

2020
BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

Lettera agli Stakeholder	2
Presentazione del Bilancio di Sostenibilità - Nota metodologica	4



MARCHE MULTISERVIZI

1.1 Chi siamo	6
1.2 I comuni serviti	8
1.3 Quadro di riferimento e contesto operativo	10



SOSTENIBILITÀ - STRATEGIA - IMPATTI

2.1 La sostenibilità integrata nel Piano Industriale	14
2.2 La creazione di valore condiviso	15
2.3 Gli obiettivi del piano industriale e il modello di creazione di valore condiviso	16
2.4 Dialogo con gli stakeholder	20
2.5 Gli impatti di MMS - Analisi di materialità	21



LA GOVERNANCE

3.1 Il Governo dell'azienda	24
3.2 Il modello di controllo ed i sistemi di gestione	27
3.3 Il rispetto delle norme - La compliance	29



IL MODELLO OPERATIVO DI MMS

4.1 Il servizio idrico integrato	30
4.2 Il servizio di igiene ambientale	42
4.3 Il servizio distribuzione gas naturale	54
4.4 L'illuminazione pubblica	56



VALORE ECONOMICO PER GLI STAKEHOLDER

5.1 La creazione e distribuzione di valore aggiunto	58
5.2 Investimenti per il territorio	62
5.3 L'impatto economico sul territorio	64



I CLIENTI

6.1 I clienti	66
6.2 Costo dei servizi e misure di sostegno	67
6.3 Qualità contrattuale dei servizi	73
6.4 Qualità dell'acqua	75
6.5 Sicurezza e continuità	83
6.6 Le relazioni con i clienti	85



I LAVORATORI

7.1 Le politiche di gestione, valorizzazione e sviluppo del personale	88
7.2 I numeri dei lavoratori	90
7.3 Welfare, diversità e ambiente di lavoro	93
7.4 La formazione	97
7.5 Salute e sicurezza sul lavoro	99



AMBIENTE

8.1 L'utilizzo responsabile delle risorse	104
8.2 Energia, emissioni e cambiamenti climatici	105
8.3 La produzione di energia	110
8.4 I prelievi idrici	111
8.5 Gestione e destinazione dei rifiuti prodotti	112



COMUNITÀ LOCALE- TERRITORIO

9.1 La comunità locale	114
9.2 La comunicazione	116
9.3 L'educazione ambientale	119



I FORNITORI

10.1 I fornitori di MMS	120
10.2 Qualificazione e valutazione	120

Indice dei contenuti GRI	122
Glossario	128
Relazione della società di revisione	132
Dati di sintesi	134

Lettera agli stakeholder



Era il 1970 quando Milton Friedman, fondatore del pensiero monetarista e premio Nobel per l'Economia nel '76, affermava che "l'unica responsabilità sociale di un'azienda è fare profitti" schernendo quelle teorie economiche che volevano introdurre nel bilancio delle imprese anche l'ambiente, la trasparenza della governance, il rispetto dei territori e delle comunità.

Invece, in poco più di cinquant'anni, le cose sono molto cambiate e la sostenibilità è diventata parte integrante delle attività per molte imprese a livello globale ma soprattutto, grazie all'Agenda 2030, si è dotata di un programma d'azione sottoscritto dai governi dei 193 Paesi membri dell'ONU che è stato avviato all'inizio del 2016.

OGGI LA SOSTENIBILITÀ HA RIDISEGNATO I SISTEMI DI VALORE DELLE IMPRESE. ESSA NON È PIÙ SOLTANTO UNA FUNZIONE ACCESSORIA AZIENDALE, MA UNA PARTE INTEGRANTE DELLE STRATEGIE D'IMPRESA RIVOLTE A CLIENTI, INVESTITORI, LAVORATORI, FORNITORI, ISTITUZIONI E ALLA SOCIETÀ IN GENERALE. CAMBIANO ANCHE I PARAMETRI PER MISURARE LA RICCHEZZA PRODOTTA DALLE IMPRESE. IL LORO OBIETTIVO PRINCIPALE, A DIFFERENZA DI QUANTO TEORIZZAVA MILTON FRIEDMAN NEGLI ANNI SETTANTA, È UNA PERFORMANCE RILEVATA NELLE SUE DIMENSIONI AMBIENTALE, SOCIALE ED ECONOMICO-ISTITUZIONALE.

Questo è il percorso seguito da Marche Multiservizi dalla sua nascita.

Noi garantiamo servizi essenziali, producendo valore concreto per tutti i nostri stakeholder e per il territorio, mantenendo alta l'attenzione sulla sostenibilità e sull'ambiente. Da sempre l'obiettivo è quello di assicurare ai nostri cittadini servizi sempre più di qualità ed efficienti nei settori che gestiamo. L'approccio alla sostenibilità indica la transizione a un modello di economia circolare. In questo percorso siamo concentrati su due assi di sviluppo: la produzione di biometano e compost dalla frazione organica dei rifiuti urbani e dalle ramaglie e una gestione efficace del servizio idrico per la quale non è più procrastinabile una decisione del sistema in materia di approvvigionamento idrico.

E' dunque evidente che per realizzare i cambiamenti, affrontare la sfida ambientale e promuovere uno sviluppo sostenibile il punto di partenza è la " città " attraverso un dialogo continuo con tutti gli attori del territorio per trovare le migliori soluzioni e offrire risposte innovative ai bisogni delle persone.

Oltre a ciò, al centro del nostro fare impresa ci sono le persone, per le quali è stato organizzato un programma di welfare con iniziative per aumentarne il benessere, proprio e dei familiari.

Gli obiettivi dell'Agenda ONU 2030 per lo sviluppo sostenibile sono la mappa del nostro cammino, dall'efficienza energetica alla rigenerazione delle risorse, allo sviluppo dell'ecosistema in cui operiamo. Sono obiettivi ambiziosi in cui mettiamo il massimo impegno consapevoli che la prospettiva futura richiede sempre più una responsabilità sociale d'impresa, per e con il territorio.

Daniele Tagliolini

Presidente

Mauro Tivoli

Amministratore Delegato

Presentazione del bilancio di sostenibilità

NOTA METODOLOGICA

Il Bilancio di Sostenibilità, redatto su base volontaria, descrive la visione e l'approccio di Marche Multiservizi S.p.A. (nel seguito anche "Marche Multiservizi", "MMS", il "Gruppo") 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" delle Nazioni Unite ed agli SDGs – Sustainable Development Goals / Obiettivi per lo sviluppo sostenibile che ne sono parte integrante.

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 Bilancio di sostenibilità viene redatto con cadenza annuale. Il presente documento è relativo all'esercizio 2020 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 selezionati sono quelli previsti dagli standard di rendicontazione adottati, rappresentativi degli specifici ambiti di sostenibilità analizzati e coerenti con l'attività svolta da MMS e gli impatti da essa prodotti. La selezione di tali indicatori è stata effettuata sulla base di un'analisi di rilevanza degli stessi, come descritto nel paragrafo "Gli impatti di MMS - Analisi di materialità". Nelle diverse sezioni del Bilancio di Sostenibilità, 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 Multiservizi 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 Tivoli, Gianluca Bucci, Simona Francolini, Giovanna Fraternali, Gaetano Grima, Marta Lani, Franco Macor, Marcello Nasini, Tania Tramontozzi.

Il Bilancio di sostenibilità è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di Marche Multiservizi S.p.A. in data 14/04/2021 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).

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

1.1

CHI SIAMO

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

Numero dei comuni serviti nella provincia di Pesaro e Urbino



47
servizio
idrico integrato



38
igiene
ambientale



35
distribuzione
gas



6
illuminazione
pubblica

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

La sede di MMS è a Pesaro, Via dei Canonici 144. Marche Multiservizi mette a disposizione dei propri clienti e stakeholder una rete di 18 sportelli distribuiti nel territorio servito della provincia di Pesaro Urbino- La controllata MMS Falconara ha sede a Falconara Marittima AN.

Al 31 dicembre 2020 i dipendenti del Gruppo MMS sono 598. MMS ha chiuso l'esercizio con ricavi di Euro 118, 6 milioni. Il capitale sociale è di Euro 16,4 milioni.

MISSIONE E VALORI

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

Per MMS essere una realtà significativa vuol dire rappresentare un motivo di orgoglio e di fiducia per i propri stakeholder:

- **i clienti**

perché ricevano, attraverso un ascolto costante, servizi di qualità all'altezza delle loro attese;

- **le donne e gli uomini che lavorano nell'impresa**

perché siano protagonisti dei risultati con la loro competenza, il loro coinvolgimento e la loro passione;

- **gli azionisti**

perché siano certi che il valore economico dell'impresa continui a essere creato, nel rispetto dei principi di responsabilità sociale;

- **il territorio di riferimento**

perché sia la ricchezza economica, sociale e ambientale da promuovere per un futuro sostenibile;

- **i fornitori**

perché siano attori della filiera del valore e partner della crescita.

IL CODICE ETICO È IL DOCUMENTO DOVE VENGONO IDENTIFICATI I VALORI ALLA BASE DELLE ATTIVITÀ DI MMS: UNA DICHIARAZIONE PUBBLICA DELL'AZIENDA, IN CUI SONO INDIVIDUATI I PRINCIPI GENERALI E LE REGOLE COMPORTAMENTALI CUI VIENE RICONOSCIUTO UN VALORE ETICO. LO SCOPO PRINCIPALE DEL CODICE ETICO È QUELLO DI INDIRIZZARE LA CONDOTTA DELL'AZIENDA VERSO LA COLLABORAZIONE (PARTNERSHIP) E LA FIDUCIA DEGLI STAKEHOLDER.

I valori di riferimento di MMS sono:

INTEGRITÀ

Legalità, correttezza, onestà, equità ed imparzialità dei comportamenti costituiscono un comune modo di sentire e agire. Nella condivisione di questi principi si instaurano rapporti duraturi con clienti e fornitori.

TRASPARENZA

MMS si impegna a **fornire a tutti i suoi interlocutori, in modo chiaro, completo e tempestivo, le informazioni** relative alle azioni condotte a tutti i livelli d'impresa. Per MMS essere trasparenti significa adottare strumenti di gestione aperti al dialogo con i propri interlocutori con l'obiettivo di corrispondere alle attese di informazione e conoscenza degli impatti economici, sociali e ambientali delle attività aziendali.

RESPONSABILITÀ PERSONALE

Lavorare in MMS comporta un **impegno a instaurare un rapporto fiduciario con i propri colleghi** e, più in generale, con tutti gli interlocutori. È ritenuto essenziale impegnarsi con lealtà ed efficacia per conseguire gli obiettivi aziendali con la consapevolezza dei propri compiti e delle proprie responsabilità.

