

Bilancio
di sostenibilità
2019



■ Lettera agli Stakeholder	2
1 Presentazione del Bilancio di Sostenibilità <i>Nota metodologica</i>	4
2 Marche Multiservizi	
2.1 Chi siamo	6
2.2 Comuni servizi	7
3 Sostenibilità per MMS	
3.1 La sostenibilità integrata nel Piano Industriale	10
3.2 Il valore condiviso	11
3.3 Gli obiettivi del Piano Industriale – SDG	12
4 Stakeholder e analisi di materialità	
4.1 Dialogo con gli stakeholder	16
4.2 Analisi di materialità	18
5 La governance	
5.1 Il Governo dell’Azienda	24
5.2 Quadro normativo	26
5.3 Il modello di controllo	26
5.4 Il sistema di gestione integrato	27
5.5 Il sistema ambientale Emas	27
5.6 La conformità alle norme e il contenzioso	28
6 Il modello operativo di MMS	
6.1 Il servizio idrico integrato	30
6.2 Il servizio di igiene ambientale	37
7 Valore economico per gli stakeholder	
7.1 La creazione e distribuzione di valore	48
7.2 Investimenti	50
7.3 Azionisti e finanziatori	51
7.4 Le ricadute sul territorio	53
8 I clienti	
8.1 I clienti	54
8.2 Costo dei servizi	54
8.3 Qualità contrattuale dei servizi	60
8.4 Qualità dell’acqua	64
8.5 Sicurezza e continuità	69
8.6 Le relazioni con i clienti	71
9 I lavoratori	
9.1 Le politiche di gestione, valorizzazione e sviluppo del personale	76
9.2 Progetti 2019	77
9.3 I numeri	78
9.4 Diversità e welfare	83
9.5 La formazione	87
9.6 Salute e sicurezza	89
10 Ambiente	
10.1 Uso intelligente e responsabile dell’energia. Politiche e piani di miglioramento	94
10.2 Le emissioni e i cambiamenti climatici	98
10.3 I consumi idrici	103
10.4 I rifiuti prodotti	103
11 Comunità locale-territorio	
11.1 La comunità locale	104
11.2 La comunicazione	104
11.3 L’educazione ambientale	106
12 Fornitori	
12.1 I fornitori	110
12.2 Qualificazione e valutazione	112
■ Indice dei contenuti GRI	114
■ Glossario	120
■ Fatti di rilievo successivi alla chiusura dell’esercizio: L’emergenza Coronavirus	122
■ Relazione della società di revisione	124
■ Dati di sintesi	126

Lettera agli stakeholder

La pubblicazione del bilancio di sostenibilità è per noi un appuntamento annuale atteso, che ci permette di rendicontare e rappresentare l'impegno e l'attenzione che dedichiamo alle tematiche legate alla sostenibilità, nelle sue diverse dimensioni: economica, ambientale e sociale.

La redazione di questo bilancio di sostenibilità è stata completata durante l'emergenza sanitaria procurata dalla diffusione del Coronavirus che ha colpito il nostro Paese. Fin dal 21 febbraio ci siamo preparati alle difficoltà operative e attuato azioni per tutelare la salute e la sicurezza dei lavoratori e per garantire la continuità dei servizi coinvolgendo i nostri principali fornitori. In questo bilancio sono descritti gli impatti e le azioni intraprese, tra cui anche quelle a supporto dei nostri clienti in difficoltà economica in conseguenza dell'epidemia. La già buona diffusione dello smart working e una sua rapida estensione nel periodo di maggiore criticità ci ha permesso di dare continuità a tutte le attività amministrative, tra cui la predisposizione di questo bilancio.

Un lavoro di rendicontazione prezioso perché ci consente di mettere a fuoco il contributo che questa azienda dà al suo territorio. Il valore economico distribuito agli stakeholder nel 2019 è stato di oltre 113 milioni di Euro: ai fornitori (50%), dipendenti (30%), pubblica amministrazione (4%), finanziatori (1%), enti locali (7%), azionisti (8%).

Una ricchezza che si traduce in posti di lavoro, in investimenti, in azioni sociali, come il bonus idrico che ha permesso di destinare, anche per il 2019, 200 mila euro agli utenti con situazioni economiche e sociali di difficoltà.

Per dare un'idea degli investimenti generati sul territorio va considerato che sono passati in pochi anni dai 14 milioni di euro del 2012 ai 31 milioni del 2019. Oggi gli investimenti sul Servizio Idrico si attestano su un valore di 69 euro per abitante all'anno, contro la media italiana di 41 euro. Una crescita di valore investito che è accompagnata da un forte slancio verso l'innovazione facendo uso delle migliori tecnologie disponibili.

Le forniture hanno garantito oltre 500 posti di lavoro.

Uno sforzo notevolissimo che non sarebbe possibile senza l'impegno dei nostri lavoratori che rappresentano il patrimonio più importante, una forza essenziale che unisce al proprio lavoro quotidiano una spinta propositiva e innovativa e, soprattutto, attenta al valore della sostenibilità.

Lavorare per MMS significa infatti, per ogni dipendente, condividerne i valori e agire di conseguenza. Valori contenuti nel Codice Etico, aggiornato nel corso del 2019.

MMS fonda i suoi principi sulla valorizzazione, il rispetto e la sicurezza delle oltre 580 persone che ogni giorno lavorano per garantire servizi di qualità e tenere sempre al centro della propria attenzione i nostri clienti. Sono più di 580 uomini e donne con cui abbiamo stretto un patto per crescere insieme nel tempo; proprio per questo il 99% delle persone è assunto con contratti a tempo indeterminato, la formazione ha coinvolto tutti i dipendenti e abbiamo proseguito nello sviluppo del sistema di welfare aziendale. E crescere insieme significa anche dare spazio a 50 nuovi assunti che porteranno nuova energia e prenderanno il testimone dell'esperienza di chi li ha preceduti e le loro competenze nel futuro dell'Azienda.

Alla forza dei lavoratori, va unita quella delle relazioni con tutti gli stakeholder, comuni, cittadini, scuole, istituzioni, fornitori ai quali ci rivolgiamo per condividere le attività in un'ottica di trasparenza e partecipazione.

Marche Multiservizi vuole essere la migliore multiutility marchigiana al fine di erogare servizi sempre di migliore qualità puntando all'innovazione, all'eccellenza, soprattutto, all'agilità che è sempre più fondamentale in una società dove le variabili tempo e dimensionale fanno la differenza. Al fianco e a supporto delle Amministrazioni Comunali per contribuire alla riprogettazione del nostro vivere nelle città in un'ottica di sostenibilità e di economia circolare alla quale occorre giungere rapidamente per un futuro, ma anche un presente, che faccia un uso intelligente delle risorse siano esse energetiche o ambientali.

Dott. Antonello Delle Noci

Presidente

Dott. Mauro Tivoli

Amministratore Delegato

Presentazione del bilancio di sostenibilità

Nota metodologica

Il Bilancio di Sostenibilità descrive la visione e l'approccio di Marche Multiservizi S.p.A. (la "Società", "Marche Multiservizi" o "MMS") alla sostenibilità e contiene le informazioni relative ai temi ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani e alla lotta contro la corruzione, utili ad assicurare la comprensione delle attività svolte da Marche Multiservizi, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto prodotto dalle stesse. L'approccio di Marche Multiservizi alla sostenibilità ha come obiettivo la creazione di valore condiviso, così da ricondurre le azioni svolte a livello locale alle priorità dell'"Agenda 2030" dell'ONU e agli Obiettivi di sviluppo sostenibili in essa definiti.

Il Bilancio di Sostenibilità è peraltro uno strumento che consente di dialogare con tutti gli stakeholder ed è un mezzo per programmare, pianificare e rendicontare le azioni e i risultati conseguiti in ambito economico, ambientale e sociale da parte dell'Azienda.

Il presente documento è relativo all'esercizio 2019 ed è stato redatto secondo le metodologie ed i principi previsti dai GRI Sustainability Reporting Standards (opzione 'In accordance - core'), definiti dal Global Reporting Initiative ('GRI Standards').

I principi generali applicati per la redazione del Bilancio di sostenibilità sono quelli stabiliti dai GRI Standards: rilevanza, inclusività, contesto di sostenibilità, completezza, equilibrio tra aspetti positivi e negativi, comparabilità, accuratezza, tempestività, affidabilità, chiarezza. Gli indicatori di performance utilizzati sono quelli previsti dagli standard di rendicontazione adottati, rappresentativi dei diversi ambiti di sostenibilità e coerenti con l'attività svolta e gli impatti da essa prodotti. In particolare, la scelta di tali indicatori è stata effettuata sulla base dell'analisi di materialità e delle tematiche rilevanti. Nelle diverse sezioni del documento sono segnalate le informazioni quantitative per le quali è stato fatto ricorso a stime.

Ad integrazione rispetto a quanto previsto dai GRI Standards ed allo scopo di rendicontare in modo puntuale la performance relativa ad alcuni aspetti significativi sono stati utilizzati ulteriori indicatori specifici di settore.

Il Bilancio di sostenibilità contiene un indice di riepilogo delle informazioni relative ai diversi ambiti trattati (GRI Content Index), in modo tale da consentire la

tracciabilità degli indicatori e delle altre informazioni quantitative e qualitative presentati all'interno del documento.

Il perimetro di rendicontazione dei dati e delle informazioni qualitative e quantitative contenuti nel Bilancio di sostenibilità si riferisce alla performance di Marche Multiservizi S.p.A. e della società controllata Marche Multservizi Falconara S.r.l. Al fine di permettere il confronto dei dati nel tempo e la valutazione dell'andamento delle attività di Marche Multiservizi, sono stati inseriti, ove disponibili, i dati comparativi relativi ai due esercizi precedenti.

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 Tivioli, Gianluca Bucci, Simona Francolini, Giovanna Fraternali, Gaetano Grima, Marta Lani, Franco Macor, Gianfranco Mattei, Marcello Nasini.

Il Bilancio di sostenibilità è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di Marche Multiservizi S.p.A. in data 15/04/2020 ed è stato sottoposto a revisione volontaria da 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), mentre la revisione legale del Bilancio di esercizio di Marche Multiservizi è effettuata da altro Revisore.

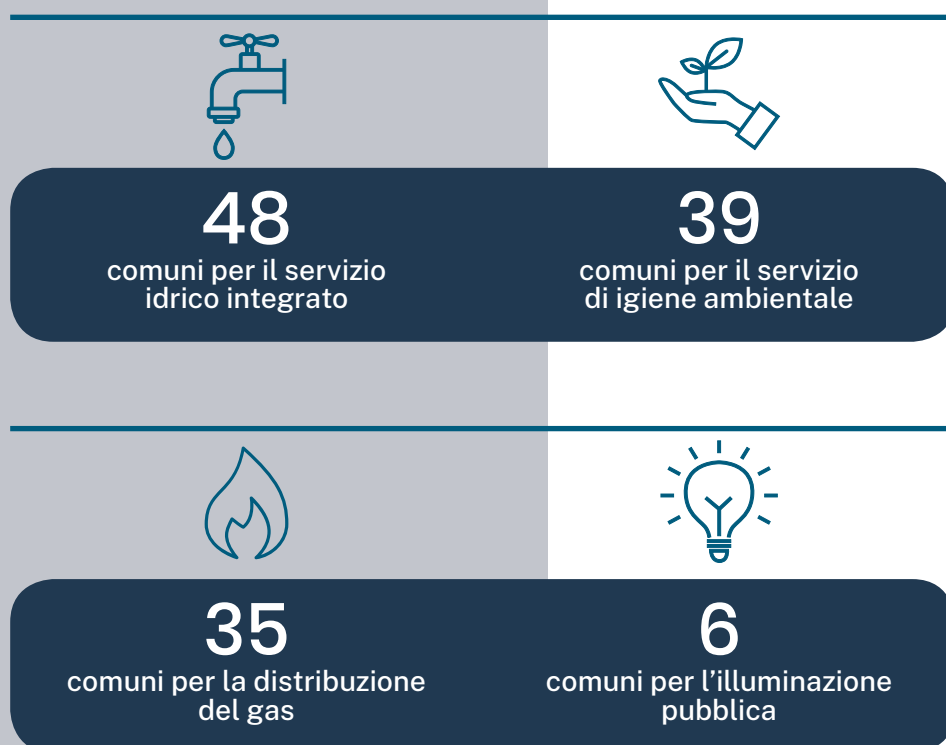
Il Bilancio di sostenibilità è pubblicato nel sito istituzionale della Società all'indirizzo www.gruppomarchemultiservizi.it. Per richiedere maggiori informazioni in merito è possibile rivolgersi al seguente indirizzo: info@gruppomarchemultiservizi.it



Marche Multiservizi





2.1 Chi siamo

MMS gestisce servizi idrici, ambientali ed energetici per oltre 320.000 abitanti. In particolare, nella provincia di Pesaro e Urbino, gestisce:



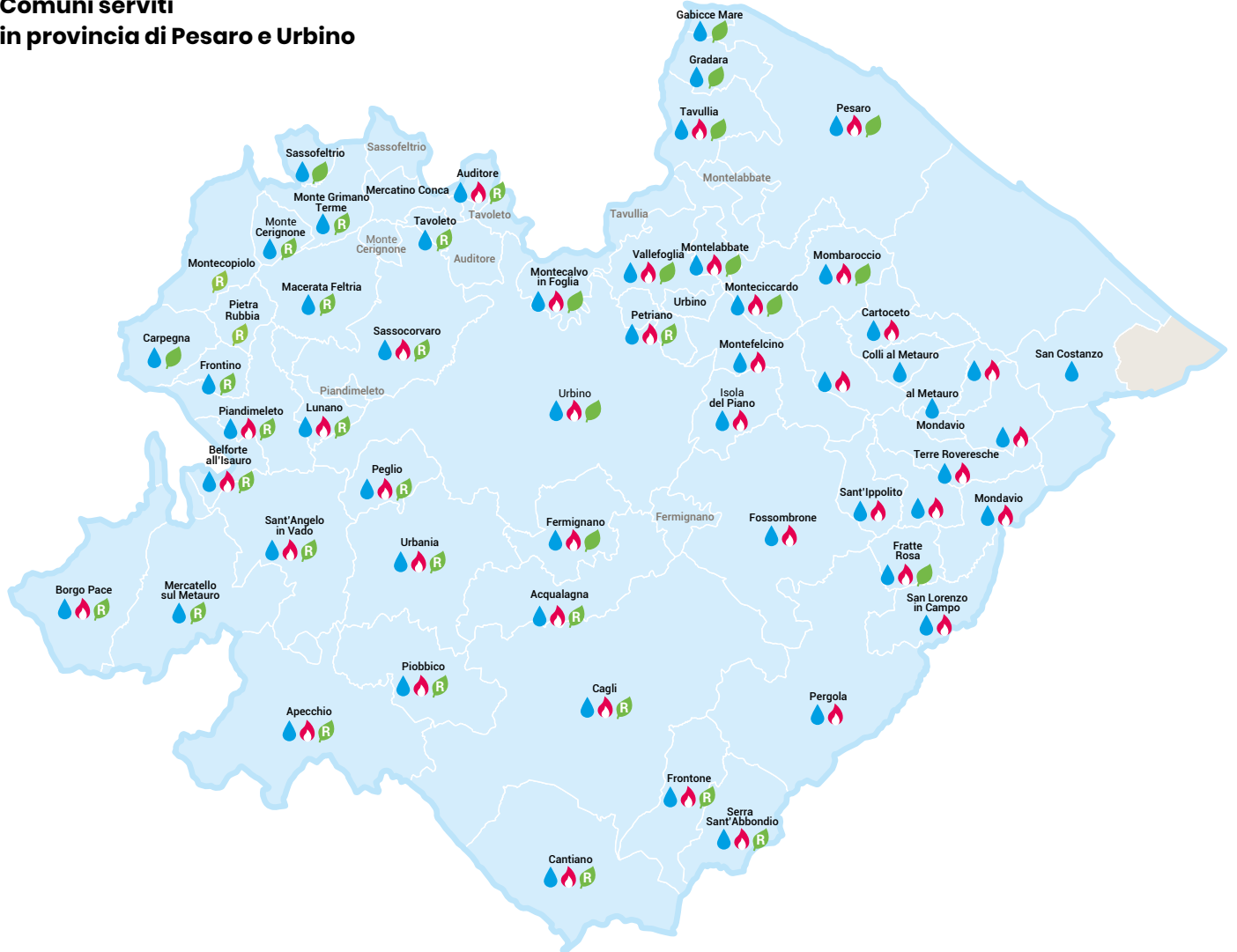
Attraverso la controllata MMS Falconara S.r.l., Marche Multiservizi gestisce il servizio di igiene ambientale in 6 comuni della Provincia di Ancona.

LEGENDA

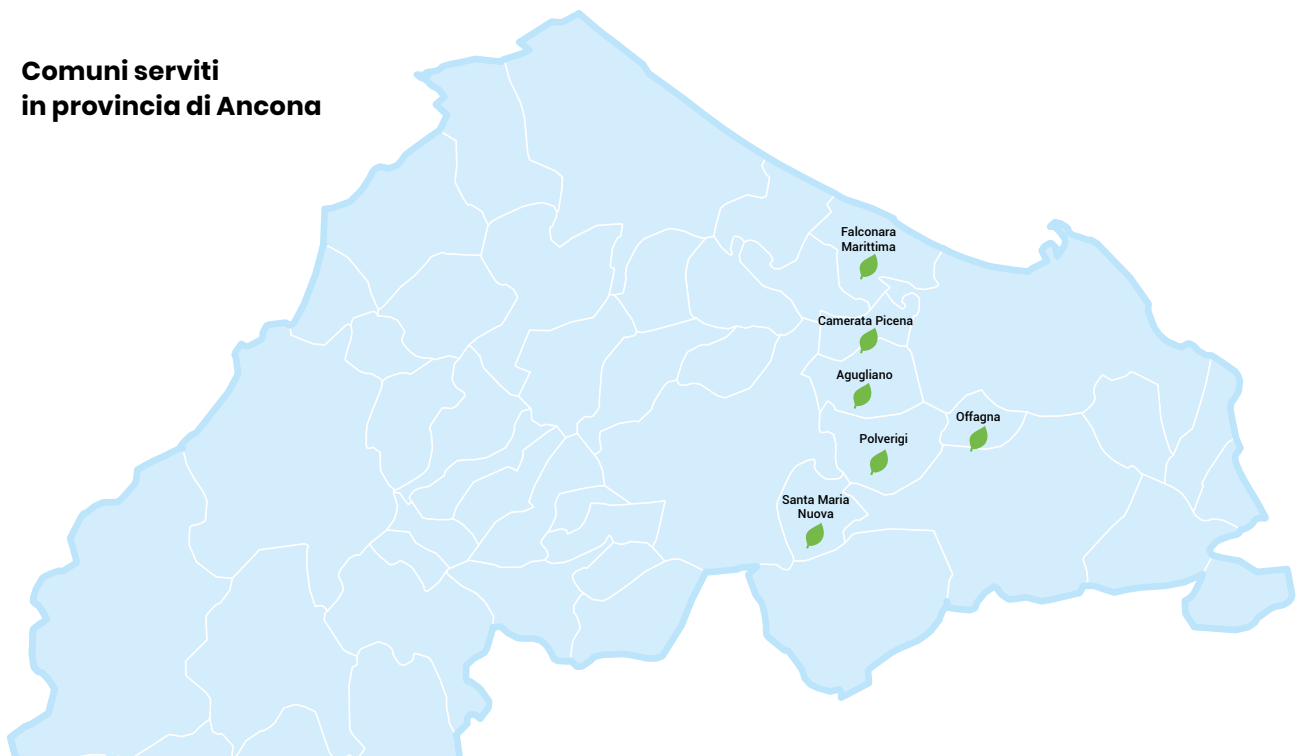
-  Servizio Idrico Integrato
-  Servizi Energetici
-  Servizi Igiene Ambientale
-  Solo raccolta differenziata e indifferenziata

2.2 Comuni serviti

Comuni serviti in provincia di Pesaro e Urbino



Comuni serviti in provincia di Ancona



SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

MMS si occupa di tutte le fasi del ciclo dell'acqua: captazione, sollevamento, trasporto, distribuzione, raccolta dei reflui e depurazione. L'elevato livello di qualità dell'acqua viene garantito dai numerosi controlli effettuati. Inoltre, la rete viene costantemente monitorata attraverso un sistema di telecontrollo. Le acque reflue vengono sottoposte a depurazione per garantire che la qualità dell'acqua immessa nei corpi idrici superficiali sia conforme alle normative vigenti.

RACCOLTA, RECUPERO E SMALTIMENTO DEI RIFIUTI

Il Gruppo gestisce il ciclo integrato dei rifiuti, che si articola nelle fasi di raccolta, recupero e smaltimento, promuovendo la raccolta differenziata in tutto il territorio gestito. L'azienda dispone di impianti per il trattamento dei rifiuti: le discariche per rifiuti non pericolosi, un impianto di selezione (TMB).

DISTRIBUZIONE GAS NATURALE

La società gestisce le operazioni di decompressione, misura, odorizzazione, trasporto e distribuzione del gas per usi civili e produttivi ed inoltre si occupa dell'immissione di sostanze odorizzanti, necessarie a garantire la percezione di eventuali fughe di gas. Dedicata particolare attenzione alla sicurezza e, a questo scopo, applica le migliori e più affidabili tecnologie sulle proprie reti.

Il codice etico

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 valori di riferimento di MMS sono:

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 una realtà significativa 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.

Nel 2019 Marche Multiservizi ha realizzato ricavi per 112 milioni di euro. Al 31 dicembre 2019 il numero dei dipendenti è di 514.

Marche Multiservizi
innovazione
e miglioramento
continuo.

I valori di riferimento di MMS sono:

INTEGRITÀ

Orgogliosi di essere un gruppo di persone corrette e leali.

TRASPARENZA

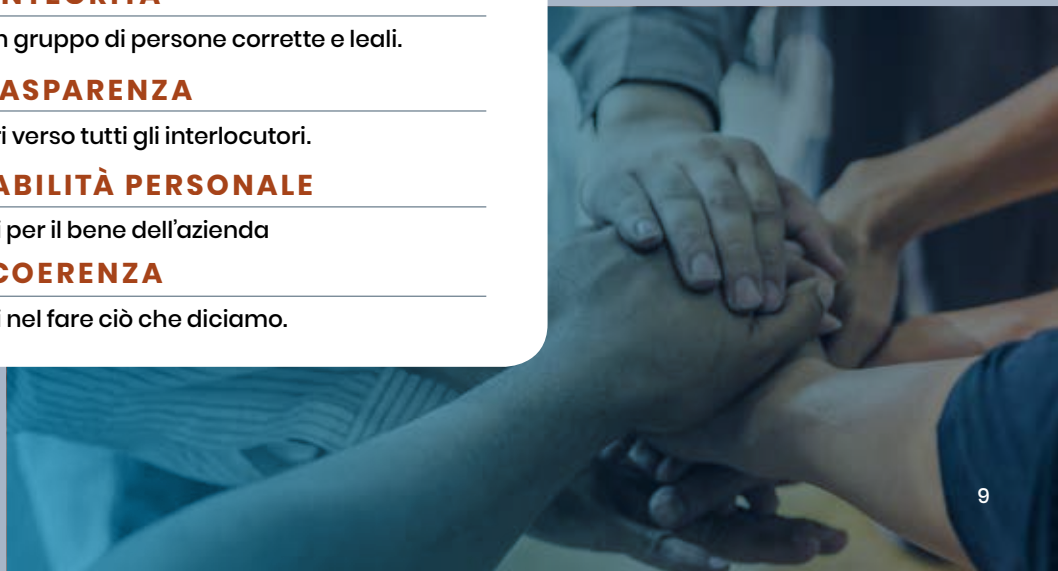
Sinceri e chiari verso tutti gli interlocutori.

RESPONSABILITÀ PERSONALE

Impegnati per il bene dell'azienda

COERENZA

Concentrati nel fare ciò che diciamo.



Sostenibilità per MMS

3.1 Sostenibilità integrata nel piano industriale

La Sostenibilità per MMS
è un elemento culturale e strategico
del proprio sviluppo industriale,

da sempre orientato alla ricerca di equilibrio fra gli obiettivi di crescita economica, le aspettative degli stakeholder, la tutela ambientale e lo sviluppo del territorio.

Tale approccio è guidato da una governance aziendale che definisce le scelte, gli obiettivi dei Piani industriali ed i comportamenti in tale direzione. Valori, principi e obiettivi di sostenibilità indirizzano il piano industriale e incidono sul sistema incentivante del management (balanced scorecard), che definisce la strategia in progetti operativi e la traduce così in gestione quotidiana, poi calata in tutte le strutture aziendali.

L'approccio descritto richiede una costante attenzione al dialogo ed alla rendicontazione dei risultati agli stakeholder, arricchita negli ultimi anni da report e approfondimenti tematici di sostenibilità su temi centrali dei propri servizi quali l'acqua potabile, raccolta differenziata, clienti e territorio.



3.2 Il Valore Condiviso

Per MMS, coerentemente con l'approccio definito dal Gruppo Hera, la creazione di Valore condiviso avviene tramite tutte quelle attività di business che generano margini operativi e che rispondono ai driver dell'agenda globale, ossia quelle "call to action" al cambiamento per gli ambiti di competenza, indicate dalle politiche a livello mondiale, europeo, nazionale e locale. Tale approccio rappresenta anche un'importante fonte per la definizione della strategia, in coerenza con gli SDG - Obiettivi per lo sviluppo sostenibile definiti nell'Agenda ONU 2030.

La metodologia di misurazione della quota di Margine operativo lordo (MOL) generato nell'anno che deriva dalle attività di MMS che rispondono all'agenda globale prevede i criteri specifici. Attraverso un'analisi di tutte le attività gestite ven-

gono identificate quelle coerenti con i driver e le aree di impatto identificate per la creazione di valore condiviso. La coerenza può essere completa per quelle attività che rispondono integralmente ai driver e alle aree di impatto oppure parziale, nel caso in cui soltanto alcune delle attività abbiano i requisiti per poter essere valorizzate come Valore condiviso. Nel caso di coerenza parziale, viene individuato un indicatore/parametro che permetta di calcolare la quota parte di MOL generato dall'attività da imputare al MOL "a valore condiviso".

Nel 2019 la quota di Margine Operativo Lordo generato da attività nelle aree di impatto del valore condiviso è stata di Euro 11,7 milioni, il 31% del MOL totale. Nello specifico, hanno contribuito a creare valore condiviso le seguenti attività:

LA PRODUZIONE

di energia elettrica rinnovabile da biogas
e gli interventi per ridurre i consumi energetici dell'Azienda;

IL PROGRESSIVO ADEGUAMENTO

degli agglomerati urbani nel territorio servito in ambito fognatura
e depurazione e l'incremento del tasso di rifiuti non smaltiti indiscarica;

GLI INVESTIMENTI

in innovazione e digitalizzazione nei settori reti e gas,
e l'ulteriore sviluppo della digitalizzazione della relazione con i clienti;

LE AZIONI

a favore dell'inclusione sociale e dell'inserimento lavorativo
delle persone più svantaggiate;

IL RINNOVAMENTO

delle flotte aziendali.

3.3 Gli obiettivi del Piano industriale. Gli SDG

La sostenibilità è integrata nel piano industriale e, in particolare, nelle linee strategiche che guidano lo sviluppo dei servizi gestiti da MMS:

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 (biogestore) e il riciclo.

La sostenibilità è integrata nel piano industriale e, in particolare, nelle linee strategiche che guidano lo sviluppo dei servizi gestiti da MMS:



Il raggiungimento degli obiettivi fissati dall'Agenda 2030 richiede azioni concrete. MMS ha identificato alcuni ambiti prioritari, SDG e target, integrati con il proprio Piano Industriale 2020-2022 e con quello del Gruppo Hera. L'analisi è stata approfondita nel corso del 2019 ed ha portato a individuare in modo più concreto, e coerentemente al Gruppo Hera, gli SDG rispetto ai quali il ruolo di MMS è rilevante in termini di potenziale impatto.

Gli **11 SDG** rispetto ai quali è stato definito l'impegno e contributo di MMS sono stati suddivisi per driver del Valore condiviso e per le rispettive aree di impatto. Sono stati inoltre individuati ulteriori ambiti di impatto collegati a quelle che vengono definite le basi e leve organizzative. Gli SDG così individuati sono stati associati agli obiettivi ed azioni / progetti e contributi di MMS nell'arco temporale definito dal piano industriale.

SDG. Rappresentazione di sintesi

DRIVER Valore condiviso

Energia



Risorse

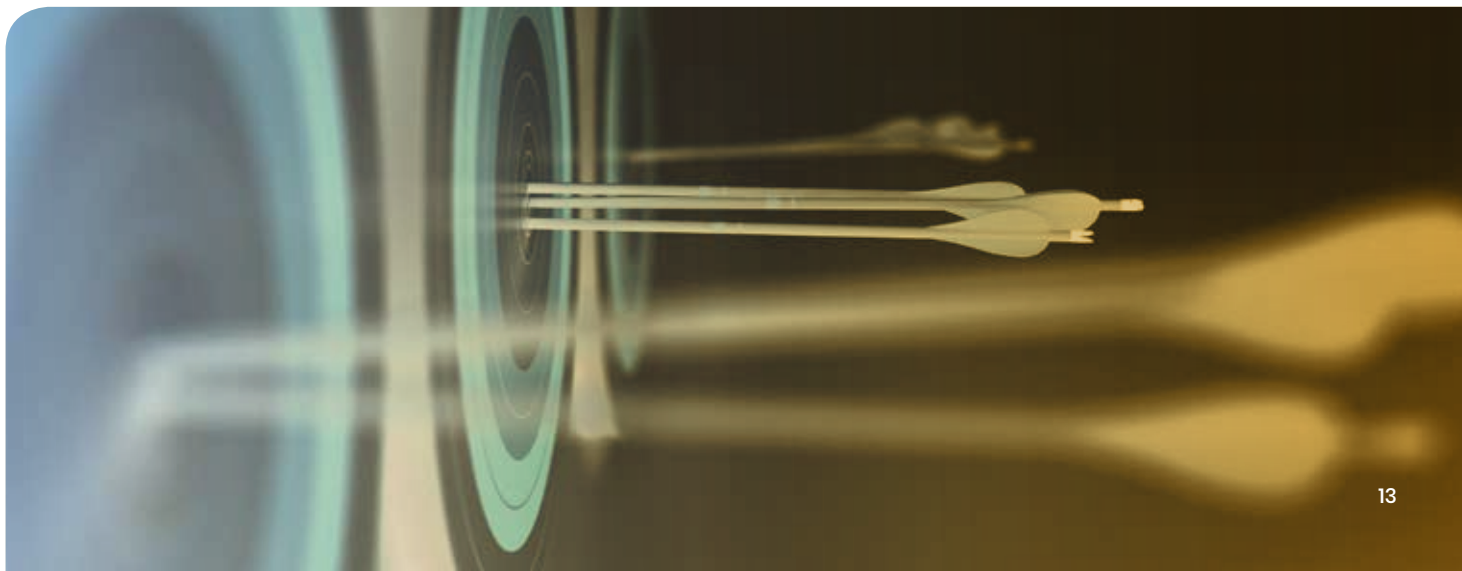


Innovazione e sviluppo



DRIVER Basi e leve organizzative










Organizzazione



Driver. Aree di impatto ed azioni

Valore condiviso		
Driver	Aree di impatto	Obiettivi e aree di azioni correlate
Uso intelligente dell'energia	Promozione dell'efficienza energetica 	6,5% riduzione al 2023 dei consumi energetici del 2013. Risparmio di energia atteso per il 2020 da interventi nella illuminazione pubblica tra i quali la sostituzione di corpi illuminanti con lampade a LED (40% al 2023).
	Riduzione delle emissioni di gas serra 	26% Riduzione rispetto al 2013 dell'indice di intensità di carbonio nella produzione di energia al 2023 (kg CO2/MWh).
Uso efficiente delle risorse	Transizione verso un'economia circolare  	73% raccolta differenziata al 2023 anche grazie all'estensione della tariffa puntuale. > 70% il tasso di riciclo degli imballaggi e 62% il tasso di riciclo complessivo dei rifiuti urbani al 2023 (superiore agli obiettivi UE 2030). Promuovere i principi dell'economia circolare presso i fornitori: definire una linea guida per acquisti "circolari" e incrementare il valore degli affidamenti coerenti con i criteri di "circularità" individuati.
	Gestione sostenibile della risorsa idrica  	100% agglomerati urbani >2.000 a.e. adeguati entro il 2021 grazie alla prosecuzione del piano adeguamento del comparto-fognario depurativo. -4,8% le perdite idriche lineari al 2023 rispetto al 2018.
Innovazione e contributo allo sviluppo (Territorio)	Diffusione dell'innovazione e della digitalizzazione  	45% clienti con bolletta elettronica e 34% di clienti iscritti ai servizi on-line al 2023.
	Sviluppo economico e inclusione sociale 	Selezione fornitori: nei servizi ambientali continuare a promuovere l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate.
	Sviluppo dell'occupazione e delle nuove competenze  	Piano di apprendimento 2020: interventi formativi per lo sviluppo delle nuove competenze richieste nei tre assi di riferimento (tecnico-professionali, manageriali, tecnologiche), a supporto dell'evoluzione del contesto di riferimento e dei business gestiti. Con riferimento alle competenze digitali si prevede di raggiungere entro il 2023 il 50% di dipendenti con digital readiness. Continuare a prevedere la clausola sociale a garanzia dell'occupazione negli appalti di pronto intervento reti e di servizi correlati alla gestione cliente.

Valore condiviso		
Driver	Aree di impatto	Obiettivi e aree di azioni correlate
Innovazione e contributo allo sviluppo (Territorio)	Tutela dell'aria e del suolo 	Infrastrutture pubbliche installate al 2023 per la mobilità elettrica nelle città.

Basi e leve organizzative		
Aree di impatto		Obiettivi e aree di azioni correlate
Governance e creazione di valore		Creazione e distribuzione di valore. Investimenti.
Qualità, costo e sicurezza del servizio per i clienti	 	95% contatori elettronici gas installati a fine 2023. Pronto intervento gas: mantenere a un livello significativamente superiore agli obblighi Arera la percentuale di chiamate con arrivo entro i 60 minuti. Garantire il rispetto degli standard di qualità commerciale relativi ai servizi gas, energia elettrica, acqua e teleriscaldamento in linea con il 2019.
Persone	   	Incrementare le persone coinvolte nello smart working: 50% dei lavoratori coinvolti nel 2023 (escluso operai). Lanciare la quarta edizione di HeraSolidale nel 2020 per supportare il raggiungimento degli obiettivi di Onlus e Organizzazioni partner attraverso le donazioni dei dipendenti e dei clienti. Continuare a sviluppare Hextra valorizzando le opportunità connesse in termini di conoscenza, diffusione e fruibilità dei servizi offerti; integrando i servizi di istruzione e sostegno alle famiglie; rafforzando ulteriormente la proposta in ambito salute e benessere. 24,7 ore pro-capite di formazione nel 2020. 4% riduzione dell'indice di frequenza degli infortuni nel 2020 rispetto alla media degli anni 2015-2019. Avviare nel 2020 il progetto formativo "Cultura della Sicurezza" per promuovere la cultura della salute e sicurezza a tutti i livelli aziendali. Proseguire nell'attività di sensibilizzazione sulla valorizzazione delle diversità e sull'inclusione con eventi e iniziative formative. Presidiare il posizionamento del Gruppo Hera nei principali indici azionari di diversity.
Fornitori	 	Monitoraggio della responsabilità sociale d'impresa dei fornitori nei confronti dei propri lavoratori: raccogliere ulteriori questionari di valutazione ed effettuare audit presso i fornitori (sedi e cantieri) nel 2020. Continuare ad assegnare un punteggio rilevante agli aspetti di sostenibilità ambientale e sociale nelle gare effettuate con l'offerta economicamente più vantaggiosa. 75% valore delle forniture di servizi e lavori nel 2020 con monitoraggio degli infortuni sul lavoro. Proseguire nel valorizzare i sistemi di gestione qualità, sicurezza, ambiente e responsabilità sociale nella scelta dei fornitori.

Stakeholder ed analisi di materialità

4.1

Dialogo con gli Stakeholder

Gli Stakeholder sono individui o gruppi di portatori di interessi nei confronti di un'organizzazione, soggetti su cui le decisioni e le attività di un'organizzazione hanno un impatto, ma che, al contempo, hanno un'influenza sulla stessa organizzazione ed il cui apporto risulta necessario per la realizzazione degli obiettivi aziendali.

