di miglioramento costante attraverso tutti gli aspetti dell'organizzazione;
- 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";
- assicurare che l'organizzazione rispetti tutte le normative e i requisiti legali applicabili a qualità, ambiente, salute e sicurezza sul lavoro.

Il **sistema di gestione integrato** si basa su norme volontarie internazionali e comprende i seguenti processi e politiche (tabella 9):

Tabella 9

Processi di gestione

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
Laboratori e prove di taratura	UNI EN ISO 17025
Responsabilità Sociale	SA8000
Certificazione della Parità di Genere	UNI/PdR 125:2022

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, garantiscono 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 rischi/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 2023, l'efficacia di tutto il sistema e delle sottostanti politiche 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 e la Certificazione UNI CEI 11352 - ESCo (miglioramento dell'efficienza energetica).

Il sistema ambientale EMAS

Il sistema comunitario di eco gestione e audit EMAS (*Eco Management and Audit Scheme*, 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, 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, oltre a quanto previsto da EMAS, include nel campo di applicazione anche altri centri di raccolta dei rifiuti e al **settore Pubblica Illuminazione** (gestione, manutenzione, installazione e costruzione di impianti di pubblica illuminazione, impianti semaforici e di segnaletica stradale luminosa).

Nel giugno 2020 il **laboratorio analisi** Marche Multiservizi 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.

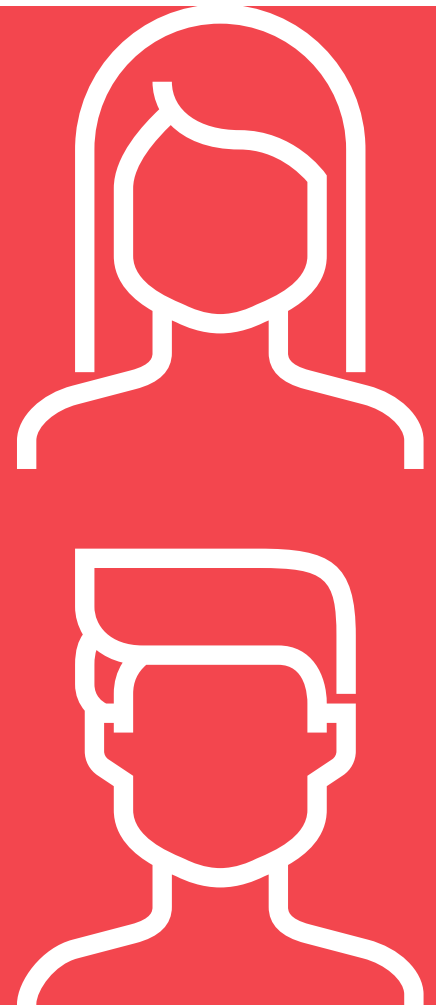
L'accreditamento ai sensi della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 è il riconoscimento formale della conformità del laboratorio ai requisiti del sistema per tutte le attività di prova nonché della competenza tecnica relativamente alle prove accreditate. Pertanto, l'accreditamento è garanzia di imparzialità,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

Certificazione parità di genere: UNI-PDR 125:2022

Nel corso del secondo semestre del 2023, Marche Multiservizi ha intrapreso e concluso, l'iter per acquisire la certificazione della parità di genere UNI/PDR 125. L'Azienda ha implementato una serie di significative migliorie che hanno contribuito a consolidare un ambiente di lavoro più inclusivo e diversificato tra cui:

- **Equità nelle Opportunità di Carriera** | Rafforzando politiche e procedure che promuovono l'equità nel processo di sviluppo;
- **Valutazioni delle Retribuzioni** | Abbiamo condotto revisioni approfondite delle politiche salariali per garantire la parità retributiva tra i generi;
- **Programmi di Formazione e Sensibilizzazione** | Abbiamo implementato programmi di formazione specifici per sensibilizzare i dipendenti sulla parità di genere;
- **Cultura Organizzativa** | La PDR:125 ha contribuito a promuovere una cultura organizzativa che valorizza e rispetta la diversità, promuovendo la collaborazione e il rispetto reciproco tra tutti i lavoratori.

Queste migliorie riflettono l'impegno di MMS per creare un ambiente di lavoro più equo, inclusivo e rispettoso, che non solo risponde alle aspettative della PDR:125 ma contribuisce anche al benessere generale e alla crescita dell'azienda.





La compliance normativa

Controversie pendenti

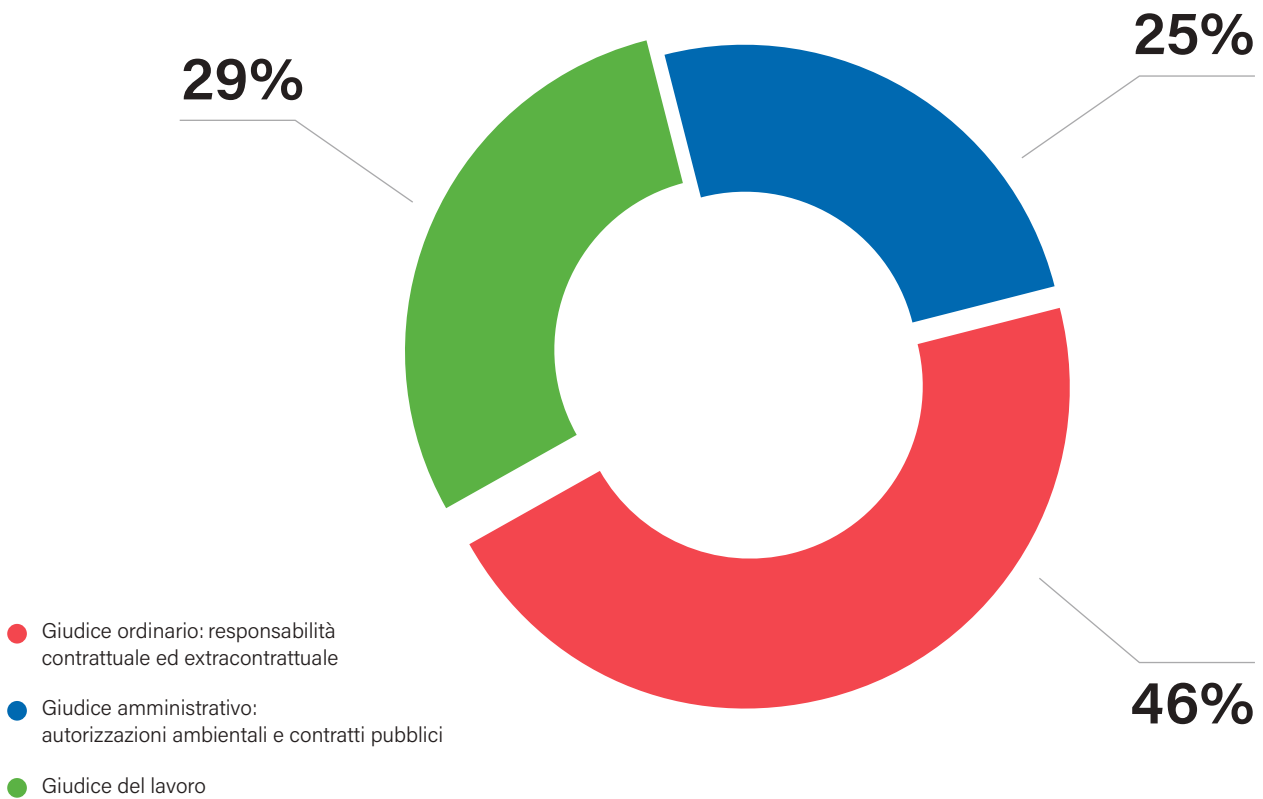
A fine 2023 risultano pendenti, nei vari gradi in cui si articola la giurisdizione ordinaria, tributaria ed amministrativa, 28 controversie (escluso il penale) (tabella 10 - grafico 2).

Tabella 10

Contenziosi pendenti a fine anno	2021	2022	2023
Con Clienti Gas	0	0	1
Con Clienti Servizio Idrico Integrato	1	0	2
Con Clienti Servizi Ambientali	1	1	1
Con Altri Clienti	0	0	0
Con Fornitori	7	4	5
Con altri stakeholder	14	20	19
Totale	23	25	28

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 e tre cause in materia di obbligo solidale in materia di retribuzioni.

Grafico 2



La Società opera in attività per le quali sono necessarie autorizzazioni, comprese quelle ambientali, di competenza di diversi Enti.

Nel corso del 2023 sono stati notificati, complessivamente, 11 verbali di accertamento e irrogazione sanzione amministrativa. Si tratta di verbali emessi dall'Arpam di Pesaro, uno da parte della Capitaneria di Porto di Fano e uno da parte dei Carabinieri Forestali, con i quali vengono accertati illeciti di natura amministrativa. Nel dettaglio, le contestazioni effettuate dagli Enti competenti hanno riguardato:

■ **Sanzioni amministrative** (riferite a depuratori): n. 9 di cui 6 su depuratori per presunto superamento dei limiti di emissioni prescritte nell'autorizzazione, n. 3 verbali relativi a tre scoloratori in Comune di Cagli, assumendo che gli stessi venissero utilizzati come scarico continuo non autorizzato. Per tutte le sanzioni MMS ha formulato scritti difensivi alla regione marche ed è in attesa delle relative determinazioni.

■ **Sanzioni penali:** n. 2 ammende derubricate in sanzioni amministrative per adeguamento alla prescrizione rilasciata dall'organo di controllo: una discarica di Ca' Lucio per violazione del divieto di abbandono e deposito incontrollato rifiuti; Depuratore di Borgheria per violazione prescrizione AIA.

Nel corso dell'anno 2023, inoltre, la Regione Marche ha archiviato 9 procedure sanzionatorie amministrative in ordine ad alcuni scarichi presenti nel territorio del comune di Pesaro, avviati tra il 2020 e il 2021, riscontrando l'insussistenza dei fatti contestati.

A fine 2023 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.

Pianeta







Politiche di gestione servizi e risorse

Persone, Prosperità, Pace, Partnership, Pianeta. Cinque dimensioni che ben sintetizzano i valori insiti nell'approccio gestionale adottato da Marche Multiservizi per raggiungere i propri obiettivi

Persone | Contrastare povertà e l'esclusione sociale, promuovere salute e benessere per garantire le condizioni per lo sviluppo del capitale umano.

Pianeta | Garantire una gestione sostenibile delle risorse naturali per tutelare le risorse e renderle disponibili a tutti, incluse le generazioni future.

Prosperità | Sostegno ad uno sviluppo economico, sociale e culturale armonico e rispettoso dell'ambiente.

Pace | Promuovere una società inclusiva, senza forme di

discriminazione, contrastare l'illegalità e ogni forma di corruzione.

Partnership | Creare relazioni solide, coinvolgendo la comunità nella quale si inserisce e opera l'azienda.

Combinandosi fra loro, questi elementi entrano in relazione con tutte le aree aziendali, delineando la cornice nella quale l'Azienda opera e che, con modi e termini diversi, ne ha anticipato alcuni tratti.

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.

Anche l'Italia, che nel 2020 ha guidato il G20, ha scelto come slogan della sua politica le tre "P", adottando un approccio inteso a promuovere un maggiore equilibrio tra l'essere umano

e la natura, nonché un rafforzamento del sistema economico globale secondo i principi di trasparenza, non discriminazione ed inclusività.

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.



Marche Multiservizi rivede nelle 5 "P" i risultati raggiunti, la sua mission e l'evoluzione del proprio approccio alla sostenibilità, che si contraddistingue per:

- **l'adozione di una prospettiva integrata**, una visione interconnessa, fondata sulla relazione e la collaborazione per affrontare sfide sempre più complesse;
- l'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.



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 che promuovono il benessere del personale e la creazione di valore a lungo termine. Sfide fra loro anche molto diverse, unite però dall'impegno che le attraversa: **lasciare il segno e non l'impronta**.

Tutto questo si traduce in una pluralità di azioni coerenti, articolate in dettaglio dai capitoli che seguono.







I servizi per il territorio

La risorsa idrica:
il servizio idrico integrato

Il sistema di gestione dei rifiuti
e l'economia circolare

Il servizio distribuzione gas

L'illuminazione pubblica

Investimenti per l'efficienza
delle infrastrutture e dei servizi



La risorsa idrica: il servizio idrico integrato

Marche Multiservizi gestisce il Servizio Idrico Integrato nella provincia di Pesaro e Urbino e copre un bacino di utenza che conta circa 275 mila abitanti in 47 comuni (di cui uno passato in provincia di Rimini nel 2021). Inoltre, attraverso la fornitura di acqua potabile ad Aset S.p.A., contribuisce a soddisfare il fabbisogno idrico di quasi l'intera provincia (350 mila abitanti)

L'Azienda si occupa della gestione tecnica e amministrativa dei **servizi di acquedotto, fognatura e depurazione**, con l'obiettivo di soddisfare ogni giorno i propri clienti e garantire la continuità del Servizio, all'insegna di elevati standard qualitativi e della massima sicurezza.

Il concetto di "sostenibilità" è universalmente riconosciuto come *"il soddisfacimento delle esigenze e la possibilità delle future generazioni di provvedere alle proprie"*. Per questo MMS investe in soluzioni tecnologiche che permettono il minor consumo di acqua, oltre che di energia e reagenti, e la restituzione all'ambiente della più alta quantità possibile di risorsa (grafico 1).



Grafico 1

Fasi del ciclo idrico integrato



Acquedotto

Le fonti di approvvigionamento idrico

La gestione dell'insieme degli impianti, dalla captazione, potabilizzazione fino alla distribuzione dell'acqua, costituisce il **servizio acquedottistico**. L'approvvigionamento idrico deriva prevalentemente da fonti superficiali e sorgenti di modesta profondità, che rappresentano l'84% del totale, mentre le falde sotterranee contribuiscono in misura ridotta al fabbisogno del territorio (16%) (tabella 2).

Il **processo di captazione** può avvenire secondo diverse modalità: da sorgenti da cui l'acqua sgorga naturalmente, attraverso la realizzazione di apposite opere di presa oppure tramite emungimento dalle falde attraverso i pozzi, utilizzando pompe sommerse.

Lo **stoccaggio** (accumulo) dell'acqua è necessario per gestire le variazioni del fabbisogno idrico

quotidiano. MMS utilizza un sistema di 941 serbatoi per garantire la continuità dell'erogazione su tutto il territorio servito.

L'attuale fabbisogno idrico supera i 1,2 mc./s (1.200 litri al secondo) e viene 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. Questo impianto, con una capacità di 50.000 mc/giorno, copre la maggior parte del fabbisogno idrico delle città di Pesaro e Fano, nonché dei comuni limitrofi (Vallefoglia, Montelabbate, Colli al Metauro, etc.). La restante quota proviene 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.

Tabella 2

Acqua prelevata all'ambiente per fonte di approvvigionamento

(migliaia di mc)

	2021		2022		2023	
	mc	%	mc	%	mc	%
Acque superficiali	18.447	57%	18.572	58%	18.343	55%
Sorgenti di modesta profondità e fonti minori	8.735	27%	8.635	27%	9.666	29%
Falda	5.046	16%	5.044	15%	5.191	16%
Totale prelevato all'ambiente	32.229	97%	32.252	97%	33.200	97%
Acqua da terze parti	1.020	3%	953	3%	922	3%
Totale volumi in ingresso sistema acquedotto	33.249	100%	33.205	100%	34.122	100%

Tutte le fonti indicate in tabella sono di acqua dolce (≤ 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)

Il territorio servito da MMS 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, notevoli costi per i processi di potabilizzazione e dall'altro una accentuata vulnerabilità ad eventi siccitosi.

La fragilità del sistema è amplificata dagli effetti del cambiamento climatico, che ha drasticamente ridotto le precipitazioni nevose e piovose. Questo tema assume particolare evidenza nei periodi di insufficienti precipitazioni, nel corso dei quali si possono generare difficoltà di approvvigionamento, soprattutto nelle aree interne. In tali circostanze, è necessario ricorrere a forme alternative, come le autobotti, che, nel solo 2023, hanno distribuito ben 39.166 m³ di acqua, rappresentando una soluzione più costosa e impattante sotto il profilo ambientale.

La crisi idrica e la ricerca di nuove fonti di approvvigionamento

Le fonti di approvvigionamento sopra menzionate fanno riferimento a un'area geografica classificata come a potenziale rischio di stress idrico elevato secondo il World Resources Institute / database Aqueduct | World Resources Institute (wri.org).

La mappa mette in correlazione la disponibilità idrica dei Paesi, prendendo in considerazione i rischi

causati dal cambiamento climatico, tra cui gli eventi estremi (siccità o inondazioni). Il **livello di stress idrico** fa quindi riferimento alla capacità o incapacità di soddisfare la domanda di acqua (in termini di disponibilità, qualità o accessibilità) sia per uso umano che da parte degli ecosistemi nel loro complesso. L'Italia è tra i Paesi del mondo classificati con livello di stress idrico medio-alto, che rischia di scalare la classifica delle nazioni in cui l'approvvigionamento della risorsa rischierà di essere difficoltoso, dispendioso ed incerto.

Impianti di potabilizzazione

Nel corso del 2023 MMS ha distribuito complessivamente oltre **33 milioni di metri cubi di acqua**. Di questi, 28,7 milioni sono stati forniti direttamente al territorio servito e 4,6 milioni sono stati ceduti all'ingrosso ad Aset S.p.A.

I processi di potabilizzazione possono essere più o meno complessi a seconda della qualità dell'acqua all'origine e sono **fondamentali per garantire che la risorsa sia sicura e idonea al consumo umano**, nel rigoroso rispetto dei limiti della normativa vigente. I trattamenti possono essere semplici (di filtrazione e disinfezione) per le acque che presentano buone caratteristiche fin dal prelievo (provenienti da pozzi profondi e sorgenti) o più complessi, effettuati di norma su acque



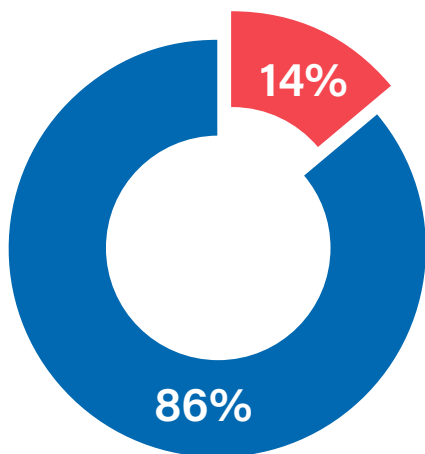
superficiali. Gli impianti di potabilizzazione gestiti da Marche Multiservizi sono 8. L'acqua sottoposta a trattamenti proviene per il 95% da fonti non potabili, che richiedendo processi chimici e fisici complessi (oltre 18 milioni di metri cubi di acqua nel 2023).

La maggior parte di questi volumi viene prelevata dagli invasi Enel di Ponte degli Alberi e Tavernelle, per poi essere sottoposta a trattamento presso l'impianto di San Francesco di Saltara (grafico 2-3).

Grafico 2

Acqua distribuita

33.217.642
mc



- Comuni MMS
- Aset

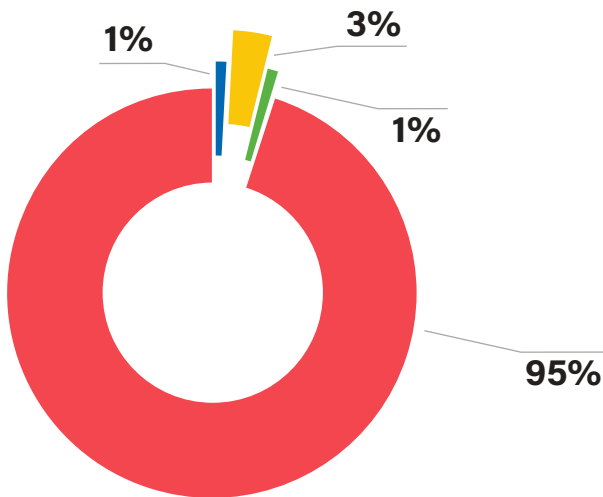
Tabella 3

Composizione della rete idrica

	2021	2022	2023
Materiale plastico	69,1%	69,2%	69,4%
Acciaio	18,0%	17,9%	17,6%
Ghisa	8,6%	8,8%	8,8%
Cemento-amianto	2,9%	2,8%	2,8%
Altri materiali	1,3%	1,3%	1,4%
Totale	100%	100%	100%

Grafico 3

Acqua potabilizzata per tipologia di trattamento



- Trattamento fisico e chimico normale e disinfezione
- Trattamento fisico e chimico spinto, affinamento e disinfezione
- Trattamento fisico semplice e disinfezione+rimozione inquinanti specifici
- Trattamento fisico semplice e disinfezione

La rete

La rete idrica di MMS si estende per 4.950 chilometri. La composizione delle reti di distribuzione è sostanzialmente immutata. Le reti di minori dimensioni, nuove o oggetto di manutenzione straordinaria, sono 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%) (tabella 3).

Stato della risorsa idrica e della severità idrica Regione Marche

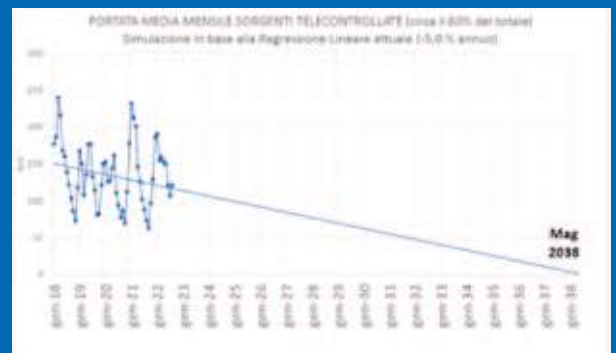
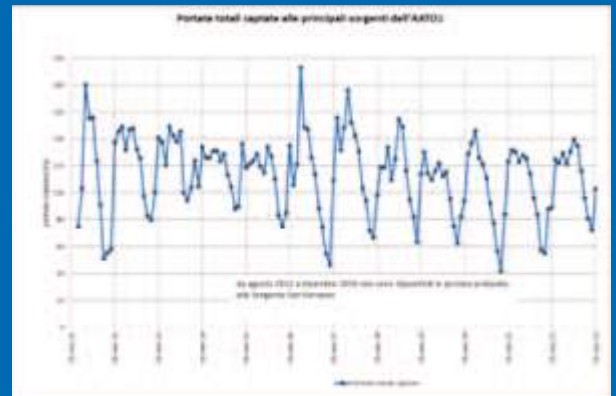


Le relazioni della Regione Marche, presentate all'Osservatorio permanente sulla risorsa idrica istituito dall'Autorità di Distretto dell'Appennino Centrale, hanno definito uno scenario di bassa severità idrica per l'AATO 1 - Provincia di Pesaro e Urbino (Rapporto sulla situazione idrica nelle Marche 13.12.2023).

Un piano di azione per una gestione adattiva della risorsa idrica in risposta alla siccità e alla scarsità idrica è quindi fondamentale per garantire una fornitura sostenibile dell'acqua, proteggere gli ecosistemi idrici e mitigare gli effetti dei cambiamenti climatici. Per questo motivo nel 2022 MMS ed ASET hanno commissionato, con il coordinamento dell'Aato, un'analisi tecnico-scientifica alle Università del territorio (Univ. Politecnica delle Marche, Univ. Degli studi di Urbino Carlo Bo, Univ. Di Bologna).

Piano di azione per una gestione adattiva della risorsa contro siccità e scarsità idrica

Il lavoro aveva l'obiettivo di comprendere le cause della siccità e trovare risposte operative in linea con le problematiche che si stanno affrontando anche a livello nazionale e internazionale. In una prima fase sono state raccolte informazioni sulle risorse disponibili e i fabbisogni del territorio (idropotabili, agricoli e industriali). Dopo una prima valutazione, che ha riguardato l'analisi del potenziale di approvvigionamento (quantitativo e qualitativo) da fonti alternative, nel corso del 2023 sono stati identificati diversi scenari di intervento e ottimizzazione. Gli interventi migliorativi, nel breve, medio e lungo termine sono tutti corredati da una valutazione tecnico-scientifica e dalla stima percentuale del possibile recupero di risorsa, ed hanno riguardato: la minimizzazione delle perdite, l'ottimizzazione dell'utilizzo delle acque sotterranee e la ricarica controllata degli acquiferi, il riutilizzo delle acque reflue, la desalinizzazione, la costruzione di laghetti di prossimità a scopo agricolo, il miglioramento della gestione degli invasi esistenti e la costruzione di un nuovo invaso.



Il grafico illustra la disponibilità media mensile delle sorgenti (2011-2023). Sulla base degli andamenti, è stato simulato un modello previsionale di medio/lungo periodo (grafico in basso) dal quale si può notare la progressiva riduzione delle portate.



Il monitoraggio della rete e la riduzione delle perdite idriche

La percentuale di perdite idriche rispetto all'acqua immessa in rete è dovuta a perdite fisiche o reali (dovute a rotture di condotte od organi idraulici, ecc.) e a perdite amministrative o apparenti (errori di misurazione dei contatori, errori nella stima e consumi abusivi); queste ultime si traducono in acqua che viene effettivamente consegnata al cliente finale ma che non viene conteggiata e quindi fatturata.

Nel 2023 le **perdite di rete sono state del 38%**, risultato in aumento rispetto all'anno precedente, a seguito del progressivo degrado della rete e alla diminuzione dei volumi fatturati (-800.000 mc/anno fatturati rispetto al 2022). Tuttavia, è importante sottolineare che l'**indice di perdita lineare**, maggiormente rappresentativo dell'efficacia ed efficienza del sistema di distribuzione, **pari a 6,1 mc/km/gg**, significativamente inferiore rispetto alla media nazionale di 17,9 mc/km/gg (Fonte: Arera, Relazione annuale 2023) (tabella 4).

Nonostante l'aumento delle perdite sulla rete idrica MMS continua a essere posizionata a un livello sensibilmente **migliore rispetto alla media nazionale**, pari a 41,8% nel 2022 (Fonte: Arera, Relazione annuale 2023) ed alla **media del territorio del Centro Italia**, pari a 43% (Fonte: Utilitalia - Rapporto Sostenibilità 2023).

MMS si impegna nell'implementazione di programmi di manutenzione preventiva e nell'adozione di tecnologie innovative per la rilevazione tempestiva di eventuali perdite nella rete. Questi sforzi riflettono l'approccio dell'Azienda verso una gestione sostenibile delle risorse idriche, garantendo al contempo un servizio affidabile ed efficiente per la comunità.

Ogni anno vengono identificate e realizzate azioni di prevenzione e mitigazione per contrastare potenziali impatti negativi, tra cui:

- **Ricerca delle perdite occulte:** ricerca delle perdite sistematica ed evoluta tramite metodologie tradizionali e innovative;
- **Realizzazione di distretti idrici:** attività che consente l'ottimizzazione delle pressioni di esercizio, ovvero del livello di pressione delle tubature, attraverso sistemi di tele-controllo, e tele-gestione;
- **Bonifica delle reti:** sostituzione delle reti con elevata incidenza di perdita;
- **Sostituzione dei contatori di utenza:** riduzione delle perdite idriche apparenti;
- **Sviluppo cartografico:** espansione dei rilievi su serbatoi, misuratori e contatori funzionali alla modellazione delle reti.

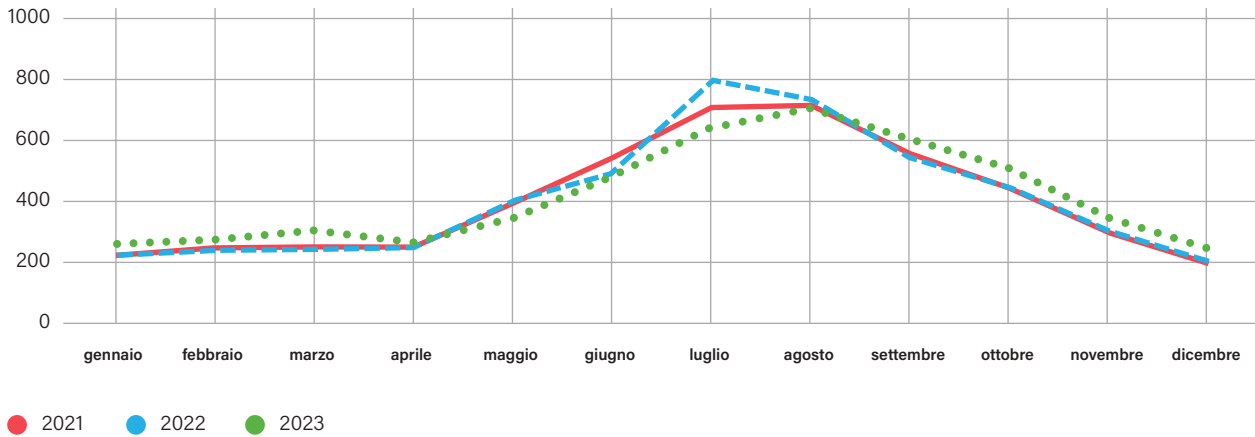
Tabella 4

Le perdite idriche	2021	2022	2023
Perdite fisiche e amministrative dell'acquedotto civile (%)	34,0	34,6	38,7
Perdite fisiche e amministrative dell'acquedotto civile (mc/km rete/giorno)	5,2	5,3	6,1

Tabella 5

Rete idrica sottoposta a ricerca attiva perdite	2021	2022	2023
Percentuale di rete sottoposta a ricerca attiva di perdite (%)	16%	18%	18%
Lunghezza di reti sottoposte a ricerca attiva di perdite (Km)	783	886	876
Lunghezza totale reti di acquedotto (Km)	4.915	4.935*	4.950

Grafico 4

Numero riparazioni per mese**Monitoraggio continuo e ricerca attiva delle perdite**

Ogni anno viene predisposto **un programma di monitoraggio** della rete. Questo processo favorisce la sostituzione mirata delle condotte ammalorate, a più alto rischio di rotture, e tiene conto di diverse variabili, tra cui: le analisi delle portate minime notturne; il rapporto tra quantità erogata e gli

abitanti serviti; il numero degli interventi di riparazione e la quantità di viaggi di autobotte necessari al mantenimento del servizio di erogazione.

Nel 2023 la rete sottoposta a **ricerca attiva delle perdite** è stata di 876 km, pari al 18% della sua estensione, in linea con gli anni precedenti (tabella 5).

L'Azienda sperimenta tecnologie di ultima generazione, tra cui:

- 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 (grafico 4).

Distretti Idrici

La distrettualizzazione, assieme alla ricerca attiva delle perdite, ha l'obiettivo di incrementare la **resilienza dei sistemi acquedottistici**. La suddivisione della rete in distretti consente di migliorare la qualità e la continuità dell'approvvigionamento idrico contribuendo alla



riduzione delle perdite e preservando al contempo la durata delle infrastrutture e l'ambiente circostante.

Attraverso questa pratica MMS agisce direttamente sul **controllo della pressione in rete**, regolandola tramite valvole idrauliche, riducendo così la sollecitazione delle tubature e ne **monitora i flussi**, misurando costantemente la portata e i consumi del distretto, in modo da rilevare anomalie più rapidamente.

Nel 2023 l'Azienda conta un totale di 59 distretti grazie ai quali è stata ulteriormente migliorata la

gestione complessiva del sistema. Il monitoraggio continuo delle portate minime notturne è ritenuto ad oggi l'unico metodo attendibile per controllare l'andamento dei consumi ed indirizzare la ricerca delle perdite, programmata e ordinaria.

Campagna di sostituzione dei contatori

La sostituzione dei contatori è una pratica volta a migliorare il sistema di misura dei consumi e ridurre le perdite amministrative. Nel 2023 sono stati **sostituiti 10.052 contatori**, di cui 8.428 programmati (tabella 6).

Tabella 6

Contatori sostituiti	2021	2022	2023
Contatori d'acqua sostituiti	12.051	9.944	10.052
di cui programmati	11.676	9.860	8.428

Fitodepurazione

La fitodepurazione rappresenta un sistema naturale per la depurazione delle acque reflue, che sfrutta un bacino impermeabilizzato in cui il substrato di ghiaia e quello vegetale combinano la loro azione al fine di depurare il refluo. Questo processo avviene in modo ecologico, senza l'uso di sostanze chimiche. Le acque reflue entrano nel sistema e scorrono attraverso un letto di ghiaia e piante acquatiche, dove una varietà di microrganismi agisce tramite reazioni biochimiche per rimuovere le sostanze inquinanti presenti. Le piante svolgono un ruolo fondamentale, poiché nelle loro radici si sviluppano i microrganismi necessari all'intero sistema. Questi microrganismi assorbono l'ossigeno prodotto dalle piante stesse, innescando così i processi necessari alla depurazione dell'acqua reflua.

Fognatura e depurazione

Le acque reflue, comunemente conosciute come acque di scarico, vengono portate ai depuratori per essere trattate e quindi ripulite prima di essere restituite all'ambiente. Questo processo contribuisce a **preservare la qualità dell'acqua e a proteggere la salute pubblica e l'ecosistema**.

Il sistema fognario è il complesso di opere che, con una **rete di circa 2.000 km**, permette di trasportare le acque reflue urbane dai punti di origine (utenze) ai **106 impianti di depurazione presenti nei 47 comuni** in cui MMS gestisce il servizio.

La copertura del servizio **fognatura** è pari al **90% del fabbisogno del territorio**, misurato in abitanti equivalenti, mentre il servizio **depurazione** copre **l'82,7% degli abitanti equivalenti** (tabella 7).

La **rete fognaria** è principalmente di tipo misto, acque bianche e nere che, durante il percorso, scorrono naturalmente (per gravità) e, a seconda degli ostacoli e delle esigenze presenti sul territorio, vengono sollevate meccanicamente dagli impianti di sollevamento. I chilometri di rete fognaria vengono periodicamente aggiornati in seguito al rilievo puntuale sul territorio (tabella 8).

Quantità trattate dagli impianti di depurazione

Il servizio di depurazione viene gestito attraverso una rete di **106 impianti di depurazione**, di diverse tipologie e potenzialità, classificate secondo le specificità del territorio:

- 3 impianti di grandi dimensioni (> 10.000 A.E.) che servono quasi 200 mila abitanti equivalenti e oltre il 45% del refluò totale trattato (Pesaro, Gabicce Mare e Montecchio).
- 27 impianti di dimensioni comprese tra i 2.000 e i 10.000 A.E.
- 76 piccoli impianti (< 2.000 A.E.)
- 5 fitodepuratori di potenzialità compresa tra gli 80 e 180 A.E.

Nel corso dell'anno sono stati portati a termine due interventi rilevanti, che hanno coinvolto i comuni di Montelabbate, Tavullia e Vallefoglia, ed hanno permesso, nel mese di dicembre 2023, la **dismissione di 4 impianti di depurazione** di piccola taglia, realizzati negli anni '80. Gli impianti di Bottega, Molino Ruggeri (in data 6/12/23), Apsella e Montelabbate Capoluogo (in data 19/12/23) sono

Tabella 7

Tasso di copertura della rete	2021	2022	2023
Tasso di copertura del servizio fognatura (%)	90,1	90,1	90,1
Tasso di copertura del servizio depurazione (%)	82,5	82,6	82,7

Tabella 8

Lunghezza della rete fognaria (km)	2021	2022	2023
Rete fognaria di tipo misto (km)	1.539	1.529	1.520
Rete fognaria di tipo separato per acque nere (km)	429	437	441
Rete fognaria totale (km)	1.968	1.966	1.961



Tabella 9

Consistenza degli impianti	2021	2022	2023
imp. grandi (> 10.000ab/eq)	2	3	3
imp. medi (>=2000 - 10.000< ab/eq)	28	27	27
imp. piccoli (<2.000 ab/eq)	77	76	76
Totale	107	106	106
Abitanti equivalenti (ab/eq)			
imp. Grandi (>10.000ab/eq)	166.150	195.750	195.750
imp. medi (>=2.000 - 10.000< ab/eq)	126.230	116.630	116.630
imp. piccoli (<2.000 ab/eq)	51.376	50.776	50.776
Totale	343.756	363.156	363.156
Portata (m3/anno)			
imp. Grandi (>10.000ab/eq)	6.959.487	7.686.555	9.130.977
imp. medi (>2.000 - 10.000 < ab/eq)	7.183.836	6.123.663	5.908.610
imp. piccoli (<2000 ab/eq)	2.889.609	2.834.710	2.801.840
Totale	17.032.932	16.644.928	17.841.427

ab/eq: abitanti equivalenti

stati sostituiti da nuove stazioni di sollevamento tramite cui il refluo viene rilanciato e collettato all'impianto di depurazione di Montecchio, il cui potenziamento è stato completato nel 2022. La variazione nel numero di depuratori, da 76 a 72 (< 2.000 AE), non viene rappresentata nelle tabelle sottostanti in quanto gli impianti sono rimasti operativi fino al mese di dicembre 2023.

Complessivamente, la capacità depurativa degli impianti gestiti ha superato i 363.000 A.E. e sono stati trattati **17,8 milioni di metri cubi di acque reflue**, in aumento rispetto al 2022 di circa oltre un milione di metri cubi (+7%). L'aumento di capacità degli impianti ha l'obiettivo di garantire un servizio sempre più esteso ed efficiente, nonché quello di migliorare l'impatto ambientale della gestione delle acque reflue. Si precisa, inoltre, che la portata trattata degli impianti varia di anno in anno a seconda della piovosità, essendo la rete fognaria prevalentemente di tipo misto (il 78% del totale) (tabella 9).

Gli investimenti per gli impianti di depurazione

Gli interventi di potenziamento e adeguamento degli impianti consentono di ottenere benefici significativi:

■ **Riduzione degli Impatti Ambientali:** Gli interventi di potenziamento e adeguamento hanno portato a una cospicua riduzione degli impatti ambientali, contribuendo direttamente alla sostenibilità ambientale e al rispetto delle normative vigenti.

■ **Risposta alle Esigenze Future:** Aumentando le capacità di trattamento, MMS non solo risponde alle attuali necessità ma si prepara ad affrontare le crescenti esigenze legate all'urbanizzazione e allo sviluppo del territorio.

Nel 2024 Marche Multiservizi prevede di completare i lavori di potenziamento del depuratore di Calcinelli, nel Comune di Colli al Metauro e procedere con la gara d'appalto per l'esecuzione dei lavori di Potenziamento del depuratore di Tavullia Capoluogo. Nella tabella vengono riportati gli interventi in corso di realizzazione nel 2023 (tabella 10).

Nel 2024 è previsto, inoltre, l'avvio dei seguenti interventi:

■ Terminare il progetto e iniziare la realizzazione del nuovo impianto all'interno del depuratore di Borgheria, che permetterà di **trasformare i fanghi biologici in fertilizzanti** direttamente all'interno del ciclo di depurazione.

Tabella 10

Intervento	Descrizione	Stato lavori al 31/12/2023
Potenziamento del depuratore di Calcinelli, nel Comune di Colli al Metauro	Potenziamento del depuratore da 5.000 a 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.	I lavori sono in fase di esecuzione
Depuratore Tavullia capoluogo	Potenziamento dell'impianto di depurazione di Tavullia da 2.000 AE a 3.000 AE. 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.	Si è conclusa l'attività progettuale

■ Avviare interventi pilota per l'ottimizzazione del controllo del processo di defosfatazione, per la rimozione del fosforo, nei tre impianti principali (con potenzialità maggiori di 10.000 A.E.).

Gli agglomerati urbani adeguati alla normativa

Nel territorio servito da MMS sono stati identificati 24 agglomerati urbani con almeno 2.000 abitanti equivalenti. Ai sensi della normativa 91/271 CEE (in riferimento all'anno 2019) sono 6 gli agglomerati dichiarati non conformi, per i quali sono state avviate le procedure di infrazione 2014/2059 e 2009/2034 (agglomerati con carico superiore a 2.000 AE e carico superiore a 10.000 AE che scaricano in area sensibile e non): Pesaro, Urbino, Montecchio, Orciano di Pesaro (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 vigente. Lo stato dell'arte degli interventi rispetta la Pianificazione d'Ambito

AATO 1 Marche Nord per gli anni 2022-2025, aggiornata con Deliberazione dell'Assemblea d'Ambito n.10 del 28/07/2023 (tabella 11).

L'Azienda ha realizzato rilevanti investimenti, nel rispetto della programmazione del Piano d'Ambito dell'AATO 1 Marche Nord, partendo dagli impianti con necessità più urgenti anche dal punto di vista del deterioramento elettromeccanico e edile.

Nel 2023 sono stati completati gli interventi per il raggiungimento della conformità dell'agglomerato di Montecchio che risolvono l'infrazione 2014/2059 e sono già programmati gli interventi che renderanno conformi, entro il 2025, anche gli altri due agglomerati (Gallo-Cappone e San Costanzo), come stabilito dalla nuova pianificazione dell'Autorità D'Ambito Territoriale. Si precisa che, relativamente alla conformità degli agglomerati di Orciano di Pesaro (2022) e di Montecchio (2023), nonostante siano conclusi i lavori la decadenza ufficiale della non conformità si otterrà solo quando ci sarà la risoluzione della procedura di infrazione da parte della Comunità Europea.

Tabella 11

Adeguamento degli agglomerati urbani	2021	2022	2023
Agglomerati adeguati alla normativa al 31/12	20	21	22
Agglomerati da adeguare	4	3	2
■ di cui adeguamento previsto nell'anno seguente	1	1	0
■ di cui adeguamento previsto oltre gli anni di piano	3	2	2
Agglomerati maggiori di 2.000 abitanti equivalenti (n)	24	24	24
Agglomerati adeguati su totale (% numero impianti)	83%	88%	92%



Per i prossimi anni è previsto l'adeguamento di ulteriori 2 agglomerati (tabella 12).

Tabella 12

Intervento	Descrizione	Stato avanzamento lavori/progetti
Agglomerato di Gallo-Cappone	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.	Nel 2023 è stato aggiudicato l'appalto dei lavori, previsto al n. 92 Piano interventi AATO. Nel corso dell'anno l'intervento ha ottenuto parziale copertura finanziaria da PNRR e, nel 2024, si procederà con l'esecuzione dei lavori.
Agglomerato di San Costanzo	1. Completamento del collettamento nel Comune di San Costanzo I° lotto.	Nel 2023 il I° lotto dell'intervento è stato completato.
	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.	Nel 2023 l'intervento ha ottenuto parziale copertura finanziaria da PNRR. Nel 2024 si prevede di completare l'iter autorizzativo e di avviare i lavori del 2° lotto dell'intervento, previsto n. 102 Piano interventi AATO.



Attenzione ad ambiente e territorio Il potenziamento del depuratore di Montecchio di Vallefoglia

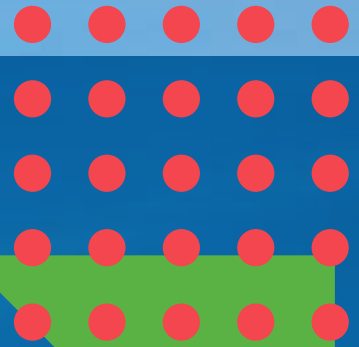
Una risposta alle future esigenze di urbanizzazione, più attenzione all'ambiente e alla qualità della vita dei cittadini, l'impiego delle tecnologie che risponde a una progettazione tesa a minimizzare gli impatti sulla matrice ambientale. Questi sono solo alcuni dei miglioramenti che porta il nuovo depuratore di Montecchio di Vallefoglia, un investimento da 6 milioni di euro che fa parte di un progetto fognario-depurativo che guarda in modo complessivo a tutta la media Valle del Foglia.

Quest'intervento strategico ha permesso la risoluzione delle non conformità riscontrate dalla Comunità Europea nella procedura di infrazione 2014/2059, per il mancato rispetto della Direttiva Comunitaria 91/271/CE per l'agglomerato di Montecchio.

Il nuovo impianto, con una capacità massima di trattamento fino a 30mila abitanti equivalenti, servirà i comuni di Vallefoglia, Tavullia, Petriano e Montelabbate e ha permesso di dismettere i quattro depuratori di Molino Ruggeri, Bottega, Montelabbate e Apsella. Il depuratore di Montecchio è stato progettato con l'intento di minimizzare gli impatti su tutte le componenti della matrice ambientale. Il progetto ha

posto particolare attenzione all'abbattimento dell'azoto e del fosforo nelle acque trattate attraverso l'adozione di un processo a fanghi attivi e, con l'introduzione di sezioni di trattamento terziario per l'affinamento dell'effluente, consentendo di raggiungere elevati standard di qualità dell'acqua depurata e restituita al Fiume Foglia.

Questo nuovo impianto, funzionale e moderno, consente anche di contenere i consumi energetici e di limitare la produzione di fango da destinare a smaltimento, un elemento, quest'ultimo, che permette a sua volta di ridurre le emissioni di CO2 grazie ai minori viaggi per il trasporto di fanghi in discarica. L'impianto di Montecchio dispone di tre linee di trattamento che lavorano in parallelo e che consentono di eseguire interventi di manutenzione su una sola linea alla volta, mantenendo in funzione le restanti. Tale soluzione progettuale, combinata con la scelta impiantistica di prevedere apparecchiature di riserva nelle sezioni che risultano strategiche al processo, permette di garantire nel tempo e con continuità la massima efficienza depurativa dell'impianto.





Il Sistema di gestione dei rifiuti e l'economia circolare

Marche Multiservizi, in conformità al quadro normativo europeo e nazionale sulla prevenzione dei rifiuti e il riciclo, è allineata alle realtà più avanzate nella gestione dei rifiuti urbani. Anche nel 2023 i comuni serviti sono 38, per una popolazione di circa 219 mila abitanti

Il servizio di igiene ambientale

Il sistema di raccolta rifiuti

Marche Multiservizi, in conformità al quadro normativo europeo e nazionale sulla prevenzione dei rifiuti e il riciclo, è allineata alle realtà più avanzate nella gestione dei rifiuti urbani. Anche nel 2023 i **comuni serviti sono 38**, per una popolazione di circa **219 mila abitanti** (tabella 13).

Considerando il totale di rifiuti raccolti nel territorio (inclusi i rifiuti da arenile, cimiteriali e da alluvione), pari a 129,6 mila tonnellate nel 2023, i chilogrammi di rifiuto raccolti per abitante si attestano a 592 a fronte di una media nazionale 2022 di 494 chilogrammi, 532 kg/ab nel Centro Italia (Fonte: Ispra - Rapporto Rifiuti Urbani 2023) (tabella 14).

Tabella 13

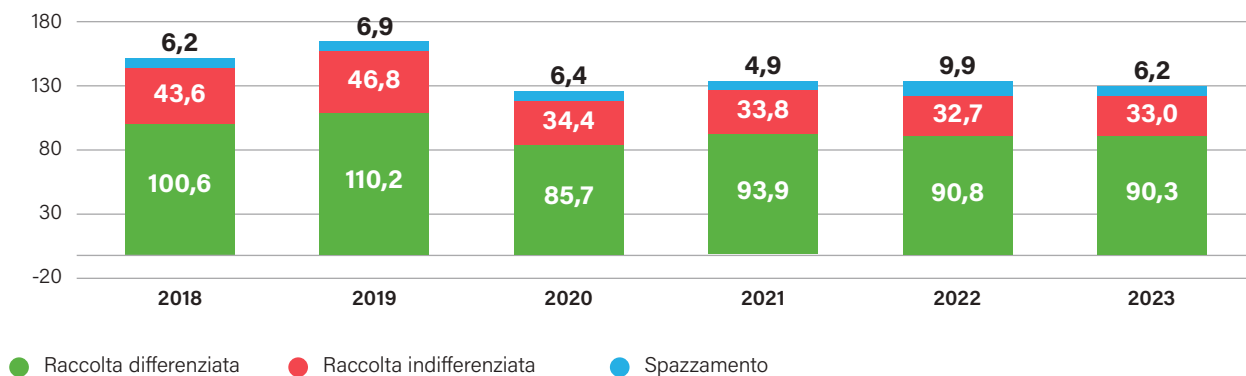
Rifiuti urbani raccolti (t)	2021	2022	2023
Raccolta differenziata	93.884	90.753	90.307
Raccolta indifferenziata	33.838	32.680	33.029
Rifiuti totali raccolti ai fini calcolo RD	127.722	123.433	123.336
Rifiuti da pulizia arenile, cimiteriali e rifiuti da alluvione	4.855	9.921	6.249
Totale	132.577	133.354	129.585
Chilogrammi per abitante raccolti	582	564	564
Di cui raccolta differenziata (%)	73,5%	73,5%	73,2%



Tabella 14

Andamento della produzione di rifiuti urbani (2018-2023)

(milioni di euro)



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; **ecoisole informatizzate**, batterie di contenitori stradali per singole frazioni di rifiuto differenziato, ad apertura controllata con una tessera magnetica; **raccolta porta a porta**, effettuata presso l'utenza, dove il cittadino espone i rifiuti in giorni e orari prefissati per la raccolta.

■ **Raccolte domiciliari:** sono rivolte ad utenze non domestiche che hanno una produzione di rifiuti significativa e, quindi, non compatibile con il sistema di raccolta presente sul territorio, 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 una buona abitudine che il cittadino ha per conferire in sicurezza una vastissima gamma di categorie di rifiuto urbano (anche determinati rifiuti pericolosi) oltre a rifiuti voluminosi e pesanti.

Il sistema è integrato dalla raccolta domiciliare dei rifiuti ingombranti, dalle raccolte di sfalci e potature,

da quelle di alcune tipologie di rifiuti pericolosi come pile e farmaci, presso specifici esercizi. Viene inoltre effettuata 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 individuato il sistema di raccolta che meglio si integra con le caratteristiche urbane e ambientali del territorio, rafforzando il sistema di **raccolta domiciliare della frazione secca di rifiuti urbani** (tabella 15).

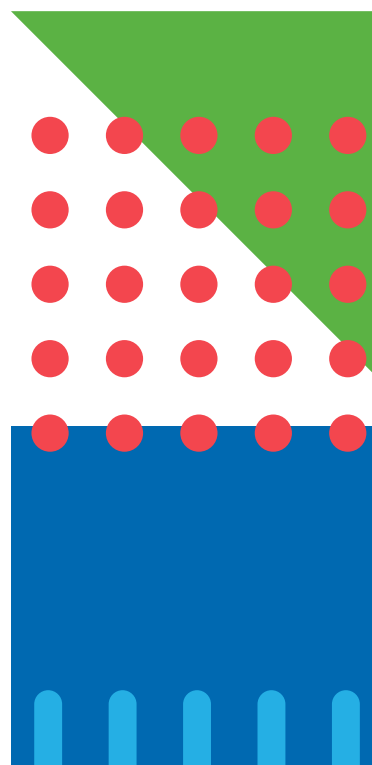


Tabella 15

Sistemi prevalenti di raccolta rifiuti nei comuni serviti	2021	2022	2023
Raccolta stradale	2	2	2
Porta a porta integrale	2	2	2
Sistema misto (Rind domiciliare e RD stradale)	34	34	34
Totale	38	38	38

Eco-isole intelligenti

È stata avviata a fine ottobre 2022 la sperimentazione delle prime eco-isole intelligenti nel comune di Pesaro. Un progetto nato dopo aver condiviso con l'Amministrazione Comunale l'obiettivo di superare il sistema di raccolta "porta a porta" con una modalità che consenta maggiore flessibilità nel conferimento e maggior decoro urbano, senza però ridurre la percentuale di raccolta differenziata o alterarne la qualità.