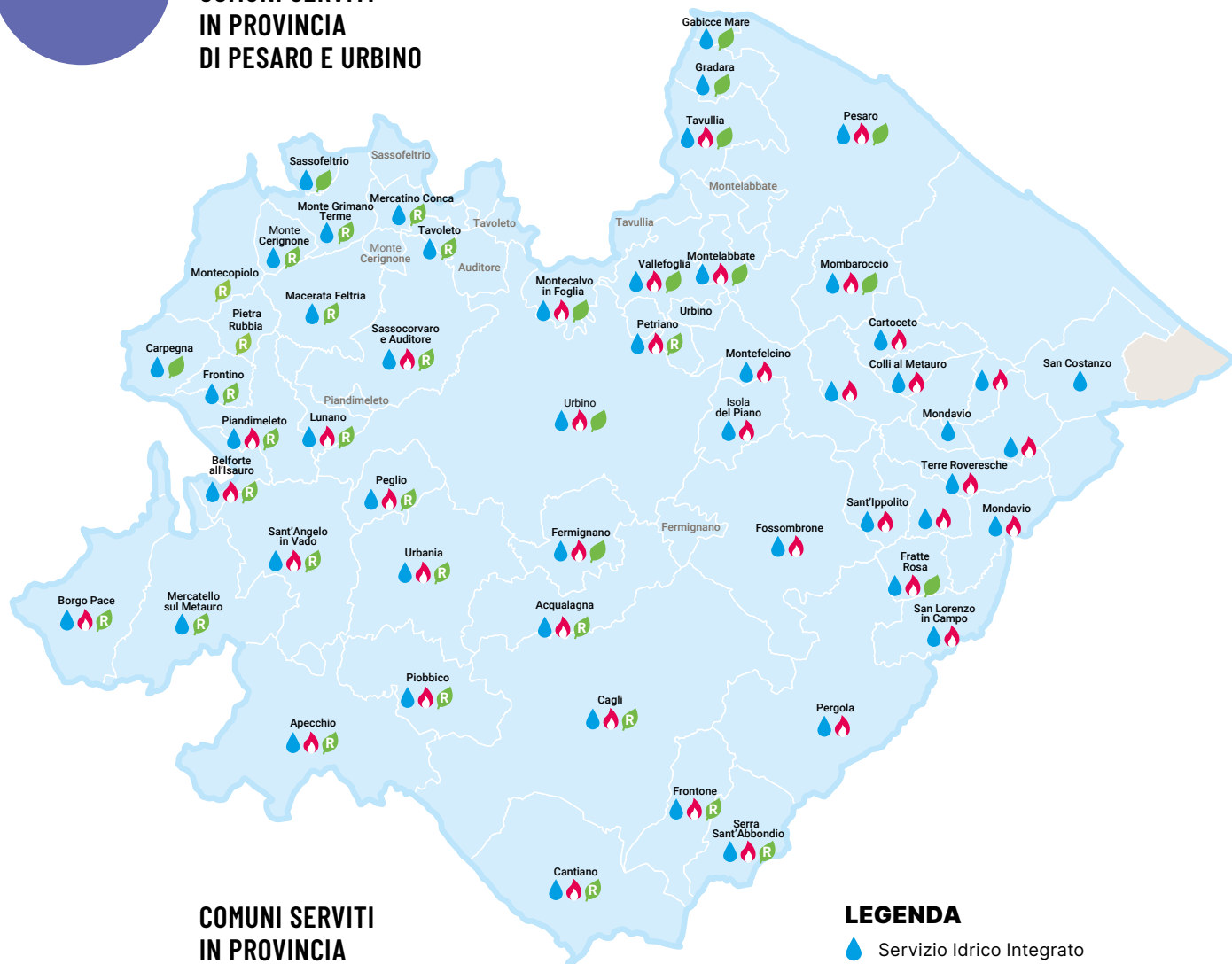
COERENZA

Essere coerenti significa impegnarsi ad **attuare quotidianamente la missione, i valori e i principi** di funzionamento dell'azienda, base fondante della pianificazione strategica, degli obiettivi e della gestione operativa.

1.2

I COMUNI SERVITI

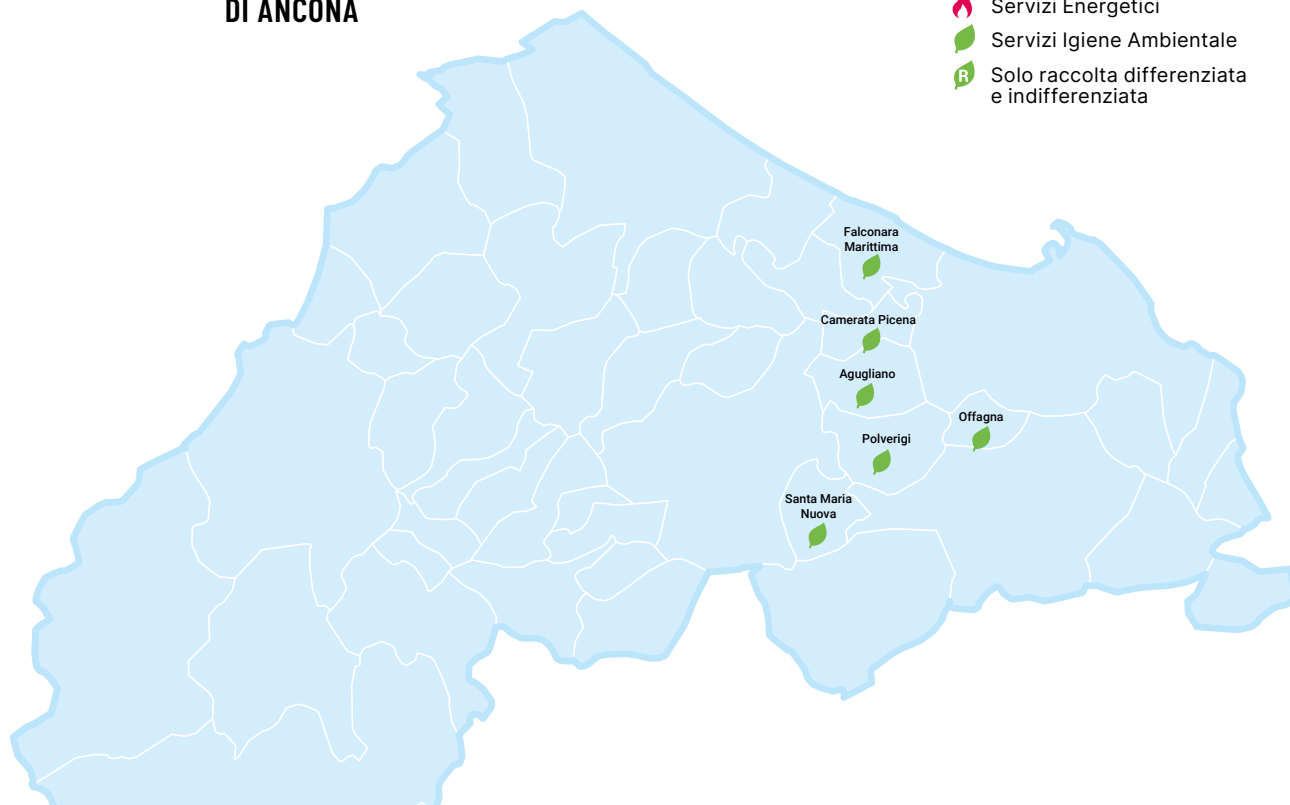
COMUNI SERVITI IN PROVINCIA DI PESARO E URBINO



COMUNI SERVITI IN PROVINCIA DI ANCONA

LEGENDA

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





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.

1.3

QUADRO DI RIFERIMENTO E CONTESTO OPERATIVO

L'**Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA)** svolge attività di regolazione e controllo dei settori di competenza nei quali opera MMS, tutela dei consumatori e attività consultiva e di segnalazione a Parlamento e Governo. Nei settori regolati, gli obiettivi di ARERA sono: promuovere la concorrenza, l'efficienza e la diffusione sul territorio nazionale dei servizi di pubblica utilità con adeguati livelli di qualità, in condizioni di economicità e redditività; definire e aggiornare **un sistema tariffario certo, trasparente** e basato su criteri predefiniti; promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori; armonizzare gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti i servizi di pubblica utilità con gli obiettivi generali di carattere sociale, di **tutela ambientale e di uso efficiente delle risorse**.

Tra i provvedimenti recenti emanati da ARERA, si segnalano:

- le misure legislative e regolatorie adottate per fronteggiare l'emergenza Covid-19;
- le misure introdotte dalla Legge di bilancio 2020 e adottate nella regolazione.

Emergenza Covid-19

Nel contesto dell'emergenza Covid-19, e in particolare a fronte della situazione di lockdown diffusa sul territorio nazionale, Arera è intervenuta dapprima con misure a favore dei clienti finali dei servizi a rete energetici e idrico, disponendo, per il periodo dal 10 marzo al 3 maggio 2020, la temporanea sospensione delle procedure di blocco delle forniture per morosità per tutti i clienti/utenti finali e, per il periodo dal 4 al 17 maggio 2020, per i soli clienti/utenti domestici (delibera 60/2020/R/com e successive integrazioni).

Servizio idrico integrato

Per quanto riguarda il servizio idrico integrato, la delibera 235/2020/R/idr ha introdotto alcune deroghe alle disposizioni vigenti sia in ambito tariffario che di qualità del servizio, al fine di salvaguardare l'equilibrio economico e finanziario delle gestioni.

Qualità del servizio

Con riferimento alla regolazione della qualità del servizio, in particolare, gli obiettivi di qualità tecnica e contrattuale saranno considerati cumulativamente sul biennio 2020 e 2021.

Tariffe

In ambito tariffario viene posticipato al 2022 il percorso di riduzione degli oneri finanziari riconosciuti per le immobilizzazioni in corso relative alle opere non strategiche, mantenendo per gli anni tariffari 2020 e 2021 il saggio di copertura pari a quello previsto per le opere strategiche. Per l'anno 2020 sono inoltre state introdotte specifiche componenti per la copertura di costi legati all'emergenza, ivi inclusi i costi legati alle dilazioni e alle **rateizzazioni dei pagamenti** concesse nel periodo emergenziale. In ragione della ricerca di una maggiore sostenibilità tariffaria per l'anno 2020, è lasciata facoltà all'Ente di governo d'ambito di rinviare ad annualità successive al 2020 (comunque non oltre il 2023) il recupero della quota parte degli oneri ammissibili al riconoscimento tariffario 2020, con correlata possibilità di anticipazione finanziaria erogata da parte della Cassa congruagli per i servizi energetici e ambientali (Csea).



Al pari degli altri settori regolati, anche il servizio integrato rifiuti ha conosciuto, con particolare riguardo alla regolazione tariffaria (delibera 443/2019/R/rif), modifiche e integrazioni da parte di Arera a fronte dell'emergenza epidemiologica. In particolare, il regolatore ha introdotto una serie di **leve volte a garantire la sostenibilità sociale ed economica del sistema tariffario** nell'ottica di continuità dei servizi ambientali. La proroga dei termini per i procedimenti tariffari (previsti al 30 aprile), inizialmente concessa da Arera, è stata successivamente formalizzata dal Governo che, con D.L. 18/2020, cd Cura Italia (convertito nella L. 27 del 24 aprile 2020) che ha previsto il differimento del termine per la determinazione delle tariffe e della Tari al 30 giugno 2020 (prorogato poi ulteriormente al 31 luglio dal D.L. 34/2020, cd Rilancio), disponendo inoltre, in deroga, la possibilità di approvare le tariffe o la Tari già adottate per l'anno 2019 anche per l'anno 2020.

L'Arera ha inoltre introdotto misure di agevolazione tariffaria per gli utenti finali non domestici penalizzati dalle chiusure delle attività economiche, prevedendo una rimodulazione delle quote variabili per i servizi ambientali, oltre a ulteriori forme di tutela per le utenze domestiche in stato di disagio economico (delibera 158/2020/R/rif). Da ultimo, con delibera 238/2020/R/rif, al fine di **garantire l'equilibrio economico e finanziario delle gestioni**, Arera ha completato il quadro della regolazione emergenziale, disponendo temporanee modifiche al metodo tariffario rifiuti, garantendo meccanismi di copertura degli oneri economici e finanziari connessi alle misure di tutela per le utenze adottate, unitamente alla possibilità di anticipare il riconoscimento in tariffa 2020 degli oneri differenziali, per far fronte all'emergenza. È stata infine prevista, per l'ente territorialmente competente, la facoltà di richiedere alla Csea un'anticipazione finanziaria del minor gettito derivante dall'applicazione delle agevolazioni per le utenze non domestiche.

La gestione dei rifiuti durante la pandemia

Con l'inizio dell'epidemia COVID-19 la filiera di gestione dei rifiuti urbani, e più in generale quella dei rifiuti, si è trovata immediatamente a subirne l'impatto, i cui effetti l'hanno interessata in maniera estesa e su più livelli fin dall'avvio della crisi a fine febbraio.

MMS a fronte dell'emanazione da parte della Regione Marche dell'ordinanza n.13 si è trovata nella necessità di modificare i programmi operativi in maniera significativa, attivando nuovi servizi non strutturali per il superamento di nuovi bisogni che derivano direttamente dall'emergenza sanitaria, e riprogrammando o sospendendo alcuni servizi accessori.