MMS considera i propri stakeholder una componente fondamentale del proprio modello di business. In quanto società a maggioranza pubblica che si occupa di pubblici servizi, MMS mantiene una rete di relazioni con una pluralità di stakeholder.

Il "fulcro" di questo sistema di relazioni – in ragione della natura stessa dell'azienda e della sua dimensione territoriale – risiede nel rapporto tra azienda, cittadini / Comunità locale e amministrazioni comunali:

3 gruppi di stakeholder, con più ruoli, interconnessi a vicenda, che dialogano costantemente.

In primo luogo, i **cittadini**, che sono gli utenti / clienti, fruitori quotidiani dei servizi che MMS eroga sul territorio e che utilizzando i canali di contatto che l'azienda mette a disposizione (sportelli, call center, etc.), per un dialogo ed un confronto continuo. Gli stessi **dipendenti** – in una percentuale elevata – risiedono nel territorio gestito e quindi, in quanto cittadini, sono anche loro fruitori dei servizi che, con il proprio lavoro contribuiscono a realizzare.

Le **amministrazioni comunali**, poi, hanno molteplici ruoli: da un lato i Sindaci sono, attraverso il controllo azionario, i soggetti che contribuiscono a definire le linee strategiche di MMS, ma, nello stesso tempo, sono anche i rappresentanti del territorio in cui l'azienda gestisce

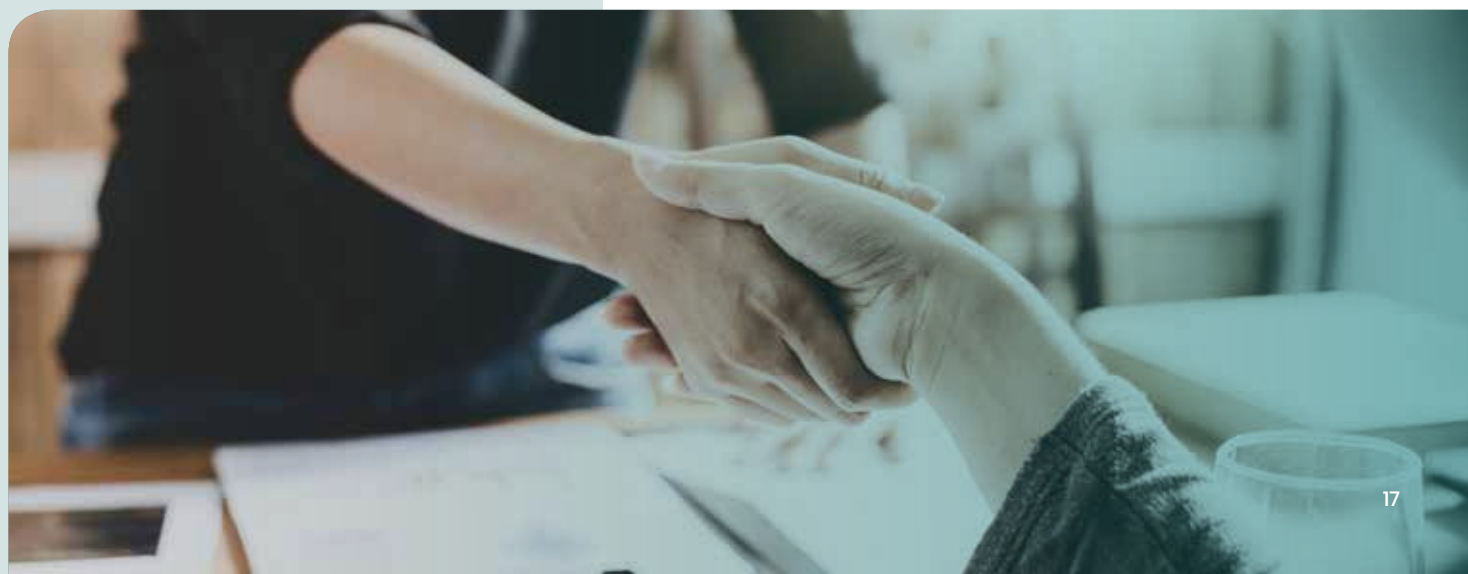
l'operatività dei propri servizi, generando valore e distribuendo risorse, sotto forma di dividendi a vantaggio della comunità. Le amministrazioni comunali sono inoltre gli interlocutori privilegiati (sia le strutture tecniche che quelle amministrative e politiche) con cui condividere nuovi progetti, nuovi servizi che poi l'azienda andrà a realizzare per accrescere il valore ambientale e sociale del territorio. Le amministrazioni svolgono, infine, anche un ruolo di controllo sui servizi e sulle performances erogate dall'azienda. Tenendo in considerazione la complessità del quadro, nella tabella successiva, vengono riassunte le principali attività, con relative frequenze, di coinvolgimento dei portatori d'interesse.

Oltre agli stakeholder cittadini / utenti e amministrazioni comunali / azionisti, MMS si relaziona quotidianamente con le altre categorie di stakeholder, quali i dipendenti ed organizzazioni sindacali, i fornitori e partner per l'erogazione dei servizi, le banche e le istituzioni finanziarie e gli altri soggetti della pubblica amministrazione (Authority in particolare) ed Associazioni del territorio di riferimento.

Marche Multiservizi è una Società costituita ai sensi dell'art.113 del D.Lgs. 267/2000 e lo Statuto ne riflette la natura di Società partecipata da Enti Pubblici espressione del territorio servito. La Società da sempre assicura ai propri stakeholder trasparenza, completezza e tempestività della comunicazione. Inoltre, è costantemente impegnata a fornire risposte puntuali ed esaurienti alle specifiche esigenze e richieste degli stessi attraverso presentazioni alla comunità finanziaria, comunicati stampa, il sito internet e i rapporti diretti con gli investitori.

Il coinvolgimento degli stakeholder

Modalità / strumento	Stakeholder coinvolti	Frequenza
Bilancio sostenibilità	tutti	annuale
Bilancio economico-finanziario	tutti	annuale
Focus group	lavoratori	annuale (almeno)
Indagine di Customer	clienti	annuale
Comunicazioni servizi erogati	clienti, comunità locale, pubblica amministrazione	continuativo
Newsletter MMS	clienti	continuativo
Educazione ambientale	comunità locale	continuativo
Condivisione sui servizi	pubblica amministrazione locale	quando necessario



4.2

Analisi di materialità

L'analisi di materialità è la valutazione degli aspetti che assumono particolare rilevanza per l'impresa e per i suoi stakeholder. Il processo in esame consente di individuare le tematiche di sostenibilità che hanno impatti rilevanti (positivi e negativi) sia per la Società che per i suoi stakeholder, rispetto alla governance ed alle diverse dimensioni della sostenibilità: economica, ambientale e sociale.



Il processo di analisi di materialità viene effettuato ed aggiornato su base annuale ed in modo coerente rispetto quanto indicato nei GRI Standards e prevede diverse fasi. In particolare:

- **Preventiva mappatura degli stakeholder;**
- **Analisi temi materiali identificati nel bilancio di sostenibilità dell'esercizio precedente ed benchmarking di settore (confronto della realtà marche multiservizi con Hera e con altre aziende comparabili);**
- **Valutazione delle priorità aziendali, effettuata sulla base di interviste al management;**
- **Attività di engagement con le categorie di stakeholder;**
- **Valutazione e condivisione delle tematiche rilevanti e della loro scala di priorità e potenziale rilevanza / impatto da parte del management;**
- **Elaborazione e validazione della matrice di materialità**

Marche Multiservizi valuta periodicamente i fattori esterni ed interni rilevanti per le proprie finalità e che influenzano la propria capacità di conseguire i risultati attesi. Vengono analizzati i documenti interni ed esterni per poter avere una maggiore conoscenza e sensibilità sugli aspetti ritenute rilevanti dagli stakeholder. L'analisi di tali aspetti è la risultante di un processo di dialogo e ascolto degli stakeholder, intervenuto nelle diverse occasioni di confronto che Marche Multiservizi ha proposto ed effettuato anche nel 2019.

La selezione ed analisi delle informazioni, in termini di priorità e potenziale rilevanza, sono svolte considerando gli impatti economici, ambientali e sociali delle attività svolte dall'Azienda, tenendo conto e della sensibilità e valutazioni dei portatori di interesse rispetto a tali temi. Le risultanze emerse da tale processo sono state analizzate dal gruppo di lavoro e dalla Direzione e poi pesate in base ai criteri di rilevanza, sia nella dimensione stakeholder che nella dimensione aziendale.

I temi materiali: le ragioni, perimetro di impatto e standard di rendicontazione

La successiva tabella riporta l'elenco delle tematiche ritenute come materiali, così come emerse a conclusione del processo effettuato di aggiornamento svolto nel corso del 2019. I temi materiali sono stati suddivisi sulla base delle diverse dimensioni della sostenibilità. In tale tabella vengono evidenziate le ragioni che hanno portato alla identificazione dei temi materiali ed il raccordo con gli Indicatori (GRI Standards) utilizzati per l'accountability (rendicontazione) dei temi materiali.

L'analisi di materialità effettuata per il Bilancio di sostenibilità 2019 non ha portato a modifiche sostanziali dei temi materiali già individuati nel precedente periodo 2018. Il risultato del processo di revisione ed aggiorna-

mento è stata una razionalizzazione e ridefinizione di alcune tematiche. Quale conseguenza dell'evoluzione del contesto di riferimento, l'importanza relativa di alcune tematiche nell'ambito della matrice di materialità può variare.

Unitamente ai temi materiali ed ai relativi indicatori di misurazione, sono state inoltre evidenziate le interconnessioni dei temi con gli SDG identificati da MMS quali obiettivi integrati nel Piano Industriale.

I diversi temi materiali identificati hanno un perimetro di impatto diverso, ma generalmente trasversale alla pluralità degli stakeholder.

Tema materiale	Perché (Le ragioni)	GRI Standards Topic Specific Standards
GOVERNANCE E COMPLIANCE		
1 Governance e condotta etica / responsabile del business	La tematica è trasversale e condizione essenziale per l'esercizio dell'attività e l'erogazione dei servizi.	GRI 205-1 GRI 205-2 GRI 205-3 GRI 307-1 GRI 416-2 GRI 417-1 GRI 417-2 GRI 418-1 GRI 419-1
ECONOMICO-FINANZIARIA		
2 Generazione e distribuzione valore economico	Le attività generano valore economico che MMS distribuisce ai propri stakeholder. La generazione di valore economico è indispensabile rispetto ad una strategia di sostenibilità.	GRI 201-1 GRI 203-2 GRI 204-1
3 Investimenti infrastrutture - territorio	Le attività gestite e gli investimenti effettuati generano impatti indiretti rilevanti sul territorio di riferimento, sia in termini economici (indotto occupazionale dei fornitori) che sociale.	GRI 203-1
RELAZIONI CLIENTELA		
4 Qualità, efficienza e costo del servizio	MMS si impegna a garantire standard minimi di qualità dei servizi gestiti, così come a contenere i costi del servizio, in particolare per le fasce deboli della popolazione.	GRI 416-1 GRI 416-2 GRI 417-1 GRI 417-2
5 Sicurezza e affidabilità del servizio gas	L'erogazione del gas è un servizio di prima necessità per clienti e comunità locale (come la fornitura di acqua e della raccolta rifiuti). MMS è di conseguenza impegnata per garantire un servizio sicuro e per limitare le interruzioni.	GRI 416-1 GRI 416-2
6 Relazioni con i clienti	La garanzia di un servizio di qualità richiede un livello adeguato di assistenza, tramite canali fisici e web. La performance viene monitorata da specifici indicatori.	GRI 417-1 GRI 417-2
7 Qualità acqua	Come gestore del servizio idrico, MMS si impegna a garantire alti livelli di qualità di depurazione e potabilizzazione, anche attraverso la pianificazione di interventi migliorativi per impianti e reti.	GRI 416-1 GRI 416-2
LAVORATORI / RISORSE UMANE		
8 Formazione e sviluppo professionale, retribuzione e incentivi	Il Capitale Umano rappresenta una risorsa fondamentale per MMS: il raggiungimento degli obiettivi è possibile grazie all'impegno ed alla qualità del lavoro svolto. I percorsi formativi sono orientati al miglioramento della coesione del gruppo e del benessere del clima aziendale, dello sviluppo delle capacità di gestione del cambiamento e di innalzamento dei propri standard quantitativi e qualitativi.	GRI 401-1 GRI 404-1

Tema materiale	Perché (Le ragioni)	GRI Standards Topic Specific Standards
LAVORATORI / RISORSE UMANE		
9 Gestione della diversità, welfare e clima interno aziendale	<p>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.</p> <p>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.</p>	GRI 405-2 GRI 401-3
10 Salute e sicurezza sul lavoro	<p>MMS tutela e garantisce un ambiente di lavoro sano e sicuro ed assume l'impegno a mantenere un basso tasso di infortuni.</p> <p>Adeguate politiche in materia hanno consentito di rafforzare competenze e consapevolezza dei lavoratori sui comportamenti corretti da tenere durante l'operatività.</p>	GRI 405-2 GRI 401-3
AMBIENTE		
11 Gestione efficace e sostenibile delle risorse idrica	<p>MMS, in quanto gestore dei servizi idrici, si impegna a garantire ai propri clienti una adeguata qualità dell'acqua, insieme a tutti i servizi tecnici indispensabili.</p>	GRI 203-1 GRI 303-1
12 Energia, emissioni e cambiamenti climatici	<p>MMS, insieme con Il Gruppo Hera, è impegnato nella riduzione delle emissioni di gas a effetto serra. Tale impegno è rafforzato dall'impegno per il graduale allineamento, anche della rendicontazione alle raccomandazioni della Task force on Climate-related Financial Disclosures e alle Linee guida dell'Unione europea sulla comunicazione delle informazioni relative al clima, avviato nel 2019.</p>	GRI 302-1 GRI 302-3 GRI 302-4 GRI 302-5 GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-5
13 Transizione verso un'economia circolare e prevenzione rifiuti	<p>MMS persegue un modello di business orientato verso l'economia circolare, in particolare 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.</p>	GRI 306-2
RELAZIONI CON I FORNITORI		
14 Sostenibilità della catena di fornitura	<p>La sostenibilità e responsabilità della supply chain è una tematica di grande rilevanza. MMS persegue tale obiettivo attraverso la piattaforma di procurement e politiche di selezione orientate a criteri di sostenibilità sociale ed ambientale.</p>	GRI 204-1 GRI 308-1 GRI 414-1
RELAZIONI CON LA COMUNITÀ - TERRITORIO		
15 Educazione alla sostenibilità	<p>MMS promuove progetti di educazione ambientale in tutto il territorio, al fine di sensibilizzare il mondo scolastico, ma anche la comunità territoriale di riferimento, sui temi connessi ai servizi e intervenire nei processi informativi, mettendo a disposizione anche le competenze aziendali.</p>	GRI 413-1

TRANSIZIONE VERSO UN'ECONOMIA CIRCOLARE

Pacchetto europeo sull'economia circolare: MMS anticipa le tappe

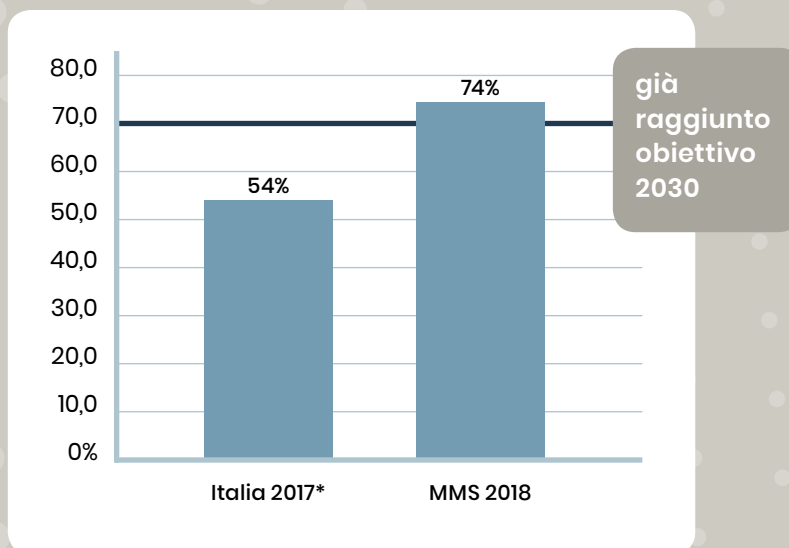
Mentre in Italia il Consiglio dei Ministri approva, in esame preliminare, quattro decreti legislativi di attuazione delle direttive europee su rifiuti, discariche e veicoli fuori uso (CdM del 5 marzo 2020) comprese nel "pacchetto economia circolare", MMS conferma i traguardi sul fronte del riciclo degli imballaggi, mostrando di essere **in anticipo sugli obiettivi europei relativi ai rifiuti urbani**.

Nel territorio servito, infatti, è già stato superato l'obiettivo fissato per gli imballaggi (74% al 2018 rispetto a un obiettivo del 65% al 2025 e del 70% al 2030). E' stato inoltre superato l'obiettivo sul tasso di riciclo complessivo (56% al 2018 rispetto a un obiettivo del 55% al 2025, 60% al 2030 e 65% al 2035). I dati relativi a questi due ultimi obiettivi saranno aggiornati al 2019 nei prossimi mesi e come di consueto pubblicati nel report "Sulle tracce dei rifiuti".

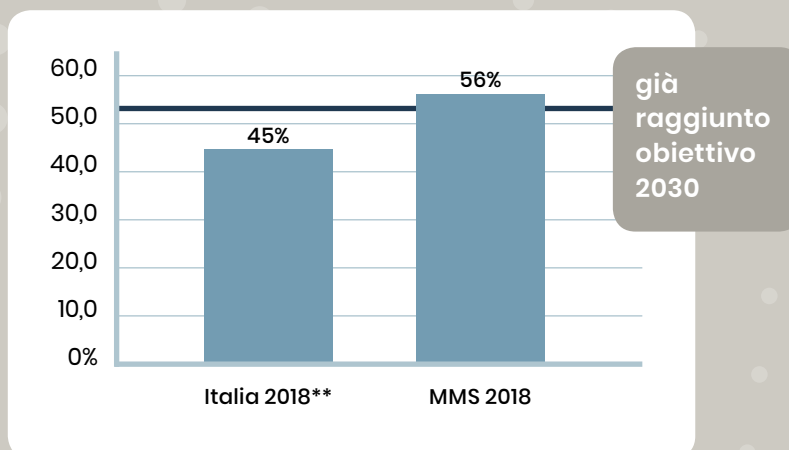


Tasso di riciclo imballaggi

**Già raggiunto l'obiettivo UE al 2025 (65%)
e al 2030 e superiore alla media nazionale.**



* Fonte Conai. Programma prevenzione rifiuti 2017.
I dati si riferiscono ai solo imballaggi di rifiuti urbani



** Fonte Ispra, Rapporto rifiuti urbani 2019,
valore calcolato con il metodo 4

Il raggiungimento e il superamento degli obiettivi europei sui rifiuti urbani contribuiscono 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.**

La governance

5.1 Il governo dell'azienda

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.

L'ASSEMBLEA DEI SOCI

L'Assemblea dei Soci è composta dai detentori di azioni ordinarie, aventi diritto di voto. Soci di maggioranza sono 50 comuni della provincia di Pesaro e Urbino, 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, salvo la fusione dei comuni, di Auditore e Sassocorvaro, che ha determinato la creazione del nuovo comune Sassocorvaro Auditore.

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Il Consiglio di Amministrazione è composto da 9 membri. Il processo di individuazione dei consiglieri da parte degli Enti Locali è regolato da atti e regolamenti delle singole amministrazioni. La gestione della Società spetta al Consiglio di Amministrazione e all'Amministratore Delegato, la cui nomina è di pertinenza dell'azionista Hera S.p.A., nell'ambito dei poteri allo stesso attribuiti dal Consiglio. Il Consiglio di Amministrazione rimarrà in carica fino all'approvazione del bilancio relativo all'esercizio 2019.

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 l'incompatibilità e l'inconferibilità per tutti gli amministratori secondo la normativa pubblicitica di cui al D.Lgs n.39/2013.

CdA Diversità di genere

Donne		Uomini		Totale	
N°	%	N°	%	N°	%
3	33	6	66	9	100

CdA Composizione per classi d'età

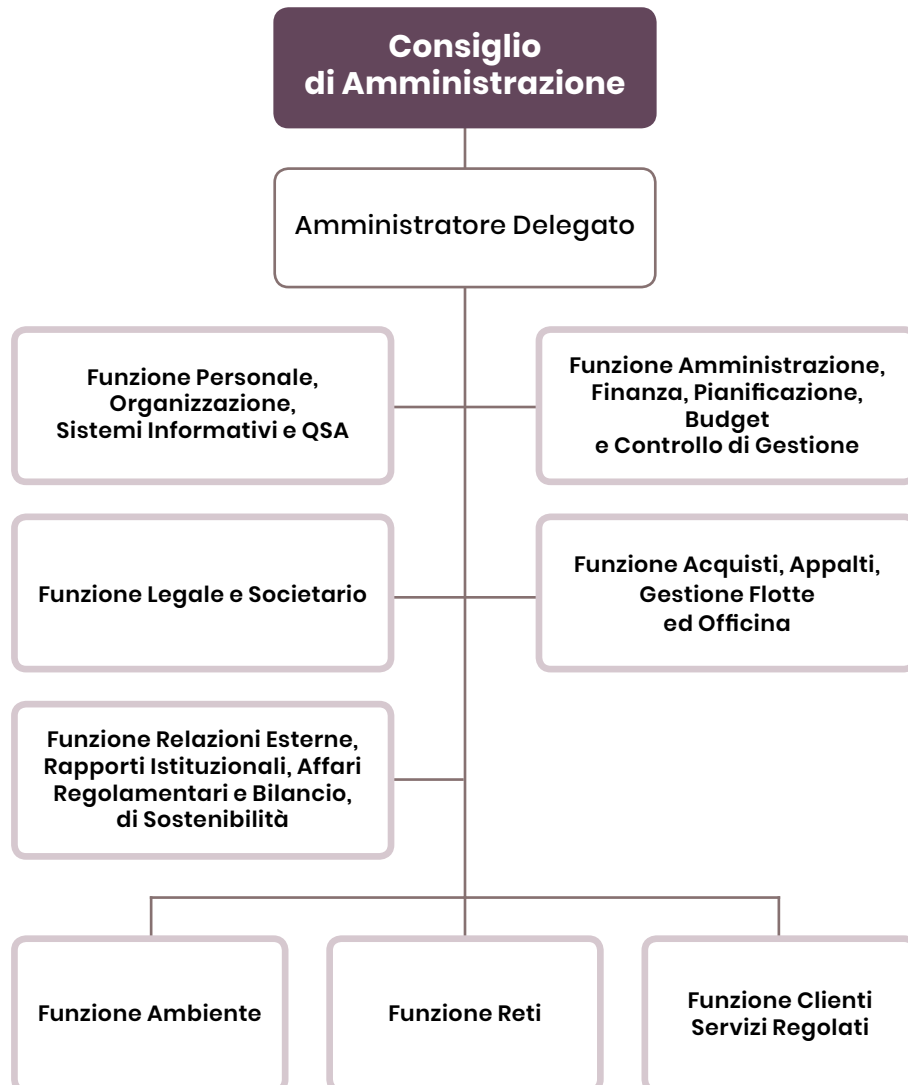
Minori di 30 anni		Tra 30 e 50 anni		Maggiori di 50 anni	
N°	%	N°	%	N°	%
/	/	3	33	6	66



IL COLLEGIO SINDACALE

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 21/04/2017 e rimarrà in carica sino all'approvazione del bilancio relativo all'esercizio 2019.

LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA



5.2

Quadro normativo

Nel corso del 2019 non sono stati emanati provvedimenti normativi di rilievo.

5.3

Il modello di controllo

Il comitato etico presidia l'attuazione e il rispetto del Codice etico

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

MMS 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 viene periodicamente aggiornato. Il Codice etico, che individua le linee guida di condotta aziendale, è parte integrante del Modello ex D.Lgs. 231/01.

Nel corso del 2019 la Società ha approvato l'aggiornamento del Codice Etico, la cui modifica più significativa è rappresentata dalla previsione di un Comitato etico con specifica funzione di presidiare l'attuazione e il rispetto dello stesso Codice. Il comitato etico è composto di 3 membri di comprovata esperienza e rimane in carica 3 anni.

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: a) le attività complessivamente svolte ed i risultati ottenuti nel periodo di riferimento; b) eventuali criticità e carenze che dovessero essere riscontrate nei processi aziendali; c) i necessari e opportuni interventi correttivi/migliorativi del Modello e del suo stato di attuazione; d) il piano di lavoro per il successivo periodo di riferimento.

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

Non si sono rilevati casi di corruzione nell'anno 2019.

5.4

Il sistema di gestione integrato

MMS ha da tempo deciso di adottare un Sistema di Gestione aziendale per migliorare le proprie attività in settori importanti quali:

- **LA QUALITÀ**

del servizio offerto ai propri clienti;

- **LA GESTIONE**

dei propri impatti ambientali per ridurre il più possibile gli effetti e le conseguenze delle proprie attività sull'ambiente circostante e i cittadini che vi abitano o lavorano;

- **LA TUTELA**

della salute e sicurezza dei propri dipendenti e la responsabilità sociale ed etica del proprio "fare impresa".

Per raggiungere questi risultati MMS ha scelto di adottare un sistema di gestione integrato, sulla base delle norme volontarie internazionali applicabili ai seguenti processi e politiche:

Area	Sistema gestione
Qualità	UNI EN ISO 9001:2015
Gestione ambientale	UNI EN ISO 14001:2015
Sicurezza e salute dei lavoratori	OHSAS:18001
Responsabilità Sociale	SA8000:2008

Le norme indicate offrono infatti alle aziende che decidono di adottarle, la possibilità di analizzare le proprie attività, controllare con efficacia e perseguire gli obiettivi di "miglioramento continuo" che rappresenta il minimo comune denominatore di tutti gli standard volontari.

Anche nel 2019 tutto il sistema è stato verificato da Enti di Certificazione che hanno confermato le certificazioni in essere per tutte le Funzioni Aziendali ed hanno riconfermato la Registrazione EMAS per la Funzione Ambiente. Anche il campo di applicazione è stato prima confermato e successivamente esteso con audit apposito.

5.5

Il sistema ambientale EMAS

Il sistema comunitario di eco gestione e audit EMAS (Eco Management and Audit Scheme), nato con il Regolamento (CE) n. 1836/1996 ed attualmente regolato dal Regolamento (CE) n. 1221/2009 così come integrato dal successivo Regolamento (UE) n. 1505/2017, e finalizzato a promuovere il miglioramento continuo delle prestazioni ambientali delle organizzazioni mediante l'istituzione e l'applicazione da parte loro di sistemi di gestione ambientale, la valutazione delle prestazioni di tali sistemi, l'offerta di informazioni sulle prestazioni ambientali, un dialogo aperto con il pubblico e le altre parti interessate e infine il coinvolgimento attivo del personale". L'adesione ad EMAS, dunque, consente ad un'organizzazione, pubblica o privata, di promuovere miglioramenti continui delle proprie prestazioni ambientali mediante l'introduzione, l'attuazione e l'implementazione di un Sistema di gestione ambientale, che 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, l'offerta di informazioni attendibili ed il dialogo aperto con le parti interessate da realizzare, principalmente, attraverso la pubblicazione del documento di Dichiarazione ambientale.

La Registrazione EMAS della Dichiarazione ambientale (cfr. certificato n. IT-001681 con scadenza al 16/06/2022), così come la certificazione ambientale secondo la norma ISO 14001:2015, è attualmente relativa alla sola Funzione Ambiente di MMS per tutte

le attività svolte nell'ambito dei servizi di igiene urbana e limitatamente ad alcune unità operative coinvolte. A partire dal 2014, la Funzione Ambiente di Marche Multiservizi ha attivato un'estensione progressiva della convalida/registrazione EMAS, di concerto con l'Organismo di certificazione accreditato, con ISPRA - Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale e con il Comitato Ecolabel e Ecoaudit, estendendo il campo di applicazione a tutte le attività svolte/servizi erogati rela-

tivamente alle unità operative complessivamente coinvolte. Attualmente la Funzione Ambiente ricomprende nel campo di applicazione della Registrazione EMAS le attività di gestione dei rifiuti urbani, speciali ed assimilati, comprensive anche dello spazzamento stradale manuale e meccanizzato e della conduzione dei centri di raccolta dei rifiuti, e la gestione delle discariche attive e di quelle non più attive ed in fase di post-gestione.

La Registrazione EMAS della Dichiarazione ambientale (cfr. certificato n. IT-001681 con scadenza al 16/06/2022), così come la certificazione ambientale secondo la norma ISO 14001:2015, è attualmente relativa alla sola Funzione Ambiente di MMS per tutte le attività svolte nell'ambito dei servizi di igiene urbana e limitatamente ad alcune unità operative coinvolte. A partire dal 2014, la Funzione Ambiente di Marche Multiservizi ha attivato un'estensione progressiva della convalida/registrazione EMAS, di concerto con l'Organismo di certificazione accreditato, con ISPRA - Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale e con il Comitato Ecolabel e Ecoaudit, estendendo il campo di applicazione a tutte le attività svolte/servizi erogati relativamente alle unità operative complessivamente coinvolte. Attualmente la Funzione Ambiente ricomprende nel campo di applicazione della Registrazione EMAS le attività di gestione dei rifiuti urbani, speciali ed assimilati, comprensive anche dello spazzamento stradale manuale e meccanizzato e della conduzione dei centri di raccolta dei rifiuti, e la gestione delle discariche attive e di quelle non più attive ed in fase di post-gestione.

5.6 La conformità alle norme e il contenzioso

A fine 2019 risultano pendenti, nei vari gradi in cui si articola la giurisdizione ordinaria, tributaria ed amministrativa, 32 controversie (escluso il penale).

Contenziosi pendenti al 31 dicembre 2019

Tipologia di contenzioso	Contenzioso 2019
Giudice amministrativo autorizzazioni ambientali e contratti pubblici	9
Giudice ordinario responsabilità contrattuale ed extracontrattuale	20
Giudice del lavoro	2
Giudice Tributario in materia di ecotassa	1
Totale	32

A fine 2019 risultano inoltre pendenti n. 2 procedimenti penali a carico dell'Amministratore Delegato, dirigenti e dipendenti della società relativi ad una contestazione di violazioni contravvenzionali in materia ambientale e ad una contestazione per disastro colposo conseguente alla frana occorsa su una strada provinciale.

Funzione Reti

In data 29/10/2019 la Provincia di Pesaro e Urbino ha notificato il verbale di contestazione di violazione amministrativa conseguente alla "tardiva comunicazione effettuata dall'ente gestore dell'impianto di depurazione sito in località Borgheria nel Comune di Pesaro" delle informazioni in materia di gestione dell'impianto.

Su proposta del Direttore della Funzione Reti, MMS ha proceduto al relativo pagamento in misura ridotta in data 18/11/2019.

Contestazioni

- 1** Nel corso del 2019 è stato notificato un verbale di accertamento di non conformità al D.lgs. n.152/06 relativa alle acque di scarico dell'impianto di depurazione di acque reflue sito in località Talacchio, nel Comune di Vallefoglia, per il superamento del valore limite del parametro Alluminio. A seguito di scritti difensivi e prove, alla ditta è stata inibita l'attività di scarico con apposita ordinanza emessa dal Comune di Vallefoglia.
- 2** È stato notificato un verbale di accertamento di non conformità al D. Lgs. N. 152/2006 su acque di scarico dell'impianto di depurazione di acque reflue sito in Zona Ovest, nel Comune di Urbino per il superamento del valore limite del parametro Escherichia coli. Sono stati trasmessi scritti difensivi da parte della Società, evidenziando che il superamento del valore limite contestato è scaturito da una repentina anomalia della pompa dosatrice dell'ipoclorito di sodio, tempestivamente sostituita, con conseguente normalizzazione della situazione.



Il modello operativo di MMS

6.1

Il servizio idrico integrato

Il servizio idrico integrato (SII) rende l'acqua disponibile in natura fruibile all'uso e consumo umano e la restituisce depurata all'ambiente. MMS è presente nella gestione del servizio idrico in 48 comuni, per un bacino di utenza di oltre 280 mila abitanti. In questo territorio, l'Azienda si occupa della gestione integrata di tutte le fasi necessarie a rendere l'acqua fruibile e disponibile all'uso e consumo civile e industriale: dal prelievo alla potabilizzazione fino alla distribuzione agli utenti, dalla gestione dei sistemi fognari alla depurazione fino alla restituzione delle acque all'ambiente.

L'acquedotto

La rete idrica di MMS ha raggiunto i 4.885 Km nel 2019. Rispetto al 2018 la rete è aumentata di 136 km, a seguito del rilievo effettuato su campo di reti che non erano censite. Si tratta di reti minori e come tali realizzate in materiale plastico. La composizione delle reti di distribuzione acqua è sostanzialmente immutata. Relativamente alla compo-

sizione della rete, si evidenzia, per effetto di quanto sopra, un leggero aumento dei materiali plastici, che costituiscono oltre il 69,5% della rete gestita. L'acciaio viene utilizzato nelle nuove opere per diametri importanti (>200 mm.) e/o su strade rilevanti, in quanto materiale molto costoso sia come investimento che come manutenzione.

Lunghezza rete idrica

	2017	2018	2019
Lunghezza totale reti di acquedotto (Km)	4.599	4.749	4.885

Composizione della rete idrica

Materiale	2017	2018	2019
Materiale plastico	65%	67%	69%
Acciaio	22%	21%	19%
Ghisa	8%	8%	8%
Cemento-amianto	3%	3%	3%
Altri materiali	2%	1%	1%
Totale	100,00%	100,00%	100,00%



La gestione dell'insieme degli impianti di captazione, potabilizzazione e distribuzione dell'acqua sino al cliente finale, costituisce il **servizio acquedottistico**. Le fonti di approvvigionamento idrico sono costituite prevalentemente da acque superficiali (56%) - e in questi casi l'acqua "grezza" deve essere trattata - da sorgenti e fonti minori (28%) e, in misura minore, da falde sotterranee (16%).

Acqua immessa in rete per fonte di approvvigionamento						
Materiale	2017		2018		2019	
	mc	%	mc	%	mc	%
Acque superficiali	18.299	55,40%	18.590	56,30%	18.413	55,70%
Sorgenti e fonti minori	7.419	22,50%	8.228	24,90%	9.259	28,00%
Falda	7.314	22,10%	6.207	18,80%	5.381	16,30%
Totale	33.032		33.025		33.053	

Le sorgenti, i pozzi e i fiumi presenti nel territorio di attingimento sono fortemente condizionati dalle precipitazioni atmosferiche, fattore che richiede un'attenzione continua da parte dell'Azienda ai fini di garantire la continuità dell'erogazione, soprattutto se gli inverni sono poco nevosi e le estati siccitose.

	2017	2018	2019
Acqua non fatturata (perdite fisiche e amministrative dell'acquedotto civile) (%)	32,83%	34,70%	33,15%
Acqua non fatturata (perdite fisiche e amministrative dell'acquedotto civile) (mc/km rete/giorno)	6,68	6,1	6,29



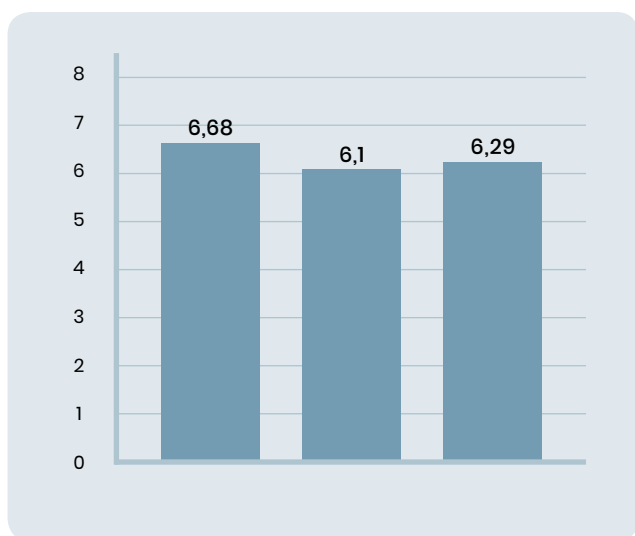
Nel 2019 il dato relativo alle **perdite di rete è pari al 33,15% in diminuzione rispetto al 2018**, (entrambi i dati calcolati secondo la nuova delibera Arera). MMS continua a essere posizionato a un livello **sensibilmente inferiore rispetto alla media nazionale** pari a 42,4% nel 2016, **inferiore inoltre alla media del territorio del Centro Italia**, pari a 49,4% nel 2016 (Fonte: Arera, Relazione annuale 2019), così come al **36% di media dei capoluoghi di provincia** (Fonte: Legambiente Ecosistema Urbano 2019).