Dopo una fase di ascolto per raccogliere e analizzare bisogni e problemi, in modo da progettare le soluzioni più adeguate e sostenibili, è stato introdotto questo nuovo sistema che, oltre a permettere un facile utilizzo da parte di tutti i cittadini, previene il riempimento eccessivo, informando gli operatori quando sta raggiungendo la saturazione, e ottimizza le attività di svuotamento minimizzando l'utilizzo dei mezzi che effettuano la raccolta. Su una porzione della ZTL del comune di Pesaro sono state installate 6 isole ecologiche informatizzate, ognuna di queste composta da 5 moduli, uno per ogni frazione di rifiuto da conferire (indifferenziato - organico - carta - plastica/ lattine - vetro).

Le isole ecologiche intelligenti investono la vita e le abitudini dei cittadini e che coinvolgono e, per quanto riguarda i centri storici, l'immagine stessa della città. Questi nuovi dispositivi stradali sono



studiati in modo che, anche in un centro storico di pregio architettonico come quello di Pesaro, possano diventare dei veri e propri elementi di arredo urbano, che si integrano alla perfezione con l'ambiente che li circonda. Anche i colori sono stati studiati per integrarsi con gli edifici del centro storico.

Il conferimento presso le eco-isole è ad accesso controllato e l'apertura è possibile solo utilizzando una tessera magnetica (Carta Smeraldo) che è stata consegnata a tutti gli utenti residenti e ai titolari di utenza TARI nella zona coinvolta dalla sperimentazione.

A fine 2023 sono state consegnate tessere ad oltre 750 utenze ed effettuati oltre 170.000 conferimenti. Dal 2024 il modello con le isole ecologiche informatizzate verrà ampliato a tutta l'area ZTL coinvolgendo un totale di quasi 4.000 utenze.



Con l'entrata in vigore del D.Lgs. 116/2020, che ha modificato il Codice dell'Ambiente (D.Lgs. 152/06) nella parte dedicata alla classificazione dei rifiuti, l'attività di raccolta del gestore il servizio pubblico, presso le utenze non domestiche, ha subito modifiche significative.

Attualmente rientrano nella cosiddetta 'privativa' comunale, e quindi negli obblighi di gestione in capo al servizio pubblico: i rifiuti indifferenziati destinati a smaltimento; i rifiuti derivanti da raccolta differenziata elencati nell'*Allegato L-Quater* e provenienti dalle attività di cui all'*Allegato L-Quinquies* (Parte Quarta del D.Lgs. 152/06).

Con lo stesso D.Lgs. 116/2020 è stata introdotta nel Codice dell'Ambiente (art. 238, comma 10, D.Lgs. 152/06) la possibilità per le utenze non domestiche di rinunciare al servizio pubblico di raccolta per rivolgersi interamente al mercato. Al tal fine il produttore dei rifiuti comunica formalmente al Comune e/o al gestore la volontà di non avvalersi del servizio pubblico e annualmente rendiconta, agli stessi soggetti, i quantitativi di rifiuti avviati al recupero attraverso il libero mercato.

La progressiva messa a regime sul territorio delle modifiche normative sta determinando l'uscita dal perimetro della gestione pubblica di alcuni volumi di raccolta differenziata. La riduzione dei quantitativi è più sensibile sulle frazioni carta e cartone (che hanno un valore economico più interessante sul mercato), ma è apprezzabile anche sulla plastica.

In alcune zone del Comune di Pesaro, nel corso del 2022, sono state installate isole ecologiche informatizzate con il controllo dei conferimenti. Il progetto ha visto un primo coinvolgimento di circa 900 utenti che, nel 2023, ha raggiunto circa 2.500 utenze, tra domestiche e non domestiche. Nel 2024 si prevede di estendere il progetto a tutto il centro storico.

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. Gestiscono in particolare quei rifiuti che, per natura o dimensione, non possono essere conferiti nei cassonetti stradali o raccolti tramite le raccolte domiciliari.

Marche Multiservizi coordina una rete di **15 Centri di Raccolta Differenziata**, con una media di un centro ogni 14 mila abitanti serviti (grafico 5).

Nel corso del 2023 i Centri di Raccolta hanno registrato oltre **120 mila presenze**, una media di 10.000 visitatori al mese.

L'elevato numero di cittadini è la chiara dimostrazione dell'impegno che Azienda e Comuni dedicano nell'incentivare la raccolta differenziata in modo da contrastare il fenomeno degli abbandoni e garantire il rispetto per il decoro cittadino (grafico 6).

Nei centri possono essere conferite diverse 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**.

L'elevato numero di accessi ai CdR è la chiara dimostrazione dell'impegno che Azienda e Comuni dedicano nell'incentivare la raccolta differenziata

Grafico 5

Accessi annuali ai CdR

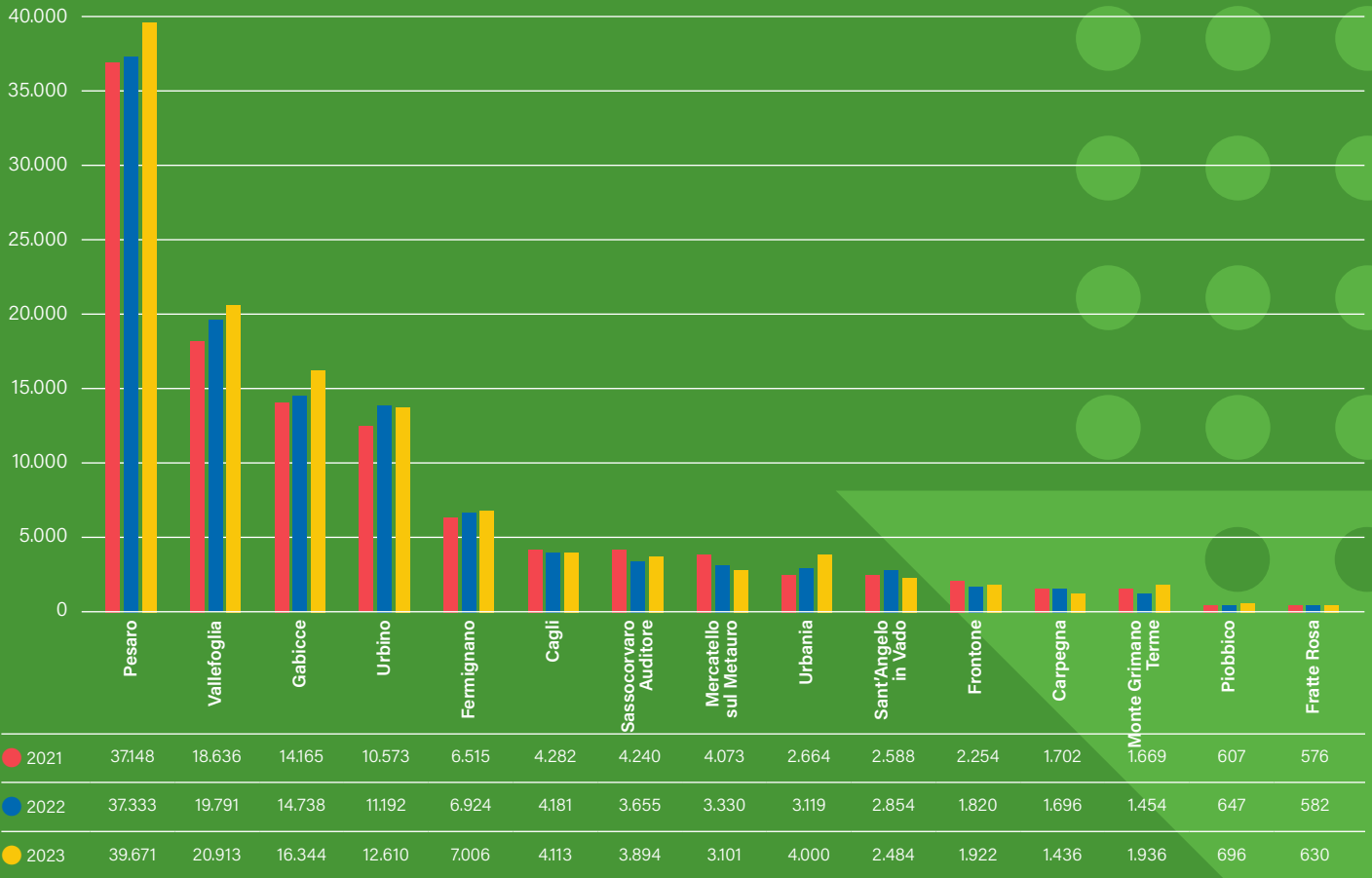


Grafico 6

Andamento accessi totali

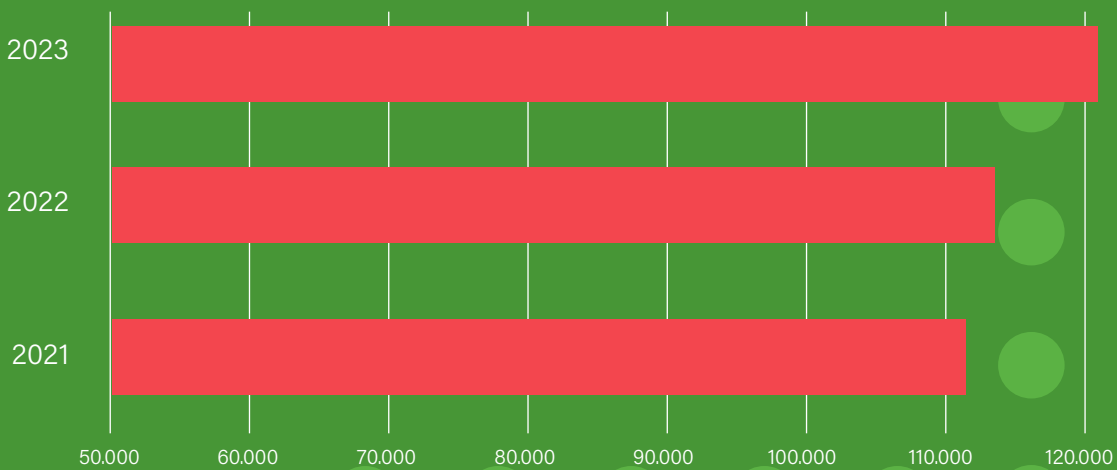




Tabella 16

Rifiuti RAEE (t)	2021	2022	2023
RAEE R1: Grandi Bianchi (Frigoriferi, Condizionatori etc)	276,7	291,6	293,5
RAEE R2: Grandi Elettrodomestici (Lavatrici, Forni etc)	310,9	300,9	309,7
RAEE R3: Televisori e Monitor	305,3	226,5	188,1
RAEE R4: Piccoli Elettrodomestici (PC, telefonia etc)	255,7	239,1	297,6
RAEE R5: Tubi Fluorescenti (Lampadine, Neon etc)	6,3	5,2	5,7
Totale	1.154,9	1.063,3	1.094,6

Le raccolte differenziate minori

La raccolta dei RAEE

Sull'intero territorio servito è attivo il servizio di raccolta dei RAEE (Rifiuti da Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche) attraverso la raccolta a domicilio su appuntamento o tramite la possibilità di conferimento presso uno dei 15 Centri di Raccolta a disposizione dei cittadini.

I RAEE conferiti sono suddivisi nei 5 raggruppamenti previsti e successivamente conferiti ai Sistemi Collettivi dei produttori di apparecchiature elettriche ed elettroniche (tabella 16 - grafico 7-8).

Grafico 7

Totale RAEE gestiti nei CDR (2021-2023)

(tonnellate anno)

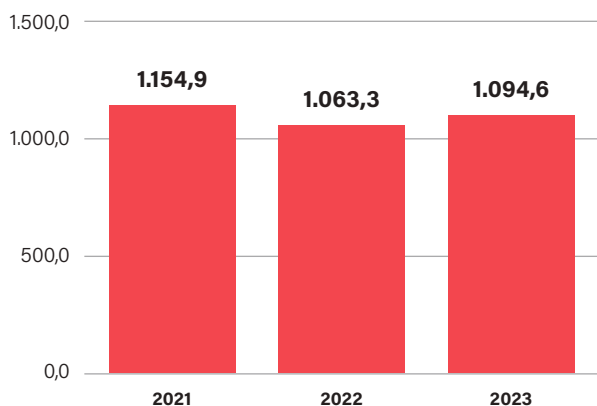
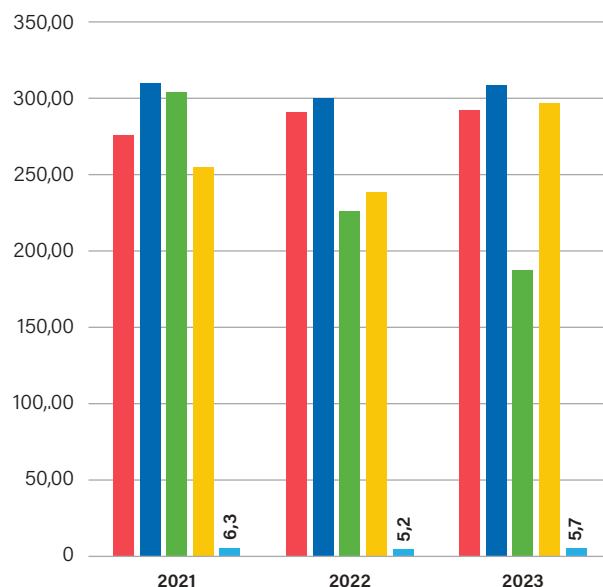


Grafico 8

RAEE gestiti nei CDR (2021-2023)

(tonnellate)



- RAEE R1: Grandi bianchi (frigoriferi, condizionatori, ecc.)
- RAEE R2: Grandi elettrodomestici (lavatrici, forni, ecc.)
- RAEE R3: Televisori e monitor
- RAEE R4: Piccoli elettrodomestici (pc, telefonia, ecc.)
- RAEE R5: Tubi fluorescenti (lampadine, neon, ecc.)

La raccolta dei rifiuti tessili

Nel territorio è attivo il servizio di raccolta degli abiti usati e accessori di abbigliamento attraverso oltre 150 contenitori di colore giallo posizionati in ogni comune servito.

Nell'anno 2023 sono state **raccolte oltre 900 tonnellate di indumenti usati** (+8% rispetto al 2022) che sono così sottratti allo smaltimento in discarica e valorizzati al meglio, destinandoli a riutilizzo e/o recupero.

Il decreto legislativo n. 116 del 3 settembre 2020 (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, 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 EPR (responsabilità estesa del produttore), essenziale a garantire l'operatività dei sistemi consortili collettivi tenuti al finanziamento ed all'organizzazione del recupero dei rifiuti.

L'atteso regolamento è in bozza dal 2 febbraio 2023, ma non è ancora stato approvato definitivamente, rendendo difficilmente prevedibili le inevitabili conseguenze sul futuro dei sistemi di raccolta e sui quantitativi per questa frazione di rifiuto.

La raccolta dei rifiuti ingombranti

Per i rifiuti ingombranti prodotti dalle utenze domestiche sono disponibili 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 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 2023 sono stati effettuati oltre **900 ritiri per un totale di 124 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**. Nell'anno 2023 sono stati effettuati **12.800 ritiri a domicilio** e gestiti complessivamente un totale di oltre **2.300 tonnellate di ingombranti**. Questi rifiuti vengono trattati presso l'impianto di selezione e recupero degli ingombranti di Marche Multiservizi a Tavullia, nella discarica di Ca' Asprete, contribuendo allo smaltimento responsabile delle frazioni non recuperabili.

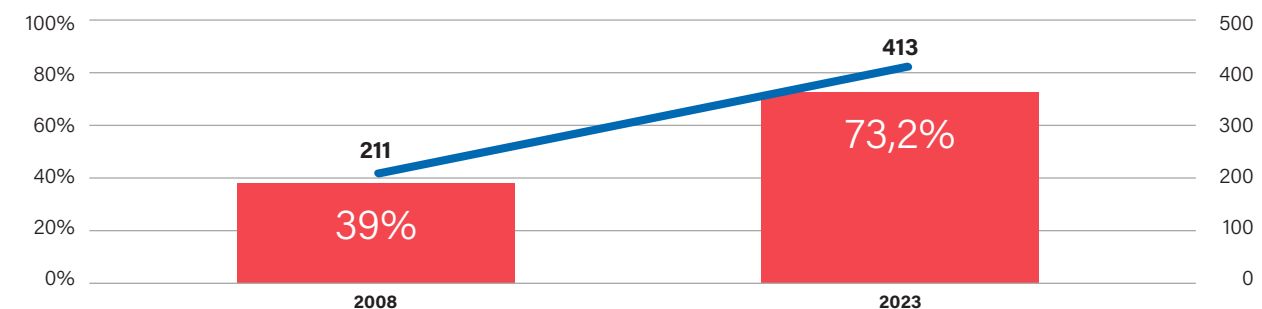
La raccolta differenziata

Nel territorio gestito da Marche Multiservizi, anche per il 2023, si è consolidata la percentuale di raccolta differenziata superiore al 73%, ben al di sopra della media nazionale pari al 65% rilevata dall'ISPRA nel 2022 (Fonte: Ispra, Rapporto Rifiuti Urbani 2023) (grafico 9).

Grafico 9

La raccolta differenziata

(% anno / kg)



● RD% ● RD pro-capite



Tabella 17

La raccolta differenziata	2021	2022	2023
Percentuale di raccolta differenziata (%)	73,5%	73,5%	73,2%
Raccolta differenziata pro capite (kg)	427	414	413
Raccolta differenziata (migliaia di t)	93,9	90,8	90,3
Cittadini serviti (migliaia)	220	219	219

Le principali tipologie di rifiuti raccolte in modo differenziato sono:

- **frazione organica** da rifiuto urbano: organico da cucina e "verde" da sfalci e potature;
- **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 (tabella 17).

La raccolta differenziata è calcolata secondo DGR Regione Marche n. 124 del 13/02/2017 e succ. mod.: sono escluse le frazioni neutre (flussi da arenile, cimiteriali e CER non ammessi come urbani), mentre lo spazzamento stradale a recupero viene conteggiato come raccolta differenziata. Tra la raccolta differenziata vengono considerati anche i rifiuti urbani conferiti dal produttore (utenza non domestica) a recupero sul libero mercato e i rifiuti raccolti da associazioni di volontariato o direttamente dai Comuni. Il monte rifiuti è costituito da raccolta differenziata (CER ammessi avviati a recupero) e indifferenziata (rifiuto urbano, spazzamento stradale a smaltimento, ingombranti a smaltimento ed eventuali rifiuti raccolti in modo differenziato ma avviati a smaltimento).

In generale, la raccolta differenziata si conferma stabile nel 2023, mantenendo il risultato oltre il 73%. Per valutare al meglio i risultati ed analizzarne le tendenze, si ritiene utile confrontare i risultati non

solo rispetto all'anno precedente, ma anche con quelli ottenuti nel 2019 (pre-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 gestione dei rifiuti.

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 2023 ha registrato il seguente andamento:

- il totale dei rifiuti urbani raccolti (comprensivo di arenile e cimiteriali) nel 2023 sul territorio di MMS ha subito una riduzione passando dalle 133,4 mila tonnellate (606,9 kg/ab) del 2022 alle 129,6 mila tonnellate nel 2023 (- 2,8%) per un valore pro-capite di 592,3 kg/ab;
- il quantitativo di RU indifferenziato, pari a 33 mila tonnellate (151 kg/ab), ha segnato un leggero aumento rispetto al 2022 (+0.9%), resta tuttavia inferiore del 4,2% rispetto a quanto registrato nel 2019, quando la produzione pro-capite era di 152,8 kg/ab. Parimenti è lievemente aumentato anche il rifiuto totale indifferenziato, composto da RU indifferenziato, ingombranti a smaltimento e rifiuti da pulizia stradale a smaltimento, che ha subito incremento del 1% rispetto al 2022, ma, grazie al consolidamento della gestione dei rifiuti della pulizia stradale ed ingombranti portati a recupero, il valore è oggi inferiore del 18,5% rispetto al 2019.

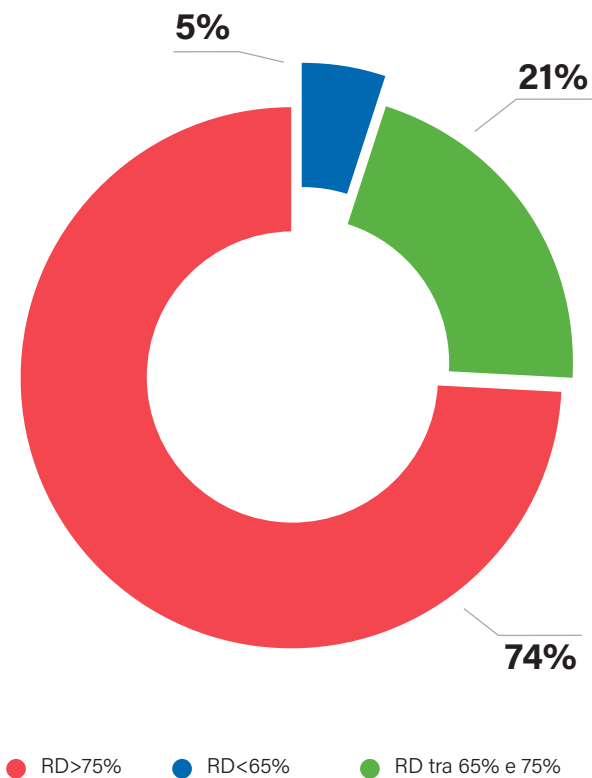
Raccolta differenziata sul territorio: numero di comuni per fascia percentuale di raccolta differenziata

L'anno 2023 si chiude con 14 comuni con percentuale di RD superiore all'80%, 13 comuni tra il 75% e l'80% e 9 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 (grafico 10).

Mentre i comuni di Montecopiolo e Sassofeltrio, che registrano nel 2023 una Raccolta Differenziata inferiore al 65%, sono comuni passati dalla Regione Marche alla Regione Emilia-Romagna nel 2021. Per questi MMS in questi conduce la gestione ordinaria dei servizi in attesa di accordi tra le autorità d'ambito di riferimento.

Grafico 10



Il Rifiutologo

Il Rifiutologo è l'app gratuita di Hera che aiuta a fare una raccolta differenziata di qualità.

Fornisce tutte le informazioni utili sulla corretta separazione dei rifiuti e indica il contenitore più vicino o la modalità alternative di conferimento.

Permette agli utenti di effettuare segnalazioni ambientali e di scattare una fotografia da inviare a Marche Multiservizi insieme alla geolocalizzazione del problema da risolvere. Il sistema informatico consente agli operatori di intervenire tempestivamente e di rispondere con un feedback personalizzato.

Oltre 4.500 utenti sul territorio servito da Marche Multiservizi hanno installato la app e nel 2023 sono state inviate oltre 1.500 segnalazioni. Almeno l'80% delle segnalazioni ricevute sono state chiuse entro tre giorni dal suo ricevimento.



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 avviati a recupero, sia complessive sia per singola filiera.

Il valore pro capite della raccolta differenziata è pari a 413 kg/abitante nel 2023. Questo dato, confrontato con le statistiche di Ispra, evidenzia una raccolta differenziata pro capite del 28% superiore alla media italiana e del 26% superiore alla media del Centro Italia, a dimostrazione dell'elevato impegno che l'Azienda impiega nell'incrementare la raccolta dei rifiuti in modo differenziato nel territorio servito (grafico 11).

In particolare, considerando i capoluoghi di provincia con una popolazione compresa tra 90.000 e 100.000 abitanti, nel 2022 Pesaro rientra tra le città con migliori performance in termini di raccolta differenziata pro-capite (+15% rispetto alla media delle città rappresentate) (grafico 12).

Raccolta differenziata per tipologia di rifiuto

Nel corso del 2023, l'analisi della raccolta differenziata rivela una sostanziale stabilità nei quantitativi di rifiuto raccolti. Carta e plastica comprendono una quota di rifiuti urbani prodotti dalle utenze non domestiche ed avviati a recupero sul libero mercato, a seguito della possibilità di scelta alternativa al pubblico gestore, introdotta dal D.Lgs. 116/20 (grafico 13 - tabella 18).

Grafico 11

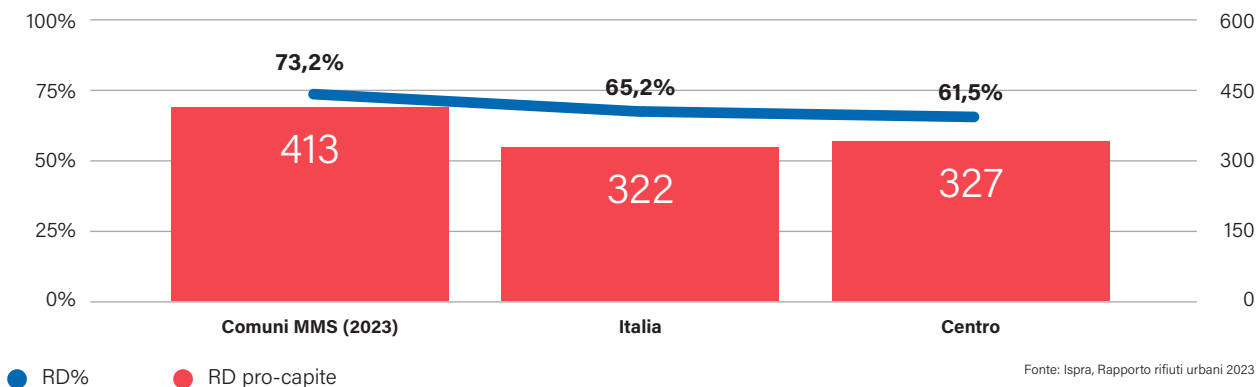
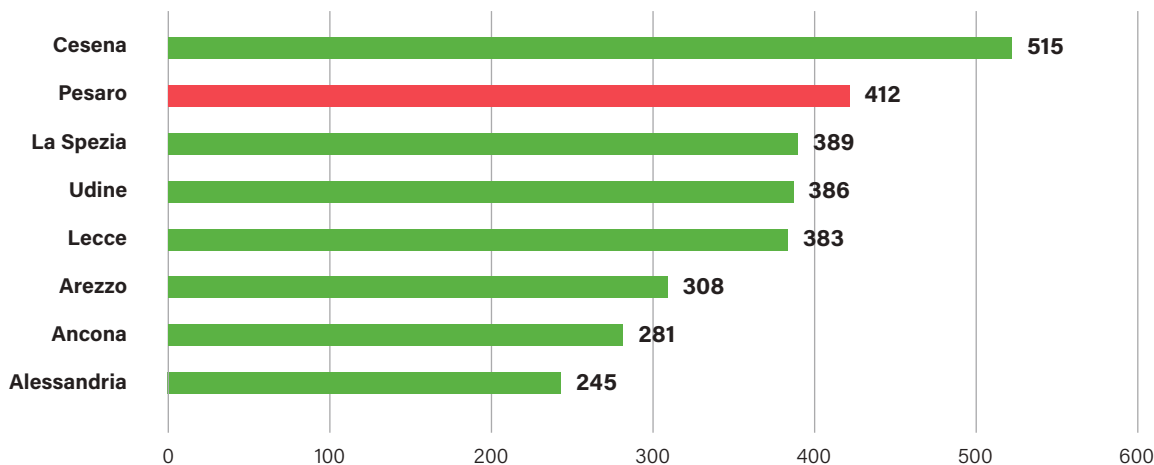


Grafico 12

Raccolta differenziata pro-capite / Comuni tra 90.000 e 100.000 abitanti

(kg)



Fonte: Elaborazione su dati Legambiente, Ecosistema Urbano 2023

Grafico 13

Raccolta differenziata per tipologia

(Migliaia di tonnellate)

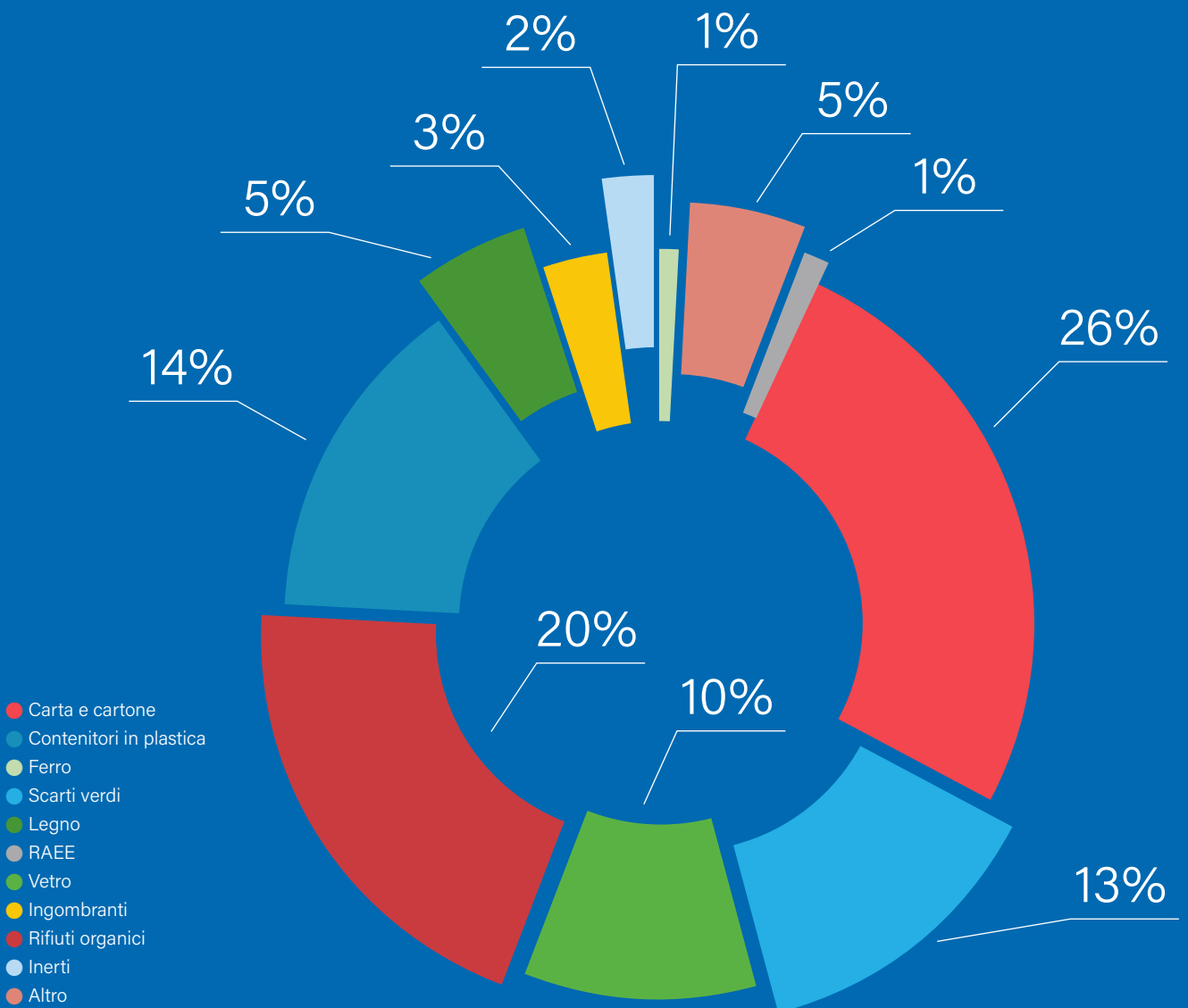


Tabella 18

Rifiuti urbani raccolti in modo differenziato (migliaia di t)	2021	2022	2023
Carta e cartone**	27,3	25,2	23,9
Scarti verdi	11,5	10,4	11,7
Vetro	8,9	9,0	8,7
Rifiuti organici	20,0	19,1	18,4
Contenitori in plastica**	13,5	13,1	13,0
Legno	2,4	3,9	4,2
Ingombranti	2,2	2,3	2,3
Inerti	2,5	2,2	2,2
Ferro	0,6	0,6	0,6
RAEE	1,2	1,1	1,1
Altro	3,8	3,9	4,2

** comprende una quota di rifiuti urbani prodotti dalle utenze non domestiche ed avviati a recupero sul libero mercato

Transizione verso un'economia circolare

MMS conferma i traguardi sul fronte del riciclo, mostrando di essere in anticipo sull'obiettivo europeo relativo ai rifiuti urbani.

Nel territorio servito, infatti, è stato raggiunto il principale obiettivo dell'UE relativo al tasso di riciclo complessivo (57% al 2021 rispetto a un obiettivo del 55% al 2025, 60% al 2030 e 65% al 2035). I dati relativi agli obiettivi sono pubblicati nel report "Sulle tracce dei rifiuti".

Il report "Sulle tracce dei rifiuti", di cui è stata pubblicata nel 2023 la decima edizione, certifica in modo trasparente e completo che la

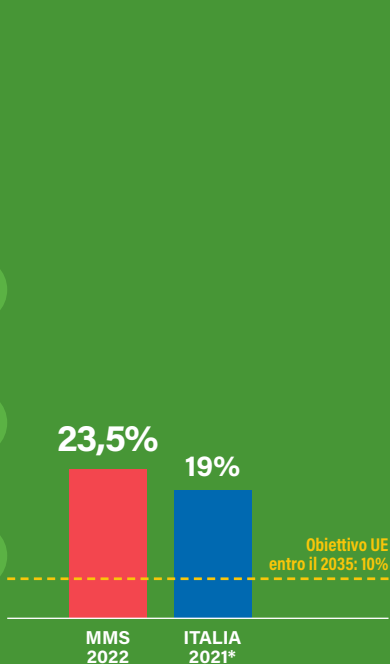
percentuale di raccolta differenziata effettivamente recuperata dall'azienda ha raggiunto il 87%, suddivisa nell'84% di riciclo di materia e nel 3% di recupero energetico, quest'ultimo previsto solo nelle filiere della plastica e del verde.

Il progetto ha riguardato i principali materiali raccolti in modo differenziato: verde, carta, organico, vetro, plastica, legno, ferro e metalli (imballaggi in alluminio, acciaio e banda stagnata).

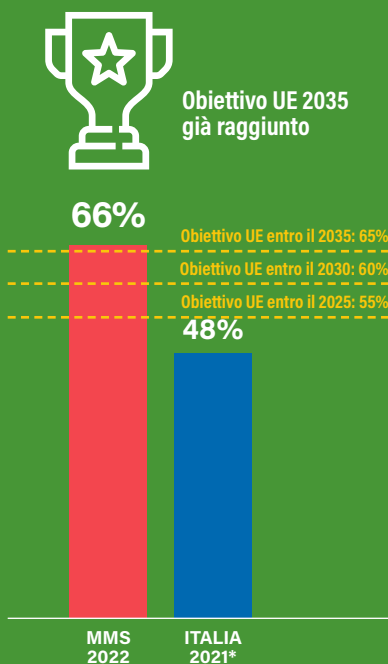
Il report rivela un recupero pari al 94% per il verde e al 62% per la plastica e un riciclo di materia pari al 91% per la carta, al 89% per l'organico, al 92% per il vetro, al 100% per il legno, al 95% per il ferro e al 92% per il metallo.

Grafico 14

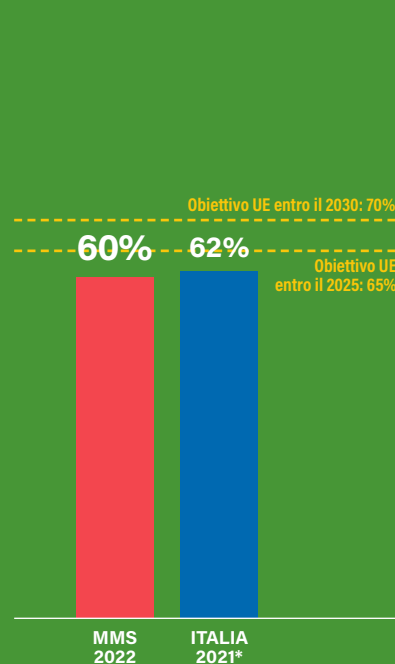
Rifiuti urbani in discarica



Tasso di riciclo



Tasso di riciclo imballaggi



* Fonti: Conai, Ispra. Il tasso di riciclo e il tasso di riciclo degli imballaggi recepiscono le linee guida della Commissione Europea per il calcolo e la rendicontazione dei dati relativi ai rifiuti. Il valore del tasso di riciclo si riferisce al totale dei materiali considerati nell'ambito del progetto "Sulle tracce dei rifiuti". Il tasso di riciclo relativo all'Italia si riferisce a tutti i materiali raccolti.

Il superamento dell'obiettivo UE sui rifiuti urbani contribuisce al raggiungimento dei target 12.2, 12.4, 12.5 dell'Agenda ONU 2030.

La diffusione del report "Sulle tracce dei rifiuti" contribuisce al raggiungimento del target 12.8 dell'Agenda ONU 2030 (grafico 14).

- La raccolta di **carta e cartone** ha registrato un calo di 1,3 mila tonnellate rispetto al 2022 (-5,2%). Tale diminuzione è equamente distribuita tra carta e cartone e riflette la modifica normativa introdotta dal D.Lgs. 116/20, che ha comportato l'uscita dal perimetro della gestione pubblica di una parte dei rifiuti precedentemente gestiti come assimilati agli urbani.
- Anche la raccolta di **Plastica e lattine** è diminuita del 0,9% rispetto al 2022. Seppur in termini percentuali meno significativi rispetto a carta e cartone, anche in questo caso, la riduzione rappresenta l'effetto della modifica normativa introdotta dal D.Lgs. 116/20.
- In riduzione rispetto al 2022 anche la raccolta **dell'organico e del vetro**, rispettivamente del 3,9% e 3,3%, un andamento che conferma la tendenza in atto negli ultimi anni, influenzata dalla modifica delle abitudini di consumo dei cittadini, oggi più attenti a limitare gli sprechi.
- Le frazioni raccolte di **legno/Sfalci e potature** hanno registrato un aumento del 12%. Questo segna un'inversione di tendenza rispetto alla riduzione registrata dal 2020 in poi, con un valore del 2023 che si attesta al -32,4% rispetto al 2019.

L'aumento è determinato da un incremento equamente distribuito tra entrambe le componenti, con un aumento del legno del 10% e delle Sfalci e potature del 12%.

- Gli **ingombranti e i rifiuti provenienti dalla pulizia stradale portati a recupero** continuano a crescere, registrando rispettivamente un aumento del +2,3% e del +5,7%. Questo risultato è attribuibile alla scelta, avviata nel 2020, di sottrarli al circuito dello smaltimento in discarica, portando i rifiuti ingombranti a recupero nell'impianto disponibile presso la discarica di Ca' Asprete e conferendo quelli da spazzamento ad un soggetto esterno per il trattamento. Attualmente viene destinato a smaltimento esclusivamente il residuo relativo ai rifiuti provenienti dalla pulizia stradale (dovuto all'impossibilità di raccogliere i quantitativi presenti sul fondo dei contenitori), pari a 49 tonnellate nel 2023 e comunque in diminuzione rispetto al 2022 (-18,37%) (tabella 19).

Raccolta differenziata pro capite

MMS si colloca nella maggioranza dei casi al di sopra della media nazionale e del Centro Italia (*Ispra, Rapporto Rifiuti Urbani 2023*).

Tabella 19

Raccolta differenziata pro capite

Kg/Abitante	Carta	Vetro	Plastica	Legno	Metalli	Organico e verde
Italia	62	40	29	17	6	123
Centro	73	38	28	13	6	124
MMS*	71	40	56	19	3	138

*MMS dati 2023 (esclusi carta e plastica non gestiti) - Fonte: Ispra, Rapporto Rifiuti Urbani 2023

La destinazione dei rifiuti

Transizione verso l'economia circolare

Nel 2023 la quota di rifiuti smaltiti in discarica a valle dei pretrattamenti è pari al 20,7%, in diminuzione rispetto al 2022 e inferiore rispetto alla media italiana riferita al 2021 del 21,3% (Fonte: Eurostat) (tabella 20).

I rifiuti urbani smaltiti in discarica senza pretrattamenti, pari a 6.377,13 tonnellate nel 2023,

sono in calo rispetto al 2022 (erano 11.976, di cui 4.520 da alluvione). Il trend in diminuzione registrato negli ultimi anni è riconducibile principalmente alla fine dell'emergenza sanitaria, che dal 2020 a marzo 2022 aveva obbligato lo smaltimento diretto in discarica dei rifiuti, e ai rifiuti originati a seguito dell'evento alluvionale che ha colpito il territorio nel 2022, portando a smaltimento circa 4.500 tonnellate di rifiuti, rispetto alle 70 tonnellate conferite nel 2023.



Tabella 20

Rifiuti urbani raccolti per destinazione (t)

	2021		2022		2023	
	Ton	%	Ton	%	Ton	%
Discarica	38,5	29,0%	31,3	23,5%	26,9	20,7%
Compostaggio	20,0	15,1%	22,8	17,1%	23,2	17,9%
Selezione e riciclo	74,0	55,8%	79,2	59,4%	79,5	61,4%
Termovalorizzazione e biomassa	0,1	0,1%	-	-	-	-

Gli impianti

Al 31 dicembre 2023, il parco impiantistico gestito da Marche Multiservizi include:

- una discarica attiva (Ca' Asprete di Tavullia);
- un impianto di trattamento meccanico dei rifiuti urbani;
- un impianto di biostabilizzazione;
- 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. La discarica di Ca' Lucio di Urbino ha terminato gli abbancamenti nel mese di settembre 2022.

In questi siti 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)

La rete impiantistica di trattamento attualmente attiva vede un Trattamento Meccanico (TM) presso la discarica di Ca' Asprete di Tavullia e un Trattamento Biologico (TB) presso il sito di Ca' Lucio di Urbino, quest'ultimo al servizio anche dei rifiuti provenienti dal TM di Aset di Fano.

Questi impianti sono destinati a svolgere il pretrattamento obbligatorio riservato ai rifiuti urbani indifferenziati avviati a smaltimento in discarica.

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 (tabella 21-22).

Nel 2023 sono state smaltite in discarica complessivamente 117.917 tonnellate di rifiuti, in

Tabella 21

Trattato in impianti trattamento/selezione

	2021	2022	2023
TM Ca' Lucio	-	-	-
TM Ca' Asprete	-	29.242	33.247
TB Ca' Lucio	-	6.986	9.262

Ape informa per la tutela della biodiversità

Biomonitoraggio delle api nelle discariche

Il progetto, avviato nel 2021 con la collaborazione e sotto la supervisione scientifica dell'Università di Urbino, si propone di sfruttare le api in qualità di bioindicatori per valutare lo stato di qualità dell'ambiente: questi insetti sono infatti particolarmente sensibili ai cambiamenti ambientali causati dagli agenti inquinanti, e sono quindi in grado di segnalare precocemente l'insorgenza di eventuali squilibri per la biodiversità, per l'ecosistema e per la salute umana in generale, permettendo così di pianificare tempestivamente azioni correttive.

Nei due impianti sono stati installati due apiari composti da cinque arnie ciascuno, con lo scopo di monitorare l'area grazie alla gestione di un apicoltore professionista, incaricato da MMS. Le api regine, una per ogni apiere, sono nate nel 2020 e ora le loro cinque famiglie, composte

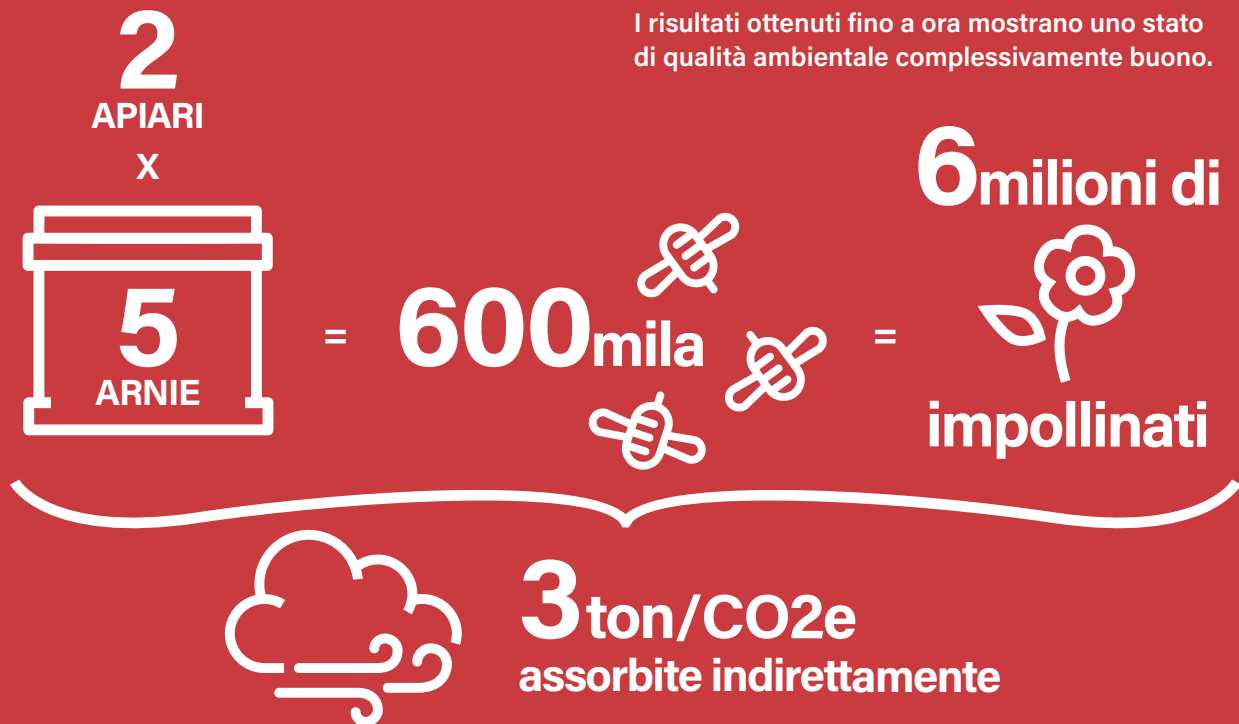
ognuna da circa 50.000 api, stanno già regolarmente producendo miele, polline, propoli e cera.

Ogni la singola ape, nel corso delle sue migrazioni giornaliere, si muove normalmente su un'area di 7 km². Le sostanze presenti nell'ambiente si accumulano quindi all'interno dell'alveare, sulle api e sui loro prodotti (miele, propoli, cera, polline e pappa reale), rendendo facile e veloce il recupero di campioni altamente rappresentativi da analizzare.

Le informazioni ottenute dai campionamenti, analizzati in laboratori accreditati, hanno permesso di conoscere e quantificare gli eventuali effetti dell'impatto delle attività dell'uomo sull'ambiente.

L'ape come bioindicatore, infatti, offre molte informazioni utili sia a breve che a lungo termine: il miele, ad esempio, permette di valutare l'inquinamento nel breve periodo, in quanto costituisce il primo prodotto in cui possono accumularsi i contaminanti; la cera consente invece di valutare i livelli di inquinamento a lungo termine, in quanto per la sua natura lipidica può assorbire e trattenere i contaminanti non volatili, lipofili e persistenti.

I risultati ottenuti fino a ora mostrano uno stato di qualità ambientale complessivamente buono.



L'impatto generato | I risultati ottenuti sono concreti e, in primis, riguardano la salute degli alveari e delle api che vivono al loro interno. 1 ARNIA = 60.000 api, impollinati 600.000 di fiori, che permettono di assorbire direttamente e indirettamente 302 kg di CO₂ dando vita a nuove specie vegetali. (Fonte: 3bee)



Tabella 22

Rifiuti gestiti in impianti trattamento/selezione (2023)

TM Ca' Asprete	INPUT (t)	OUTPUT (t)	
	33.247		
		26.834	sovrvallo da TM inviato in discarica
		6.391	sottovaglio da TM inviato a TB Ca' Lucio*
TB Ca' Lucio	INPUT (t)	OUTPUT (t)	
sottovaglio da TM Ca' Asprete	6.391		
sottovaglio da TM Aset	2.871		
		4.014	Biostabilizzato a copertura Ca' Asprete
		2.149	biostabilizzato a copertura Aset

Tabella 23

Conferimenti in discarica

	2021	2022	2023
Discarica Ca' Asprete	129.594	129.790	117.917
di cui sovrvallo da TM	-	24.025	26.833
Discarica Ca' Lucio	64.340	43.570	-
Totale rifiuti smaltiti in impianti MMS	193.934	173.361	117.917

diminuzione rispetto al 2022 (-32%), di cui parte è rappresentata dal sovrvallo derivante dal trattamento del TM presso lo stesso sito di Ca' Asprete (tabella 23-24).

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 vengono svolte molteplici **attività di monitoraggio**, anche da parte di soggetti

terzi e indipendenti, certificate UNI ENI 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, dal 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.

Tabella 24

Rifiuti a smaltimento in discarica 2023 (t)

2023

Discarica Ca' Asprete	117.917
di cui:	
sovrvallo da TM inviato in discarica	26.833
urbani da territorio (arenile, spaz., cimit.)	6.377
altri speciali non pericolosi	84.706

Il servizio distribuzione gas

La lunghezza totale della rete di infrastrutture è di oltre 1.450 km, alternando tratti a media e bassa pressione. Al 31 dicembre 2023, sono stati immessi circa 110 milioni di metri cubi di gas in rete

L'attività di distribuzione del gas naturale comprende le operazioni per il suo trasporto dai punti di consegna presso le cabine di riduzione e misura fino ai *punti di riconsegna* (PdR) presso i clienti finali, attraverso reti di gasdotti in affidamento dagli enti territoriali.