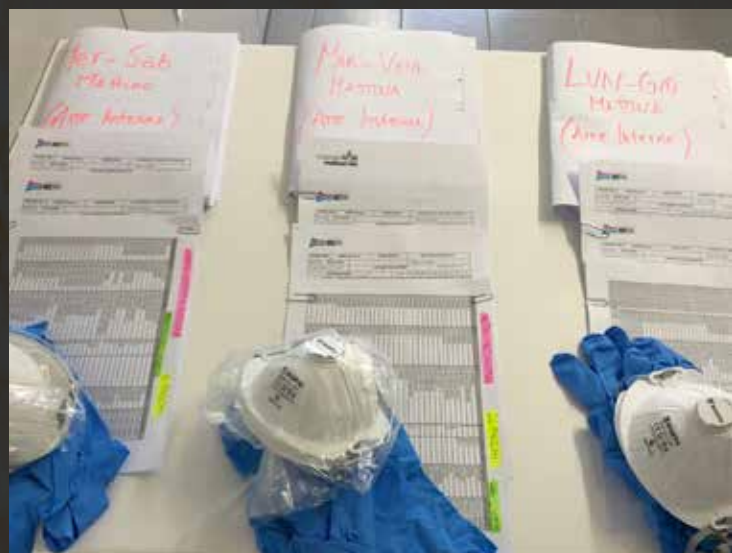
Ha quindi risposto con spirito di responsabilità e di massima attenzione alla crisi, mostrando una grande capacità

di resilienza nel proprio operare quotidiano garantendo i propri servizi alla collettività senza soluzione di continuità. È stato quindi definito un nuovo servizio supplementare di raccolta ad personam che prevede, a seguito della trasmissione dei nominativi dagli organi preposti, l'attivazione di un **servizio domiciliare** di rifiuto indifferenziato ed assistenza rifiuti a 360° del soggetto interessato.

Fin da subito sono state impiegate diverse figure professionali al fine di garantire una perfetta continuità del servizio.

La **filiera** prevede una serie di azioni che cominciano al momento delle ricezioni delle liste, passando alla consegna e ritiro dei sacchi contenenti il rifiuto al conferimento finale tramite autotreno dei rifiuti presso l'inceneritore destinato.

Ogni **"kit-covid"** è così composto: n°5 sacchi di colore rosso (120lt con spessori capaci da sostenere pesi importanti), utilizzati per il conferimento stradale, n°10 sacchi di colore nero (40lt tradizionali da raccolta porta a porta) utilizzati per una migliore gestione domestica interna; una volta pieno il sacco nero andrà inserito nel sacco rosso, atto all'esposizione stradale e n°1 rotolo di nastro adesivo. Inoltre, per definire in modo univoco il ritiro, all'utente finale viene rilasciato un tagliando dove compaiono i giorni di ritiro rifiuti (ritiro bisettimanale) e le modalità operative e di esposizione.



Giornalmente tutti i 39 comuni gestiti da Marche Multiservizi, per un areale che spazia dalle coste pesaresi alle colline toscane, inoltrano le liste covid ad una mail dedicata che puntualmente elabora gli allegati e **definisce i programmi di raccolta e consegna**, questi ultimi, aggiornati quotidianamente, vengono consegnati alle squadre di consegna e raccolta; distinte per natura lavorativa e gestionale che puntualmente eseguono i compiti e riportano eventuali non conformità finalizzate a migliorare il turno di lavoro successivo.

Puntualmente tutti i servizi di back-office prevedono l'impiego di n°3 impiegati, operativi 6 giorni su 7 ed ulteriori 16 **operatori destinati alla consegna e raccolta rifiuti covid**. Il numero degli operatori varia al variare delle diverse necessità, in passato sono stati impiegati fino a 32 operatori/giorno ed anche essi come per i colleghi del back-office garantiscono un servizio continuativo capace di coprire 6 giorni a settimana.

Ad ogni operatore, ogni turno di lavoro, viene consegnato un **set di DPI** che prevede tutte le precauzioni del caso, dalle protezioni individuali alle precauzioni usa e getta da utilizzare in cabina (tappetini, copri-pomello e volante, ecc).

Tutti i rifiuti raccolti vengono indirizzati in appositi **centri di stoccaggio** dove sono stati collocati dei contenitori specifici capaci di impedire fuoriuscite di eventuali liquami e chiusura sommitale.

Una volta ultimate le disponibilità di stoccaggio o trascorsi i tempi massimi di fermo, i contenitori vengono trasportati mediante autotreno all'**impianto di incenerimento** sito a Coriano. Questa operazione, condotta, pianificata e programmata da Marche Multiservizi viene effettuata anche per le altre realtà regionali esterne ai confini di competenza.

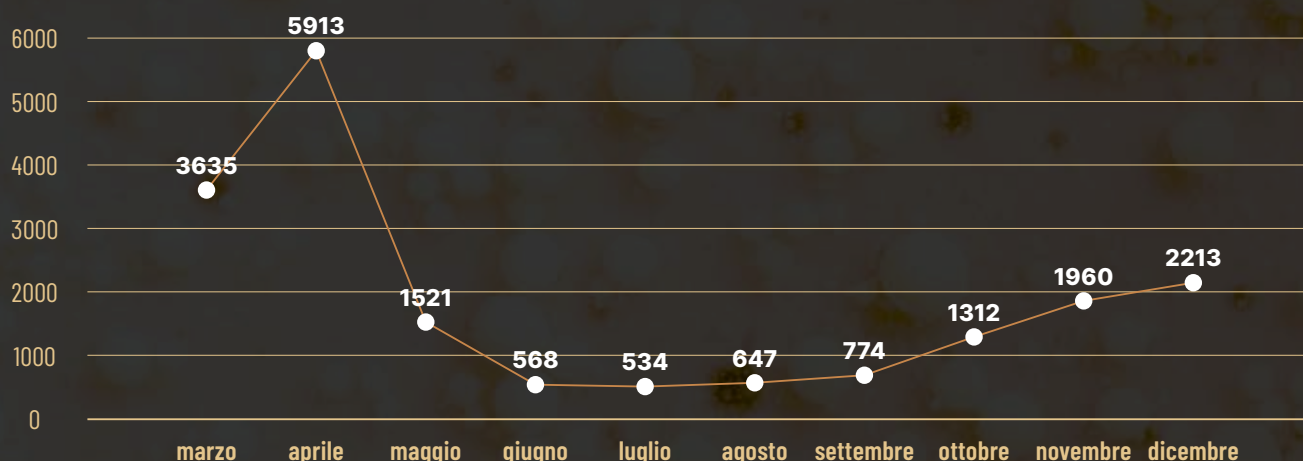
In breve

DAL 21.03.2020 AL 31.12.2020, MARCHE MULTISERVIZI HA GESTITO UN TOTALE DI CIRCA

19.000 PUNTI DI RITIRO

CON PICCHI DI CIRCA 6.000 UTENZE SERVITE NEL SOLO MESE DI APRILE 2020. QUESTI HANNO GENERATO UN TOTALE DI 132 TONNELLATE DI RIFIUTO TRATTATO MEDIANTE L'IMPIEGO DI OLTRE 10.000 ORE DI LAVORO TRA IMPIEGATI AL BACK-OFFICE E OPERATORI, OLTRE 3.700 PROGRAMMI DI RACCOLTA E CONSEGNA ED ALTRETTANTE 6.000 ORE DI UTILIZZO MEZZI.

TOTALE UTENZE SERVITE



SOSTENIBILITÀ - STRATEGIA - IMPATTI

2.1

LA SOSTENIBILITÀ INTEGRATA NEL PIANO INDUSTRIALE

La Sostenibilità per MMS è un elemento culturale e strategico del proprio sviluppo industriale, che intende garantire l'equilibrio fra gli obiettivi economico-finanziari, le aspettative degli stakeholder, la tutela ambientale, lo sviluppo del territorio e impatti sociali positivi.

Tale approccio è guidato da una governance aziendale che definisce scelte e obiettivi del Piano Industriale, e i conseguenti comportamenti ed azioni per il loro raggiungimento. Valori, principi e obiettivi, coerenti con la sostenibilità indirizzano il piano industriale e incidono anche sul sistema incentivante del management (balanced scorecard), che definisce la strategia in progetti operativi e la traduce nella gestione delle diverse strutture e funzioni aziendali.

L'approccio descritto richiede una costante attenzione al dialogo ed alla rendicontazione dei risultati agli stakeholder, integrata da report e approfondimenti tematici su temi centrali dei servizi erogati, quali l'acqua potabile e depurazione, la raccolta differenziata e la distribuzione del gas, per poter rispondere in modo efficace alle esigenze del territorio e dei clienti.



2.2

LA CREAZIONE DI VALORE CONDIVISO

Per MMS, coerentemente con l'approccio definito dal Gruppo Hera, la creazione di Valore condiviso avviene tramite 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. Il modello di creazione di Valore condiviso viene periodicamente aggiornato.

La misurazione della quota di Margine operativo lordo (MOL) generato nell'anno deriva dalle attività di MMS che rispondono all'agenda globale prevede l'applicazione di una metodologia e criteri definiti. Attraverso un'analisi di tutte le attività gestite vengono 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 2020 LA QUOTA DI MARGINE OPERATIVO LORDO GENERATO DA ATTIVITÀ NELLE AREE DI IMPATTO DEL VALORE CONDIVISO È STATA DI EURO 10,5 MILIONI, IL 28% DEL MOL TOTALE, IN LINEA CON IL PIANO INDUSTRIALE.

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 in discarica;

- **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.

2.3

GLI OBIETTIVI DEL PIANO INDUSTRIALE E IL MODELLO DI CREAZIONE DI VALORE CONDIVISO

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 modello aggiornato

di creazione di Valore condiviso, coerente con quello del Gruppo Hera è di seguito sintetizzato:

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








Gli **SDGs prioritari** sono obiettivi più **direttamente correlati alle attività di business** e sui quali **l'impatto è diretto**. Il Goal 17 rientra tra i prioritari essendo il partnership indispensabile per potere raggiungere gli importanti obiettivi di sostenibilità prefissati. Gli SDG prioritari








vi vengono di seguito evidenziati, insieme ad altri SDG importanti, rispetto ai quali **l'impatto è indiretto grazie a processi interni** (es. gestione delle risorse umane) **o alle attività di business** (es. tutela delle utenze deboli).

SDG - Rappresentazione di sintesi

Driver Valore condiviso	SDG prioritari			
Energia Perseguire la neutralità di carbonio	 <p>Assicurare a tutti l'accesso a sistemi di energia economici, affidabili, sostenibili e moderni</p>	 <p>Promuovere azioni, a tutti i livelli, per combattere il cambiamento climatico</p>		
Ambiente Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio	 <p>Garantire a tutti la disponibilità e la gestione sostenibile dell'acqua e delle strutture igienico-sanitarie</p>	 <p>Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili</p>	 <p>Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo</p>	 <p>Rafforzare gli strumenti di attuazione e rinnovare il partenariato mondiale per lo sviluppo sostenibile</p>
Territorio ed impresa Abilitare la resilienza e innovare	 <p>Costruire infrastrutture resilienti e promuovere l'innovazione ed una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile igienico-sanitarie</p>	 <p>Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili</p>	 <p>Promuovere azioni, a tutti i livelli, per combattere il cambiamento climatico</p>	
	SDG importanti			
Processi interni e attività di business (impatto indiretto)	 <p>Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e opportunità di apprendimento per tutti</p>	 <p>Raggiungere l'uguaglianza di genere ed emancipare tutte le donne e le ragazze</p>	 <p>Incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti</p>	 <p>Conservare e utilizzare in modo sostenibile gli oceani, i mari e le risorse marine per uno sviluppo sostenibile</p>