Il corrispondente **indice di perdita lineare è pari a 6,29 mc/km/gg**, sostanzialmente stabile rispetto al 2018. **Si ritiene che il dato dell'acqua non fatturata per chilometro di rete sia maggiormente**

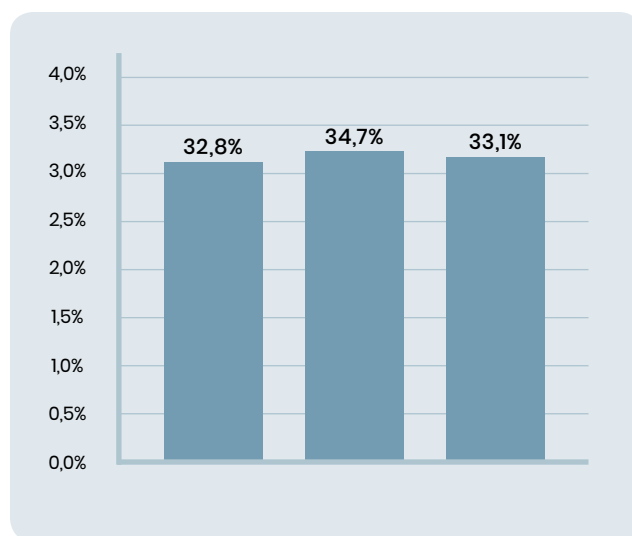
rappresentativo dell'efficacia e dell'efficienza del sistema di distribuzione oltre che più utile per confronti con altre aziende.

Il dato è inferiore rispetto al valore medio di 8,3-8,4 mc/km/gg misurato dall'Agenzia Europea per l'Ambiente su un gruppo di **32 utility europee** che hanno preso parte allo studio "Performance of water utilities beyond compliance". Un valore ancora più significativo se lo si confronta con i 24 mc/km/gg di media delle utilities italiane per il 2017 (Fonte: Utilitalia, Report di sostenibilità 2017) e con i 23,1 mc/km/gg di media nazionale riportata da Arera per il 2016 (Fonte: Arera, Relazione annuale 2019)

Acqua non fatturata per Km. di rete gestita (mc./km./giorno)



Acqua non fatturata (perdite fisiche e amministrative)



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

Oltre il 90% dell'acqua potabilizzata proviene dall'impianto di trattamento delle acque superficiali di S. Francesco di Saltara e viene captata dagli invasi di Enel di Ponte degli Alberi e di Tavernelle. La produzione è di oltre 500 m³/giorno, per un totale annuo di circa 33 milioni di m³ prelevati dall'ambiente.

Nel caso del prelievo dagli invasi gestiti da ENEL l'approvvigionamento sconta un aggravio dei costi applicati per compensare la mancata produzione di energia elettrica. A questo si somma il processo di potabilizzazione delle acque superficiali, che richiede impianti specifici per il trattamento e l'impiego di diversi prodotti chimici. Questa gestione complessa ed articolata aumenta fortemente i costi finali.

Sei impianti minori nel territorio servono contribuiscono ai trattamenti di vario tipo (chimico-fisico ad osmosi inversa), per 58 milioni di metri cubi di acqua potabilizzata e distribuita. Altri 9,7 milioni di metri cubi di acqua distribuita vengono soltanto clorati e rilanciati dato che, provenendo da sorgenti e altri sistemi, sono già di ottima qualità.

Quantità di acqua trattata

	Impianti grandi			Impianti medi/piccoli		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Quantità trattata (m ³ /giorno)	19.594	20.980	21.442	27.367	27.691	27.719
nello specifico a San Francesco di Saltara					17.201.801 mc/anno	
m ³ trattati negli impianti di potabilizzazione ad osmosi inversa					57949 mc/anno	
m ³ di acqua solo clorati (totali)					9.773.021	

Investimenti servizio acquedotto – progetto autoNOmazione

Così come nei precedenti periodi, anche nel 2019 sono stati realizzati investimenti per gli impianti di potabilizzazione, atti a migliorare l'efficienza del trattamento attraverso innovazione e automazione. Il progetto di autoNOmazione dell'impianto di potabilizzazione di Saltara è stato completato durante l'anno e ha permesso di portare l'impianto ad un livello di monitoraggio e controllo continuo, in linea con i più alti standard, e di ottimizzare ulteriormente la potabilizzazione, migliorando le prestazioni e i costi gestionali.

In totale, nel 2019 sono stati effettuati 19,5 milioni di investimenti per ammodernare le infrastrutture, rendere il servizio più efficiente, migliorare la qualità dell'acqua e, di riflesso, ottenere rilevanti benefici ambientali. Investimenti che contribuiscono alla creazione di valore condiviso. In generale, dal 2013, gli interventi di efficientamento nel SII hanno portato ad una contrazione dei consumi energetici di oltre il 12% (inserire dati aggiornati).

È stato inoltre intrapreso un percorso di ottimizzazione dell'uso di prodotti chimici, che prevede l'adozione di nuove tecnologie per la preparazione e il dosaggio dei chemicals, unita all'installazione di strumenti specifici di analisi online dei parametri fisici e chimici salienti.



Il monitoraggio della rete e le perdite idriche

Marche Multiservizi esegue ogni anno controlli sulla rete gestita. Nel 2019 la rete sottoposta a ricerca perdite è stata di 680 km pari al 14% della sua estensione.

Grazie all'esperienza sull'innovazione, derivante anche dall'appartenenza ad uno dei principali gruppi italiani nella gestione del SII, la lotta alle perdite delle reti idriche sperimenta tecnologie di ultima generazione. Le attività relative al contenimento delle perdite, dovute principalmente all'invecchiamento degli acquedotti, sono state condotte con tre azioni principali, a cui si aggiunge il servizio di pronto intervento:

LA BONIFICA DELLE RETI

nella quale l'Azienda ha investito 6,8 milioni di euro nel corso del 2019;

LA RICERCA PERDITE

che, come precedentemente accennato, ha interessato il 14% dei 4.885 km di rete gestiti da MMS;

LA DISTRETTUALIZZAZIONE

il monitoraggio delle reti e dei volumi.

Nel 2019 è continuata l'attività di suddivisione della rete acquedottistica in "distretti" per il controllo delle pressioni di rete, gestiti e telecontrollati. I distretti stanno portando importanti benefici gestionali – tra cui la riduzione del numero degli interventi – e ambientali – con la riduzione dei consumi idrici ed energetici e in minor disagio per gli utenti a seguito di riparazioni.

Con la distrettualizzazione viene isolata una zona, erogata l'acqua da un solo punto e fissata la pressione ottimale di rete per fornire le utenze. In questo modo è più facile individuare le perdite appena si dovessero generare, si riduce il valore di perdita nelle rotture già presenti e si sollecita meno la tubazione, preservandone la durata per un tempo maggiore.

Rete idrica sottoposta a ricerca attiva perdite	2017	2018	2019
Percentuale di rete sottoposta a ricerca attiva di perdite (%)	12,50%	15,00%	14,00%
Lunghezza di reti sottoposte a ricerca attiva di perdite (Km)	576	700	680
Lunghezza totale reti di acquedotto (Km)	4.599	4.749	4.885

Relativamente alle perdite amministrative e al miglioramento del sistema di misura, nel 2019 l'Azienda ha continuato il piano di sostituzione programmata con

l'installazione di 8.639. La riduzione rispetto all'anno precedente è dovuta ad una riduzione di spesa nel Piano d'Ambito.

Contatori sostituiti	2017	2018	2019
Contatori d'acqua sostituiti	13.488	17.636	8.639
di cui programmati	11.757	14.777	6.088

La qualità della depurazione

Marche Multiservizi gestisce il servizio di depurazione in 48 Comuni della provincia di Pesaro e Urbino, attraverso 107 depuratori. La copertura del servizio di fognatura è pari al 90% del fabbisogno del territorio (abitanti equivalenti), mentre il servizio di depurazione copre l'81% degli abitanti equivalenti. Nel 2019 la capacità depurativa complessiva per il territorio è aumentata a 316.376 abitanti equivalenti (A.E.) in seguito al potenziamento del depuratore di Montecchio.

Consistenza e potenzialità impianti di depurazione				
Consistenza		2017	2018	2019
imp. grandi (> 10000ab/eq)	n	2	2	2
imp. medi (>=2000 - 10000< ab/eq)	n	27	29	28
imp. piccoli (<2000 ab/eq)	n	78	76	77
Totale	n	107	107	107
Abitanti equivalenti (ab/eq)		2017	2018	2019
imp. grandi(> 10000ab/eq)	n	139.600	139.600	139.600
imp. medi (>=2000 - 10000< ab/eq)	n	125.400	125.400	125.400
imp. piccoli (<2000 ab/eq)	n	50.916	50.976	51.376
Totale	n	315.916	315.976	316.376
Portata (m3/anno)		2017	2018	2019
imp. grandi(> 10000ab/eq) Pesaro	m3/anno	7.151.918	7.657.844	7.826.211
imp. medi (>2000 - 10000< ab/eq)	m3/anno	6.856.729	7.945.103	7.231.061
imp. piccoli (<2000 ab/eq)	m3/anno	3.132.088	3.250.407	2.886.416
Totale		17.140.735	18.853.354	17.943.688

Per quanto riguarda la situazione nazionale, gli ultimi dati disponibili risalgono al 2007, anno in cui l'85% degli italiani era servito dalla rete di fognatura e il 70% da un impianto di depurazione (fonte Blue Book 2009 Utilitatis). Valutando la percentuale di acque reflue trattate rispetto al totale, la media italiana al 2015 si attesta a 89,9%, con picchi negativi per le regioni del sud Italia come il 68,5% della Sicilia o il 76,9% della Calabria (fonte: ISPRA).

Depurazione e fognatura	2019
Tasso di copertura del servizio di fognatura (%)	90%
Tasso di copertura del servizio di depurazione (%)	81%
Lunghezza della rete fognaria (km)	2000
Rete fognaria di tipo misto (km)	1633
Rete di fognaria di tipo separato per acque nere (km)	367

Investimenti

L'Azienda ha già realizzato notevoli investimenti, nel rispetto della programmazione del Piano d'Ambito dell'AATO 1 Marche Nord, prendendo in considerazione gli impianti con necessità più urgenti anche dal punto di vista del deterioramento elettromeccanico e edile. Nello specifico, nel corso del 2019:

- Sono stati completati i lavori di adeguamento del depuratore di Orciano
- Avviati i lavori di potenziamento del depuratore di Montecchio
- Avviati i lavori di adeguamento del depuratore di Fossombrone Capoluogo
- Sono state eseguite manutenzioni straordinarie negli impianti di Monte Cerignone, Belforte, Lunano, Gabicce e presso altri piccoli impianti dell'entroterra, implementando anche il sistema di telecontrollo per la verifica da remoto del funzionamento degli impianti.

Importante ricordare che a dicembre 2018 sono stati avviati i lavori per l'adeguamento e potenziamento del depuratore di Borgheria a Pesaro.

La quantità trattata

Quantità trattata	Impianti grandi			Impianti medi/piccoli		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Quantità trattata (m3/giorno)	19.594	20.980	21.442	27.367	27.691	27.719

6.2

Il servizio di igiene ambientale

Il sistema di raccolta rifiuti

Marche Multiservizi S.p.A., in conformità al quadro normativo europeo e nazionale per la prevenzione dei rifiuti e il riciclo, è allineata alle realtà europee più avanzate nella gestione dei rifiuti urbani (RU). Nel 2019 i comuni serviti sono stati 45 (39 nella provincia di Pesaro e Urbino e 6 nella provincia di Ancona), per una popolazione complessiva di 268.231 abitanti.

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

RACCOLTE TERRITORIALI

per utenze familiari e piccole utenze non domestiche;

RACCOLTE DOMICILIARI

per alcune tipologie di utenze non domestiche produttrici di specifici rifiuti assimilati agli urbani;

CENTRI DI RACCOLTA DIFFERENZIATA

dove conferire tutte le filiere dei rifiuti urbani, anche pericolosi.

Il sistema è integrato dalla raccolta domiciliare (gratuita, a chiamata e su appuntamento) dei rifiuti ingombranti, compresi i rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche quali frigoriferi e lavatrici, di rifiuti verdi e di alcune tipologie di rifiuti pericolosi da specifici esercizi (come pile e farmaci).

Il servizio offerto dal Gruppo MMS comprende la raccolta sul territorio dei seguenti rifiuti urbani per l'avvio a smaltimento o, quando possibile, a recupero: rifiuti da spazzamento e pulizia stradale; rifiuti da pulizia arenile; rifiuti cimiteriali.

Per controllare la corretta e puntuale erogazione dei servizi di igiene ambientale, l'Azienda ha attivato il monitoraggio permanente e diffuso sull'attività svolta rispetto a quella programmata.

La quantità complessiva di rifiuti urbani raccolti nel 2019 è in riduzione (-9,1%) condizionata principalmente dalla riduzione del rifiuto indifferenziato. Escludendo i rifiuti da arenile e i rifiuti cimiteriali, il volume riferibile al solo servizio di raccolta (dato utile per il calcolo della Raccolta Differenziata) è stato di circa 157 mila tonnellate (-5,3% sul dato 2018).

Rifiuti raccolti (Kg)	2017	2018	2019
Raccolta differenziata	102.651.739	115.086.760	110.204.053
Raccolta indifferenziata	62.615.665	50.761.770	46.828.927
Rifiuti totali raccolti ai fini calcolo RD	165.267.404	165.848.530	157.032.980
% Raccolta differenziata	62,10%	69,40%	70,20%
Rifiuti da pulizia arenile, cimiteriali e da pulizia stradale	9.840.375	6.903.000	6.858.000
Totale	175.107.779	172.751.530	163.890.980

Perimetro: MMS + MMS Falconara. **Nota:** i rifiuti da pulizia stradale, a partire dal 2017, vengono inclusi nel calcolo dei rifiuti ai fini della RD.

Sistemi prevalenti di raccolta rifiuti e numero di comuni serviti

Sistema di raccolta	2017	2018	2019
Raccolta stradale	16	13	3
Porta a porta integrale	6	6	6
Sistema misto (Rind domiciliare e RD stradale)	24	27	36
Totale	46	46	45

Sistemi prevalenti di raccolta rifiuti e numero di cittadini coinvolti

Sistema di raccolta	2017	2018	2019
Raccolta stradale	108.578	91.723	76.287
Porta a porta integrale	59.201	59.201	59.201
Sistema misto (Rind domiciliare e RD stradale)	101.376	118.231	133.342
Totale	269.155	269.155	269.155

Lo smaltimento dei rifiuti urbani in Italia e in Europa

La normativa comunitaria e nazionale definisce principi e priorità nella gestione dei rifiuti che, partendo dalla minimizzazione del rifiuto all'origine, prevedono il recupero di materia, il recupero di energia e, solo quale sistema finale e residuale, lo smaltimento in discarica. La Direttiva europea 2008/98/CE relativa ai rifiuti, recepita nella normativa italiana con il D.lgs. 205/2010, definisce la seguente gerarchia in materia di prevenzione e gestione dei rifiuti:

- **Prevenzione**
- **Preparazione per il riutilizzo**
- **Riciclaggio**
- **Recupero di altro tipo, per esempio il recupero di energia**
- **Smaltimento**

MMS negli anni si è adoperata in questa direzione, come dimostra il confronto tra i dati 2008 e quelli dell'ultimo triennio. In particolare, i risultati sono vincenti in termini di riduzione del conferimento in discarica. Ciò in coerenza con i propri obiettivi che, in linea con le norme nazionali ed europee e la programmazione degli enti preposti, prevedono la diminuzione del ricorso alle discariche, e l'incremento della raccolta differenziata.

Nel 2019 la quota di rifiuti urbani smaltiti in discarica a valle dei pretrattamenti è pari al 28,5% contro una media italiana riferita al 2018 del 23% (fonte: Eurostat) e in-

feriore quindi all'obiettivo al 2035 previsto dalle nuove direttive europee del pacchetto sull'economia circolare. Il ricorso alla discarica è ad oggi l'unica forma di smaltimento prevista dalla pianificazione regionale. La maggior parte dei rifiuti urbani derivanti dalla raccolta indifferenziata sono avviati a smaltimento o trattamento negli impianti gestiti, ad eccezione dei rifiuti raccolti nel territorio della provincia di Ancona, che sono stati destinati allo smaltimento presso la Discarica di Maiolati Spontini.

La raccolta differenziata

Negli ultimi anni, per aumentare le percentuali di raccolta differenziata e migliorare la qualità delle varie frazioni merceologiche separate, è stato sviluppato un progetto di raccolta domiciliare della frazione secca di RU, attualmente implementato in 36 Comuni (per un totale di oltre 269 mila abitanti). Come risultato, la quantità di rifiuti urbani smaltiti presso gli impianti ha risentito della modalità di raccolta.

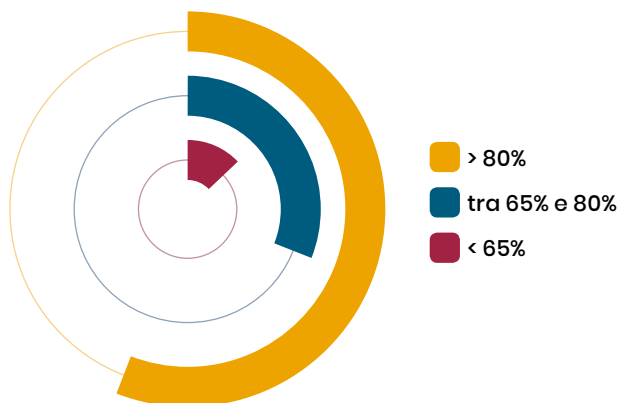
La raccolta differenziata	2017	2018	2019
Percentuale di raccolta differenziata (%)	62,10%	69,40%	70,20%
Raccolta differenziata pro capite (chilogrammi)	381	429	410
Raccolta differenziata (migliaia di t)	102,7	115,1	110,2
Monte rifiuti per calcolo raccolta differenziata (migliaia di t)	165,3	165,8	157,1
Cittadini serviti (migliaia)	269,2	269,2	269,3

Nel 2019 **la raccolta differenziata** è stata pari a 110,2 mila tonnellate (in leggero calo rispetto al 2018). La percentuale di raccolta differenziata, data dal rapporto tra la quantità di rifiuti urbani raccolti in forma differenziata e quelli totali, è passata, **dal 69,4% del 2018 al 70,2% del 2019**. La media nazionale rilevata dall'Ispra per il 2018 è pari al 58,1% (Fonte: Ispra, Rapporto Rifiuti Urbani 2019).

Il dato della raccolta differenziata centra, con un anno di anticipo, l'obiettivo d'Ambito fissato dal Piano regionale dei rifiuti delle Marche (70% entro il 2020). Numeri che raccontano un territorio attento alla sostenibilità ambientale e al conseguimento degli obiettivi richiesti dagli standard normativi comunitari e nazionali e che sono frutto degli importanti investimenti realizzati da Marche Multiservizi, su personale, macchinari e impiantistica, per consentire alla comunità di poter contare su un servizio più efficiente e di qualità.

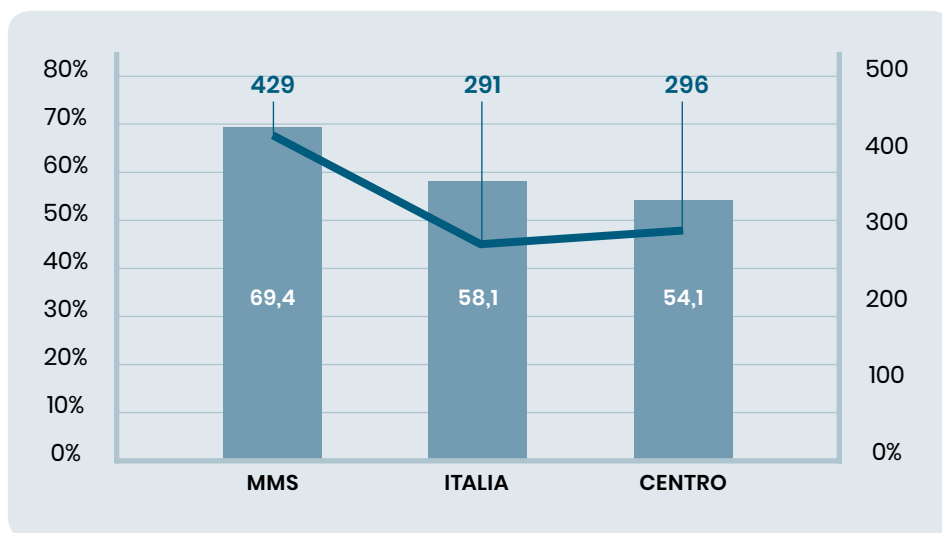
L'anno 2019 si chiude, per Marche Multiservizi, con 12 comuni su 39 gestiti con percentuale di raccolta superiore all'80%, n. 22 con percentuale tra il 65% e l'80%.

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



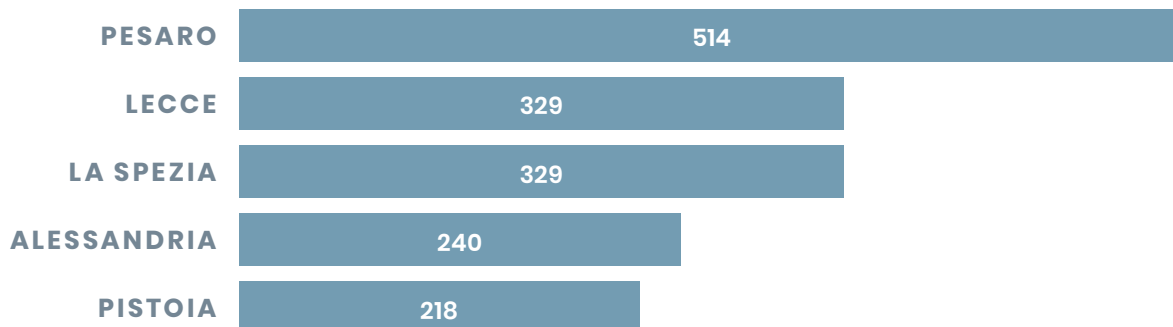
Un indicatore utile a valutare l'efficacia della **raccolta differenziata** è il valore pro capite, espresso in chilogrammi/abitante/anno, che consente analisi sulle quantità di rifiuti avviate a recupero, sia complessive sia per singola filiera; la **raccolta differenziata pro capite** è pari nel 2019 a 410/kg/abitante.

Significativo rimane il **confronto** dei dati 2018 con il dato medio nazionale 2018 di 291 Kg pro capite e con quello riferito al centro Italia (296 Kg) rilevati dall'Ispra, anche in conseguenza dell'elevata assimilazione dei rifiuti nel territorio servito da MMS.



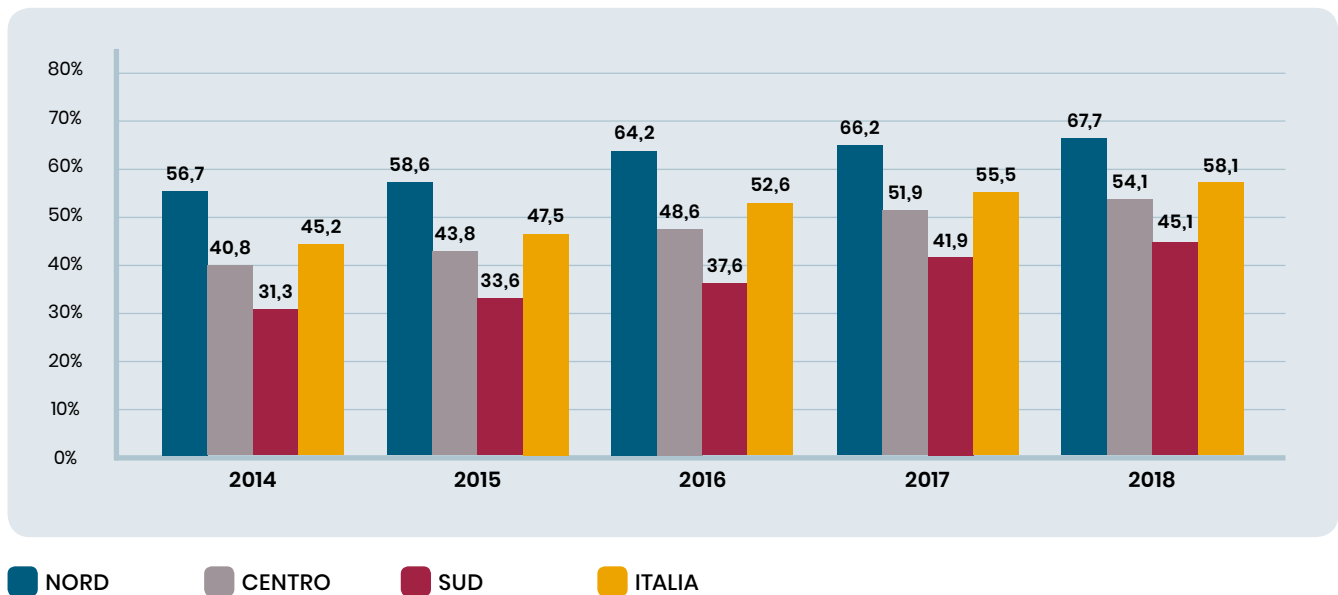
Raccolta differenziata pro-capite- chilogrammi- comuni tra 90.000 e 95.000

Considerando le città con una popolazione compresa tra 90.000 e 95.000 abitanti, quella con **le migliori performance in Italia** in termini di raccolta differenziata pro capite è **gestita nel 2018 da MMS**.



Fonte: elaborazione su dati Legambiente, Ecosistema Urbano 2019

Andamento percentuale raccolta differenziata



Raccolta differenziata per tipologia di rifiuto

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

Rifiuti urbani raccolti in modo differenziato (migliaia di t)	2017	2018	2019
Carta e cartone	23,4	25,4	24,7
Scarti verdi	12,9	13,9	15
Vetro	8,9	9,4	9,9
Rifiuti organici	20	24,2	25
Contenitori in plastica	10,6	12,9	13,9
Legno	12,2	15	11,5
Ingombranti	1,6	2,3	0,8
Inerti	8,8	7,1	4,8
Ferro	1	1	1
RAEE	1,2	1,4	1,4
Altro	1,9	2,5	2,2

Raccolta differenziata pro capite (2018)

KG./ABITANTE	CARTA	VETRO	PLASTICA	LEGNO	ORG.VERDE
MMS	94	35	48	56	148
CENTRO	68	36	21	12	119
ITALIA	57	35	23	15	117

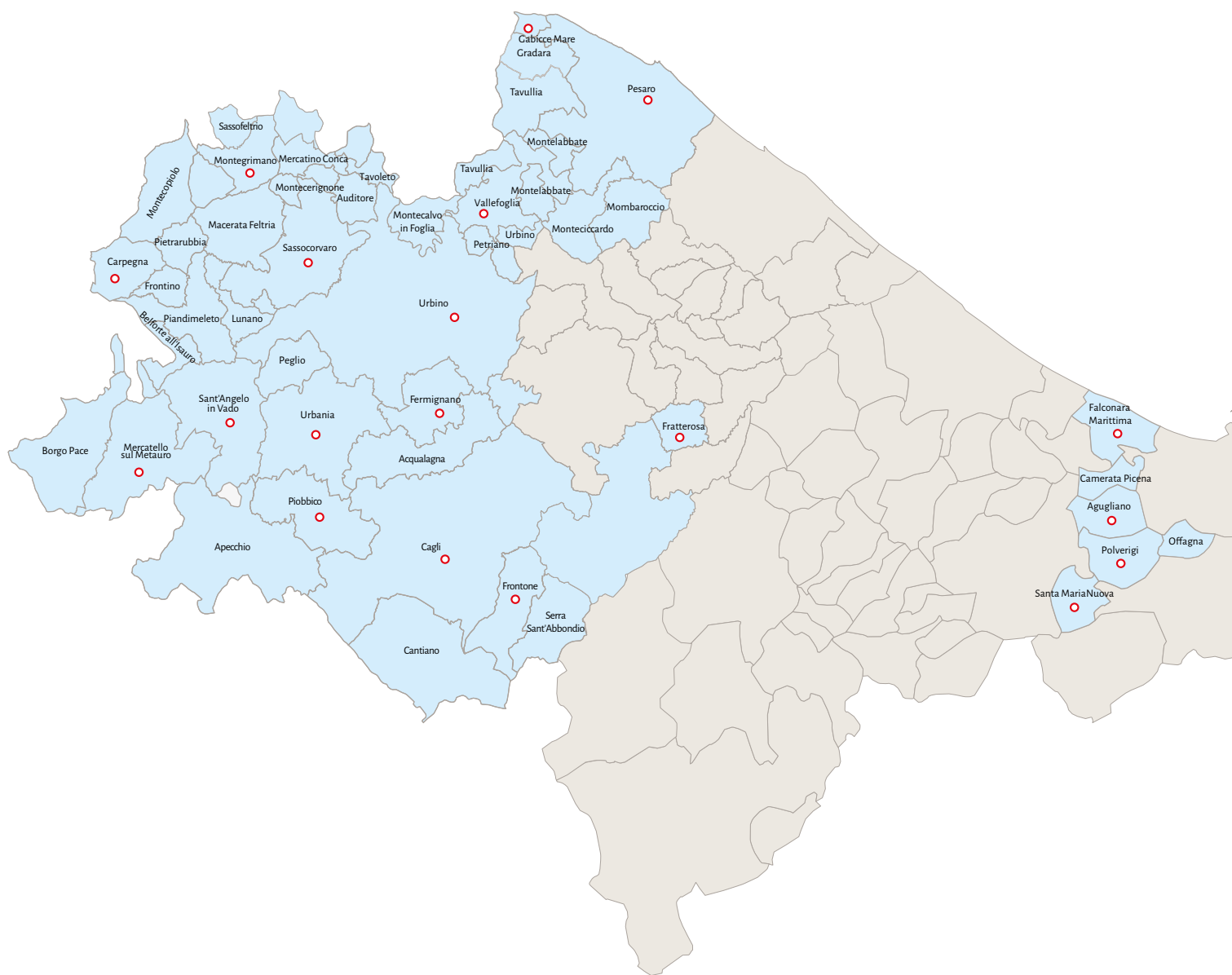
I livelli di raccolta differenziata di MMS si devono all'elevata capillarità dei servizi erogati e alle regole di assimilazione che incentivano il recupero di materia. MMS si colloca in tutti i casi, a eccezione del vetro al di sopra della media nazionale e in tutti i casi al di sopra della media del Centro Italia.

I Centri di raccolta differenziata

I Centri di Raccolta Differenziata (CDR) sono spazi attrezzati a disposizione di tutti i cittadini (utenze domestiche e non domestiche) per le raccolte differenziate dei rifiuti urbani ed assimilati. In particolare, raccolgono i rifiuti che, per natura o dimensione, non possono essere conferiti nei cassonetti stradali o tramite le raccolte domiciliari.

Il Gruppo MMS gestisce 19 Centri di Raccolta differenziata sul territorio servito, in media un Centro ogni 14 mila abitanti serviti. Ben 4 di questi Centri di Raccolta sono integrati con Centri del Riuso, spazi a disposizione dei cittadini dove portare materiale che non si usa più ma che può ancora essere utile ad altri cittadini.

Come previsto dalle normative, nei centri, sono raccolte le seguenti tipologie di rifiuto da avviare a recupero e/o corretto smaltimento.



Perimetro: MMS+ MMS Falconara

Le tipologie di rifiuto raccolta nei Centri vengono di seguito evidenziate:

- 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
- Olii e grassi commestibili e minerali esausti
- Vernici, inchiostri, adesivi e resine
- Farmaci
- Toner per stampa esauriti
- Batterie ed accumulatori
- Rifiuti ingombranti
- Altri rifiuti urbani pericolosi

La destinazione dei rifiuti. Transizione all'economia circolare

Nel 2019 è proseguito il trend in discesa dei quantitativi smaltiti in discarica, in linea con le normative regionali, nazionali ed europee. Infatti, il quantitativo dei rifiuti urbani smaltiti a valle dei pretrattamenti smaltito è stato pari al 28,5%, in aumento di 0,8% rispetto al 2018. Se si considera il conferimento diretto tale quale, in discarica tale percentuale si riduce al 7,3%, in lieve aumento rispetto all'anno precedente.

Rifiuti urbani raccolti per destinazione (a valle dei pretrattamenti) (t)	2017	2018	2019
Discarica	34,90%	27,70%	28,50%
Compostaggio	18,90%	20,50%	20,70%
Selezione e riciclo	46,20%	51,70%	50,80%

MMS, pur operando come gestore della raccolta rifiuti e quindi nel rispetto delle prerogative degli amministratori responsabili della pianificazione in materia di rifiuti, collabora a iniziative tese a incentivare la prevenzione dei rifiuti a supporto della transizione verso un'economia circolare. In tal senso, si è fatta parte attiva per la realizzazione e gestione di **Centri Del Riuso**: nel territorio gestito sono operativi presso i Centri di Raccolta a Pesaro, Urbino, Sassocorvaro e Mercatello sul Metauro. Inoltre, è stato rafforzato un percorso per incentivare ulteriormente il compostaggio domestico sul territorio servito.

Sono altresì attive sul territorio servito 19 strutture denominate **Case dell'Acqua**, dove i cittadini possono ritirare l'acqua direttamente alla spina, evitando la produzione e conseguente raccolta e smaltimento di bottiglie in plastica e in vetro, favorendone contemporaneamente il riutilizzo. Con le Case dell'Acqua si determinano importanti benefici ambientali (riduzione plastica da smaltire, riduzione CO2 per evitato trasporto di bottiglie e successiva raccolta dei rifiuti).

Marche Multiservizi completa l'offerta dei servizi ambientali per il territorio con ulteriori attività, in particolare:

- Raccolta rifiuti speciali (industriali, commerciali e terziario che non risultano assimilati agli urbani);
- Bonifica amianto con personale specializzato per il prelievo, la rimozione e l'avvio allo smaltimento presso le discariche per rifiuti pericolosi;
- Bonifica e ritiro di particolari rifiuti speciali quali cartongesso, guaine bituminose, lana di vetro e successivo
- Smaltimento presso discariche per rifiuti non pericolosi;
- Gestione piattaforma integrata di stoccaggio rifiuti inerti, ingombranti, legnami e scarti vegetali, finalizzata al recupero del materiale;
- Spazzamento aree private e setacciamento spiagge in concessione.

Gli impianti

Il parco impiantistico gestito da Marche Multiservizi al 31 dicembre 2019 si compone di due discariche attive, **Ca' Asprete di Tavullia e Ca' Lucio di Urbino**, di due discariche chiuse, Ca' Mascio di Montecalvo in Foglia e Ca' Guglielmo di Cagli, due impianti di trattamento meccanico del rifiuto indifferenziato, un impianto di biostabilizzazione e un impianto di selezione/recupero ingombranti.

MMS assicura inoltre interventi manutentivi nelle discariche chiuse della Grancia di Pesaro e Saline di Falconara per conto dei rispettivi comuni.

Tutti gli impianti in esercizio sono certificati ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 ed EMAS e gestiti da Marche Multiservizi, che detiene la proprietà di Ca' Asprete. Ca' Lucio che è di proprietà della Unione Montana Alta Valle del Metauro.

Rifiuti smaltiti o trattati in impianti (t)	2017	2018	2019
Conferimenti in discarica	127.224	166.101	132.705
Conferimenti a impianti trattamento/selezione MMS	49.835	39.350	34.715
Biostabilizzato prodotto per copertura discarica	7.264	5.793	4.027
Tasso di riutilizzo materiale biostabilizzato	15%	14%	12%
Totale conferito negli impianti gestiti	140.978	177.419	141.587

Nel corso dell'esercizio 2019 sono stati smaltiti/trattati negli impianti a gestione Marche Multiservizi 141.587 tonnellate di rifiuti. Nello specifico, il totale dei rifiuti conferiti in modo definitivo nelle due discariche attive è stato di circa 132.705 tonnellate di rifiuti.