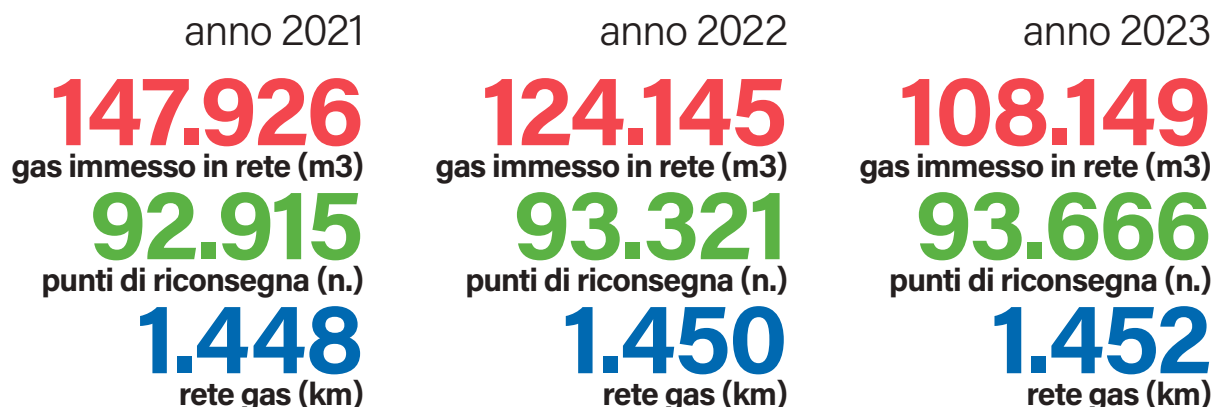
Per quanto sopra, assicura:

- interventi di **sviluppo degli impianti di distribuzione** per effetto di richieste di allacciamento in aree non servite o concordate con gli enti concedenti;
- **potenziamento delle reti** a seguito di problematiche di portata o pressione di fornitura;
- **protezione catodica delle reti** in acciaio;
- **odorizzazione e condizionamento** del gas naturale;
- **gestione tecnica degli impianti** di distribuzione, anche mediante sistemi di telecontrollo;
- **ricerca ed eliminazione delle dispersioni;**
- interventi di conduzione e **manutenzione delle apparecchiature** di regolazione e misura ai punti di consegna fisici;
- **servizio di pronto intervento** e gestione delle emergenze legate agli incidenti da gas.

In qualità di distributore del gas naturale, MMS svolge anche il servizio di misura, che consiste nella determinazione, rilevazione, messa a disposizione e archiviazione, con strumenti informatici e telematici, dei dati di **misura del gas naturale** immesso e prelevato sulle reti di distribuzione, ivi comprese le **operazioni**



Grafico 15



commerciali e operative, funzionali all'espletamento delle richieste di servizi e prestazioni onerose, tra cui subentri, volture, allacciamenti, sospensioni, riattivazioni e distacchi.

La lunghezza totale della rete di infrastrutture è di oltre 1.450 km, alternando tratti a media e bassa pressione. Al 31 dicembre 2023, sono stati immessi circa 110 milioni di metri cubi di gas in rete, evidenziando un decremento del 13% rispetto al 2022 (grafico 22).

Il monitoraggio della rete

Marche Multiservizi adotta le migliori tecnologie per garantire la sicurezza degli impianti e controlla costantemente le reti di distribuzione gas (tabella 25).

Nel 2023, la **percentuale di rete gas ispezionata è pari al 91%** del totale, registrando una media nel

triennio di oltre il 106% di rete ispezionata. Questo risultato si attesta significativamente al di sopra degli standard minimi richiesti da Arera (100% della rete in alta e media pressione in tre anni e 100% di quella in bassa pressione in quattro anni), seguito del maggiore controllo nella zona di Pesaro.

Nel 2023 la **percentuale di perdite nella rete di distribuzione gas** è pari al **0,030%** del volume totale immesso in rete, riflettendo un impegno significativo nella ricerca e riduzione delle dispersioni. Questo risultato, in linea con gli anni precedenti, risulta in aumento rispetto al 2022, anno in cui si era osservata una riduzione eccezionale del numero e dell'entità delle perdite rilevate da ricerca programmata, con una diminuzione di oltre il 75% rispetto al 2021 e 2023. Questi risultati, oltre perseguire obiettivi di efficienza industriale, forniscono una **garanzia degli elevati livelli di sicurezza e qualità del servizio**, particolarmente

Tabella 25

Controlli sulla rete di distribuzione gas (%)	2021	2022	2023
Alta e media pressione	112,6%	105,0%	90,2%
Bassa pressione	128,1%	110,3%	91,3%
Rete gas ispezionata sul totale	120,9%	107,8%	90,8%
Rete gas totale (km)	1.448	1.450	1.452
Rete gas ispezionata (km)	1.750	1.563	1.318

importanti nel contesto attuale in cui risulta fondamentale ridurre i consumi e limitare l'incremento dei gas responsabili dell'effetto serra, causa principale del cambiamento climatico.

Digitalizzazione del servizio

La sostituzione dei contatori gas tradizionali (manoletti) con smart meter gas (teleletti) 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), progressivamente estesa ai contatori di calibro intermedio e, dal 2013, ai contatori di minore portata per usi domestici (classe G4-G6).

Nel 2018 con la delibera 699 l'Autorità ha aggiornato l'Allegato A 631/2013/R/GAS stabilendo le Direttive per la messa in servizio degli smart meter gas. Queste prevedono per le imprese distributrici con più di 50.000 clienti l'obiettivo di raggiungere la messa in servizio dell'85% dei punti di riconsegna esistenti, con sostituzione dei misuratori monoletti con misuratori teleletti, entro il 31/12/2023.

Questa flessibilità nella calendarizzazione tiene conto delle dimensioni delle imprese distributrici e mira a garantire una transizione graduale e gestibile verso la piena implementazione degli smart meter gas, contribuendo così a una modernizzazione efficace e tempestiva del settore della distribuzione del gas naturale.

Marche Multiservizi gestisce oltre 93 mila PdR e prosegue gli interventi di adeguamento dei gruppi di misura tradizionali a quelli idonei alla telelettura e telegestione (tabella 26).

A fine 2023 l'Azienda ha adeguato l'86,8% del proprio parco contatori. Si registra inoltre un decremento nelle tipologie di contatore G10 conseguente dall'attività di rimozione contatori gas chiusi non MID, avviata nel 2022.

La progressiva installazione dei contatori elettronici, oltre a mettere a disposizione dati reali per la fatturazione dei corrispettivi dovuti e a velocizzare alcune attività (attivazione o disattivazione di una fornitura, voltura ecc.), contribuisce a rendere i cittadini più consapevoli dei propri consumi, favorendo comportamenti tesi alla riduzione e a un migliore utilizzo del gas, con conseguenti benefici ambientali.

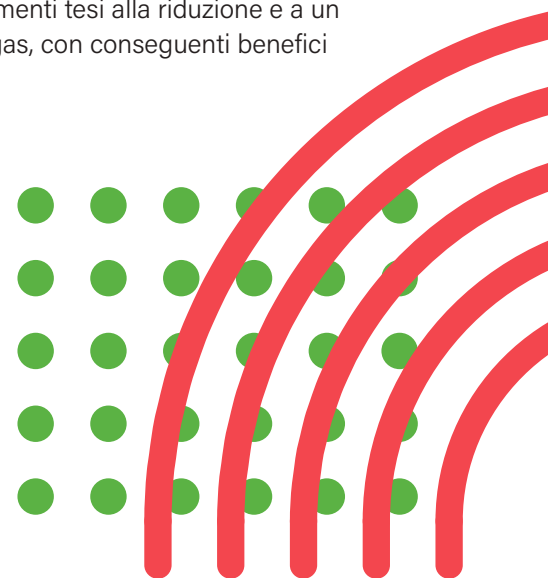


Tabella 26

Contatori gas installati al 31/12

	2021			2022			2023		
	Totale	Di cui elettronici	% sul totale	Totale	Di cui elettronici	% sul totale	Totale	Di cui elettronici	% sul totale
Classe G40 e over	868	868	100%	818	818	100%	833	833	100%
Classe G25+G16	1.797	1.797	100%	1.654	1.654	100%	1.694	1.694	100%
Classe G10	236	236	100%	207	207	100%	192	192	100%
Classe G4+G6	90.014	72.223	80%	90.642	76.042	84%	90.947	78.610	86%
Contatori totali	92.915	75.124	78,4%	93.321	78.721	84,4%	93.666	81.329	86,8%



L'illuminazione pubblica

Al 31 dicembre 2023 l'Azienda gestisce 27.238 punti luce, garantendo l'efficienza del servizio di illuminazione pubblica in 8 comuni. Tra questi, cinque (Pesaro, Apecchio, Carpegna, Peglio e Urbania) sono gestiti esclusivamente da MMS, mentre tre (Tavullia, Pergola e Isola del Piano) operano come Raggruppamento Temporaneo di Imprese (RTI) in collaborazione con Hera Luce

Marche Multiservizi nella gestione del servizio declina il proprio orientamento all'economia circolare e alla sostenibilità attraverso soluzioni improntate alla più alta efficienza energetica e alla recuperabilità di tutti i componenti del sistema di illuminazione pubblica (tabella 27).

Qualità del servizio e manutenzione

Oltre a controlli svolti periodicamente, l'attività di gestione include:

- la manutenzione ordinaria e straordinaria di impianti e punti luce;
- l'acquisto dell'energia elettrica necessaria al funzionamento degli impianti;
- il servizio di pronto intervento, 24 ore su 24, per le segnalazioni di guasti da parte dei fruitori del servizio e sistemi automatici di rilevamento di anomalie d'impianto;
- servizi di efficienza energetica e realizzazione di interventi di risparmio e ottimizzazione dei consumi energetici in qualità di ESCo e/o mediante Project financing.

Riqualficazione e ottimizzazione energetica

Oltre alla gestione dei punti luce MMS cura, per i comuni che ne hanno fatto richiesta, progetti di riqualficazione degli impianti di illuminazione pubblica al fine ottenere risparmi energetici e ridurre l'impatto ambientale.

Grazie alla profonda conoscenza del mercato delle tecnologie e all'expertise nella gestione, MMS offre alle Amministrazioni soluzioni "chiavi in mano", anche sul modello contrattuale Energy Service Company (ESCO), per la riqualficazione di tutto o di parte dell'illuminazione pubblica cittadina, sostenendo gli investimenti di riqualficazione e condividendo i risparmi energetici generati con i comuni interessati.

In particolare, grazie all'utilizzo della tecnologia a LED (light emitting diode) per i corpi illuminanti e all'adozione di sistemi ottici in grado di ottimizzare le ripartizioni delle intensità luminose, è possibile ottenere risparmi anche del 70-80% rispetto ai sistemi di illuminazione tradizionali. Inoltre, grazie alla competenza di Hera Luce, MMS ha messo a punto modelli di analisi e calcolo della circolarità materica grazie al quale è possibile progettare nuovi impianti con materiali recuperabili fino al 99%, comprendendo non solo le lampade, ma anche le armature e gli impianti elettrici di supporto.

L'attenzione all'impatto ambientale si concretizza anche attraverso lo studio molto attento dei livelli di illuminazione e dell'orientamento dei fasci luminosi, per minimizzare l'inquinamento luminoso.

Progetti non solo efficienti ma anche rivolti a mettere in luce il patrimonio artistico, capaci di valorizzare i centri storici di borghi e città, oltre che



Nel 90,4% dei punti luce gestiti vengono utilizzate lampade a basso consumo energetico (Led; Fluorescenti o a Sodio ad alta pressione con riduzione di flusso).



Nell'87% 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 (+4%).



In 3 comuni il consumo di energia elettrica è minore di 50 kWh/abitante equivalente (calcolato considerando cittadini residenti e turisti); in questi comuni si consuma il 74% dell'energia elettrica totale.



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.

Tabella 27

La pubblica illuminazione

	2021	2022	2023
Comuni serviti	6	8	8
Di cui comuni RTI MMS e Hera Luce	1	3	3
Totale punti luce gestiti	25.040	27.550	27.238
Di cui punti luce RTI MMS e Hera Luce	1.659	3.661	3.666

Tabella 28

Consumi illuminazione pubblica per abitanti serviti

comune	2021			2022				2023			
	Numero punti luce	Sistemi a basso consumo	Consumo per abitante	Numero punti luce	Sistemi a basso consumo	Consumo per punto luce	Consumo per abitante	Numero punti luce	Sistemi a basso consumo	Consumo per punto luce	Consumo per abitante
	GIS	%	kwh/ab	GIS	%	kwh/n	kwh/ab	GIS	%	kwh/n	kwh/ab
Pesaro	19.393	75%	45	19.861	90%	56	45	19.532	91,1%	55,6	44,0
Porto Pesaro	146	100%	-	146	100%	121,9	-	146	100%	138,6	
Apecchio	920	99%	66,7	960	99%	31,2	65,8	961	99%	31,7	68,1
Carpegna	745	97%	60,4	745	97%	33,7	58,6	749	97%	33,0	57,3
Peglio	274	86%	127	274	86%	79,9	128	274	86%	79,9	128,7
Urbania	1.903	38%	85,5	1.908	38%	73	76,8	1.910	84%	67,0	71,1
Tavullia	1.659	87%	28,1	1.855	100%	31,2	27,9	1.855	100%	31,0	27,7
Isola del Piano	-	-	-	211	84%	52,9	76,4	216	100%	30,5	46,4
Pergola	-	-	-	1.595	9%	83,5	87	1.595	69%	106,8	112,1
Totale IP	25.040	77%	46	27.550	82,8%	56,2	51,5	27.238	90,4%	56,7	51,5

Grazie alla profonda conoscenza del mercato delle tecnologie, MMS offre alle Amministrazioni soluzioni "chiavi in mano" per la riqualificazione di tutto o di parte dell'illuminazione pubblica cittadina

di particolari emergenze storico-architettoniche, coniugando fantasia e tecnica, il rispetto delle geometrie ed esaltazione dei contrasti, di giochi d'ombra e chiaro scuri fino al raggiungimento dell'obiettivo finale: dare all'arte una nuova vita, una vita notturna, valorizzando senza interferire, la sua vera personalità.

Nel 2023 si è arrivati a coprire oltre il 90% degli impianti gestiti con sistemi a ottimizzazione dei consumi. I principali interventi hanno riguardato:

- ampliamento del progetto di riqualificazione energetica nel **comune di Pesaro** anche Monteciccardo (incorporato nel comune di Pesaro nel 2020) e altre frazioni, implementando un'illuminazione sempre più efficiente, moderna e sostenibile **utilizzando meno del 55% dell'energia** che occorreva nel 2016;
- nei comuni gestiti con project financing dalla RTI Marche Multiservizi - Hera Luce, nel 2023 si è conclusa la riqualificazione del 100% dei Punti Luce del comune di **Isola del Piano**, con risparmi energetici di circa il 60% e con tassi di circolarità superiori all'90% ed è stata avviata la riqualificazione del 100% dei Punti Luce nel comune di **Pergola**, con risparmi di circa 130 TEP pari a circa il 75% dei consumi originari capace di evitare circa 280 ton annue di CO2 (tabella 28).

Pergola

Un impianto sostenibile e circolare al 100%

Nel 2023, con l'avvio del Project financing, MMS in ATI con Hera Luce, ha avviato la gestione e i lavori di riqualificazione del 100% dei Punti Luce del comune di Pergola. Questi lavori, la cui conclusione è prevista nel primo semestre del 2024, garantiranno anche a Pergola un nuovo impianto di illuminazione sicuro ed efficiente, valorizzando il patrimonio artistico con un approccio di assoluto rispetto dell'ambiente. Un sistema di riduzione dell'inquinamento luminoso, capace di garantire risparmi per circa il 75% dei consumi originari (130 TEP) ed evitare circa 280 tonnellate annue di CO2, il tutto accompagnato da indicatori di circolarità in output superiori al 80%. In tutti i Comuni gestiti in Raggruppamento Temporaneo con Hera Luce, MMS ha adottato il sistema di valutazione della circolarità degli impianti di illuminazione pubblica sviluppato e impiegato da Hera Luce in tutte le gare pubbliche. Questo approccio, fondato sull'analisi dei flussi di materia ed economici lungo il ciclo di vita, ha ottenuto fin da subito l'approvazione del Ministero dell'Ambiente e si è allineato con gli standard internazionali, come il Circulytics della Fondazione Ellen MacArthur. Il sistema, anticipando i requisiti introdotti dai criteri ambientali minimi (CAM) nel marzo 2018, consente di ottenere un vantaggio competitivo nelle gare grazie alla sua natura strategica e



alla sensibilizzazione dei fornitori. La creazione di un tool di misurazione ha facilitato la raccolta di dati materici, coinvolgendo i produttori/fornitori nell'inserimento delle informazioni relative ai loro prodotti. Il sistema di rendicontazione del bilancio materico, sviluppato in conformità alle specifiche di un disciplinare per la gestione dei bilanci materici, ha ottenuto la certificazione da parte di un Ente Terzo. Questo certificato garantisce l'applicazione rigorosa della metodologia e promuove una maggiore trasparenza nei confronti delle Pubbliche Amministrazioni.

Investimenti per l'efficienza delle infrastrutture e dei servizi

Nel 2023 sono stati realizzati investimenti per 32 milioni di euro. Una media di circa 115 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

Oltre il 50% degli investimenti realizzati, pari a 16,4 milioni, sono relativi al **servizio idrico** integrato, nel rispetto di quanto indicato dal Piano approvato dall'Autorità d'Ambito (tabella 29 - grafico 16).

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

- interventi mirati alla **riduzione delle perdite di rete**: nel corso del 2023 sono stati effettuati lavori di bonifica reti per 3,7 mln su tutto il territorio gestito;
- progetti volti all'individuazione di nuove fonti di approvvigionamento, in linea con quelli previsti dal Piano d'Ambito;
- interventi nell'ambito fognario/depurativo per 9,5 di cui circa il 50% finalizzati **all'adeguamento degli agglomerati** (superamento delle infrazioni comunitarie): nel 2023 sono stati completati gli interventi che hanno consentito di estendere la depurazione ad utenze attualmente non servite e di dismettere 4 impianti di depurazione minori, collettati al depuratore di Montecchio (i cui lavori sono terminati nel 2022). Inoltre, sono in corso i lavori per il **potenziamento del depuratore di Calcinelli** (Comune di Colli al Metauro)



Tabella 29

Investimenti (mln di euro)	2021	2022	2023
Settore idrico integrato	20,8	13,9	16,4
Settore energia (Gas e illuminazione pubblica)	5,3	3,9	4,0
Settore ambiente	4,9	6,0	11,1
Servizi generali ed altri	2,2	2,2	0,7
Totale	33,2	26,0	32,2

per far fronte alla domanda del territorio alle 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 depuratori gestiti.

Gli **investimenti del servizio energia**, sul territorio di riferimento, si attestano a 4 mln di euro. Assumono particolare rilievo gli investimenti destinati all'adeguamento normativo e al miglioramento degli standard di sicurezza.

Per quanto riguarda la **distribuzione 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. Nel corso del 2023 sono stati realizzati un totale di 2,5 mln di investimenti, di cui oltre un milione di euro per lavori di bonifica reti.

Il **Servizio Illuminazione**, con 0,3 milioni di euro di investimenti, ha proseguito i lavori di riqualificazione energetica nel comune 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 11 milioni di euro, che hanno riguardato principalmente:

- l'acquisto di attrezzature e mezzi per il servizio di raccolta rifiuti urbani (2,6 mln);

Nel 2023 sono stati realizzati investimenti per 32 milioni di euro. Una media di circa 115 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

- lavori effettuati su impianti trattamento e smaltimento 8,4 mln. Relativamente agli impianti di smaltimento, è stato ultimato il IV lotto di abbancamento della Discarica di Ca' Asprete per 6,7 mln di euro con annesso impianto ad osmosi inversa per il trattamento del percolato per 1,5 mln di euro. Inoltre, per 0,2 mln di euro è stato "adeguato" l'impianto di pretrattamento nella Discarica di Ca' Asprete.

Gli investimenti relativi alla **struttura** si attestano nell'anno 2023 a 0,7 mln di euro, prevalentemente relativi allo sviluppo e al mantenimento di un elevato livello tecnologico ed all'ammodernamento delle sedi (grafico 17).

Grafico 16

Servizio idrico integrato

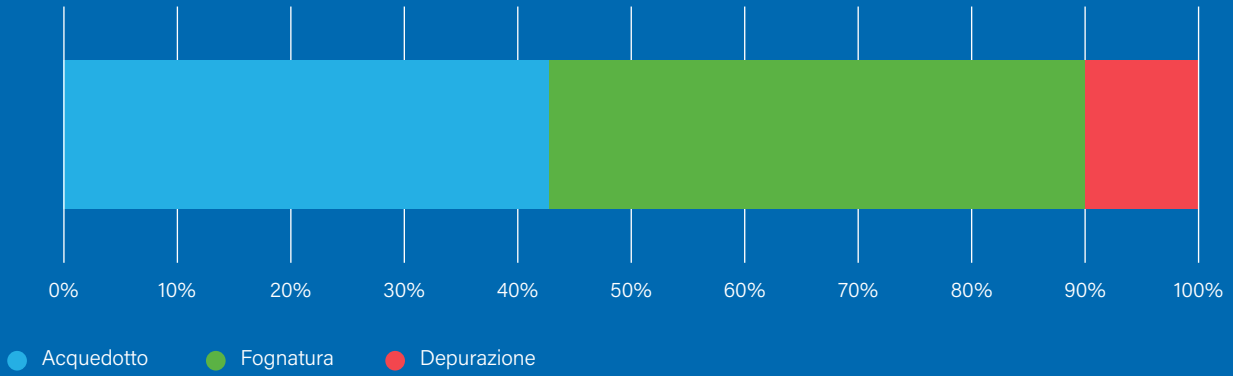
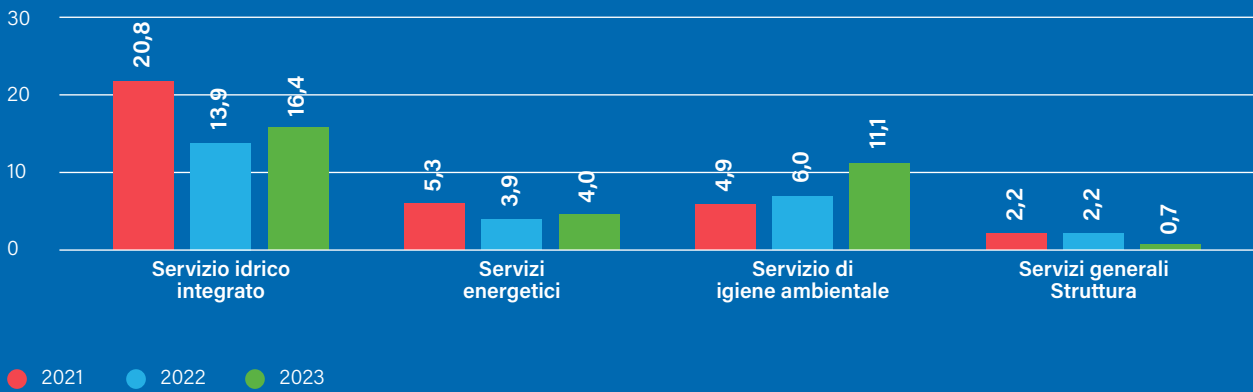
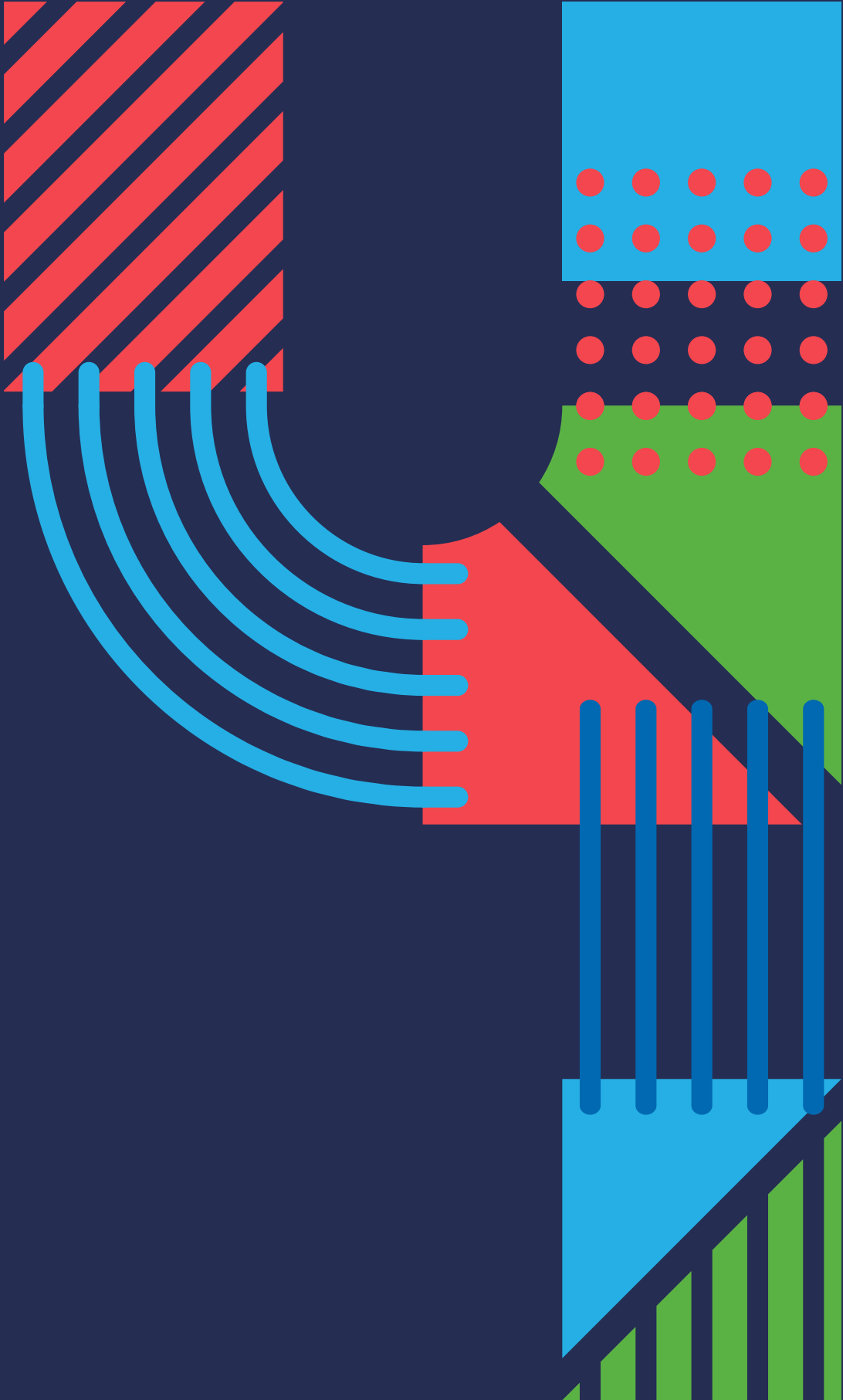


Grafico 17

Investimenti triennio per area







La tutela dell'ambiente e le principali sfide

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

Emissioni e cambiamenti climatici

La gestione dell'acqua
e dei rifiuti prodotti

L'efficienza energetica rappresenta una delle sfide globali cruciali per raggiungere gli obiettivi di sostenibilità dell'Agenda ONU 2030. MMS, da sempre impegnata nel perseguire la sostenibilità nelle sue attività, utilizza esclusivamente energia rinnovabile e implementa progetti specifici volti a educare e promuovere l'efficienza energetica. Un impegno che assume un'importanza ancora maggiore di fronte alla recente crisi energetica che ha travolto il pianeta e che le guerre hanno contribuito ad acuire. In questo scenario critico, MMS riconferma l'importanza delle azioni a favore della sostenibilità ambientale e dell'efficienza energetica, ponendo come prioritario il monitoraggio e la riduzione dei consumi, sia interni sia nei comuni in cui gestisce l'illuminazione pubblica.



L'utilizzo responsabile delle risorse

I consumi e la produzione di energia

Gli interventi individuati dal piano di azione 2023 si sono concentrati principalmente sul settore idrico e di Illuminazione Pubblica, con la riqualificazione di sistemi di pompaggio e di impianti di illuminazione a Led. Con queste iniziative, MMS ha consolidato un risparmio cumulato dal 2013 di circa 10,5%, anticipando l'obiettivo originario del 10% previsto per il 2025. L'impegno prosegue con nuovi Piani prevedono azioni per oltre 1.925 GJ di risparmio, avvicinandosi al nuovo obiettivo rilanciato all'12% al 2030

MMS, in linea con le strategie del Gruppo, si impegna per un utilizzo responsabile dell'energia attraverso la **riduzione dei consumi**, l'implementazione di pratiche di **efficienza energetica**, la promozione delle **energie rinnovabili** e la diminuzione delle emissioni di gas serra.

Consapevole che l'efficienza energetica rappresenta uno dei fattori fondamentali per supportare la transizione industriale e i nuovi modelli sociali, L'Azienda ha continuato nel 2023 a migliorare le proprie prestazioni energetiche, anche attraverso il **sistema di Gestione per l'energia certificata ISO 50001**. In questo contesto, MMS ha sistematizzato il processo di miglioramento continuo dei propri processi, con l'obiettivo di contenere i consumi e integrare l'efficienza energetica tra i fattori strategici delle politiche e degli obiettivi industriali.

Nel 2023 l'Azienda ha attuato una serie di **piani di miglioramento energetico**, con la realizzazione di 6 interventi che hanno generato un risparmio aggiuntivo di 578 GJ di energia elettrica utilizzata nell'erogazione dei servizi, portando i **risparmi cumulati a 22.736 GJ** dall'avvio della contabilizzazione.



Tabella 30

Consumi energetici MMS (GJ)	2021	2022	2023
Gas metano	16.215	14.664	26.883*
Carburanti	57.317	54.638	51.070
Energia Elettrica	137.801	133.438	130.380
Totale GJ	211.333	202.740	208.333
% da fonti rinnovabili	80,2%	80,6%	80,6%

* comprende il consumo di Biogas per la gestione diretta dell'impianto di produzione EE da Biogas della discarica di Ca Lucio.

I consumi di energia

Nel 2023, i consumi di energia di MMS hanno registrato un incremento assoluto del 2,8%, raggiungendo 208.333 GJ rispetto ai 202.740 GJ del 2022. Tale aumento è interamente riconducibile all'ingresso nel perimetro MMS della gestione diretta dell'impianto di produzione di EE da Biogas nella Discarica di Ca Lucio, senza il quale i consumi registrano una contrazione del 4,6% rispetto all'anno precedente (tabella 30 - grafico 18).

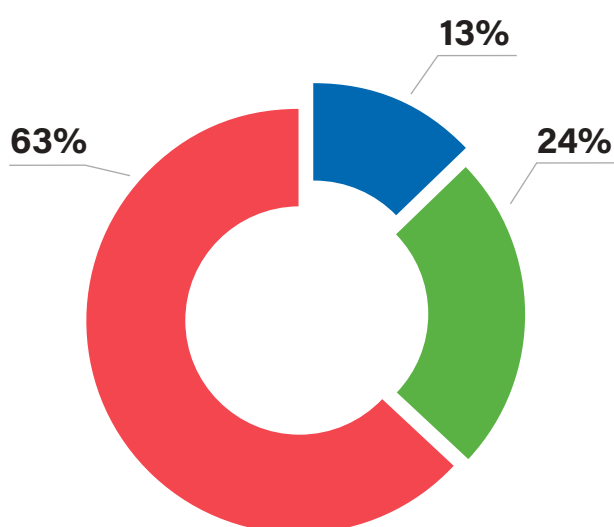
La percentuale di consumi coperti da fonti rinnovabili si attesta all'80,6%, confermando il trend

positivo. Inoltre, si registra un miglioramento nella gestione dei costi, con una diminuzione dei costi medi unitari dei principali vettori energetici utilizzati.

Consumi energetici per vettore e servizio di impiego: Gas Naturale e Biogas

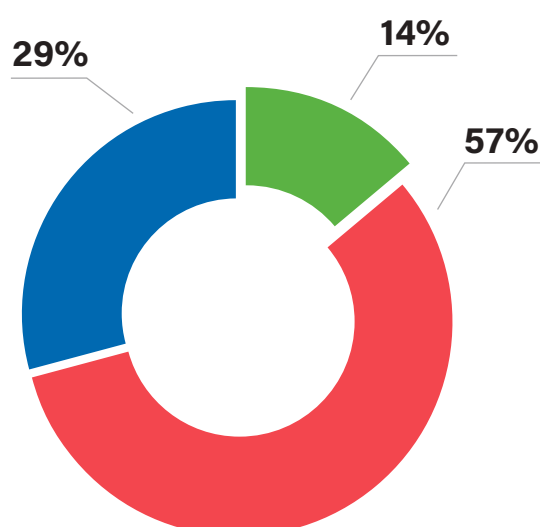
Il consumo di gas, pari a 26.883 GJ, ha registrato un incremento assoluto del 83% rispetto al 2022, integralmente dovuto all'ingresso a perimetro MMS della gestione diretta dell'impianto di produzione di EE da Biogas della Discarica di Ca Lucio. Tuttavia, a parità di fattori rispetto al 2022, i consumi

Grafico 18



● Gas metano ● Carburanti ● Energia elettrica

Grafico 19



● Ambiente (metano+GPL) ● Servizi a rete (gas+IP+SII) ● Altri servizi e sedi (metano)

Tabella 31

Impiego di Gas (GJ)	2021	2022	2023
Servizi a rete (Gas + IP + SII)	10.591	9.405	7.920
Ambiente (Metano + GPL)	193	209	15.286*
Altri servizi e sedi (Metano)	5.431	5.050	3.677
Totale in GJ	16.215	14.664	26.883
Gas naturale in migliaia di mc	462,3	414,4	336,2
Biogas in migliaia di mc	-	-	724,1

* comprende il consumo di Biogas per la gestione diretta dell'impianto di produzione EE da Biogas della discarica di Ca Lucio.

evidenziano una contrazione del 19%, grazie alla favorevole stagionalità e all'ottimizzazione sempre più accurata di MMS nell'utilizzo di tali risorse (tabella 31).

Nonostante il forte incremento per la variazione di perimetro il gas si conferma come il vettore meno utilizzato da MMS, pari al 13% del consumo totale di energia dell'Azienda.

Per i motivi sopra esposti si è modificata anche la distribuzione d'utilizzo per area. Con il Biogas di discarica l'Ambiente utilizza il 57% dei consumi del vettore GAS seguita dal servizio di distribuzione gas, pari al 29% del totale, utilizzato per il riscaldamento del gas prelevato dalla rete Snam durante la fase di espansione nelle cabine di primo salto e per gli usi generici del processo di distribuzione. Questi ultimi risentono quindi della domanda da parte dei clienti finali (grafico 19)

Consumi energetici per vettore e servizio di impiego: Energia Elettrica

I **consumi di energia elettrica** continuano a rappresentare la componente predominante del profilo energetico di MMS, costituendo il 63% del totale. Per questo motivo le principali iniziative di efficientamento sono rivolte a quest'area.

Nel 2023, come per gli anni precedenti, 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 (tabella 32).

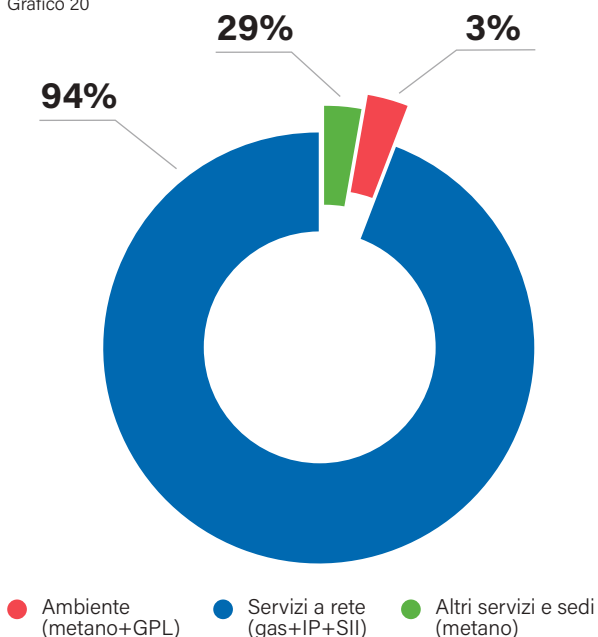
In termini assoluti i consumi di energia elettrica sono diminuiti del 2,3% rispetto al 2022, anche a seguito del parziale miglioramento del contesto meteo-idrologico rispetto alla crisi idrica dell'anno precedente.

Rispetto al 2022 i servizi a rete, responsabili del 94% degli utilizzi di energia elettrica di MMS,

Tabella 32

Consumi di energia elettrica (GJ)	2021	2022	2023
Servizi a rete (Gas + IP + SII)	130.208	125.277	122.660
Ambiente (Metano + GPL)	2840	3759	3.599
Altri servizi e sedi (Metano)	4.753	4.402	4.121
Totale GJ	137.801	133.438	130.380
Totale in Mwh	38.278,1	37.066,0	36.216,7

Grafico 20

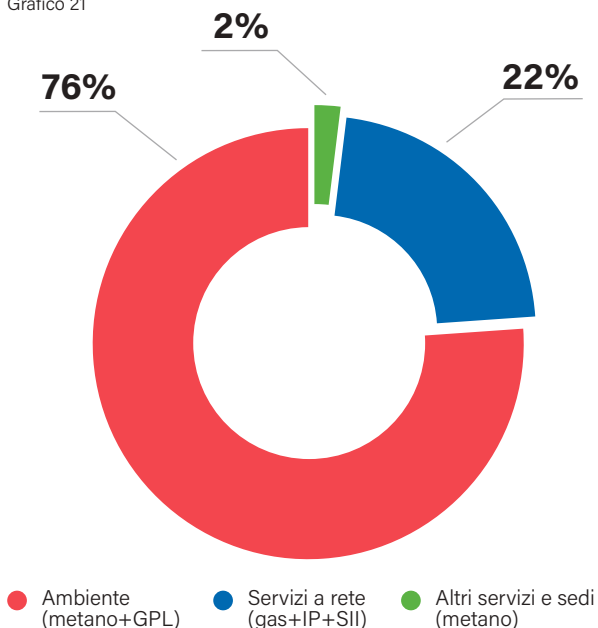


registrano una contrazione del 2,1%. Risultano in diminuzione anche i consumi dei servizi ambientali ed il consumo delle sedi, che rappresentano rispettivamente il 2,8% ed il 3,2% dei consumi totali di energia elettrica di MMS (grafico 20).

Consumi energetici per vettore e servizio di impiego: carburanti

I carburanti costituiscono la seconda voce dei consumi energetici di MMS, rappresentando il 24% del totale.

Grafico 21



6 anni di energia elettrica 100% rinnovabile

Dal 2018, MMS ha abbracciato una sfida ambiziosa e in sintonia con gli obiettivi dell'Unione Europea e dell'Agenda ONU 2030: l'utilizzo esclusivo di energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili. Questa decisione, nonostante rappresenti un impegno economico significativo, è stata confermata anche nel 2023. MMS garantisce che tutte le

sue attività nel territorio siano alimentate esclusivamente da energia rinnovabile certificata tramite GO DM 31-7-2009 (ulteriori dettagli disponibili su www.gse.it). Questa scelta collocata MMS tra le esperienze più virtuose a livello nazionale, evidenziando il suo impegno nel risparmio di risorse energetiche e nella lotta al cambiamento

7 ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE



13 LOTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO



climatico. Tale iniziativa anticipa e supera le direttive stabilite dalla Strategia Energetica Nazionale, dal Pacchetto Clima-Energia e dall'Agenda per lo Sviluppo Sostenibile dell'ONU e ha consentito di evitare l'emissione di oltre 59.000 tonnellate di CO₂.



Tabella 33

Consumo di carburanti	2021	2022	2023
Servizi a rete (Gas+IP+ SII)	393	997	714
Ambiente (Metano + GPL)	562	535	498
Altri servizi e sedi (Metano)	71	61	95
Tot. Benzina (GJ)	1.026	1.593	1.307
Totale Benzina (L)	31.573	48.967	40.218
Servizi a rete (Gas+IP+ SII)	11.964	10.244	9.356
Ambiente (Metano + GPL)	40.956	39.077	36.768
Altri servizi e sedi (Metano)	1.018	855	971
Carburanti Gasolio (Gj)	53.938	50.176	47.095
Totale Gasolio (L)	1.520.450	1.414.407	1.327.556
Servizi a rete (Gas+IP+ SII)	695	1.512	1.006
Ambiente (Metano + GPL)	1.521	1.149	1.414
Altri servizi e sedi (Metano)	137	208	248
Totale Metano (Gj)	2.353	2.869	2.668
Totale Metano (kg)	94.098	115.287	107.227
Totale carburanti (GJ)	57.317	54.638	51.070

Questi vengono impiegati in misura prevalente, per oltre il 75%, nel servizio di raccolta e smaltimento rifiuti (grafico 21).

Anche per il 2023 il gasolio continua a rappresentare il carburante dominante, pari al 92% dei consumi totali. L'ammodernamento della flotta intrapreso negli ultimi anni e la conversione di parte di essa in veicoli a metano, ha portato ulteriori benefici in termini di riduzione delle emissioni di CO₂. Infatti, nel 2023, i consumi di carburante si sono ridotti del 6,5% in termini assoluti, trainati dalla contrazione della benzina (-18%) (tabella 33).

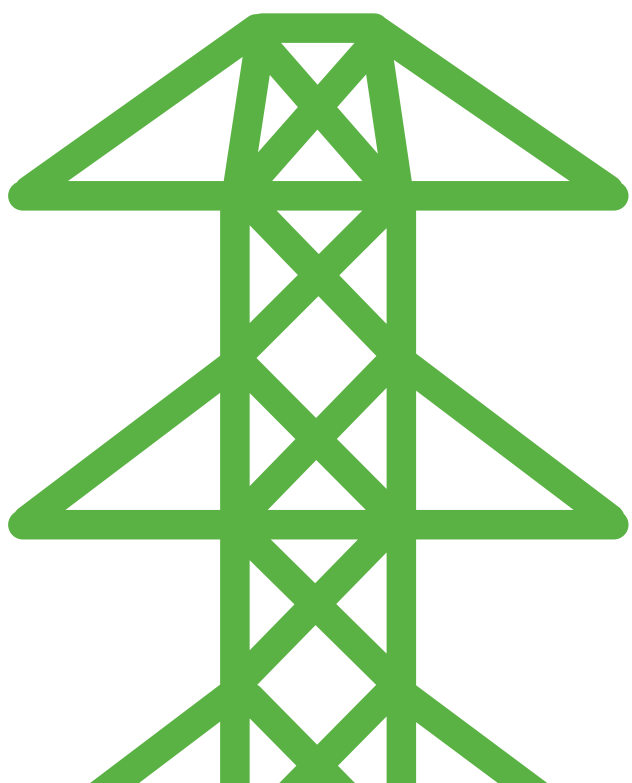




Tabella 34

Carburanti consumati al di fuori dell'organizzazione (L/GJ)	2021*	2022	2023	% sul totale consumi (interni ed esterni)
Carburanti Benzina (Gj)	390	748	1.024	44%
Totale Benzina (L)	12.000	23.000	31.500	
Carburanti Gasolio (Gj)	6.031	11.707	14.101	23%
Totale Gasolio (L)	170.000	330.000	397.500	
Totale Energia elettrica (Gj)	41	21	7	100%
Totale Energia elettrica (Kwh)	11.520	5.760	1.920	
Totale carburanti mezzi fornitori (GJ)	6.462	12.475	15.132	23%

(*) Dato 2021 riferito al secondo semestre

Energia consumata al di fuori dell'organizzazione

Nel contesto delle attività esternalizzate da MMS, i servizi a più elevata intensità energetica sono quelli legati ai servizi ambientali. In particolare, la raccolta differenziata emerge come l'attività con il maggiore impatto sul consumo di carburante, rappresentando oltre il 20% del totale. Questo sottolinea l'importanza strategica di considerare e ottimizzare l'efficienza energetica in tutte le operazioni, con particolare attenzione ai servizi ambientali (tabella 34).

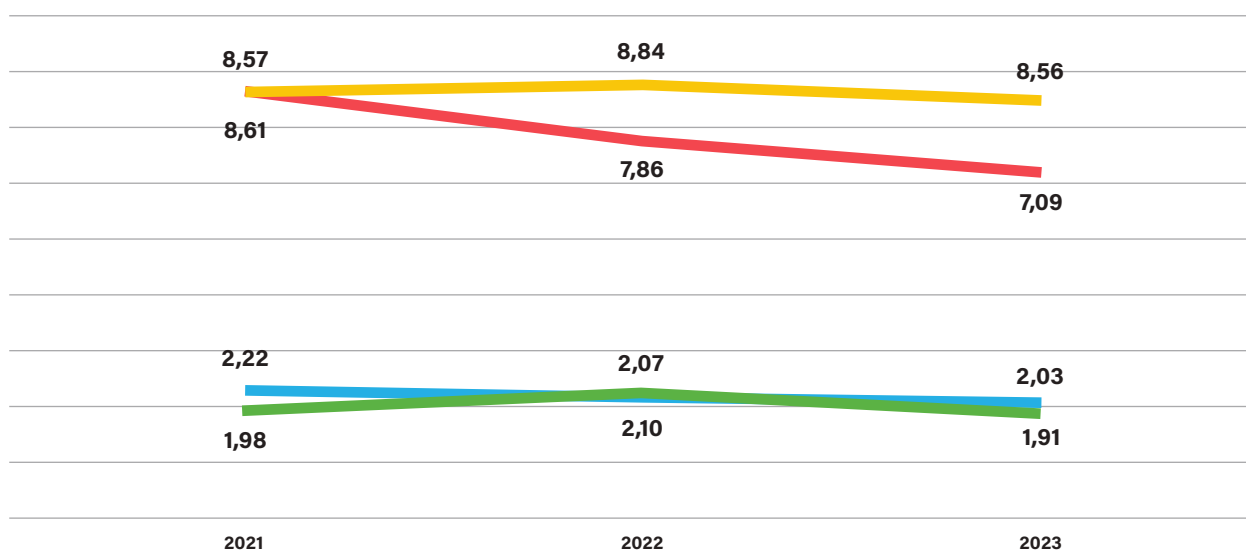
Indici di intensità energetica

La certificazione ISO 5001, da anni parte integrante della gestione aziendale, ha favorito il progressivo potenziamento dei sistemi di monitoraggio e controllo energetico di MMS. Grazie a cruscotti e indicatori di prestazione energetica, adattati ai volumi di servizio erogato, l'Azienda verifica periodicamente l'andamento delle performance.

L'indice di intensità energetica misura la quantità di risorse energetiche di cui l'azienda necessita per

Grafico 22

Andamento indicatori intensità energetica



● Flotta (consumi per km percorso)

● Illuminazione pubblica (consumio ore funzionamento punti luce)

● Acquedotto (consumi energetici/volumi acqua distribuita)

● Depurazione (consumi energ./volumi depurati)

lo svolgimento dei suoi servizi. Questo indicatore, espresso in termini di fabbisogno energetico per abitante servito, rapporta tutti i volumi di energia utilizzati (in GJ) agli abitanti serviti. Nel 2023 si attesta a **0,76 GJ/Ab.**, stabile rispetto all'anno precedente (0,74 GJ/ab) (grafico 22).

Nel dettaglio delle attività svolte, l'analisi degli indicatori di intensità di consumo riflettono le migliorie generate dagli interventi di efficienza e dalla gestione aziendale.

■ **Servizio acquedotto:** Migliora del 2% l'indice di intensità energetica per ogni m3 di acqua distribuita, favorito anche dal superamento parziale della crisi idrica del 2023.

■ **Servizio depurazione:** Nonostante la riqualificazione degli impianti richieda un maggiore utilizzo di energia al fine di garantire una migliore qualità del refluo e soddisfare l'esigenza di gestire un numero maggiore di

abitanti, l'indice consumo energetico per m3 di refluo depurato è diminuito del 9% rispetto al 2022, come conseguenza dei maggiori volumi collettati in ingresso ai depuratori.

■ **Flotta** (75% servizi ambientali): il fabbisogno energetico per km percorso dalla flotta migliora del 10% a conferma della crescente attenzione alla dimensione energetica del servizio.

■ **Illuminazione pubblica:** il fabbisogno energetico per ogni punto luce gestito migliora del 3% riflettendo l'impegno dell'Azienda verso l'utilizzo efficiente e l'ottimizzazione dei consumi.

La produzione di energia

La produzione di energia elettrica di Marche Multiservizi è limitata, ma si contraddistingue per la provenienza pressoché integrale da fonti rinnovabili, essendo generata principalmente dal **biogas delle discariche** (tabella 35).

Nel corso del 2023, gli impianti di captazione del biogas, impiegato per la produzione di energia, hanno immesso nella rete elettrica nazionale oltre 7 GWh di energia, mentre l'impianto fotovoltaico a servizio del lavaggio della sede di Pesaro ha generato 7 MWh di energia integralmente utilizzata in sito. Queste due produzioni coprono circa il 15% dei consumi energetici di MMS, la restante approvvigionata da sole fonti rinnovabili certificate.

La produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili nel 2023 è stata tale da soddisfare il consumo di energia elettrica di 3.230 famiglie, garantendo un risparmio annuo di circa 1.329 TEP ed evitando l'immissione in atmosfera di circa 2.300 tonnellate di CO₂. Questo risultato equivale

La produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili nel 2023 è stata tale da soddisfare il consumo di energia elettrica di 3.230 famiglie

Tabella 35

Energia prodotta totale [MWh]	2021	2022	2023
Combustione biogas da discarica	7.457	7.326	7.099
Energia Fotovoltaica	7	7	7
Energia Termica prodotta	7.464	7.333	7.105
Centrali termiche	1.026	908	758
Totale	8.490	8.241	7.863



Tabella 36

Biogas trattato negli impianti di produzione di Energia elettrica (m3)	2021	2022	2023
Discarica Ca' Asprete	4.743.763	4.127.055	3.441.938
Discarica Ca' Lucio	3.342.192	3.490.550	3.196.733
Totale	8.085.955	7.617.605	6.638.671

all'assorbimento di circa 780 alberi per 50 anni o all'emissione annua di 1.026 auto a benzina (considerando una percorrenza di 10.000 km annui).

La produzione di energia elettrica da biogas

La produzione elettrica continua a mostrare una contrazione fisiologica pari a circa il 13% rispetto al 2022. Questo calo risente sia della diminuzione dei volumi di biogas nell'impianto di Ca' Asprete (-16,6%) che della minore qualità energetica del biogas, conseguenza della riduzione della componente organica nei rifiuti (tabella 36).