Driver - Aree di impatto ed azioni

Driver Valore condiviso	Aree di impatto	SDGs	Obiettivi / Impegni
Energia Perseguire la neutralità di carbonio	Promozione dell'efficienza energetica	Riduzione consumi energetici. Produzione di biometano attraverso nuovi impianti di digestione anaerobica della frazione organica della raccolta differenziata.	  
	Transizione energetica e rinnovabili	Mitigazione dei cambiamenti climatici / Riduzione delle emissioni dirette ed indirette.	 
Ambiente Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio	Transizione verso un'economia circolare	Aumento raccolta differenziata / Engagement di cittadini e imprese. Aumento riciclo imballaggi e del tasso di riciclo complessivo dei rifiuti urbani superiore agli obiettivi UE 2035. Affidamenti effettuati nel rispetto dei principi di economia circolare / Applicazione Linee Guida operative interne per gli acquisti circolari.	 
	Gestione sostenibile della risorsa idrica	100% agglomerati urbani >2.000 a.e. adeguati entro il 2023 grazie alla prosecuzione del piano adeguamento del comparto-fognario depurativo. Realizzazione del Piano di gestione della sicurezza dell'acqua (Water Safety Plan). Riduzione delle perdite idriche lineari.	  
	Innovazione e digitalizzazione	Innovazione per la transizione energetica e l'economia circolare. Ottimizzazione dei processi depurativi dal punto di vista ambientale ed energetico. Clienti con bolletta elettronica e clienti iscritti ai servizi on-line. Promuovere la digitalizzazione della bolletta anche attraverso una rinnovata campagna di riforestazione.	    
Territorio ed impresa Abilitare la resilienza e innovare	Sviluppo economico e inclusione sociale	Selezione fornitori: nei servizi ambientali con inserimento lavorativo di persone svantaggiate. Garantire la rateizzazione e le altre agevolazioni volontarie per i clienti in difficoltà economica. Attività di sensibilizzazione sulla valorizzazione delle diversità e sull'inclusione con eventi e iniziative (linguaggio inclusivo e tematiche STEM).	  
	Sviluppo dell'occupazione e delle nuove competenze	Piano di apprendimento: progetti ed interventi formativi per potenziare la cultura del Gruppo orientata alla condivisione e alla rigenerazione attiva della conoscenza e proseguire con lo sviluppo delle nuove competenze richieste nei tre assi di riferimento (tecnico-professionali, manageriali, tecnologiche). Digital proficiency (intesa come pieno possesso delle "digital soft skills") della popolazione aziendale.	 
	Resilienza e adattamento	Resilienza del servizio acquedotto: <ul style="list-style-type: none"> Iniziative innovative di ricerca delle perdite della rete idrica (cosmic rays, radar su aeromobile, algoritmi predittivi dei rischi delle rotture). Interventi di ottimizzazione dei prelievi, di interconnessione della rete e di potenziamento delle fonti. Sviluppo di un sistema di monitoraggio e previsione della disponibilità idrica e dello stato di emergenza al fine di ottimizzare la gestione delle fonti. 	  

Driver Valore condiviso	Aree di impatto	SDGs	Obiettivi / Impegni
Processi interni e attività di business (impatto indiretto)	Governance e creazione di valore	Distribuzione di valore agli stakeholder. Investimenti.	
	Qualità, costo e sicurezza del servizio per i clienti	Pronto intervento gas: mantenere a un livello significativamente superiore agli obblighi Arera la percentuale di chiamate con arrivo entro i 60 minuti.	
		Installazione contatori gas NexMeter 10 minuti il tempo medio di attesa agli sportelli e 30 secondi il tempo medio di attesa al call center. Garantire il rispetto degli standard di qualità commerciale relativi ai servizi.	
	Persone	Implementare MyAcademy, la nuova piattaforma di formazione online che consentirà a tutti i lavoratori di personalizzare la propria esperienza di apprendimento e di lavorare sull'aggiornamento continuo delle proprie competenze. Promuovere il nuovo portale di welfare al fine di migliorare ulteriormente le opportunità fornite.	  
		Riduzione dell'indice di frequenza degli infortuni. Proseguire con le iniziative formative e di sensibilizzazione sulla "Cultura della sicurezza". Estendere gradualmente l'uso dell'app "uomo a terra" nelle BU che presentano il rischio lavoro in solitaria. Promuovere la quarta edizione di HeraSolidale nel 2021 per il raggiungimento degli obiettivi delle 7 Organizzazioni partner attraverso le donazioni dei dipendenti, dei clienti e dell'azienda.	
Fornitori	Monitoraggio della responsabilità sociale d'impresa dei fornitori nei confronti dei propri lavoratori: audit presso i fornitori (sedi e cantieri). Assegnare un punteggio rilevante agli aspetti di sostenibilità ambientale e sociale nelle gare effettuate con l'offerta economicamente più vantaggiosa. Valorizzare i sistemi di gestione qualità, sicurezza, ambiente e responsabilità sociale nella scelta dei fornitori. Forniture di servizi e lavori nel 2021 con monitoraggio degli infortuni sul lavoro.	 	





2.4

DIALOGO CON GLI STAKEHOLDER

Gli stakeholder sono individui o gruppi espressione di interessi diversi nei confronti di un'impresa e con i quali la stessa interagisce nello svolgimento della propria attività. 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.

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 "fulcro" del sistema di relazioni con gli stakeholder - 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 utilizzano i canali di contatto che l'azienda mette a disposizione (sportelli, call center, etc.), per un dialogo ed un confronto continuo. Una percentuale molto elevata dei **dipendenti** risiede nel territorio gestito e quindi, in quanto cittadini, sono anche loro fruitori dei servizi che, con il proprio lavoro contribuiscono a erogare.

Le **Amministrazioni comunali** hanno molteplici ruoli: da un lato i Sindaci sono, attraverso il controllo azio-

nario, i soggetti che contribuiscono a definire le linee strategiche di MMS, ma, nello stesso tempo, sono anche i rappresentanti del territorio in cui l'azienda gestisce l'operatività dei propri servizi, generando valore e distribuendo risorse, sotto forma di dividendi a vantaggio della comunità. Le amministrazioni comunali sono inoltre gli interlocutori privilegiati (sia le strutture tecniche che quelle amministrative e politiche) con cui condividere nuovi progetti e servizi che l'azienda intende realizzare per aumentare gli impatti ambientali e sociali positivi sul territorio. Le Amministrazioni svolgono, infine, anche un ruolo di controllo sui servizi e sulle performances erogate dall'azienda.

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.

Tenendo in considerazione la complessità del quadro, nella tabella successiva, vengono riassunte le principali attività, con relative frequenze, di coinvolgimento dei portatori d'interesse. Strumenti di dialogo trasversali per tutti gli stakeholder sono gli strumenti di rendicontazione e, in particolare, il Bilancio di sostenibilità.

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

2.5

GLI IMPATTI DI MMS - ANALISI DI MATERIALITÀ

Gli aspetti (topic) rilevanti, da rendicontare nel Bilancio di sostenibilità in conformità ai GRI Standards, sono quelli che riflettono l’impatto significativo economico, ambientale e sociale dell’organizzazione. In questo contesto, l’impatto si riferisce agli effetti che un’organizzazione ha sull’economia, sull’ambiente e/o sulla società (positivi e/o negativi), ma anche rispetto alle aspettative, interessi e valutazioni dei propri stakeholder.

Secondo l’approccio dell’Unione Europea, definito nella Comunicazione della Commissione Europea pubblicata nel giugno 2019 contenente le linee guida sull’informativa in materia di cambiamenti climatici di cui alla NFRD / Non Financial Reporting Directive - Direttiva 95/2014, i temi materiali sono quegli ambiti di sostenibilità che possono avere impatti significativi sullo sviluppo, le prestazioni e sul valore di un’impresa. Nello stesso tempo, un tema materiale è definito in relazione agli ambiti e tematiche di carattere sociale e ambientale sui quali l’impresa, attraverso la propria attività, può avere un impatto rilevante. Le due "direzioni" della materialità sono interconnesse tra di loro. Il processo di analisi di materialità è peraltro dinamico e basato sull’evoluzione del contesto di riferimento.

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. 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 ritenuti 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 propone ed effettua regolarmente. In particolare:

- Preventiva mappatura degli Stakeholder;
- Analisi temi materiali identificati nel Bilancio di sostenibilità dell’esercizio precedente e 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;
- Valutazione dei risultati delle 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.

L’analisi di materialità effettuata per il Bilancio di sostenibilità 2020 non ha portato a modifiche sostanziali dei temi materiali rispetto al precedente Bilancio 2019. Si evidenzia al riguardo quanto segue:

- La tematica relativa agli investimenti ha assunto una rilevanza specifica con riferimento all’innovazione, elemento caratterizzante l’attività delle multiutilities;
- Gli eventi che hanno caratterizzato il 2020 hanno posto in evidenza la capacità di adattamento e di risposta delle organizzazioni. Questo anche con riferimento alle caratteristiche e condizioni dell’ambiente di lavoro (welfare e resilienza organizzazione, pari opportunità / diversità).

Nella tabella successiva viene data evidenza, per ciascun tema materiale identificato, delle ragioni e delle aree di impatto e degli Indicatori (GRI Standards) utilizzati per la rendicontazione. I diversi temi materiali identificati hanno un perimetro di impatto diverso, ma generalmente trasversale alla pluralità degli stakeholder.

Tema materiale	Rilevanza del tema e impatti	GRI Standards Topic Specific Standards
Governance e compliance		
1 Governance e condotta etica del business	La tematica è trasversale e pre-condizione essenziale per l'esercizio dell'attività e l'erogazione dei servizi. Il governo responsabile di un'impresa richiede il rispetto di principi, la compliance normativa e l'integrità.	GRI 205-1 GRI 205-2 GRI 205-3 GRI 307-1 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 per l'operatività e per garantire la distribuzione del valore economico generato a favore dei propri stakeholder.	GRI 201-1 GRI 203-2 GRI 204-1
3 Investimenti - Innovazione	Le attività gestite e gli investimenti effettuati generano impatti indiretti rilevanti sul territorio di riferimento, sia in termini economici (indotto occupazionale dei fornitori) che sociali. L'innovazione, lo sviluppo di soluzioni e tecnologie è un driver per uno sviluppo che non sia soltanto economico, ma che abbia impatti positivi, ambientali e sociali.	GRI 203-1
Relazioni clientela		
4 Salute e sicurezza del cliente	L'erogazione dei servizi di pubblica utilità comporta una costante attenzione alla salute e sicurezza del cliente (fornitura di acqua, gestione raccolta rifiuti e distribuzione del gas). MMS è impegnata per garantire la salute degli utenti ed un servizio sicuro. 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
5 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 417-1 GRI 417-2
6 Relazioni clienti, digitalizzazione dei servizi e comunicazione	La gestione delle relazioni con i clienti che sia trasparente e che rispetti gli standard previsti è parte integrante di un servizio di qualità, che abbia ricadute sociali positive sulla vita dei cittadini / utenti.	GRI 417-1 GRI 417-2

Tema materiale	Rilevanza del tema e impatti	GRI Standards Topic Specific Standards
Lavoratori / Risorse umane		
7 Gestione del personale e sviluppo delle competenze	Le persone sono una risorsa fondamentale per MMS: il raggiungimento degli obiettivi definiti dalla strategia è possibile soltanto grazie all'impegno ed alla qualità del lavoro svolto. I percorsi formativi sono orientati al miglioramento della coesione del gruppo, allo sviluppo delle competenze, della capacità di gestione e di innalzamento dei propri standard quantitativi e qualitativi.	GRI 401-1 GRI 404-1
8 Ambiente di lavoro: welfare e resilienza organizzazione, pari opportunità / diversità	La tutela dei diritti di tutti i dipendenti, l'impegno a garantire le pari opportunità ed a valorizzare le diversità sono parte integrante delle scelte operative di MMS. L'impegno per la tutela delle pari opportunità, per lo sviluppo di pratiche di conciliazione vita-lavoro e per la valorizzazione delle diversità permette di migliorare il senso di coesione e di appartenenza.	GRI 405-1 GRI 405-2 GRI 401-3
9 Salute e sicurezza sul lavoro	MMS tutela e garantisce un ambiente di lavoro sano e sicuro ed assume l'impegno a mantenere un basso tasso di infortuni. Adeguate politiche in materia hanno consentito di rafforzare competenze e consapevolezza dei lavoratori sui comportamenti corretti da tenere durante l'operatività.	GRI 403-1 GRI 403-2 GRI 403-3 GRI 403-4 GRI 403-5 GRI 403-6 GRI 403-6 GRI 403-7 GRI 403-8 GRI 403-9
Ambiente		
10 Gestione efficace e sostenibile della risorsa idrica	MMS, in quanto gestore dei servizi idrici, si impegna a garantire ai propri clienti una adeguata gestione e qualità dell'acqua, insieme alla tutela delle fonti di prelievo e miglioramento dell'efficienza del servizio (perdite idriche – realizzazione dei piani di salvaguardia delle acque).	GRI 303-1 GRI 303-2 GRI 303-3
11 Energia, emissioni e cambiamenti climatici	MMS, insieme con Il Gruppo Hera, è impegnato nella riduzione delle emissioni di gas a effetto serra allo scopo di mitigare gli impatti derivanti dai cambiamenti climatici.	GRI 302-1 GRI 302-3 GRI 302-4 GRI 302-5 GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-5
12 Transizione verso un'economia circolare	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.	GRI 306-2
Relazioni con i fornitori		
13 Sostenibilità della catena di fornitura	Un modello di business sostenibile prevede la gestione della catena di fornitura secondo principi coerenti, attraverso meccanismi e strumenti adeguati di selezione, qualificazione e monitoraggio.	GRI 308-1 GRI 414-1
Relazioni con la Comunità - territorio		
14 Educazione alla sostenibilità	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.	GRI 413-1