Si osserva un netto calo dei rifiuti urbani e sovvalli smaltiti in discarica rispetto all'anno precedente come risultato dell'estensione del sistema di raccolta domiciliare della frazione secca.

La Discarica di Ca' Asprete di Tavullia (PU) è attiva dal 1992. Nel 2014 è stato realizzato il primo lotto dell'ampliamento, per una volumetria di 420.000 m³ dei 1.564.830 m³ previsti dal progetto autorizzato per una durata complessiva di oltre 16 anni. L'ampliamento del secondo e terzo lotto della discarica iniziato nel 2017 è in corso di completamento.

La Discarica di Ca' Lucio è attiva dal 1990, ma solo dal 2009 è gestita in modo diretto da Marche Multiservizi.

Con l'ultima autorizzazione del 2017, la capacità autorizzata residua è di 418.000 m³, con una stima di vita del sito di altri 5 anni. Le Discariche Ca' Mascio di Montecalvo in Foglia, e Ca' Guglielmo di Cagli sono gestite da Marche Multiservizi in ottemperanza al D.lgs. 36/03 art. 12, ovvero in "post gestione" per un periodo di 30 anni dalla chiusura degli impianti.

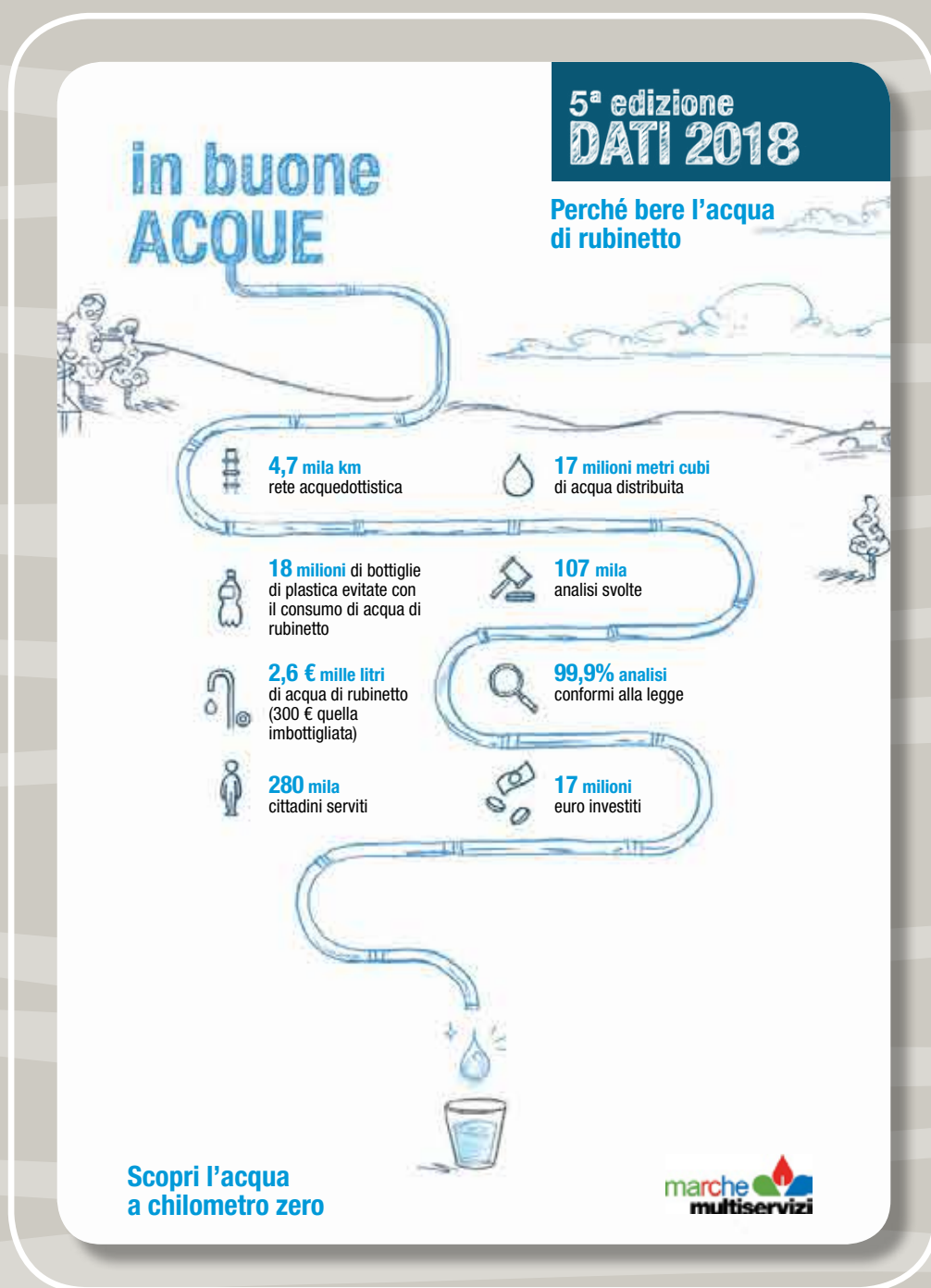
Uno degli aspetti ambientali più rilevanti è rappresentato dalla gestione del percolato, che è il liquido derivante dalla decomposizione dei rifiuti. Ca' Lucio, Ca' Mascio, Ca' Guglielmo sono dotati di impianti ad osmosi, che trattano la quasi totalità del percolato prodotto in sito. Il trattamento in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

Il percolato prodotto (t)					
Impianto produttore	Conferito a impianti MMS	Conferito a terzi	Trattato in impianti osmosi	Totale prodotto	% trattato in sito
Discarica Cà Asprete	14.740	4.586	-	19.326	-%
Discarica Cà Lucio	-	2.715	48.448	51.163	95%
Discarica Cà Guglielmo	-	30,04	10.632	10.662	99%
Discarica Cà Mascio	-	-	9.350	9.350	100%
Discarica Cà Grancia	-	-	-	-	-%
Totale	14.740	7.331	68.430	90.500	72%

Nel 2019 la percentuale di percolato trattato in sito si attesta al 72%. Se si considera anche le quantità conferite ad altri impianti in gestione di MMS, il percolato trattato internamente corrisponde al 92%. Ciò comporta ricadute dirette su più aspetti ambientali: riduzione del traffico veicolare, riduzione rifiuti da smaltire o trattare, maggior garanzia di un normale flusso delle acque meteoriche verso i recettori naturali.



TUTTA LA QUALITÀ DELL'ACQUA DI RUBINETTO IN UN REPORT: IN BUONE ACQUE



Nel 2019 MMS ha pubblicato per il quinto anno consecutivo il report In buone acque dedicato a raccontare la qualità e la trasparenza del processo che quotidianamente porta l'acqua di rubinetto nelle nostre case. Il report rappresenta ancora il secondo esempio di report italiano pubblicato sul tema dell'acqua di rubinetto e sui benefici associati al suo consumo sia in termini ambientali che economici rispetto alle acque in bottiglia.

Sulla base dei nuovi dati del 2018, si è ancora una volta dimostrato che l'acqua di rete gestita da MMS nel territorio servito è una risorsa buona, comoda, diffusa, sicura ed economica oltretutto essere equiparabile ad un'acqua oligominerale, confrontabile per qualità con le principali acque in bottiglia presenti in commercio. Risultati confortanti garantiti da circa 290 analisi al giorno sull'acqua di rubinetto dimostrato dal fatto che il 99,9% dei controlli svolti sono conformi alla qualità dell'acqua stabiliti dalla legge.

La stessa acqua, si può bere nelle 19 casette dell'acqua disponibili nel territorio servito che, nel 2019, hanno erogato in totale oltre 1,5 milioni di litri di acqua, di cui circa il 40% di acqua frizzante. Questo ha consentito un notevole risparmio di plastica, pari a circa 1 milione di bottiglie, evitando così l'emissione di oltre 91 mila tonnellate di CO₂.

La diffusione del report "In buone acque" contribuisce al raggiungimento del target 12.8 dell'Agenda ONU 2030.

IN MMS SI BEVE ACQUA DEL RUBINETTO

Il progetto MarcH₂O, avviato nel 2008, promuove l'uso dell'acqua di rete da parte dei lavoratori di Hera. Bevendo 530 mila litri di acqua di rete nel 2019 grazie ai 122 erogatori installati nelle mense e negli uffici, i lavoratori di Hera hanno evitato la produzione di rifiuti: oltre 13 tonnellate di plastica, corrispondenti a circa 160 cassonetti, oltre 590 mila bottiglie di plastica (ipotizzate bottiglie da 0,5 litri per mense e usi individuali, da 1,5 litri per uffici e sale riunioni). Questo comportamento virtuoso ha consentito un risparmio energetico di circa 54 tonnellate equivalenti di petrolio e conseguenti minori emissioni di gas serra pari a 152 tonnellate.



MarcH₂O

Valore economico per gli stakeholders

7.1

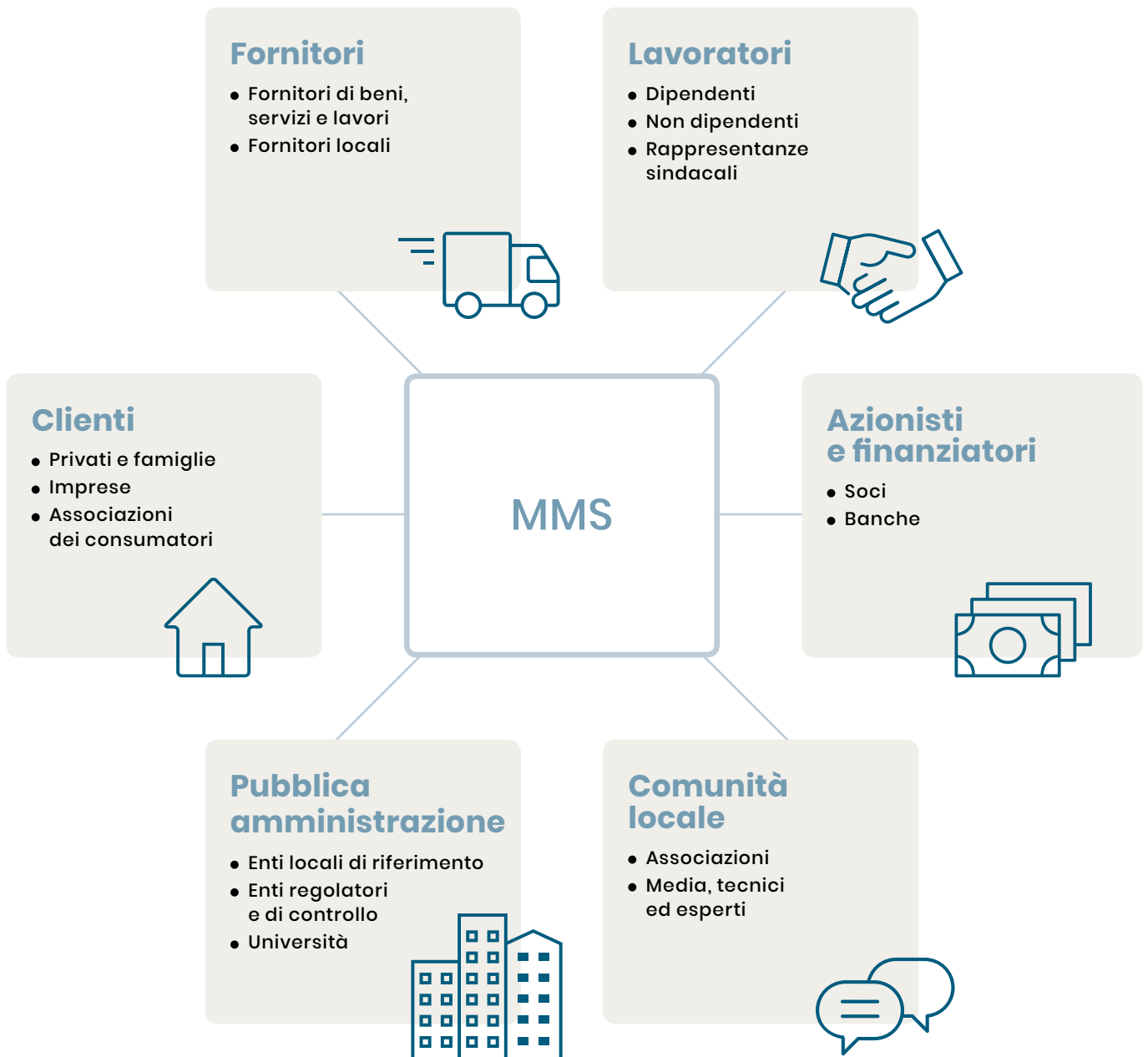
La creazione e distribuzione di valore

Nel presente capitolo vengono riportate le informazioni sulla creazione di valore economico e sulla sua distribuzione ai diversi stakeholder di Marche Multiservizi.

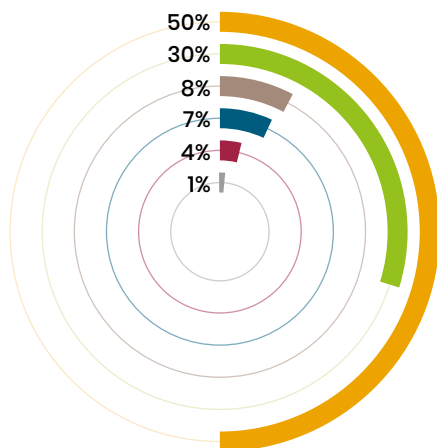
Tale rappresentazione permette di quantificare quanta ricchezza è stata prodotta dall'azienda, come è stata prodotta e come viene distribuita ai suoi interlocutori; è quindi utile per capire gli impatti economici che l'azienda produce. In secondo luogo consente di collegare, attraverso questo prospetto, il Bilancio di sostenibilità con il Bilancio di esercizio. Da questo punto di vista, la produzione e distribuzione del valore è uno strumento per rileggere il Bilancio di esercizio dell'azienda dal punto di vista degli stakeholder.

Il Valore economico generato è relativo al valore della produzione, al netto delle perdite su crediti, ed ai proventi finanziari. Il Valore economico distribuito accoglie i costi riclassificati per categoria di Stakeholder, unitamente ai dividendi distribuiti agli azionisti nell'esercizio. Il Valore economico trattenuto è relativo alla differenza tra Valore economico generato e distribuito, e comprende gli ammortamenti dei beni materiali ed immateriali, oltre alla fiscalità differita.

Valore economico generato e distribuito	2018	2019
Valore economico generato	136.513	135.913
Fornitori - Costi operativi	(57.846)	(57.175)
Fornitori - Enti pubblici / concessioni / altro	(8.233)	(7.687)
Risorse umane - Costo del personale	(34.592)	(34.011)
Banche e altri finanziatori - Oneri finanziari	(730)	(734)
Erario - Imposte -	(5.856)	(4.900)
Totale conferito negli impianti gestiti	(107.257)	(104.507)
Dividendi distribuiti - Azionisti	(8.850)	(8.796)
Valore economico distribuito	(116.107)	(113.303)
Valore economico trattenuto	20.406	22.611



Marche Multiservizi da sempre assicura ai propri stakeholder trasparenza, completezza e tempestività della comunicazione.



- Banche / Finanziatori - Oneri finanziari
- Erario - Imposte
- Fornitori - Enti pubblici / Concessioni / Altro
- Dividendi distribuiti - Azionisti
- Ricorse umane - Costo del personale
- Fornitori - Costi operativi

Il Valore economico trattenuto e reinvestito all'interno dell'Azienda è di 22,6 milioni di euro (20,4 milioni di euro al 31 dicembre 2018) pari al 16,6% del Valore economico generato. Tale importo comprende 18,2 milioni di euro di ammortamenti ed accantonamenti.

7.2 Investimenti

Nel 2019 sono stati realizzati si attestano a 31,9 milioni di euro, di cui circa il 60% relativi al servizio idrico integrato. Le tipologie degli interventi consistono, prevalentemente in bonifiche delle reti dell'acquedotto e potenziamento dei depuratori.

Servizio Energia

Gli investimenti del Servizio Energia si attestano a 5,2 milioni di euro, Per quanto riguarda la distribuzione gas, in linea con le disposizioni di cui alla delibera ARERA155/08 si sta attuando l'adeguamento dei gruppi di misura tradizionali a gruppi di misura idonei alla telelettura e telegestione. Nel 2019 tale intervento ha assorbito risorse per 2,4 mln di euro, raggiungendo circa il 60% di copertura.

Servizio Illuminazione

Il Servizio Illuminazione, con 0,7 mln di euro di investimenti, ha proseguito nei lavori di riqualificazione energetica della pubblica illuminazione del Comune di Pesaro, dove, con le attività del 2019, i punti luce tradizionali sostituiti da led ammontano a circa 11.500.

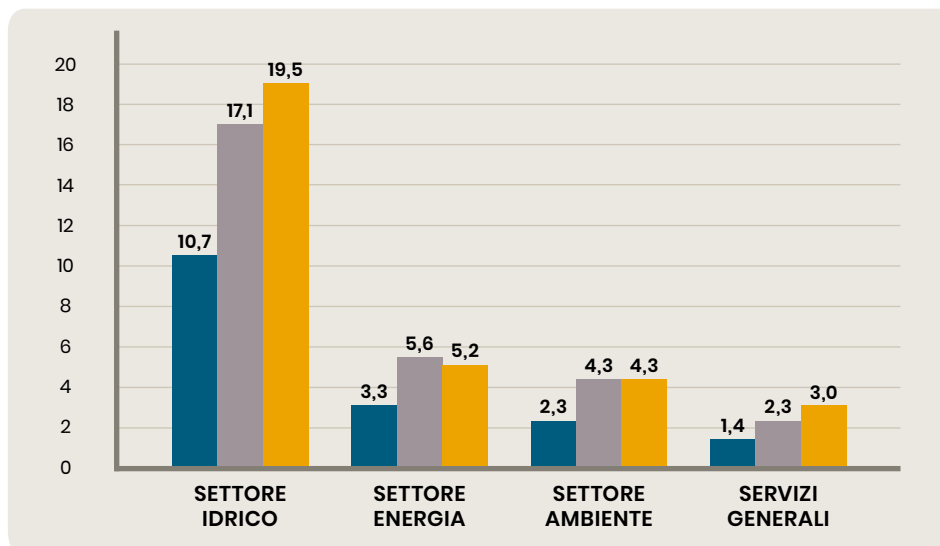
Servizio Ambiente

Nel Servizio Ambiente sono stati realizzati investimenti per 4,2 milioni di euro, relativi prevalentemente allo sviluppo del progetto di raccolta domiciliare (mezzi per il servizio di raccolta domiciliare e spazzamento) oltre al completamento dei lavori di dell'ampliamento della discarica di Ca' Asprete di Tavullia.

Struttura

Gli investimenti relativi alla struttura si attestano nell'anno 2019 a 3,0 mln di euro, di cui 2,9 mln di euro in sistemi informativi finalizzati allo sviluppo e al mantenimento di un elevato livello tecnologico. I principali filoni di attività hanno riguardato il potenziamento del VFM dei servizi a rete, e lo sviluppo della tecnologia "laser scan".

Investimenti triennio 2017-2019 per settore



7.3 Azionisti e finanziatori

Marche Multiservizi da sempre assicura ai propri stakeholder trasparenza, completezza e tempestività della comunicazione. Inoltre, è costantemente impegnata a fornire risposte puntuali ed esaurienti alle specifiche esigenze e richieste degli stessi, attraverso presentazioni alla comunità finanziaria, comunicati stampa, il sito internet e i rapporti diretti con gli investitori.

Sin dalla sua costituzione, Marche Multiservizi ha adottato un sistema di governance tradizionale che ha l'obiettivo di rispondere alle aspettative di un'armonica crescita tra mercato e territorio: al vertice si trova il Consiglio di Amministrazione, che deve garantire la tutela degli azionisti, il rendimento del capitale investito e il soddisfacimento degli interessi degli stakeholder. La politica dei dividendi proposta dal Consiglio di Amministrazione ed approvata dai Soci ha garantito pagamenti in crescita nel triennio.

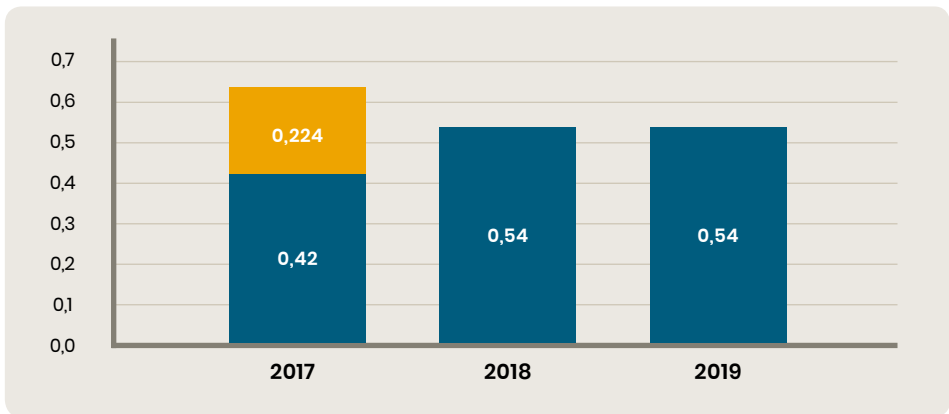
Nel corso del 2018 è proseguita l'attività volta a consolidare la struttura finanziaria di Marche Multiservizi, in linea con l'obiettivo di mantenere un adeguato bilanciamento, sia per durata sia per tipologia di tasso, tra fonti e impieghi.

L'evoluzione dei fabbisogni finanziari viene monitorata attraverso un'attenta pianificazione, che permette di prevedere la necessità di nuove risorse finanziarie tenuto conto dei rimborsi dei finanziamenti in essere, della dinamica dell'indebitamento, degli investimenti, dell'andamento del capitale circolante e dell'equilibrio delle fonti tra breve e lungo termine.

Marche Multiservizi intrattiene rapporti con diversi istituti di Credito, soprattutto a carattere regionale, nei confronti dei quali mantiene una politica orientata alla trasparenza e alla correttezza nelle comunicazioni. Nel 2019, la quota di Valore generato distribuito ai Finanziatori è stata di 0,73 milioni di euro.

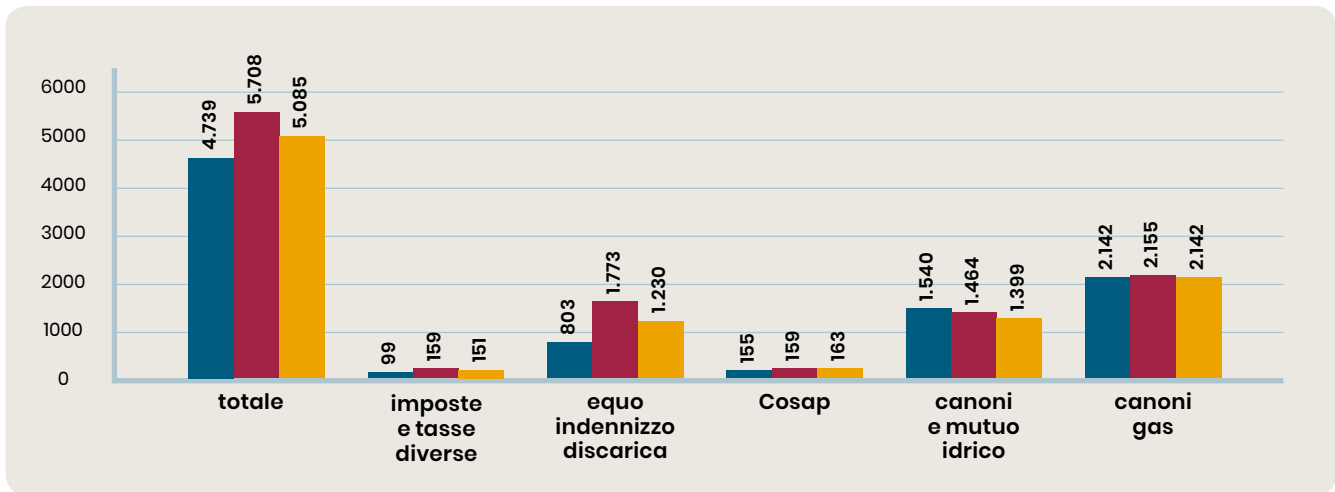
Finanziatori (migliaia di euro)	2018	2019
Debiti verso banche	31.286	35.577
Altri debiti / altro	66.075	71.048
Totale debito	97.361	106.625
- di cui a breve	68.938	77.242
- di cui a medio/lungo	28.423	29.383

Dividendi per azione



Valore economico distribuito agli enti locali

2017 2018 2019



7.4

Le ricadute sul territorio

Valore delle forniture per area geografica (migliaia di euro)	2017	2018	2019
Territorio di riferimento e altre province delle Marche	21.930	22.979	24.434
Altre regioni italiane	30.963	38.609	40.137
Altro	30	0	30
Totali	52.923	61.588	64.601

L'impatto a valore generato da Marche Multiservizi sul territorio e sulle comunità locali nelle quali opera risulta ancora in aumento, con un incremento del 6,3% rispetto all'anno precedente.

L'indotto occupazionale dei fornitori

Per valutare in modo globale le ricadute sociali del Gruppo sul territorio è utile considerare anche l'**occupazione dei fornitori** che procurano beni, servizi vari o supportano alcune fasi del processo aziendale

L'indotto occupazionale dei fornitori può essere stimato nella parte della forza lavoro dei fornitori che svolge attività per conto del Gruppo. Nel 2019 l'indotto stimato risulta pari a 538 dipendenti, di cui 347 nel territorio marchigiano.

Il dato stato calcolato considerando le forniture totali (64,6 milioni di euro) moltiplicato per un valore medio di un occupato ogni 120 mila euro di forniture esterne. Questo valore medio è quello che è risultato dall'analisi dei bilanci dei principali fornitori del Gruppo



I clienti

8.1 I clienti

I clienti di MMS sono i cittadini residenti nella provincia di Pesaro e Urbino e, per i servizi ambientali, comprendono quelli residenti in Provincia di Ancona.

	SERVIZIO IDRICO	SERVIZI AMBIENTALI	DISTRIBUZIONE GAS
			
comuni	48	46	35
cittadini	279.084	273.253	243.450
clienti	128.893	*	90.747

Popolazione: dati Istat 1.1.2019

* Dato non disponibile in quanto MMS gestisce la Tari per 11 comuni

8.2 Costo dei servizi

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

Com'è cambiata la spesa (Euro)			
Servizi	2017	2018	2019
Servizio idrico	316,55	292,6	268,94
Servizi ambientali - Rifiuti	222	217,8	241,2
Totale	541,51	513,84	510,14

La bolletta del servizio idrico

Bolletta cliente residenziale consumi medi (Euro)			
Servizi	2017	2018	2019
Acquedotto	175,53	177,25	178,12
Fognatura	41,18	41,19	41,39
Depurazione	74,56	75,22	75,59
Quota fissa	28,68	30,68	30,83
IVA al 10%	32,00	32,43	32,59
Totale	351,95	356,77	358,52

Bolletta di un cliente residenziale con un consumo annuo di 130 mc. In comune di Pesaro

Bolletta cliente residenziale consumi reali (Euro)			
	2017	2018	2019
Consumi acqua	152,25	135,02	119,18
Fognatura	38,01	35,49	33,43
Depurazione	68,83	64,81	61,05
Quota fissa	28,68	30,68	30,83
Iva 10%	28,78	26,6	24,45
Totale	316,55	292,6	268,94
Consumi medi reali	120	112	105

Bolletta di un cliente residenziale a consumi reali in comune di Pesaro

La spesa media del servizio idrico considera la tariffa idrica domestica standard per una famiglia media residente nel Comune di Pesaro (per il 2019 2,29 componenti e un consumo pro capite annuo pari a 105 mc). I consumi medi sono passati da 120 mc/annui nel 2017 a 105 mc/annui nel 2019, facendo rilevare una maggiore attenzione all'uso della risorsa idrica.

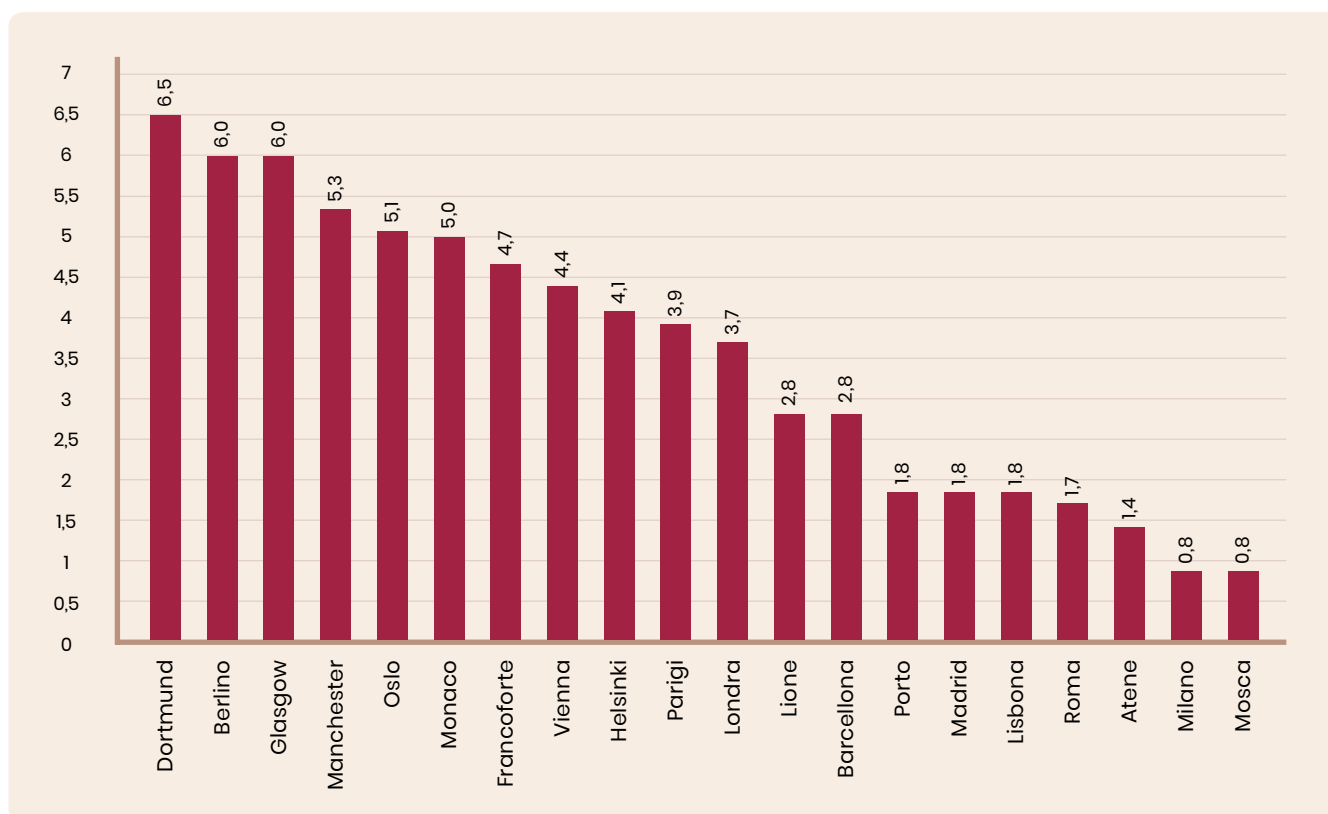


Quanto costa l'acqua del rubinetto

Consumare acqua di rubinetto al posto della minerale, oltre a benefici ambientali, produce anche risparmio economico: considerando infatti un consumo medio di un litro e mezzo al giorno a e il prezzo medio di 27 centesimi per litro di alcune acque minerali naturali in commercio, la spesa per l'acqua minerale persona per una famiglia di tre persone è di circa 440 euro l'anno. La spesa per la stessa quantità di acqua proveniente dall'acquedotto sarebbe invece di 2,05 euro all'anno. L'Italia si trova al terzo posto nel mondo per consumo di acqua in bottiglia con 190 litri di acqua pro capite consumati nel 2018 dopo Messico e Thailandia (Fonte: Bottled water reporter 2019).

Il costo dell'acqua in Europa

The European House – Ambrosetti ha svolto nel 2018 una ricerca sulle tariffe dell'acqua in alcuni paesi europei. In Italia il costo dell'acqua si attesta a 1,87 euro per metro cubo, contro i 3,67 della Francia, il doppio, e i 4,98 della Germania, poco meno del triplo. Squilibri ancora più alti se si guarda ai dati relativi alle singole città: ad esempio a Roma il costo è di 1,7 euro per metro cubo mentre a Berlino è di 6 euro per metro cubo.



Fonte: The European House-Ambrosetti - Osservatorio valore acqua 2019

La regolazione del servizio idrico

La regolazione del servizio idrico, in capo all'Autorità nazionale Arera, è stata assunta dalla stessa a partire dal 2012, con l'obiettivo iniziale di definire un metodo tariffario che supportasse la copertura dei costi (efficienti), lo sviluppo degli investimenti e promuovesse anche meccanismi orientati alla qualità del servizio.

I provvedimenti che si sono susseguiti a partire dal 2012 sono stati tutti orientati in questa direzione. In particolare:

- dal punto di vista tariffario, il 2019 si inquadra nel secondo periodo regolatorio a regime (2016-2019) che, oltre a confermare i criteri già delineati, dapprima con il metodo tariffario transitorio 2012-2013 e poi con il primo periodo regolatorio (2014-2015), ha introdotto l'importante novità di regolazione e incentivazione della qualità contrattuale, prevedendo obblighi di livelli minimi di ser-

vizio ma anche forme di riconoscimento di livelli superiori a quelli minimi richiesti;

- nel 2019 Arera ha adottato provvedimenti che avranno effetto a partire dal 2020: a) testo integrato sulla regolazione della morosità; b) aggiornamento della disciplina della qualità contrattuale, prevedendo un meccanismo di premi e penalità anche a livello nazionale e infine il metodo tariffario per il terzo periodo regolatorio 2020-2023.

Il costo dei servizi ambientali

Clienti domestici

MMS ha assicurato nel 2019 ai clienti domestici un costo dei servizi ambientali più basso del 21% rispetto alla media italiana e più conveniente del 9% rispetto alla media del centro Italia: sono questi i risultati dell'Osservatorio prezzi e tariffe di Cittadinanzattiva, esteso a 112 capoluoghi di provincia. L'Osservatorio ha considerato come cliente tipo una famiglia di tre persone, residente in un'abitazione di 100 metri quadri.

Clienti non domestici

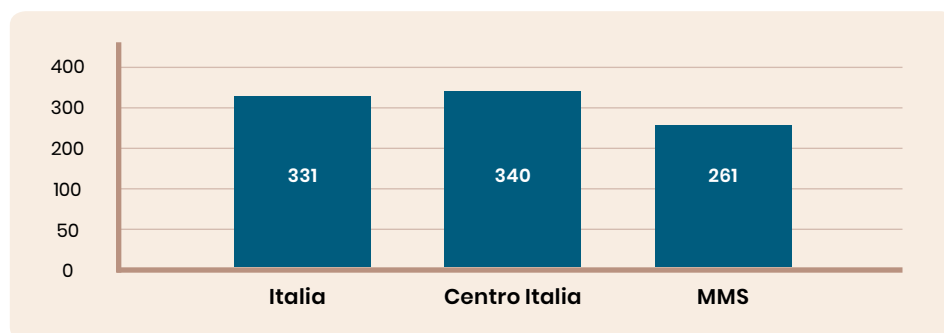
Lo studio di Ref Ricerche per il 2019 sui costi della Tari ha considerato quattro tipologie di utenze non domestiche in 99 capoluoghi. Nei territori serviti da MMS si registra una spesa più bassa della media italiana del -21% per gli alberghi, del -29% per i ristoranti, del -39% per l'industria alimentare e del -23% per i supermercati. Per le tipologie di utenze non domestiche di ristoranti, supermercati e industria alimentare nel complesso dei territori serviti da Gruppo Hera sono più convenienti rispettivamente del 27%, del 27% e del 16% nel confronto con la media del nord Italia; per gli alberghi il dato del Gruppo Hera è superiore alla media del nord Italia del 6%. La media delle quattro tipologie di utenze considerate dalla ricerca pone quindi il territorio Hera, compreso il territorio di MMS, più competitivo, con una spesa inferiore del 27% rispetto alla media italiana e del 21% rispetto alla media del Nord Italia.

La spesa nei servizi per la gestione dei rifiuti per una famiglia di 3 componenti in un'abitazione di 80 mq nel 2019 è rimasta invariata.