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, intercettata sempre di più con la raccolta differenziata e inviata in specifici impianti di trattamento. Tale riduzione è in parte mitigata dagli sforzi di massimizzazione della captazione e della regolazione dei motori, che ha visto una contrazione della produzione di EE del 3,1% (tabella 37).

Tabella 37

Energia elettrica netta prodotta nelle discariche (MWh)	2021	2022	2023
Discarica Ca' Asprete	4.550	4.278	4.276
Discarica Ca' Lucio	2.907	3.048	2.823
Subtotale discariche	7.457	7.326	7.099



Emissioni e cambiamenti climatici

Nel corso del 2023, grazie alle iniziative implementate da MMS, è stato possibile evitare complessivamente 28 mila tonnellate di gas serra. Questo valore, rapportato al numero di cittadini serviti, si traduce in un risparmio di oltre 100 kg di gas serra per persona

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 principali cause del cambiamento climatico e risulta quindi indispensabile ridurre il consumo per limitare l'incremento del principale gas responsabile dell'effetto serra, l'anidride carbonica.

Le emissioni di gas a effetto serra, misurate in tonnellate equivalenti di anidride carbonica, sono classificate in:

- emissioni Scope 1: emissioni dirette di gas a effetto serra;
- emissioni Scope 2: emissioni indirette di gas a effetto serra (da consumi energetici);
- emissioni Scope 3: altre emissioni indirette di gas a effetto serra.

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:

- l'utilizzo di energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili per alimentare le proprie attività;
- interventi mirati di efficienza energetica, con impatti positivi sugli aspetti ambientali e miglioramenti nella gestione della flotta;
- la misurazione e la contabilizzazione delle emissioni di CO₂ equivalente generata dal processo produttivo in alcune attività, come la depurazione;



Tabella 38

Emissioni di gas serra (t CO2e)	2021	2022	2023
Totale emissioni dirette (Scope 1)	39.851	38.980	38.925
Totale emissioni indirette (Scopo 2)*	-	-	-
Totale altre emissioni indirette (Scopo 3)**	39.615	38.169	37.997
Totale emissioni gas serra (tCO2e)	79.466	77.149	76.922

*Market Based / **per il 2021 il dato Scopo 3 è parzialmente stimato

- la promozione e attuazione di iniziative di economia circolare, con obiettivi specifici di riciclo;
- la misurazione, nell'ambito della pubblica illuminazione, del grado di circolarità attraverso un indicatore che copre l'intero ciclo di vita di un bene, dall'estrazione delle materie prime alla fase di utilizzo e di fine vita.

Le emissioni di MMS

MMS, oltre a dedicare la massima attenzione alla riduzione dei consumi energetici, si impegna attivamente nel monitoraggio delle emissioni di gas serra, contribuendo così ad aumentare la consapevolezza degli impatti ambientali delle proprie attività. Infatti, una rendicontazione dettagliata delle emissioni rappresenta la base solida per una pianificazione sempre più accurata delle strategie di contenimento (tabella 38).

Le principali fonti di 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. Dal 2022 MMS rendiconta anche le "altre emissioni indirette" (Scope 3) legate alle attività esternalizzate.

Emissioni dirette (GHG Scope 1)

Le attività di Marche Multiservizi generano emissioni dirette di gas serra, che derivano da:

- Discariche:** gli impianti di smaltimento dei rifiuti generano metano che in parte viene captato evitandone la dispersione in atmosfera.
- Flotta:** le emissioni sono generate dai combustibili utilizzati per la movimentazione dei mezzi d'opera necessari per le attività di raccolta e trattamento dei rifiuti.
- Distribuzione del gas metano:** le emissioni di gas naturale sono causate dalle perdite nella rete di distribuzione (tabella 39).

Le discariche

I monitoraggi effettuati presso gli impianti di smaltimento previsti nel Piano di Sorveglianza e Controllo consentono di ottenere un dato reale delle

Tabella 39

Emissioni dirette gas serra (GHG Scope 1)	2021	2022	2023
Discariche*	34.185	33.967	33.882
Combustibili per flotta e attrezzature	5.054	4.851	4.368
Perdite di gas naturale	612	162	675
Totale (tCO2e)	39.851	38.980	38.925

* Coefficiente di conversione 27

Tabella 40

Emissioni di gas serra da discariche (tCO₂e)	2021	2022	2023
Discarica Ca' Asprete	9.593	9.914	14.873
Discarica Ca' Lucio (chiusa)	22.130	21.591	16.702
Discarica Ca' Guglielmo (chiusa)	1.891	1.891	1.489
Discarica Ca' Mascio (chiusa)	571	571	818
TOTALE	34.185	33.967	33.882

* Coefficiente di conversione 27

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.

emissioni in atmosfera negli impianti di Ca' Lucio e Ca' Asprete. Queste includono sia le emissioni diffuse superficiali che di quelle convogliate dai camini di torce e motori per il trattamento del biogas di discarica (tabella 40). In particolare, nel 2023:

■ per la discarica di **Cà Asprete**, il valore comprende i dati relativi all'area originaria (conferimenti terminati nel 2014, dotata di capping definitivo ed erbatura) e quelli della

parte di discarica attualmente in coltivazione. Dai monitoraggi eseguiti nel corso dell'anno si è riscontrato un incremento sia delle emissioni diffuse che di quelle convogliate da torcia e motore. Tale aumento è riconducibile alle maggiori superfici emissive, conseguenti all'avvio della coltivazione dei rifiuti nel IV lotto ampliamento.

■ nel sito di **Cà Lucio**, il quadro emissivo ha subito una netta diminuzione rispetto all'anno

Tabella 41

Emissioni di anidride carbonica da discariche (t CO₂)	2021	2022	2023
Discarica Ca' Asprete	7.352	7.376	9.743
Discarica Ca' Lucio chiusa	6.821	4.230	5.173
Discarica Ca' Guglielmo chiusa	325	325	166
Discarica Ca' Mascio chiusa	193	193	89
Totale	14.691	12.124	15.171

Emissioni di metano da discariche (t CH₄)	2021	2022	2023
Discarica Ca' Asprete	83	94	190
Discarica Ca' Lucio chiusa	567	643	427
Discarica Ca' Guglielmo chiusa	58	58	49
Discarica Ca' Mascio chiusa	14	14	27
Totale	722	809	693



precedente. La riduzione è principalmente legata alla componente di emissioni diffuse e determinata dalla chiusura della discarica e dal completamento del capping provvisorio.

■ Nelle discariche chiuse di **Ca' Mascio** (Montecalvo in Foglia) e **Ca' Guglielmo** (Cagli) le emissioni in atmosfera coincidono con le emissioni diffuse superficiali in quanto la produzione di biogas è esigua (insufficiente per l'alimentazione delle torce). In questi siti, pur non essendo obbligatoria l'attività di monitoraggio (in quanto nelle ex-discariche i conferimenti sono terminati oltre 10 anni fa e sono dotati di capping definitivo), nel corso del 2023 sono state effettuate delle misurazioni che hanno riscontrato una significativa diminuzione delle emissioni di Cà Guglielmo, in parte controbilanciata dall'aumento di quelle di Cà Mascio, rispetto a quanto registrano nel 2020.

Complessivamente il quadro emissivo costante rispetto agli esercizi precedenti in quanto l'aumento registrato nell'impianto di Ca'Asprete è stato controbilanciando dalla riduzione in quello di Ca' Lucio (tabella 41).

La flotta

La flotta rappresenta una delle principali fonti di emissione diretta di gas serra per MMS e, per questo motivo, è soggetta a un costante monitoraggio ed efficientamento.

Al 31 dicembre 2023, il parco mezzi di MMS conta 382 veicoli (età media 8 anni) (tabella 42).

Nell'utilizzo e rinnovo del parco mezzi l'Azienda conferma la strategia di razionalizzazione e ottimizzazione, anche, quando possibile, attraverso l'acquisto di mezzi tecnologicamente avanzati e alimentati con carburanti a minor impatto ambientale.

Al 31 dicembre 2023 la percentuale di **mezzi a minore impatto ambientale è del 25%** (alimentati a metano o Elettrico), in linea rispetto allo all'anno precedente. I **veicoli conformi alle normative antinquinamento più recenti** (Euro 5 e 6, inclusi i veicoli elettrici) rappresentano il 74% del totale. In particolare, si registra un aumento del 6% dei veicoli Euro 6 (grafico 23 - tabella 43).

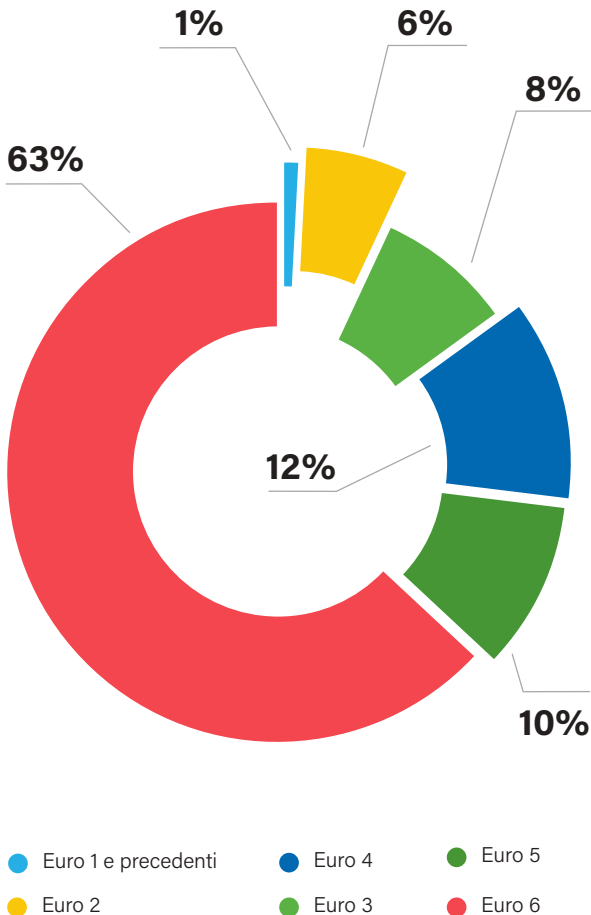
Poiché oltre il 70% del carburante utilizzato da MMS è destinato ai servizi di igiene urbana, si continua a lavorare sull'ottimizzazione del servizio, perseguendo il contenimento degli impatti e l'efficienza delle risorse. L'Azienda persegue il potenziamento dell'alimentazione a metano, che consente un miglioramento in termini di emissioni e, in condizioni di mercato delle fonti energetiche senza particolari turbolenze, un risparmio economico sull'approvvigionamento. Nella scelta, tuttavia, si deve tenere in considerazione la diversa capillarità dei distributori nel territorio e la complessità della diffusione del metano nella flotta dedicata all'Igiene Ambientale. Questi 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.

Tabella 42

Composizione della flotta per tipo di alimentazione	2021		2022		2023	
	Veicoli	%	Veicoli	%	Veicoli	%
Gasolio	298	74%	268	70%	269	70,4%
Benzina	18	4%	18	5%	19	5,0%
Metano	88	22%	95	25%	93	24,3%
Gpl	-	-	-	-	-	-
Elettrico	-	-	1	0,3%	1	0,3%
Totale	404	100%	382	100%	382	100%
n. veicoli a basso impatto / n. totale mezzi		22%		25%		25%

Grafico 23

Composizione dei mezzi per direttiva inquinamento



Il mobility management

Nel 2023, congiuntamente al Gruppo Hera, sono proseguite le azioni mirate a sensibilizzare i dipendenti sulla riduzione dell'impatto ambientale degli spostamenti casa-lavoro, per aiutarli a sperimentare spostamenti con mezzi meno inquinanti e per ingaggiarli in sfide per ridurre l'utilizzo dell'auto privata.

■ Durante la settimana della mobilità sostenibile, alcuni dipendenti di MMS hanno partecipato alla gara organizzata dal Gruppo Hera per coinvolgere il personale nell'utilizzo di mezzi non inquinanti. Quest'anno il gioco a squadre consisteva nel nominare una/un responsabile, scattare una foto di gruppo e coordinare gli spostamenti per ottenere il maggior numero di punti dati dagli spostamenti sostenibili.

■ Quota aggiuntiva prevista all'interno del piano welfare per coprire parte del costo dell'abbonamento ai mezzi pubblici.

■ Installazione di colonnine elettriche nel parcheggio della sede principale.

Infine, in virtù dell'evoluzione normativa legata al Decreto Interministeriale n.179 del 12 maggio 2021, nel mese di dicembre è stato redatto e inviato il Piano di spostamento casa-lavoro al comune di Pesaro, contenente informazioni su sede, abitudini di spostamento dei dipendenti, principali iniziative e sfide future.

Tabella 43

Emissioni di gas serra da combustibili per flotta e attrezzature

	2021	2022	2023
Benzina	69	106	84
Gasolio	3.820	3.618	3.335
Metano	239	292	275
GPL	-	-	-
Totale CO2e Flotta	4.128	4.016	3.694
Emissioni collegate al consumo di metano e biogas	926	835	674
Totale CO2e	5.054	4.851	4.368

Fattori di conversione - Fonte Defra UK Greenhouse gas reporting: conversion factors 2023 - GOV.UK (www.gov.uk)



Tabella 44

Perdite rete di distribuzione Gas (tCO2e)	2021	2022	2023
Dispersioni gas (m3)	29.145	7.719	32.122
Totale dispersioni (tCO2e)	612	162	675
Gas immesso in rete (migliaia di m3)	147.925,9	124.144,6	108.144,8
Percentuale perdite rete distribuzione gas (%)	0,02%	0,01%	0,03%

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

La distribuzione di Gas

Come nei precedenti periodi, anche nel 2023 Marche Multiservizi ha effettuato controlli sulle perdite fisiche e amministrative (perdite di rete nella distribuzione del gas metano) (tabella 44).

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 2023 il volume disperso in pronto intervento risulta in linea con quello degli anni precedenti.

Le dispersioni più significative sono riconducibili a quelle da ricerca programmata che, al contrario di quanto registrato nel 2022, hanno registrato un numero ed una portata maggiore.

Tali dispersioni sono le più influenti sul calcolo dell'indicatore (% perdite) in quanto hanno dei tempi di latenza rapportati al numero di ispezioni effettuate nell'anno.

Emissioni indirette (GHG Scope 2)

L'energia elettrica utilizzata proviene da fonti rinnovabili, garantite da un contratto di fornitura con Garanzia di Origine (GO - attesta l'origine rinnovabile carbon zero delle fonti utilizzate per la produzione). MMS utilizza due approcci distinti per calcolare le emissioni indirette di gas serra (GHG - Scope 2) derivate dal consumo di energia elettrica:

Metodo market-based | Questo metodo richiede la determinazione delle 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 viene assegnato un fattore emissivo di tCO2e nullo, riflettendo l'assenza di emissioni dirette di gas serra associate a tali fonti. In assenza di accordi contrattuali specifici, l'approccio prevede l'utilizzo del fattore di emissione "residual mix" nazionale, quando tecnicamente applicabile.

Metodo location-based | Questo metodo consiste nel 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 (tabella 45).

Tabella 45

Emissioni indirette da energia elettrica acquistata Market based	2021	2022	2023
Energia elettrica acquistata (MWh)	38.278	37.066	36.217
di cui rinnovabile (MWh)	38.278	37.066	36.217
Emissioni provocate dai consumi di energia elettrica (t CO2e)	-	-	-

Tabella 46

Emissioni indirette da energia elettrica acquistata Location based	2021	2022	2023
Energia elettrica acquistata (MWh)	38.278	37.066	36.217
Emissioni provocate dai consumi di energia elettrica (t CO2e)	10.281	9.452	9.257

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

Come indicato precedentemente, i consumi di energia elettrica di MMS provengono interamente da fonti rinnovabili. Pertanto, le emissioni indirette di CO₂ sono da considerarsi pari a zero secondo la metodologia "market based" (tabella 46).

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 Scopo 2 risultano invece pari a circa 9,2 mila tonnellate (erano 9,5 mila nel 2022).

Altre emissioni indirette (GHG Scope 3)

MMS dal 2022 ha avviato la contabilizzazione di emissioni indirette (Scope 3) provenienti da attività non direttamente possedute o controllate. Queste

comprendono attività a monte (upstream) e a valle (downstream) della catena del valore dell'Azienda per un totale di 37.997 tonnellate di CO₂e nel 2023.

In questo contesto, le emissioni connesse al consumo di combustibile nelle attività esternalizzate di raccolta rifiuti rappresentano un aspetto di particolare rilevanza per MMS. Queste attività, sebbene esterne, sono strettamente collegate ai servizi svolti dall'Azienda e influiscono in modo significativo sulle emissioni complessive di gas serra (tabella 47).

Altre attività che rientrano nello Scope 3 riguardano le emissioni derivanti dall'estrazione, produzione e trasporto di combustibili ed energia (non comprese nello scopo 1 e 2) e le emissioni relative ai servizi gestiti (connesse all'uso finale di prodotti e servizi) (tabella 48).

Tabella 47

Emissioni di gas serra (t CO2e)	2021*	2022	2023
Emissioni upstream da utilizzo di automezzi da parte di fornitori per la raccolta di rifiuti	912	896	1.065
Totale emissioni upstream per carburanti mezzi fornitori	912	896	1.065

*Dati parzialmente stimati

Tabella 48

Emissioni di gas serra (t CO2e)	2021	2022	2023
Emissioni upstream dalla produzione e consumo energia (non comprese in scopo 1 e 2)	1.220	1.179	1.146
Emissioni upstream dall'utilizzo di mezzi per i servizi (non comprese nello Scopo 1)	988	942	880
Emissioni upstream dalla bollettazione cartacea	6	6	6
Emissioni downstream dall'utilizzo della frazione recuperata dalla raccolta differenziata	36.490	35.144	34.900
Emissioni Indirette totali per lo svolgimento dei servizi	38.704	37.271	36.932

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



Indici di intensità di carbonio

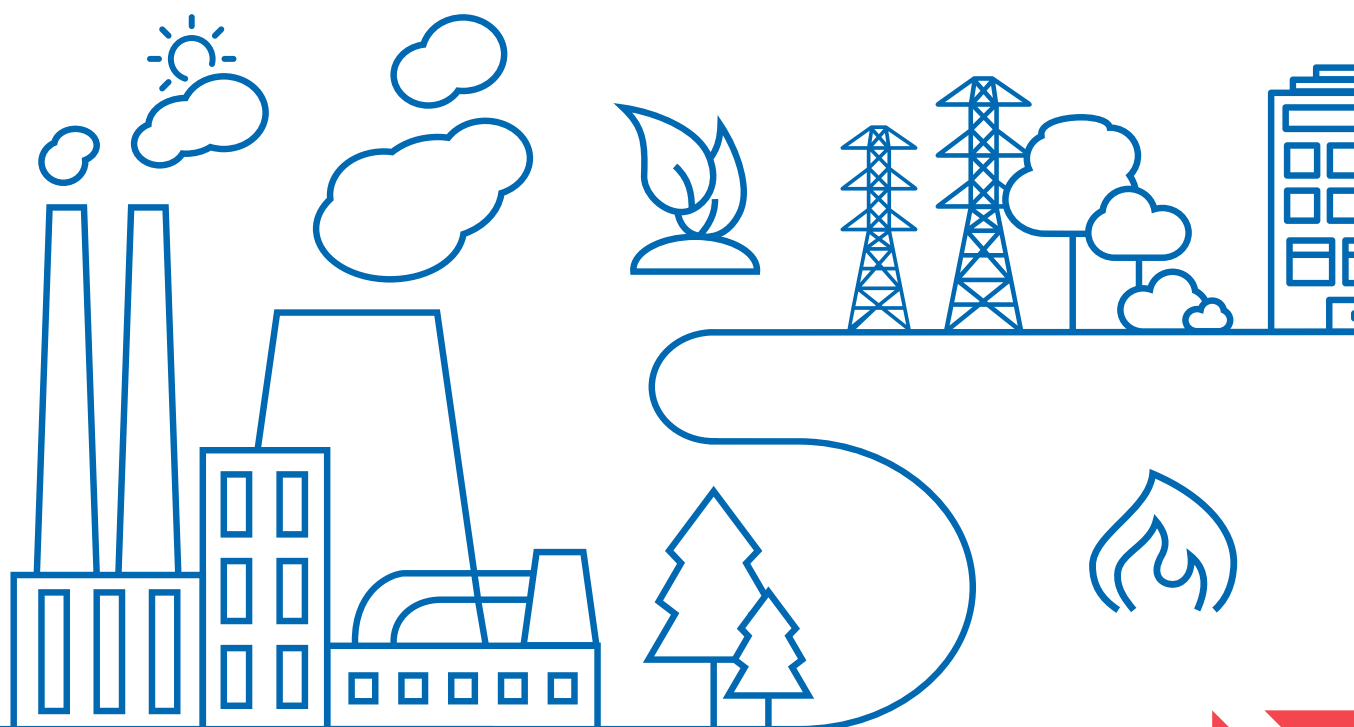
Per valutare l'impatto delle emissioni di gas serra e comprendere l'andamento delle performance aziendali nel ridurre gli impatti ambientali, si ricorre agli indici di intensità di carbonio.

Questi indici, derivati dal rapporto tra le **emissioni dirette (Scopo 1) e indirette (Scopo 2)** e alcune **variabili economiche e demografiche**, forniscono una panoramica chiara delle prospettive e degli sviluppi futuri.

Nel calcolare l'indice di intensità delle emissioni, rapportando le emissioni di gas serra al **marginale operativo lordo**, si osserva un lieve peggioramento rispetto all'anno precedente (+11%). Questo declino è attribuibile principalmente alla riduzione del Margine Operativo Lordo (-10%). Al contrario, l'indice calcolato sulla base **cittadina** è rimasto costante (tabella 49).

Tabella 49

Indici di intensità delle emissioni	2021	2022	2023
Totale emissioni scopo 1 + scopo 2 (t CO2e)	39.851	38.980	38.924
Cittadini serviti (migliaia)	276	275	275
MOL (migliaia)	43,4	40,8	36,7
Indice di intensità di carbonio per cittadino servito (t CO2e Scopo 1 e 2 / mlg cittadini serviti)	144	142	142
Indice di intensità di carbonio del MOL (t CO2e Scopo 1+2 / mln euro Mol)	918	955	1.061
Totale emissioni scopo 3	39.615	38.169	37.997
Indice di intensità di carbonio per cittadino servito (t CO2e Scopo 3 / mlg cittadini serviti)	144	139	138
Indice di intensità di carbonio del MOL (t CO2e Scopo 3 / mln euro Mol)	913	936	1.035



Le emissioni evitate

La crescita delle fonti rinnovabili e l'implementazione di soluzioni per l'efficienza energetica hanno svolto un ruolo fondamentale nel ridurre il consumo di energia primaria e nell'evitare l'emissione di anidride carbonica in atmosfera.

Nel corso del 2023, grazie alle iniziative implementate da MMS, è stato possibile evitare complessivamente 28 mila tonnellate di gas serra. Questo valore, rapportato al numero di cittadini serviti, si traduce in un **risparmio di oltre 100 kg di gas serra per persona**.

Le emissioni di gas serra evitate comprendono:

■ **Scopo 1:** Produzione di energia elettrica e termica da fonti rinnovabili rispetto a fonti tradizionali; interventi di risparmio energetico rispetto a uno scenario con consumi invariati; raccolta

differenziata rispetto a uno scenario con solo raccolta indifferenziata.

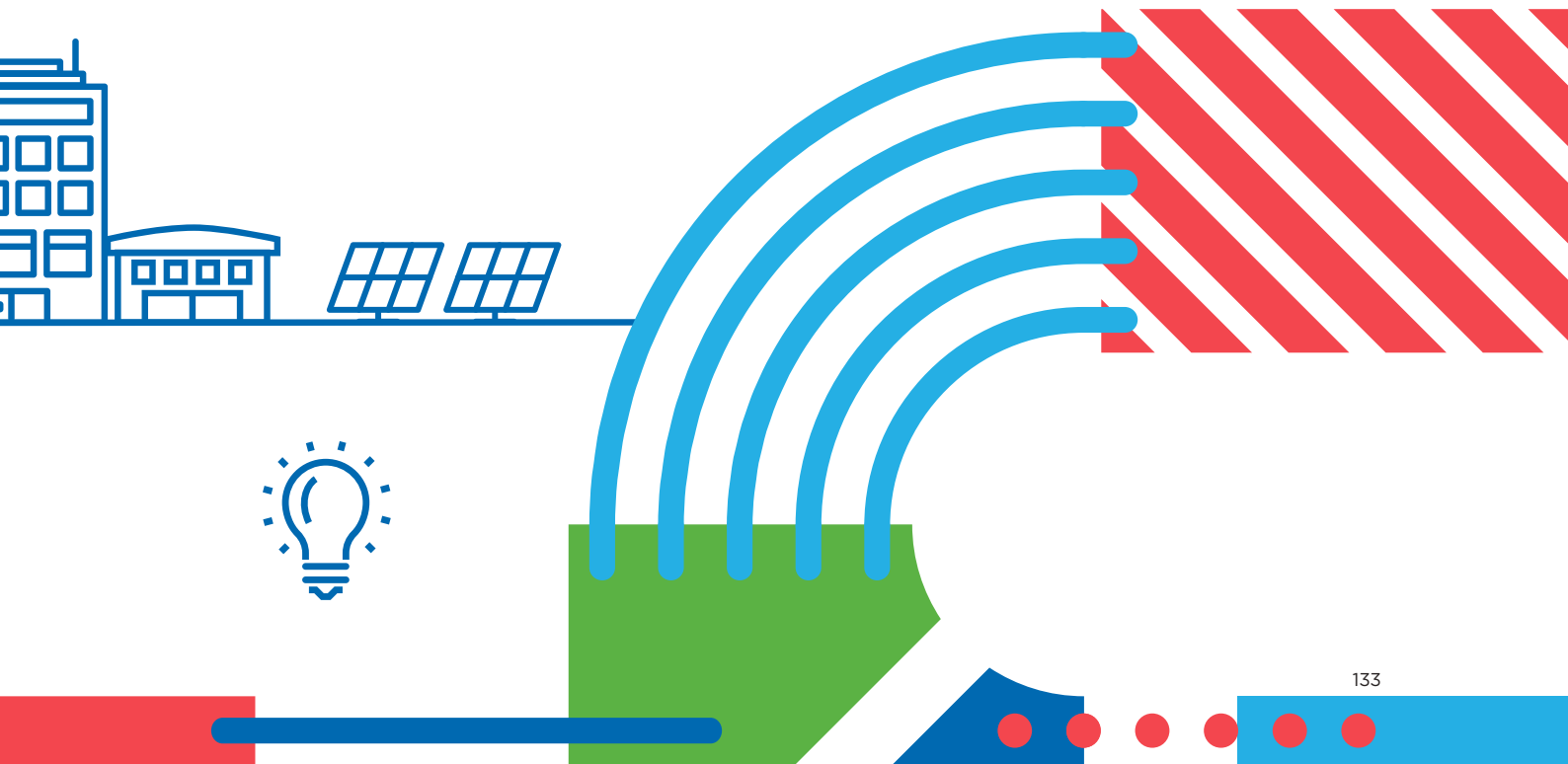
■ **Scopo 2:** Interventi di risparmio energetico rispetto a uno scenario con consumi invariati; consumo di energia da fonti rinnovabili rispetto al consumo di energia come da mix medio nazionale.

■ **Scopo 3:** Interventi di risparmio energetico nell'illuminazione pubblica e bollette stampate su carta riciclata (rendicontato a partire dall'anno 2022) (tabella 50).

Oltre alle emissioni evitate grazie all'utilizzo di carta riciclata per la stampa delle bollette, pari a 1,5 tonnellate di CO₂ nel 2023, 1 ulteriore tonnellata di CO₂ viene evitata per la **mancata stampa delle stesse a seguito dell'adesione dei clienti alla bolletta digitale**.

Tabella 50

Emissioni di gas serra evitate (tCO ₂ e)	2021	2022	2023
Scopo 1	19.456	18.696	18.555
Scopo 2	10.658	9.634	9.415
Totale emissioni evitate Scopo 1 + 2	30.114	28.330	27.970
Scopo 3	-	14	36
Totale emissioni evitate Scopo 1 + 2 + 3	-	28.344	28.006





La gestione dell'acqua e dei rifiuti prodotti

La totalità dell'acqua raccolta da MMS, al netto di quella riutilizzata all'interno del processo depurativo, viene restituita all'ambiente

L'acqua per i processi

Marche Multiservizi, anche nel 2023, ha confermato l'attenzione e l'impegno nel controllare e contenere l'utilizzo della risorsa idrica per le attività necessarie all'erogazione dei servizi.

Nel corso dell'anno l'Azienda ha prelevato dall'acquedotto circa 22 mila m3 di acqua per lo svolgimento dei propri servizi, di cui:

- il 41% viene impiegato nel servizio idrico;
- il 48% viene utilizzato dal servizio di Igiene Ambientale per le attività di lavaggio mezzi e in misura minore presso i Centri di Raccolta e le discariche;
- il restante 11% viene impiegato nelle sedi, negli sportelli clienti e nel servizio di distribuzione gas (tabella 51).

Complessivamente si registra una significativa diminuzione dei quantitativi prelevati da acquedotto

Tabella 51

Volumi di acqua prelevati da acquedotto (migliaia di mc)	2021	2022	2023
Ambiente (CdR, Discarica, lavaggio mezzi e rifornimento spazzatrice)	11,7	10,8	10,4
Reti (Impianti Acquedotto e depurazione)	18,4	20,8	9,0
Sedi, Sportelli Clienti e distribuzione Gas	4,7	2,8	2,4
Totale da acquedotto (fatturati)	34,8	34,5	21,8

(-37%), con particolare riferimento al servizio idrico, passato da 21 mila metri cubi nel 2022 a 9 nel 2023. Questa variazione è principalmente riconducibile ai lavori di potenziamento del depuratore di Borgheria che dal 2020 avevano obbligato l'Azienda a prelevare quantità maggiori di acqua da allaccio provvisorio di contatore. Nel 2023 la situazione si è ristabilizzata con la conclusione dei lavori, consentendo all'impianto di recuperare l'acqua in uscita per riutilizzarla nel processo di depurazione, evitando così ulteriori prelievi dall'acquedotto (grafico 24).

Il recupero delle acque di depurazione a beneficio del territorio

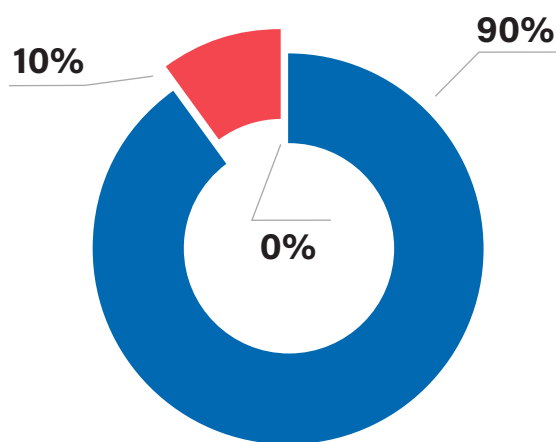
Al fine di ridurre il più possibile i prelievi da acquedotto, MMS nel corso degli anni ha sviluppato sistemi per favorire il **recupero e il riutilizzo delle acque** nei cicli produttivi. Nel 2023 sono stati riutilizzati, all'interno del processo di depurazione, **oltre 70 mila metri cubi di acqua*** che hanno consentito di minimizzare i prelievi da acquedotto.

Il risultato finale del processo depurativo è quello di restituire acqua all'ambiente. Il 100% dei quantitativi in ingresso ai depuratori MMS, al netto dei fanghi prodotti e dell'acqua riutilizzata nei processi, è infatti rappresentato da **acqua che viene reimpressa direttamente nei corpi idrici recettori** (grafico 25).

* Quantità stimate per pozzi e riutilizzo in medi e piccoli depuratori

Grafico 24

Acqua utilizzata nei processi di depurazione



- Acqua da acquedotto
- Acqua recuperata/riutilizzata
- Falda

Rifiuti prodotti: gestione e destinazione

Nel corso del 2023, Marche Multiservizi ha generato complessivamente 87.452 tonnellate di rifiuti (+12% rispetto al 2022), di cui il 99,98% classificato come non pericoloso, a conferma della trascurabile presenza di rifiuti pericolosi (grafico 26). Le principali attività di MMS che generano rifiuti sono:

- i processi di trattamento e lavorazione dei rifiuti urbani e speciali gestiti per le comunità e per soggetti privati (percolato generato dalle discariche);
- la depurazione e potabilizzazione delle acque nella gestione del servizio idrico integrato per i comuni serviti (es. fanghi, sabbie);
- la gestione e manutenzione delle reti di distribuzione del gas (grafico 27).

Grafico 25

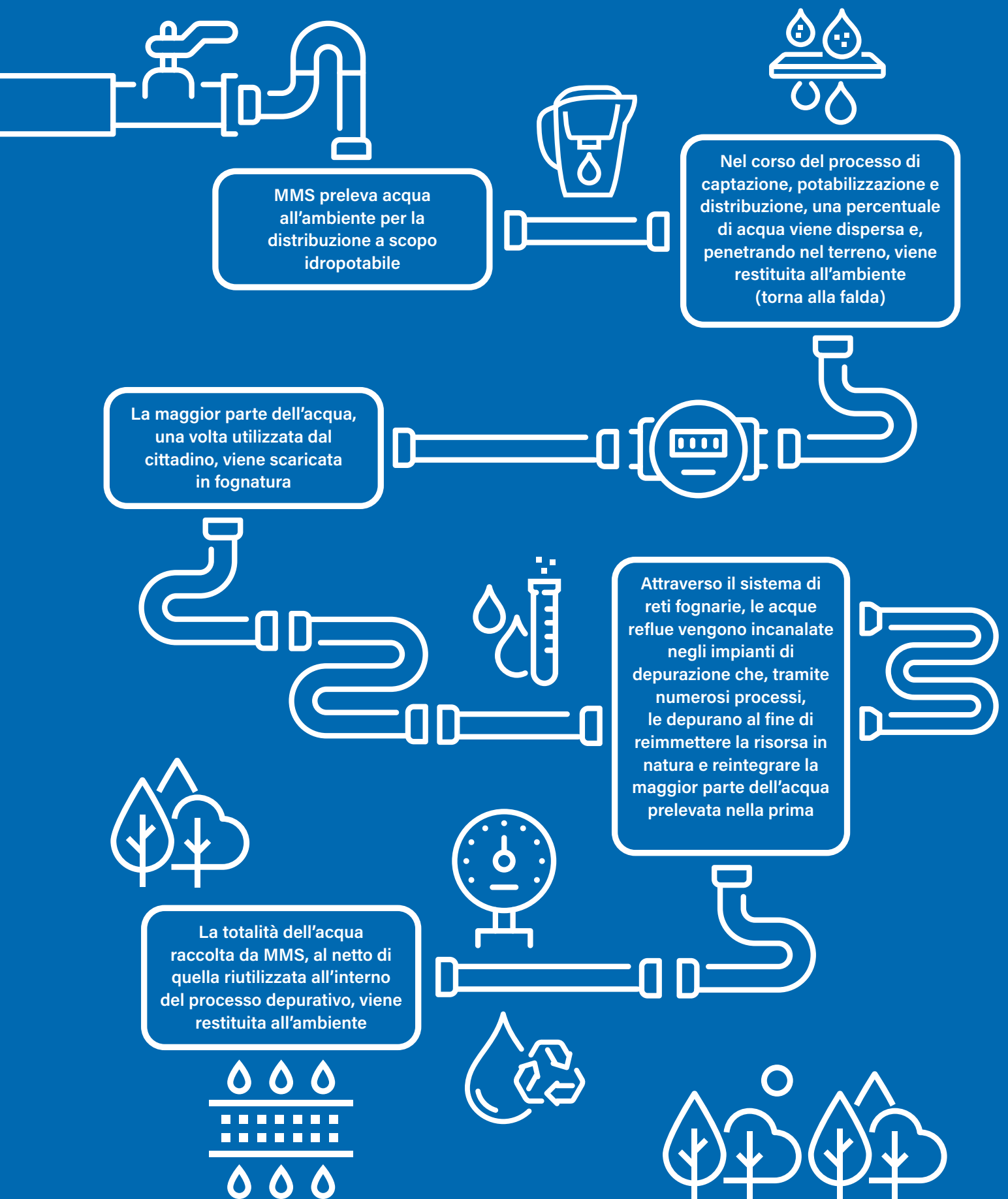




Grafico 26

Andamento della produzione di rifiuti (triennio)

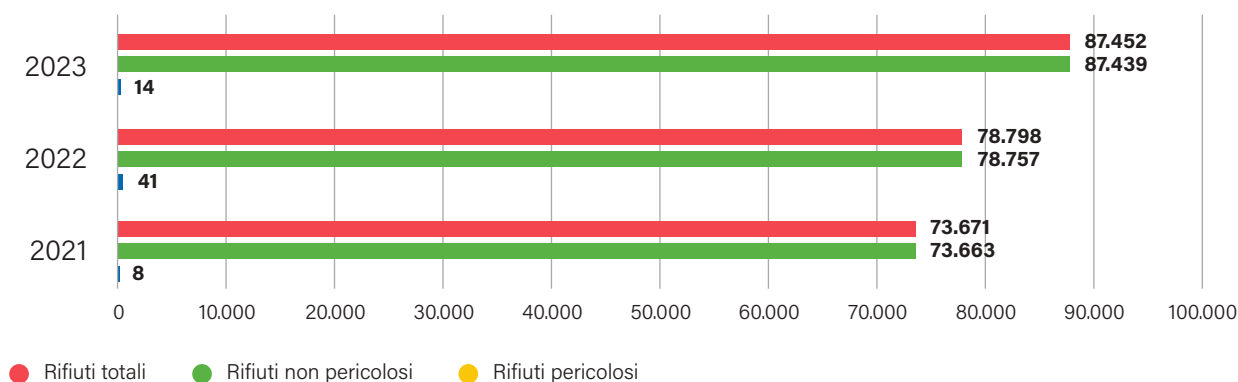


Tabella 52

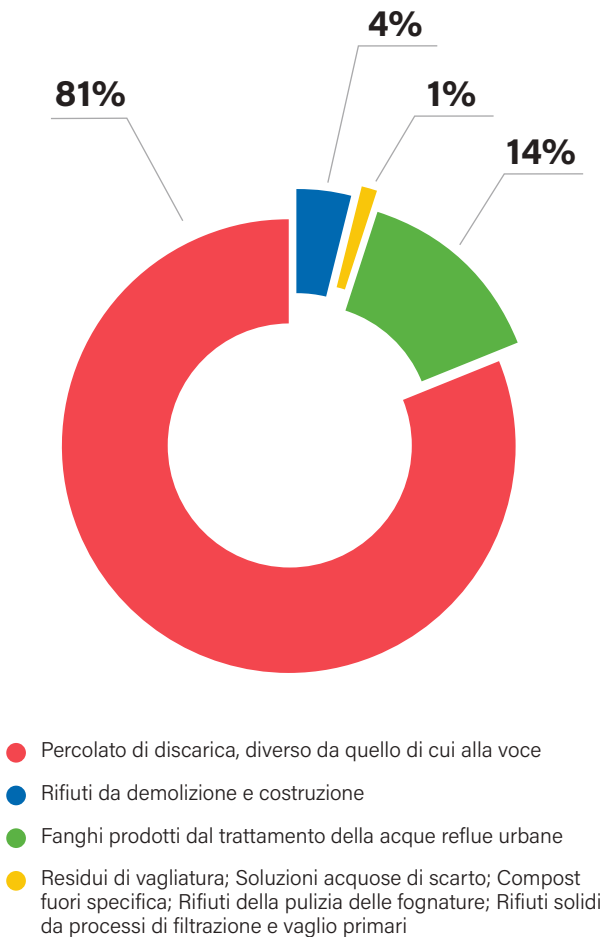
Rifiuti prodotti (t)

	2021		2022		2023	
	Smaltimento	Recupero	Smaltimento	Recupero	Smaltimento	Recupero
Totale rifiuti non pericolosi	68.512,5	5.150,2	72.113,4	6.643,1	76.527,5	10.910,9
Rifiuti da Potabilizzazione	147,8	98,0	78,3	-	177,4	-
Rifiuti da laboratorio	14,3	-	3,6	0,0	0,4	0,1
Fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue urbane	11.056,5	4.649,2	6.982,6	6.419,8	4.436,9	7.579,6
Altri rifiuti da depurazione	1.799,3	-	538,8	-	581,2	-
Residui della pulizia delle fognature	-	-	685,5	-	247,0	-
Percolato di discarica	53.058,1	-	60.317,0	-	68.223,2	-
Soluzioni acquose di scarto	95,7	-	96,8	-	109,8	-
Compost fuori specifica	-	-	22,8	-	32,0	-
Rifiuti da costruzione e demolizione	74,4	365,7	57,3	96,4	17,6	3.139,8
Altri rifiuti	2.266,5	37,3	3.330,7	127,0	2.701,9	191,5
Totale rifiuti pericolosi	7,6	0,3	41,2	0,2	11,6	2,0
Amianto	5,8	-	38,2	-	10,6	-
Altri rifiuti	1,9	0,3	2,9	0,2	0,9	2,0
Totale	68.520,1	5.150,2	72.154,5	6.643,3	76.539,1	10.912,9
Totale rifiuti prodotti MMS	-	73.670,6	-	78.797,8	-	87.452,0

* Rifiuti da Potabilizzazione (rifiuti solidi da processi di filtrazione e vaglio primari e Fanghi prodotti dai processi di chiarificazione dell'acqua, carbone attivo esaurito); Altri rifiuti da depurazione (Residui di vagliatura e rifiuti di eliminazione delle sabbie); Altri rifiuti (metalli ferrosi, legno e altri rifiuti solidi non pericolosi); Altri rifiuti pericolosi (sostanze chimiche da laboratorio, oli e residui di combustibili, ecc.); Rifiuti da laboratorio (rifiuti di imballaggio assorbenti, stracci, materiali filtranti).

Grafico 27

La composizione dei rifiuti prodotti



La gestione dei rifiuti è condotta in conformità alle procedure stabilite dalla norma ISO 14001 o dalle registrazioni EMAS, rispettando le norme ambientali vigenti. L'attività di trasporto e recupero/smaltimento dei rifiuti prodotti dai processi aziendali è svolta, quando possibile, internamente.

In tutte le sedi di MMS sono implementati sistemi di raccolta differenziata, mirati a incrementare il riciclo dei materiali. Contestualmente, l'azienda adotta politiche proattive volte a ridurre l'utilizzo di carta attraverso la dematerializzazione e l'informatizzazione dei processi. Inoltre, il consumo di plastica è stato significativamente ridotto negli anni grazie all'introduzione di erogatori d'acqua che hanno completamente eliminato l'uso di bottiglie monouso (tabella 52).

Destinazione dei rifiuti prodotti

I rifiuti sottratti allo smaltimento

Nel 2023 sono state destinate a operazioni di recupero 10.913 tonnellate di rifiuto, in aumento del 64% rispetto all'anno precedente e completamente recuperati presso impianti di terzi (grafico 28-29).

La categoria di rifiuti prodotti e destinati a recupero più rilevante è quella dei **fanghi di depurazione** per 7.580 tonnellate, segue quella dei rifiuti da costruzione e demolizione per 3.072 tonnellate (rifiuti messi in riserva) (tabella 53).

Grafico 28

Rifiuti recuperati

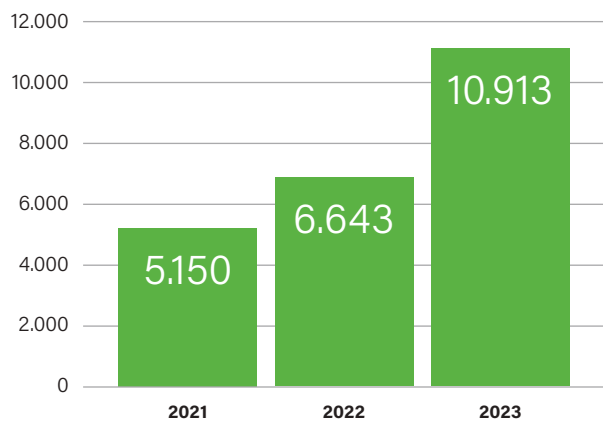


Grafico 29

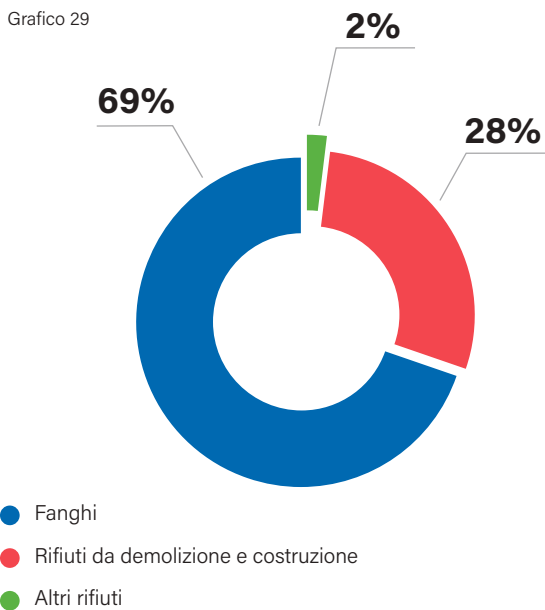




Tabella 53

Rifiuti avviati a recupero	2021	2022	2023
Preparazione al riutilizzo messa in riserva di rifiuti per sottoporli a riciclaggio/recupero (R13)	501,3	138,6	3.197,6
di cui pericolosi	0,3	0,2	2,0
Riciclaggio	4.649,2	6.504,7	7.715,3
riciclaggio/recupero delle sostanze organiche (R3)	4.649,2	6.419,8	7.579,6
riciclaggio/recupero dei metalli e dei composti metallici (R4)	-	84,9	135,7
Totale	5.150,5	6.643,3	10.912,9

Il recupero dei fanghi di depurazione

In linea con gli anni precedenti, gli impianti di depurazione gestiti nel 2023 hanno prodotto 45,4 chilogrammi di fanghi per abitante equivalente servito (tabella 54).

Oltre il 60% dei fanghi prodotti da MMS è stato conferito presso l'impianto di trattamento di Agrosistemi per il riutilizzo in agricoltura

(produzione di gesso di defecazione), registrando un incremento del 18% rispetto al 2022 (grafico 30).

Per i prossimi anni l'Azienda prevede di conferire sempre più fanghi a recupero, con l'obiettivo di perseguire gli obiettivi introdotti dal Dlgs 3 settembre 2020 n. 121 e raggiungere risultati migliorativi rispetto agli obiettivi introdotti da ARERA. Inoltre, al fine di migliorare la sostenibilità nella gestione dei fanghi prodotti, minimizzarne i quantitativi e ridurre le emissioni derivanti da un trasporto fuori regione degli stessi, MMS è in attesa di completare l'iter autorizzativo per avviare la realizzazione del progetto di trasformazione dei fanghi in fertilizzante all'interno del depuratore di Borgheria.

Tabella 54

	2021	2022	2023	% Delta
Fanghi per abitante equivalente (kg)	46,2	45,4	45,4	0%

Grafico 30

Destinazione fanghi

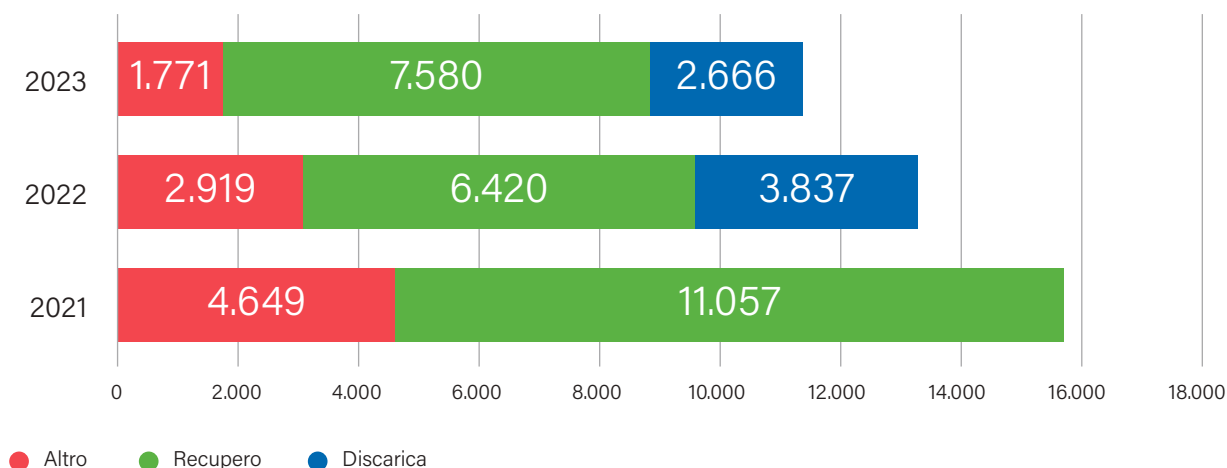
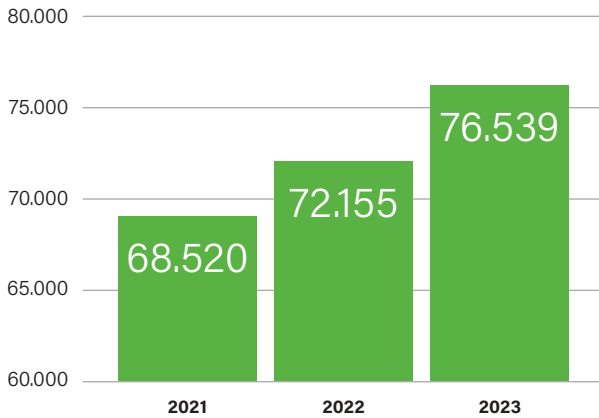


Grafico 31

Rifiuti smaltiti**I Rifiuti avviati a smaltimento**

I rifiuti prodotti da MMS successivamente avviati a operazioni di smaltimento sono stati in 76.539 tonnellate, di cui solo 11,6 tonnellate corrispondenti a rifiuti pericolosi (grafico 31). Del totale dei rifiuti destinati a smaltimento, oltre 59 mila tonnellate sono state inviate a impianti MMS, di cui 50.769 tonnellate inviate all'impianto di trattamento del percolato e 5.845 tonnellate inviate alla discarica e 17,8 mila tonnellate ad impianti terzi, di cui il 2% in discarica ed il 98% ad altre operazioni di smaltimento (tabella 54).