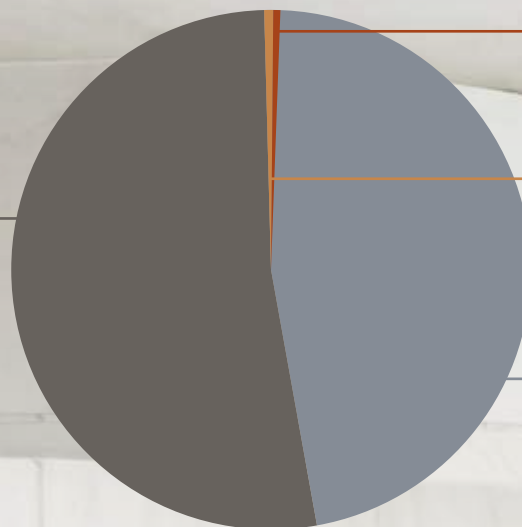
LA GOVERNANCE

3.1

IL GOVERNO DELL'AZIENDA

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

52,66%
soci pubblici



0,03%
azionariato diffuso

0,61%
azioni proprie MMS

46,70%
Hera S.p.a.

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 è composta dai detentori di azioni ordinarie, aventi diritto di voto. Soci di maggioranza sono 49 comuni della provincia di Pesaro e Urbino, 1 comune della provincia di Ancona, 2 Unioni Montane e la Provincia di Pesaro e 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 e il comune di Monteciccardo dal 1° luglio 2020 è stato incorporato nel comune di Pesaro.

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 2022.

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 pubblicistica di cui al D.Lgs n.39/2013.

CdA Diversità di genere	Donne		Uomini		Totale	
	N°	%	N°	%	N°	%
	2	22	7	78	9	100

CdA Composizione per classi d'età	Minori di 30 anni		Tra 30 e 50 anni		Maggiori di 50 anni	
	N°	%	N°	%	N°	%
	-	-	5	56	4	44

Composizione del Consiglio di Amministrazione al 31/12/2020

Carica	Nome e cognome	Nomina / Designazione
Presidente	Daniele Tagliolini	Comune di Pesaro
Amministratore Delegato	Mauro Tivoli	Hera S.p.A.
Consigliere	Mila Fabbri	Hera S.p.A.
Consigliere	Baccio Paolo Fiaccarini	Comune di Urbino
Consigliere	Maurizio Mazzoli	Prov. di Pesaro e Urbino
Consigliere	Katia Perugini	Comune di Pesaro
Consigliere	Andrea Pierotti	Altri comuni soci
Consigliere	Andrea Ramonda	Hera S.p.A.
Consigliere	Massimo Vai	Hera S.p.A.

Il Collegio sindacale

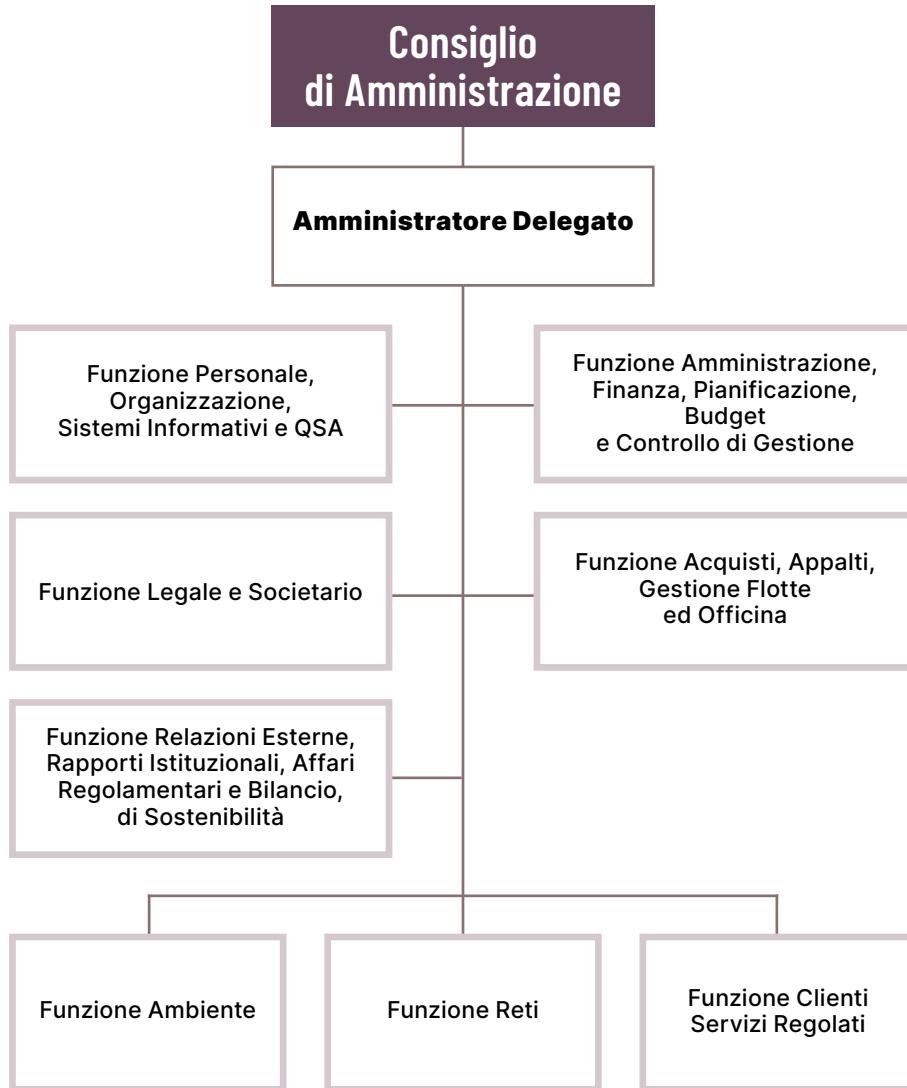
è l'organo societario che vigila sulla corretta amministrazione, in particolare sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dagli amministratori e sul suo concreto funzionamento.

Il Collegio Sindacale è stato nominato nel corso dell'Assemblea dei soci del 14/05/2020 e rimarrà in carica sino all'approvazione del bilancio relativo all'esercizio 2022.

Composizione del Collegio Sindacale al 31/12/2020

Carica	Nome e cognome	Nomina / Designazione
Presidente	Sara Fulvi	Comune di Pesaro
Sindaco Effettivo	Loretta Ferri	Prov. di Pesaro e Urbino
Sindaco Effettivo	Antonio Venturini	Hera S.p.A.
Sindaco Supplente	Antonio Gaiani	Hera S.p.A.
Sindaco Supplente	Marcella Tiberi	Prov. di Pesaro e Urbino

Struttura organizzativa



3.2

IL MODELLO DI CONTROLLO ED I SISTEMI DI GESTIONE

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.

Comitato Etico

Con l’aggiornamento del Codice Etico è stato nominato un Comitato Etico, con il compito di promuoverne la diffusione e l’attuazione dei principi, così composto:

- **Maurizio Mazzoli - Presidente**
(Consigliere Marche Multiservizi)
- **Claudio Galli – Componente**
(Esperto responsabilità sociale d’impresa)
- **Tonino Pencarelli – componente**
(Esperto responsabilità sociale d’impresa)

Il Comitato Etico ha il compito di istruire indagini nel caso sopraggiungano segnalazioni di infrazioni e di relazionare periodicamente al C.d.A.

Nel corso del 2020 il Comitato Etico ha esaminato tre segnalazioni. Nello specifico, una ricevuta da un cliente riguardante un disservizio nel servizio idrico integrato, per la riduzione della portata d’acqua e la mancata informazione in merito alla tempistica della sua risoluzione. L’istruttoria si è conclusa con la risoluzione del disservizio ed un richiamo della competente direzione funzione reti alle disposizioni del Codice in materia di rapporti con i clienti. Due da funzionari della pubblica amministrazione riguardato la corretta applicazione di norme in materia allacci alla rete fognaria di nuovi edifici; il Comitato, non potendo pronunciarsi in materia di interpretazione di norme, ha deferito alla direzione funzione reti la competenza, raccomandando di realizzare gli atti necessari.

L’organismo di vigilanza

Come previsto dalla normativa in materia, è stato costituito un Organismo di Vigilanza (OdV), preposto a vigilare sul funzionamento e l’osservanza del Modello ed a curarne l’aggiornamento. Tale OdV ha poteri ispettivi e di controllo: ha il compito di vigilare sul funzionamento e l’osservanza del Modello di Organizzazione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001 e di curare il proprio aggiornamento, la formazione e l’informazione ai soggetti interessati, non-

ché 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.

NEL CORSO DELL’ESERCIZIO 2020, COSÌ COME IN QUELLE PRECEDENTI OGGETTO DI RENDICONTAZIONE, NON SONO STATI ACCERTATI EPISODI DI CORRUZIONE ATTIVA O PASSIVA CHE HANNO COINVOLTO AMMINISTRATORI O DIPENDENTI DI MMS.

Il sistema di gestione integrato

MMS adotta un Sistema di Gestione aziendale che ha come obiettivi principali:

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

Le norme indicate offrono 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 2020, l'efficacia di tutto il sistema e delle sottostanti politiche è stato verificato da Enti di Certificazione

Il sistema di gestione integrato, che si basa sulle norme volontarie internazionali applicabili, comprende i seguenti processi e politiche:

Area	Sistema gestione
Qualità	UNI EN ISO 9001
Gestione ambientale	UNI EN ISO 14001
Sicurezza e la salute dei lavoratori	UNI ISO 45001 (Ohsas 18001)
Efficienza energetica	UNI EN ISO 50001
Responsabilità Sociale	SA8000

indipendenti, 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.



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, è 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 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. Attualmente la Funzione Ambiente comprende 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.

3.3

IL RISPETTO DELLE NORME - LA COMPLIANCE

Controversie pendenti

A fine 2020 risultano pendenti, nei vari gradi in cui si articola la giurisdizione ordinaria, tributaria ed amministrativa, 45 controversie (escluso il penale).

Contenziosi pendenti al 31 dicembre 2020	Tipologia di contenzioso	2020
	Giudice amministrativo: autorizzazioni ambientali e contratti pubblici	22
	Giudice ordinario: responsabilità contrattuale ed extracontrattuale	21
	Giudice del lavoro	1
	Giudice Tributario: in materia di ecotassa	1
		45

A fine 2020 risultano inoltre pendenti n. 4 procedimenti penali a carico dell'Amministratore Delegato, dirigenti e dipendenti della società relativi: 2 contestazioni di violazioni contravvenzionali in materia ambientale (acque), 1 contestazione in materia di beni archeologici e 1 contestazione per disastro colposo conseguente alla frana occorsa su una strada provinciale.



IL MODELLO OPERATIVO DI MMS

4.1

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 47 comuni, per un bacino di utenza di circa 280 mila abitanti.

L'acquedotto

Nel 2020 la rete idrica di MMS misura 4.890 Km. La composizione delle reti di distribuzione acqua è sostanzialmente immutata. Si evidenzia che le reti minori vengono realizzate in materiale plastico (69%) mentre

l'acciaio viene utilizzato nelle nuove opere con diametri importanti (>200 mm.) e/o su strade rilevanti (18%) in quanto materiale molto costoso sia come investimento che come manutenzione.