Spesa per la raccolta dei rifiuti: Pesaro (Euro)	2017	2018	2019
quota fissa	78,10	77,50	77,85
quota variabile	132,30	128,70	128,90
addizionale provinciale	11,70	11,50	11,50
Totale	245,30	240,70	241,20
<i>percentuale del Piano Economico Finanziario di competenza di MMS</i>	90%	90%	90%
<i>di cui quota di competenza dell'azienda</i>	189,36	185,58	186,08

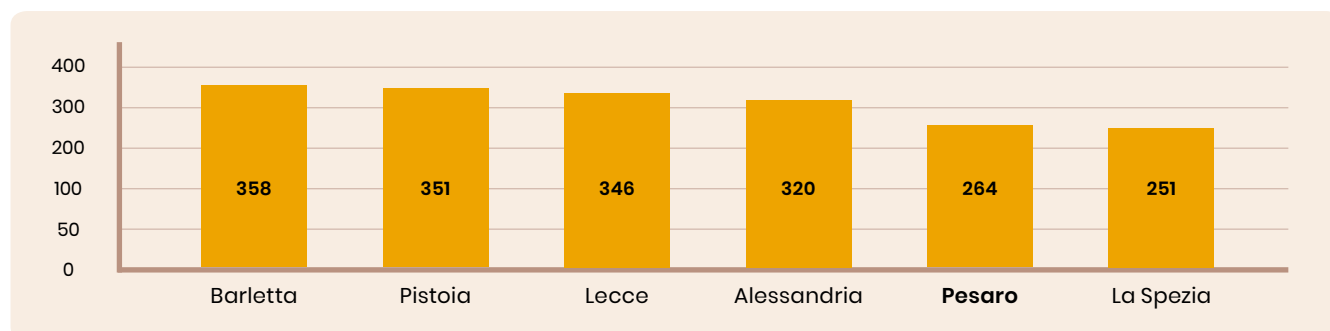
Il costo dei servizi ambientali per i clienti domestici e non domestici

Spesa media annua per una famiglia (euro)



Dati 2019, 3 persone in 100 mq. Cittadinanzattiva

Nel menzionato rapporto 2019 di Cittadinanzattiva si confronta il costo del servizio di igiene urbana relativo al 2019 nei capoluoghi di provincia italiani. Relativamente ai comuni di dimensioni maggiori di 90.000 abitanti, Pesaro, con una Tari di 264 euro, si colloca tra le città con il costo più basso insieme a La Spezia, e ad un livello inferiore del 20% rispetto alla media Italia.



Il rapporto 2019 di Ref Ricerche confronta anche il costo del servizio di igiene urbana per i clienti non domestici nei capoluoghi di provincia con una popolazione tra 90 mila e 95 mila abitanti. Tra questi, Pesaro con 7,56 euro per metro quadro, si colloca tra le città con il costo più basso nella spesa media per le quattro tipologie di utenze non domestiche considerate nella ricerca (ristoranti, alberghi, industria alimentare e supermercati).

Servizio distribuzione gas

Si precisa che, relativamente al servizio gas, Marche Multiservizi svolge la sola distribuzione, per la quale, come previsto dalle normative vigenti, riceve il corrispettivo da parte delle Società di vendita.

Le tariffe di distribuzione del gas sono fissate annualmente da ARERA e sono differenziate per i sei ambiti macro-regionali in cui è suddiviso il territorio nazionale e sono determinate per garantire, a livello di macro-ambito, la copertura dei costi di capitale e operativi sostenuti dai distributori.

Una parte della tariffa di distribuzione è costituita da componenti a copertura di oneri generali del sistema gas (come per esempio i costi per la promozione del risparmio energetico) che i singoli soggetti distributori trattano come "partita di giro", versando il relativo gettito alla Casassa per i servizi energetici e ambientali. Queste componenti in bolletta sono incluse nella voce "oneri di sistema"

Il sostegno economico per i clienti

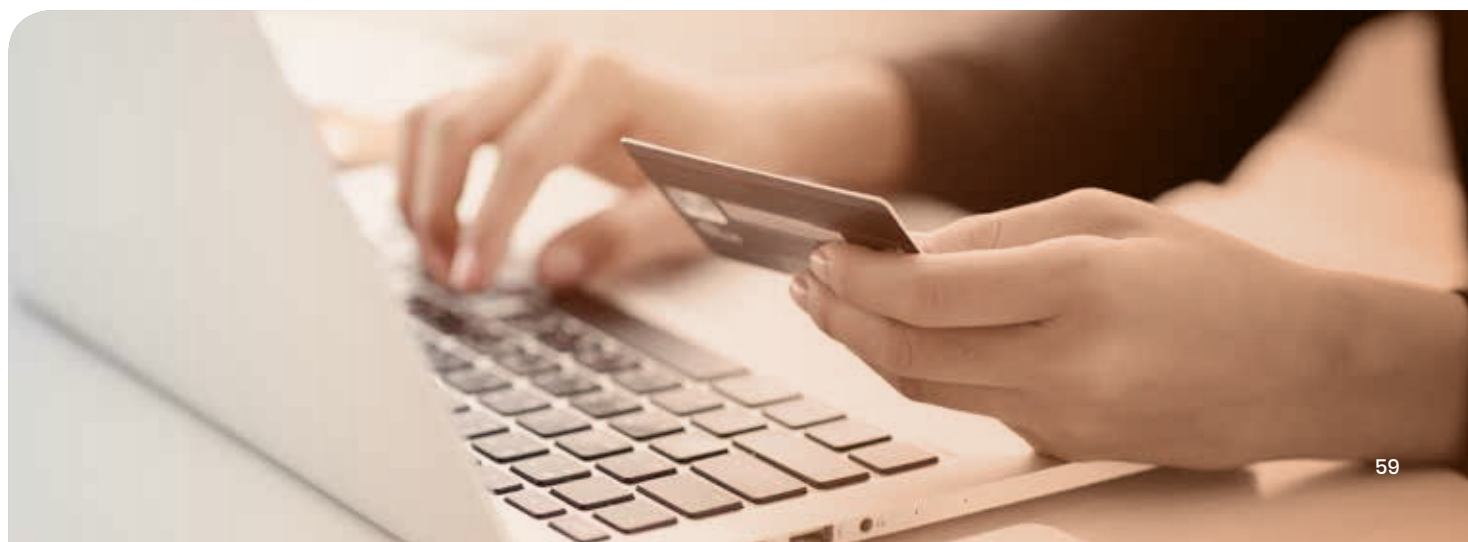
La rateizzazione delle bollette

Ai clienti con disagi economici MMS concede le rateizzazioni delle bollette purché siano sempre in regola con i pagamenti di rate precedentemente concesse. La rateizzazione per i clienti domestici riguarda esclusivamente bollette superiori a 50 euro. I clienti che hanno partita IVA e i condomini devono versare il 50% subito e l'importo della bolletta dev'essere minore di 3.000 euro. La rateizzazione non può superare il periodo massimo di 6 mesi e la frequenza delle rate fissate non può essere superiore ad un mese. Per quanto riguarda, invece, le rate concordate con l'utente, in proporzione agli importi delle bollette emesse, possono essere concesse fino ad un massimo di quattro, ad eccezione di casi particolari concordati con i servizi sociali dei co-

muni, in cui si possono prevedere più scadenze. Per queste ultime tipologie di clienti in difficoltà (clienti in cassa integrazione, in mobilità, beneficiari di contributi comunali o disoccupati a seguito di riduzione o chiusura dell'attività lavorativa in carico ai servizi sociali) le rate sono senza interessi. Per le utenze che rientrano nella procedura sopra descritta, si procede con l'applicazione di un tasso di interesse pari al Tuir (il Tasso di interesse ufficiale di riferimento a cui la Bce concede prestiti alle altre banche e pari, dal 16 marzo 2016, allo 0%) maggiorato del 3%. Tale procedura si applica anche ai professionisti e ai piccoli condomini. In particolare, per gli esercizi commerciali si autorizza la rateizzazione a seguito di una verifica sulle condizioni di solvibilità degli stessi

Numero di bollette rateizzate (n)	2017	2018	2019
Servizi complessivi idrico	1.682	1.989	2.520
<i>di cui residenziali</i>	1.431	1.597	2.520
<i>di cui business</i>	251	392	-
Totale	1.682	1.989	2.520

Valore delle bollette rateizzate (migliaia di euro)	2017	2018	2019
Servizi complessivi idrico	973	1.424	1.191
<i>di cui residenziali</i>	525	567	1.191
<i>di cui business</i>	448	857	-
Totale	973	1.424	1.191



Il contributo di MMS per l'inclusione sociale

Le tariffe per le famiglie in difficoltà economica e fisica

Il **bonus sociale** è l'agevolazione che **riduce la spesa** sostenuta dai clienti domestici per la fornitura di energia elettrica e gas. Hanno diritto ad usufruire dell'agevolazione quei clienti domestici aventi l'indicatore **Isee non superiore a 8.107,5 euro**, oppure nel caso di famiglie con più di tre figli a carico, non superiore a 20.000 euro, come definito dal Governo con DM del 28/12/2007.

Il **bonus gas** è determinato diversamente in base alle zone climatiche e consente un risparmio da un minimo di 32 euro a un massimo di 273 euro

Richieste bonus gas	2017	2018	2019
numero di richieste confermate ed assegnate	2.379	2.567	2.371

Per quanto riguarda il **servizio idrico**, con la Delibera Arera 897/2017 del 21 dicembre 2017, è stato istituito a partire dal 1° gennaio 2018 il **bonus sociale** idrico per la **fornitura di acqua** agli utenti domestici residenti in difficoltà economica (indicatore Isee non superiore a 8.107,50 euro per famiglie con massimo tre figli a carico, oppure non superiore a 20.000 euro per le famiglie numerose). La richiesta di ammissione alla compensazio-

ne per la fornitura idrica deve essere presentata congiuntamente alle richieste per l'ottenimento del bonus sociale elettrico e/o gas ed ha validità di 12 mesi con possibilità di rinnovo entro il mese precedente alla scadenza dell'agevolazione

Alla data del 31.12.2019 sono pervenute 3.609 richieste.

Le iniziative di MMS a sostegno delle utenze in difficoltà economica

MMS ha introdotto da qualche anno un **bonus a compensazione della spesa** per il Servizio Idrico che viene assegnato ai comuni gestiti che provvedono poi ad assegnarlo in base a criteri da loro definiti. L'importo messo a disposizione anche per il 2019 è stato di euro 200 mila.

8.3

Qualità contrattuale dei servizi

Gli standard di qualità commerciale verso i clienti, riportati nella successiva tabella, restano su livelli molto alti, con indice globale al 99,99% per il Gas e per il Servizio idrico, sensibilmente sopra i minimi previsti dall'Autorità.

% di rispetto degli standard	2017	2018		2019	
		Prestazioni entro lo standard	Numero prestazioni	Prestazioni entro lo standard	Numero prestazioni
Gas	99,84%	99,99%	211.850	99,99%	362.744
Servizio idrico integrato	99,92%	99,96%	11.346	99,99%	19.525

Servizio idrico

Nella gestione del servizio idrico integrato, il gestore si impegna a rispettare determinati standard minimi di qualità previsti dalla Carta del Servizio, che nel mese di dicembre è stata aggiornata alla luce delle disposizioni dell'ARERA.

La delibera Arera 655/2015 ha regolamentato la qualità contrattuale del servizio idrico a partire dal 1° luglio 2016, prevedendo livelli minimi di servizio che devono essere rispettati dai gestori per attività inerenti alle richieste di utenti, il pronto intervento, la fatturazione, l'accesso agli sportelli e al call center e la gestione dei reclami. La delibera ha introdotto anche il pagamento di un indennizzo automatico pari a 30 euro nei casi di mancato rispetto degli standard specifici di qualità.

Inoltre, il 17 dicembre 2019 è stata emanata una nuova delibera, la 547/2019/IDR, per integrare la disciplina vigente in materia della regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato che avrà applicazione dal 2020. Tale delibera prevede un sistema di premi/

penalità a livello nazionale, attraverso un fondo perequativo che sarà distribuito fra i gestori più virtuosi, individuando un meccanismo che valuta le performance della qualità contrattuale raggruppandole in due macro indicatori, ponderati con la numerosità delle prestazioni; si andranno a verificare le prestazioni erogate nell'anno di riferimento entro il rispettivo standard minimo previsto da Arera (prestazioni conformi) rispetto a tutte le prestazioni erogate (prestazioni conformi e non conformi).

La tabella che segue è stata redatta sulla base delle prestazioni indicate dall'allegato A della Del. 655/2015 e si riferisce agli indicatori riguardanti l'avvio, la gestione e la cessazione del rapporto contrattuale. L'elenco completo degli indicatori di qualità contrattuale e del raggiungimento o meno degli standard, riferiti anche a prestazioni di fatturazione, reclami, servizi telefonici e sportelli, viene inserito come allegato, entro il 30 giugno di ogni anno, nelle bollette inviate ai clienti finali.



Indicatore	Tipologia Standard	I giorni, se non specificato, si intendono lavorativi	2018			2019		
			Prestazioni eseguite			Prestazioni eseguite		
			Prestazioni eseguite Totali	Prestazioni eseguite entro lo standard	% eseguite entro lo standard	Prestazioni eseguite Totali	Prestazioni eseguite entro lo standard	% eseguite entro lo standard
AVVIO E CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE								
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 giorni	514	514	100%	559	559	100%
Tempo di esecuz. allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	15 giorni	123	123	100%	162	162	100%
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	≤ 30 giorni	237	237	100%	275	275	100%
Tempo di attivazione della fornitura	Specifico	5 giorni	1072	1071	99,91%	992	989	99,70%
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modif. portata misur.	Specifico	5 giorni	1709	1709	100%	1770	1763	99,60%
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Specifico	2 giorni feriali	607	607	100%	1099	1099	100%
Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	7 giorni	2283	2281	99,91%	2294	2293	99,96%
Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	5 giorni	6208	6208	100%	7152	7152	100%
GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE								
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 giorni	144	144	100%	132	132	100%
Tempo di esecuzione di lavori semplici	Specifico	10 giorni	37	37	100%	33	33	100%
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	≤ 30 giorni	80	80	100%	61	61	100%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	7 giorni	6505	6505	100%	6913	6913	100%
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	6506	6505	99,98%	6916	6916	100%
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	10 giorni	64	64	100%	91	91	100%
Tempo di comunicaz. esito della verifica misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 giorni	65	65	100%	91	91	100%
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	10 giorni	64	64	100%	85	85	100%
PRONTO INTERVENTO								
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	2 ore	1684	1642	97,51%	1312	1285	97,94%

Servizio gas

Per quanto riguarda il servizio gas, ogni distributore deve attenersi, in materia di prestazioni tecniche, a quanto disposto dalla delibera 574/2013 ARERA. In particolare, sono previsti livelli specifici di qualità, differenziati in funzione della classe contatore, che devono essere rispettati, per evitare l'applicazione di indennizzi automatici a favore del Cliente "danneggiato". Anche nel 2019 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.

Nell'anno 2019 sono state effettuate n. 14037 prestazioni.

Standard di qualità del servizio distribuzione gas	2019		
	giorni lavorativi	prestazioni eseguite	mancato rispetto causa MMS
Totale prestazioni			
Preventivazione per lavori semplici	15	515	-
Preventivazione di lavori complessi	30	16	-
Esecuzione lavori semplici	10	394	-
Attivazione della fornitura gas	10	2.686	1
Disattivazione della fornitura gas	5	1.910	3
Riattivazione in caso di distacco per morosità	2	1.262	1
Riattivazione della fornitura per potenziale pericolo per pubblica incolumità	2	214	4
Verifica gruppo di misura	20	10	-
Sostituzione gruppo di misura	5	265	-
Verifica della pressione di fornitura	10	-	-
Fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	6.437	-
Appuntamenti posticipati	2 ore	301	-
Connessioni alla rete di cui alla esecuzione di lavori semplici		1	-
Connessioni alla rete di cui alla preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi		12	-
Esecuzione di lavori complessi	90% entro 60 gg	14	-
Connessioni alla rete di cui alla esecuzione di lavori complessi		-	-
Totale		14.037	9

Modalità di rilevazione delle misure con esito positivo nei punti di riconsegna (accessibili)			
PR con consumo fino a 500 smc/anno	1 tentativo/anno		
PR con consumo tra 500 e 1.500 smc/anno	2 tentativi/anno		
PR con consumo tra 1.500 e 5.000 smc/anno	3 tentativi/anno	348.886	0
PR con consumo superiore a 5.000 smc/anno	4 tentativi/anno		
Totale		362.923	9
% rispetto standard			-99,998%

8.4 Qualità dell'acqua

Qualità dell'acqua potabile

Tutte le acque distribuite per usi potabili e destinate al consumo umano devono rispondere ai criteri di qualità fissati da specifica normativa (D. Lgs. 31/2001 e D.M. 14/06/17). Qualora le acque prelevate contengano sostanze indesiderate in misura superiore ai livelli indicati dalla legislazione vigente, sono sottoposte a trattamento prima della distribuzione.

Obiettivo primario di Marche Multiservizi è quello di erogare acqua di qualità. Il rispetto dei limiti imposti dalla normativa vigente è assicurato da controlli su tutto il percorso dell'acqua: dalle fonti ai processi di trattamento, filtrazione e potabilizzazione, lungo la rete di distribuzione, fino alla consegna al cliente. Prima di essere immessa nella rete e di raggiungere il rubinetto, l'acqua è sottoposta a disinfezione. Il laboratorio interno verifica le caratteristiche chimiche e microbiologiche dell'acqua durante tutta la sua permanenza

nella rete di distribuzione.

Per garantire la conformità ai requisiti di legge dell'acqua distribuita, Marche Multiservizi elabora un piano dei controlli che prende in considerazione tutto il ciclo dell'acqua potabile. Il piano viene elaborato su base annuale ed è integrato, quando necessario, con controlli non programmati per monitorare situazioni contingenti.

Il monitoraggio della risorsa idrica è un aspetto di notevole importanza ai fini della tutela delle acque. Nel 2019 sono state eseguite n. 54.161 analisi di laboratorio nelle reti di distribuzione. Sono stati analizzati 62128 parametri, prendendo in considerazione anche i controlli alla fonte e agli impianti di trattamento. Il 99,76% delle analisi effettuate ha dato un risultato conforme rispetto ai limiti di legge.

Analisi effettuate in laboratorio sulle acque potabili

Numero di analisi effettuate nei laboratori sulle acque potabili

2017

2018

2019

69.206

65.010

62.128

Numero di analisi effettuate nei laboratori sulle acque potabili nelle reti di distribuzione

58.387

55.966

54.161

Il numero di campioni prelevati nel 2019, significativamente maggiori rispetto a quanto indicato dal D.M.14/06/17, conferma la scrupolosità con la quale l'Azienda tutela la propria utenza. Il numero totale di analisi sulle acque potabili è rimasto sostanzialmente invariato rispetto agli anni precedenti. Non sono diminuiti i controlli programmati, soprattutto sui parametri più significativi.

L'Azienda dedica una particolare attenzione alle attività di supporto alla gestione operativa di reti e impianti. Il personale del laboratorio 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 la qualità microbiologica dell'acqua: una adeguata presenza di cloro deve essere sempre garantita. L'intensificarsi di queste attività di controllo ha lo scopo di garantire una corretta disinfezione ma nello stesso tempo di evitare che una eccessiva presenza di cloro possa compromettere le caratteristiche organolettiche dell'acqua distribuita e favorire lo sviluppo di cloroderivati (sostanze indesiderate che possono scaturire dall'interazione fra

il cloro in eccesso e le sostanze naturalmente presenti nell'acqua).

Nel 2019, le caratteristiche medie dell'acqua distribuita sono sostanzialmente invariate. Durante l'anno non si sono registrate criticità tali da compromettere la qualità dell'acqua distribuita. Infatti, il 99,76% delle analisi effettuate ha dato un risultato conforme rispetto ai limiti di legge. Su 54.161 parametri analizzati, sono state solo 128 le non conformità (ovvero lo 0,24%).

Come per gli anni precedenti, le ordinanze hanno interessato quasi esclusivamente piccoli comuni. Nella quasi totalità dei casi le ordinanze di non potabilità sono legate a problemi agli impianti di disinfezione di piccoli e piccolissimi acquedotti dove, a causa delle basse portate e della localizzazione in zone isolate, il controllo e la regolazione sono generalmente più difficili. Il numero totale di ordinanze è diminuito, la durata media ponderata è in lieve aumento rispetto al 2018. L'aumento più marcato dei cittadini interessati è dovuto a due ordinanze che hanno interessato zone di due comuni maggiormente abitati, Fossombrone e Macerata Feltria. In entrambi i casi si è trattato di problemi agli impianti di disinfezione.

Ordinanze di non potabilità	2017	2018	2019
Numero ordinanze	20	31	22
Durata ordinanze gg.	3	2	3
Cittadini interessati dall'ordinanza	2.207	2.960	9.993

È opinione comune che la qualità dell'acqua in bottiglia sia superiore a quella del rubinetto. In realtà i dubbi e la diffidenza su quest'ultima sono dovuti alla scarsa diffusione delle informazioni inerenti alla qualità dell'acqua stessa ed i controlli effettuati su di essa sia dal Gestore che dalle Aziende Sanitarie Locali. A tal proposito si riportano i parametri di qualità dell'acqua distribuita in relazione ai limiti di legge e il confronto tra l'acqua distribuita da Marche Multiservizi ed alcune delle principali acque minerali naturali presenti in commercio. Come si può notare, l'acqua distribuita da Marche Multiservizi, oltre ad essere ampiamente conforme ai limiti previsti dalla normativa, ha un giusto valore di durezza ed un basso valore di nitrati, indice quest'ultimo di assenza di contaminazione antropica.

I dati relativi all'acqua potabile sono valori medi di 332 campionamenti analisi effettuate secondo le frequenze e nei punti di prelievo lungo la rete di distribuzione, come previsto dal piano controllo e sorveglianza del ciclo idrico.

Consumare acqua del rubinetto al posto di quella in bottiglia, oltre ai notevoli benefici ambientali, produce anche rilevanti benefici economici.

Parametri di qualità dell'acqua	Acque minerali (min-max)	Limiti per acqua di rubinetto D.Lgs. 31/2001	Territorio Marche Multiservizi
pH	6,5-8,1	6,5-9,5	7,7
Durezza totale (°F)	1- 88	50*	28,6
Residuo secco a 180° (mg/l)	22-987	1.500*	399
Sodio (mg/l)	0,3- 67	200	24
Fluoruri (mg/l)	0,03- 1	1,5	0,24
Nitrati (mg/l)	1- 9	50	5,5
Cloruri (mg/l)	0,2-80	250	30

* Valore consigliato

Confronto effettuato con i dati indicati nelle etichette di 17 acque minerali naturali di larga commercializzazione

Le case dell'acqua

Le Case dell'Acqua sono strutture aperte al pubblico per potersi rifornire di acqua collegata alla rete idrica cittadina che viene resa più fresca grazie a un sistema di refrigerazione e distribuita anche frizzante. Viene erogata senza filtri o addolcitori, perché già buona da bere e controllata da oltre 300 analisi al giorno.

Secondo i dati raccolti da MMS, nell'arco del 2019, sono stati 1.489.349 i litri totali erogati da queste strutture, che corrispondono a circa 992.899 bottiglie di plastica da 1,5 litri. Se si considera che in media 25 bottiglie da 1,5 lt. equivalgono a 1 Kg di PET, si può stimare in 39,7 t la quantità di PET non introdotta nell'ambiente. Se si considera che la produzione di un Kg di PET comporta generalmente l'emissione in atmosfera di circa 2,3 Kg di CO2, si può stimare in 91 tonnellate la riduzione di emissioni dal solo riutilizzo delle bottiglie di plastica. A queste si aggiungono inoltre le emissioni evitate dal mancato trasporto e lo smaltimento delle stesse.

Casette dell'acqua	19
Litri erogati	1.489.349
N. bottiglie risparmiate	992.899
Kg PET risparmiato	39716
T CO2 evitate per produzione PET	91347
L petrolio risparmiati per PET	79432

Acqua corrente.
Buona da bere,
rispetta l'ambiente.

MarcHe₂O

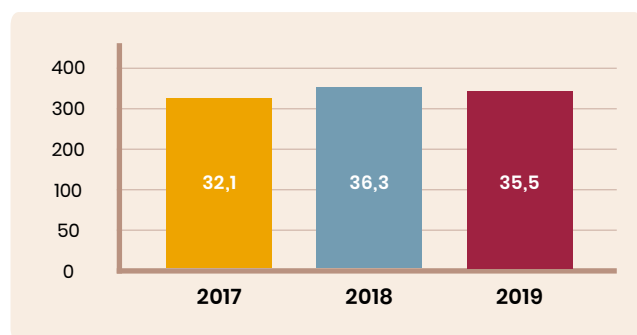
L'efficacia del servizio depurazione

L'efficacia del sistema depurativo è monitorata in modo sintetico per tutti gli impianti (grandi, medi, piccoli) con un indicatore di processo (legato ai limiti di legge) "Qualità dell'acqua depurata rispetto ai limiti di legge (limite legge 100%)": Il dato nel 2019 si conferma al 31,7%, ovvero del 68,3% al di sotto del limite di legge). Sono stati adottati limiti più restrittivi per gli impianti medi e le aree sensibili, sulla base del rapporto tra la concentrazione di BOD, COD, SST, azoto totale (quest'ultimo solo per impianti grandi e medi) e ammoniacale, e le concentrazioni massime ammesse dalla legge.

Nel 2019, il 100% dei controlli effettuati sia da ARPAM sia da MMS sugli impianti di potenzialità nominale minore e maggiore di 10.000 AE hanno dato un risultato conforme rispetto ai limiti di legge. Si mantiene costante il risultato positivo delle analisi allo scarico del refluo depurato riferito ai parametri BOD5, COD, Solidi Sospesi Totali.

La frequenza di controllo è stabile rispetto agli anni precedenti e rispecchia sostanzialmente le prescrizioni delle autorizzazioni allo scarico. Il numero di controlli MMS alla voce COD ha subito un aumento nel corso del 2019 a seguito del potenziamento del sistema di monitoraggio degli indicatori di prestazione energetica dei depuratori come previsto dalla ISO 50001.

Qualità dell'acqua depurata rispetto ai limiti di legge (valori ottimali <100%)



L'indicatore è relativo agli impianti con più di dieci mila abitanti equivalenti ed è calcolato sulla base del rapporto tra la concentrazione misurata di Bod5, Cod, Sst, azoto ammoniacale, fosforo e azoto totale e le relative concentrazioni massime ammesse dal D.Lgs. 152/2006.

Numero di controlli analitici in impianti con più di 10.000 ab/eq	2017	2018	2019
BOD5	142	140	143
COD	142	140	143
Solidi sospesi totali	142	140	143
Totale	426	420	429
% con risultato conforme ai limiti di legge per parametri BOD5, COD e solidi sospesi totali	100%	100%	100%

Numero di controlli analitici in impianti con meno di 10.000 ab/eq	2017	2018	2019
BOD5	434	490	493
COD	434	759	760
Solidi sospesi totali	434	489	493
Totali	1.302	1.738	1.746
% con risultato conforme ai limiti di legge per parametri BOD5, COD e solidi sospesi totali	0%	0%	0%

Vista la vicinanza alla costa, le autorizzazioni allo scarico degli impianti di Borgheria e Gabicce prevedono per i mesi estivi (aprile-settembre) una restrizione dei limiti agli scarichi al fiume dei batteri escherichia coli, passando da 5.000 UFC/100ml (Unità Formanti Colonie) a 3.000 UFC/100ml. Da evidenziare che gli scarichi degli impianti gestiti da MMS sono sempre sotto il limite minimo imposto anche nei restanti mesi.

Nel 2019, negli impianti gestiti da MMS si è verificato un aumento del 25% nell'utilizzo di reattivi chimici nel processo di depurazione. Cloruro ferrico, ossigeno liquido e soda sono stati eliminati dal processo già a partire dal 2018, ma è stato effettuato un dosaggio di alluminato di sodio superiore agli scorsi anni a seguito di valori allo scarico sopra i valori dell'anno precedente.

Efficacia abbattimento carico inquinante		Impianti grandi			Impianti medi/piccoli		
		2017	2018	2019	2017	2018	2019
COD	t	4.401	4.606	4.273	2.329	3161,63	3.443
	%	96,19%	95,97%	95,46%	-9,08%	93,41%	94,37%
BOD5	t	2.094	2.095	2.136	1.229	1636,47	1.741
	%	97,51%	98,05%	97,57%	94,31%	96,80%	97,36%
Azoto totale	t	459	493	487	440	505,26	462
	%	82,11%	83,64%	81,66%	95,44%	97,74%	97,61%
SST	t	1.843	2909	2.784	1.233	1968,94	1.739
	%	98,32%	97,62%	97,65%	-9,12%	95,61%	95,51%
Fosforo (P)*	t	89	91	78	-	-	-
	%	94,20%	89,15%	93,05%	-	-	-

Concentrazioni medie annue dell'impianto principale di Pesaro "Borgheria"

Servizi	limiti di legge	2017	2018	2019	rispetto al limite di legge
COD (mg/l)	125	28,1	33	27	22%
BOD5 (mg/l)	25	7,2	8	7	28%
SST (mg/l)	35	6,9	11	9	26%
azoto ammoniacale (mg/l)	15	2,6	2,2	1,71	11%
azoto totale (mg/l)	15	11,7	14,3	12	80%
fosforo totale (mg/l)	2	0,8	1,2	0,69	35%

Concentrazioni medie annue dell'impianto principale di Pesaro "Borgheria"

Reattivo chimico	Fase di trattamento	2017	2018	2019
Ipoclorito di sodio	disinfezione	530,31	581,51	525,11
Polielettrolita	disidratazione	64,77	62,35	74,4
Alluminato	abbattimento fosforo/terziario	329,16	344,84	513,03
Cloruro ferrico	-	20,58	0	0
Ossigeno liquido	ossidazione/nitrificazione	65,52	0	0
Soda	ossidazione/nitrificazione	30,6	0	0

Sono continuate nel 2019 le attività di controllo sugli scarichi di acque reflue industriali recapitanti in pubblica fognatura, al fine di garantire la tutela dell'ambiente, il corretto funzionamento degli impianti di depurazione e l'integrità delle reti di fognatura.

8.5 Sicurezza e continuità

Servizio idrico

Gli interventi sulle reti idriche sono attivati da Marche Multiservizi a seguito di rilevazioni del sistema di telecontrollo o a seguito di segnalazione di utenti e cittadini al numero di pronto intervento gestito presso il centralino Marche Multiservizi attivo 24 ore su 24.

La delibera 655/2015 AEEGSI, in vigore dal 01/07/2016 ha fissato i tempi di risposta telefonica e di primo intervento. Gli interventi sono eseguiti con l'obiettivo di minimizzare, per quanto possibile, il disagio per i cittadini con

particolare attenzione alla protezione e salvaguardia dell'ambiente ed alla continuità dei servizi. Le interruzioni di fornitura idrica possono verificarsi a seguito di guasti o interventi programmati. Nel primo caso è obiettivo di Marche Multiservizi riparare il guasto nel minor tempo possibile per minimizzare i tempi di interruzione, in presenza di interventi programmati viene attivata la procedura per l'informazione ai cittadini sulla durata del disservizio.

Nel 2019 le telefonate ricevute al call center del pronto intervento del SII sono state 18.813. In linea con gli anni precedenti, la percentuale di chiamate che ha avuto risposta entro 120 secondi risulta al di sopra dei livelli minimi fissati dall'ARERA. Il tempo medio di arrivo sul luogo di chiamata è rimasto invariato.

Call center tecnico Pronto Intervento SII	2017	2018	2019
chiamate con risposta entro 120 secondi	24.769	23.107	18.432
chiamate totali (n)	25.364	24.492	18.813
SII%	97,7%	94,3%	98%

Tempo di arrivo sul luogo di chiamata Pronto Intervento	2017	2018	2019
Tempo medio di arrivo sul luogo di chiamata	40	40	40
Chiamate con tempo di arrivo sul luogo di chiamata entro 120 minuti (%)	97%	96%	98%



Servizio gas

Pronto intervento gas	2017	2018	2019
chiamate con risposta entro 120 secondi	5.288	5.991	6.281
chiamate totali (n)	5.329	6.064	6.341
Gas%	99,2%	98,8%	99%

Tempo medio di arrivo del pronto intervento Gas	2017	2018	2019
Tempo medio di arrivo sul luogo di chiamata (min)	39	40	38
Chiamate con tempo di arrivo sul luogo di chiamata entro 60 minuti (%)	96,60%	96,30%	96,90%

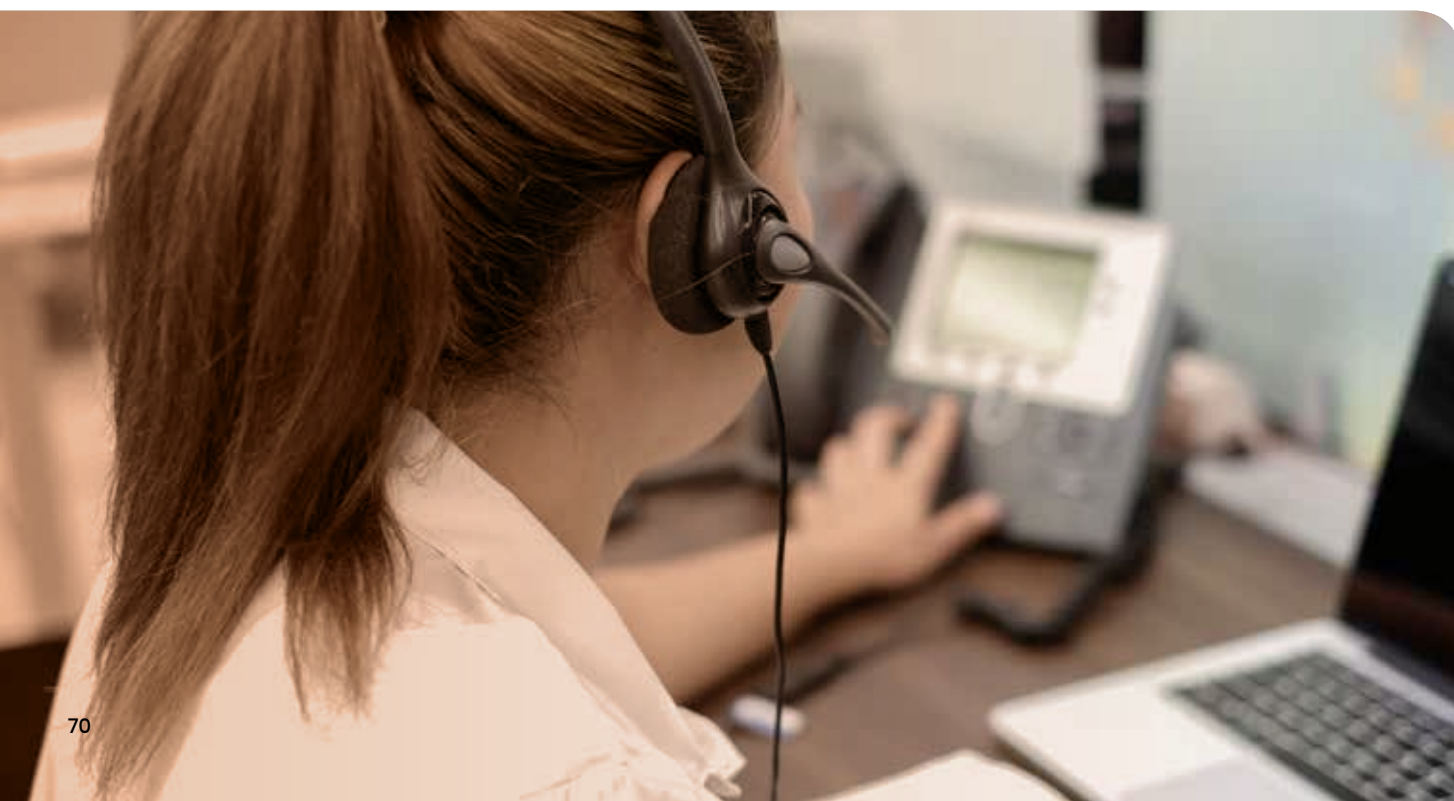
La delibera Arera 574/2013 "Testo Unico delle disposizioni della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019" (TUDG) stabilisce che l'impresa distributrice

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.