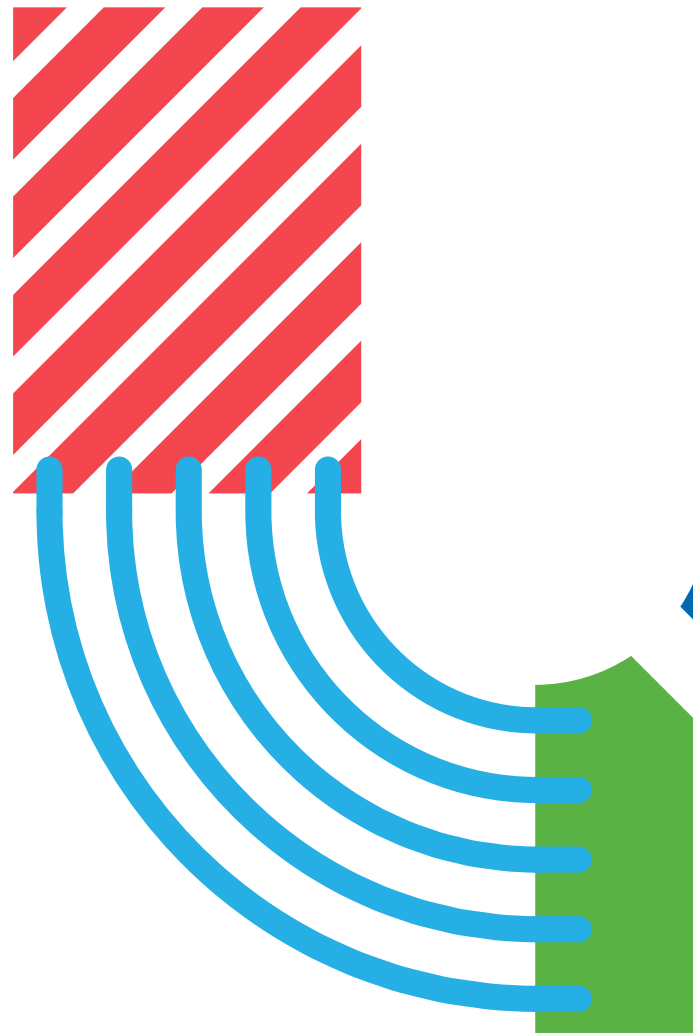
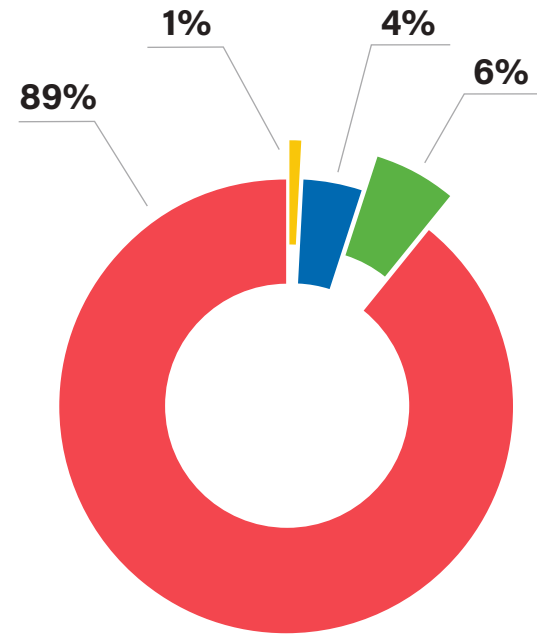


Tabella 54

Rifiuti avviati a smaltimento

	2021	2022	2023
Discarica (D1)	15.358,7	7.136,4	6.176,5
Di cui in impianti MMS	15.358,7	7.136,4	5.845,1
Di cui in impianti terzi	-	-	331,4
Altre operazioni di smaltimento	53.161,4	65.018,2	70.362,6
Trattato in impianti Osmosi MMS	45.063,0	51.712,0	50.769,0
Trattamento biologico (D8) in impianti MMS	-	3.604,5	2.158,5
Trattamento chimico-fisico (D9) in impianti terzi	8.091,8	8.714,8	17.276,1
Deposito preliminare (D15)	6,6	986,9	159,0
Totale	68.520,1	72.154,5	76.539,1

Grafico 32

Smaltimento

- Percolato di discarica
- Fanghi da depurazione
- Altri rifiuti da depurazione
- Residui di vagliatura; Soluzioni acquose di scarto; Compost fuori specifica; Rifiuti della pulizia delle fognature; Rifiuti solidi da processi di filtrazione e vaglio primari

Il percolato prodotto dalle discariche pari a 68.223 tonnellate rappresenta la quasi totalità dei rifiuti MMS, nel 2023 il 75% di questo è stato trattato in impianti ad osmosi presso le discariche dell'Azienda (grafico 32).

La produzione di percolato dalle discariche

Un aspetto ambientale di primaria importanza riguarda la gestione del percolato, il liquido risultante dalla decomposizione dei rifiuti. Le discariche Ca' Lucio, Ca' Mascio e Ca' Guglielmo sono dotate di impianti ad osmosi, che trattano la quasi totalità del percolato prodotto in loco.

Nel mese di novembre 2023 è stato inaugurato il nuovo impianto ad osmosi inversa nella discarica di Ca' Asprete, un investimento di 1,5 milioni di euro che tratta 90 m³/gg abbattendo il 99,9% degli inquinanti ed evita la circolazione di oltre 500 mezzi, pari a 192 ton CO₂e (tabella 55).

Tabella 55

Il percolato prodotto (t)

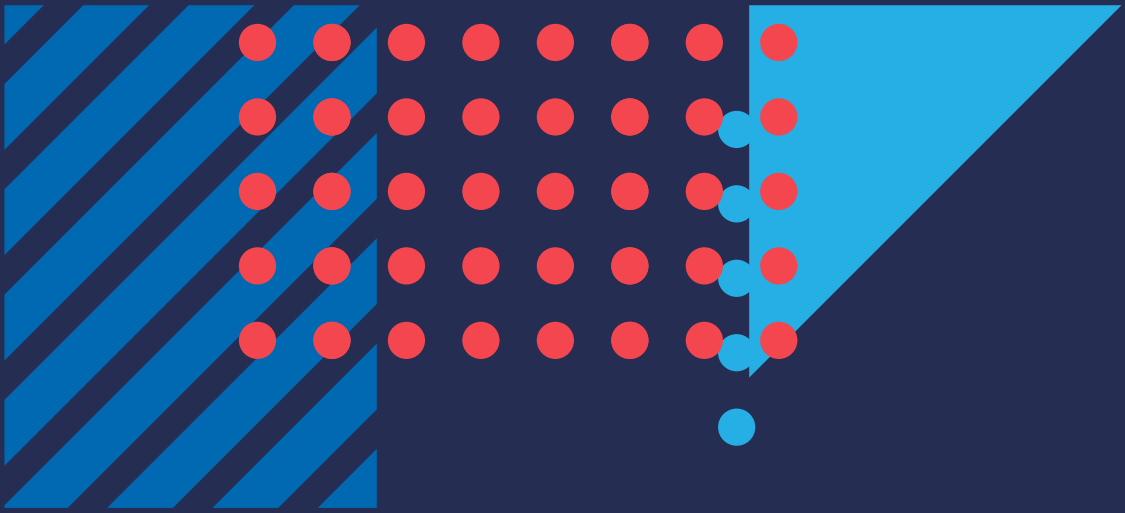
Impianto produttore	Conferito a impianti MMS	Conferito a terzi	Trattato in impianti osmosi MMS	Totale prodotto	% trattato in sito
Discarica Ca' Asprete	-	6.617	5.550	12.167	46%
Discarica Ca' Lucio	140,5	9.392	23.394	32.926	71%
Discarica Ca' Guglielmo	-	-	12.789	12.789	100%
Discarica Ca' Mascio	-	-	9.036	9.036	100%
Discarica Ca' Grancia	-	1.305	-	1.305	-
Totale	140,5	17.314	50.769	68.223	75%



Personne









Il contributo per una transizione giusta

Valorizzazione e tutela
delle persone

Gestione responsabile
della catena di fornitura

Garantire efficienza, qualità
e sicurezza ai clienti

Contributo allo sviluppo
del territorio



Valorizzazione e tutela delle persone

Uno dei pilastri della strategia di sostenibilità di MMS è la qualità delle relazioni con le proprie persone. Il Capitale Umano rappresenta un valore indispensabile e prezioso per l'esistenza e lo sviluppo futuro dell'Azienda, i cui risultati sono frutto dell'impegno e della qualità del lavoro svolto dai suoi dipendenti

Valorizzazione e tutela delle persone

MMS si impegna quotidianamente per curare il senso di appartenenza delle persone alla cultura organizzativa aziendale caratterizzata da Valori e missione condivisi.

Su queste basi, promuove comportamenti eticamente responsabili attraverso sistemi di gestione e sviluppo in grado di facilitare il raggiungimento di risultati sostenibili.

MMS accompagna quindi la vita di oltre 500 famiglie del territorio in cui è presente con i propri servizi attraverso la **redistribuzione del 27% del valore aggiunto prodotto**.

Le funzioni Personale e Organizzazione hanno proprio l'obiettivo di sostenere e avvicinare i dipendenti ai valori in cui l'Azienda si identifica, indirizzando l'attenzione agli obiettivi di sostenibilità.

Per contribuire a tali obiettivi, deve attuare azioni concrete che rafforzino il senso di appartenenza, la motivazione, lo sviluppo delle competenze e la fiducia delle persone verso l'azienda, per raggiungere, insieme, i traguardi che si è data.

I cambiamenti repentini che interessano il contesto socioeconomico, i processi tecnologici e i quadri normativi di riferimento, hanno spinto l'organizzazione a dedicare una sempre maggiore attenzione e sensibilità organizzativa a queste tematiche, affinché le persone abbiano le competenze adeguate a essere sempre in grado di affrontare le sfide quotidiane e quelle che ci attendono.



La **salvaguardia del diritto al lavoro**, delle pari opportunità, unito a delle politiche del personale che riescano a gestire adeguatamente e per tempo l'invecchiamento della popolazione e la promozione di un ambiente lavorativo sano e sicuro per tutti i lavoratori, in linea con l'Agenda ONU 2030, sono impegni fondamentali per **assicurare condizioni di lavoro stabili**, non disperdere il patrimonio di conoscenze costruito nel tempo e limitare al massimo il rischio di infortuni sul lavoro, anche per i lavoratori esterni che operano per conto dell'Azienda. Inoltre, tenendo conto della natura delle attività svolte, delle aree di operatività e delle procedure adottate per assicurare la conformità alle normative vigenti, è importante sottolineare che per l'Azienda non sussiste alcun pericolo di ricorso al lavoro minorile o forzato.

La sostenibilità del modello di gestione delle Risorse Umane è dunque assicurata dalla capacità di facilitare, nelle sue varie declinazioni all'interno del sistema aziendale, **l'allineamento tra strategia e obiettivi di crescita aziendale** con l'armonizzazione di aspettative, bisogni e obiettivi di realizzazione e **crescita professionale e personale dei dipendenti**.

MMS promuove un ambiente di lavoro fondato su comunicazione, ascolto, dialogo e coinvolgimento. In particolare:

- fornisce strumenti adatti alla collaborazione e cooperazione e ne promuove l'impiego

- informa periodicamente su risultati e obiettivi definisce con chiarezza i ruoli
- sollecita il contributo di tutti all'innovazione e alla soluzione dei problemi
- attiva periodicamente indagini sul clima aziendale e si adopera per migliorarlo
- promuove l'adozione di comportamenti esemplari e di atteggiamenti positivi
- informa, coinvolge e ascolta anche nei momenti di critici

I numeri dei lavoratori

Per MMS la stabilità del lavoro è una prerogativa. In media, nel corso del 2023, sono stati impiegati 521 lavoratori, di cui il 97% con contratto a tempo indeterminato. Il restante 3%, pari a 15 unità, rappresenta il personale assunto con contratto a tempo determinato, relativo principalmente al comparto operativo. Nell'anno, come nei precedenti, non si sono verificate casistiche di ricorso a strumenti di flessibilità.

Coerentemente alla politica Aziendale, il personale dipendente viene inserito strutturalmente nell'organigramma aziendale. È infatti nella cultura di MMS propendere alla fidelizzazione delle persone e, pertanto, su ogni nuovo inserimento si investe in formazione sulla sicurezza, la formazione tecnica e anche trasversale per le competenze organizzative, con l'obiettivo di mantenere la relazione a tempo indeterminato (tabella 1)

Tabella 1

Lavoratori	2021	2022	2023
Totale lavoratori medi	529	523	521
Tempo indeterminato	520	510	506
Tempo non indeterminato	9	13	15
% lavoratori medi con contratto a tempo indeterminato	98,3%	97,5%	97,0%
Totale lavoratori al 31/12	522	518	514
Donne	83	82	82
Uomini	439	436	432
% lavoratori al 31/12 con contratto a tempo indeterminato	100%	100%	100%

Al 31/12/2023 i dipendenti sono 514, tutti con contratto a tempo indeterminato. Il numero dei dipendenti è leggermente in diminuzione rispetto al 2022, questa flessione è dovuta principalmente a una migliore organizzazione aziendale.

Inoltre, nel corso del 2023, MMS ha accolto un tirocinante all'interno della Pianificazione Operativa, uno studente nell'ambito dell'alternanza scuola lavoro nel reparto Cartografia ed un dottorando.

In linea con gli anni precedenti, il 97,1% dei contratti è a tempo pieno e il 2,9% a tempo parziale. L'istituto del part-time, disciplinato dalla legge e dai vigenti CCNL, rappresenta un prezioso strumento per rispondere alla flessibilità del lavoro e alle esigenze specifiche dei dipendenti. Questa modalità contrattuale si contraddistingue per la sua natura

volontaria, la possibilità di reversibilità e la compatibilità con le esigenze tecniche, organizzative e produttive dell'azienda (tabella 2).

Nell'anno sono 15 i dipendenti con contratto part-time, 12 donne e 3 uomini. Nel processo di concessione del part-time, vengono prioritariamente considerate le richieste motivate da esigenze familiari, dalla tutela della salute, nonché da gravi patologie debitamente certificate, a conferma della volontà di MMS di garantire un approccio sensibile e attento alle esigenze personali dei dipendenti. Nel corso dell'anno non sono pervenute ulteriori richieste di part-time.

Del totale dei lavoratori il 95% risiede nel territorio regionale, di cui il 98% nella provincia di Pesaro e Urbino (tabella 3).

Tabella 2

Lavoratori per genere e tipo di contratto

	2021		2022		2023	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Full time	436	72	433	70	429	70
Part time	3	11	3	12	3	12
Totale		522		518		514

Tabella 3

Lavoratori presenti alla fine dell'anno per suddivisione geografica

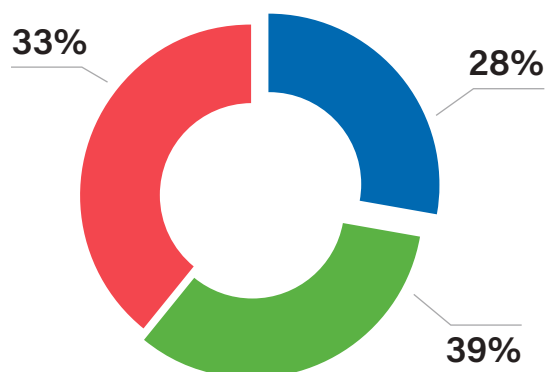
	2023	%
Lavoratori che risiedono nella Regione Marche	487	95%
di cui nella provincia PU	478	
Lavoratori che risiedono in altre Regioni	27	5%
Totale	514	100%

La distribuzione del personale per area settoriale rimane pressoché stabile nel triennio.

Il 33% dei dipendenti opera nel settore igiene urbana, il 39% lavora nei servizi di rete (gas e idrico), il 28% nei servizi di coordinamento, gestione del cliente e supporto (grafico 1).

- Ambiente
- Coordinamento
- Reti

Grafico 1





Diversità, Inclusione e Welfare

La diversità delle persone, insieme alla cultura dell'inclusione, sono parte integrante del Codice Etico e rientrano tra gli obiettivi fondamentali per sostenere la strategia di MMS, portando ricchezza di contributi e idee capaci di rafforzare l'efficienza e la collaborazione. Nel perseguire la tutela e la promozione del valore delle persone, MMS contrasta qualsiasi forma di discriminazione e i luoghi comuni che la producono, sia essa riferita alla condizione fisica, alla disabilità, alle opinioni, alla nazionalità, alla religione, al sesso, all'identità di genere e a qualsiasi altra condizione che possa dare origine a discriminazione. In questo contesto, i valori e le regole definiti dal Codice Etico, insieme alla Politica del Sistema di Gestione Integrato QSA, garantiscono a MMS l'attento e puntuale presidio in materia di pratiche discriminatorie. L'Azienda ha inoltre nominato un Comitato Etico al quale i dipendenti possono rivolgersi nel caso di

comportamenti difformi dai principi del Codice Etico. A conferma dell'impegno che MMS mette nel creare un ambiente di lavoro più equo, inclusivo e rispettoso, nel corso del 2023, l'Azienda ha intrapreso e concluso, l'iter per acquisire la certificazione della parità di genere UNI/PDR 125. Questo processo ha visto l'implementazione di diverse migliorie volte ad accrescere e consolidare un ambiente di lavoro più inclusivo e diversificato.

La diversità di età

Negli ultimi anni si registra una diminuzione dell'età media della forza lavoro, pari a 47 anni nel 2023, mentre, la permanenza media in azienda è pari a 16 anni, in leggera riduzione rispetto al 2022 (tabella 4, grafico 2). Si registra una riduzione del 6% tra i lavoratori con più di 50 anni, pari a 250 nel 2023, a vantaggio delle fasce più giovani (personale sotto i 50 anni), in aumentato del 5%.

Tabella 4

Personale per classi di età

	2021		2022		2023	
	n.	% tot.	n.	% tot.	n.	% tot.
Meno di 30 anni	45	9%	44	8%	48	9%
Tra i 30 e i 50 anni	198	38%	208	40%	216	42%
Tra i 50 e i 60 anni	216	41%	199	39%	180	35%
Oltre i 60 anni	63	12%	67	13%	70	14%
Totale	522	100%	518	100%	514	100%

Grafico 2

Composizione del personale per qualifica e genere

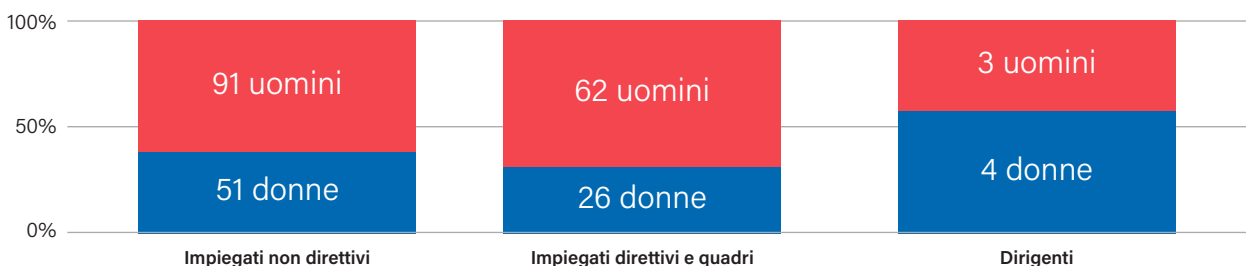


Tabella 5

Lavoratori per qualifica / genere

	2021			2022			2023		
	Uomini	Donne	% Donne	Uomini	Donne	% Donne	Uomini	Donne	% donne
Dirigenti	4	3	43%	4	3	43%	3	4	57%
Quadri	19	3	14%	19	3	14%	14	2	13%
Impiegati	139	76	35%	136	75	36%	139	75	35%
Operai	277	1	0,4%	277	1	0,4%	276	1	0,4%
Totale	439	83	16%	436	82	16%	432	82	16%

La presenza femminile in MMS

In linea con gli anni precedenti, la popolazione femminile rappresenta il 16% del totale dei dipendenti MMS. Il 36% delle donne in azienda ricopre ruoli direttivi e, tra i dirigenti, la componente femminile è del 57% (tabella 5, grafico 2)

Categorie protette

MMS rispetta gli obblighi derivanti dalla legge 68/99 che prevede l'inserimento e l'integrazione lavorativa di personale appartenente alle categorie protette, nella misura definita dalla legge stessa.

Nel 2023 le persone appartenenti alle categorie protette sono 29, di cui 24 dipendenti art. 3 e 5 art. 18. L'Azienda, come ogni anno, ha effettuato la denuncia del Prospetto informativo disabili da cui è emersa la regolarità di MMS con quanto previsto dalla normativa (tabella 6).

Tabella 6

	2021	2022	2023
Persone appartenenti alle categorie protette ai sensi della legge 68/99			
art. 3	21	23	24
art. 18	5	5	5
Totale	26	28	29

Ambiente di lavoro e Inclusione

MMS promuove modalità di lavoro che facilitino l'armonia e l'integrazione tra vita lavorativa e privata e coniughino efficienza ed efficacia nell'utilizzo del tempo e degli spazi. Come previsto dal Codice Etico aziendale, i responsabili sono tenuti a valorizzare il tempo di lavoro dei collaboratori e devono richiedere loro esclusivamente prestazioni coerenti con le loro attività e con le esigenze dell'azienda. Allo stesso modo, tutte le persone di MMS devono perseguire, nell'uso del loro tempo, la massima efficienza e proporre miglioramenti al riguardo, coniugando la flessibilità lavorativa con il dovere e l'impegno. L'Azienda rispetta la sfera privata dei lavoratori prestando attenzione alle loro necessità nelle situazioni di difficoltà che possano impedire il normale svolgimento dell'attività lavorativa.

Congedi maternità, paternità, parentali

Nel 2023 sono stati fruiti 2 congedi di maternità obbligatoria e 11 congedi di paternità, che danno diritto al padre lavoratore di astenersi dal lavoro per 10 giorni. Il numero di dipendenti che hanno fruito di congedi parentali o congedi facoltativi (diritto di entrambi i genitori, successivo al periodo di congedo obbligatorio) è stato pari a 8 (di cui 50% donne e 50% uomini) e la durata media pro-capite è stata pari a 22 giornate annue. La percentuale di lavoratrici che rientrano dal congedo di maternità è pari al 100% così come la percentuale di lavoratrici che sono ancora dipendenti dopo 12 mesi dal rientro (tabella 7).



Tabella 7

Congedi di Maternità e parentali

	2021			2022			2023		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Congedi di maternità e paternità obbligatori	-	5	5	9	1	10	11	2	13
Congedi parentali facoltativi	1	7	8	2	5	7	4	4	8
Numero di congedi usufruiti	1	12	13	11	6	17	15	6	21
giornate di assenza usufruite	3	863	866	66	99	165	123	363	486
durata media dei congedi usufruiti (gg)	3	71,9	66,6	6	16,5	9,7	8,2	60,5	23,1

Le ore lavorate dal personale e le assenze

Le ore lavorate nell'anno, ordinarie e straordinarie, ammontano a 841.642 (tabella 8). Le ore di assenza totali ammontano a 58.219, registrando una notevole diminuzione rispetto agli anni precedenti (-14%), principalmente attribuibile alla riduzione dei periodi di malattia (-17%) (tabella 9).

Remote-working

Al fine di favorire una migliore conciliazione tra lavoro e vita privata dal 2019 è stato introdotto in modo strutturato il Remote Working, in base all'accordo del Gruppo Hera che prevede la possibilità di effettuare il remot working per due giorni alla settimana. Nel 2023 il 56% dei dipendenti

Tabella 8

	2021	2022	2023	%
Le ore lavorate				
Ore lavorate ordinarie	863.338	807.513	809.411	96%
Ore lavorate straordinarie	29.372	30.720	32.231	4%
Totale ore lavorate	892.710	838.233	841.642	100%
Ore di assenza totali	68.770	67.526	58.219	7%

Tabella 9

	2021	2022	2023	%
Ore di assenza pro capite				
Malattia e ricoveri	69,0	80,2	67,1	60,1%
Maternità/Paternità e congedi parentali	8,4	2,0	5,5	5,0%
Infortunio	4,9	4,1	4,2	3,7%
Sciopero	1,9	0,1	0,3	0,3%
Assemblea sindacale	0,6	2,4	0,0	0,0%
Permesso sindacale	0,3	0,6	0,6	0,6%
Altro*	45,0	39,4	33,9	30,4%
Totale	130,1	129,0	111,7	100%

* Altro: congedo straordinario, legge 104, donazioni del sangue, aspettative non retribuite, etc

ha svolto almeno un giorno di lavoro in *modalità remote*, per un totale di 20.582 ore.

Gli avanzamenti di carriera

Nel corso del 2023 sono stati 73 gli avanzamenti di carriera, in aumento del 35% rispetto all'anno precedente. Le promozioni hanno riguardato lavoratori in varie fasce di età: il 17,8% ha meno di trent'anni, il 75,3% tra i 30 e i 50 anni e il 6,9% lavoratori con più di 50 anni (tabella 10).

Le politiche retributive e gli incentivi

Tutti i dipendenti di Marche Multiservizi sono assunti e inquadrati conformemente a quanto stabilito dai contratti collettivi nazionali di riferimento: Federmanager, Gas Acqua e Servizi Ambientali. Il rispetto dei contratti garantisce l'assenza di differenze o discriminazioni di genere in termini di retribuzione. Inoltre, non vengono apportate modifiche salariali a seguito del congedo parentale. L'analisi dell'incidenza della retribuzione delle donne

rispetto a quella degli uomini (al netto di bonus, straordinari, ecc.) evidenzia un complessivo allineamento (tabella 11).

Tabella 11

	2021	2022	2023
Rapporto retribuzione media delle donne rispetto agli uomini (%)			
Dirigenti	+3%	+1%	- 8%
Quadri	-2%	-4%	-19%
Impiegati	-6%	-4%	-4%
Operai*	-19%	-12%	-14%

* Presente una sola donna nella categoria "operaio"

Con riferimento al periodo di rendicontazione, il rapporto tra la retribuzione totale annuale della persona che ha ricevuto la retribuzione più alta e la retribuzione totale annuale media di tutte le persone di MMS è stato pari a 3,97 (tabella 12).

Tabella 10

Avanzamenti di carriera

	2021		2022		2023		%
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	
Dirigenti	-	-	-	-	-	1	1,4%
Quadri	-	-	-	-	2	-	2,7%
Impiegati	6	11	17	13	14	7	28,8%
Operai	17	-	24	-	49	-	67,1%
Totale	23	11	41	13	65	8	100%
Totale avanzamenti di carriera		34		54		73	

Tabella 12

Rapporto sulla retribuzione totale annuale

2023

Rapporto sulla retribuzione totale annuale escluso premio di risultato e retribuzione variabile	3,5 (con dirigenti) 2,2 (senza dirigenti)
Rapporto sulla retribuzione totale annuale incluso premio di risultato e retribuzione variabile	3,9 (con dirigenti) 2,3 (senza dirigenti)
Variazione del rapporto di retribuzione totale annuale aumento % annuo individuo più pagato / aumento % medio altri	0,0 (con dirigenti) 1,1 (senza dirigenti)



Il 20 Settembre 2022 è stato siglato il nuovo Contratto Collettivo Integrativo del gruppo Hera che disciplina il premio di risultato per quadri, impiegati e operai per il triennio 2022-2024. L'importo del premio è articolato in tre parti, attribuite in base dei criteri specifici:

Prima parte (50%): In correlazione all'incremento di redditività prevista dal Gruppo Hera (MOL Consolidato di gruppo);

Seconda parte (20%): In correlazione all'incremento della redditività (MOL/addetti) prevista per ciascun gruppo societario;

Terza parte (30%): In correlazione al raggiungimento di specifici obiettivi fissati annualmente relativi ad incrementi di produttività, qualità, efficienza e innovazione (tabella 13).

Tabella 13

Premio di risultato medio per livello	2023
Dal 3 al 6 livello	€ 2.480,9
7/8 livello	€ 2.922,1
Quadri	€ 3.153,8

A partire dal 2018 i dipendenti hanno la possibilità, su base volontaria, di convertire fino al 50% del premio di risultato in servizi di welfare aziendale. In aggiunta al premio di risultato collettivo, per il personale inquadrato nell'area direttiva, nel 2023 è stato confermato il sistema di **retribuzione variabile incentivante "indennità di disponibilità"**, definito annualmente dal Dirigente in base all'impegno individuale.

Per dirigenti e quadri, anche nel 2023, l'Azienda ha continuato ad utilizzare il **sistema premiante della**

Tabella 14

Percentuale dipendenti iscritti a fondi pensione	2021	2022	2023
Totale dipendenti iscritti a fondi pensione	337	344	340
Totale dipendenti	522	518	514
% Dip. Iscritti a fondi pensione	64,6%	66,4%	66,1%

Balanced Scorecard (BSC). Ad ogni Dirigente e Quadro sono stati assegnati progetti/obiettivi in base alle linee guida del Piano Industriale.

Nel corso dell'anno MMS ha definito obiettivi aziendali incentrati sull'efficientamento energetico e sulla transizione energetica, riconoscendo la loro cruciale importanza. Tale strategia non solo contribuisce a una gestione sostenibile delle risorse, ma evidenzia anche l'impegno dell'azienda verso la responsabilità sociale e ambientale. Il 10% dei progetti sviluppati nel 2023 ha generato impatti diretti sulla sostenibilità e sulla transizione ecologica.

I fondi pensione

A dicembre 2023, gli iscritti ai fondi pensione sono complessivamente 340, pari al 66% dei lavoratori MMS. I fondi pensione di riferimento per il personale sono: Previdai, riservato ai dirigenti, Pegaso per il personale inquadrato nel CCNL Gas-Acqua e Previambiente per coloro che sono inquadrati nel CCNL dei Servizi Ambientali (tabella 14)

Relazioni industriali

MMS si impegna in un'attività di dialogo costante con le organizzazioni sindacali al fine di individuare soluzioni condivise, a beneficio dell'azienda e delle persone, e gestire eventuali situazioni di conflitto, favorendo un rapporto caratterizzato da ascolto e intesa reciproca.

Il 25,5% dei lavoratori a tempo indeterminato di MMS aderisce a un'organizzazione sindacale (tabella 15).

Le regole e le modalità per la gestione delle relazioni sindacali nei vari livelli di rappresentanza (nazionale, territoriale e aziendale) sono stabilite dai Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro (CCNL). Gli accordi di secondo livello in MMS, in quanto parte del Gruppo Hera, vengono principalmente siglati con le organizzazioni sindacali Nazionali.

Tabella 15

Lavoratori a tempo indeterminato iscritti a un sindacato per qualifica	2021	2022	2023
Dirigenti	-	-	-
Quadri	4	4	2
Impiegati	56	47	49
Operai	98	86	80
Totale	158	137	131

A livello locale, nel corso del 2023, sono stati siglati due accordi sindacali:

- 1) Accordo sulle chiusure aziendali, che ha coinvolto tutti i dipendenti di MMS.
- 2) Accordo orario di lavoro operativi funzione reti.

Welfare

Nel 2023 è proseguita l'esperienza di HEXTRA, il sistema di welfare del Gruppo Hera, creato per accelerare la crescita dell'organizzazione investendo sul binomio benessere – produttività.

Tutti i lavoratori sono iscritti al piano di Welfare aziendale, per il quale, nel 2023, è stata destinata una quota pari a 395 euro a dipendente nonché la possibilità di convertire fino al 50% del proprio premio di risultato in un'ulteriore quota welfare.

Il piano di welfare aziendale offre servizi personalizzati per migliorare il benessere individuale e familiare di tutti i dipendenti, le quote previste possono essere utilizzate in diversi ambiti:

- a) Salute e assistenza sanitaria;
- b) Assicurazione e previdenza;
- c) Sostegno all'istruzione;
- d) Servizi alla persona;
- e) Benessere e sostegno al reddito

Attraverso questi strumenti MMS conferma il suo impegno per la tutela delle pari opportunità, lo sviluppo di pratiche di conciliazione vita-lavoro e la valorizzazione delle diversità al fine di migliorare il senso di coesione e di appartenenza. Oltre alla quota welfare a disposizione, MMS prevede delle quote aggiuntive, dedicate all'istruzione e alla mobilità sostenibile (tabelle 16 e 17):

Tabella 16

Strumenti welfare - Spese scolastiche	Quota / anno (€)
Asilo nido	€ 990
Scuola materna	€ 500
Scuola primaria	€ 60
Scuola secondaria	€ 70
Centri estivi	€ 175
Borse di studio per intercultura (bandi di concorso)	da € 2.000 a € 7.500
Borse di studio Universitarie (bandi di concorso)	€ 750



Tabella 17

Strumenti welfare - Mobilità sostenibile

Quota / anno (€)

Trasporto pubblico urbano	€ 145
Trasporto pubblico extra/urbano	€ 220
Trasporto pubblico fuori regione	€ 285

CRAL

Il CRAL (Circolo Ricreativo Aziendale Lavoratori) è un organismo unitario ed autonomo, costituito ai sensi del Decreto Legislativo 460/1997 (Organizzazione onlus) e Decreto Legislativo 383/2000. Persegue finalità sociali e solidaristiche rivolte alla promozione di attività del tempo libero per i propri associati e familiari. Non ha scopo di lucro e svolge le proprie attività avvalendosi delle prestazioni personali, volontarie e gratuite dei propri associati. Possono iscriversi al CRAL i dirigenti, dipendenti, familiari e pensionati (tabella 18).

Tabella 18

Iscritti al CRAL MMS	2021	2022	2023
Lavoratori iscritti al circolo ricreativo aziendale sul totale dei dipendenti	414	410	431
Familiari	238	226	242
Pensionati	11	27	7
Totale	663	663	680

Il Circolo aziendale coordina ogni anno diverse iniziative, sia direttamente che attraverso la stipula di apposite convenzioni. Tutte le attività sono pubblicate sul portale intranet "Noi MMS" e comunicate ai dipendenti tramite e-mail. Nel 2023 sono riprese tutte le attività interrotte durante la pandemia e, anche in collaborazione e con il coordinamento dell'Intercircoli del Gruppo Hera, sono state organizzate varie opportunità di incontro e svago, tra cui:

Abano Terme - Hotel Internazionale (novembre 2023)

Hera Summer: San Martino di Castrozza (settembre 2023)

Biglietti Parchi: Mirabilandia, Acquafan, Acquario di Cattolica, Oltremare e Italia in miniatura (estate 2023)

Torneo di calcio A5 (maggio 2023)

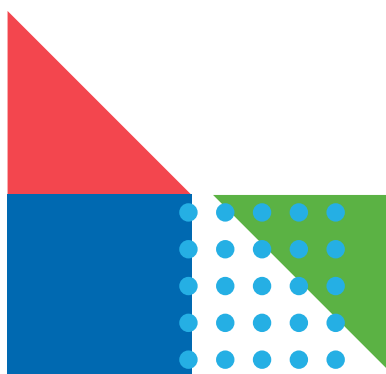
Commedia dialettale della Compagnia GAF (Marzo 2023)

Hera SKI Adventure: Madonna di Campiglio (gennaio 2023)

Oltre a fornire sconti e agevolazioni per abbonamenti a teatri, campionati sportivi, palestre e altre attività commerciali, il CRAL offre a tutti gli iscritti un pacco dono in occasione delle festività pasquali e natalizie.

Ai sensi dello statuto gli organi del C.R.A.L. sono: l'Assemblea, il Consiglio Direttivo, il Presidente.

L'attuale Consiglio direttivo è stato nominato a dicembre 2022 ed è così composto: 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).



Turnover

Personale in entrata. Nel corso del 2023 sono state inserite 42 persone, di cui il 74% a tempo indeterminato. Il tasso delle nuove assunzioni è in miglioramento, cresciuto dal 7,1% del 2022 al 8,1% (rispettivamente 8,5% per gli uomini e 6,1% per le donne) (tabella 19).

Il 36% del personale è stato assunto per ricoprire ruoli operativi nell'area dei servizi ambientali, il 24% in ruoli operativi nel settore Gas Acqua e la restante quota, pari al 60%, ruoli impiegatizi. La totalità delle persone assunte nel 2023 ha un'età inferiore ai 50 anni e, tra queste, il 43% ha meno di 30 anni.

Personale in uscita. Nel corso dell'anno 35 dipendenti hanno lasciato l'Azienda, di cui 32 uomini e 3 donne. Le cause principali sono da attribuire a pensionamenti (46%) e a risoluzioni consensuali per prepensionamenti (26%), di conseguenza, la maggior parte delle uscite nel corso del 2023 ha un'età superiore ai 50 anni (77%) (tabella 20).

Il turnover in uscita ha riguardato principalmente operai (19), seguiti da impiegati e quadri (rispettivamente 7 e 8 unità) e un dirigente. Si precisa che delle 18 dimissioni, 9 sono il risultato di risoluzioni consensuali del contratto e, nelle 35 unità in uscita, non sono considerati 11 lavoratori a tempo determinato (2 usciti per dimissioni e 9 per fine contratto) (tabella 21).

Tabella 19

Assunzioni per genere e classi di età

	2021			2022			2023		
	Uomini	Donne	Tot.	Uomini	Donne	Tot.	Uomini	Donne	Tot.
Meno di 30 anni	9	2	11	14	-	14	14	4	18
tra 30 e 50 anni	9	1	10	20	3	23	23	1	24
Oltre 50 anni	2	-	2	-	-	-	-	-	-
Totale	20	3	23	34	3	37	37	5	42
Tasso nuove assunzioni	3,7%	4,5%	4,4%	3,6%	6,6%	7,1%	8,5%	6,1%	8,1%

Tabella 20

Uscite nell'anno per motivo (n.)

	2021	2022	2023
Dimissioni	7	8	18
Pensionamenti	10	25	16
Decessi	-	-	-
Licenziamenti	5	2	-
Inabilità alla funzione	1	1	-
Trasferimento	1	-	1
Totale	24	36	35



Tabella 21

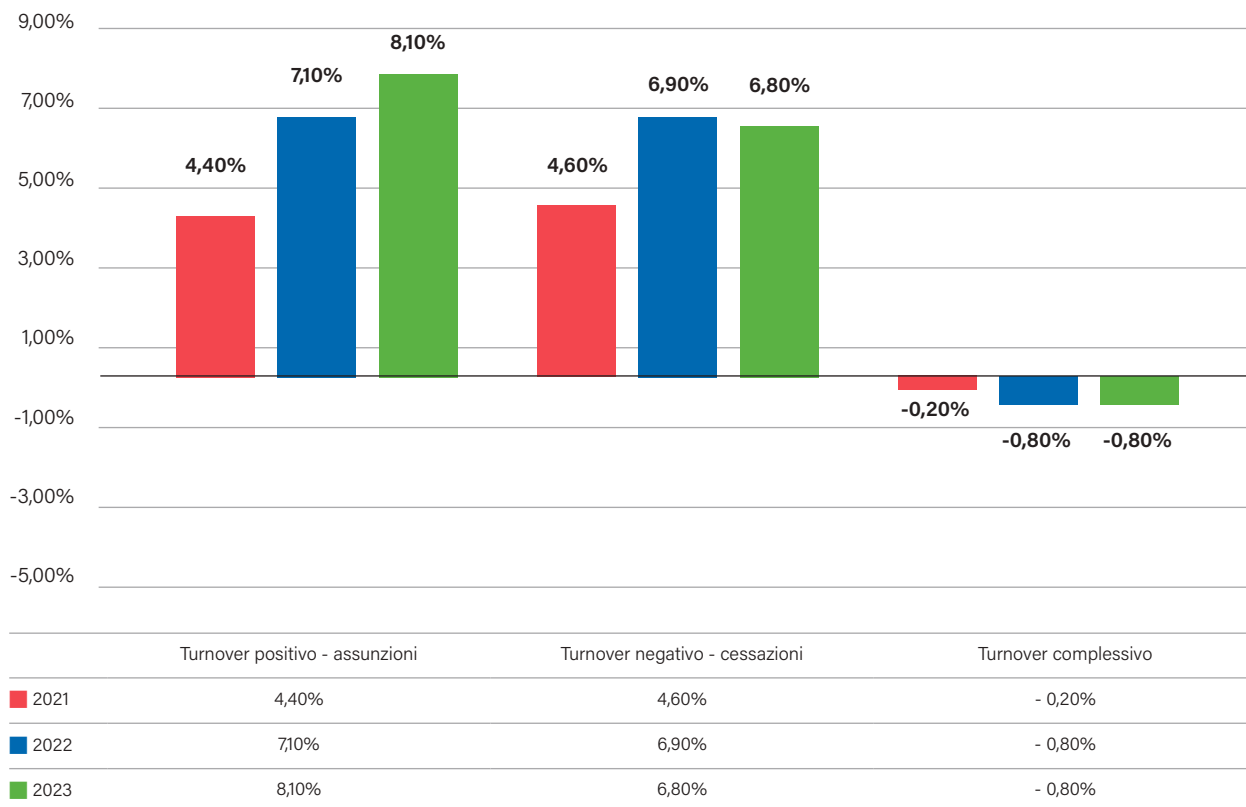
Cessazioni per genere e classi di età

	2021			2022			2023		
	Uomini	Donne	%	Uomini	Donne	%	Uomini	Donne	%
Meno di 30 anni	2	-	8%	-	-	-	-	-	-
tra 30 e 50 anni	3	-	13%	7	1	22%	7	1	23%
Oltre 50 anni	19	-	79%	25	3	78%	25	2	77%
Totale	24	-	100%	32	4	100%	32	3	100%
Tasso di turnover	5,4%	0%	4,6%	7,3%	4,8%	6,9%	3,7%	7,3%	6,8%

Il **tasso di turnover in uscita** per il 2023 è del 6,8%, in linea con il 2022. Questo valore si eleva a 8,9% se si considerano anche le scadenze naturali dei contratti a tempo determinato. In linea con il trend degli ultimi anni il cluster maggiormente soggetto a turnover è la popolazione maschile con età superiore ai 50 anni, principalmente riconducibile ai pensionamenti (grafico 3).

Il **tasso di turnover complessivo** nel 2023 risulta positivo (+1,4%), attribuibile alle 42 assunzioni a fronte di 35 cessazioni. Tuttavia, considerando anche i lavoratori che sono cessati a causa della scadenza naturale del contratto, il tasso di turnover si riduce a -0,8%, avendo concluso il 2023 con 4 dipendenti in meno rispetto al 2022.

Grafico 3



Contenziosi e provvedimenti disciplinari

In conformità con i contratti nazionali di lavoro, nel corso del 2023 sono stati applicati complessivamente 11 provvedimenti disciplinari nei confronti dei dipendenti dell'azienda (tabella 22).

I provvedimenti sono adottati in conformità con le norme contrattuali a seguito del mancato rispetto del codice disciplinare previsto dai singoli contratti.

Tabella 22

Provvedimenti disciplinari	2021	2022	2023
Richiamo verbale o scritto	3	1	4
Multa o sospensione temporanea dal lavoro	8	12	7
Licenziamento senza preavviso per giusta causa	5	2	-
Totale provvedimenti disciplinari	16	15	11
Contenziosi: cause pendenti alla fine dell'anno	3	7	3

Formazione e sviluppo delle persone

Per mantenere elevati gli standard qualitativi delle attività svolte, MMS affronta costantemente le complessità e i cambiamenti del mercato, dalla regolamentazione alle tecnologie. Anche nel 2023, l'Azienda ha proseguito gli investimenti per potenziare le competenze interne e valorizzare le risorse umane, adottando politiche, mezzi e strumenti specifici. La gestione della formazione e dei processi legati allo sviluppo delle persone avviene attraverso un'applicazione gestionale dedicata, aggiornata con le anagrafiche dei dipendenti e supportata da una piattaforma di corsi in e-learning, continuamente arricchita di funzionalità e contenuti formativi. La partecipazione è tracciata e contribuisce ad arricchire il curriculum formativo dei dipendenti. Inoltre, oltre ai corsi obbligatori proposti, nel portale sono disponibili corsi "a libera fruizione", accessibili a tutti i dipendenti attraverso i loro dispositivi (pc, tablet e smartphone).

Parte della formazione erogata è soggetta a valutazione dell'efficacia attraverso l'analisi della soddisfazione e dell'apprendimento dei partecipanti, il cui monitoraggio (tramite indicatori) fornisce elementi utili al miglioramento dell'offerta formativa.

Anche nel 2023 sono proseguite le attività di monitoraggio delle competenze attraverso strumenti dedicati, le principali hanno riguardato:

Processo di sviluppo e Compensation. L'Azienda annualmente conduce la valutazione del personale attraverso il processo di sviluppo integrato nel sistema gestionale Talent. Nel dettaglio, il personale impiegatizio viene valutato dai propri responsabili, considerando due aspetti fondamentali: la performance conseguita e il comportamento adottato. Quest'ultimo viene successivamente analizzato tramite il modello di Leadership, che tiene conto dei punti di forza e degli aspetti da rafforzare del dipendente in relazione a 9 competenze chiave. Questo processo costituisce la base per identificare azioni di miglioramento per le risorse con valutazioni particolarmente positive.

Pool 360. Le persone che ottengono valutazioni superiori ai target di riferimento nel processo di



sviluppo vengono selezionate per far parte di un gruppo di risorse definito "di talento". Queste risorse hanno l'opportunità di partecipare a corsi di formazione manageriale di alto livello ed essere coinvolte in progetti considerati di natura strategica. MMS sostiene la crescita professionale e la realizzazione personale delle sue persone. Sulla base della mission, della visione e degli obiettivi strategici, l'azienda elabora e attua un piano di apprendimento annuale, tenendo conto dei fabbisogni formativi espressi da responsabili e loro collaboratori. La trasformazione dei servizi gestiti e la continua necessità di far evolvere i profili tecnici e professionali hanno orientato la strategia formativa di MMS nel 2023 sui seguenti pilastri:

- Qualità, Sicurezza, Ambiente
- Sistemi Informativi
- Valori etici e cultura d'impresa
- Manageriale

Le iniziative di formazione

Il percorso di crescita inizia sin da subito con il programma di formazione dedicato ai nuovi assunti, denominato "*Book del Neoassunto*", che illustra modelli organizzativi e procedure. Contestualmente, viene fornita la formazione sulla sicurezza, adattata al rischio associato alla mansione svolta. Ogni risorsa viene formata sugli aspetti legati alle certificazioni di MMS, con particolare attenzione su SA8000 (Responsabilità sociale), il modello 231/2001 (Disciplina delle responsabilità amministrative delle persone civili e delle associazioni), ISO 37001 (Prevenzione alla corruzione) e il Codice Etico. In riferimento a quest'ultimo, anche nel 2023 è proseguito il percorso formativo volto a far conoscere e sensibilizzare i dipendenti verso i valori etici, la cultura d'impresa e l'adozione di comportamenti ad esso conformi. Inoltre, per garantire la diffusione e la conoscenza del Modello Organizzativo al personale dipendente, a ogni livello (Dirigenti, Quadri, Direttivi, impiegati e operai, compreso il personale neoassunto) sono state predisposte apposite sessioni formative, sia live che online, che si sono concluse nel mese di marzo 2023. I dipendenti a cui sono state comunicate le politiche e le procedure di integrità aziendale e che hanno ricevuto formazione sulla lotta alla corruzione per categoria professionale sono: 444 dipendenti per la ISO 37001, 485 dipendenti per il

Codice Etico e 481 dipendenti per il D.Lgs. 231/2001. L'apprendimento continua a livello individuale in e-learning, attraverso l'accesso a contenuti formativi disponibili nel portale della formazione "My Academy" o su piattaforme esterne di autosviluppo, come Her@Futura e Cyberguru. Anche nel 2023 è stata superata la soglia delle 20.000 ore complessive di formazione (tabella 23), effettuata attraverso corsi in aula, interventi formativi live e contenuti e-learning. I corsi hanno riguardato principalmente:

Area Qualità, Sicurezza e Ambiente (SA8000 - Responsabilità sociale; ADR; Amianto, Antincendio sia di livello 2 che di livello 3; Biologico; Cantieri Stradali; Carrelli elevatori; Chimico; Cronotachigrafo digitale; Gru Fisse e su autocarro; Specifica per lavoratori; Lavori in Quota e Luoghi confinati + DPI III Cat.; Saldatura Acciaio e Polietilene ecc..).

Area Competenze tecniche operative (Project Management; Team Building - Charity team building; Supply Risk Management; Tutto Normel; IVA e le regole per la corretta applicazione; Hach Lange; I Centri di Raccolta; Decreto Legislativo 18/2023).

Area Sistemi Informativi (ArcGIS Pro; Excel; Power Apps; Power BI; S2C Post Contract; Word; Power Point; Pillole HER@futura e Pillole Cyberguru).

Gli investimenti in formazione e sviluppo del personale su nuovi processi e tecnologie sono cresciuti nel corso degli anni, dimostrando un impegno diffuso verso la modernizzazione e l'adattamento alle sfide contemporanee, tanto che, nel 2023 il 100% della popolazione aziendale è digitalizzato. L'impegno per accrescere le competenze digitali è stato accompagnato dall'aggiornamento delle tecnologie e degli applicativi messi a disposizione dei dipendenti al fine di fornire gli strumenti necessari per eccellere in ambito lavorativo. Sulla base dell'esperienza accumulata negli anni precedenti, specialmente durante le limitazioni imposte dalla pandemia Covid-19, MMS ha continuato ad integrare ai tradizionali corsi in aula quelli in modalità e-learning. Nel corso degli anni, con lo sviluppo delle tecnologie e l'evoluzione digitale, sono state introdotte nuove modalità in grado di offrire un maggiore grado di flessibilità, fruibilità e personalizzazione. Queste modalità, come le virtual classroom e i webinar live, hanno permesso di raggiungere e coinvolgere anche le persone che lavorano da remoto.

Tabella 23

Ore di formazione totali per area di intervento	2021	2022	2023
Commerciale	32	150	72
Manageriale	382	732	913
Qualità, sicurezza, ambiente, responsabilità sociale/SA8000	9.327	9.529	10.437
Sistemi informativi	1.206	2.761	1.577
Tecnico operativa	5.737	7.801	6.251
Valori etici e cultura di impresa	27	142	862
Totale	16.711	21.115	20.112

Formazione totale e media pro-capite

Nel 2023, questo approccio ha consentito a MMS di garantire un corso di formazione a tutti i dipendenti, assicurando un livello omogeneo di accesso alle opportunità di apprendimento (tabella 24).