Composizione della rete idrica

Materiale	2018	2019	2020
Materiale plastico	67%	69%	69%
Acciaio	21%	18%	18%
Ghisa	8%	8%	8%
Cemento-amianto	3%	3%	3%
Altri materiali	1%	1%	1%
Totale	100 %	100%	100%

Relativamente alla minima parte di rete in cemento amianto si precisa che detto materiale è sostituito da materiali diversi in occasione di realizzazione di nuove reti o in quelle oggetto di manutenzione straordinaria.

La gestione dell'insieme degli impianti di captazione, pota-

bilizzazione e distribuzione dell'acqua sino al cliente finale, costituisce il **servizio acquedottistico**. Le fonti di approvvigionamento idrico sono costituite prevalentemente da acque superficiali (57%), da Sorgenti e fonti minori (27%) e, in misura minore, da falde sotterranee (16%).

Acqua immessa in rete per fonte di approvvigionamento

Materiale	2018		2019		2020	
	mc	%	mc	%	mc	%
Acque superficiali	18.590	56,3%	18.413	55,7%	18.608	56,9%
Sorgenti e fonti minori	8.228	24,9%	9.259	28,0%	8.710	26,7%
Falda	6.207	18,8%	5.381	16,3%	5.364	16,4%
Totale	33.025	100%	33.054	100%	32.682	100%

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.

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.

Nel 2020 MMS ha distribuito oltre 32 milioni di metri cubi di acqua. Di questi 71.805 m³ sono stati distribuiti con l'ausilio di autobotti per fronteggiare le difficoltà climatiche cui è soggetto il territorio servito. Oltre il 90% dell'acqua potabilizzata (circa 500 m³ al giorno) 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.

Quantità trattata negli impianti MMS	2018	2019	2020
In impianti di depurazione (m3/anno)	18.853.354	17.943.688	16.088.069
di cui nei principali impianti (Borgheria e Gabicce Mare)	67%	69%	69%
In impianti di potabilizzazione (m3/anno)*	31.921.377	33.181.723	32.720.871
Di cui m3 sottoposta a trattamenti semplici (solo clorati o disinfettati con lampade UV)	13.024.445	14.535.388	13.800.870

*Acqua potabile ingresso distribuzione (WD1)

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

Bonifica delle reti

su tutto il territorio gestito, nella quale l'Azienda ha investito 8,1 milioni di euro nel 2020. Tra i quali risaltano il potenziamento del collegamento dell'acquedotto del Nerone con i Comuni della Valle del Foglia e gli interventi specifici sulla Valle del Cesano.

Ricerca delle perdite occulte

Durante il corso dell'anno viene previsto di controllare il 13% di rete pari a circa 700 km, nel 2020 sono stati controllati 838 Km.

Realizzazione di distretti idrici

con l'obiettivo di controllare le portate transitanti e di conseguenza avere un presidio costante di eventuali perdite con la conseguente possibilità di riduzione delle pressioni di rete notturne, finalizzate ad una sollecitazione inferiore delle condotte.

Campagna di sostituzione dei contatori

che con la vetustà perdono sensibilità per le basse portate, diretta a minimizzare gli errori di misurazione.

Lo scenario ACQUA



L'acqua è la risorsa primaria per la vita sulla Terra e dalla sua disponibilità qualitativa e quantitativa dipendono il benessere e lo sviluppo delle società umane e di tutti gli ecosistemi viventi.

29%

delle famiglie italiane non si fida a bere l'acqua del rubinetto, era il 40% nel 2002 (Istat).

208 litri pro capite

L'Italia è il secondo Paese al mondo per consumo di acqua in bottiglia, dopo il Messico (244 litri); sono 106 i litri di acqua imbottigliata consumata in media in Europa.

Nel ciclo idrico integrato, l'acqua viene prelevata dalle fonti di approvvigionamento e subito trattata per essere potabile. Corre lungo la rete degli acquedotti e arriva nelle case dopo aver superato milioni di controlli e verifiche. **L'acqua distribuita è sicura, ecologica ed economica.** Dopo essere stata usata, l'acqua viene depurata e restituita all'ambiente, pronta per rientrare in circolo.

L'Italia è il Paese europeo a più alto consumo pro capite di acqua potabile. Il volume d'acqua complessivamente prelevato dalle fonti di approvvigionamento (sorgenti, falde, bacini superficiali naturali e artificiali) risulta pari a 9,49 miliardi di mc d'acqua, cui corrisponde un consumo pro capite giornaliero di 220 litri (Istat, 2018).

Prelievo pro capite

159 m³/ab

ITALIA

78,61 m³/ab

UE

Il costo pro capite per i servizi idrici in Italia è pari a:

156,39 euro

-50% della Germania,
-30% della Francia
-60% della Spagna

(Global Water Intelligence)

Perdite idriche

Le perdite percentuali sono il rapporto tra le perdite idriche totali (differenza tra i volumi in ingresso nel sistema di acquedotto e i volumi in uscita, autorizzati, fatturati o non fatturati) e i volumi in ingresso.

ITALIA, **PERDITE DI RETE**



(dato 2016), a fronte di un obiettivo nazionale fissato dall'ARERA al 25%.

La misurazione percentuale delle perdite di rete è l'indicatore più noto dell'efficienza nell'uso della risorsa idrica e si riferisce al rapporto tra le perdite idriche totali e i volumi in ingresso. Si tratta quindi di un indicatore meno efficace rispetto alla misurazione delle perdite lineari, espresso quale rapporto tra le perdite idriche totali e la lunghezza complessiva della rete acquedottistica.

ITALIA, **PERDITE LINEARI**



quando l'obiettivo di riduzione nazionale è pari a 15 mc per km.

Investimenti pro capite

Gli investimenti nei servizi idrici (acquedotto, fognatura e depurazione) sono coperti dalle tariffe e pianificati dagli Enti di governo d'ambito. L'ARERA ne monitora la realizzazione a cura dei gestori. La sostenibilità economica dei servizi idrici si fonda sulla tariffa, ovvero sui costi corrisposti dagli utenti con le bollette in cambio dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione. La tariffa, secondo il principio europeo della "copertura integrale dei costi", comprende i costi operativi e di investimento del servizio. I costi sono riconosciuti dall'ARERA e dunque autorizzati in tariffa se considerati efficienti, a tutela cioè degli utenti e dell'economicità complessiva per il sistema.

In Italia, gli investimenti nel servizio idrico sono stati per lungo tempo insufficienti e inadeguati e l'attuale crisi climatica impone una rapida accelerazione. Si tratta di investimenti in serbatoi, nuovi schemi di approvvigionamento, sistemi di riutilizzo delle acque reflue, riduzione delle dispersioni e interconnessioni tra acquedotti. La realizzazione di tali interventi comporterebbe una maggiore quantità di acqua disponibile - intesa come acqua recuperata o come acqua supplementare prodotta - stimata in 1,7 miliardi di mc/anno.

Investimenti totali nei servizi idrici

45,6 €/ab

Investimenti comparto acquedotto

22,62 €/ab

Investimenti comparto fognature

11,41 €/ab

Investimenti comparto depurazione

10,53 €/ab

Fonte: Utilitalia, misurarsi per migliorare (2019)



Il monitoraggio della rete e le perdite idriche

Marche Multiservizi esegue ogni anno controlli sulla rete gestita. Nel 2020 la rete sottoposta a ricerca perdite attiva è stata di oltre 838 km pari al 17% della sua estensione.

Rete idrica sottoposta a ricerca attiva perdite	2018	2019	2020
Percentuale di rete sottoposta a ricerca attiva di perdite (%)	15%	14%	17%
Lunghezza di reti sottoposte a ricerca attiva di perdite (Km)	700	680	838
Lunghezza totale reti di acquedotto (Km)	4.749	4.885	4.890

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.

Nel 2020 il dato relativo alle perdite di rete è pari al 34% in diminuzione rispetto al 2019, (entrambi i dati calcolati

secondo la nuova delibera Arera). MMS continua a essere posizionata a un livello sensibilmente **inferiore rispetto alla media nazionale** pari a 43,7% (24 mc/km/gg) nel 2016, inferiore inoltre alla media del territorio del Centro Italia, pari a 50,7% nel 2016 (Fonte: Arera, Relazione annuale 2020).

Le perdite idriche	2018	2019	2020
Acqua non fatturata (perdite fisiche e amministrative dell'acquedotto civile) (%)	34,7%	34,3%	34,0%
Acqua non fatturata (perdite fisiche e amministrative dell'acquedotto civile) (mc/km rete/giorno)	6,6	6,4	6,2

Il corrispondente indice di perdita lineare è pari a 6,25 mc/km/gg, in leggera diminuzione rispetto al 2019. 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.

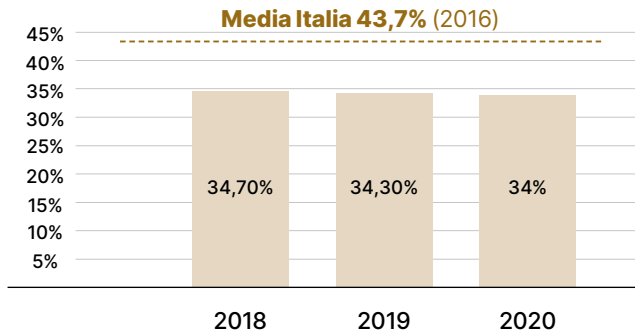


IL DATO È INFERIORE RISPETTO AL VALORE MEDIO DI 8,3-8,4 MC/KM/GG MISURATO DALL'AGENZIA EUROPEA PER L'AMBIENTE SU UN GRUPPO DI 32 UTILITY EUROPEE CHE HANNO PRESO PARTE ALLO STUDIO "PERFORMANCE OF WATER UTILITIES BEYOND COMPLIANCE". UN VALORE ANCORA PIÙ SIGNIFICATIVO SE LO SI CONFRONTA CON I 22,6 MC/KM/GG DI MEDIA DELLE UTILITIES ITALIANE PER IL 2019 (FONTE: UTILITALIA, REPORT DI SOSTENIBILITÀ 2020) E CON I 24 MC/KM/GG DI MEDIA NAZIONALE RIPORTATA DA ARERA PER IL 2016 (FONTE: ARERA, RELAZIONE ANNUALE 2020).

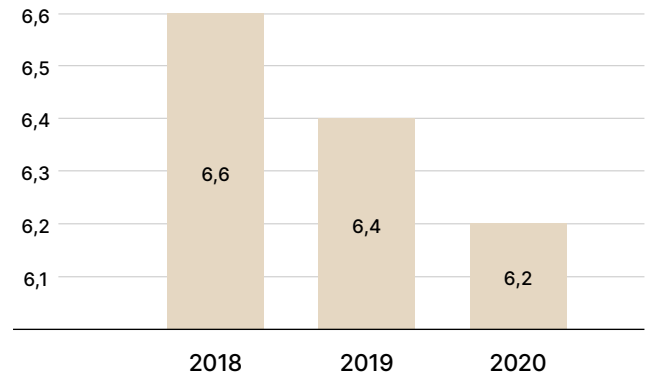
Acqua non fatturata

(perdite fisiche e amministrative dell'acquedotto civile calcolate con metodo Arera)

Perdite di rete %

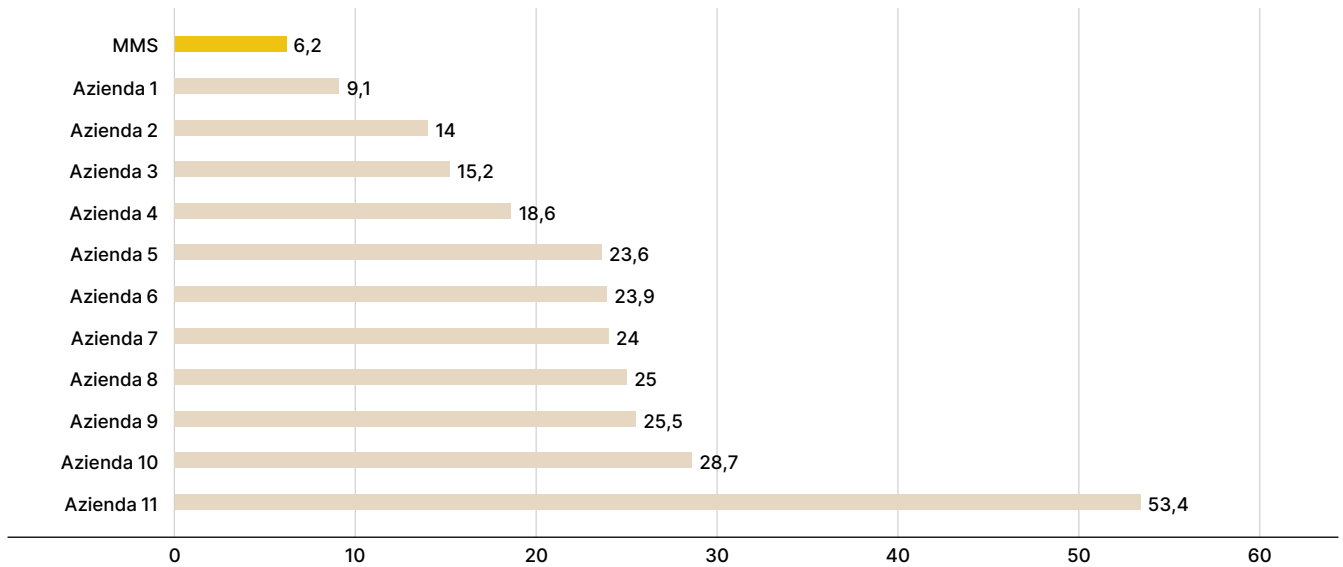


Acqua non fatturata per chilometro di rete gestita (mc/km/giorno)



L'acqua non fatturata nelle principali utility italiane

Utilitatis ha considerato in un'analisi di confronto tra le principali utility italiane l'acqua non fatturata per chilometro di rete: MMS sarebbe risultata al 1° posto!