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 97,0% del totale (a fronte di un obbligo di servizio ARERA pari al 90%).

Ispezioni e dispersioni sulla rete gas

Controlli sulla rete di distribuzione gas (%)	2017	2018	2019
Alta e media pressione	111,7	93	110,7
Bassa pressione	130,6	143,5	131,5



Controlli sulla rete di distribuzione gas (%)	2017	2018	2019
Numero di dispersioni sulla rete di distribuzione localizzate a seguito di ispezione per km di rete ispezionata (n)	0,026	0,039	0,053
Numero di dispersioni sulla rete di distribuzione localizzate su segnalazione di terzi per km di rete (n)	0,043	0,042	0,044

Nel 2019 **la rete ispezionata rimane significativamente al di sopra dello standard minimo** richiesto da Arera (100% della rete in alta e media pressione in tre anni e 100% di quella in bassa pressione in quattro anni). Infatti, la rete ispezionata in alta e media pressione è stata ispezionata oltre il 62% e quella in bassa l'85% del totale. 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 2019 sull'intera rete di distribuzione gas si sono registrate **44 dispersioni su segnalazione di terzi** ogni mille chilometri di rete contro le 42 registrate nel 2018. Di converso, le dispersioni registrate sulla rete di distribuzione individuate mediante attività di ispezione ogni mille chilometri di rete sono state **53 nel 2019** contro le 39 nel 2018.

8.6

Le relazioni con i clienti

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

La gestione dei contatti con il cliente, sviluppata attraverso molteplici canali, anche nel 2019 è stata significativa. Le chiamate allo sportello telefonico clienti, collocato nella provincia di Pesaro e Urbino, sono state 140.391.

Il coordinamento del call center è presidiato all'interno della Funzione Clienti Servizi Regolati di MMS, mentre la risposta alle chiamate è effettuata da operatori di fornitore in service, collocato nella regione Veneto. Le attività sono costantemente monitorate, analizzate e rendicontate tramite dei report periodici, con l'obiettivo di individuare eventuali variazioni nell'organizzazione del lavoro, al fine di migliorare la qualità di risposta telefonica al

cliente. Le domande più frequenti sono relative ad informazioni sui servizi erogati, seguono quelle sul contratto delle forniture e quelle sulla verifica dei pagamenti.

Il tempo medio di attesa alla risposta telefonica ha registrato un leggero aumento (da 95 a 100 secondi). La percentuale di chiamate andate a buon fine è rimasta pressoché costante al 95%. La gestione della richiesta di accesso alla rete distribuzione gas di cambi venditori (switching) nell'ultimo anno risulta in crescita del 11,2%, rispetto all'anno precedente, le richieste di accesso sono state pari a 6.896.

Sportello telefonico clienti	2017	2018	2019
Tempo medio di attesa al call center	116	95	100
% di chiamate andate a buon fine	91%	96%	95%
Numero di chiamate al call center	143.599	156.716	140.391

Gli sportelli

Le presenze complessive registrate sono state n. 55.680. Le ore settimanali complessive di sportello al pubblico sono state 142,5 distribuite su 19 sportelli presenti sul territorio provinciale di Pesaro Urbino. La presenza è stata principalmente concentrata (79%) su cinque aree territoriali: Pesaro, Urbino, Vallefoglia, Cagli e Fossombrone. Le richieste più frequenti hanno riguardato le informazioni sui servizi erogati (47,50%), l'attività contrattuale dei servizi (32,16%) e richieste di verifica pagamenti (20,34%).

Sportello clienti	2017	2018	2019
Numero di presenze	65.575	56.057	55.680
Tempo di attesa allo sportello (min, sec)	12,2	9,4	13,2

L'indagine di soddisfazione dei clienti

Dal 2012 la qualità dei servizi è valutata con indagini periodiche relative alla soddisfazione dei clienti, finalizzate a definire azioni di miglioramento. La valutazione della soddisfazione complessiva dei clienti residenziali, come riportato nella seguente tabella, è in aumento. L'indice di soddisfazione aumenta: cresce di 2 punti e arriva a 71, prossimo alla soglia dell'elevata soddisfazione.

ICS (da 0 a 100)	2017	2018	2019
Indice di soddisfazione complessivo servizi (ics)	69	71	55.680
Indice di soddisfazione complessivo	72	73	13,2
Soddisfazione rispetto alle aspettative	69	70	13,2
Soddisfazione rispetto all'ideale	68	69	13,2

La metodologia dell'indagine della soddisfazione dei clienti

L'indagine di Customer Satisfaction, redatta da CFI Group Italia, si basa su una metodologia riconosciuta a livello internazionale, per valutare la qualità dei servizi offerti e la soddisfazione dei clienti rispetto a MMS nel suo complesso. La rilevazione è stata condotta telefonicamente tramite metodologia CATI (Computer Aided Telephone Interviews), prevedendo quote per garantire la rappresentatività del campione rispetto ai clienti di tutti i servizi del Gruppo. Il monitoraggio viene effettuato intervistando il principale referente di Hera all'interno del nucleo familiare. Il questionario ha una durata media di 15 minuti, consente di monitorare le diverse componenti di soddisfazione e misura i comportamenti futuri (passaparola,

fedeltà, ecc.) nei confronti dell'azienda. L'indagine è stata completata nel mese di febbraio 2020. Sono stati intervistati circa 700 Clienti e l'indagine è stata condotta da personale specializzato. Il campione, stratificato per spesa e Comune, è rappresentativo dell'universo clienti Marche Multiservizi ed è stato estratto casualmente dal database di MMS.

La valutazione dei risultati avviene con scale numeriche, divise in livelli di soddisfazione: sotto i 50 punti, l'insufficienza; fino a 60, soddisfazione "minimale"; tra 60 e 70, buon livello di soddisfazione e oltre i 70 elevata soddisfazione.

La gestione dei reclami

Nel 2019 si registra una riduzione dei reclami del 19%. L'analisi periodica sulle cause principali delle richieste ha favorito azioni migliorative condivise anche con le altre Funzioni. Il monitoraggio periodico ha consolidato la performance dei tempi di risposta. Il tempo medio di risposta (9,1 giorni) mantiene ottimi livelli e il 100% dei reclami ha avuto risposta entro lo standard.

ICS (da 0 a 100)	2017	2018	2019
Tempo medio di risposta al reclamo (giorni)	8,1	9	9,1
Percentuale di reclami a cui si è risposto entro lo standard	99	100	100
Numero di reclami ricevuti	1.703	1.913	1.544

Canali digitali

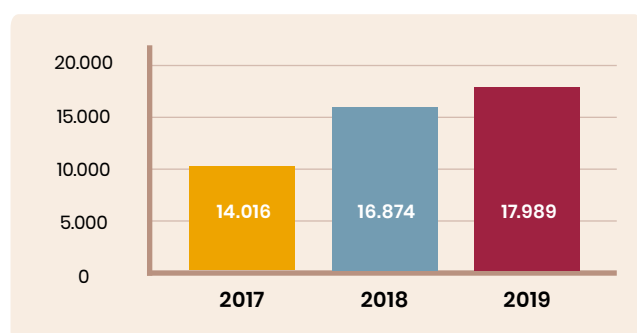
I servizi online continuano ad affermarsi quale strumento utile ai clienti per vedere, comodamente da casa, le proprie bollette, controllare i propri consumi, fare segnalazioni, comunicare le autoletture e verificare lo stato di

avanzamento delle proprie pratiche. Nel 2019 lo sportello on line è stato utilizzato dal 14% dei clienti del servizio idrico, registrando un aumento di clienti iscritti del 6,2%.

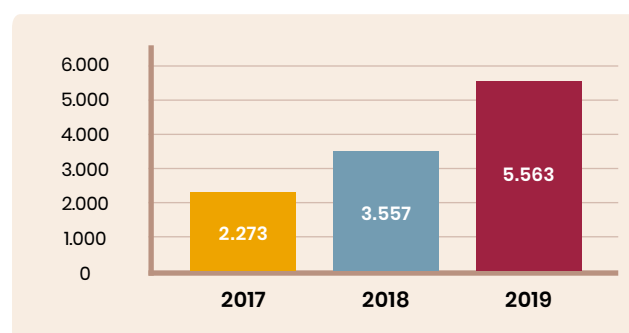
L'adesione al servizio di invio elettronico della bolletta (Bolletta Net) è cresciuta di circa il 7%, da 3.557 del 2018 a 5.563 nel 2019. Il numero dei clienti che hanno effettuato almeno una autolettura è aumentato del 6,6%, passando da 16.316 nel 2018 a 23.893 nel 2019. Oltre 27.000 pagamenti di bollette sono stati effettuati usufruendo dei canali d'incasso: carta di credito da portale web, Factorcoop e Lottomatica.

Servizi online	2017	2018	2019
Isritti ai servizi online	14.016	16.874	17.989
Isritti a Bolletta Net	2.273	3.557	5.563

Clienti iscritti ai servizi on line



Clienti con invio elettronico della bolletta



CAMBIA IL FINALE: 2.000 KG D'INGOMBRANTI NEL 2019

Il progetto, avviato nel mese di ottobre in via sperimentale nel comune di Pesaro, permette di intercettare tutti gli oggetti in buono stato altrimenti destinati alla raccolta di rifiuti ingombranti per consentirne il riuso, grazie alla collaborazione con un ente del terzo settore, in grado di dare nuova vita ai beni donati dai cittadini. Il progetto è sviluppato in collaborazione con l'Associazione Gulliver. I beni possono essere donati dai cittadini alla Gulliver che ritira beni più o meno ingombranti presso la propria sede o a domicilio, utilizzandoli nella propria sede o donandoli a persone bisognose.

La raccolta di beni svolta dalla Gulliver viene promossa attraverso tutti gli strumenti comunicativi di MMS, in particolare tramite gli operatori di call center, che propongono agli utenti la possibilità di donare gli oggetti ingombranti in buono stato di cui intendono disfarsi.

L'iniziativa promuove buone abitudini relative al riuso e genera ricadute sociali positive grazie alle attività svolte dall'Associazione Gulliver, in linea con i principi di responsabilità sociale e di tutela dell'ambiente del Gruppo. Inoltre, risponde alle attuali evoluzioni della normativa ambientale, che punta ad un modello di gestione basato sui concetti di prevenzione e riutilizzo. Nei primi due mesi sono stati effettuati 300 ritiri e recuperati oltre 2 mila kg. di materiali.

Le iniziative di prevenzione rifiuti, come Cambia il finale, contribuiscono al raggiungimento dei **target 12.2, 12.4, 12.5 dell'Agenda ONU 2030**, oltre che – grazie alle partnership con le Onlus – inserirsi nel contesto del raggiungimento del **target 17.7**.

Ora puoi cambiare il finale della storia.

Fai un gesto di solidarietà e dona le tue cose in buono stato,
più o meno ingombranti, alla Onlus Gulliver (0721 - 39.58.23).
Non abbandonarle in strada.

Per maggiori informazioni chiama il servizio clienti 800.600.999



Onlus Gulliver
Ente del Terzo Settore
Associazione di Volontariato

marche 
multiservizi

I lavoratori

9.1

Le politiche di gestione, valorizzazione e sviluppo del personale

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

Le politiche retributive

Tutti i dipendenti di Marche Multiservizi sono assunti e inquadrati in base a quanto previsto dai contratti collettivi nazionali. Gli assunti con contratti atipici usufruiscono degli stessi diritti degli assunti a tempo indeterminato.

Il premio di risultato di quadri, impiegati e operai è definito nel Contratto Collettivo Integrativo del Gruppo Hera. L'importo del premio è articolato in tre parti e viene attribuito sulla base dei seguenti criteri:

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

- Per la prima parte con un peso del 50%, in correlazione all'incremento di redditività prevista dal Gruppo Hera (MOL Consolidato di gruppo);
- Per la seconda parte con un peso del 18%, in correlazione all'incremento della redditività (MOL/addetti) prevista per ciascun gruppo societario;
- Per la terza parte con un peso del 32%, sulla base del raggiungimento di specifici obiettivi relativi ad incrementi di produttività, qualità, efficienza e innovazione.



In aggiunta al premio di risultato collettivo, per il personale inquadrato nell'area direttiva, nel 2019 è stato confermato il sistema di retribuzione variabile incentivante definito "indennità di disponibilità" che, sulla base dell'impegno del singolo, viene definita dal Dirigente annualmente, secondo quanto previsto dal vigente Contratto Collettivo Nazionale (C.C.N.L.) e dall'accordo sindacale tra le Organizzazioni Sindacali (OO.SS.) e le Rappresentanti Sindacali Unitarie (RSU) aziendali.

Nel 2019 l'azienda ha continuato ad utilizzare come sistema premiante per Dirigenti e Quadri, quello della Balanced Scorecard (BSC). Ad ogni Dirigente e Quadro aziendale sono stati assegnati progetti/obiettivi suddi-

visi tra le linee portanti del Piano Industriale. Per ciascun progetto obiettivo sono previsti indicatori, target di riferimento, azioni per l'attuazione e relative scadenze.

In aggiunta ai progetti obiettivo, sono stati attribuiti obiettivi economici (per Dirigenti e Direttori) e valutazione basata sui dettami del Modello di Leadership. Le percentuali di ripartizione all'interno della BSC tra Progetti Obiettivo, Indicatori Economici e Valutazione Comportamentale differiranno a seconda che si tratti di Direttori, Dirigenti e Quadri. Il sistema BSC ha previsto un controllo e misurazione dell'andamento trimestrale con rendicontazione ultima a fine anno.

Relazioni sindacali

A tutti i lavoratori vengono applicati i Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro (CCNL), che definiscono anche le regole e le modalità per la gestione delle relazioni sindacali nei diversi livelli di rappresentanza: nazionale, territoriale e aziendale.

Nel corso del 2019 sono stati sottoscritti i seguenti accordi sindacali:

4 marzo 2019

Accordo relativo alle "chiusure aziendali anno 2019", con il quale è stata stabilita la chiusura aziendale di n. 5 giornate nell'anno 2019 al fine di garantire lo smaltimento delle ferie di tutto il personale.

7 maggio 2019

Accordi di Gruppo sul Premio di Risultato: consuntivo 2018 e obiettivi 2019.

9.2 Progetti 2019

Nel corso del 2019 MMS ha realizzato i seguenti progetti in ambito organizzativo e di gestione del personale:

Safety Culture

Processi di sviluppo e compensation

L'Azienda ha proceduto alla valutazione di tutto il personale, seguendo il processo di sviluppo implementato sul gestionale Talent. In dettaglio, tutto il personale impiegato è stato valutato dai propri responsabili tenendo conto di due aspetti fondamentali: la performance realizzata ed il comportamento adottato; quest'ultimo analizzato attraverso il modello di Leadership, nel quale, mediante 9 competenze chiave, si determinano i punti di forza e debolezza del dipendente. Il processo di sviluppo è stato la base per individuare le azioni di sviluppo per ogni risorsa con valutazioni particolarmente positive.

Nel corso del 2019 è stato implementato, sempre sul gestionale Talent, il modulo della Compensation, attraverso il quale sono stati processati gli sviluppi di carriera richiesti dai responsabili aziendali nei confronti delle rispettive risorse.

Lean Organization

Indagine di clima

Soddisfazione in crescita. L'indagine di clima è un'iniziativa di ascolto che MMS ha scelto di svolgere ogni due anni unitamente al Gruppo Hera. Consente a tutti i dipendenti di esprimere il loro parere e grazie alle indicazioni ricevute è possibile individuare e mettere in campo specifiche azioni per migliorare il clima in azienda e la qualità del lavoro.

9.3 I numeri

I dati relativi al personale si riferiscono alla consistenza degli organici a fine periodo ("Head Count").

Al 31/12/2019 MMS conta 586 dipendenti – con contratto a tempo indeterminato – di cui 514 in MMS S.p.A. e 72 in MMS Falconara S.r.l. Di questi, il 97% sono contratti full time e il 3% part time. Il 14% del personale di MMS è di genere femminile: un dato costante rispetto all'anno precedente, nonostante l'incremento del numero di lavoratori.

L'indotto occupazionale dei fornitori

Per valutare in modo globale le ricadute sociali del Gruppo sul paese è utile considerare anche l'occupazione dei fornitori che procurano beni, servizi vari o supportano alcune fasi del processo aziendale

L'indotto occupazionale dei fornitori può essere stimato nella parte della forza lavoro dei fornitori che svolge attività per conto del Gruppo. Nel 2019 l'indotto stimato risulta pari a 538 dipendenti, di cui 347 nel territorio marchigiano.

Il dato è stato calcolato considerando le forniture totali (64,6 milioni di euro) moltiplicato per un valore medio di un occupato ogni 120 mila euro di forniture esterne. Questo valore medio è quello che è risultato dall'analisi dei bilanci dei principali fornitori del Gruppo

Lavoratori per qualifica	2017	2018		2019		
	Totale	Uomini	Donne	Uomini	Donne	% Donne
Dirigenti	8	5	2	5	3	38%
Quadri	22	20	3	19	3	14%
Impiegati	221	151	74	151	75	33%
Operai	325	315	1	329	1	1%
Totale	576	491	80	504	82	14%
Totali Gruppo	569	571		586		

Personale per classi di età	2017		2018		2019	
	n.	% tot.	n.	% tot.	n.	% tot.
Meno di 30 anni	17	3%	18	3%	33	6%
Tra i 30 e i 50 anni	208	36%	208	36%	213	36%
Tra i 50 e i 60 anni	305	53%	286	50%	280	48%
Oltre i 60 anni	46	8%	59	10%	60	10%
Totale	576	100%	571	100%	586	100%

Personale per classi di età Uomini / Donne	<30	30/50	50/60	>60	totale
uomini	26	172	249	57	504
donne	7	41	31	3	82
Totale dipendenti al 31/12/2019					586

Età e anzianità medie per qualifica (anni) al 31 dicembre 2019	Età media	Anzianità media
Dirigenti	54,95	14,29
Quadri	53,6	24,37
Impiegati	48,82	18,57
Operai	49,71	16,79
Totale	51,77	18,50

Lavoratori presenti per tipologia di contratto	2017	2018	2019
Lavoratori dipendenti a tempo indeterminato	576	571	586
Lavoratori a tempo determinato	-	-	-
Contratti di formazione e lavoro e di inserimento, apprendisti	-	-	-
Contratti di somministrazione lavoro	-	-	-
Lavoratori a progetto	-	-	-
Totale	576	571	586

Lavoratori per genere e tipo di contratto	2017		2018		2019	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Full time	498	64	483	63	500	70
Part time	4	10	8	17	4	12
Totale	576		571		586	

In media, nel 2019 il 98% dei lavoratori di MMS è inquadrato con contratti a tempo indeterminato. Il basso numero dei lavoratori a tempo determinato conferma il fatto che MMS mira a stabilizzare i propri lavoratori e che il ricorso agli strumenti di flessibilità è limitato a situazioni di progetti e/o urgenza.

Lavoratori presenti per tipologia di contratto	2017	2018	2019
Tempo indeterminato	574	568	580
Dirigenti	8	7	8
Quadri	20	23	23
Impiegati	224	217	224
Operai	322	320	325
Tempo non indeterminato	21	23	13
A tempo determinato	17	23	13
Interinali e contratti di somministrazione	4	-	-
Totale	595	591	593
% indeterminato	96,50%	96,20%	97,60%

La forza lavoro di MMS è equamente distribuita tra i servizi: il 38,4% è dedicata all'igiene ambientale, il 37,8% è impegnata nel SII e nella distribuzione del gas e, infine, il 23,8% è attiva nei servizi di coordinamento, di gestione del cliente e di supporto.

Lavoratori per servizio di appartenenza			
Lavoratori a tempo indeterminato	2017	2018	2019
Servizi a rete	36,28%	36,80%	37,80%
Servizi ambientali	38,19%	36,20%	38,40%
Coordinamento	25,52%	27,00%	23,80%
Totale	100%	100%	100%

MMS continua a registrare una crescita del livello istruzione (3%): il 16,1% dei dipendenti ha un diploma di laurea, il 51,2% ha un titolo di diploma di scuola superiore e il 32,7% è in possesso di licenza media o inferiore.

Lavoratori per livello di istruzione	2017	2018	2019
Laurea	14,20%	15,10%	16,10%
Diploma	48,60%	49,20%	51,20%
Licenza media / Altro	37,20%	35,70%	32,70%

Nel 2019 si registra un incremento del 35% delle uscite, l'88% delle quali è a causa di pensionamenti e dimissioni volontarie.

Uscite nell'anno di lavoratori a tempo indeterminato per motivo	2017	2018	2019
Dimissioni	3	3	4
Pensionamenti	13	21	27
Decessi	1		2
Licenziamenti		1	1
Inabilità alla funzione	3	1	1
Trasferimento			
Totale	20	26	35

Uscite nell'anno per classi di età	2017	2018	2019
meno di 30 anni	1		1
tra 30 e 50 anni	3		3
tra 50 e 60 anni	9	1	10
oltre 60 anni	20	1	21
Totale	33	2	35



Alle uscite del 2019 è corrisposta l'assunzione di 87 unità: 50 con contratto a tempo indeterminato e 37 con contratto a tempo determinato. L'aumento del 42% del personale assunto a tempo indeterminato è dimostrazione della politica di MMS per la stabilizzazione del proprio personale. L'incidenza delle donne tra il personale in entrata è all'8%, dato in diminuzione rispetto al 2018.

Lavoratori presenti per tipologia di contratto	2017	2018	2019
Lavoratori a tempo indeterminato	22	35	50
Dirigenti	1	-	-
Quadri	-	1	-
Impiegati	9	21	20
Operai	12	13	30
Lavoratori non a tempo indeterminato	41	23	37
A tempo determinato	32	37	37
Interinali e contratti di somministrazione	9	-	-
Stage	-	-	-
Totale	63	58	87

Assunzioni per classi di età	2017	2018	2019
Meno di 30 anni	14	2	16
tra 30 e 50 anni	32	2	34
> 50 anni	-	-	-
Totale	46	4	50

Il turnover viene calcolato numero assunti/totale dipendenti inizio anno.

Nel 2019 si registrano 60 avanzamenti di carriera che, per il 43,4% hanno interessato i dipendenti con la qualifica di impiegati e per il 51,6% gli operai.

Avanzamenti di carriera	2017		2018		2019		
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	% Donne
Dirigenti	-	-	-	-	-	1	100%
Quadri	4	-	-	-	1	1	50%
Impiegati	17	10	19	3	18	8	31%
Operai	19	-	21	-	30	1	3%
Totale	40	10	40	3	49	11	19%
Totale avanzamenti di carriera	50		43		60		

9.4 Diversità e welfare

Welfare

Nel 2019 tutti i lavoratori sono iscritti al Welfare ed è stato speso circa il 91% della quota destinata. MMS conferma l'impegno per la tutela delle pari opportunità, per lo sviluppo di pratiche di conciliazione vita-lavoro e per la valorizzazione delle diversità permettendo di migliorare il senso di coesione e di appartenenza. Il personale femminile del Gruppo è pari al 14%, impiegato per la maggior parte in servizi non operativi.

Il piano di welfare aziendale di Gruppo è ricco di servizi pensati su misura per aumentare il benessere individuale e familiare di tutti i dipendenti.

- 1 **Salute e assistenza sanitaria**
- 2 **Assicurazione e previdenza**
- 3 **Sostegno all'istruzione**
- 4 **Servizi alla persona**
- 5 **Benessere e sostegno al reddito**



Le principali quote messe a disposizione dei lavoratori:

Quota welfare flessibile a disposizione è pari a euro 385 annui

Quota istruzione aggiuntiva per il rimborso delle spese scolastiche:

- ASILO NIDO 90 Euro al mese
- SCUOLA MATERNA 50 euro al mese
- SCUOLA PRIMARIA 60 euro annui
- SCUOLA SECONDARIA 70 euro annui

Premio di risultato

È possibile convertire parte del proprio premio di risultato in un'ulteriore quota welfare. Un'opportunità vantaggiosa perché tutta la porzione di premio che verrà convertita in welfare, al massimo il 50%, **non subirà alcun aggravio fiscale**.

Il rigoroso rispetto dei contratti CCNL garantisce che non esista alcuna differenza e tantomeno discriminazione per sesso relativamente alla retribuzione. Altresì non vengono applicate modifiche di salario post congedo parentale.

La retribuzione tra uomo e donna in MMS è sostanzialmente allineata, nonostante si registri, nel caso dei Dirigenti una retribuzione media femminile leggermente superiore a quella maschile e, nel caso dei livelli impie-

gati ed operativi, una tendenza inversa. La retribuzione mediamente inferiore agli uomini in quest'ultimo caso è legata ad una serie di motivi tra i quali: le tipologie di ruoli, le mansioni e le forme di trattamento contrattuale (per esempio il part-time). Possiamo notare come le retribuzioni dei Quadri siano costanti tra uomo e donna, indice che esalta l'importanza dell'organico femminile nella gestione dell'attività lavorativa

Retribuzioni medie: uomini e donne (%)	2017	2018	2019
	% Uomo/Donna	% Uomo/Donna	% Uomo/Donna
Dirigenti	-7%	-11%	-7%
Quadri	-11%	-15%	2%
Impiegati	4%	14%	7%
Operai	13%	12%	9%



Si evidenzia, invece, che il 14% dei dipendenti donna copre qualifiche contrattuali con un ruolo direttivo, mentre tra i dirigenti la componente femminile è del 38%.

Personale femminile	2017		2018		2019	
	Donne	%	Donne	%	Donne	%
Dirigenti	2	25%	2	28%	3	38%
Quadri	3	14%	3	13%	3	14%
Impiegati	68	31%	74	320%	75	33%
Operai	1	0,30%	1	0,30%	1	1%
Totali	74	13%	80	14%	82	14%

Diversamente abili

MMS riconosce i benefici ed i permessi della Legge 104/1992 ai dipendenti che ne hanno titolo (diversamente abili) e rispetta pienamente gli obblighi derivanti dalla legge 68/1999, che prevede l'assunzione obbligatoria di personale appartenente alle categorie protette in misura definita dalla legge stessa. Le persone appartenenti alle categorie protette sono 26.

Personale appartenenti alle categorie protette ai sensi della legge 68/99	2017	2018	2019
art. 3	27	28	22
art. 18	5	5	4
Totale appartenenti alle categorie protette	32	33	26

Part-time

L'istituto del part-time, disciplinato dalla legge e dai vigenti CCNL, è caratterizzato dalla volontarietà, reversibilità, compatibilità con le esigenze tecniche, organizzative e produttive dell'azienda. Rappresenta un utile strumento per dare risposta alla flessibilità del lavoro

e per dare risposte ad esigenze particolari dei lavoratori. Sono prese in considerazione prioritariamente le domande motivate da esigenze familiari di tutela della salute o di assistenza a disabili, o da gravi patologie debitamente certificate.

Nel 2019, i dipendenti con contratto part-time erano 16 lavoratori, pari al 2,7% della forza lavoro, dato in diminuzione rispetto l'anno precedente.

Richieste part-time accolte	2017	2018	2019
uomini	1	-	-
donne	2	1	1
Totale	3	1	1

Congedi parentali

Nel 2019 sono stati fruiti 4 congedi parentali, due dei quali di maternità. Non si sono verificati mancati rientri a seguito di congedo per maternità (lavoratori che hanno rassegnato le dimissioni entro 3 mesi dal rientro previ-

sto). Si evidenzia che sul totale dei congedi parentali il 25% è fruito da lavoratori e il 75% da lavoratrici. La durata media dei congedi fruiti nel 2019 è stata pari a 40 giorni.

Congedi parentali usufruiti nell'anno	Uomini	Donne	Totale
numero di congedi usufruiti	1	3	4
giornate di assenza usufruite	22	137	159
durata media dei congedi usufruiti (gg)	22	45	40

CRAL (Circolo Ricreativo Aziendale Lavoratori)

Il CRAL è un organo unitario, al servizio del personale dell'azienda e gestito da rappresentanti eletti da tutti i lavoratori. Il CRAL promuove attività ricreative, culturali, turistiche, sociali e sportive per i proprio dipendenti, a cui hanno diritto di partecipare anche i loro familiari ed amici, oltre ai pensionati dell'Azienda. Il CRAL realizza

diverse iniziative, direttamente o mediante convenzioni stipulate in base a criteri che garantiscono economicità e qualità del servizio. Le attività del circolo vengono pubblicate sul portale intranet Noi MMS e comunicate ai dipendenti tramite e-mail.

Consiglio del CRAL MMS

PRESIDENTE

Flavio Fabi

VICE PRESIDENTE

Maddalena Iacucci

SEGRETARIO

Paolo Serafini

CONSIGLIERI

Marco Del Bene

Laura Longarini

Adriano Naticchi

Paolo Turchi

Iscritti al CRAL MMS	2017	2018	2019
Lavoratori iscritti al circolo ricreativo aziendale sul totale dei dipendenti	572	518	507
Familiari	324	298	300
Pensionati	20	29	37
Totale	915	845	844

La diminuzione rispetto al 2017 è dovuta al passaggio dei dipendenti a MMS Falconara.

9.5 La formazione

I percorsi formativi sono orientati al miglioramento della coesione del gruppo e del benessere del clima aziendale, dello sviluppo delle capacità di gestione del cambiamento e di innalzamento dei propri standard quantitativi e qualitativi.

MMS è innanzitutto una realtà fatta da persone e questo richiede il mantenimento di un costante il livello di motivazione della singola risorsa.

Il collaboratore, il dirigente, rappresenta l'unità di interfaccia con gli stakeholder esterni e, per questo motivo, deve essere previsto un percorso di miglioramento costante ed un affinamento delle competenze manageriali e dei tratti motivazionali.

Sviluppare un linguaggio comune, costruito su riferimenti, significati e valori condivisi, stimolare il senso di appartenenza e orientare l'intero gruppo alla ricerca del miglioramento costante, è l'obiettivo di ogni organizzazione che ritiene le risorse umane il vero punto di forza della propria attività.

In più, risultano fondamentali per il raggiungimento di qualsiasi obiettivo le condizioni dell'ambiente in cui si opera. Lavorare in un contesto stimolante, motivati da un team creativo, aperto e disponibile, ritrovando le giuste gratificazioni quotidiane e il gusto di confrontarsi con nuove e ambiziose sfide, sono i presupposti di un'azienda

che desidera lasciare un segno importante. Infatti, solo uno staff affiatato, capace di decidere e operare in autonomia, ma sempre in sintonia con il resto del gruppo, può produrre lo scatto che consente a un'azienda di superare la concorrenza.

La formazione continua ad essere considerata un cardine strategico per lo sviluppo dell'Azienda e per la crescita personale e professionale delle persone che vi lavorano. MMS mira a mantenere alti gli standard qualitativi delle attività effettuate per garantire a tutti gli stakeholder servizi sempre oltre le aspettative, effettuati in sicurezza e nel rispetto dell'ambiente.

Tale attenzione si evince dal fatto che oltre il 3% delle ore di formazione erogate sono inerenti alle aree "Qualità, Sicurezza Ambiente" e "Tecnico-Operative" e garantiscono il rispetto di tutta la formazione obbligatoria prevista dalle normative vigenti.

Ore di formazione totali per area di intervento

Area di intervento	2017	2018	2019
Commerciale e mercato *	51	84	109
Manageriale	961	379	358
Qualità, sicurezza, ambiente, responsabilità sociale/SA8000	8.664	7.293	8.946
Sistemi informativi	1.230	1.924	4.059
Tecnico operativa	7.545	5.970	4.784
Valori etici e cultura di impresa	8	10	4
Totale	18.459	15.659	18.259

* In tale area rientrano tutte le attività formative su temi specifici rivolti al Servizio Gestione Clienti ed al Servizio Contact Center Clienti.

Il dato delle ore di formazione totali è superiore rispetto al 2018. Nell'anno, le ore medie pro capite di formazione sono state 31,8, a garanzia dell'impegno posto dall'organizzazione sul tema. Questo aumento è particolarmente evidente per i Sistemi Informativi, per cui il tempo dedicato è raddoppiato, passando da 1.924 ore del 2018 a 4.059 ore del 2019.

Ore di formazione medie pro-capite	2017	2018	2019
Dirigenti	22,3	42,1	20,8
Quadri	43,1	48,6	51,2
Impiegati	32,1	28,2	30,9
Operai	28,1	25	30,3

Il gradimento dei corsi di formazione

Come previsto da procedura interna, MMS monitora il gradimento dei corsi, chiedendo la compilazione di un questionario in forma anonima. Il valore nel 2019 si attesta a 4,5 in una scala da 1 a 5: dato che mostra un alto indice di gradimento da parte del personale ed evidenzia che il coinvolgimento dei fruitori nella scelta dei soggetti responsabili della formazione è di fondamentale importanza. Si segnala inoltre che la quasi totalità dei punteggi attribuiti dai partecipanti ai corsi si attesta sopra il 3. Le valutazioni tengono conto di diversi fattori quali:

- Obiettivi
- Conoscenza degli obiettivi del corso
- Raggiungimento degli obiettivi dichiarati
- Didattica e contenuti
- Rispondenza del corso alle sue aspettative
- Metodologia didattica utilizzata
- Qualità del materiale didattico
- Incremento delle proprie conoscenze/competenze
- Applicabilità alla propria realtà lavorativa
- Docenza
- Competenza nel merito degli argomenti
- Chiarezza dell'esposizione
- Capacità di trasmissione e comunicazione
- Disponibilità nei confronti dei partecipanti
- Rispetto degli orari
- Organizzazione e logistica
- Sede di svolgimento
- Attrezzature e supporti alla didattica
- Valutazione complessiva



9.6

Salute e sicurezza

Il presidio sul tema Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro continua ad essere mantenuto ai massimi livelli di attenzione. Anche nel 2019 il 100% dei lavoratori ha beneficiato di un diffuso sistema di gestione per la sicurezza certificato OHSAS 18001:2007, la cui attestazione è stata rilasciata dall'Ente Internazionale DNV-GL.

Grazie alla spinta e al metodo previsto dal sistema stesso, è proseguita l'azione di coordinamento e controllo in materia di sicurezza per tutti gli attori coinvolti a vario livello nei processi produttivi, estendendo anche ai fornitori il monitoraggio degli infortuni.

I sopralluoghi e la presenza sul campo rappresentano il principale strumento per aumentare la cultura e la sensibilità sulla prevenzione e protezione. Azioni che hanno consentito di rafforzare competenze e consapevolezza dei lavoratori sui comportamenti corretti da tenere durante l'operatività, con particolare attenzione sul ruolo dei preposti ed operatori. Nel caso degli infortuni, si è proseguito nella costante verifica ed analisi degli avvenimenti accaduti coinvolgendo l'infortunato e i responsabili dei servizi.

Le ricadute positive di quest'azione costante per la salute e sicurezza si evidenziano nell'andamento tendenzialmente in discesa dei principali indici riguardanti gli infortuni negli ultimi anni.

Indici di infortunio	2017	2018			2019			Variazione 18/19
	MMS	MMS	Falconara	Gruppo	MMS	Falconara	Gruppo	
Indice di frequenza	24,9	28,4	70,9	49,6	25,8	88,1	56,9	13%
Indice di gravità	0,72	0,88	1,07	0,97	0,79	1,95	1,37	30%
Indice di incidenza	4,1	4,6	11	7,8	4,2	12,5	8,3	6%
Durata media (gg)	16	31,1	15,1	23,1	30,7	22,1	26,6	13%
N. di infortuni (n)	21	24	8	32	22	10	32	0%
N. di infortuni in itinere) (n)	5	3	1	4	2	0	2	-50%

Tutti gli indici sono calcolati considerando gli eventi superiori a 3 g e senza itinerario.

A livello di Gruppo il numero complessivo di infortuni, e relativi indici, sono costanti, ma con un leggero aumento rispetto al 2018 dei casi nella sede di Falconara. Nel 2019 si registrano in totale 32 infortuni dovuti alle cause tipiche delle aziende di settore, come, ad esempio, scivolamento e movimentazione manuale dei carichi.

Di questi, 10 eventi hanno interessato la controllata MMS Falconara, per un totale di 221 giorni di assenza. La relazione tra questi dati e le 1634 ore pro capite lavorate dai 72 dipendenti viene descritta dagli indici infortunistici riportati in tabella. L'indice di gravità, ovvero il rapporto tra i giorni di assenza per infortunio e le ore lavorate, nel 2019 si attesta a 1,37.

Per quanto riguarda il perimetro di Marche Multiservizi, si registra un indice di frequenza infortunistico del 25,8 (in diminuzione rispetto al 2018), una concomitante riduzione della durata media degli infortuni (1,2%) e una diminuzione degli eventi nel percorso casa-lavoro (-33%).