Prendendo in considerazione il numero medio dei lavoratori (521 nel 2023), le ore di formazione pro-capite hanno registrato, coerentemente con gli anni precedenti, una continua e significativa crescita delle

competenze per ogni singolo lavoratore, rimanendo costantemente al di sopra del numero di ore inizialmente definito. Complessivamente, per l'anno 2023, l'obiettivo aziendale era di 25,4 ore pro-capite, questo è stato ampiamente superato, raggiungendo una media di 38,6 ore di formazione per dipendente.

Di conseguenza, anche per le ore complessive di formazione, pari a 20.112 nel 2023, è stato superato l'obiettivo definito di 13.233 ore (tabella 25).

Tabella 24

Formazione per genere

	2021		2022		2023	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Ore di formazione pro capite	33,6	19,3	41,8	32,8	40,8	26,8
Ore di formazione pro capite tot.		31,3		40,3		38,6

Tabella 25

Ore di formazione per qualifica

	2021		2022		2023	
	Totali	pro-capite	Totali	pro-capite	Totali	pro-capite
Dirigenti	121	17,2	123	17,5	197	28,1
Quadri	748	34,0	862	39,2	879	52,2
Impiegati	4.644	21,5	7.660	36,1	6.277	29,5
Operai	11.198	38,7	12.470	44,2	12.759	44,9
Totale	16.711	31,3	21.115	40,3	20.112	38,6



Nel dettaglio, il maggior numero di ore di formazione pro capite si registra per la categoria dei quadri (52 ore) e degli operai (45 ore), generalmente con un'età

inferiore ai 50 anni. Questo risultato è determinato anche dall'incremento delle competenze delle nuove figure aziendali (tabella 26).

Tabella 26

Ore pro-capite per classi di età	2021	2022	2023
Meno di 30 anni	44,2	51,3	64,6
Tra i 30 e i 50 anni	43,4	53,7	50,4
Tra i 50 e i 60 anni	21,2	27,7	22,5
Oltre i 60 anni	16,9	28,0	24,7
Totale	31,3	40,3	38,6

Valutazione della formazione Il gradimento dei corsi

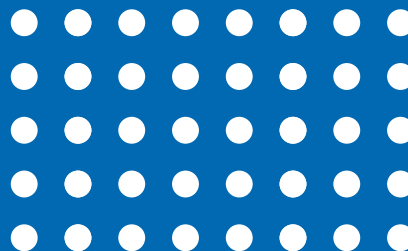
Analogamente agli anni precedenti, nel 2023 Marche Multiservizi ha continuato a monitorare il gradimento dei partecipanti ai corsi attraverso la compilazione di un questionario anonimo, garantendo così trasparenza ed obiettività nella valutazione da parte dei dipendenti. Il valore ottenuto nel 2023 è stato di 4,63 su una scala da 1 a 5, registrando ancora un aumento rispetto all'anno precedente, che era di 4,54. Questo risultato evidenzia l'efficacia dei servizi forniti dai vari erogatori dei corsi, sottolineando la soddisfazione complessiva dei partecipanti. La valutazione si articola su diversi aspetti, tra cui:

- **Obiettivi:** Conoscenza e raggiungimento degli obiettivi dichiarati dal corso
- **Didattica e contenuti:** Metodologia didattica utilizzata, qualità dei contenuti e dei materiali forniti
- **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:** Rispondenza alle aspettative, Incremento delle proprie conoscenze / competenze e applicabilità alla propria realtà lavorativa.

L'indice di gradimento è utile ai fini della scelta e del monitoraggio dei fornitori esterni utilizzati per l'erogazione dei corsi.

Novità principali per l'anno 2023: il lancio dell'applicativo Hr

L'applicativo Hr è uno strumento che consente la creazione di un registro digitale della formazione. Tramite tale registro sarà possibile raccogliere le presenze dei partecipanti ai corsi evitando la stampa dei registri cartacei, riducendo notevolmente l'uso di carta e passando ad una conservazione digitale dei documenti. Inoltre, tramite un link dedicato, si potrà svolgere la valutazione del corso raccogliendo il grado di gradimento in maniera digitale. Nell'anno è stato inoltre sviluppato un applicativo, da integrare con Hr, MyAcademy e H1 (applicativo della gestione dell'anagrafica e della formazione dei dipendenti). Questo programma inserisce automaticamente i dati provenienti sia da MyAcademy che da Hr nell'applicativo della formazione H1, snellendo notevolmente il processo di rendicontazione della formazione.



Salute e sicurezza sul lavoro

Sistema di gestione e promozione della salute dei lavoratori

La salute e la sicurezza del personale è da sempre un principio fondante, prioritario e strategico della cultura aziendale di MMS, prerequisito per il successo delle attività svolte.

La sicurezza dei lavoratori è costantemente controllata, monitorata e garantita attraverso un sistema di gestione integrato certificato ISO 45001, 14001, 9001 e 5001, la cui validità viene periodicamente verificata attraverso audit interni e ispezioni condotte da enti terzi certificatori.

MMS identifica e valuta i rischi per la salute e la sicurezza, stabilisce azioni correttive per garantire la sicurezza dei lavoratori e definisce obiettivi al fine di promuovere il miglioramento continuo. Per l'Azienda investire su questi temi è fondamentale per assicurare un ambiente di lavoro sicuro sia per il personale che per gli appaltatori. Infatti, un investimento in ambito salute e sicurezza contribuisce al benessere dei lavoratori ed è efficace in termini di costi. In base a stime recenti, questa tipologia di investimenti è in grado di generare

La sicurezza dei lavoratori è costantemente controllata, monitorata e garantita attraverso un sistema di gestione integrato certificato ISO 45001, 14001, 9001 e 5001, la cui validità viene periodicamente verificata attraverso audit interni e ispezioni condotte da enti terzi certificatori.

rendimenti mediamente pari a 2,2 volte il valore investito (tabella 27).

Tabella 27

Lavoratori coperti da un sistema di gestione salute e sicurezza	2021	2022	2023
N. Lavoratori coperti da sistema di gestione (dipendenti e non)	522	518	527
% lavoratori coperti da sistema di gestione	100%	100%	100%

(fonte: International Social Security Association- ISSA, 2011)

Il DLgs 81/2008 attribuisce alla figura del datore di lavoro un ruolo specifico per il mantenimento della sicurezza sul lavoro e distingue gli obblighi delegabili e non. In particolare, l'art. 17 individua gli obblighi che il datore di lavoro non può delegare al fine di prevenire, ridurre o eliminare i rischi presenti sul luogo di lavoro.

Le attività di esclusiva competenza del datore di lavoro, e quindi non delegabili, sono:

- la valutazione di rischi a cui sono esposti i lavoratori con la conseguente redazione dell'apposito documento di valutazione dei rischi (DVR);
- la nomina del responsabile del servizio di prevenzione e protezione (RSPP).

MMS adotta procedure specifiche del sistema di gestione salute e sicurezza nei luoghi di lavoro per definire ruoli e responsabilità nel processo. Gli obiettivi della valutazione dei rischi comprendono:

- Stabilire, attuare e mantenere uno o più processi necessari per l'identificazione continua e proattiva dei pericoli;
- Identificare i pericoli e quindi i fattori da prendere in considerazione;
- Identificare i pericoli ed i rischi e quindi la scelta della metodologia;
- programmare e attuare percorsi di informazione e formazione sui rischi.

Partecipazione e consultazione dei lavoratori

La direzione aziendale si impegna fermamente a soddisfare i requisiti in materia di salute, sicurezza e ambiente con l'obiettivo di gestire ed eliminare, ove tecnicamente possibile, i rischi e gli impatti. Questo impegno si traduce nella consultazione e partecipazione attiva dei lavoratori su tutti gli aspetti



riguardanti la salute, la sicurezza e l'ambiente, la cui promozione è considerata un valore e una priorità aziendale. Tutti i dipendenti hanno il dovere e la responsabilità di intervenire qualora la sicurezza o l'ambiente siano compromessi, in quanto diritto e responsabilità di ognuno. MMS, al fine di agevolare lo scambio di informazioni tra territorio e strutture operative, utilizza una varietà di strumenti progettati per segnalare tempestivamente e in modo efficiente eventuali anomalie riscontrate sul campo. L'Azienda organizza, inoltre, incontri bimestrali tra il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) e il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), alternando metodologie online e riunioni in presenza. Questo costante dialogo mira a garantire una comunicazione efficace e un coinvolgimento attivo da parte dei rappresentanti dei lavoratori nelle questioni di sicurezza. Gli RLS vengono regolarmente coinvolti nella condivisione della valutazione dei rischi, nell'analisi dei dati relativi agli infortuni e Near Miss, nonché nella proposta ed esposizione delle azioni di miglioramento. Vengono inoltre consultati sulla scelta dei dispositivi di protezione individuale, garantendo un contributo prezioso per la sicurezza sul posto di lavoro.

Formazione in materia di salute e sicurezza

Nel corso del 2023 MMS ha dedicato un totale di 10.031 ore alla formazione sulla salute e sicurezza e ulteriori 3.831 ore all'addestramento. Questi dati confermano l'importanza che l'Azienda attribuisce a salute e sicurezza individuali che, sommate alle competenze professionali, sono aspetti complementari di una stessa priorità: la centralità della persona. Benessere fisico e mentale, sicurezza delle operazioni sono imprescindibili per garantire un buon ambiente di lavoro. Oltre alla formazione continua per i lavoratori e le figure preposte in materia di salute e sicurezza sul lavoro, l'Azienda esegue con regolarità **sopralluoghi e presenze sul campo**, con un maggior presidio da parte del servizio Sicurezza. Queste azioni non solo costituiscono un efficace strumento di vigilanza, ma rappresentano il principale mezzo per accrescere la cultura e la sensibilità sulla prevenzione e protezione, rafforzando competenze e consapevolezza dei lavoratori sui comportamenti da tenere durante l'operatività.

Servizio di medicina del lavoro

Nel corso del 2023, in linea con il D. L.gs. 81/08, il medico competente ha condotto insieme al Servizio Prevenzione e Protezione (SPP) sopralluoghi negli ambienti di lavoro, non rilevando criticità da sanare. Le visite mediche per ciascun lavoratore sono state eseguite conformemente alla normativa vigente e al protocollo sanitario, seguendo una periodicità prestabilita e considerando tutti i fattori di rischio specifici legati alla mansione e/o attività svolta. Eventuali limitazioni e/o prescrizioni rilevate durante le visite mediche vengono tempestivamente comunicate al S.P.P. e al responsabile, il quale ha l'obbligo di garantire e monitorare l'applicazione delle misure di sicurezza necessarie. Il programma per la promozione della salute sul lavoro tra le persone di MMS si concentra principalmente su misure preventive, coprendo tutte le attività il cui svolgimento potrebbe comportare rischi per la salute. Il programma include tra le attività gli accertamenti sanitari per il rilascio dell'idoneità, le informazioni sanitarie, il monitoraggio delle condizioni igienico-sanitarie, i programmi per la prevenzione delle malattie e attività per la promozione della salute (tabella 28).

Tabella 28

Accertamenti sanitari (MMS)	2021	2022	2023
Totale visite mediche	540	460	526

Il totale delle visite mediche svolte nel corso del 2023, rispettivamente composte da 478 visite per gli uomini e 48 per le donne, sono composte da:

- 451 visite periodiche
- 6 visite per cambio mansione
- 43 visite preventive
- 17 visite per ripresa lavoro (dopo assenza > 60 gg)
- 6 visite su richiesta del lavoratore
- 3 visite per rientro da COVID-19

Nel corso del 2023, MMS ha avviato un progetto sperimentale per dotare alcuni dipendenti dell'**App "Uomo a terra"** (una app mobile sviluppata dal Gruppo Hera, installabile sui telefoni cellulari di lavoro dei dipendenti). Questo progetto consentirà di segnalare alla centrale di telecontrollo di Forlì

eventuali situazioni di emergenza in cui un lavoratore operante in solitaria si trovi in difficoltà o abbia un malore e cada a terra. Il progetto uomo a terra nasce dall'esigenza del legislatore che, con l'articolo 15 comma 1 lettera a) del D.lgs 81/08, pone a carico del datore di lavoro l'obbligo di valutare tutti i rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori, inclusi quelli derivanti da particolari condizioni lavorative, come il lavoro in solitaria. MMS, si impegna ad adottare l'applicazione entro la fine del 2024, implementando la gestione delle emergenze come previsto dall' art. 43 e 45, del DLgs. 81/08, riguardante "disposizioni generali e primo soccorso".

Infortunati sul lavoro

Il monitoraggio degli infortuni rappresenta un elemento fondamentale per promuovere un ambiente di lavoro sicuro, ridurre i rischi e migliorare le pratiche aziendali in termini di salute e sicurezza. È di fondamentale importanza analizzare in modo approfondito l'infortunio o i casi di "quasi infortunio" (Near Miss) da parte del SPP, al fine di evitare che tali eventi si verifichino nuovamente nel tempo. L'esatta ricostruzione della dinamica dell'episodio incidentale consente all'Azienda di avere un quadro completo dello stesso, acquisendo un riscontro da parte delle persone coinvolte sulla dinamica dell'accaduto, attraverso colloqui con l'infortunato o con eventuali testimoni. Queste analisi permettono di identificare eventuali carenze tecniche, come ad esempio guasti su macchinari, comportamenti errati da parte del personale o lacune nella valutazione dei rischi dell'attività con conseguente non assegnazione di specifici DPI. Una volta completata l'analisi, vengono esaminate le cause che hanno portato all'evento dannoso. È fondamentale che quest'analisi sia il più obiettiva possibile al fine poter effettuare degli interventi migliorativi e prevenire il ripetersi dell'episodio in futuro. Per il SPP l'analisi degli eventi incidentali riveste un ruolo molto importante anche durante la stesura della Valutazione dei Rischi in quanto identifica situazioni potenzialmente pericolose che potrebbero essere sottovalutate durante una prima analisi. In coerenza con i risultati di queste analisi e in continuità con le azioni intraprese negli anni precedenti, per MMS le attività formative, la partecipazione e la consultazione dei lavoratori sono parte integrante delle azioni di miglioramento a medio/lungo termine,

con l'obiettivo di accrescere la consapevolezza e migliorare i comportamenti dei lavoratori.

Nel corso del 2023, MMS ha introdotto il **"SAFETY ALERT!"**, uno strumento di condivisione con l'intera popolazione aziendale riguardante gli eventi infortunistici e "Near Miss" che possono interessare i colleghi operativi. All'interno del documento sono incluse, oltre alle evidenze fotografiche, la data dell'evento, il servizio coinvolto, la descrizione, le probabili cause e infine i consigli utili per prevenire situazioni simili in futuro.

Indici di infortunio

Gli indicatori specifici che seguono rappresentano un segno tangibile dei miglioramenti raggiunti da MMS in questo ambito così rilevante. Nel corso del 2023, sono stati registrati un totale di 7 infortuni (tutti di sesso maschile), in diminuzione di oltre il 50% rispetto all'anno precedente. La causa di infortunio più ricorrente si conferma essere, in linea con gli anni precedenti, «Fattori/infortuni Comportamentali». Nel dettaglio le funzioni Reti e Ambiente hanno registrato 7 infortuni, 2 per le reti (in riduzione rispetto al 2022) e 5 per l'ambiente (grafico 4).

Le fasce di età maggiormente soggette a infortunio sono quelle tra i 30-49 anni con il 57,2%, seguono gli over 50 con il 42,9%, mentre per gli under 30 non sono stati rilevati eventi infortunistici. Tali percentuali sono in linea con i dati nazionali riportati dall'Inail (tabella 29).

Grafico 4

Infortunati per area

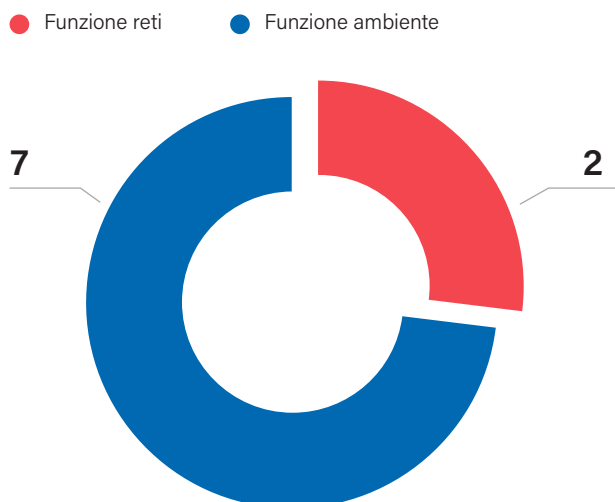


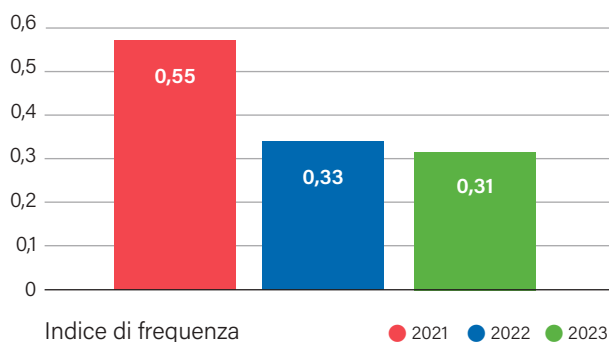
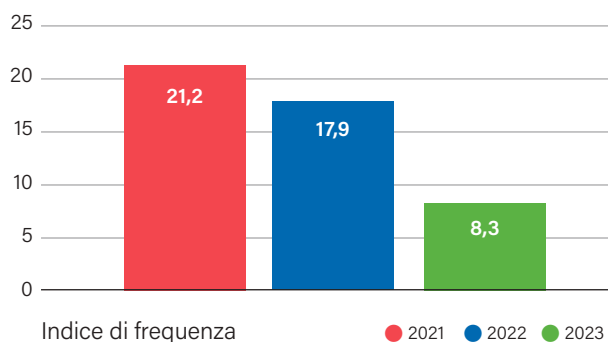


Tabella 29

Infortunati sul lavoro	2021	2022	2023	%
Indice di frequenza - Tasso di infortuni sul lavoro registrabili (n. totale infortuni/ore lavorate x 1.000.000)	21,2	17,9	8,3	-54%
Indice di gravità (gg. di assenza per infortuni/ore lavorate x 1.000)	0,55	0,33	0,31	-5%
Durata media (gg. assenza per infortuni/n. totale infortuni)	26,0	17,4	37,4	+115%
Numero infortuni sul lavoro registrabili (n) escluso infortuni a 3 giorni	19	15	7	-53%
Numero infortuni sul lavoro registrabili (n)	21	16	7	-56%
N. di infortuni in itinere (n)	6	3	-	-100%
Near miss registrati	25	29	43	+48%
Ore lavorate	894.530	837.974	842.452	

Tutti gli indici sono calcolati escludendo gli eventi in itinere.

Grafico 5



Nel corso del 2023, si è registrato un significativo miglioramento rispetto agli anni precedenti, conseguenza della grande attenzione dell'Azienda, di tutte le sue strutture organizzative, al tema della sicurezza. Nel dettaglio l'andamento dell'indice di frequenza e di gravità degli infortuni evidenzia un costante miglioramento nell'ultimo triennio. Nel 2023, l'**indice di frequenza** infortunistico si attesta a 8,3, in diminuzione del 54% rispetto al 2022.

Contestualmente, si è osservata una riduzione della durata media degli infortuni e **dell'indice di gravità** del 5% rispetto all'anno precedente, pari a 0,3 nel 2023 (grafico 5).

Nel 2023, come negli anni precedenti, non si sono verificati né infortuni mortali né con gravi conseguenze (assenza superiore a sei mesi).

L'evoluzione del rapporto mancati infortuni su infortuni (near miss)

Un aspetto di fondamentale importanza, nell'ottica della prevenzione degli infortuni e del miglioramento delle condizioni di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, riguarda la capacità di segnalare, raccogliere e analizzare i mancati infortuni (near miss). Questi rappresentano eventi accidentali che, sebbene non abbiano generato effettivamente un infortunio, potenzialmente avrebbero potuto farlo. La corretta analisi e investigazione di questi episodi consente di implementare misure preventive ed efficaci per evitare eventi infortunistici (tabella 30).

Nonostante sia stato registrato un aumento delle segnalazioni di "near miss" nel corso del 2023, +48%

Tabella 30

Near Miss	2021	2022	2023	%
N. di infortuni escluso infortuni inferiori a 3 giorni (n)	19,0	15,0	7,0	-53%
Near miss registrati	25,0	29,0	43,0	+48%
Percentuale near miss registrati	131,6	193,3	614,3	+218%

rispetto all'anno precedente, tali notifiche risultano ancora limitate, principalmente a causa della limitata sensibilità degli operatori nel comunicare queste situazioni. Di conseguenza, nonostante l'impegno dell'Azienda nel sensibilizzare sull'importanza di queste segnalazioni, è necessario continuare a lavorare sulla cultura della sicurezza sul posto di lavoro affinché gli operatori si sentano sempre più a proprio agio nel segnalare i "near miss".

Salute e sicurezza dei fornitori

MMS vigila, nelle forme e nei modi previsti dai contratti, sulle condizioni in cui si svolge il lavoro dei fornitori e per preservare la salute e la sicurezza dei loro lavoratori. L'Azienda inoltre accerta che i requisiti dei fornitori corrispondano a quelli richiesti dalla legge, dalle politiche e dalle procedure aziendali.

Dal 2019, MMS ha implementato una procedura specifica di Valutazione dei Fornitori, con l'obiettivo di garantire il costante presidio della loro sicurezza e quella dei subappaltatori impiegati nei servizi operativi. Questa procedura prevede un monitoraggio periodico attraverso audit sul campo e la registrazione di eventuali anomalie tramite check list dedicate. In caso di non conformità, il fornitore è tenuto a rispondere con l'attuazione di azioni correttive. La procedura è strettamente collegata al sistema di valutazione dei fornitori, in cui ogni fornitore riceve un punteggio in fase di qualifica e, per il mantenimento dello stesso, deve operare nel rispetto dei vincoli contrattuali, compresi quelli relativi alla salute e sicurezza sul lavoro. Il mancato rispetto di tali vincoli comporta una riduzione del rating del fornitore.

Nel 2023, il sistema di monitoraggio degli infortuni ha registrato un totale di 18 incidenti che hanno coinvolto il personale dei fornitori contrattualizzati,

mentre svolgevano attività per conto di Marche Multiservizi (tabella 31)

Tabella 31

Infortuni ditte appaltatrici e terzi	2021	2022	2023
Infortuni sul lavoro di lavoratori di ditte appaltatrici e terzi	5	18	18

Nel corso dell'anno, i fornitori di servizi appaltati da MMS sono stati soggetti a un ulteriore approfondimento che ne ha migliorato il monitoraggio e la verifica rispetto agli adempimenti normativi. La Procedura P749 allinea le metodologie di valutazione dei fornitori a un rinnovato impegno nella comunicazione dei rischi verso l'esterno, in linea con i principi dell'Art.26 del Dlgs 81 e con i requisiti della certificazione ISO 45001.

Il coinvolgimento dell'appaltatore, la comunicazione delle policy in termini di ambiente e sicurezza e il coordinamento diretto delle operazioni consentono un controllo diretto sull'operato e sul monitoraggio delle misure di sicurezza implementate.

La presenza interna di un Coordinamento della sicurezza consente un monitoraggio continuo durante la fase di progettazione ed esecuzione dei cantieri. Questo approccio permette di ottimizzare tempi e risorse, riduce i rischi e identifica misure di sicurezza pertinenti grazie alla collaborazione tra committente e appaltatore, riducendo al minimo i rischi di interferenza attraverso una pianificazione preventiva del cantiere.



Malattie professionali

Nel 2023 sono state registrate 5 malattie professionali (tabella 32).

Tabella 32

N. Malattie professionali	2021	2022	2023
Numero di decessi derivanti da malattie professionali	-	-	-
Numero di casi di malattie professionali registrabili	2	2	5

In MMS sono attive diverse forme di assistenza sanitaria integrativa per i lavoratori, definite nel rispetto della contrattazione collettiva applicata.

Le principali modalità di assistenza sono le seguenti:

CCNL Gas Acqua: Dal 1° gennaio 2012, l'assistenza sanitaria integrativa per i dipendenti a cui si applica il CCNL Gas Acqua è fornita dal fondo FASIE, limitatamente ai dipendenti iscritti. Nel 2017, durante il rinnovo, è stata istituita una polizza assicurativa in caso di premorienza e invalidità permanente.

CCNL dei Servizi Ambientali: Dal 1° ottobre 2014, l'assistenza sanitaria integrativa per i dipendenti a cui si applica il CCNL dei Servizi Ambientali è garantita dal fondo FASDA, esteso a tutti i dipendenti coperti dal contratto di lavoro.

CCNL per i Dirigenti delle Imprese dei Servizi di Pubblica Utilità: Fin dal 1° ottobre 1996, l'assistenza sanitaria integrativa è fornita attraverso l'iscrizione al FASI. Il Fondo FASI e la Polizza Integrativa sono estendibili ai familiari dei dirigenti iscritti, che comprendono la totalità dei dirigenti presenti in MMS.

Gestione responsabile della catena di fornitura

I fornitori sono le persone e le imprese che, singolarmente o come parte di una catena che comprende anche tutti i subcontraenti, forniscono beni e servizi necessari alla realizzazione delle attività concorrendo al raggiungimento degli obiettivi di MMS. Oltre essere partner fondamentali per il raggiungimento degli elevati standard qualitativi attesi nei servizi e nei processi di MMS, concorrono a costruire l'immagine e la reputazione dell'Azienda, pertanto, è fondamentale monitorare l'intera la catena di approvvigionamento, prestando particolare attenzione agli aspetti sociali, economici e ambientali

Da diversi anni MMS aderisce al sistema di procurement del Gruppo Hera, questo ha permesso di portare avanti i processi di acquisto attraverso una piattaforma automatizzata, garantendo in questo modo l'intera tracciabilità sugli affidamenti nei sistemi informatici aziendali. Inoltre, la presenza di un unico elenco fornitori qualificati per tutto il Gruppo Hera rappresenta un'opportunità in termini di crescita per i fornitori stessi, in quanto in tal modo viene garantita loro la possibilità di ampliare i propri rapporti commerciali su tutti i gruppi merce sui quali hanno richiesto e ottenuto la qualificazione.

Nel 2023 sono stati affidati beni, servizi e lavori a 543 fornitori, per oltre 60 milioni di euro. Nella tabella sottostante sono riportati i fornitori per categoria merceologica che nel corso dell'anno hanno avuto ordini o contratti attivi con consumi (tabella 33):

Tabella 33

Fornitori attivi nell'anno per categoria merceologica		2023
Beni	13.747.483	
Servizi	25.728.422	
Lavori	23.180.719	
Totale	62.656.624	



È fondamentale sottolineare il rigoroso rispetto delle normative vigenti in materia di appalti e concessioni, come il Codice D.Lgs 36/2023 e le linee guida dell'ANAC, a cui Marche Multiservizi si attiene scrupolosamente.

Qualificazione, selezione e valutazione dei fornitori

In MMS la selezione dei fornitori avviene mediante gare d'appalto che valutano non solo l'aspetto economico delle proposte, ma anche il rapporto qualità-prezzo, garantendo così standard qualitativi di alto livello. L'adesione al sistema di procurement del Gruppo Hera consente a MMS di gestire i processi di acquisto attraverso una piattaforma automatizzata, assicurando la completa tracciabilità degli affidamenti nei sistemi informatici aziendali.

L'inserimento nel sistema di qualificazione dei fornitori del Gruppo è gestito telematicamente attraverso la **piattaforma vendor management** che, attraverso un modello di auto-registrazione e qualificazione, permette alle imprese interessate di candidarsi spontaneamente nell'elenco fornitori del Gruppo Hera, per qualsiasi categoria merceologica. Il portale vendor management "**e-Procurement**" consente ai fornitori di utilizzare uno strumento **trasparente, paritario e tracciato** per qualificarsi e partecipare alle gare.

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;
- aggiornare 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 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.

Da maggio 2023 è diventato attivo il nuovo portale e-Procurement Hera Pro, nell'ottica di continuo

miglioramento ed efficientamento delle relazioni con il proprio parco fornitori. Il nuovo portale rappresenta uno strumento che integra, accanto agli attuali moduli Vendor Management e gestione gare, anche un modulo di "contract management", che permette di digitalizzare ulteriormente le interfacce con i fornitori e di semplificare la gestione dei flussi informativi dalla fase di qualifica a quella esecutiva di gestione del contratto. Con il lancio del nuovo portale e dopo un approfondito risk assesment, il nuovo modello di Vendor Management e Vendor rating sta dando valore da un lato a quelle merceologie a maggior impatto e su aspetti relativi alla qualità, sicurezza e ambiente e, dall'altro, a un sistema di qualificazione che tenga conto anche della valutazione di aspetti economico-finanziari e di "maturità ESG".

Criteri e procedura di qualificazione

Il **sistema di qualificazione e valutazione dei fornitori** permette di verificare i requisiti di qualità tecnica, economica, organizzativa, oltre che il rispetto delle norme ambientali, di sicurezza e di responsabilità sociale d'impresa, nonché l'accettazione del Codice etico.

Il Codice Etico richiama i principi fondamentali che devono guidare le relazioni tra MMS, in qualità di stazione appaltante, e i suoi fornitori, imprese appaltatrici e subappaltatrici. Il comportamento etico quest'ultime è importante non solo per il successo delle singole transazioni, ma anche per la costruzione a lungo termine dell'immagine e della reputazione di MMS.

L'anagrafica centralizzata dei fornitori ha l'obiettivo di assicurare che tutti gli affidamenti siano contrattualizzati con soggetti in possesso **di certificazioni di qualità, sicurezza e ambiente**. La qualificazione si basa sulla verifica di requisiti di ordine generale, tecnico, economico e organizzativo, nonché sul rispetto delle norme ambientali, di sicurezza e di Responsabilità Sociale d'Impresa.

I fornitori vengono, quindi, selezionati sulla base di requisiti di qualificazione suddivisi in:

- requisiti standard: identici per qualsiasi categoria merceologica;
- requisiti specifici: collegati ad una specifica categoria merceologica.

Tra i numerosi criteri identificati per la qualificazione e selezione dei nuovi fornitori, particolare rilevanza assumono quelli di natura ambientale e sociale, ad esempio:

- dichiarazione di presa visione e accettazione di: Codice etico; Modello per la prevenzione della corruzione; Regolamento generale di Qualità-Sicurezza-Ambiente-Energia e Responsabilità sociale per le imprese appaltatrici e/o lavoratori autonomi operanti nell'ambito del Gruppo Hera; Politica per la qualità e la sostenibilità; Politica per la protezione dei dati personali;
- adempimento agli obblighi di sicurezza sul lavoro previsti dalla legge italiana;
- ottemperanza alla normativa vigente in riferimento al diritto al lavoro dei disabili;
- presenza di personale dipendente svantaggiato nell'organico aziendale rispetto al totale;
- iscrizione all'albo regionale delle cooperative sociali;
- dichiarazione di ampia conoscenza dei principi e delle norme sulla Responsabilità sociale d'impresa, e di impegno alla conformità ai principi e requisiti inclusi nelle stesse e alla partecipazione in attività di monitoraggio e verifiche previste, oltre che alla valutazione di eventuali misure correttive richieste;
- possesso delle seguenti certificazioni di sistema: ISO 9001; ISO 14001 (o, in alternativa, di registrazione EMAS); ISO 45001; SA 8000; ISO 50001; ISO 37001 (dal 2021);
- possesso del certificato di iscrizione all'albo nazionale dei gestori ambientali, pertinente con l'attività propria del gruppo merce;
- possesso di iscrizione con validità in corso, presso la Prefettura di competenza per i settori d'interesse individuati dal Dpcm 18 aprile 2013 e

successivamente ampliati dalla Legge 40/2020 (legge di conversione con modifiche del D.L. 23/2020 c.d. Liquidità), nell'elenco dei fornitori non soggetti a tentativo di infiltrazione mafiosa (c.d. white list); diversamente, presentazione di un impegno formale a richiederla.

Anche nel 2023 è pienamente a regime il sistema automatizzato di verifica della regolarità contributiva Inps/Inail presso il competente Sportello unico previdenziale, al fine di facilitare l'attività di monitoraggio e gestione dei fornitori, e Cassa edile per tutti i fornitori attivi e presenti nell'elenco del Gruppo Hera, compresi soggetti raggruppati in associazione temporanea di impresa (mandataria e mandanti), consorzi e specifiche imprese esecutrici, subappaltatori e subcontraenti relativi al singolo documento di acquisto di prestazioni (ordine e/o contratto).

I fornitori per tipologia di certificazione

Nel 2023 i fornitori risultati in possesso di almeno una certificazione qualità, ambiente e sicurezza hanno rappresentato quasi il 90% del valore degli ordini emessi da MMS (tabella 34).

Risultano in aumento rispetto al 2022 le quote degli acquisti da fornitori certificati ISO 9001, ISO 45001 e SA 8000, conseguenza sia delle azioni dirette intraprese da MMS, che inserisce sistematicamente nei bandi o nella fase di qualificazione del fornitore l'indicazione del possesso di certificazioni come requisito per la partecipazione e/o requisito premiante per la gara, sia della maggiore sensibilità delle imprese nel considerare le certificazioni come elemento di maggior competitività.

Tabella 34

Valore delle forniture da fornitori qualificati (migliaia di euro)	2021	2022	2023	%
ISO 9001	46.592	44.931	54.535	87%
ISO 14001 / EMAS	46.592	43.318	43.269	69%
OHSAS 18001 - ISO 45001	27.231	28.523	36.944	59%
SA 8000	13.695	10.506	16.456	26%

*I valori riguardano la sola MMS



Il controllo e la valutazione dei fornitori

Il controllo dei fornitori, con particolare attenzione al rispetto dell'ambiente, dell'efficienza energetica, dei requisiti di qualità, sicurezza e responsabilità sociale d'impresa da parte di tutti i soggetti coinvolti, copre l'intera catena di fornitura, ivi comprese imprese mandanti in Raggruppamento temporaneo d'impresе (Rti), ditte esecutrici di consorzi, subappaltatori e subfornitori. Il sistema di controllo, teso ad assicurare sempre maggiore coerenza ed equità nelle valutazioni effettuate, è garantito da:

- verifica dei requisiti di qualificazione da parte del sistema di vendor management,
- verifiche puntuali da parte dei referenti aziendali del contratto (a loro volta sottoposti ad audit interni sul rispetto delle procedure),
- visite ispettive presso la sede delle aziende da parte di soggetto terzo e certificato affiancato dalla funzione Vendor rating and assurance,
- audit interni.

Attraverso il presidio delle diverse **attività di monitoraggio e l'analisi puntuale della reportistica generata**, è possibile migliorare il governo degli acquisti, oltre che estendere a tutte le aziende coinvolte nell'esecuzione dell'appalto i meccanismi di controllo previsti dalle procedure di Gruppo, presidiando l'intera filiera dei soggetti economici a vario titolo coinvolti nella prestazione. La numerosità dei controlli per i servizi e per i lavori è definita sulla base dell'importo contrattuale, del periodo di durata del contratto e della criticità in ambito qualità, sicurezza, ambiente e responsabilità sociale d'impresa delle prestazioni monitorate. Le "non conformità" rilevate, sempre precedute da invio puntuale della check list al fornitore per raccogliergli le opportune controdeduzioni, sono classificate sulla base delle principali certificazioni: ISO 9001 (qualità delle prestazioni), ISO 14001 (rispetto dell'ambiente), ISO 45001 (rispetto della sicurezza), ISO 50001 (rispetto delle normative in materia energetica), ISO 37001 (anticorruzione), oltre alla garanzia sulla responsabilità sociale d'impresa e quindi permettono di garantire la puntuale e corretta valutazione periodica delle imprese qualificate (tabelle 35 e 36).

L'azienda nel 2023 ha rilevato un totale di 70 non conformità, in aumento rispetto all'anno precedente. Il 60% delle non conformità si è rivelato essere di

Tabella 35

	2022	2023
Non conformità rilevate per tipologia		
Osservazione	3	21
Non conformità poco grave	6	6
Non conformità grave	20	25
Non conformità molto grave	10	18
Totale	39	70

Tabella 36

	2022	2023
Non conformità rilevate per certificazione		
ISO 9001	24	42
ISO 45001 (ex OHSAS 18001)	15	25
Responsabilità sociale d'impresa	0	2
ISO 14001	0	1
ISO 37001	0	0
Totale	39	70

tipo grave o molto grave. Ad ogni non conformità registrata e conclusa, corrisponde un decremento del punteggio del fornitore in relazione alla gravità delle anomalie riscontrate.

Trimestralmente viene effettuata la valutazione dei fornitori con contratti attivi che ricevono per singola merceologia di qualifica l'aggiornamento del proprio punteggio nel sistema di vendor rating, con un incremento proporzionato all'assenza o meno di anomalie riscontrate nel periodo. Tale valutazione aggiornata è sempre consultabile e valutabile in autonomia da parte del fornitore nella propria area riservata del portale fornitori. I punteggi sono suddivisi in tre fasce che contribuiscono a veicolare la rotazione, la selezione e l'invito dei fornitori qualificati per specifica classe di merceologia interessata dalle gare a trattativa privata svolte.

I fornitori in fascia critica vengono esclusi dagli inviti a meno che non rientrino, tramite adeguate azioni correttive e/o puntuali piani di miglioramento, nelle fasce abilitate (tabella 37).

Tabella 37

Valutazione dei fornitori

Tipologia area	Intervallo di punteggio	Livello di affidabilità
Area verde	75 -100 punti	Mediamente - molto affidabile
Area gialla	60-74 punti	Sufficientemente - mediamente affidabile
Area rossa	< 60 punti	Critico

La selezione dei fornitori: gare aggiudicate con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa

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. Nell'ambito delle aree individuate dalle Linee Guida e, precisamente, rispetto dell'ambiente, impegno sociale, qualità delle prestazioni e valore economico, sono stati definiti criteri di sostenibilità in base all'esperienza acquisita nella gestione di gare appaltate con il metodo dell'offerta economicamente più vantaggiosa e alla normativa in materia. Per ciascuna area di business sono stabiliti, in base all'importo e alla criticità dell'appalto (qualora sia un appalto a elevato impatto nei confronti dell'ambiente, della sicurezza sui luoghi di lavoro, della qualità della prestazione erogata ai clienti, della durata del contratto o dell'importo), un numero minimo di criteri di sostenibilità da

considerare per la scelta del fornitore. La scelta dei criteri di sostenibilità è di competenza della Funzione acquisti e appalti che, in accordo con i referenti aziendali interessati, scelgono i criteri da adottare per la tipologia della gara, la rilevanza del criterio di sostenibilità in relazione alla gara in oggetto, e le valutazioni rispetto a gare precedentemente effettuate e alle loro risultanze.

Tra i principali criteri adottati si evidenziano: la gestione delle emissioni in atmosfera e del rumore; la prevenzione, riuso e riciclabilità dei rifiuti; l'efficienza energetica; la riduzione della pericolosità di sostanze utilizzate; la riduzione dei consumi idrici; l'adozione di un proprio Codice etico; l'inserimento di lavoratori disabili e svantaggiati; la prevenzione degli infortuni e la formazione in materia di sicurezza (impegno sociale); la qualità di materiali, mezzi d'opera e attrezzature; titoli e competenze professionali e prestazioni tecniche e rendimento.

MMS si impegna a conciliare la ricerca dell'offerta economicamente più vantaggiosa con le giuste attese di redditività del fornitore. Il Codice appalti,

Tabella 38

Gare ad evidenza pubblica con offerta economicamente più vantaggiosa	2021	2022	2023
N. di bandi di gara a evidenza pubblica complessivi	9	6	9
Di cui: con offerta economicamente più vantaggiosa	2	3	5
Valore dei bandi di gara a evidenza pubblica	24.329	6.019	11.432
Di cui: con offerta economicamente più vantaggiosa	3.349	4.072	7.196



pubblicato con D.Lgs. 36/2023 recependo le direttive comunitarie emanate in materia e stabilendo la nuova disciplina da applicare agli appalti e ai contratti pubblici, sancisce l'obbligatorietà e l'esclusività del criterio di aggiudicazione secondo il metodo dell'offerta economicamente più vantaggiosa in alcuni casi (art. 108) quali ad esempio i servizi ad alta intensità di manodopera (come i servizi di pulizia o i servizi scolastici) o i servizi di ingegneria, architettura o di altra natura tecnica e intellettuale di importo pari o superiore a 140 mila euro. La Linea Guida sugli approvvigionamenti del Gruppo Hera ha, di fatto, anticipato di circa 10 anni queste pratiche virtuose nella selezione dei fornitori.

Nel 2023, le procedure di gara con pubblicazione di bando ad essere state aggiudicate con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa (OE+V) sono state 5 su 9, il 63% dell'importo delle gare bandite, pari a oltre 7 Milioni di euro (tabella 38).

Ampliando l'analisi a tutti gli affidamenti e non solo alle gare pubbliche, nel 2023 il **18% degli affidamenti** a cui è applicabile **ha previsto il metodo di aggiudicazione con l'offerta economicamente più vantaggiosa**: di questi il **98%** in termini di valore è stato assegnato prevedendo tra i criteri tecnici anche criteri di sostenibilità. Il punteggio medio assegnato alla componente tecnica è stato di 42 punti su 100, di cui **28 punti relativi a criteri di sostenibilità: 6 relativi ad aspetti ambientali e 22 ad aspetti sociali**.

MMS si pone l'obiettivo di continuare ad assegnare un punteggio rilevante agli aspetti di sostenibilità ambientale e sociale nelle gare effettuate con il metodo dell'offerta economicamente più vantaggiosa.

Per importanza e rilevanza assegnata ai criteri di sostenibilità nella valutazione delle offerte, si riportano le gare con importo superiore a 1 milione di euro affidate nel 2023 (tabella 39):

Tabella 39

Tipologia	Descrizione	Territorio	Importo (mln di euro)	Durata (anni)	Componente tecnica	Punteggio alla sostenibilità
Gara a procedura aperta	servizi di conduzione e manutenzione ordinaria e straordinaria impianti di pubblica illuminazione e semaforici	MA	1,3	3	70 	Ambientale (10, di cui 10 su circolarità): ISO14001, ISO50001, Impatto ambientale mezzi - mezzi elettrici/metano/gpl Sociale (5): ISO 45001, ISO9001, Modello organizzativo ex dlgs 231/01 Altri aspetti tecnici (55)
Gara a procedura aperta	servizio di gestione dei centri di raccolta differenziata dei rifiuti urbani	MA	1,2	3	70 	Ambientale (2, di cui 2 su circolarità): ISO14001 Sociale (39): ISO45001, Inserimento lavorativo di personale socialmente svantaggiato, ISO9001 Altri aspetti tecnici (29)



La gestione dei contratti

La gestione dei contratti con i fornitori è fondata sulla correttezza, evitando ogni possibile forma di abuso. MMS informa i fornitori, in fase di stipula del contratto, relativamente alle caratteristiche e ai rischi della produzione, alle modalità e ai tempi di pagamento e a ogni altro aspetto di maggior rilievo per il fornitore. A tal fine MMS utilizza una informazione completa, chiara e comprensibile, che elimini possibili interpretazioni ambigue. La Linea Guida in materia di approvvigionamenti, in coerenza con il Codice etico e il modello organizzativo secondo il D.Lgs. 231/2001 e il relativo "protocollo approvvigionamenti", determinano i principi base dell'attività di approvvigionamento di MMS nell'ipotesi di acquisizione di beni, servizi e lavori necessari allo svolgimento di attività, sia in regime di libero mercato sia assoggettate alla normativa pubblicistica (Codice dei contratti pubblici D.Lgs. 36/2023).

L'utilizzo dei contratti di subappalto

Nel 2023 sono stati 4,1 milioni di euro affidati in subappalto o subaffidamento (erano 12,7 nel 2022), pari al 6,5% dell'importo di lavori e servizi esternalizzati da MMS. In seguito alle sensibili modifiche nel quadro normativo, dal 2021 la percentuale degli importi contrattuali da affidare tramite subappalto è progressivamente in aumento. In materia di subappalti/subcontratti, dal 2024 MMS aderirà pienamente alla procedura introdotta dal Gruppo Hera.









Garantire efficienza, qualità e sicurezza ai clienti

MMS si impegna a garantire sicurezza, continuità, salubrità e sostenibilità dei servizi resi nei 49 comuni della provincia in cui gestisce almeno un servizio, per un totale di 275.000 cittadini residenti

I clienti costituiscono un pilastro fondamentale per Marche Multiservizi, in quanto oltre ad essere direttamente coinvolti nella fruizione dei servizi, influenzano significativamente l'impatto ambientale e sociale delle azioni intraprese. L'attenzione dedicata ai clienti rappresenta, pertanto, un principio cardine che permea e guida il modo di agire dell'Azienda (tabella 40).

Tabella 40

Servizio Idrico	Servizi Ambientali	Distribuzione gas	Illuminazione Pubblica***
			
47 comuni serviti	38 comuni serviti	35 comuni serviti	8 comuni serviti
273.306 cittadini serviti	218.786 cittadini serviti	247.231 cittadini serviti	120.705 cittadini serviti
131.273 clienti serviti	90.050* clienti serviti	92.392** clienti serviti	-

Popolazione: Dati Istat 1° 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



Grafico 6

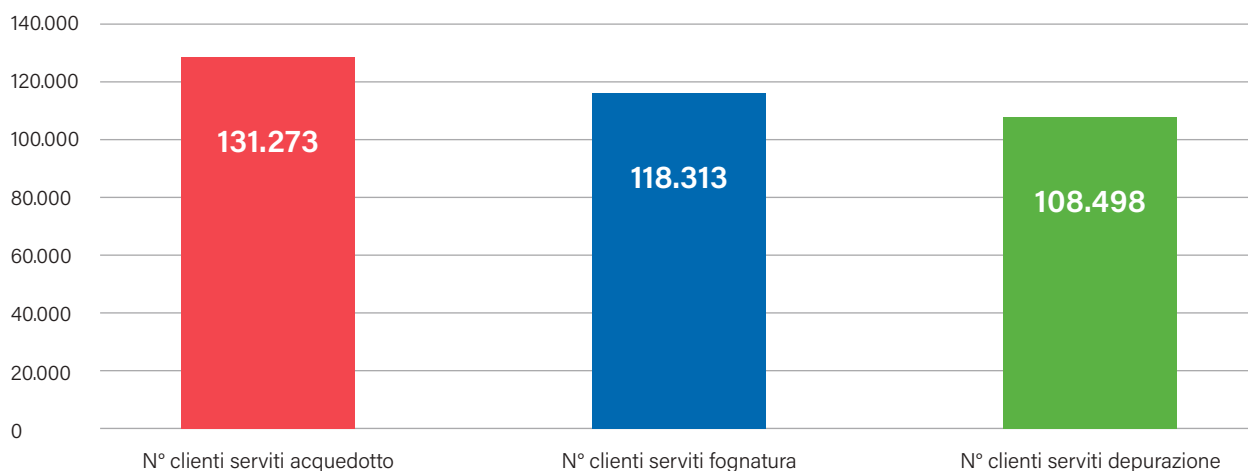
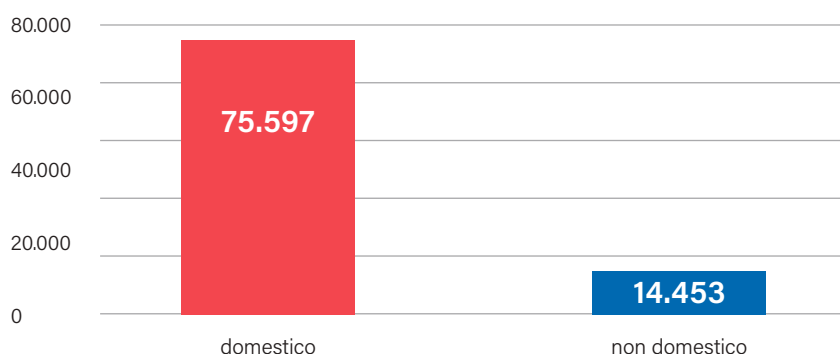


Grafico 7



L'Azienda gestisce il **servizio idrico integrato** per 47 comuni della Provincia di Pesaro e Urbino (di cui uno passato nel corso del 2021 alla Provincia di Rimini). Al termine del 2023 risultano attive oltre 131.000 utenze (grafico 6).

I **Servizi ambientali** sono gestiti in 38 comuni, di cui due in provincia di Rimini, per un totale di circa 219.000 cittadini residenti. Il dato sui clienti, pari a 90.050 si riferisce ai soli comuni che hanno affidato a MMS la gestione del tributo (Apecchio, Gabicce Mare, Gradara, Mombaroccio, Peglio, Pesaro, Piobbico, Tavullia, Urbino, Vallefoglia) (grafico 7).

MMS si occupa della distribuzione del gas naturale in 35 comuni, gli utenti attivi, corrispondenti a PDR (codice che identifica il contatore), nel 2023 sono 92.3922. Infine, MMS si occupa di riqualificare, gestire e mantenere le infrastrutture di illuminazione pubblica in 8 comuni, per un totale di oltre 27 mila punti luce.



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). Si riporta di seguito la spesa sostenuta da una famiglia media nel 2023 per i servizi forniti da MMS, confrontata con quella dell'anno precedente, per il servizio idrico sulla base dei consumi medi di acqua (104 mc di acqua, -4,6%) e, per il servizio rifiuti, relativamente ad una famiglia di tre componenti residente nel comune di Pesaro in un appartamento di 80 mq (tabella 41). Nel 2023, una famiglia media ha speso complessivamente 578 euro per i servizi forniti da MMS, l'1% in meno rispetto al 2022. La spesa

complessiva è rimasta sostanzialmente invariata. Nello specifico, per l'ambiente si registra un aumento di 10 euro rispetto al 2022 mentre nel SII la riduzione, pari a circa 15 euro, è in linea con i nuovi consumi.

La bolletta del servizio idrico

La regolazione del servizio idrico è affidata all'autorità nazionale ARERA che, con la delibera 649/2021 /R/Idr, ha definito la metodologia di calcolo delle tariffe del SII per il biennio 2022-2023 integrando la delibera 580/2019/R/Idr, che definiva il calcolo delle tariffe del terzo periodo regolatorio 2020-2023. Le tariffe sono state deliberate nel 2022 dall'AATO n. 1 Marche Nord e includono anche conguagli dagli esercizi precedenti, determinati in conformità alle regole del metodo tariffario (tabella 42).