Fonte: Utilitatis, Benchmarking della Sostenibilità 2020 (dati 2019)



Distretti idrici

Nel 2020 è continuata l'attività di suddivisione della rete acquedottistica in "distretti" per il controllo delle pressioni di rete, gestiti e telecontrollati. Questa metodologia ha permesso il miglioramento della gestione complessiva della rete, riducendo il numero di interventi e la frequenza dei guasti, sollecitando meno la tubazione e preservandone la durata nel tempo. MMS nel 2020 ha realizzato 5 distretti, per un totale complessivo di 26.

Marche Multiservizi agisce nel controllo delle pressioni in rete stabilizzandone la pressione tramite valvole idrauliche,

inoltre misura costantemente la portata istantanea e i consumi totalizzati nel distretto.

Il monitoraggio continuo delle minime notturne è ritenuto l'unico metodo attendibile per controllare l'andamento dei consumi ed indirizzare la ricerca perdite programmata e/o ordinaria.

Relativamente alle perdite amministrative e al miglioramento del sistema di misura, nel 2020 l'Azienda ha continuato il piano di sostituzione programmata con l'installazione di 9.263 contatori, in aumento rispetto al 2019.

Contatori sostituiti	2018	2019	2020
Contatori d'acqua sostituiti	17.636	8.639	9.263
di cui programmati	14.777	6.088	9.184

Investimenti servizio acquedotto

Potenziamento del collegamento dell'acquedotto del Nerone con in comuni della Valle del Foglia – Comune di Urbino (PU) – Primo e secondo lotto

L'intervento è relativo all'acquedotto del Nerone nel tratto compreso tra le frazioni di Trasanni e Schieti nel Comune di Urbino, che ripercorre il tracciato della galleria ferroviaria dismessa. L'intervento ha lo scopo di dismettere i tratti posati all'interno della galleria, sui quali un'eventuale rottura renderebbe impossibile un intervento di riparazione, determinando l'impossibilità di alimentare le località a valle di essa.

Tenuto conto della complessità dell'intervento nel suo insieme, che si sviluppa su un tracciato che supera i 6 km di lunghezza, percorrendo strade comunali, attraversando strade provinciali, terreni agricoli e boschi, si è scelto di razionare l'intervento in lotti funzionali.

Il lotto dismissione del tratto di condotta posata all'interno della galleria, sul versante di Schieti, attraverso la posa su strada, di una nuova condotta, fino ad intercettare la tubazione esistente in prossimità dell'attraversamento su Via del Mulino.

Il secondo lotto funzionale alla bonifica ed al potenziamento dell'acquedotto del Nerone sul versante Trasanni, con la dismissione dell'attuale tracciato, che interessa anche un tratto di circa 1.500m posato all'interno galleria

Estensione e potenziamento della rete idrica a garanzia di approvvigionamento della località San Giorgio, nel Comune di Urbania.

Nuova condotta di distribuzione che, in attesa di programmare il necessario ampliamento del Serbatoio San Giorgio, è collegata, mediante l'installazione di tutti gli apparati

idraulici necessari, alla condotta Dn 200 in acciaio, denominata "Acquedotto del Nerone", con l'obiettivo di erogare con continuità la fornitura del servizio idrico alle aree industriali.

Bonifica delle reti idriche in Via del Biscubio e in Via dell'Appennino nel Comune di Apecchio.

Gli attuali sistemi di distribuzione e adduzione idrica si presentano in cattivo stato di conservazione e attraversano in maniera precaria il Fiume Biscubio deturpando in modo significativo la vista del ponte medievale.

Le scelte progettuali dei materiali impiegati sono le più performanti sotto il profilo della durabilità e della tenuta idraulica.

Bonifica reti idrica e gas metano quartiere Pantano - Comune di Pesaro - 3° lotto

Bonifica, in concomitanza alla realizzazione di nuove reti fognarie per acque nere, di una parte della rete idrica di di-

stribuzione non più efficiente e vetusta, in quanto risalente agli anni sessanta.

Bonifica rete idrica di distribuzione "Castello" e di adduzione/distribuzione "Madonnina", in via Pitino, nel Comune di Macerata Feltria - II° lotto

Prosecuzione bonifica delle condotte in via Pitino, effettuato nel 2019. Si tratta di interventi finalizzati alla bonifica del servizio idrico nel Comune di Macerata Feltria. È stata effettuata la sostituzione di due tratte, una adduttrice/

distributrice, proveniente dal serbatoio Madonnina, e una distributrice, in uscita dal serbatoio Castello sito nel comune di Macerata Feltria.

La qualità della depurazione

Marche Multiservizi gestisce il servizio di depurazione in 47 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.

Consistenza e potenzialità impianti di depurazione

		2018	2019	2020
		N	N	N
Consistenza	imp. grandi (> 10000ab/eq)	2	2	2
	imp. medi (>=2000 - 10000< ab/eq)	29	28	28
	imp. piccoli (<2000 ab/eq)	76	77	77
	Totale	107	107	107

Abitanti equivalenti (ab/eq)

		2018	2019	2020
		N	N	N
	imp. grandi(> 10000ab/eq)	139.600	139.600	139.600
	imp. medi (>=2000 - 10000< ab/eq)	125.400	125.400	125.400
	imp. piccoli (<2000 ab/eq)	50.976	51.376	51.376
	Totale	315.976	316.376	316.376

Portata (m3/anno)

		2018	2019	2020
		m3/anno	m3/anno	m3/anno
	imp. grandi(> 10000ab/eq) - Pesaro	7.657.844	7.826.211	6.668.805
	imp. medi (>2000 - 10000< ab/eq)	7.945.103	7.231.061	6.650.271
	imp. piccoli (<2000 ab/eq)	3.250.407	2.886.416	2.768.993
	Totale	18.853.354	17.943.688	16.088.069

Quantità trattata

	Impianti grandi			Impianti medi/piccoli		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Quantità trattata (m³/giorno)	20.980	21.442	18.221	27.691	27.719	25.736



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).

		2018	2019	2020
Depurazione e fognatura	Tasso di copertura del servizio fognatura (%) [unità]	90,1	90,2	90,1
	Tasso di copertura del servizio depurazione (%) [unità]	80,6	81,0	81,5
				2020
Lunghezza della rete fognaria (km)				1.955
Rete fognaria di tipo misto (km)				1.576
Rete di fognaria di tipo separato per acque nere (km)				379

Investimenti e avanzamento dei progetti per il Superamento delle infrazioni comunitarie

Attualmente, lo stato dell'arte degli interventi rispetta la Pianificazione d'Ambito AATO 1 Marche Nord per gli anni 2020-2023. 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.

Nel territorio gestito da Marche Multiservizi S.p.A., sono 6 gli agglomerati dichiarati non conformi ai sensi della normativa 91/271 CEE e per i quali sono state avviate le procedure di infrazione 2014/2059 e 2009/2034 relativamente agli agglomerati con carico > 2.000 AE e carico > 10.000 AE che scaricano in area sensibile e non. Pertanto, Marche Multiservizi ha programmato e pianificato una serie di interventi che renderanno entro il 2023, ogni agglomerato conforme ai dettami della normativa comunitaria e nazionale.

Nel 2020 sono stati completati gli interventi per il raggiungimento della conformità dell'agglomerato di Urbino > 10.000 AE, che risolvono l'infrazione 2009/2034 C (2011) 3272 def, secondo la direttiva (91/271/CEE). Nel 2021 è previsto il completamento degli interventi che permetteranno il raggiungimento della conformità per Pesaro, agglomerato > 10.000 AE, con conseguente risoluzione della procedura di infrazione 2014/2059 e della condanna C85-13.

Negli ultimi anni sono stati sia sviluppati che attivati importanti progetti relativi all'adeguamento/potenziamento degli impianti di depurazione e di fognatura finalizzati a risolvere le non conformità degli agglomerati di Pesaro, Urbino, Montecchio, Montelabbate, Orciano, Gallo-Cappone, San Costanzo. Sono stati completati i lavori per i nuovi collettori Edilstato-Calcinari-Pantano di Pesaro.

Tra quelli più rilevanti e in corso di realizzazione necessitano di menzione particolare il potenziamento del depuratore di Montecchio-Vallefoglia, e il potenziamento del depuratore di Borgheria; tali lavori verranno completati nel corso del 2021.

Sono stati completati i lavori di collegamento fognario dell'agglomerato di Gadana-Urbino e riavviati i lavori di realizzazione dei sollevamenti fognari Via del Buzzo, Sant'Isidoro e Loc. Cionara di Mondavio; entrambi questi interventi, a seguito di contenziosi con le imprese esecutrici, sono stati di nuovo riappalati.

Nello specifico, i principali interventi riguardanti gli ampliamenti degli impianti di depurazione gestiti da Marche Multiservizi nel 2020, sono:

Intervento	Descrizione	Stato lavori al 31/12/2020
Potenziamento impianto di depurazione di Borgheria	Raggiungimento di 116.500AE , con adozione di uno schema a fanghi attivi con rimozione dell'azoto e del fosforo, ottimizzando i consumi energetici attraverso un controllore logico di processo	Avanzamento lavori 85%
Ampliamento del depuratore di Montecchio-Comune di Vallefoglia	Incremento della potenzialità di 20.000AE , con adozione di uno schema a fanghi attivi con rimozione dell'azoto e del fosforo, regolato da un controllore logico di processo che permette di eseguire aerazione intermittente basata sul monitoraggio in tempo reale della concentrazione delle forme azotate in vasca.	Avanzamento lavori 65%
Potenziamento del depuratore di Calcinelli	Raggiungimento della potenzialità di 9.000AE , con l'adozione del processo biologico a membrane. Tale soluzione, innovativa dal punto di vista impiantistico, consente di realizzare l'opera all'interno dei confini attuali ottimizzandone i rendimenti.	Progetto definitivo sottoposto ad approvazione da parte degli Enti competenti.
Adeguamento dell'impianto di depurazione di Fossombrone	Realizzazione di una nuova sezione di sedimentazione secondaria e relativo pozzo di ricircolo fanghi, completi di impiantistica adeguata, in sostituzione dei sedimentatori statici ormai obsoleti.	Lavori completati e collaudati con esito positivo.
Depuratore Peglio	Consolidamento dell'area, che prevede la bonifica di un movimento franoso in atto, che interessa l'area di sedime dell'impianto.	Completato lo studio geologico-geotecnico e la redazione del progetto definitivo di bonifica e sistemazione della frana.