Le ricadute positive di quest'azione costante per la salute e sicurezza si evidenziano nell'andamento tendenzialmente in discesa dei principali indici riguardanti gli infortuni negli ultimi anni.

Indici di infortunio	2017	2018			2019			Variazione 18/19
	MMS	MMS	Falconara	Gruppo	MMS	Falconara	Gruppo	
Indice di frequenza	24,9	28,4	70,9	49,6	25,8	88,1	56,9	13%
Indice di gravità	0,72	0,88	1,07	0,97	0,79	1,95	1,37	30%
Indice di incidenza	4,1	4,6	11	7,8	4,2	12,5	8,3	6%
Durata media (gg)	16	31,1	15,1	23,1	30,7	22,1	26,6	13%
N. di infortuni (n)	21	24	8	32	22	10	32	0%
N. di infortuni in itinere) (n)	5	3	1	4	2	0	2	-50%

Tutti gli indici sono calcolati considerando gli eventi superiori a 3 g e senza itinerario.

A livello di Gruppo il numero complessivo di infortuni, e relativi indici, sono costanti, ma con un leggero aumento rispetto al 2018 dei casi nella sede di Falconara. Nel 2019 si registrano in totale 32 infortuni dovuti alle cause tipiche delle aziende di settore, come, ad esempio, scivolamento e movimentazione manuale dei carichi.

Di questi, 10 eventi hanno interessato la controllata MMS Falconara, per un totale di 221 giorni di assenza. La relazione tra questi dati e le 1634 ore pro capite lavorate dai 72 dipendenti viene descritta dagli indici infortunistici riportati in tabella. L'indice di gravità, ovvero il rapporto tra i giorni di assenza per infortunio e le ore lavorate, nel 2019 si attesta a 1,37.

Per quanto riguarda il perimetro di Marche Multiservizi, si registra un indice di frequenza infortunistico del 25,8 (in diminuzione rispetto al 2018), una concomitante riduzione della durata media degli infortuni (1,2%) e una diminuzione degli eventi nel percorso casa-lavoro (-33%).

I risultati del coinvolgimento e la sensibilizzazione del personale a partecipare attivamente alla sicurezza trova conferma nelle segnalazioni di mancato infortunio (near miss) che, nel caso di MMS, nel 2019 si attestano a 19, in linea con il 2018 (nel 2017 erano pari a 0). L'analisi delle segnalazioni, coinvolgendo i servizi, risulta essere un valido strumento di prevenzione, vigilanza e controllo.

Gli infortuni continuano ad interessare prevalentemente le attività di igiene ambientale (77%) e in misura minore i servizi a rete (9%) e i servizi di coordinamento (14%).

Una approfondita verifica ha evidenziato però un andamento diverso per aree aziendali, l'area Reti ha riscontrato un forte miglioramento, mentre al contrario si evince un peggioramento importante negli indici dell'area Igiene Ambientale. La quasi totalità dei colleghi infortunati è stata contattata dal SPP per un confronto sull'accaduto; gli eventi non hanno dato origine a Non Conformità. Nella maggior parte dei casi si ritiene che il

rischio non completamente eliminabile perché derivante da casualità e/o operatività, in particolare la necessità di dover salire e scendere dai mezzi svariati decine di volte al giorno aumenta il rischio di scivolare, così come la movimentazione manuale di cassonetti e bidoni può portare a strappi muscolari.

Gli infortuni che hanno interessato i fornitori nell'espletamento delle proprie attività per Marche Multiservizi sono stati 19, circa il 50% in più rispetto al 2018. Il tema è tenuto costantemente monitorato, sia per quanto riguarda le cause sia le modalità.

Anche sul fronte della sorveglianza sanitaria rimane alta la vigilanza. Il Medico Competente di MMS, nel corso del 2019, ha effettuato oltre 435 visite, preventive e periodiche e 2085 accertamenti sanitari in base al Protocollo Sanitario aggiornato in funzione dei rischi espressi nel Documento di Valutazione dei Rischi (art. 28 del D.Lgs. 81/2008).

Indice di frequenza di infortunio per aree (MMS)	2017	2018	2019
Servizi a rete	26	22,1	8,1
Servizi ambientali	31,4	42,1	59
Attività di coordinamento	4,7	5,2	-
Uomini			
	24,4	28,5	28,3
Donne			
	9,4	9,7	8,9

Infortunati ditte appaltatrici e terzi (MMS)	2017	2018	2019
Infortunati sul lavoro di lavoratori di ditte appaltatrici e terzi	37	12	19

Accertamenti sanitari (MMS)	2017	2018	2019
Visite mediche preventive e periodiche (comprese eventuali spirometrie e audiometrie di base)	350	379	400
Visite videoterminalisti	80	62	127
Analisi di laboratorio e prestazioni ambulatoriali particolari (esami ematochimici, rx, specialistiche in genere)	872	1252	1121
Domande di malattie professionali effettuate nell'anno	-	5	7

Assenze

Nel 2019 si registra una diminuzione del 14% delle ore di assenza totali. Sono in generale migliorati i dati raccolti, fatta eccezione dei casi particolari come donazioni del sangue, congedi straordinari, ecc

Ore di assenza	2017		2018		2019	
	Totali	%	Totali	%	Totali	%
Malattia E Ricoveri	38.552	55%	44.351	59,6%	34.417	53,2%
Maternità/paternità e congedi Parentali	2.916	4%	2.639	3,5%	2.793	4,3%
Infortunio	3.923	6%	7.412	10%	5.585	8,6%
Sciopero	1.106	2%	32	0%	0	0%
Assemblea	486	1%	0	0%	370	0,6%
Permesso Sindacale	772	1%	500	0,7%	358	0,6%
Altro *	22.113	32%	19.534	26,2%	21.177	32,7%
Totale	69.868	100%	74.468	100,00%	64.700	100,00%

DIGITALIZZAZIONE INTERNA

Collector: la APP che organizza i dati

Realizzare un sistema informatico efficace per registrare e comunicare i dati può davvero cambiare il modo di lavorare delle persone. Marche Multiservizi ne è consapevole e, con il supporto della tecnologia e dei sistemi digitali, ha trovato la soluzione.

Si tratta progetto realizzato in collaborazione con il partner tecnologico Dedagroup, per censire tutti gli asset aziendali relativi alle reti gestite.

Grazie a questa app, utilizzabile online e offline, è possibile organizzare, in modo semplice e intuitivo, le informazioni relative ai servizi acquedotto, gas e fognature.

Quali sono i vantaggi? I dati raccolti permettono di avere un controllo maggiore sui servizi e di mettere in campo un sistema più efficace di riparazioni, pronto intervento e manutenzione programmata. Il progetto punta infatti a offrire al personale una maggiore consapevolezza del patrimonio gestito da Marche Multiservizi e una vista più trasversale sui sistemi aziendali per rendere i processi più efficienti.

MMS ha partecipato alla conferenza ESRI Italia 2019 svolta a Roma sul tema dell'innovazione digitale e la sua concreta applicazione



Il Servizio Cartografia Informatizzata ha invece iniziato il rilevamento mediante laser scanner degli impianti acqua e gas. Si tratta di un sistema innovativo e di grande efficacia.

Questa tecnologia consente in modo veloce e relativamente semplice, di rilevare l'esterno e l'interno di qualunque impianto, con le relative aree di pertinenza dei fabbricati, delle opere elettromeccaniche, con possibilità di misura di tutte le parti rilevate e la trasformazione in disegni tecnici.

Il rilievo restituito in forma tridimensionale può essere utilizzato da remoto in qualunque momento a fini:

- gestionali e di manutenzione ordinaria (per esempio per calcolare da ufficio la superficie in erba da tagliare, la superficie di una parete da tinteggiare, la lunghezza e il diametro di una tubazione da sostituire);
- progettuali (per modificare le parti civili, meccaniche o impiantistiche);
- valorizzazione del patrimonio.

L'impiego di laser scanner è di particolare interesse nel caso di luoghi confinati (es vasche o sfioratori interrati) dove per motivi di sicurezza è preferibile ridurre al minimo la presenza di personale.



Ambiente

10.1

Uso intelligente e responsabile dell'energia. Politiche e piani di miglioramento

MMS prosegue e rilancia il suo impegno verso un uso intelligente e responsabile dell'energia in linea con le strategie mondiali, europee, italiane e del gruppo di appartenenza secondo i tre assi fondamentali della riduzione dei consumi, efficienza energetica, diffusione delle energie rinnovabili e riduzione delle emissioni di gas serra.

Consapevole che l'efficienza energetica è uno dei fattori fondamentali per supportare la transazione industriale e dei nuovi modelli sociali, ha continuato e rilanciato l'azione anche nel 2019 per migliorare ulteriormente le proprie prestazioni energetiche anche attraverso il sistema di Gestione per l'energia certificata ISO 50001.

MMS ha ormai sistematizzato l'azione di miglioramento continuo dei propri processi, con l'obiettivo di contenere i consumi e far entrare l'efficienza energetica tra i fattori strategici delle politiche e obiettivi industriali.

In tale contesto si inseriscono i piani di miglioramento energetico, che hanno visto nel 2019 proseguire e rilanciare l'azione con la realizzazione di altri 4 interventi, per un nuovo risparmio di 249 TEP (tonnellate equivalenti di petrolio) di energia elettrica utilizzata nell'erogazione dei servizi. Questi ultimi si vanno ad aggiungere ai 35 interventi già consuntivati al 31-12-2018 e che portano i risparmi cumulati a 938 TEP dall'avvio della contabilizzazione nel 2013. Con le realizzazioni del 2019 MMS consolida un risparmio cumulato dal 2013 dell'8,3% addirittura sopra l'obiettivo iniziale per il 2020, fissato originariamente al 5%.

Gli interventi individuati dal piano di azione 2019 si sono concentrati prevalentemente nel servizio più energivoro di MMS, il Servizio Idrico Integrato, e nel servizio di Illuminazione Pubblica con la riqualificazione di altri 1.885 punti luce dell'illuminazione Pubblica di Pesaro. Con questa ultima azione si è arrivati a coprire il 68,3%

degli impianti gestiti con sistemi di ottimizzazione dei consumi, raggiungendo risparmi per altri 200TEP. Con queste ultime installazioni il progetto della riqualificazione energetica di Pesaro città si avvicina al suo completamento della dimensione energetica, arricchendo la città di Pesaro di una illuminazione più conforme, moderna ed efficace e soprattutto utilizzando circa il 55% dell'energia che occorreva nel 2016.

Ma l'impegno prosegue con nuovi Piani che già individuano azioni per oltre 150 Tep di risparmio e che fissano il nuovo obiettivo al 2023 al 9% sempre rispetto ai consumi del 2013.

I consumi di energia primaria di gruppo (comprensivi della controllata MMS Falconara) hanno registrato nel 2019 una contrazione del 7,9% rispetto al 2018 – arrivando al minimo storico di 9333 TEP – consentendo al Gruppo di abbattere per la prima volta l'importante soglia dei 10.000 TEP e raggiungendo un importante traguardo per quanto riguarda le strategie di contenimento dei costi e degli impatti energetici e di sostenibilità dell'azienda.

Consumi energetici di Gruppo (TEP)	2017	2018	2019
GAS	452	453	397
Energia Elettrica	8.566	8.127	7.387
Carburanti	1.588	1.558	1.548
Totale	10.606	10.138	9.332
di cui: Fonti rinnovabili			7.387
totale GJ	445.452	425.796	391.944

Consumi energetici per vettore e servizio di impiego: gas naturale	2017	2018	2019
Servizi a rete	287	287	262
Ambiente	6	6	4
Altri servizi e sedi	159	160	131
Totale in TEP	452	453	397
Totale in GJ	18.984	19.479	16.674

Il consumo di gas (397 TEP) è diminuito di oltre il 12% soprattutto per la favorevole stagionalità termica.

La maggior parte del gas metano viene infatti utilizzato dal servizio distribuzione gas per riscaldare il gas prelevato dalla rete Snam durante la fase di espansione nelle cabine di primo salto e per gli usi generici del processo di distribuzione gas e risente quindi dell'uso dei clienti finali.

I consumi di gas, continuano a rappresentare il vettore meno utilizzato dal gruppo nell'erogazione dei propri servizi arrivando a pesare circa il 4% del consumo di energia dell'azienda.

Consumi energetici per vettore e servizio di impiego: energia elettrica	2017	2018	2019
Servizi a rete	8.044	7.582	6.833
Ambiente	234	271	260
Altri servizi e sedi	288	272	294
Totale TEP	8.566	8.215	7.387
Totale in GJ	359.772	341.250	310.254
Totale KWh	45.399.800	43.539.500	39.151.000

I consumi di energia elettrica (EE), rappresentano ancora il vettore energetico dominante e proprio su questo si è svolta le principali azioni di efficientamento con ottimi risultati in termini di consumi energetici. IL 2019 registra una riduzione dei consumi di questo vettore del 9,1% rispetto al 2018.

La contrazione è trainata dai servizi a rete, (responsabile del 92% degli utilizzi di EE di MMS), che registra un -10% rispetto al 2018 con punte del -29% nei processi di Potabilizzazione idrica. Per quanto riguarda i consumi elettrici delle sedi e altri servizi si registra un lieve aumento rispetto al 2018. Positivo l'andamento anche nei servizi di Igiene Ambientale, nonostante i nuovi centri di raccolta differenziata nel territorio e degli impianti

in genere delle sedi e soprattutto dei servizi Energetici compresi quelli di Illuminazione Pubblica che nonostante l'allargamento del perimetro gestito al comune di Tavullia vedono una ulteriore contrazione dei consumi generali del 9,2% sul consumo 2018. (la Contrazione è ancor più rilevante nel comune di Pesaro dove si attesta al 21.6% su base annua e di circa 45% rispetto al 2016 data di avvio del progetto di efficientamento.

Consumi energetici per vettore e servizio di impiego: carburanti	2017	2018	2019
Carburanti Benzina (L)	28.409	31.774	29.051
Servizi a rete	8	6,2	5,5
Ambiente	12,9	17,8	16,2
Altri servizi e sedi	1	0,6	0,6
Totale Benzina TEP	22	25	22
Carburanti Gasolio (L)	1.824.918	1.783.984	1.694.645
Servizi a rete	271	244	240
Ambiente	1.241	1.234	1.161
Altri servizi e sedi	19,7	18,6	19,6
Totale Gasolio TEP	1.531	1.497	1.421,80
Servizi a rete	22	24,6	71
Ambiente	7,6	7,6	20
Altri servizi e sedi	5,2	5	13
Totale GPL + Metano TEP	34,8	37,1	104
Totale Carburanti (Tep)	1.588	1.558	1.548
Totale carburanti (GJ)	66.696	65.436	65.016

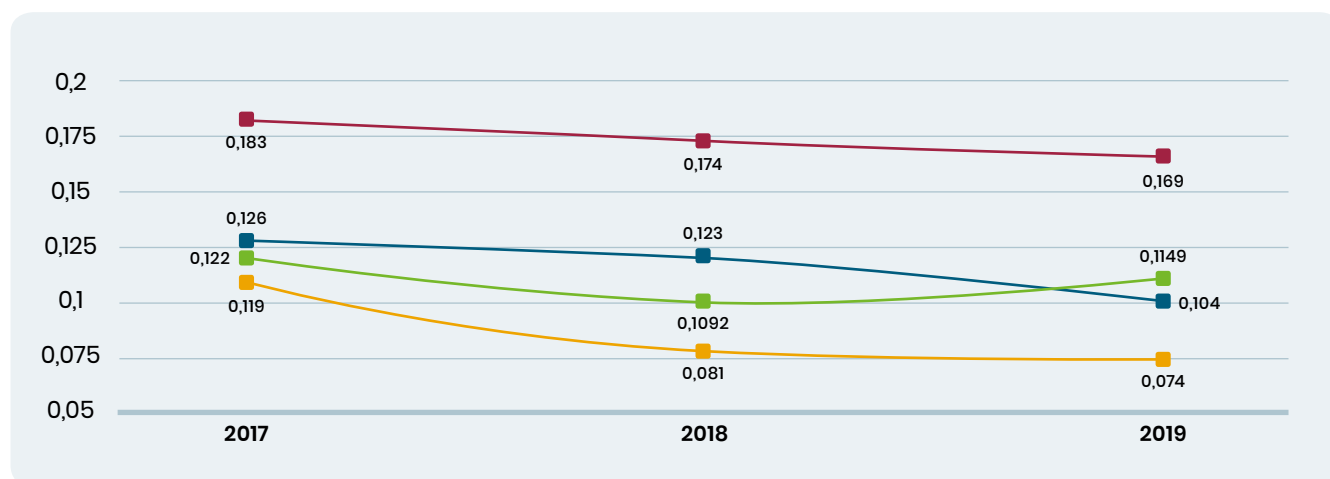
Indici di intensità energetica

L'attenzione all'efficienza energetica si concretizza anche nella contrazione dei consumi dei carburanti (-1,9%). Grazie alla progressiva conversione di una parte della flotta aziendali a metano, i consumi di tale carburante sono aumentati in modo significativo, con la contestuale riduzione di oltre 92.000 litri tra Gasolio e Benzina. La sostituzione ha consentito di ottenere importanti benefici in termini di emissioni CO₂. Il combustibile continua a rappresentare la seconda voce dei consumi energetici di MMS (19%). Di questo, oltre il 70% è impiegato dal sistema raccolta e smaltimento rifiuti.

Con la certificazione ISO 50001 sono stati sensibilmente potenziati i sistemi di monitoraggio e controllo energetico di vario tipo e di vario livello, ormai parte integrante della gestione aziendale: cruscotti e indicatori di prestazione energetica, articolati e specifici in relazione ai volumi di servizio erogato, in grado di verificarne periodicamente l'andamento prestazionale.

Il più generale è l'indicatore di consumo per singolo utente servito, che considera tutti i volumi dell'energia utilizzata (in TEP) per svolgere i servizi e il numero dei clienti serviti. Nel 2019 il dato si attesta a 0,286 TEP/clienti serviti, con una contrazione del 11,9% del fabbisogno energetico per ogni cliente servito.

Andamento Macro Indicatori Energetici



- **Indicatori Energetici ACQUEDOTTO:** consumi energetici (TEP) / volumi acqua distribuita (m³)
- **Indicatori Energetici DEPURAZIONE:** consumi EE IMP Dep. (TEP) / volumi depurati (m³)
- **Indicatori Energetici ILLUMINAZIONE PUBBLICA:** consumo orario a punto luce E ore standard (Mw/n° punti e ore)
- **Indicatori Energetici FLOTTA:** consumo automezzi per km percorso (TEP/km percorsi)

L'indice di efficienza energetica del SII, dopo la crisi idrica del 2016, continua a migliorare evidenziando una riduzione del consumo energetico per m³ di acqua distribuita del 15,7% rispetto al 2018.

L'unico indice che registra un peggioramento è quello relativo al fabbisogno energetico per ogni m³ di acqua depurata (+ 5%) e che risente delle numerose riqualificazioni impiantistiche dei Depuratori attualmente in corso, per aumentarne le capacità e l'efficacia depurativa su numerosi piccoli impianti; Tali investimenti, nonostante siano sviluppati con la massima attenzione

alla prestazione energetica (sia in fase progettuale che di aggiudicazione ed esecuzione) necessitano un maggior uso energetico per l'esigenza di servire un maggior numero di abitanti e per garantire una miglior qualità del refluo depurato mediante l'adozione di differenti tecnologie.

Infine, migliorano rispettivamente del 3,1% e del 8,9% il fabbisogno energetico per km percorso dalla flotta e per ogni punto luce gestito per il servizio d'illuminazione a conferma della diffusa e sempre più spinta attenzione alla dimensione energetica del servizio erogato.

Dal 2018 solo energia elettrica rinnovabile per MMS Spa

Dal 2018 il Gruppo ha deciso di accettare una nuova sfida, in linea con gli obiettivi UE e l'Agenda Onu al 2030: nonostante l'impegno economico, a partire dal 2018 e per tutto il 2019, MMS punta sull'energia elettrica pulita, assicurando, per tutte le sue attività sul territorio Pesarese, l'impiego di energia proveniente da soli fonti rinnovabili, certificata tramite titolo GO DM 31-7-2009 (maggiori informazioni su titol-

lo sono disponibili su www.gse.it). Una decisione che colloca il Gruppo tra le migliori esperienze nazionali in termini di risparmio di risorse energetiche e di contrasto al cambiamento climatico, anticipando e superando gli indirizzi fissati dalla Strategia Energetica Nazionale, dal Pacchetto Clima-Energia e dall'Agenda per lo sviluppo sostenibile ONU.

10.2 Le emissioni e i cambiamenti climatici

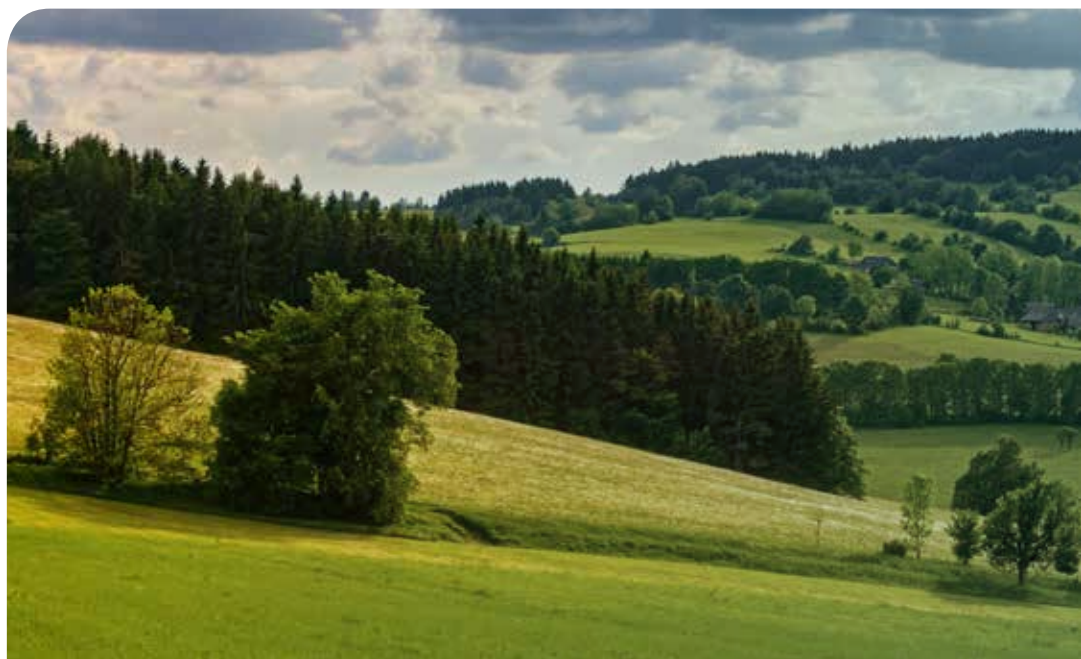
La produzione di energia: biogas

La produzione di energia elettrica di Marche Multiservizi è limitata ma si contraddistingue per la provenienza pressochè integrale da fonti rinnovabili, essendo generata esclusivamente dal biogas delle discariche.

La gestione svolta da imprese specializzate prevede la captazione del biogas dalle due discariche attive di Ca' Asprete e Ca' Lucio.

La produzione elettrica mostra una contrazione fisiologica che, nel 2019, si attesta al -13,2% sul dato 2018: contrazione che risente sia della diminuzione dei volumi di biogas (-5,2% totale - 22% a Ca Lucio) che del peggioramento della qualità energetica del biogas. In linea con le curve previsionali, tale diminuzione è prevalen-

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



Biogas trattato negli impianti di produzione di EE (m3)	2017	2018	2019
Discarica Ca' Asprete	7.178.130	6.612.574	6.833.991
Discarica Ca' Lucio	4.487.206	3.276.749	2.540.900
Totale	11.665.336	9.889.323	9.374.891

Energia elettrica netta prodotta (MWH)	2017	2018	2019
Discarica Ca' Asprete	8.462	8.193	6.922
Discarica Ca' Lucio	3.247	3.205	2.968
Subtotale discariche	11.709	11.398	9.890
Fotovoltaico impianto lavaggio sede	7,2	6,7	7,1
Totale	11.716	11.404	9.897

Nel 2019 il piccolo impianto fotovoltaico al servizio del nuovo lavaggio della sede di Pesaro ha generato 7,1 MWh di energia integralmente utilizzata in sito. Le due produzioni coprono poco meno del 20% dell'energia consumata del gruppo che comunque, anche nel 2019 è stata approvvigionata totalmente "Verde" ossia proveniente da sole fonti rinnovabili, certificate (titolo GO DM 31-7-2009)

La produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili nel 2019 è stata tale da soddisfare il consumo di energia elettrica di 4450 famiglie, consentire un risparmio annuo di 1851 TEP ed evitare l'immissione in atmosfera di oltre 3920 tonnellate di CO2 all'anno. Dato corrispondente all'assorbimento di poco più di 1400 alberi per 50 anni o a poco meno dell'emissione annua di 1860 auto a benzina (considerando una percorrenza di 10.000 km annui).



Seppure Marche Multiservizi non sia assoggettata alla normativa "Emission Trading", l'Azienda continua nel suo impegno per la rendicontazione della propria impronta di carbonio e per la mitigazione degli effetti dei cambiamenti climatici.

I gas serra sono dei gas presenti nell'atmosfera che trattengono il calore emesso dalla superficie terrestre, dall'atmosfera e dalle nuvole. Questi gas possono avere un'origine naturale o antropica e le loro proprietà causano un fenomeno noto come effetto serra.

È globalmente riconosciuto il ruolo delle emissioni di gas serra sui cambiamenti climatici, a tal punto che sono all'ordine del giorno politiche e strumenti finalizzati a contrastare tale fenomeno. Di fronte all'innalzamento delle temperature globali ed agli effetti che questo

fenomeno sta avendo sul clima, MMS è da diversi anni impegnata nello sviluppo di azioni volte alla riduzione delle emissioni antropiche nell'atmosfera. Tra queste risaltano gli sforzi MMS per la produzione e l'utilizzo di energia da fonti rinnovabili, la riduzione dei consumi energetici e la riduzione complessiva delle emissioni di gas serra in genere.

Emissioni dirette (GHH Scopo 1)

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

Composizione degli automezzi	2017		2018		2019	
	Totali	%	Totali	%	Totali	%
Gasolio	397	81,4%	382	81,3%	322	80,7%
Benzina	31	6,4%	25	5,3%	15	3,7%
Metano	55	11,3%	59	12,6%	60	15,0%
Gpl	3	0,6%	2	0,4%	0	0,0%
Elettrico	2	0,4%	2	0,4%	2	0,5%
Totale	488	100,0%	470	100,0%	399	100,0%

Automezzi per direttiva antinquinamento	2017	2018	2019
Euro 1	38	27	11
Euro 2	56	47	29
Euro 3	90	84	68
Euro 4	97	91	61
Euro 5	95	91	92
Euro 6	110	130	138
Totale	486	470	399

Al 31 dicembre il parco mezzi di MMS contava con 399 veicoli, 71 unità in meno rispetto al 2018 (-60 mezzi a gasolio, -10 a benzina, -2 a gpl e +1 a metano). Nel rinnovare la flotta MMS punta sull'utilizzo di combustibili a ridotto impatto ambientale, attenzione che si riscontra nell'aumento dei veicoli alimentati a metano (60 uni-

tà) e della percentuale di mezzi che può considerarsi "verde" (15,5%). Il 73% dei motori è conforme alla direttiva antinquinamento Euro 4 (o maggiore), quindi con buoni standard in termini di emissioni. Il 57,6% dei veicoli sono superiori o uguali alla classe Euro 5 e 34,5% sono conformi alla direttiva Euro 6.

Emissioni di gas serra da combustibili per flotta e attrezzature		2017	2018	2019
Benzina	Benzina (l)	28.409	31.774	28.937
	Benzina (TEP)	22,4	25	22,8
	Benzina CO2 eq.	62,5	69,9	64,3
Gasolio	Gasolio (l)	1.824.918	1.783.984	1.724.473
	Gasolio (TEP)	1531	1497	1449
	Gasolio CO2 eq.	4.745	4.638	4.484
Metano	Metano (Kg)	30.566	32.961	100.393
	Metano (TEP)	34,8	37,1	114,3
	Metano CO2 eq.	86	92,8	284,5
GPL	GPL	-	-	-
	GPL (TEP)	-	-	-
	GPL CO2 eq	-	-	-
Totale CO2 eq.		4.893	4.801	4.832

Fattori di conversione:

Gasolio (kg Co2 eq./ l: 2,600) – Benzina (kg Co2 eq./ l: 2,20) – Gas naturale (kg Co2 eq./ t: 2814) – GPL (kg Co2 e/ l: 1,508) – Fonte Defra 2017.

L'attenzione verso un utilizzo efficiente della flotta si è confermata durante il 2019. L'uso dei carburanti espressi in TEP subisce un incremento rispetto al 2018 (+0,7%) dovuto principalmente ad un calo nell'uso di gasolio come risultato della diminuzione del numero di mezzi alimentati con questa fonte. Si registra anche una tendenza, in linea con l'anno precedente, all'aumento del consumo di carburanti considerati verdi (metano e gpl). Sono infatti esponenzialmente cresciuti del 20,8% i quantitativi di metano utilizzato.

Il potenziamento dell'alimentazione a metano, oltre al miglioramento ambientale, permette un risparmio economico sull'approvvigionamento dei combustibili. Tuttavia, va considerata la poca capillarità di distributori per quest'ultima categoria di carburanti nel territorio di riferimento e la complessità della diffusione del metano nella flotta dedicata all'Igiene Ambientale. I servizi vengono svolti prevalentemente con mezzi pesanti che superano le 7,5 tonnellate e negli impianti di smaltimento si possono trovare mezzi tra le 32 e 50 tonnellate. Considerato che l'80% del carburante utilizzato da MMS è destinato a tale servizio, si è lavorato anche su di essi per un'ottimizzazione delle risorse e il contenimento degli impatti

I gas serra sono dei gas presenti nell'atmosfera che trattengono il calore emesso dalla superficie terrestre, dall'atmosfera e dalle nuvole. Questi gas possono avere un'origine naturale o antropica e le loro proprietà causano un fenomeno noto come effetto serra.

Emissioni di gas serra da discariche (t)	2017	2018	2019
Discarica Ca' Asprete	11.455	11.157	13.462
Discarica Ca' Lucio	4.327	4.838	9.412
Discarica Ca' Guglielmo (chiusa)	-	-	502
Discarica Ca' Mascio (chiusa)	-	-	384
Totale	15.782	15.995	23.760

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

- per la maggior parte dai due impianti attivi di smaltimento dei rifiuti di Cà Lucio e Cà Asprete e principalmente dalla combustione del biogas utilizzato per la produzione di energia elettrica;
- per una seconda parte dall'uso di combustibili per la movimentazione dei mezzi d'opera necessari per lo svolgimento delle attività di raccolta e trattamento dei rifiuti;
- per un'ulteriore quota dal ciclo di distribuzione del gas metano e dalle conseguenti perdite di rete;
- infine, per una minor parte, dall'utilizzo di gas metano nelle caldaie per il riscaldamento e per l'utilizzo di acqua sanitaria nei siti MMS.

In relazione alle perdite di rete nella distribuzione del gas metano, Marche Multiservizi anche nel 2019 ha effettuato controlli sulle perdite fisiche.

Per quanto riguarda le emissioni delle discariche, è cambiata la metodologia di determinazione delle emissioni connesse al gas serra, con un incremento considerevole dei punti interessati dalle indagini e con l'inclusione delle emissioni connesse al fondo naturale in quelle derivanti dalle discariche; metodologie che determinano valori, soprattutto per il metano, notevolmente superiori rispetto a quelli precedentemente applicati.

Per la Discarica di Cà Lucio

nell'ultimo anno (a causa della sospensione della autorizzazione della discarica) le attività di coltivazione sono state sospese "congelando" di fatto il sito, con una copertura dei rifiuti a livello giornaliero ed un aumento delle emissioni areali. Inoltre la configurazione della discarica in sopraelevazione determina un incremento della probabilità di migrazione laterale del biogas.

Per la discarica di Cà Asprete

Rispetto agli anni precedenti il completamento della copertura definitiva dei lotti esauriti ha portato dei benefici mentre per l'area in ampliamento si ha un incremento delle superfici emissive, sia per l'attivazione di nuovi lotti sia per l'impossibilità di una copertura definitiva prima della chiusura della discarica stessa.

Inoltre la misurazione ha interessato anche discariche chiuse ove non si era mai proceduto ad analisi di questo tipo.

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.

Si precisa che negli impianti chiusi di Cà Mascio e Cà Guglielmo le emissioni non vengono più contabilizzate e solo quantificate con stime basate su dati storici e di letteratura essendo queste chiuse e in post-gestione e non soggetti a monitoraggi specifici in campo su tale aspetto.

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 indirette (GHG Scopo 2)

Come indicato nel precedente nel paragrafo 10.2, i consumi di energia elettrica di MMS sono interamente da fonti rinnovabili e, di conseguenza, il dato delle emissioni indirette di CO₂ è da ritenere pari a zero.

10.3 I consumi idrici

Acqua utilizzata e servizio d'impegno (migliaia di mc)	2017	2018	2019
Ambiente e Smaltimento rifiuti	21,4	18,1	22,2
Potabilizzazione e depurazione e distribuzione acqua	581,3	676,9	543,8
Sedi e altri servizi	12,5	11,9	15,6
Totale	615	707	582

MMS consapevole della sempre più strategica importanza nell'utilizzo di questa fondamentale risorsa ha, continua ad alzare l'attenzione e l'impegno nel contenimento e controllo del suo utilizzo per l'erogazione di tutti i suoi servizi al territorio.

Gli usi d'acqua nei processi di erogazione dei servizi sono concentrati ancora per circa il 95% nel SII ed in particolare nei processi di potabilizzazione come la pulizia e il lavaggio dei filtri o di altri componenti degli Impianti. Con tale continua attenzione e con piccoli e costanti interventi impiantistici è riuscita nel 2019 a ridurre l'utilizzo del 17% rispetto al 2018 in termini assoluti e addirittura nel servizio idrico integrato ad erogare maggiori volumi utilizzando il 20% in meno d'acqua nei propri processi industriali.

10.4 I rifiuti prodotti

I rifiuti prodotti dall'azienda

Rifiuti prodotti	2017	2018	2019
Igiene ambientale	88.636	125.811	92.844
Servizio idrico			
Distribuzione/potabilizzazione	580	441	1.056
Fognatura/depurazione	12.643	15.338	12.239
Officina,struttura,sedi	16	6	5
TOTALE	101.875	141.596	106.144

Comunità locale

11.1

La comunità locale

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.

Gli amministratori dei comuni soci rappresentano per MMS uno dei principali portatori d'interesse, in quanto costituiscono la maggioranza dell'azionariato e fungono da anello di congiunzione con il territorio. Si è quindi valutato, anche in considerazione delle dimensioni della Società, che questo dialogo potesse essere agevolato dalla costituzione di una funzione aziendale dedicata "Rapporti istituzionali".

Nel corso del 2019 è proseguito il percorso di confronto con il territorio di riferimento. Ci sono stati diversi incontri, durante i quali sono state approfondite le tematiche relative ai servizi gestiti e agli investimenti. Tale percorso è stato strutturato con la creazione di apposite schede nelle quali vengono indicati gli incontri, gli argomenti

trattati e le funzioni aziendali interessate dalle criticità emerse, evidenziandone anche aspetti rilevanti per la sostenibilità.

Durante gli incontri, è stata curata in particolare la preparazione delle assemblee pubbliche nei comuni in fase di avvio del nuovo servizio di raccolta dell'indifferenziato.

È proseguito inoltre il focus sull'utilizzo dell'acqua di rete, con l'obiettivo di diffondere, anche attraverso gli amministratori locali, le buone pratiche. La piena condivisione delle azioni da introdurre è stata determinante nel raggiungimento di importanti obiettivi comuni, quale ad esempio la percentuale di Raccolta Differenziata.

11.2

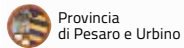
La comunicazione

Anche nel 2019, la comunicazione sociale e ambientale è stata dedicata in gran parte a promuovere le buone pratiche di raccolta differenziata e sensibilizzare sull'importanza di migliorare la qualità della raccolta stessa.

Amplio spazio è stato dedicato alla comunicazione per l'utilizzo dei centri di Raccolta, con la diffusione di un flyer in bolletta.