Tabella 41

Costo dei servizi per un cliente medio (consumi reali)	2021	2022	2023	Var. 2023/22 (%)
Servizio idrico	324	329	313	-4,9%
Servizi ambientali - Rifiuti	245	255	265	+3,9%
Totale	569	584	578	-1,0%
di cui di competenza MMS	495,2 (87%)	504,9 (86%)	499,6 (86%)	-1,0%
di cui imposte, tasse, oneri di sistema e altri oneri	73,5	79,5	78,1	-1,8%

Tabella 42

Bolletta servizio idrico cliente residenziale consumi reali	2021	2022	2023
Importi in Euro			
Acquedotto	144,9	142,9	132,2
Fognatura	38,1	38,6	37,4
Depurazione	69,6	70,4	68,4
Quota fissa	32,9	34,3	34,9
Componenti perequative	9,1	13,1	11,8
Iva 10%	29,5	29,9	28,5
Totale	324,1	329,2	313,2
Consumi medi reali	112	109	104

La tariffa del servizio idrico è differenziata per tipologia di utilizzo, prevedendo una macro-distinzione tra usi domestici e usi diversi dal domestico. Per il solo uso domestico residente, ai sensi della nuova articolazione tariffaria TICS (delibera ARERA n. 665/2017/R/idr), la quota variabile del servizio acquedotto tiene conto della numerosità dell'utenza, e lo scaglione a cui viene applicata la tariffa agevolata è pari a 20 mc/annui per il numero dei componenti.

L'articolazione tariffaria prevede quota fissa (€/anno) e una quota variabile (€/mc):

- la quota fissa annua, calcolata indipendentemente dai consumi, è addebitata in proporzione al periodo fatturato indicato in bolletta ed è suddivisa nelle componenti acquedotto, fognatura e depurazione;
- la quota variabile si distingue per ciascuno dei seguenti servizi: tariffa acquedotto, calcolata in base ai metri cubi di acqua consumati e, di norma, crescente all'aumentare dei consumi; può essere suddivisa in scaglioni di consumo annui riproporzionati all'intervallo di tempo fatturato; tariffa fognatura e tariffa di depurazione, che si applica ai mc di acqua consumata e non prevede scaglioni di consumo.

Alle tariffe di cui sopra si aggiungono le componenti tariffarie di perequazione UI, definite dall'Autorità per coprire oneri di carattere generale, e l'imposta sul valore aggiunto (Iva).

Le componenti UI, espresse in centesimi di euro per metro cubo, sono destinate rispettivamente:

- la componente UI-1, alla copertura dei costi relativi ai servizi di acquedotto, fognatura e depurazione;
- la componente UI-2, per la promozione della qualità contrattuale dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione;
- la componente UI-3, alla copertura dei costi del bonus sociale idrico;
- la componente UI-4, per l'alimentazione e la copertura dei costi di gestione del Fondo di garanzia delle opere idriche di cui all'articolo 58 della legge 221/2015;
- DOpex: per l'alimentazione del Fondo per la promozione dell'innovazione nel servizio idrico integrato.



Nel 2023 la bolletta media di un cliente residenziale con consumi reali, pari a 104 mc annui (in riduzione rispetto al 2022 di 5 mc), è stata di 313 euro, in riduzione rispetto al 2022 di 16 euro (-4,9%).



Nel 2023 la bolletta media di un cliente residenziale con consumi reali, pari a 104 mc annui (in riduzione rispetto al 2022 di 5 mc), è stata di 313 euro, in riduzione rispetto al 2022 di 16 euro (-4,9%).

A parità di consumi, nel 2023 la spesa media di un cliente residenziale con consumi di 130 mc annui è stata di 421,9 euro, in leggero aumento rispetto al 2022 (+1,5%). Tale incremento è stato in parte contenuto grazie alla contestuale riduzione delle componenti perequative, in diminuzione del 5% rispetto al 2022 (tabella 43).

La spesa per l'acqua

L'Italia si posiziona al primo posto in Europa per il consumo di acqua minerale in bottiglia, con una media di 252 litri di acqua pro capite consumati in un anno (fonte: Beverfood, Acquitalia 2023-2024). Optare per l'acqua di rubinetto anziché quella minerale, oltre a comportare benefici ambientali, si traduce anche in un notevole risparmio economico. Considerando un consumo medio di un litro e mezzo al giorno per una famiglia composta da tre persone e il prezzo medio di 35 centesimi al litro di alcune acque minerali naturali presenti sul mercato, la spesa annuale per l'acqua minerale ammonta a circa 580 euro. Al contrario, la stessa quantità di acqua proveniente dall'acquedotto costerebbe solo circa 5 euro all'anno (calcolato sulla base delle tariffe del 2023 per una famiglia di tre persone con un consumo medio di 104 m³). Di conseguenza, una famiglia che beve acqua di rubinetto può risparmiare circa 570 euro all'anno rispetto all'acqua in bottiglia.

Tabella 43

Bolletta cliente residenziale consumi costanti (130 mc) Importi in Euro	2021	2022	2023
Acquedotto	190,2	197,9	201,5
Fognatura	44,2	46,0	46,8
Depurazione	80,7	84,0	85,5
Quota fissa	32,9	34,3	34,9
Componenti perequative	10,5	15,6	14,8
Iva 10%	35,9	37,8	38,4
Totale	394,4	415,6	421,9



La bolletta per la raccolta e lo smaltimento dei rifiuti

Il servizio rifiuti urbani è svolto sulla base di contratti stipulati con i comuni locali e ha a oggetto la gestione esclusiva dei servizi di raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, avvio al recupero e allo smaltimento dei rifiuti e altre attività minori. I contratti disciplinano gli aspetti economici del rapporto contrattuale ma anche le modalità di organizzazione e gestione del servizio e i livelli quantitativi e qualitativi delle prestazioni erogate.

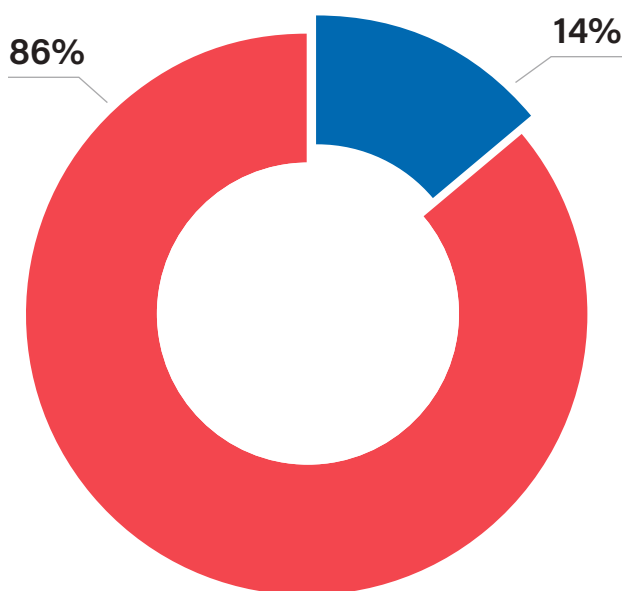
A partire dal 2020, il corrispettivo spettante al gestore per le prestazioni svolte, comprese le attività di smaltimento/trattamento/recupero dei rifiuti urbani, è definito sulla base della nuova regolazione nazionale Arera (delibera dell'Autorità 443/2019 e s.m.i.). Con la delibera n. 9 del 13/05/2022 l'ATA n.1 Marche Nord ha approvato la proposta di predisposizione dei PEF 2022/2025 in applicazione del Metodo Tariffario Arera (MTR).

Una famiglia di tre persone residente in un appartamento di 80 mq nel comune di Pesaro, nel 2023, ha pagato in media 265 euro per la raccolta e lo smaltimento dei rifiuti, di cui l'86% di competenza MMS (tabella 44).

La variazione rispetto al 2022 (+3,7%) risulta coerente con le deliberazioni dei comuni che rivalutano ogni anno le quote fisse e variabili utili

Grafico 8

Quota di competenza MMS



per il calcolo delle tariffe delle utenze domestiche e in linea con le variazioni registrate a livello dei Piani economico-finanziari approvati.

La quota di competenza di MMS rappresenta l'86% del totale della spesa (grafico 8).

Tabella 44

Spesa per la raccolta e smaltimento dei rifiuti: Pesaro

Importi in Euro

	2021	2022	2023
Pesaro - Importi in Euro			
quota fissa	73,8	68,7	71,2
quota variabile	136,0	150,0	155,5
quota di competenza di MMS	209,8	218,7	226,7
addizionale provinciale	11,7	12,2	12,6
Iva (10%)	23,3	24,3	25,2
Totale	244,7	255,2	264,5

La legge di bilancio 2018 ha affidato ad ARERA il compito di regolare anche il settore dei rifiuti per migliorare il servizio valutando il rapporto costo/qualità

I servizi regolati dal nuovo metodo tariffario sono:

- spazzamento e lavaggio strade
- raccolta e trasporto
- trattamento e recupero dei rifiuti urbani
- trattamento e smaltimento dei rifiuti urbani
- gestione tariffe e dei rapporti con gli utenti.

Il nuovo Metodo Tariffario di ARERA (MTR) è stato delineato nell'ottica di favorire l'adeguamento dei sistemi per la gestione del ciclo integrato dei rifiuti agli obiettivi fissati dalle direttive europee, in applicazione del principio "chi inquina paga", verso una visione che promuova lo sviluppo dell'economia circolare.

Il gestore del servizio predispone il PEF di sua competenza "preliminare" o "grezzo" e lo trasmette all'Ente territorialmente competente (ATA Rifiuti n°1 Marche Nord Pesaro e Urbino) che lo completa con parametri di sua competenza e lo trasmette ad ARERA per la sua approvazione. Una volta che il Pef per il servizio di gestione dei rifiuti urbani è stato approvato, vengono elaborati tutti i dettagli utili per la determinazione delle tariffe atte a suddividere e ripartire l'importo totale dei costi inseriti nel Piano su tutti gli utenti attivi e ricompresi nella banca dati di riferimento, secondo i criteri stabiliti dall'Amministrazione Comunale.

I tributo TARI è composto da:

- una parte fissa, determinata dai costi dello spazzamento, dai costi generali, da una parte dei costi del personale e da altre componenti essenziali del costo del servizio, riferite in particolare agli ammortamenti e ai costi amministrativi;
- una parte variabile, rapportata alle quantità di rifiuti conferiti, al servizio fornito e all'entità dei costi di gestione.

La TARI è applicata alle utenze tenendo conto delle superfici occupate e, per quanto riguarda le utenze domestiche, anche del numero dei componenti il nucleo familiare. Con la TARI, MMS fattura al Comune il proprio servizio e il Comune emette gli avvisi di pagamento verso l'utenza. Nel calcolo della TARI il Comune tiene conto dell'IVA passiva a suo carico per cui si può dire che nel tributo applicato alle utenze l'IVA non viene espressa ma è annessa al tributo stesso.





Il costo dei servizi ambientali per i clienti domestici e non domestici

Nel 2023, MMS ha garantito ai clienti domestici un costo dei servizi ambientali inferiore del 20% rispetto alla media italiana e più conveniente del 27% rispetto alla media del centro Italia. Questi dati emergono dall'Osservatorio Prezzi e Tariffe di Cittadinanzattiva, considerando una famiglia di tre persone in un'abitazione di 100 mq (grafico 9).

Considerando la Tari per quattro tipologie di utenze non domestiche in 101 capoluoghi, nel Comune di Pesaro si registra una **spesa più bassa della media italiana** del 24% per gli alberghi, del 43% per i ristoranti, del 46% per attività industriali e del 26% per i supermercati. Per le tipologie di utenze non

domestiche di alberghi, ristoranti, attività industriali e supermercati sono più convenienti della media del centro Italia rispettivamente del 40%, del 51%, del 61% e del 37%. La media delle quattro tipologie di utenze considerate dalla ricerca pone quindi il **territorio MMS più competitivo** con una spesa inferiore del 36% rispetto alla media italiana e del 47% rispetto alla media del centro Italia (grafico 10).

Sempre nel rapporto 2023 di Cittadinanzattiva, viene confrontato il costo del servizio di igiene urbana nei capoluoghi di provincia italiani. Relativamente ai comuni di medie dimensioni, Pesaro, con una Tari di 285 euro, si colloca tra le città con il costo più basso insieme a Cesena, La Spezia e Udine, inferiore del 10,6% rispetto alla media dei 10 capoluoghi (grafico 11).

Grafico 9

Spesa annua per una famiglia (Euro)

Fonte: Cittadinanzattiva - Dossier rifiuti 2023

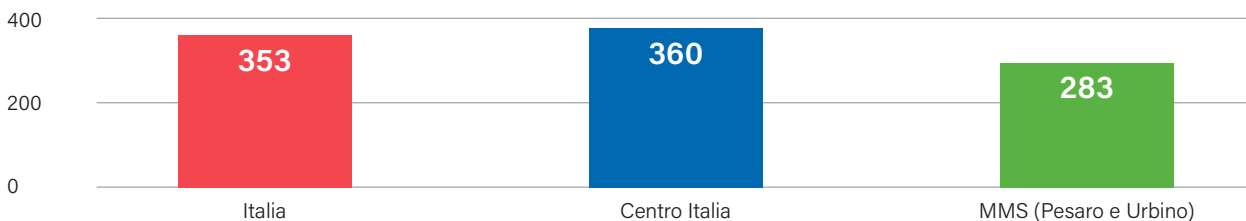


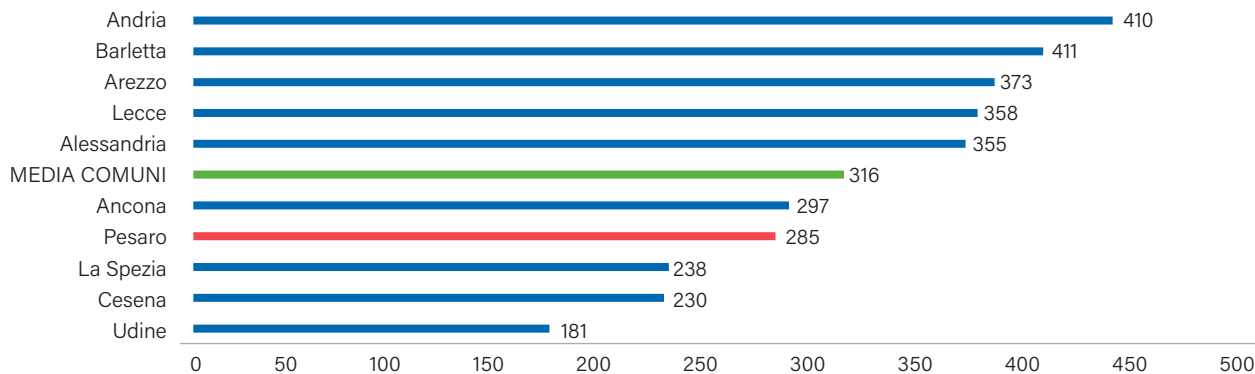
Grafico 10

Spesa media annua per quattro tipologie di utente non domestiche (Euro/mq)

Fonte: Dati 2023, Elaborazioni Hera su fonte siti internet comuni



Grafico 11



Tariffe di distribuzione gas

Relativamente al servizio gas, Marche Multiservizi svolge la sola distribuzione, per la quale, conformemente alle normative vigenti, riceve il corrispettivo dalle società di vendita.

La spesa per il trasporto e la gestione del contatore comprende gli importi relativi alle diverse attività che consentono ai venditori di consegnare il gas naturale ai clienti finali. Comprende le tariffe di distribuzione e misura (di competenza di MMS), trasporto ed eventuali canoni comunali a copertura dei canoni di concessione del servizio di distribuzione. Viene aggiornata dall'Autorità ogni anno ed è differenziata per i sette ambiti macroregionali in cui è suddiviso il territorio nazionale. Le quote fisse delle tariffe di distribuzione e misura sono articolate per classe del gruppo di misura (classe contatore) installato presso il punto di fornitura. La delibera 570/2019/R/gas, in vigore dal 1° gennaio 2020, ha definito la regolazione delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020-2025.

Il sostegno economico per i clienti

La rateizzazione delle bollette

MMS offre la possibilità di rateizzare le bollette ai clienti con disagio economico, a condizione che siano in regola con i pagamenti delle rateizzazioni concesse precedentemente. La rateizzazione per i clienti domestici riguarda esclusivamente bollette superiori a 50 euro, mentre, per clienti con partita IVA e i condomini l'importo della bolletta dev'essere minore di 3.000 euro e devono versare il 50% dell'importo. La rateizzazione non può superare i 6 mesi e la frequenza delle rate non può essere superiore a 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 i clienti in difficoltà (cassa integrazione, mobilità, beneficiari di contributi comunali o disoccupati), le rate sono senza interessi mentre, per professionisti e piccoli condomini, si applica 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% mentre e, per gli esercizi commerciali, si autorizza la rateizzazione previa verifica delle condizioni di solvibilità degli stessi.

Nel 2023 l'Azienda ha accolto **2.366 richieste di rateizzazione dei pagamenti del servizio idrico** per un valore totale di circa un milione di euro

Il numero di **clienti con almeno una bolletta rateizzata** nel 2023 è pari a **1.091 e rappresenta circa l'1% dei clienti** totali (tabella 45)..

Accanto alle forme di rateizzazione concesse dall'azienda, ARERA prevede due condizioni aggiuntive:

■ Il gestore è tenuto a garantire all'utente la possibilità di rateizzare il pagamento quando la fattura emessa supera dell'80% il valore dell'addebito medio degli ultimi 12 mesi. In questa circostanza, il gestore è tenuto a concedere all'utente un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo accordi diversi tra gestore e utente. L'utente deve presentare la richiesta di rateizzazione entro il decimo giorno solare successivo alla scadenza della relativa fattura.

Tabella 45

Bollette rateizzate

	2021		2022		2023	
	Nr.	Importo (€ migliaia)	Nr.	Importo (€ migliaia)	Nr.	Importo (Euro migliaia)
Utenti complessivi idrico	3.969	1.473,3	3.779	1.331,7	2.366	975,3
di cui residenziali	3.540	1.069,6	3.443	935,1	2.069	559,1
di cui commerciali	429	403,7	336	396,6	297	416,2



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, istituito da ARERA, ha l'obiettivo di ridurre la spesa per energia elettrica, gas e servizio idrico per le famiglie in condizioni di disagio economico e sociale. Beneficiano di questa agevolazione i clienti che soddisfano 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 un indicatore ISEE non superiore a 20.000 euro;
- appartenere ad un nucleo familiare titolare di Reddito di cittadinanza o Pensione di cittadinanza.

Relativamente al bonus idrico, con la delibera 13/2023 del 24/01/2023 è aumentata la soglia del modello ISEE per usufruire del bonus, passando da 8.265 nel 2022 a 9.530 nel 2023.

Limitatamente al Bonus Gas, con la delibera 23/2023 del 31/01/2023 l'Autorità ha introdotto nuovi listini di bonus economico destinati alla classe di agevolazione D, famiglie con ISEE compreso tra 9.530 e 15.000 euro, che ampliano la platea dei beneficiari rispetto alle preesistenti classi A, B e C, rimodulando gli importi erogati (alla classe D vengono corrisposti bonus leggermente inferiori rispetto a quelli erogati alle classi A, B e C).

Dal 1° gennaio 2021, tutti i bonus sociali per disagio economico sono riconosciuti automaticamente ai cittadini o nuclei familiari aventi diritto che presentano annualmente una Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) per l'accesso a una prestazione sociale agevolata, senza necessità di presentare ulteriori domande (decreto-legge 26 ottobre 2019 n. 124, convertito con modifiche dalla legge 19 dicembre 2019, n. 157).

Nel territorio gestito da MMS sono stati erogati i seguenti bonus (tabella 46):

Tabella 46

Bonus sociali	2021	2022	2023
Numero Bonus erogati (n)	9.370	26.793	22.774
■ di cui Gas	5.246	9.067	11.362
■ di cui Idrico	4.124	17.726	11.412
Valore Bonus erogati (Migliaia di euro)	559,3	8.680,7	7.268,3
■ di cui Gas	233,8	7.421,2	6.399,2
■ di cui Idrico	325,5	1.259,5	869,1

Nel corso del 2023 sono stati erogati complessivamente 22.774 bonus, l'incremento registrato negli ultimi due anni è riconducibile all'innalzamento delle soglie ISEE necessarie per accedere ai bonus.

Il valore del **Bonus Gas** dipende 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 2023 sono state erogate 11.362 richieste di bonus gas (di cui 171 di competenza anno 2023 decorrenza 2022).

Il Bonus Idrico garantisce la fornitura gratuita di 18,25 metri cubi di acqua all'anno per ogni componente della famiglia, pari a 50 litri/abitante/giorno, quantità individuata (dal decreto del 13/10/2016 del Presidente dei ministri) come quella minima necessaria per assicurare il soddisfacimento dei bisogni fondamentali alla persona. Il valore del bonus dipende dalla tariffa agevolata applicata dal comune di residenza. Il valore complessivo dei bonus idrici nel 2023 ammonta a 869.139 euro.

Marche Multiservizi per l'inclusione sociale

Da diversi anni MMS ha implementato un bonus a compensazione della spesa per il Servizio Idrico, il quale viene assegnato ai comuni gestiti al fine di promuovere l'inclusione sociale. I comuni, a loro volta, provvedono ad attribuire il bonus in base a criteri da loro definiti.

Per l'anno 2023, è stato messo a disposizione un importo di 200 mila euro, con la possibilità di estendere tale iniziativa anche alla TARI.

Qualità contrattuale dei servizi

Al centro del rapporto con i clienti e gli utenti finali dei servizi offerti c'è l'attenzione per la qualità. Marche Multiservizi si impegna a garantire e migliorare costantemente la qualità dei servizi che eroga, con particolare riferimento all'efficiamento dei processi, delle infrastrutture, degli interventi e della comunicazione. La valutazione della "qualità erogata" avviene attraverso parametri di riferimento stabiliti e regolamentati da ARERA e dalle autorità locali. Oltre agli interventi di tipo regolatorio, i Sistemi di gestione certificati UNI EN ISO adottati da MMS, basati sulla logica del miglioramento continuo, hanno contribuito significativamente a elevare la qualità dei servizi offerti.

Gli **standard di qualità commerciale** verso i clienti, riportati nella tabella seguente, mantengono livelli molto elevati, con un indice globale che si attesta intorno al 99% sia per il servizio Gas che per Servizio idrico, sensibilmente al di sopra dei minimi previsti dall'Autorità (tabella 47).



Servizio idrico

Nella gestione del servizio idrico integrato, il gestore si impegna a rispettare gli standard previsti dalla **Carta del Servizio**, uno strumento per la tutela dei cittadini. La carta definisce gli standard di qualità, gli

Tabella 47

% di rispetto degli standard

	2021		2022		2023	
	Numero prestazioni	Prestazioni entro lo standard	Numero prestazioni	Prestazioni entro lo standard	Numero prestazioni	Prestazioni entro lo standard
Gas	298.687	99,8%	595.726*	99,9%	704.248	97,9%
Servizio idrico integrato	16.122	98,4%	20.234	99,4%	17.097	99,6%

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



Tabella 48

Standard di qualità del servizio idrico

	Giorni	2021		2022		2023	
		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	731	99,2%	526	99,3%	482	99,8%
Tempo di esecuzione allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 giorni	98	93,9%	106	90,6%	97	95,9%
Tempo di attivazione della fornitura	5 giorni	923	96,9%	2.842	99,9%	2.678	100%
Tempo di disattivazione della fornitura	7 giorni	1.944	98,4%	2.049	99,9%	1.949	100%
Tempo di esecuzione della voltura	5 giorni	5.399	98,3%	5.390	99,9%	5.299	100%
Gestione del rapporto contrattuale							
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni	8	87,5%	33	63,6%	46	95,7%
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	7 giorni	6.483	100%	7.489	99,3%	6.507	99,6%

indicatori contrattuali relativi alle principali prestazioni erogate e i tempi entro i quali tali prestazioni devono essere eseguite.

Il documento viene **redatto in conformità allo schema predisposto da ARERA**. I contenuti sono conformi alla regolazione nazionale vigente e regolamentati dalla delibera Arera 655/2015 a partire dal 1° luglio 2016.

La delibera Arera 655/2015 ha introdotto i **livelli minimi di servizio** che i gestori devono rispettare per attività inerenti alle richieste degli utenti, come ad esempio il pronto intervento, la fatturazione, l'accesso agli sportelli, al call center e la gestione dei reclami. La Delibera ha introdotto anche il **pagamento di un indennizzo automatico** di 30 euro nei casi di mancato rispetto degli standard 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.

Inoltre, è 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. A partire dal 2020, la delibera Arera 547/2019 ha introdotto un nuovo meccanismo nazionale di incentivazione, sostituendo il precedente sistema premiante della delibera 664/2015. Tale meccanismo prevede fattori premiali e di penalizzazione in base al raggiungimento degli obiettivi annuali.

A causa dell'emergenza epidemiologica del 2020, è stata concessa una deroga con una valutazione biennale delle performance di qualità contrattuale per il periodo 2020-2021 e per il biennio 2022-2023.

Le prescrizioni degli obiettivi di qualità contrattuale sono monitorate e rendicontate all'Autorità nazionale, all'ATO e agli utenti tramite pubblicazione in bolletta.

La **valutazione della qualità contrattuale** del servizio idrico avviene sulla base del raggiungimento degli obiettivi connessi a due macro-indicatori (prestazioni conformi agli standard), ponderati per la numerosità delle prestazioni totali erogate nell'anno di riferimento (tabella 48).

Servizio gas

La regolazione della qualità del servizio di distribuzione gas è disciplinata da standard, generali che specifici, stabiliti da ARERA (delibera 569/2019/R/GAS e la delibera 566/2019). Il mancato rispetto degli standard specifici, per cause attribuibili al gestore, comporta il pagamento di indennizzi, da corrispondere direttamente al cliente o attraverso la società di vendita che richiede prestazioni al distributore. Questi variano da 30 a 140 euro a seconda della tipologia del cliente e di fornitura (categoria del contatore per gas), del ritardo nell'esecuzione della prestazione e dei tempi di indennizzo stessi. Tra gli standard specifici di qualità del servizio di distribuzione si segnalano ad esempio i tempi di esecuzione di lavori, di attivazione della fornitura e il mancato rispetto della fascia di puntualità per gli appuntamenti con i clienti.

Anche nel 2023 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, con il 97,9% delle 704.248 prestazioni conformi.

Di seguito sono riportati i principali indicatori oggetto di rendicontazione (tabella 49):



Tabella 49

Standard di qualità del servizio distribuzione gas

	Tempo max ARERA (giorni)	2021		2022		2023	
		Nr. Prestazioni	% eseguite entro lo standard	Nr. Prestazioni	% eseguite entro lo standard	Nr. Prestazioni	% eseguite entro lo standard
Esecuzione lavori semplici	10	318	98,1%	186	85,0%	290	98,6%
Attivazione della fornitura	10	3.007	99,9%	2.598	100%	2.586	100%
Disattivazione della fornitura	5	1.914	100%	2.007	100%	1.972	100%
Riattivazione in caso di distacco per morosità	2	1.071	99,9%	1.022	99,1%	634	99,7%
Riattivazione della fornitura per potenziale pericolo	2	99	98,0%	71	100%	61	100%
Fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	4.137	99,7%	5.921	99,5%	5.512	99,5%



Servizi ambientali

L'Assemblea Territoriale d'Ambito – ATA n.1 Pesaro e Urbino, con la delibera n. 27 del 28/12/2022, ha approvato in via preliminare lo schema di "Carta della qualità dei servizi di gestione dei rifiuti urbani" in conformità alla Delibera ARERA del 18 gennaio 2022 n. 15/2022/R/RIF. Nel corso del 2023 tutte le Carte sono state approvate per ogni singola gestione in via definitiva.

Tutti i gestori dell'Ambito sono stati inquadrati all'interno dello Schema 1 (livello qualitativo minimo) di cui all'art.3 del TQRIF. Rientrando in tale schema, il gestore è tenuto a trasmettere annualmente, all'Autorità e al pertinente Ente territorialmente competente, una relazione attestante il rispetto degli obblighi di servizio previsti dalla delibera 15 di ARERA. Questi obblighi includono, tra l'altro, l'adozione e pubblicazione della Carta della qualità del servizio, le modalità di attivazione e variazione del servizio, la procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, ma non necessariamente il rispetto delle tempistiche delle prestazioni dei Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani.



Sicurezza e continuità del servizio gas

La **sicurezza delle persone** è dominante nel servizio di distribuzione gas. L'impiego di risorse competenti e adeguatamente formate, insieme a un continuo monitoraggio della rete, sono fattori che contribuiscono in maniera determinante alla prevenzione degli incidenti e sono oggetto di continua analisi e miglioramento, al fine di aumentare la loro efficacia nel rispetto dell'efficienza e di prevenire i potenziali impatti negativi nei confronti dei clienti e dell'ambiente. La delibera ARERA 569/2019 ha innalzato ulteriormente gli standard di sicurezza a valere per l'attuale periodo regolatorio (2020-2025) rispetto al periodo precedente. Tale innalzamento si è rivelato sostanzialmente in linea con gli standard già precedentemente praticati da MMS, in particolare, la Delibera ha introdotto obblighi più stringenti in tema di ispezione delle reti, odorizzazione e incentivazione all'ammodernamento dei sistemi di odorizzazione.

Pronto intervento

Il servizio di Pronto Intervento è fondamentale per garantire la sicurezza dei cittadini e dei luoghi e per la raccolta delle informazioni/segnalazioni dei clienti. La delibera Arera 569/2019 "Testo unico delle disposizioni della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020-2025" 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 (tabella 50).

Nel corso del 2023 sono stati effettuati 896 interventi (996 nel 2022). 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 96% del totale.

Nel 2023 le telefonate ricevute dal call center tecnico sono state 5.152, in leggera diminuzione rispetto alle 6.315 del 2022. La percentuale di chiamate risposte dagli operatori entro 120 secondi risultato stabili negli anni e al di sopra dei livelli minimi fissati da ARERA (tabella 51).

Il servizio di Pronto Intervento è fondamentale per garantire la sicurezza dei cittadini e dei luoghi e per la raccolta delle informazioni/segnalazioni dei clienti

Tabella 50

Tempo medio di arrivo del pronto intervento Gas	2021	2022	2023
Tempo medio di arrivo sul luogo di chiamata (min)	45,0	35,7	36,7
Chiamate con tempo di arrivo sul luogo di chiamata entro 60 minuti (%)	98,1%	97,8%	95,6%

Tabella 51

Call center tecnico - Pronto Intervento gas	2021	2022	2023
Chiamate ricevute totali (n.)	5.599	6.315	5.152
Di cui: entro lo standard (120 secondi)	5.426	6.136	4.976
Gas %	97%	97%	97%

Ispezioni e dispersioni sulla rete gas

Nel 2023 MMS ha ispezionato il 91% dei 1.450 km di rete gestiti, registrando una media nel triennio di oltre il 106% di rete ispezionata. Questo risultato si attesta significativamente al di sopra degli standard minimi richiesti 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 (tabella 52).

Nel 2023 MMS ha proseguito la programmazione ed esecuzione delle campagne di ispezione degli allacciamenti interrati e aerei, tra cui la ricerca programmata delle dispersioni gas estesa sulle parti di impianto fuori terra. In particolare:

- la verifica sistematica di assenza di dispersione sugli elementi di rete (valvole, sfiati, attraversamenti, ecc.) è effettuata in occasione degli interventi programmati di conduzione/manutenzione periodica;

- in concomitanza delle attività di conduzione ordinaria dei contatori (es. attivazioni, chiusure, verifiche sui gruppi di misura), è previsto il controllo

strumentale dell'assenza di dispersioni sull'allacciamento aereo e nel contatore oggetto di intervento.

L'attività viene svolta da personale interno specializzato, che utilizza strumentazioni di ultima generazione, dotate di sistema di rilevamento delle fughe di gas con il principio dell'infrarosso a diodo laser e sistemi di tracciamento GPS.

Nel corso del 2023 è stato acquistato un nuovo automezzo speciale con software aggiornati per la ricerca fughe, con un conseguente aumento dell'efficacia e riduzione dell'impatto ambientale delle ricerche (tabella 53).

Nel 2023, le dispersioni sulla rete di distribuzione gas e allacci interrati sono state 103, tra ispezione e segnalazione di terzi, pari a 71 ogni mille chilometri di rete. Nel dettaglio, le dispersioni individuate attraverso attività di ispezione (ogni mille chilometri di rete) sono state 30 nel 2023, in aumento rispetto alle 25 del 2022.

Tabella 52

Controlli sulla rete di distribuzione gas (%)	2021	2022	2023
Media pressione	112,6%	105%	90,2%
Bassa pressione	128,1%	110,3%	91,3%
Rete gas ispezionata sul totale	121%	108%	91%
Rete gas totale (km)	1.448	1.450	1452
Rete gas ispezionata su totale (km)	1.750	1.563	1.318

Tabella 53

Dispersioni gas rilevate sulla rete di distribuzione gas	2021	2022	2023	%
Numero di dispersioni sulla rete di distribuzione localizzate a seguito di ispezione	37	39	39	45%
Numero di dispersioni sulla rete di distribuzione localizzate su segnalazione di terzi	35	48	64	55%
Totale	72	87	103	100%



La continuità del servizio idrico

Per continuità del servizio idrico si intende l'erogazione regolare e senza interruzioni del medesimo servizio. Tale continuità viene interrotta quando si verificano sospensioni nella fornitura, programmate e non. L'impegno di MMS consiste nel garantire un servizio continuo e regolare, cercando di evitare eventuali disservizi o ridurne la durata. Nel caso in cui interruzioni siano necessarie per guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati e nel caso in cui la sospensione del servizio si protragga oltre una certa durata, l'azienda si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

Pronto intervento

Il servizio di pronto intervento di MMS si attiva in risposta a segnalazioni provenienti dal sistema di

Per continuità del servizio idrico si intende l'erogazione regolare e senza interruzioni del medesimo servizio

telecontrollo o dagli utenti, che possono contattare il numero dedicato.

La delibera 655/2015 Arera, in vigore dal 01/07/2016, ha stabilito tempi precisi per la risposta telefonica (120 secondi) e per il primo intervento (180 minuti). Gli interventi sono eseguiti con l'obiettivo di ridurre al minimo il disagio per i cittadini con particolare attenzione alla tutela dell'ambiente ed alla continuità dei servizi. Le interruzioni nella fornitura idrica possono verificarsi a seguito di guasti improvvisi o interventi programmati. Nel primo caso MMS si impegna a riparare il guasto nel minor tempo possibile per limitare i tempi di interruzione. Per gli interventi programmati, viene attivata una procedura di informazione ai cittadini riguardo alla durata del disservizio (tabella 54).

La ricezione e l'analisi delle chiamate al pronto intervento sono fondamentali per individuare e risolvere eventuali anomalie nel servizio erogato. Nel 2023 sono pervenute al call center del pronto intervento 28.419 chiamate, in un aumento del 13,9% rispetto all'anno precedente. Nel dettaglio, di tutte le telefonate ricevute quelle che si sono "trasformate" in intervento sono state 6.208, in leggero aumento rispetto all'anno precedente (+2,5%) (tabella 55).

Il 96,4% delle telefonate ha ricevuto risposta entro 120 secondi, evidenziando un miglioramento e superando i livelli minimi fissati da ARERA.

Tabella 54

Risultati del pronto intervento SII	2021	2022	2023
Tempo medio di arrivo sul luogo di chiamate (min)	90	83	81
Chiamate con tempo di arrivo sul luogo di chiamata entro 180 minuti (%)	97,7%	97,5%	97,3%

Tabella 55

Call center tecnico - Pronto Intervento SII	2021	2022	2023
Chiamate ricevute totali (n)	24.562	24.952	28.419
di cui: entro lo standard (120 secondi)	23.161	23.867	27.407
% chiamate entro lo standard	94,3%	95,7%	96,4%

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. Prima di essere immessa nella rete e di raggiungere il rubinetto, l'acqua viene sottoposta a disinfezione, obbligatoria per legge, e, se necessario, a processi di potabilizzazione. Il laboratorio interno monitora costantemente le caratteristiche chimiche e microbiologiche dell'acqua lungo l'intero percorso, dalle fonti di approvvigionamento ai potabilizzatori, dai serbatoi intermedi, lungo la rete di distribuzione, fino alla consegna al cliente. Nel corso del 2023 il **laboratorio di MMS ha eseguito 71.825 analisi su acque potabili**, con un aumento dell'8% rispetto all'anno precedente. In linea con gli anni precedenti, l'82% delle analisi è stato condotto su campioni prelevati direttamente dalle reti di distribuzione. Tutte le acque distribuite per usi potabili e destinate al consumo umano devono rispondere ai criteri di qualità fissati da specifica normativa. Dal 21 marzo 2023 è entrata in vigore la nuova normativa acque potabili (D.Lgs 18/2023) che abroga il D.Lgs. 31/2001. Per garantire una fornitura ottimale di acqua e rispettare pienamente i requisiti di legge, MMS ha sviluppato un dettagliato piano di controlli. Il piano è elaborato in conformità al D. Lgs. 18/2023 e perfezionato prendendo in esame 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 redatto annualmente e, quando necessario, viene integrato con controlli non programmati per monitorare situazioni contingenti su impianti di trattamento o sulla rete acquedottistica (tabella 56).

Tabella 56

Analisi effettuate in laboratorio sulle acque potabili	2021	2022	2023
Numero di analisi effettuate nei laboratori sulle acque potabili	58.607	66.526	71.825
di cui nelle reti di distribuzione	51.486	55.826	58.553

La continuità nel numero di controlli conferma l'attenzione scrupolosa con cui MMS tutela la sua utenza. Nel 2023, le analisi svolte nelle reti di distribuzione sono state pari a 58.553, di cui il **99,7% ha dato un risultato conforme rispetto ai limiti di legge**, evidenziando un incremento del 5% rispetto all'anno precedente. Questo aumento è legato ad un maggior numero di analisi sugli enterococchi (come richiesto dal D.Lgs. 18/23) e da una maggiore ricerca di pesticidi, IPA e PFAS.

Dal 2020 il **laboratorio** ha ottenuto **l'accreditamento secondo la norma UNI EN ISO 17025** per la determinazione di cloruro, nitrato, solfato e per la ricerca di Escherichia Coli e batteri coliformi nell'acqua destinata al consumo umano. L'accreditamento è l'attestazione, da parte di un Ente che agisce quale garante super partes, della competenza, indipendenza e imparzialità dei laboratori di prova. Il percorso intrapreso, avviato nel 2018, prevede un aumento progressivo ogni anno del numero di prove accreditate, al fine di coprire l'intera gamma delle analisi sull'acqua destinata al consumo umano.

Nel corso del 2023 Il numero di prove accreditate è aumentato, portandole ad un totale di 13 (erano 9 nel 2022), di cui 5 microbiologiche e 8 chimiche (43 parametri in totale rispetto ai 31 del 2022). L'elenco aggiornato delle prove accreditate è consultabile sul sito di ACCREDIA (www.accredia.it).

Nella tabella 57 (nella pagina seguente) vengono riportati i parametri di qualità dell'acqua potabile distribuita in relazione ai limiti di legge e il confronto con alcune delle principali acque minerali 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. 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. Questi parametri sono indicativi delle componenti saline di cui è opportuno che le acque potabili siano dotate.



Tabella 57

Parametri di qualità dell'acqua	Acque minerali (min-max)	Limiti per acqua di rubinetto (D.Lgs. 18/2023)	Territorio Marche Multiservizi
Alcalinità da bicarbonati (mg/L)	11 - 1.010	-	293
Calcio (mg/L)	3 - 323	-	92
Cloruro (mg/L)	0 - 74	250	32,2
Concentrazione ioni idrogeno (pH)	5,8 - 8,1	6,5 - 9,5	7,8
Durezza totale (°F)	1 - 88	50*	29
Fluoruro (mg/L)	0,1 - 1,00	1,50	0,23
Magnesio (mg/L)	0,4 - 31	-	16
Nitrato (mg/L)	1 - 10	50	6,4
Nitrito (mg/L)	< 0,002	0,50	<0,05
Potassio (mg/L)	0,2 - 7,2	-	2,2
Residuo secco a 180° (mg/L)	22 - 987	1.500*	397
Sodio (mg/L)	0,3 - 64	200	24,6
Solfato (mg/L)	1,5 - 99	250	68,9

*valore consigliato,
Confronto effettuato con i dati indicati nelle etichette di 14 acque minerali naturali di larga commercializzazione

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 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 costantemente garantita.

L'intensificazione di queste attività di controllo mira a garantire una corretta disinfezione, evitando al contempo che un'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 2023, le caratteristiche medie dell'acqua distribuita sono sostanzialmente invariate. Durante l'anno non si sono verificate criticità tali da compromettere la qualità dell'acqua distribuita e, di conseguenza, la salute dei cittadini.

Grazie a una supervisione attenta degli andamenti dei prelievi, alle azioni correttive intraprese e agli interventi di manutenzione degli impianti, nel 2023 il numero di non conformità riscontrate è rimasto molto contenuto. Su 58.553 parametri analizzati, sono state riscontrate solo 162 le non conformità, corrispondenti allo 0,28% del totale, in ulteriore riduzione rispetto al 2022.

UN'ACQUA DI CUI PUOI FIDARTI

In Italia, solo il 30% dei cittadini consuma abitualmente acqua del rubinetto, perché la maggior parte di loro pensa che non sia sicura e di qualità.*

Garantiamo un'acqua sicura e buona da bere, nel rispetto dei requisiti normativi e con un'attenta sorveglianza lungo tutta la filiera di produzione.

*The European House - Ambrosetti, Libro bianco 2023 - Valore acqua per l'Italia

I PARAMETRI ANALIZZATI RISULTANO BEN AL DI SOTTO DEI LIMITI DI LEGGE

117 MILA ANALISI (OLTRE 320 AL GIORNO)

che Marche Multiservizi e l'Azienda sanitaria locale hanno effettuato nel corso del 2022.

UN'ACQUA BUONA DA BERE

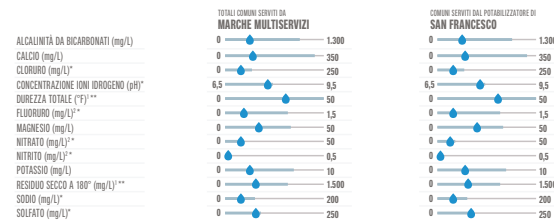
I valori di calcio, magnesio e potassio sono in linea con quelli delle acque minerali in bottiglia.

UN'ACQUA SICURA

Tutti i parametri risultano ben al di sotto dei limiti di legge. In particolare, i valori di cloruro, fluoruro, nitrato, nitrato e sodio sono inferiori ai limiti di oltre l'85%.

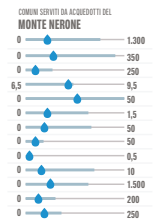
Le analisi relative a tutti i parametri normati dalla legislazione presentano risultati sempre rassicuranti.

ETICHETTA DELL'ACQUA DEL RUBINETTO: QUALITÀ COMPARABILE CON L'ACQUA IN BOTTIGLIA

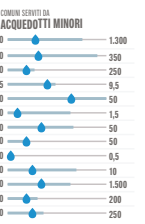


Note: * Per i parametri Durezza totale e Residuo secco a 180° il D.Lgs. n. 31/2001 prevede un valore consigliato; ** Parametri chimici riportati nella parte B dell'allegato 1 del D.Lgs. n. 31/2001. Gli altri sono riportati nella parte C dell'allegato 1 e classificati dalla normativa come "Parametri indicatori". * Valori indicati nelle etichette di 13 acque minerali vendute nei supermercati.

RISULTATI ANALISI MMS



ETICHETTA ACQUE MINERALI (MIN-MAL)*



I VALORI DI RIFERIMENTO

Parametro	Limite di legge	ACQUE MINERALI* (Min-Mal)
ALCALINITÀ DA DICARBONATI (mg/L)	-	10 - 1.010
CALCIO (mg/L)	-	11 - 223
CLORURO (mg/L)*	-	1 - 14
CONCENTRAZIONE IONI IDROGENO (pH)*	6,5 - 8,5	5,0 - 8,0
DUREZZA TOTALE (°F) **	50	1 - 88
FLUORURO (mg/L)**	1,5	0,5 - 1,00
MAGNESIO (mg/L)	-	0,4 - 34
NITRATO (mg/L)**	50	1 - 10
NITRITO (mg/L)**	0,5	-0,002 - -0,002
POTASSIO (mg/L)	10	0,4 - 7,2
RESIDUO SECCO A 100° (mg/L)**	1.500	22 - 807
SODIO (mg/L)*	200	0,8 - 64
SOLFATO (mg/L)*	250	1,5 - 82

* Limite di legge; ** Valore consigliato. All'indirizzo <http://www.gruppomarchemultiservizi.it> i comuni sono disponibili i dati, aggiornati trimestralmente, relativi a 19 parametri per tutti i comuni del territorio servito. Informazioni analitiche sono riportate in bottiglia.

Dal 2012 l'etichetta dell'acqua di rubinetto è presente nelle bollette di MMS

I parametri considerati rappresentativi della qualità dell'acqua potabile distribuita sono 19 e vengono riportati in bolletta e pubblicati sul sito internet MMS, con un aggiornamento trimestrale per ogni comune. Questa pratica consente ai cittadini di consultare i dati della qualità dell'acqua nel proprio comune e di confrontarli con quelli delle acque in bottiglia disponibili in commercio.

Inoltre, a partire dal 2014, MMS pubblica il report "In buone acque"

MMS si impegna a promuovere la cultura della sostenibilità e l'uso corretto dell'acqua mediante attività di informazione mirate. Il report, giunto alla sua nona edizione, è la testimonianza della coerenza dell'Azienda con gli obiettivi del recente D.Lgs. n.18/2023 e alla Direttiva UE 2020/2184, nonché una buona prassi di rendicontazione trasparente volta ad accrescere la fiducia da parte dei cittadini nei confronti dell'acqua di rubinetto. L'obiettivo è quello di far conoscere tutte le attività che MMS svolge per garantire la qualità dell'acqua distribuita ai cittadini, rendicontando i dati sulla qualità e i processi messi in atto per assicurarla.

IN BUONE ACQUE
TUTTO (E DI PIÙ) SULLA QUALITÀ DELL'ACQUA A KM ZERO

- 2,8 € PER MILLE LITRI di acqua del rubinetto (354 € per quella in bottiglia)
- 29 MILIONI le bottiglie di plastica evitate con il consumo di acqua del rubinetto
- OLTRE 170 MILIONI € investiti nel ciclo unico (2008 - 2022)
- OLTRE 117 MILA all'anno le analisi svolte
- 99,8% le analisi conformi alla legge

SCOPRI perché ti puoi fidare dell'acqua del rubinetto

marche multiservizi



Le **ordinanze di non potabilità**, come per gli anni precedenti, hanno interessato principalmente piccoli comuni. Nella quasi totalità dei casi le ordinanze sono state emesse a seguito di problemi agli impianti di disinfezione di piccoli e piccolissimi acquedotti, dove il controllo e la regolazione risultano generalmente più complessi a causa delle basse portate e della localizzazione in zone isolate. Nella maggior parte dei casi, la durata delle ordinanze coincide con i tempi tecnici minimi necessari alla ripetizione delle analisi con esito conforme (tabella 58).

Tabella 58

Ordinanze di non potabilità	2021	2022	2023
Cittadini interessati da ordinanze di non potabilità	3.293	4.238	2.549
Numero di ordinanze	24	22	30
Durata ordinanze gg.	3	4,5	7,4

Il numero di cittadini coinvolti è notevolmente diminuito del 40% rispetto al 2022, nonostante il numero e la durata media delle ordinanze siano aumentati. Oltre la metà dei cittadini coinvolti è legato a tre ordinanze emesse dal comune di Monte Cerignone, Pergola e Fermignano, che sono state comunque risolte nei tempi tecnici minimi necessari (rispettivamente, 6, 13 e 6 giorni).

L'applicazione dei nuovi piani di gestione della sicurezza dell'acqua "Water safety plan"

Il monitoraggio della risorsa idrica assume particolare rilevanza per la tutela delle acque. La Direttiva UE 2020/2184 sulla qualità delle acque destinate al consumo umano, pubblicata il 16 dicembre 2020, ha introdotto nuove norme. L'Italia ha recepito la direttiva attraverso il Decreto del Ministero della Salute del 14 giugno 2017. Gli stati membri hanno tempo fino al 2022 per il recepimento completo, e entro il 2029 devono effettuare la prima valutazione e gestione del rischio. L'implementazione dei nuovi piani di gestione della sicurezza dell'acqua, noti come "Water Safety Plan" (WSP), rappresenta un cambiamento significativo nell'approccio alla salvaguardia della salute umana nel contesto delle acque potabili. Questo cambiamento è evidente nel passaggio da un

regime di monitoraggio basato sul controllo retrospettivo di parametri analitici a un'analisi preventiva dei rischi. L'approccio risk-based implica il controllo di contaminanti emergenti, attualmente non oggetto di monitoraggio sistematico, e la valutazione della vulnerabilità dei sistemi di approvvigionamento idropotabile rispetto agli impatti diretti e indiretti derivanti dai cambiamenti climatici.

MMS da sempre prevede dei piani di prevenzione e controllo strutturati, garantendo ai clienti un'elevata qualità dell'acqua, conforme ai requisiti normativi. Questo attraverso una sorveglianza costante, realizzata mediante la pianificazione di controlli mirati su tutta la filiera di produzione dell'acqua potabile, dalle fonti di approvvigionamento alla distribuzione. Annualmente viene stilato il Piano di controllo analitico del servizio idrico integrato, in sostanziale accordo con i criteri di valutazione dei rischi contenuti nella Direttiva 2015/1787. Nel 2022 è stato portato in stato di "chiusura tecnica" il primo WSP pilota per l'acquedotto di Mercatello sul Metauro. La chiusura tecnica, analogamente all'approccio adottato dal Gruppo Hera, implica il completamento e l'approvazione della matrice di rischio, con il contestuale avvio della fase di monitoraggio operativo per implementare le risoluzioni identificate al fine di ridurre il grado di rischio residuale.

Case dell'acqua

Le Case dell'Acqua sono strutture accessibili al pubblico per il rifornimento di acqua proveniente direttamente dalla rete idrica cittadina. L'acqua erogata non subisce alcun trattamento rispetto a quella proveniente dai rubinetti, venendo distribuita senza l'ausilio di filtri o addolcitori, ma semplicemente resa più fresca, grazie a un sistema di refrigerazione, o frizzante. La qualità e la sicurezza dell'acqua erogata sono confermate attraverso oltre 300 analisi giornaliere condotte da MMS e USL.

Nel corso del 2023, sono stati erogati circa 2 milioni di litri di acqua attraverso le Case dell'Acqua distribuite sul territorio. Queste strutture hanno un impatto positivo sull'ambiente e contribuiscono a ridurre l'impronta ecologica di ciascun cittadino. Coloro che si sono serviti presso le Case dell'Acqua MMS hanno evitato la produzione di oltre un milione di bottiglie di plastica da 1,5 litri, equivalenti 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.



L'efficacia del servizio depurazione

MMS, quale azienda che crede nell'applicazione dei principi di economia circolare e sostenibilità ambientale, considera la qualità dell'acqua depurata un obiettivo prioritario al fine di garantire la salubrità e la preservazione degli ecosistemi. La qualità dell'acqua depurata viene monitorata dal laboratorio analisi interno di MMS e dall'autorità territoriale (ARPAM). Il laboratorio esegue analisi sulla qualità delle acque in ingresso e in uscita agli impianti di depurazione e, in caso di valori di scarico fuori dai limiti consentiti, avverte tempestivamente tutti i tecnici e responsabili interessati.

Standard minimi di qualità dell'acqua in uscita dagli impianti

Le autorizzazioni agli scarichi dei depuratori rilasciate dalla Provincia di Pesaro-Urbino definiscono gli standard minimi di qualità e corrispondono ai valori limite di emissione previsti dal D. Lgs. 152/2006 e s.m.i. e dal Piano di Tutela delle Acque della Regione Marche, Norme Tecniche di Attuazione (Deliberazione n. 145 del 26/01/2010 e s.m.i.) che fissano limiti e controlli in funzione delle dimensioni dei depuratori e della zona di recapito. Per i depuratori superiori a 200 A.E., i parametri minimi da controllare sono, BOD, COD, Solidi Sospesi Totali, Fosforo totale e Azoto totale. I parametri da monitorare aumentano per gli impianti superiori a 10'000 A.E. e per gli impianti che scaricano in un corpo recettore sensibile ad eventuali inquinamenti (es. il depuratore di Urbania capoluogo che scarica nel Metauro) e per gli impianti ai quali, per effetto di un

adeguamento /potenziamento, viene aumentata la potenzialità del 50% (tabella 59).

Tabella 59

Variazione dei limiti di legge	< 100.000 AE	>100.000 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

Per il depuratore di Borgheria i limiti prescritti sono più restrittivi di quelli previsti dal 152/06 in quanto è un depuratore soggetto ad AIA. Il passaggio del depuratore da impianto con potenzialità minore di 100.000 abitanti equivalenti a maggiore di 100.000 AE ha comportato l'acuirsi dei limiti imposti dalla legge.

Nel 2023 il 99,8% dei controlli eseguiti da ARPAM e MMS sugli impianti, di potenzialità nominale minore e maggiore di 10.000 ab/eq, ha riportato risultati conformi ai limiti di legge, evidenziando la costante conformità dei reflui depurati (tabella 60).

La frequenza di monitoraggio si mantiene stabile rispetto all'anno precedente e, in generale, rispecchia le prescrizioni delle autorizzazioni allo scarico per tutti gli impianti. Il lieve aumento registrato negli ultimi anni è riconducibile alla

Tabella 59

Analisi acque reflue (BOD5 - COD - Solidi sospesi totali)	2021	2022	2023
Rilievi in impianti con più di 10.000 ab/eq	435	644	678
Rilievi in impianti con meno di 10.000 ab/eq	1.581	1.508	1.505
Totale rilievi	2.016	2.152	2.183
% controlli analitici su impianti di potenzialità nominale > 10.000 AE che hanno dato un risultato conforme rispetto ai limiti di legge.	100%	100%	99,4%
% controlli analitici su impianti di potenzialità nominale < 10.000 AE che hanno dato un risultato conforme rispetto ai limiti di legge.	99,8%	100%	99,9%
% con risultato conforme ai limiti di legge	99,9%	100%	99,8%



decisione dell'Azienda di incrementare la frequenza dei controlli nei tre impianti con maggior numero di abitanti equivalenti (Pesaro-Borgheria, Gabicce e Vallefoglia-Montecchio) al fine di approfondire l'andamento dei principali parametri.

L'impegno di MMS si distingue anche per il significativo **superamento del numero minimo di controlli COD richiesto** nelle autorizzazioni allo scarico. Queste analisi non solo soddisfano i requisiti normativi, ma sono anche parte integrante del sistema di monitoraggio delle prestazioni energetiche dei depuratori, conforme agli standard dell'ISO 50001.

L'efficacia del sistema depurativo è costantemente monitorata per tutti gli impianti attraverso un indicatore di sintesi, 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 o dalle autorizzazioni vigenti per i singoli impianti (tabella 61).

L'efficacia di rimozione delle sostanze inquinanti rispetto ai limiti di legge, sintetizzata dall'indicatore rappresentato in tabella, è collegata alla capacità depurativa degli impianti e alle tecnologie adottate. Valori bassi dell'indicatore indicano una migliore qualità dell'acqua depurata.

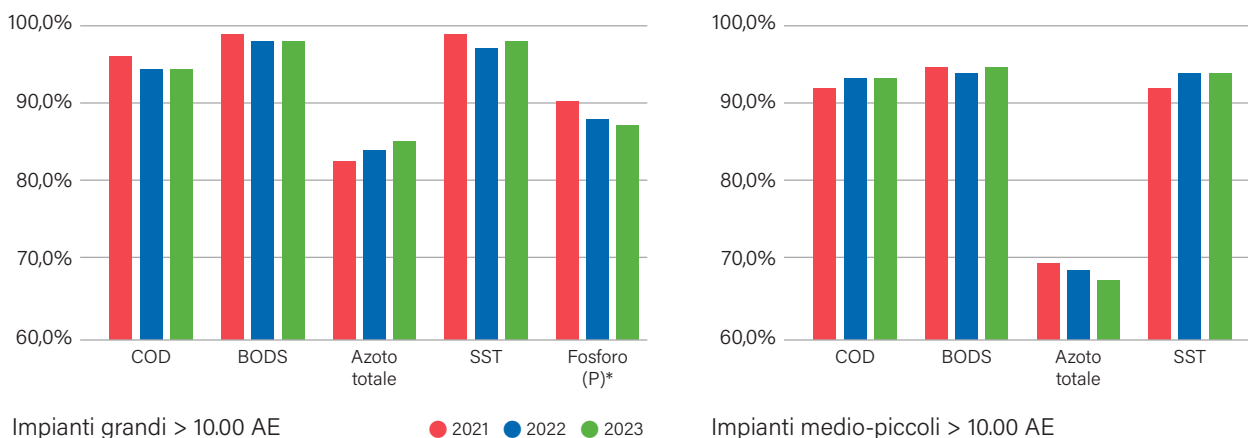
Nel 2023 questo indicatore è pari al 47,7% dei limiti di legge se si considerano Bod5, Cod, Sst, azoto ammoniacale, fosforo e azoto totale e scende al 20,3% se si escludono fosforo e azoto totale. L'andamento decrescente di entrambi i parametri sintetizza le ottime performance dell'Azienda nella rimozione delle principali sostanze inquinanti (grafico 12; tabelle 62 e 63).

Tabella 61

Qualità dell'acqua rispetto ai limiti di legge (valore ottimale <100%)	2021	2022	2023
BOD5, COD, Solidi Sospesi Totali, azoto ammoniacale, fosforo, azoto totale	58,3	55,8	47,7
BOD5, COD, Solidi Sospesi Totali, azoto ammoniacale	30,2	25,9	20,3

Grafico 12

Efficacia sistema depurativo - % Abbattimento carico inquinante



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

Tabella 62

Concentrazioni medie annue dell'impianto principale di Pesaro "Borgheria"

	limiti di legge*	2021	2022	2023	rispetto al limite di legge
Quantità trattate m3/giorno		16.383,3	17.152,0	20.818,0	
COD (mg/l)	100	20,8	18,9	15,7	16%
BOD5 (mg/l)	20	6,2	6,3	5,2	26%
SST (mg/l)	10	6,3	4,2	4,5	45%
azoto totale (mg/l)	10	6,5	5,7	4,1	41%
fosforo totale (mg/l)	2	0,5	0,7	0,6	30%

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

Tabella 63

Reattivi chimici utilizzati nel processo di depurazione

Reattivo chimico	Fase di trattamento	2021	2022	2023
Ipoclorito di sodio	disinfezione	184,4	202,9	187,0
Polielettrolita	disidratazione	83,9	79,7	60,8
Alluminato	abbattimento fosforo/terziario	822,3	616,0	514,8
Totale		1.090,6	898,6	762,6



Nel corso degli anni l'utilizzo dei reattivi chimici è stato progressivamente ridotto. In particolare, negli impianti di Borgheria, Montecchio e Urbania la disinfezione avviene mediante raggi UV



Le relazioni con i clienti

Marche Multiservizi riconosce che la vicinanza al cliente costituisce uno dei pilastri fondamentali della propria attività, si impegna a instaurare e mantenere relazioni basate su uno scambio di informazioni trasparente e impegni condivisi.

In linea con questa prospettiva, l'Azienda si impegna a fornire servizi e soluzioni su misura, progettati per rispondere in modo efficace e adattabile alle diverse esigenze dei clienti.

Canali di contatto tradizionali e digitali

MMS fornisce assistenza ai propri clienti servendosi di diversi canali. Gli strumenti più comodi, efficaci e funzionali per comunicare con l'azienda sono i servizi online ed il call center, con cui poter gestire in qualsiasi luogo e momento servizi e forniture. In alternativa i clienti possono recarsi agli sportelli, dislocati sul territorio, o in caso di problemi tecnici, come guasti e irregolarità nell'erogazione del servizio, possono rivolgersi al Pronto Intervento, attivo tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24 (grafico 13).

Il Call center

La risposta alle chiamate è effettuata da due call center esterni, aggiudicatari di gara d'appalto a luglio 2022. Le attività svolte da questi fornitori rappresentano un elemento cruciale per la gestione delle interazioni con i clienti e per questo sono sottoposte a un costante monitoraggio, analisi e rendicontazione attraverso report periodici.

L'obiettivo principale di questo processo è individuare eventuali variazioni nell'organizzazione del lavoro al fine di migliorare la qualità delle risposte telefoniche fornite ai clienti. Tutte le chiamate sono trattate con attenzione e le domande più frequenti riguardano informazioni sui servizi erogati, dettagli contrattuali delle forniture e verifica dei pagamenti.

Nel 2023 si è registrato un numero di chiamate pari a 112.082, in diminuzione del 14% rispetto al 2022. Tutte le chiamate sono state gestite da call center localizzati in Italia, per un totale di 8.578 ore di conversazione (tabella 64).

I valori del call center si confermano adeguati e in netto miglioramento rispetto al 2022. La percentuale di chiamate con tempi di attesa superiori a due

Grafico 13

Numero di contatti

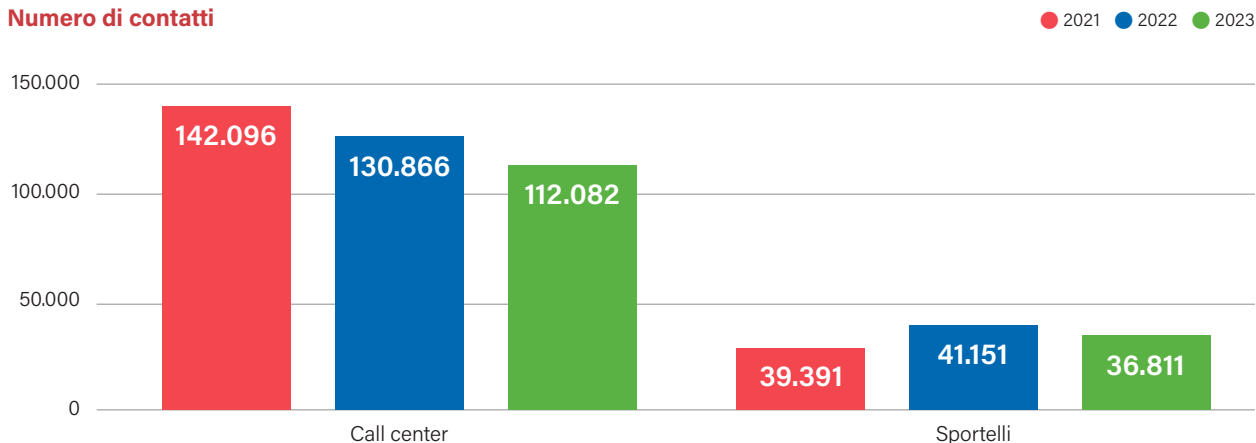


Tabella 64

Sportello telefonico clienti

	2021	2022	2023
Numero di chiamate al call center	142.096	130.866	112.082
Tempo medio di attesa al call center (secondi)	51,8	48,6	44,0
% di chiamate andate a buon fine	92%	92%	92%

minuti è notevolmente migliorata passando dal 15% del 2022 al 10% del 2023. Migliora anche il tempo medio di attesa, che passa dai 49 secondi del 2022 ai 44 secondi del 2023. Infine, la percentuale di chiamate andate a buon fine nel 2023 si attesta al 92%, in linea con gli anni precedenti.

Gli sportelli

Marche Multiservizi gestisce una rete di 18 sportelli distribuiti sul territorio. Nel corso del 2023, le presenze registrate complessivamente sono state 36.811, con una concentrazione significativa nei comuni di Pesaro (17.967) e Urbino (4.988). Le presenze registrano un calo del 10,5% (da 41.151 a 36.811), in coerenza con il percorso intrapreso negli ultimi anni. L'Azienda ha infatti deciso di non incrementare le postazioni fisiche degli sportelli, ma di concentrarsi maggiormente sull'incremento dell'organico dedicato alla gestione delle richieste pervenute attraverso i canali digitali (tabella 65).

Il tempo medio di attesa, pari ad 11 minuti nel 2023, registra un calo del 15,4% rispetto all'anno precedente), ben al di sotto dello standard richiesto da Arera.

L'attività di sportello è stata interessata nel 2023 da un'importante variazione del sistema gestionale di

CRM (da Siebel a Salesforce) che ha modificato le modalità operative di caricamento dei processi. Ciò nonostante, si è registrato un miglioramento degli indicatori senza ricorrere ad incremento di postazioni e personale.

Canali digitali

L'Azienda prosegue il percorso di digitalizzazione mirato a rendere i servizi sempre più accessibili. Lo sviluppo dei servizi online, accelerato dalla pandemia, ha portato un significativo cambiamento nelle modalità di interazione con l'utente. In questo contesto, i canali digitali dell'Azienda si sono dimostrati adeguati e in grado di rispondere prontamente alle mutate esigenze, garantendo la necessaria continuità di servizio ed elevati standard di qualità. MMS mette a disposizione i seguenti canali di contatto (tabella 66):

- La mail clienti@gruppomarchemultiservizi.it;
- La posta cartacea;
- La PEC aziendale, la PEC della Funzione Clienti e la PEC della distribuzione;
- Resta ancora attivo il fax ma come strumento residuale utilizzato esclusivamente per la gestione dei pagamenti dei clienti.

Tabella 65

Sportello clienti	2021	2022	2023
Numero di presenze	39.391	41.151	36.811
Tempo medio di attesa allo sportello	11	13	11
% clienti con tempo di attesa maggiore di 40 minuti	2,9%	5,2%	3,5%

Tabella 66

Numero di contatti	2021	2022	2023
web ed e-mail	30.739	38.292	39.504
Posta*, reclami e corrispondenza (fax)	5.442	5.990	3.051
contatti player (P.E.C.) distribuzione gas on /out	5.751	3.612	3.417

* dal 2023 la posta ordinaria cartacea viene digitalizzata ed inviata dal Protocollo alla mail clienti@.



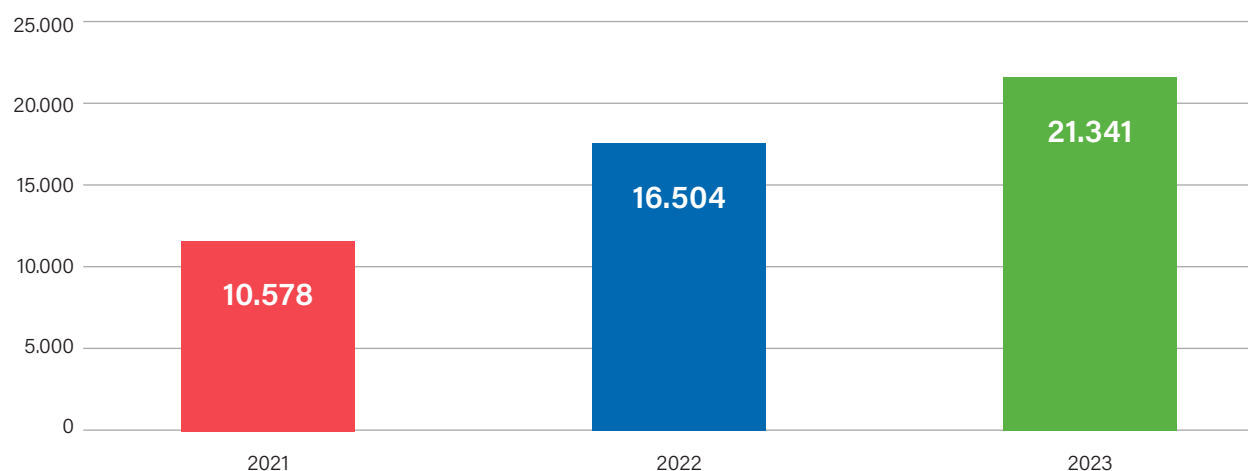
Gli ottimi risultati raggiunti negli ultimi anni sono conseguenza del percorso di miglioramento continuo intrapreso da MMS sui propri canali digitali. In particolare, i servizi online sono sempre più apprezzati dai clienti per visualizzare le bollette, controllare i consumi, fare segnalazioni, comunicare le autoletture e verificare lo stato di avanzamento delle pratiche (tabella 67).

Tabella 67

Servizi online	2021	2022	2023
Iscritti ai servizi online	11.702	14.119	14.660
Iscritti a Bolletta Net	10.578	16.504	21.341
Numero di bollette con autolettura	78.670	90.860	86.206

Grafico 14

Clients con invio elettronico della bolletta



Nel 2023 sono state emesse 799.151 bollette, di cui il 15% (circa 116.000) trasmesse in formato digitale. Questa buona pratica ha consentito di evitare circa 1 tonnellata di emissioni di CO₂ derivanti dalla mancata stampa delle stesse. A tale beneficio si aggiungono le emissioni evitate grazie alla scelta di utilizzare carta riciclata per la stampa delle bollette, totalizzando un risparmio di circa 2,5 tonnellate di CO₂ nel corso dell'anno.

La gestione dei reclami

Nel corso del 2023, l'Azienda ha gestito un totale di 3.051 reclami, che riguardavano i servizi idrici (62%), l'igiene ambientale (12%), la Distribuzione del Gas (25%) e il Teleriscaldamento (1%).

Dal 01/01/2023, con l'introduzione del Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), la Funzione Clienti, congiuntamente alla Funzione Ambiente, gestisce i reclami ambientali, inerenti al servizio svolto e contrattuali (TARI) (tabella 68).

Tabella 68

Reclami ricevuti	2021	2022	2023
Tempo medio di risposta al reclamo (giorni)	8,5	2,5	1,8
Percentuale di reclami a cui si è risposto entro lo standard	99,7%	99,8%	100%
Numero di reclami ricevuti	5.213	4.924	3.051

Complessivamente si registra una sensibile riduzione dei reclami ricevuti, in particolare nel servizio idrico e distribuzione gas, diminuiti rispettivamente del 52% e 25% rispetto al 2022. Si rileva inoltre un ulteriore 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 fino a raggiungere 1,5 giorni nel 2023.

La conciliazione ADR

A partire da gennaio 2017, la normativa di settore ha reso obbligatorio il tentativo di conciliazione nei settori del gas e dell'energia elettrica, fungendo da condizione preliminare per eventuali azioni giudiziarie. Gli organismi di conciliazione devono rispettare le disposizioni del Codice del commercio e sono tenuti a iscriversi all'Albo, gestito da Arera. Dal luglio 2018, la conciliazione è stata estesa al servizio idrico integrato, rendendo obbligatoria la partecipazione del Gestore a partire dal 1° luglio 2019. Tuttavia, a differenza dei settori del gas ed energia elettrica, la conciliazione nel servizio idrico integrato non è una condizione procedibilità per l'azione giudiziaria.

Il Servizio Conciliazione è stato istituito dall'Autorità per mettere a disposizione dei clienti finali di energia elettrica e gas e degli utenti finali del servizio idrico integrato e del teleriscaldamento/teleraffrescamento (o telecalore) una procedura rapida e accessibile per la risoluzione di eventuali controversie con gli operatori e i gestori. Questa procedura, condotta da un conciliatore appositamente formato in mediazione sui settori regolati, facilita la ricerca di un accordo tra le parti.

Il Servizio Conciliazione, gestito da Acquirente Unico per conto dell'Autorità, rappresenta uno strumento particolarmente vantaggioso per i clienti, in quanto non comporta costi aggiuntivi e si svolge su piattaforme digitali, in conformità con la normativa europea di settore e sulla risoluzione alternativa delle controversie (tabella 69).

Tabella 69

Richieste di conciliazione pervenute (SII)	2022	2023
Concluse con conciliazione	21	20
Concluse senza conciliazione	2	4
Totali	23	24

L'alto tasso di successo evidenzia l'efficacia di questa procedura, che nel 2023 ha visto un ulteriore consolidamento delle richieste di conciliazione, dimostrando di soddisfare la stragrande maggioranza dei partecipanti. Dei 24 casi di conciliazione pervenuti nel 2023 (di cui 5 pervenuti nel 2022), l'83% si è concluso con esito positivo, 22 si sono concluse in un'unica seduta mentre due hanno avuto rinvii, registrando una durata media totale di 42 giorni (dalla data ammissione alla data conciliazione).

La maggior parte delle pratiche di conciliazione hanno avuto ad oggetto perdite idriche degli impianti interni degli utenti. Mediamente, a mero titolo di ristoro conciliativo, in questi casi, per limitare il disagio avuto dagli utenti, pur essendo in presenza di corretta applicazione delle procedure da parte del gestore Marche Multiservizi, è stato riconosciuto un piccolo abbuono rispetto all'ammontare della bolletta ed un piano rateale di favore.

Privacy e Cyber security

Marche Multiservizi considera di primaria importanza l'insieme dei dati aziendali e delle procedure che consentono la fornitura di servizi pubblici a clienti e cittadini.

Nello svolgimento delle proprie attività, l'azienda gestisce dati personali, inclusi quelli di natura particolare, relativi a diverse categorie di persone fisiche come dipendenti, clienti e fornitori. Di conseguenza, Marche Multiservizi è tenuta a rispettare le disposizioni del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR) e di ogni altra normativa nazionale o comunitaria applicabile in materia di privacy, compresi i provvedimenti prescrittivi dell'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali, qualora applicabili.

È importante notare che nel corso del 2022, così come nei periodi precedenti rendicontati (2020 e 2021), l'azienda non ha registrato eventi che abbiano comportato la perdita di dati (data breach).

Non sono state presentate denunce comprovate riguardanti la violazione della privacy dei clienti o la perdita di dati.



Contributo allo sviluppo del territorio

MMS intende contribuire alla transizione ecologica dei territori serviti e si impegna a prestare attenzione alle comunità in cui opera e ad ascoltare le sollecitazioni da esse provenienti.

A questo scopo realizza: iniziative di informazione e coinvolgimento; collaborazioni capaci di generare benefici ambientali, sociali e culturali concreti

La Comunità locale

Relazioni con gli enti locali

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 ed efficace la **relazione con i Comuni soci e gli altri 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 diretto e sempre raggiungibile per ottenere risposte 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.

La relazione con le autorità nazionali di regolazione e controllo

MMS fornisce alle autorità nazionali e locali deputate al controllo e regolazione dei servizi tutte le informazioni richieste, in maniera completa, corretta, adeguata e tempestiva e mette a disposizione la propria competenza ed esperienza al fine di migliorare la regolazione dei servizi gestiti. Le



autorità nazionali di regolazione che maggiormente incidono sulla gestione e sulle attività di MMS sono l'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (Arera), e l'Autorità garante della concorrenza e del mercato (Agcm).

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 2023 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'Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente (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.

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 (grafico 15; tabella 70).

Grafico 15

Visualizzazione sito MMS

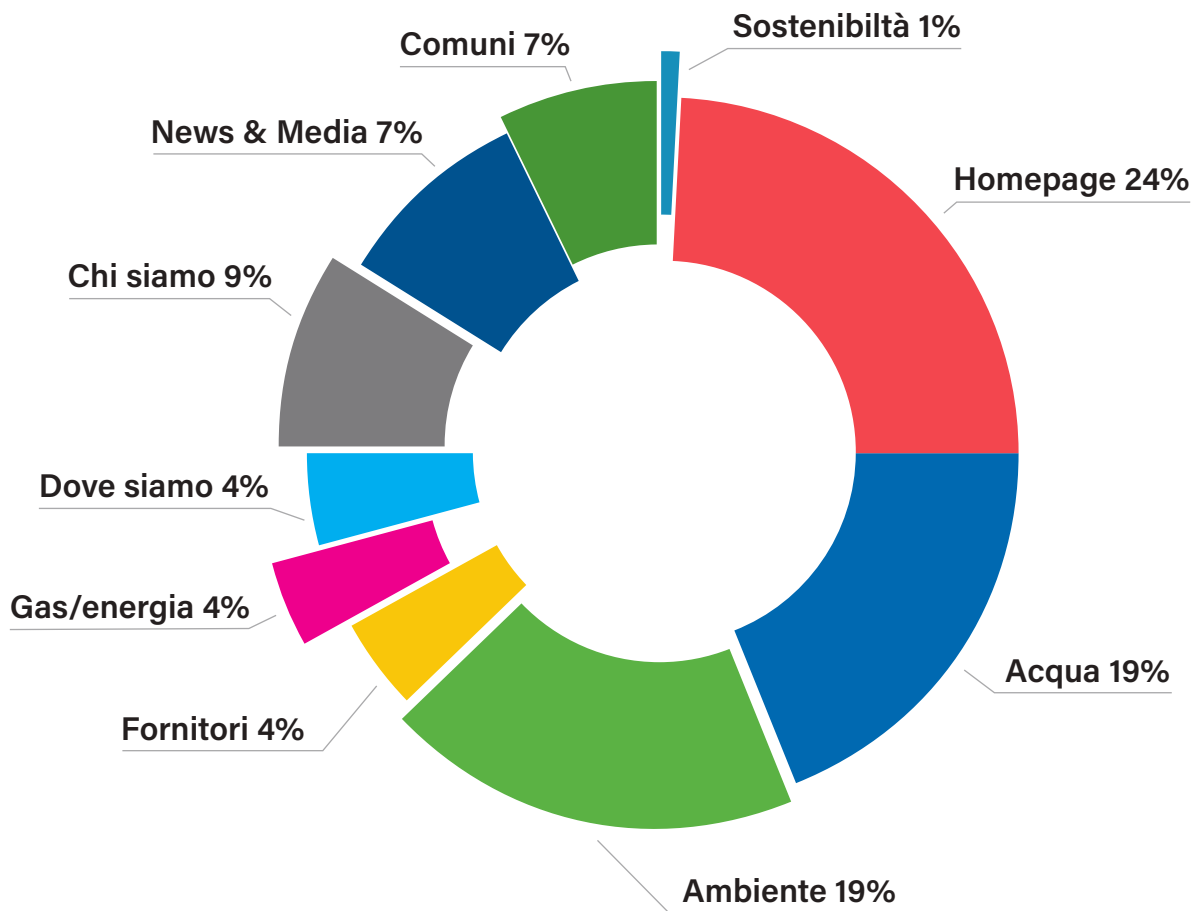


Tabella 70

MMS in Internet

Tipologia di accesso	2021	2022	2023
Accessi totali al sito internet	185.203	177.896	224.632
Visitatori Unici	107.345	103.229	138.811
Visualizzazioni di pagine complessive	575.870	515.277	289.562



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.

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.

A settembre 2023 è stata avviata la quinta edizione del progetto che si concluderà a marzo 2026. Questa ultima edizione ha visto i dipendenti del Gruppo scegliere attraverso la votazione quattro delle 10 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 (criterio accessorio). Le quattro organizzazioni scelte dai lavoratori sono Fondazione ANT Italia ONLUS, AGEOP Ricerca, Fondazione AIRC e Medici Senza Frontiere. A queste è stata aggiunta UNHCR per proseguire la raccolta a sostegno del popolo ucraino, dato il perdurare del conflitto.

Di seguito si riepilogano i progetti sostenuti per ciascuna delle cinque Organizzazioni:

■ Fondazione ANT Italia ONLUS - progetto

"Supporta il calendario dell'assistenza domiciliare di Fondazione ANT": offre assistenza gratuita ai malati di tumore accompagnandoli nella loro casa con cure idonee e un'assistenza sociosanitaria il più possibile globale, sia per il malato sia per la sua famiglia. Il raccolto sarà destinato alle regioni Emilia-Romagna, Marche e Triveneto.

■ AGEOP Ricerca - progetto "Oltre la malattia":

fornisce, attraverso attività supportate da operatori e psicologi Ageop, aiuto e riabilitazione psicosociale ai bambini e alle loro famiglie, oltre il periodo di malattia oncologica, attraverso attività e laboratori volti e riscoprire le proprie potenzialità, ritrovare autostima e capacità relazionali.

■ Fondazione AIRC – progetto "In campo contro i big killer":

concentra gli sforzi di ricerca sulle tre tipologie di tumori che, a parità di numero di persone che si ammalano, mietono più vittime: al pancreas, al polmone e al cervello. L'obiettivo del progetto è creare una borsa di studio pluriennale per supportare giovani ricercatrici o ricercatori.

■ Medici Senza Frontiere – progetto "Donne al centro della nostra azione":

sostiene i progetti dedicati alla salute femminile nel mondo, focalizzando l'attenzione su tre ambiti: assistenza ostetrica, assistenza alle vittime di violenza sessuale e prevenzione e trattamento del cancro alla cervice.

Ciascun progetto è caratterizzato da obiettivi economici chiari e scalabili che corrispondono ad azioni concrete e misurabili.

I lavoratori possono aderire sia tramite un contributo mensile trattenuto direttamente in busta paga, sia tramite Hextra, il sistema integrato di welfare aziendale. Novità di questa edizione di HeraSolidale

è la possibilità di donare anche tramite contributi occasionali in busta paga.

In soli tre mesi di progetto, a partire da settembre 2023 sono stati raccolti oltre 1.170 euro devoluti dai dipendenti tramite il prelievo in busta paga e Hextra.

I progetti qui menzionati, grazie alla partnership con le Organizzazioni interessate e con l'amministrazione pubblica, contribuiscono al raggiungimento del **target 17.17 dell'Agenda ONU 2030**.

L'educazione ambientale

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 con il mondo della scuola con attività sempre rinnovate e aggiornate nei contenuti e nella metodologia, come le visite guidate agli impianti.

Nel 2023 le visite hanno riguardato (tabella 71):

Tabella 71

Visite impianti 2023	Classi	Alunni	Insegnanti
Centro di raccolta	5	156	11
Depuratori	7	176	17
Laboratorio analisi	2	45	2
Totale complessivo	14	377	30

Nel 2023 l'Azienda ha collaborato con la Provincia di Pesaro e Urbino in un progetto che ha coinvolto le scuole del territorio portando alunni ed insegnanti in visita agli impianti gestiti da MMS.

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 rifiuto, 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. In occasione della Giornata Mondiale della Terra MMS ha tenuto aperti tutti i 15 Centri di Raccolta del territorio, coinvolgendo cittadini e studenti che sono stati accolti dagli ispettori ambientali (tabella 72).

Tabella 72

Altre iniziative/eventi	Alunni
Incontri formativi scuole - Ispettori ambientali	225
Totale	225

Sempre nell'ottica di essere in campo per la cultura ambientale del futuro, l'azienda anche nel 2023 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.

Sponsorizzazioni e liberalità

Nel 2023 MMS ha affiancato e sostenuto diverse iniziative territoriali per un apporto complessivo di circa 90 mila euro (tabella 73).

Tabella 73

Totale sponsorizzazioni e liberalità	2021	2022	2023
Totale sponsorizzazioni e liberalità	100.507	95.507	89.795
di cui a comunità locale	90%	90%	90%

Sponsorizzazioni e liberalità rappresentano un'ulteriore opportunità per manifestare vicinanza e supporto al territorio. Nelle donazioni e nelle liberalità MMS privilegia iniziative che offrono una garanzia di qualità, che si distinguono per il messaggio etico trasmesso e che, in coerenza con il



purpose e la missione, contribuiscono allo sviluppo sociale, culturale e ambientale delle comunità.

Nel 2023 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 (tabella 74).

Tabella 74

Liberalità	2021	2022	2023
Cultura	-	500	-
Sport	-	-	-
Sociali	43.000	55.000	40.788
Ambientali	6.500	-	-
Totale	49.500	55.500	40.788
di cui a comunità locale	29.500	45.000	31.288

MMS sostiene inoltre le attività culturali del territorio, contribuendo alle diverse iniziative di teatri, cinema e associazioni (tabella 75).

Tabella 75

Sponsorizzazioni	2021	2022	2023
Cultura	51.007	40.007	46.007
Sport	-	-	-
Sociali	-	-	3.000
Ambientali	-	-	-
Totale	51.007	40.007	49.007
di cui a comunità locale	51.007	40.007	49.007

Nel sostegno di iniziative sociali e culturali e in genere nelle sponsorizzazioni, MMS si attiene a una apposita procedura e tiene in considerazione unicamente iniziative coerenti con i propri obiettivi strategici, con i principi di responsabilità ambientale e sociale e con gli indirizzi assunti dal Consiglio di Amministrazione.

MMS non eroga contributi di alcun genere a politici e partiti politici.

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 (6 marzo e 11 ottobre) 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.







GRI content index

Statement of use - Il Bilancio di sostenibilità di Marche Multiservizi S.p.A. relativo all'esercizio 2023 [01 gennaio - 31 dicembre 2023] è stato redatto secondo l'opzione di rendicontazione In accordance with the GRI Standards (in conformità ai GRI Standards), **GRI 1 adottati** - GRI 1 Foundation 2021. **GRI Sector Standards applicabili** - Non disponibili

GRI Standards - Informativa generale

Informativa		Ubicazione	Omissione		
Nr.	Descrizione		Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
GRI 2 Informativa Generali - versione 2021					
L'organizzazione e le sue prassi di rendicontazione					
2.1	Dettagli organizzativi	1 L'impegno di Marche Multiservizi/I servizi di MMS sul territorio Prosperità - 2 Una governance responsabile/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 L'impegno di Marche Multiservizi/I servizi di MMS sul territorio			
2.7	Dipendenti	5 Il contributo per una transizione giusta /Valorizzazione e tutela delle persone			
2.8	Lavoratori non dipendenti	5 Il contributo per una transizione giusta /Valorizzazione e tutela delle persone			
Governance					
2.9	Struttura e composizione della governance	2 Una governance responsabile/Il Governo dell'Azienda			
2.10	Nomina e selezione del massimo organo di governo	2 Una governance responsabile/Il Governo dell'Azienda			
2.11	Presidente del massimo organo di governo	2 Una governance responsabile/Il Governo dell'Azienda			
2.12	Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	2 Una governance responsabile/Il Governo dell'Azienda			
2.13	Delega di responsabilità per la gestione di impatti	2 Una governance responsabile/Il Governo dell'Azienda			
2.14	Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	Nota metodologica 2 Una governance responsabile/Il Governo dell'Azienda			

Informativa		Ubicazione	Omissione		
Nr.	Descrizione		Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
2.15	Conflitti d'interesse	2 Una governance responsabile/Il Governo dell'Azienda			
2.16	Comunicazione delle criticità	2 Una governance responsabile/Il Governo dell'Azienda 2 Una governance responsabile/Modello di controllo e sistemi di gestione			
2.17	Conoscenze collettive del massimo organo di governo	2 Una governance responsabile/Il Governo dell'Azienda			
2.18	Valutazione della performance del massimo organo di governo	2 Una governance responsabile/Il Governo dell'Azienda			
2.19	Norme riguardanti le remunerazioni	2 Una governance responsabile/Il Governo dell'Azienda			
2.20	Procedura di determinazione della retribuzione	2 Una governance responsabile/Il Governo dell'Azienda			
2.21	Rapporto di retribuzione totale annuale	5 Il contributo per una transizione giusta /Valorizzazione e tutela delle persone			
Strategia, politiche e prassi					
2.22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Lettera agli stakeholder			
2.23	Impegno in termini di policy	1 L'impegno di Marche Multiservizi/I servizi di MMS sul territorio 2 Una governance responsabile/Modello di controllo e sistemi di gestione			
2.24	Integrazione degli impegni in termini di policy	1 L'impegno di Marche Multiservizi/I servizi di MMS sul territorio 2 Una governance responsabile/Modello di controllo e sistemi di gestione			
2.25	Processi volti a rimediare impatti negativi	2 Una governance responsabile/Modello di controllo e sistemi di gestione			
2.26	Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	2 Una governance responsabile/Modello di controllo e sistemi di gestione			
2.27	Conformità a leggi e regolamenti	2 Una governance responsabile/La compliance normativa			
2.28	Appartenenza ad associazioni	5 Il contributo per una transizione giusta /Contributo allo sviluppo del territorio			
Coinvolgimento degli stakeholder					
2.29	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	1 L'impegno di Marche Multiservizi/Le relazioni con gli stakeholder			
2.30	Contratti collettivi	5 Il contributo per una transizione giusta /Valorizzazione e tutela delle persone			

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 omissis 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.

GRI Standards - Informativa Temi materiali / Indicatori specifici

Nr.	Informativa Descrizione	Ubicazione	Omissione Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
GRI 3 Temi materiali - versione 2021					
3.1	Processo di determinazione dei temi materiali	1 L'impegno di Marche Multiservizi/Le relazioni con gli stakeholder 1 L'impegno di Marche Multiservizi/Gli impatti e i temi materiali di Marche Multiservizi			
3.2	Elenco di temi materiali	1 L'impegno di Marche Multiservizi/Gli impatti e i temi materiali di Marche Multiservizi			
Tema materiale: Gestione sostenibile della risorsa idrica					
3.3	Gestione dei temi materiali	2 Una governance responsabile/Modello di controllo e sistemi di gestione 3 I servizi per il territorio/La risorsa idrica - Il servizio idrico integrato 4 La tutela dell'ambiente e le principali sfide/La gestione dell'acqua e dei rifiuti prodotti			
Standard GRI specifici					
303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	3 I servizi per il territorio/La risorsa idrica - Il servizio idrico integrato			
303-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	3 I servizi per il territorio/La risorsa idrica - Il servizio idrico integrato			
303-3	Prelievo idrico	3 I servizi per il territorio/La risorsa idrica - Il servizio idrico integrato			
303-4	Scarico di acqua	3 I servizi per il territorio/La risorsa idrica - Il servizio idrico integrato			
303-5	Consumo di acqua	4 La tutela dell'ambiente e le principali sfide/La gestione dell'acqua e dei rifiuti prodotti			
Tema materiale: Cambiamenti climatici,					
3.3	Gestione dei temi materiali	2 Una governance responsabile/Modello di controllo e sistemi di gestione 4 La tutela dell'ambiente e le principali sfide/Emissioni e cambiamenti climatici 4 La tutela dell'ambiente e le principali sfide/L'utilizzo responsabile delle risorse: i consumi e la produzione di energia			

Nr.	Informativa Descrizione	Ubicazione	Omissione Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
Standard GRI specifici					
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	4 La tutela dell'ambiente e le principali sfide/L'utilizzo responsabile delle risorse: i consumi e la produzione di energia			
302-2	Energia consumata al di fuori dell'organizzazione	4 La tutela dell'ambiente e le principali sfide/L'utilizzo responsabile delle risorse: i consumi e la produzione di energia			
302-3	Intensità energetica	4 La tutela dell'ambiente e le principali sfide/L'utilizzo responsabile delle risorse: i consumi e la produzione di energia			
302-4	Riduzione del consumo di energia	4 La tutela dell'ambiente e le principali sfide/L'utilizzo responsabile delle risorse: i consumi e la produzione di energia			
302-5	Riduzione del fabbisogno energetico di prodotti e servizi	4 La tutela dell'ambiente e le principali sfide/L'utilizzo responsabile delle risorse: i consumi e la produzione di energia			
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	4 La tutela dell'ambiente e le principali sfide/Emissioni e cambiamenti climatici			
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	4 La tutela dell'ambiente e le principali sfide/Emissioni e cambiamenti climatici			
305-3	Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	4 La tutela dell'ambiente e le principali sfide/Emissioni e cambiamenti climatici			
305-4	Intensità delle emissioni di GHG	4 La tutela dell'ambiente e le principali sfide/Emissioni e cambiamenti climatici			
305-5	Riduzione delle emissioni di GHG	4 La tutela dell'ambiente e le principali sfide/Emissioni 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: Economia circolare					
3.3	Gestione dei temi materiali	1 L'impegno di Marche Multiservizi/Gli impatti e i temi materiali di Marche Multi-servizi			
Standard GRI specifici					
306-1	Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	3 I servizi per il territorio/Il Sistema di gestione dei rifiuti e l'economia circolare			
306-2	Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti	3 I servizi per il territorio/Il Sistema di gestione dei rifiuti e l'economia circolare			
306-3	Rifiuti prodotti	3 I servizi per il territorio/Il Sistema di gestione dei rifiuti e l'economia circolare			
306-4	Rifiuti non destinati a smaltimento	3 I servizi per il territorio/Il Sistema di gestione dei rifiuti e l'economia circolare			
306-5	Rifiuti destinati allo smaltimento	3 I servizi per il territorio/Il Sistema di gestione dei rifiuti e l'economia circolare			

Nr.	Informativa Descrizione	Ubicazione	Omissione Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
Tema materiale: Sicurezza dati e privacy					
3.3	Gestione dei temi materiali	2 Una governance responsabile/Modello di controllo e sistemi di gestione 5 Il contributo per una transizione giusta /Garantire efficienza, qualità e sicurezza ai clienti			
Standard GRI specifici					
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	5 Il contributo per una transizione giusta /Garantire efficienza, qualità e sicurezza ai clienti			
Tema materiale: Sicurezza, costo e continuità del servizio fornito al cliente					
3.3	Gestione dei temi materiali	2 Una governance responsabile/Modello di controllo e sistemi di gestione 5 Il contributo per una transizione giusta /Garantire efficienza, qualità e sicurezza ai clienti			
Standard GRI specifici					
416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotto e servizi.	5 Il contributo per una transizione giusta /Garantire efficienza, qualità e sicurezza ai clienti			
416-2	Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	5 Il contributo per una transizione giusta /Garantire efficienza, qualità e sicurezza ai clienti			
Tema materiale: Qualità del servizio e relazioni con la clientela					
3.3	Gestione dei temi materiali	2 Una governance responsabile/Modello di controllo e sistemi di gestione 5 Il contributo per una transizione giusta /Garantire efficienza, qualità e sicurezza ai clienti			
Standard GRI specifici					
417-1	Requisiti in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	3 I servizi per il territorio/La risorsa idrica - Il servizio idrico integrato 5 Il contributo per una transizione giusta /Garantire efficienza, qualità e sicurezza ai clienti			
417-2	Episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	5 Il contributo per una transizione giusta /Garantire efficienza, qualità e sicurezza ai clienti			
417-3	Casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing	5 Il contributo per una transizione giusta /Garantire efficienza, qualità e sicurezza ai clienti			
Tema materiale: Gestione della catena di fornitura					
3.3	Gestione dei temi materiali	2 Una governance responsabile/Modello di controllo e sistemi di gestione 5 Il contributo per una transizione giusta /Gestione responsabile della catena di fornitura			
Standard GRI specifici					
308-1	Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	5 Il contributo per una transizione giusta /Gestione responsabile della catena di fornitura			
308-2	Impatti ambientali negativi nella catena di fornitura e azioni intraprese	5 Il contributo per una transizione giusta /Gestione responsabile della catena di fornitura			
414-1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	5 Il contributo per una transizione giusta /Gestione responsabile della catena di fornitura			

Nr.	Informativa Descrizione	Ubicazione	Omissione Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
414-2	Impatti sociali negativi sulla catena di fornitura e azioni intraprese	5 Il contributo per una transizione giusta /Gestione responsabile della catena di fornitura			
Tema materiale: Sviluppo locale del territorio e inclusione sociale					
3.3	Gestione dei temi materiali	1 L'impegno di Marche Multiservizi/I servizi di MMS sul territorio 5 Il contributo per una transizione giusta /Contributo allo sviluppo del territorio			
Standard GRI specifici					
203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	3 I servizi per il territorio/Investimenti per l'efficienza delle infrastrutture e dei servizi			
203-2	Impatti economici indiretti significativi	1 L'impegno di Marche Multiservizi/La distribuzione del valore generato			
204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	1 L'impegno di Marche Multiservizi/La distribuzione del valore generato			
413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locale, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	1 L'impegno di Marche Multiservizi/La distribuzione del valore generato 5 Il contributo per una transizione giusta /Contributo allo sviluppo del territorio			
413-2	Attività con impatti negativi, potenziali e attuali significativi sulle comunità locali			Non pertinente	Attività ricorrente di MMS non determina rilevanti impatti negativi, effettivi e potenziali, correlati ai servizi gestiti
Tema materiale: Formazione e sviluppo professionale, retribuzione e incentivi					
3.3	Gestione dei temi materiali	2 Una governance responsabile/Modello di controllo e sistemi di gestione 5 Il contributo per una transizione giusta /Valorizzazione e tutela delle persone			
Standard GRI specifici					
401-1	Nuove assunzioni e turnover	5 Il contributo per una transizione giusta /Valorizzazione e tutela delle persone			
401-2	Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	5 Il contributo per una transizione giusta /Valorizzazione e tutela delle persone			
401-3	Congedo parentale	5 Il contributo per una transizione giusta /Valorizzazione e tutela delle persone			
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	5 Il contributo per una transizione giusta /Valorizzazione e tutela delle persone			
404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione	5 Il contributo per una transizione giusta /Valorizzazione e tutela delle persone			
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle prestazioni e dello sviluppo di carriera	5 Il contributo per una transizione giusta /Valorizzazione e tutela delle persone			
Tema materiale: Diversità					
3.3	Gestione dei temi materiali	2 Una governance responsabile/Modello di controllo e sistemi di gestione 5 Il contributo per una transizione giusta /Valorizzazione e tutela delle persone			
Standard GRI specifici					
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	2 Una governance responsabile/Il Governo dell'Azienda 5 Il contributo per una transizione giusta /Valorizzazione e tutela delle persone			

Nr.	Informativa Descrizione	Ubicazione	Omissione Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
405-2	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	5 Il contributo per una transizione giusta /Valorizzazione e tutela delle persone			
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	5 Il contributo per una transizione giusta /Valorizzazione e tutela delle persone			
Tema materiale: Salute e sicurezza sul lavoro					
3.3	Gestione dei temi materiali	2 Una governance responsabile/Modello di controllo e sistemi di gestione 5 Il contributo per una transizione giusta /Valorizzazione e tutela delle persone			
Standard GRI specifici					
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	5 Il contributo per una transizione giusta /Valorizzazione e tutela delle persone			
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	5 Il contributo per una transizione giusta /Valorizzazione e tutela delle persone			
403-3	Servizi di medicina sul lavoro	5 Il contributo per una transizione giusta /Valorizzazione e tutela delle persone			
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	5 Il contributo per una transizione giusta /Valorizzazione e tutela delle persone			
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	5 Il contributo per una transizione giusta /Valorizzazione e tutela delle persone			
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	5 Il contributo per una transizione giusta /Valorizzazione e tutela delle persone			
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	5 Il contributo per una transizione giusta /Valorizzazione e tutela delle persone			
403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	5 Il contributo per una transizione giusta /Valorizzazione e tutela delle persone			
403-9	Infortuni sul lavoro	5 Il contributo per una transizione giusta /Valorizzazione e tutela delle persone			
403-10	Malattie professionali	5 Il contributo per una transizione giusta /Valorizzazione e tutela delle persone			
Tema materiale: Cultura d'impresa					
3.3	Gestione dei temi materiali	2 Una governance responsabile/Modello di controllo e sistemi di gestione			
Standard GRI specifici					
205-1	Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	2 Una governance responsabile/Modello di controllo e sistemi di gestione			
205-2	Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	2 Una governance responsabile/Modello di controllo e sistemi di gestione			
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	2 Una governance responsabile/Modello di controllo e sistemi di gestione			
206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	2 Una governance responsabile/Modello di controllo e sistemi di gestione			
Tema materiale: Generazione e distribuzione valore economico					
3.3	Gestione dei temi materiali	1 L'impegno di Marche Multiservizi/I servizi di MMS sul territorio			

Nr.	Informativa Descrizione	Ubicazione	Omissione Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
Standard GRI specifici					
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	1 L'impegno di Marche Multiservizi/La distribuzione del valore generato			
201-2	Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità dovuti al cambiamento climatico			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			Non pertinente	Benefici pensionistici erogati come previsto dalla normativa di riferimento
201-4	Assistenza finanziaria ricevuta dal governo			Non pertinente	Indicatore non rilevante rispetto a modello di business e impatti attività

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 2023.

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.

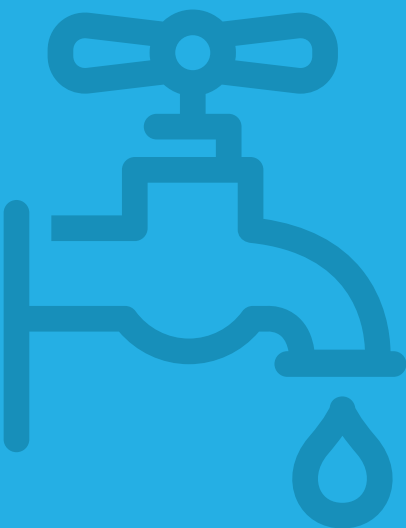
Conclusioni

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 2023 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, 05 aprile 2024



Antonio Cocco
Socio



A cura di
[Marche Multiservizi](#)

Progetto grafico, impaginazione
Orione. Cultura, lavoro e comunicazione snc / Brescia

APRILE 2024