MMS ha voluto fare la propria parte nella riconversione del materiale plastico, attraverso il proprio "mestiere" di gestore del servizio idrico, lanciando una campagna di sensibilizzazione per l'uso dell'acqua del rubinetto attraverso tutti gli strumenti che possano aiutare ad una migliore fidelizzazione. Una campagna dal duplice

obiettivo: ridurre l'uso delle bottiglie di plastica ed avvicinare il cittadino all'utilizzo dell'acqua di rubinetto, mettendo in evidenza quali sono le sue caratteristiche e i 5 buoni motivi per berla: l'impegno nei numerosi controlli quotidiani, il lavoro dei professionisti che garantiscono sempre un'acqua sicura e buona da bere, oltre all'essere ecologica, perché consente di risparmiare bottiglie di plastica, è a km 0 perché prelevata da fonti del territorio vicine, ed è più economica rispetto a quella in bottiglia.



PLASTICA? ACQUA PASSATA!

**Riduci l'uso
della plastica.
Bevi l'acqua
del rubinetto.**



È ECOLOGICA

Fa bene all'ambiente: riduce l'inquinamento derivante dalla produzione e dal trasporto delle bottiglie di plastica.



È BUONA

Equiparabile ad un'acqua minerale.



È SICURA E CONTROLLATA

Ogni giorno vengono effettuate più di 310 analisi lungo tutta la filiera di produzione.



È COMODA

Arriva direttamente a casa tua, a Km 0!



È ECONOMICA

Con l'acqua di rubinetto la tua famiglia può risparmiare quasi 440 euro l'anno rispetto all'acqua in bottiglia.

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 sito web rappresenta, quindi, un'importante strumento di comunicazione tra azienda e cittadini, che offre un servizio in continuo aggiornamento e rinnovamento.

MMS in Internet			
Tipologia di accesso	2017	2018	2019
Accessi totali al sito internet	131.219	141.222	152.909
Visitatori Unici	80.264	83.646	88.407
Media accessi mensili	10.935	11.769	12.742
Media visitatori unici mensili	6.688	6.971	7.367
Visualizzazioni di pagine complessive	389.949	527.113	571.907
Media pagine visualizzate mensilmente	32.496	43.926	47.659

11.3

L'educazione ambientale

MMS promuove progetti di educazione ambientale in tutto il territorio, al di fine di sensibilizzare il mondo scolastico sui temi connessi ai servizi e intervenire nei processi informativi, mettendo a disposizione anche le competenze aziendali.

Nel corso dell'anno è stato avviato il progetto di educazione ambientale in collaborazione con la Onlus Gulliver e la coop. Idea. Il progetto, dal titolo "Educazione alla gestione del rifiuto: dal rifiuto come problema al rifiuto come risorsa" è nato dalla consapevolezza che l'educazione allo sviluppo sostenibile debba iniziare dalla scuola, con l'obiettivo di attivare, nelle nuove generazioni, processi virtuosi di cambiamento dei comportamenti e degli stili di vita, partendo dalla conoscenza dell'origine dei materiali di "rifiuto", con particolare riguardo alla loro gestione. Il progetto si inserisce di fatto in un ampio processo di sensibilizzazione culturale, ri-

volto in generale a tutti i cittadini, che mette in luce un nuovo approccio all'ambiente e che ha come obiettivo la creazione di valori che portino l'individuo, nella quotidianità dei comportamenti, a trovare già come prospettiva naturale il rispetto dell'ambiente in cui vive. Il progetto promuove la sensibilizzazione verso in modello di economia circolare, che mira a ridurre o meglio ad eliminare lo scarto, differenziare le fonti di approvvigionamento di materia e far vivere più a lungo i prodotti di consumo, massimizzandone il valore d'uso. Destinatari dell'iniziativa sono stati gli alunni delle scuole secondarie di primo grado.

Finalità educative

- Acquisire capacità di giudizio e proposta sulla qualità del proprio ambiente di vita.
- Promuovere comportamenti sostenibili dal punto di vista ambientale, facendo altresì comprendere come piccole azioni quotidiane individuali si traducano in "benessere collettivo".
- Acquisire valori riguardanti la corretta raccolta differenziata, vista come mezzo per l'obiettivo finale: il riciclo.
- Promuovere la consapevolezza sull'importanza del riuso di oggetti ancora in buono stato.
- Incoraggiare a cambiare comportamenti, scegliendo procedimenti di consumo più sostenibili.
- Stimolare il cambio di prospettiva della visione del rifiuto come problema a rifiuto come risorsa.

Progetti di educazione ambientale	2017	2018	2019
Scuole coinvolte	14	11	24
Studenti coinvolti	589	1.030	1072
Insegnanti coinvolti	49	40	81

Il rapporto e la vicinanza con il territorio e i cittadini, oltre al rispetto per l'ambiente, sono tra i criteri prioritari che guidano l'Azienda al momento di scegliere i progetti da sostenere per il raggiungimento dei propri obiettivi di responsabilità sociale. Vengono quindi promosse e sostenute iniziative culturali, artistiche e di educazione ambientale, cercando di instaurare rapporti di partnership con società, enti ed istituzioni prestigiose, sia pubbliche sia private.

MMS ha aderito come partner al "Campionato di giornalismo – Cronisti in classe" indetto dal quotidiano "Il Resto del Carlino". La competizione è riservata agli studenti delle scuole medie della provincia di Pesaro e Urbino durante tutto l'anno scolastico. Nel corso dei mesi gli studenti preparano articoli insieme ai loro insegnanti che il quotidiano pubblica settimanalmente. La premiazione dell'edizione 2019 si è presso l'Auditorium MMS, cosa che ha consentito la visita degli oltre 400 ragazzi al centro di Raccolta.

Le sponsorizzazioni e le liberalità

Valorizzare eccellenze capaci di stimolare una crescita socio culturale, utile ad un miglioramento complessivo della qualità della vita delle persone. Questo è il filo conduttore dell'attività di **partnership** che MMS promuove **sul territorio**, grazie ad un'attività di ricerca e valorizzazione delle migliori proposte progettuali. In questo senso, premiare partenariati di rilievo significa riuscire ad intercettare gli interessi del territorio e stimolarne la crescita, favorendo relazioni positive e promuovendo il ruolo propositivo dell'Azienda nel territorio servito.

Sponsorizzazioni	2017	2018	2019
Cultura	57.619	40.007	40.007
Sport	-	-	-
Sociali	-	-	-
Ambientali	1.500	10.500	5.500
Totale	59.119	50.507	45.507
Di cui a comunità locale	59.119	50.507	45.507

Liberalità	2017	2018	2019
attività ricreative	-	-	-
cultura	1.500	-	1.000
sport	-	1.500	-
sociali	23.346	23.500	26.000
ambientali	-	-	2.000
Totale	24.846	25.000	29.000
di cui a comunità locale	4.846	11.500	15.500

Totale sponsorizzazioni e liberalità	83.965	75.507	74.507
di cui a comunità locale	63.965	62.007	61.007

MARCHE MULTISERVIZI PER IL MARE ADRIATICO: ECCO IL DEPURATORE DI PESARO

Un grande impegno favore dell'ambiente e della depurazione delle acque con un investimento di circa 8 milioni

Con i lavori di potenziamento l'impianto passerà dagli attuali 90.000 AE a 120.000 attraverso la ristrutturazione delle principali sezioni di processo: i pretrattamenti, il biologico e la sedimentazione. Verranno poi inserite ex-novo la sezione di filtrazione per l'affinamento dell'acqua depurata e la sezione di disinfezione di ultima generazione ad UV. E' previsto inoltre l'adeguamento e il potenziamento della linea fanghi.

La progettazione è stata focalizzata sul risparmio energetico, sulla riduzione della produzione di fanghi, sulla semplicità di gestione e di manutenzione. Verrà potenziato il sistema di automazione e di telecontrollo.

Si tratta di un **intervento molto importante, non solo per la rilevanza dell'investimento che supera gli 8 milioni di euro, ma per la complessità delle opere che dovranno essere realizzate.**

Infatti, saranno effettuati lavori di completo ammodernamento e potenziamento dell'impianto esistente, mentre questo è in esercizio. Per questo, sia la progettazione che il capitolato di gara sono stati improntati a creare le condizioni per poter gestire al meglio le difficoltà di coniugare lavori di demolizione e ricostruzione di alcune vasche in funzione senza dover interrompere l'attività depurativa.

Questo lavoro si inserisce all'interno del più ampio **impegno MMS a favore dell' Adriatico**. Si tratta di un rilevante piano ambientale, che oltre a quello su Pesaro ha visto e vede interventi anche su Urbino, Cagli, Urbania, San Costanzo, Vallefoglia e Fossombrone e che sta muovendo oltre **18 milioni di euro di investimenti**. Oltre alla valenza ambientale, il piano è capace di incidere concretamente anche sulle economie turistiche del territorio servito, che da un'acqua ben tutelata traggono valore e ricchezza.



I fornitori

12.1 I fornitori di MMS

Per Marche Multiservizi i fornitori sono partner fondamentali per il raggiungimento dei livelli di qualità attesa nei servizi e nei processi. Per questo motivo è fondamentale monitorare la catena di approvvigionamento, dando particolare rilievo agli aspetti socio-economici-ambientali.

Dalla fine del 2018, l'adesione al sistema di e-Procurement del Gruppo Hera ha permesso a MMS di portare avanti i processi di acquisto attraverso una piattaforma automatizzata garantendo, in questo modo, di avere l'intera tracciabilità sugli affidamenti nei sistemi informatici aziendali.

Valore delle forniture per area geografica (migliaia di euro)	2017	2018	2019
Territorio di riferimento e altre province delle Marche (migliaia di euro)	21.930	22.979	24.434
Altre regioni italiane (migliaia di euro)	30.963	38.609	40.137
Altro (migliaia di euro)	30	0	30
Totali	52.923	61.588	64.601

Nel 2019 sono stati affidati beni, servizi e/o lavori a 833 fornitori con una riduzione, rispetto all'esercizio precedente, del 9%. Il lieve scostamento è legato alle diverse tipologie merceologiche acquistate ogni anno.

Indispensabile segnalare il rispetto delle normative vigenti in materia di appalti e concessioni, quali il Codice D.Lgs 50/2016, il decreto correttivo al Codice (D.Lgs 56/2017) e le varie linee Guida ANAC alle quali Marche Multiservizi si attiene rigorosamente.

N° di fornitori per area geografica	2017	2018	2019
Territorio di riferimento e altre province delle Marche	593	520	472
Altre regioni italiane	398	396	360
Altri stati europei	-	-	1
Altro	1	-	-
Di cui da paesi a rischio	-	-	-
Totale	991	916	833

Nel 2019 gli affidamenti alla cooperazione sociale hanno coinvolto 15 soggetti, con l'inserimento lavorativo di 40 persone svantaggiate, la maggior parte con contratti full time.

Gli affidamenti a favore delle cooperative sociali del territorio di riferimento sono pari a circa il 6% del valo-

re totale affidato per servizi di Igiene Ambientale. Il valore degli affidamenti a cooperative sociali di tipo "B" è il risultato di una maggior spinta sui progetti volti al miglioramento e alla sensibilizzazione sulla qualità del metodo di raccolta differenziata dei rifiuti. La "mappa" della tipologia dei disagi rimane pressoché invariata.

N° di fornitori per area geografica	2017	2018	2019
Valore forniture da cooperative sociali (migliaia di euro)	1.593	1.507	1.162
di cui per l'esecuzione di servizi ambientali (migliaia di euro)	1.593	1.507	1.162
Numero di cooperative sociali a cui sono state affidate forniture	12	13	15
Numero di soggetti svantaggiati inseriti	36	49	40



12.2 Qualificazione e valutazione

Marche Multiservizi ha aderito alla anagrafica dei fornitori qualificati del Gruppo Hera. L'anagrafica centralizzata ha lo scopo di garantire che tutti gli affidamenti vengano contrattualizzati con fornitori dovutamente qualificati.

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

Per quanto riguarda l'anno 2019, il valore affidato ai Fornitori in possesso della certificazione UNI EN ISO 9001 è diminuito del 2,5% rispetto all'anno precedente.

Per quanto riguarda gli aspetti ambientali, il valore affidato a imprese in possesso della Certificazione Am-

bientale secondo la norma UNI EN ISO 14001 e/o il Regolamento EMAS è risultato essere inferiore di un punto percentuale rispetto all'anno precedente.

Dall'altro canto sono esponenzialmente aumentati le percentuali di fornitori con qualifica OHSAS 18001 e SA8000, rispettivamente del 54% e del 98%; norme che fanno riferimento alla sicurezza e alla salute dei lavoratori, ed alla responsabilità sociale, argomenti centrali nella gestione aziendale del Gruppo.

Valore delle forniture da fornitori qualificati (migliaia di euro)	2017	2018	2019
ISO 9001	34.730	43.471	42.400
ISO 14001 / EMAS	30.272	34.306	34.000
OHSAS 18001	19.839	17.553	27.000
SA 8000	3.547	8.580	17.000

In tutti i casi dove la normativa vigente lo permette 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'anno 2019 sono state 6 le procedure di gara con pubblicazione di bando ad essere state aggiudicate con il criterio dell'offerta economicamente più vantag-

giosa (OE+V). L'importo complessivo dei bandi di gara pubblicati con OE+V ammonta a €/mil. 15.747 circa.

Il criterio di aggiudicazione del minor prezzo rimane invece riservato a quegli appalti di servizi e forniture con caratteristiche standardizzate o le cui condizioni sono definite dal mercato o caratterizzati da elevata ripetitività, fatta eccezione per quelli di notevole contenuto tecnologico o che hanno un carattere innovativo e per i lavori d'importo pari o inferiore alla soglia comunitaria.

Gare ad evidenza pubblica con offerta economicamente più vantaggiosa	2017	2018	2019
N. di bandi di gara a evidenza pubblica complessivi	16	8	12
Numero gare a evidenza pubblica con offerta economicamente più vantaggiosa	10	8	6
Valore dei bandi di gara a evidenza pubblica pubblicati	22.360	20.357	30.444
Valore gare a evidenza pubblica con offerta economicamente più vantaggiosa	18.328	20.357	15.747

Il sistema di vendor management

Il sistema di **vendor management** rappresenta il modello di auto-registrazione e qualificazione dei fornitori ed è rivolto a tutte le imprese interessate a candidarsi nell'elenco fornitori del Gruppo Hera, per qualsiasi categoria merceologica. Il portale di vendor management "**e-Procurement**" consente ai fornitori di utilizzare uno strumento, trasparente, paritario e tracciato per qualificarsi e partecipare alle gare indette dal Gruppo.

All'interno dell'area di qualificazione del portale fornitori, le aziende possono accedere alle merceologie di acquisto e usufruire dei seguenti servizi:

- Aggiornare autonomamente i profili di interesse e candidarsi eventualmente per nuovi gruppi merce all'interno del sistema di fornitori accreditati;
- Mantenere aggiornata autonomamente la propria anagrafica, nonché lo scadenziario dei documenti di qualifica;
- Verificare il proprio stato di qualifica e valutazione periodica;
- Avere la possibilità di essere interpellati con maggior frequenza per presentare offerte economiche;
- Avere la possibilità di ricevere informazioni relative all'aggiudicazione di una commessa;
- Essere aggiornati sulle iniziative di interesse economico del gruppo.

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

Un altro aspetto rilevante del sistema di vendor management è il **monitoraggio delle imprese** che partecipano allo svolgimento delle commesse del Gruppo nel ruolo di subappaltatrici o subcontraenti, di consor-

ziate esecutrici o mandanti in raggruppamenti temporanei. Attraverso la reportistica generata dalle attività di monitoraggio è possibile migliorare il governo degli acquisti, oltre che estendere a tutte le aziende coinvolte nell'esecuzione dell'appalto i meccanismi di valutazione e controllo previsti dalle procedure di Gruppo, presidiando l'intera filiera dei soggetti economici a vario titolo coinvolti nella prestazione.

Nel corso del 2019 **Marche Multiservizi** ha concluso il percorso di adozione della piattaforma di qualificazione, selezione e valutazione dei fornitori di Gruppo e il 45% dei fornitori storici si è qualificata sul nuovo portale.

Indice dei contenuti GRI

GRI 100 - Informativa generale

GRI		Riferimento Capitolo - Paragrafo / Commenti
PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE		
102-1	Nome dell'organizzazione	2.1 Chi siamo
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	2.1 Chi siamo 6. Il modello operativo di MMS
102-3	Luogo della sede principale	2.1 Chi siamo
102-4	Luogo delle attività	2.1 Chi siamo
102-5	Proprietà e forma giuridica	5.1 Il Governo dell'Azienda
102-6	Mercati serviti	2.1 Chi siamo 6. Il modello operativo di MMS
102-7	Dimensione dell'organizzazione	2.1 Chi siamo
102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	9.1 Lavoratori
102-9	Catena di fornitura	12. Fornitori
102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	<i>Non sono intervenuti cambiamenti di rilievo</i>
102-11	Principio di precauzione	<i>Il principio non viene richiamato in modo esplicito dalle politiche praticate da Marche Multiservizi (attività prevede in ogni caso valutazioni di impatto ambientale per determinate attività / progetti)</i>
102-12	Iniziative esterne	<i>Marche Multiservizi non aderisce direttamente a codici / protocolli o carte pubblicati da organismi esterni. Si veda la riguardo Il Bilancio di sostenibilità / Dichiarazione Non Finanziaria del Gruppo Hera per le adesioni a tale livello</i>
102-13	Adesione ad associazioni	<i>Marche Multiservizi aderisce a Utilitalia e Confindustria</i>
STRATEGIA		
102-14	Dichiarazione di un alto dirigente	Lettera agli Stakeholder
ETICA ED INTEGRITÀ		
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	2.1 Chi siamo

GRI		Riferimento Capitolo – Paragrafo / Commenti
GOVERNANCE		
102-18	Struttura della governance	5.1 Il Governo dell'Azienda 5.2 Quadro normativo
COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER		
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	4.1 Dialogo con gli stakeholder
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	9.1 Le politiche di gestione, valorizzazione e sviluppo del personale
102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder	4.1 Dialogo con gli stakeholder
102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	4.1 Dialogo con gli stakeholder
102-44	Temi e criticità chiave sollevati	4.1 Dialogo con gli stakeholder 4.2 Analisi di materialità
PRINCIPI DI RENDICONTAZIONE		
102-45	Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	1. Presentazione del Bilancio di Sostenibilità – Nota metodologica
102-46	Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	1. Presentazione del Bilancio di Sostenibilità – Nota metodologica
102-47	Elenco dei temi materiali	4.2 Analisi di materialità
102-48	Revisione delle informazioni	1. Presentazione del Bilancio di Sostenibilità – Nota metodologica
102-49	Modifiche nella rendicontazione	1. Presentazione del Bilancio di Sostenibilità – Nota metodologica
102-50	Periodo di rendicontazione	1. Presentazione del Bilancio di Sostenibilità – Nota metodologica
102-51	Data del report più recente	1. Presentazione del Bilancio di Sostenibilità – Nota metodologica
102-52	Periodicità di rendicontazione	1. Presentazione del Bilancio di Sostenibilità – Nota metodologica
102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	1. Presentazione del Bilancio di Sostenibilità – Nota metodologica
102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	1. Presentazione del Bilancio di Sostenibilità – Nota metodologica
102-55	Indice dei contenuti del GRI	Indice dei contenuti GRI
102-56	Assurance esterna	Relazione della società di revisione

GRI		Riferimento Capitolo - Paragrafo / Commenti
MODALITÀ DI GESTIONE		
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	4.2 Analisi di materialità
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	<i>Le politiche /Management Approach sono riportati in ciascuno dei diversi capitoli del Bilancio di sostenibilità. In particolare:</i> 3. Sostenibilità per MMS 5. La governance 6. Il modello operativo di MMS 8. Clienti 9. Lavoratori 10. Ambiente 11. Comunità locale 12. Fornitori
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	

GRI 200 - Temi economici

GRI		Riferimento Capitolo - Paragrafo / Commenti
PERFORMANCE ECONOMICHE		
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	7.1 Valore economici generato e distribuito
IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI		
203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	7.2 Investimenti
203-2	Impatti economici indiretti significativi	7.3 Azionisti e finanziatori 7.4 Fornitori: le ricadute sul territorio
PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO		
204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	7.4 Fornitori: le ricadute sul territorio
ANTICORRUZIONE		
205-1	Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	
205-2	Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	5.3 Il modello di controllo e le misure di contrasto alla corruzione
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	
COMPORAMENTI ANTICONCORRENZIALI		
206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	5.5 La conformità alle norme - contenzioso

GRI 300 – Temi ambientali

GRI		Riferimento Capitolo – Paragrafo / Commenti
ENERGIA		
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	
302-3	Intensità energetica	10.1 Uso intelligente e responsabile dell'energia – Politiche e piani di miglioramento
302-4	Riduzione del consumo di energia	
302-5	Riduzione del fabbisogno energetico di prodotti e servizi	
ACQUA		
303-1	Prelievi idrici per fonte	6.1 Il servizio idrico integrato 10.3 I consumi idrici (consumi propri industriali MMS)
EMISSIONI		
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	10.2 Le emissioni e i cambiamenti climatici
305-5	Riduzione delle emissioni di GHG	
RIFIUTI		
306-2	Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	10.4 I rifiuti prodotti
COMPLIANCE AMBIENTALE		
307-1	Non conformità con leggi e normative in materia ambientale	5.5 La conformità alle norme – contenzioso
VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI		
308-1	Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	12. I fornitori

GRI 400 – Temi sociali

GRI		Riferimento Capitolo – Paragrafo / Commenti
OCCUPAZIONE		
401-1	Nuove assunzioni e turnover	9.3 I numeri
401-3	Congedo parentale	9.4 Diversità e welfare
SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI		
403-2	Infortuni sul lavoro, malattie professionali, assenteismo e decessi connessi al lavoro	9.6 Salute e sicurezza
FORMAZIONE E ISTRUZIONE		
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	9.5 Formazione
DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ		
405-2	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	9.2 Diversità e Welfare
COMUNITÀ LOCALI		
413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locale, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	11. Comunità locale
VALUTAZIONE SOCIALE FORNITORI		
414-1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	12. I fornitori
SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI		
416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotto e servizi	8.4 Qualità dell'acqua potabile 8.5 Sicurezza e continuità
416-2	Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	5.5 La conformità alle norme - contenzioso
MARKETING ED ETICHETTATURA		
417-1	Requisiti in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	8.4 Qualità dell'acqua potabile 8.6 Relazioni con i clienti
417-2	Episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	
COMPLIANCE SOCIO-ECONOMICA		
419-1	Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica	5.5 La conformità alle norme - contenzioso



Glossario

▶ Abitante equivalente

Il concetto di abitante equivalente è stato introdotto per permettere di confrontare in termini di inquinamento organico le varie tipologie di scarichi idrici (urbani, domestici, industriali). Tramite fattori di conversione, si stima quanti abitanti occorrerebbero per produrre (con i normali scarichi domestici) la stessa quantità di inquinamento. Per convenzione, un abitante equivalente corrisponde a 60 grammi di BOD5 al giorno.

▶ Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (Arera)

Autorità formalmente indipendente istituita con la legge 481/1995 che ha la funzione di favorire lo sviluppo di mercati concorrenziali nelle filiere elettriche e del gas naturale, principalmente tramite la regolazione tariffaria, dell'accesso alle reti, del funzionamento dei mercati e la tutela degli utenti finali. Nel 2012 sono state attribuite all'Arera funzioni in materia di qualità, tariffe e costi dei servizi idrici integrati e nel 2018 funzioni in materia di servizi ambientali.

▶ Ambito Territoriale Ottimale (ATO)

L'Ambito Territoriale Ottimale, in base alla legge 36/1994, determina il livello territoriale di organizzazione del servizio idrico integrato in vista del superamento della frammentazione delle gestioni e del conseguimento di adeguate dimensioni gestionali.

▶ Azoto ammoniacale

Con il termine azoto ammoniacale (NH₄) s'intende la concentrazione dello ione ammonio nelle acque. Rappresenta un indice di decomposizione di sostanza organica azotata. Il suo valore è espresso in mg/l.

▶ Biogas

Con il termine biogas si intende una miscela di vari tipi di gas (per la maggior parte metano) prodotto dalla naturale fermentazione batterica in anaerobiosi (assenza di ossigeno) dei residui organici provenienti da rifiuti.

▶ BOD

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

▶ COD

Con il termine COD (richiesta chimica di ossigeno) s'intende la quantità di ossigeno necessaria per la completa ossidazione dei composti organici e inorganici presenti in un campione di acqua. Rappresenta quindi un indice che misura il grado di inquinamento dell'acqua da parte di sostanze ossidabili, principalmente organiche. Il suo valore è espresso in mg/l.

▶ Codice etico

È un documento che impone, nella conduzione di tutte le attività aziendali, una serie di principi, comportamenti, impegni e responsabilità etiche, attuate da parte degli amministratori, dei lavoratori e collaboratori di un'azienda. Può definirsi come la "Carta Costituzionale" dell'impresa, una carta dei diritti e doveri morali che definisce la responsabilità etico-sociale di ogni partecipante all'organizzazione imprenditoriale.

▶ **Compostaggio**

Trattamento aerobico (in presenza di ossigeno) della frazione organica putrescibile dei rifiuti, che ha come prodotto finale un ammendante utilizzabile nelle colture vegetali, detto compost.

▶ **Cooperative sociali**

Sono disciplinate dalla legge 381 dell'8 novembre 1991 che le suddivide in due tipologie:

- tipo A = cooperativa che svolge servizi socio-sanitari ed educativi;
- tipo B = cooperativa di produzione e lavoro che abbia tra i soci o i lavoratori almeno il 30% di diversamente abili o di altre categorie svantaggiate.

▶ **Fonti energetiche rinnovabili**

Le fonti energetiche rinnovabili sono: eolica, solare, geotermica, del moto ondoso, maremotrice, idraulica, biomassa, gas di discarica, gas residuati dai processi di depurazione e biogas. Per biomasse si intende la parte biodegradabile dei prodotti, rifiuti e residui provenienti dall'agricoltura (comprendente sostanze vegetali e animali) e dalla silvicoltura e dalle industrie connesse, nonché la parte biodegradabile dei rifiuti industriali e urbani.

▶ **Gas serra**

Gas trasparenti alla radiazione solare che non consentono la dispersione del calore proveniente dalla terra e che quindi producono il surriscaldamento dell'atmosfera. Oltre a quelli di origine naturale, i principali gas serra di origine antropica sono l'anidride carbonica, il metano, i clorofluorocarburi e gli ossidi di azoto.

▶ **Percolato**

Sostanza derivante dalla filtrazione di acqua e altre miscele liquide attraverso i rifiuti.

▶ **Stakeholder**

Termine inglese che vuol dire "portatore d'interesse". Soggetti interni o esterni all'impresa, con interessi ed esigenze diversi, in grado di influenzare le scelte e i comportamenti dell'impresa e di condizionarne il successo.

▶ **Sviluppo sostenibile**

È "lo sviluppo che soddisfa i bisogni del presente senza compromettere la possibilità per le generazioni future di soddisfare le proprie necessità" (Rapporto Brundtland, World Commission for Economic Development, 1987).

▶ **Tep**

Tonnellate equivalenti di petrolio. Unità convenzionale di misura delle fonti di energia equivalente a 10.000 Mcal, pari all'energia ottenuta dalla combustione di una tonnellata di petrolio

Fatti di rilievo successivi alla chiusura dell'esercizio: l'emergenza Coronavirus

Nel mese di marzo 2020, l'emergenza sanitaria legata al Coronavirus ha raggiunto una diffusione ampia all'interno del territorio ove opera l'Azienda che, fin dall'inizio dell'emergenza, ha gestito la situazione in modo proattivo sotto differenti aspetti in stretto coordinamento con il gruppo Hera.

Il Gruppo in primo luogo, sotto l'aspetto della Governance della crisi, ha attivato un Comitato di gestione rischi straordinari (Comitato di Crisi), al quale partecipano Presidente e Amministratore Delegato, che ha da subito intrapreso azioni concrete e indirizzato attività, organizzate in gruppi di lavoro trasversali, oltre alla predisposizione di simulazioni di scenari in termini economici e finanziari relativi agli effetti della crisi e dei provvedimenti presi dal Governo. Il Comitato si riunisce settimanalmente allo scopo di definire i piani operativi, che si applicano in base all'evolvere della situazione, e predisporre misure straordinarie per far fronte all'emergenza e prevenire e contenere il contagio. Il Comitato di crisi è supportato da un Comitato Operativo, composto da oltre 20 persone, fra Direttori, il Responsabile sanitario e i Responsabili del Servizio di Prevenzione e Protezione, anch'esso attivo 7 giorni su 7 e 24 ore su 24: il suo compito è monitorare costantemente la situazione, individuare misure a sostegno dei servizi e della sicurezza e garantire un'informazione costante ai colleghi, sia attraverso i canali di comunicazione istituzionali, sia con un indirizzo di posta elettronica dedicato per le domande del personale.

Protezione dei lavoratori - *Le azioni predisposte a tutela e protezione dei dipendenti del Gruppo, coerenti con le indicazioni delle Autorità sanitarie, riguardano l'astensione dal lavoro delle donne in gravidanza o in allattamento e delle persone immunodepresse, l'attivazione del remote working per una fascia molto ampia di lavoratori per garantire la continuità di servizio, arrivando ad un bacino di fruitori attivi di quasi 2.400 dipendenti, pari a circa il 50% degli impiegati, e l'estensione della sua fruizione (da un giorno alla settimana a tutti i giorni lavorativi), l'estensione delle partenze da casa per quasi 900 lavoratori, la riduzione drastica di trasferte, la cancellazione di eventi interni e aule di formazione, la fruizione delle ferie, l'applicazione di regole per mantenere la distanza tra le persone, in particolar modo negli spazi comuni quali le mense. Sono state inoltre intensificate le pulizie delle sedi e dei siti inclusi quelli destinati al contatto con il pubblico. Sono state definite modalità di svolgimento dei servizi sul campo introducendo norme di sicurezza sanitaria per i lavoratori, tra le quali la riduzione degli spostamenti (anche attraverso l'estensione della modalità "mezzo a casa" per gli addetti alla manutenzione) e l'eliminazione dell'utilizzo degli spogliatoi o, qualora non possibile, la rivisitazione della turnistica per ridurre la sovrapposizione delle squadre operative. Hera ha infine attivato con un investimento aggiuntivo completamente a carico dell'azienda, una polizza di copertura assicurativa Covid-19 a favore di tutti i dipendenti che risultassero contagiati dal virus. La polizza fornisce, come benefit aggiuntivo, un*

pacchetto di garanzie e servizi e, in particolare, prevede indennità da ricovero, indennità da convalescenza e assistenza post ricovero.

Alla data del 19 marzo i dipendenti contagiati sono 9, quelli in "quarantena" sono 57, quelli in assenza cautelativa per particolare stato di salute sono 51 mentre i rientrati al lavoro dopo l'assenza sono 117. Complessivamente i dipendenti coinvolti sono 234.

Fornitori e acquisti – I fornitori sono stati invitati ad attenersi alle stesse misure di tutela dei propri dipendenti adottate dal Gruppo Hera e sono stati revisionati i criteri di accesso presso le sedi. Per dare continuità alle azioni di protezione dei lavoratori, si sono intensificati gli acquisti di materiale per le pulizie e la sanificazione degli ambienti, oltre ad incrementare le scorte di DPI (mascherine, occhiali, tute e guanti monouso).

Clienti – I clienti sono stati invitati a privilegiare i canali digitali piuttosto che recarsi agli sportelli dove è stato comunque attivato uno scaglionamento degli accessi ed installate barriere di plexiglass per la protezione di clienti e personale.

A seguito dell'aggravarsi dell'emergenza, MMS ha disposto la chiusura di tutti gli sportelli dal 13 al 25 marzo unitamente ai Centri di raccolta. In attesa di eventuali ulteriori specifici provvedimenti del Governo e di Arera, è stata data la possibilità ai clienti in difficoltà economica di poter richiedere una dilazione di pagamento delle bollette di trenta giorni in alternativa alla possibilità già preesistente di rateizzare le bollette in tre rate nei tre mesi successivi. Inoltre,

alle bollette in scadenza fino a fine aprile, non saranno applicati interessi passivi per il ritardo pagamento. Sono inoltre state interrotte le sospensioni per morosità, sin dai primi giorni per il servizio idrico e dal giorno 13 marzo per elettrico e gas, in ottemperanza con le disposizioni emanate da Arera.

Comunicazione verso gli stakeholder – La comunicazione con i referenti dei territori e dei suoi stakeholder è continua e costante, anche attraverso comunicati pubblicati sul sito web.

Infine, è stata predisposta una pianificazione operativa che tenga conto di una possibile escalation della situazione che prevede l'articolazione di piani di continuità dell'erogazione dei servizi di pubblica utilità e l'aggiornamento delle analisi di sensitività economica e finanziaria.

Alla data attuale, in base alle evidenze riscontrate, MMS ritiene di aver avviato tutte le iniziative per attenuare gli effetti dell'emergenza.



Galleria Ugo Bassi, 1
40121 Bologna | Italy
T. +39.051.0827947
F. +39.02.87070719

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. e sua controllata (di seguito il “Gruppo Marche Multiservizi” o il “Gruppo”) relativo all’esercizio chiuso al 31 dicembre 2019.

Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità

Gli Amministratori di Marche Multiservizi S.p.A. 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 “Presentazione del Bilancio di Sostenibilità - 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 del Gruppo 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 del Gruppo 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 identificazione in termini di loro priorità per le diverse categorie di stakeholder e alla validazione interna delle risultanze del processo;
- 2) comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel capitolo “*Valore economico per gli stakeholder*” del Bilancio di Sostenibilità e i dati e le informazioni incluse nel bilancio consolidato del Gruppo;
- 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 S.p.A. 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 del Gruppo:

- a livello di Marche Multiservizi S.p.A. e società controllata Marche Multiservizi Falconara S.r.l.
 - 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.
- Per Marche Multiservizi S.p.A., sede di Pesaro, che abbiamo selezionato sulla base delle sua attività e del contributo agli indicatori di prestazione ed ubicazione, abbiamo effettuato visite in loco, 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 del Gruppo Marche Multiservizi relativo all’esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards come descritto nel paragrafo “Presentazione del Bilancio di Sostenibilità Nota metodologica” del Bilancio di Sostenibilità.

Bologna. 18 aprile 2020

Antonio Cocco

 Socio

Dati di sintesi

	2017	2018	2019	
Economico	Valore aggiunto (mln)	--	116,1	113,3
	Investimenti totali	17,7	29,3	31,9
		61	66	65
Sociale e territorio	Lavoratori a tempo indeterminato	--	116,1	113,3
	Ore di formazione medie pro capite	17,7	29,3	31,9
	Lavoratori che hanno partecipato ad almeno un corso di formazione	--	116,1	113,3
	Indice di frequenza degli infortuni	17,7	29,3	31,9
	Indice di clima interno	17,7	29,3	31,9
	Rispetto degli standard di qualità commerciale ARERA	--	116,1	113,3
	Pronto intervento gas	--	116,1	113,3
	Tempo medio di attesa per risposta al call center per clienti	--	116,1	113,3
	Tempo medio di attesa allo sportello	17,7	29,3	31,9
	Fornitori locali			
	Affidamenti con offerta economicamente più vantaggiosa	--	116,1	113,3
	N. studenti coinvolti in programmi di educazione ambientale	17,7	29,3	31,9
	Ambientale	Consumo di risorse energetiche (TEP)		
Qualità dell'acqua depurata rispetto ai limiti di legge				
Acqua non fatturata (perdite fisiche e amministrative dell'acquedotto civile) (%)				
Acqua non fatturata (perdite fisiche e amministrative dell'acquedotto civile) (mc/km rete/giorno)				
Clienti iscritti al Servizio Online				
Raccolta differenziata				
Chilogrammi di raccolta differenziata pro capite				
Mezzi alimentati con carburanti a minore impatto ambientale (biodiesel, metano, gpl, elettrico)				
Quota rifiuti urbani raccolti smaltiti in discarica				



Progetto grafico
Acantocomunicazione

Marche Multiservizi Spa

Sede: Via dei Canonici 144 - 61122 Pesaro
tel.: +39.0721.699.1 fax: +39.0721.699.300

www.gruppomarchemultiservizi.it

Cap. Soc. i.v. € 16.388.535,00
C.F./P. IVA Reg. Imp PU 02059030417