CASE STUDY

Potenziamento depuratore di Calcinelli

comune di Colli al Metauro

Nel 2020 è stato approvato il **progetto definitivo** di potenziamento del depuratore di Calcinelli, progetto che si colloca all'interno di un percorso intrapreso da MMS nell'ambito del programma di risanamento del processo depurativo della Media Val Metauro.

Lo scopo del progetto è quello di **potenziare e ammodernare il depuratore** di Calcinelli per poter far fronte alla domanda del territorio, alle future espansioni urbanistiche con conseguente eliminazione dei depuratori ormai obsoleti di Guazzi e Tavernelle.

I lavori verranno avviati nel secondo semestre 2021.



ARIA

I letti di essiccamento, fonti di emissioni odorigene, sono stati eliminati nella configurazione futura.



ACQUA

La tecnologia MBR garantisce una qualità dell'effluente in uscita molto elevata rispetto ai rendimenti depurativi attuali.

CRITICITÀ

limitati volumi
impiantistici

la vasca biologica
risulta non idonea

carenza
della linea fanghi

potenzialità
non adeguata
alla domanda
del territorio



SOLUZIONI

tecnologia
MBR

potenziamento
e adozione
del processo
dei cicli pulsanti

realizzazione linea
fanghi

potenziamento
e sviluppo
complessivo



RUMORE

Le soffianti sono localizzate
in ambiente chiuso
e insonorizzate.



RIFIUTI / SUOLO

Ottenimento di fanghi disidratati
con percentuali in secco elevate
e riduzione di volumi.

4.2

IL SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE

Il sistema di raccolta rifiuti

Il Gruppo, in conformità al quadro normativo europeo e nazionale per la prevenzione dei rifiuti e il riciclo, è allineato alle realtà europee più avanzate nella gestione dei rifiuti urbani (RU). Nel 2020 i comuni serviti sono stati 44 (38 nella provincia di Pesaro e Urbino e 6 nella provincia di Ancona), per una popolazione di oltre 320.000 abitanti.

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

Raccolte territoriali

Sono raccolte diffuse capillarmente nel territorio e sono rivolte a utenze familiari e piccole utenze non domestiche e possono essere effettuate mediante:

contenitori stradali

con una dislocazione orientata secondo il modello Isole ecologiche di base che prevede la concentrazione delle principali filiere di raccolta raggruppate in singole postazioni;

raccolte porta a porta

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

Raccolte domiciliari

presso utenze "target": sono rivolte ad utenze non domestiche produttrici di specifici rifiuti assimilati agli urbani, come ad esempio cartone nei negozi, vetro o lattine nei bar, organico in mense e ristoranti;

Centri di raccolta differenziata

Sono infrastrutture che completano l'offerta di servizio al cittadino per il conferimento differenziato dei rifiuti urbani. L'utilizzo dei centri di raccolta sta diventando una vera abitudine per il cittadino: può essere conferita in sicurezza una vastissima gamma di categorie di rifiuto urbano (anche determinati rifiuti pericolosi) oltre che il conferimento di rifiuti voluminosi e pesanti. In molti territori, inoltre, esiste un sistema di scontistica che premia il conferimento di varie categorie di rifiuti differenziati.

Il sistema è inoltre integrato dalla raccolta domiciliare dei rifiuti ingombranti (gratuita mediante chiamata o appuntamento), dalle raccolte di rifiuti verdi, da quelle di alcune

tipologie di rifiuti pericolosi come pile e farmaci, presso specifici esercizi. Capillare è anche la raccolta stradale degli oli vegetali esausti.

Sistemi prevalenti di raccolta rifiuti e numero di comuni serviti

Sistema di raccolta	2018	2019	2020
Raccolta stradale	13	3	4
Porta a porta integrale	6	6	7
Sistema misto (R ind. domiciliare e RD stradale)	27	36	34
Totale	46	45	45

L'EMERGENZA SANITARIA CAUSATA DAL COVID-19 HA INFLUENZATO SIGNIFICATIVAMENTE IL SETTORE DELLA GESTIONE DEI RIFIUTI, OBBLIGANDO LO SMALTIMENTO TERMICO O IL CONFERIMENTO DIRETTO IN DISCARICA DEL RIFIUTO INDIFFERENZIATO PER COLORO RISULTATI POSITIVI. QUESTO HA PROVOCATO IN TERMINI ASSOLUTI UN AUMENTO DELLA RACCOLTA INDIFFERENZIATA RISPETTO ALLE FRAZIONI DI RIFIUTO DIFFERENZIATO, CHE HANNO DI CONSEGUENZA REGISTRATO UN CALO RISPETTO ALLO SCORSO ANNO.

Rifiuti raccolti (Kg)	2018	2019	2020
Raccolta differenziata	115.086.760	110.204.053	99.506.954
Raccolta indifferenziata	50.761.770	46.828.927	40.518.220
Rifiuti totali raccolti ai fini calcolo RD	165.848.530	157.032.980	140.025.174
% Raccolta differenziata	69,40%	70,20%	71,10%
Rifiuti da pulizia arenile, cimiteriali e da pulizia stradale	6.903.000	6.858.000	6.856.380
	172.751.530	163.890.980	146.881.554

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

Contestualmente la stessa emergenza ha provocato un sensibile calo della produzione pro capite di rifiuti, sia differenziati che indifferenziati, che sono passati da 615 nel 2019 a 526,5 kg/abitante nel 2020 (-9,7%), avvicinandosi alla media nazionale di 499,7 kg (Fonte: Ispra, Rapporto Rifiuti Urbani – Edizione 2020).

I dati relativi all'anno 2020 mostrano infatti un volume di rifiuti, riferibile al solo servizio di raccolta, pari a circa 140

mila tonnellate (-10,8 % sul dato 2019). Questa diminuzione, oltre all'emergenza sanitaria Covid-19, è dovuta alla parziale modifica dei sistemi di raccolta: da raccolta stradale a domiciliare R.U. e porta a porta integrale.

Nello specifico, rispetto al 2019 si assiste ad un calo del rifiuto raccolto e smaltito/trattato dovuto a modifiche delle modalità di raccolta per alcune tipologie di rifiuto come scarti vegetali/legno e ingombranti.



La raccolta differenziata

Le principali tipologie di rifiuti raccolte in modo differenziato sono:

- **imballaggi e similari**

carta e cartone, plastica, vetro, lattine in alluminio e acciaio, legno

- **beni durevoli**

ferro, rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) e ingombranti;

- **rifiuti compostabili**

organico da cucina e "verde" da sfalci e potature;

- **altri rifiuti**

inerti da piccole demolizioni, oli minerali e alimentari esausti, pile e accumulatori, farmaci e altri rifiuti urbani pericolosi.

In un contesto in cui la produzione di rifiuti urbani è in costante crescita, la raccolta differenziata si configura come fattore chiave per guidare la transizione verso la gestione sostenibile dei rifiuti urbani nel rispetto dei vincoli imposti dalle indicazioni europee.

Il Gruppo, per incrementare le percentuali di raccolta differenziata e migliorare la qualità delle varie frazioni mer-

ceologiche separate, ha sviluppato negli anni il progetto di raccolta domiciliare della frazione secca di RU. Il sistema di raccolta è attualmente implementato in 44 Comuni (per un totale di oltre 266 mila abitanti) di cui 34 Comuni con sistema misto, 7 con PAP integrale e 4 con raccolta stradale comportando un conseguente miglioramento della quantità di rifiuti urbani trattati presso gli impianti.

La raccolta differenziata	2018	2019	2020
Percentuale di raccolta differenziata (%)	69,4%	70,2%	71,1%
Raccolta differenziata pro capite (chilogrammi)	429	413	374
Raccolta differenziata (migliaia di t)	115,1	110,2	99,5
Monte rifiuti per calcolo raccolta differenziata (migliaia di t)	165,8	157,1	140
Cittadini serviti (migliaia)	267,7	266,6	266

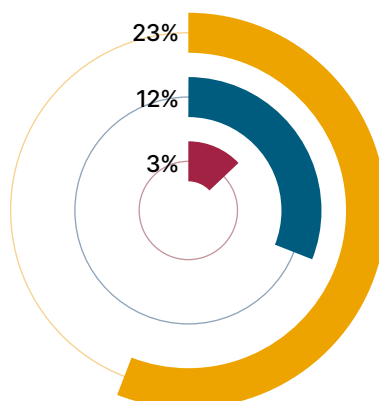
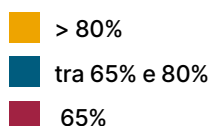
Con un volume pari a 99,5 mila tonnellate, nel 2020 i rifiuti urbani oggetto di raccolta differenziata sono pari al 71,1% della produzione totale, con una crescita di oltre un punto percentuale rispetto al 2019.

L'incidenza della raccolta differenziata nelle zone servite dal Gruppo supera quindi la media nazionale rilevata dall'Ispra per il 2019 pari a 61,3% (Fonte: Ispra, Rapporto Rifiuti Urbani 2020) di quasi 10 punti percentuali ed ha anticipato, dal 2018, 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, frutto di 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 2020 si chiude, per Marche Multiservizi, con 12 comuni su 38 gestiti con percentuale di raccolta superiore all'80%, n. 23 con percentuale tra il 65% e l'80%.

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

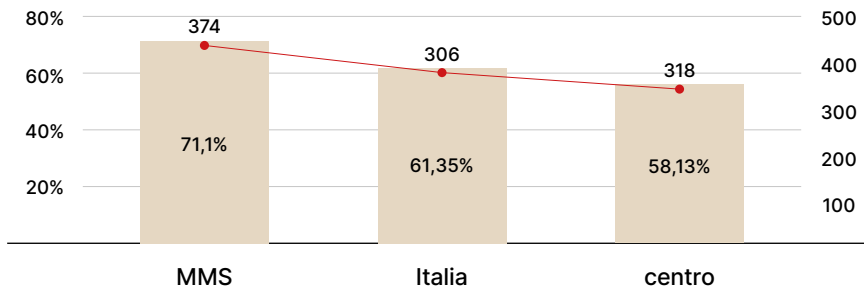


Un indicatore utile a valutare l'efficacia della raccolta differenziata è il valore pro capite, espresso in chilogrammi/abitante/anno, che consente analisi sulle quantità di rifiuti avviate a recupero, sia complessive sia per singola filiera.

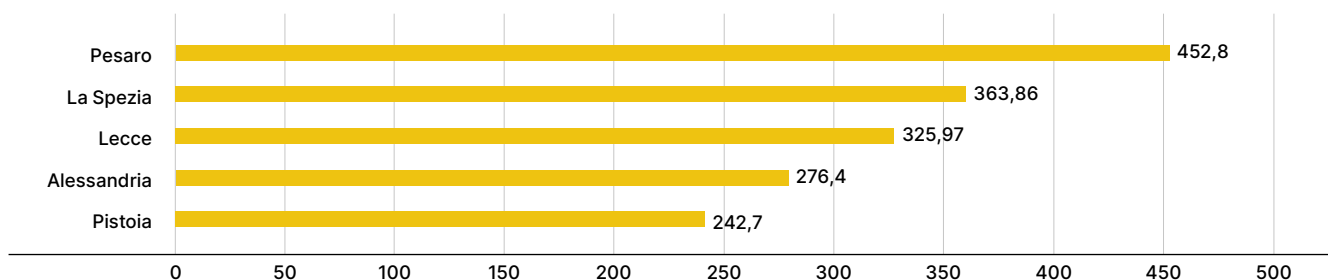
Il rapporto kg/abitante relativo al rifiuto differenziato nel 2020 è pari a 374 kg/abitante, in riduzione rispetto allo scorso anno (413 kg/ab.) conseguenza dell'emergenza COVID-19 e delle modifiche alle modalità di raccol-

ta/conferimento di legno e scarti vegetali oltre che ad un calo di conferimenti presso i CDR di rifiuti inerti.

Significativo rimane il confronto con la media nazionale (dati 2019) di 306,5 Kg pro capite e con quello riferito al centro Italia (318,4 Kg) rilevati dall'Ispra, anche in conseguenza dell'elevata assimilazione dei rifiuti nel territorio servito da MMS.



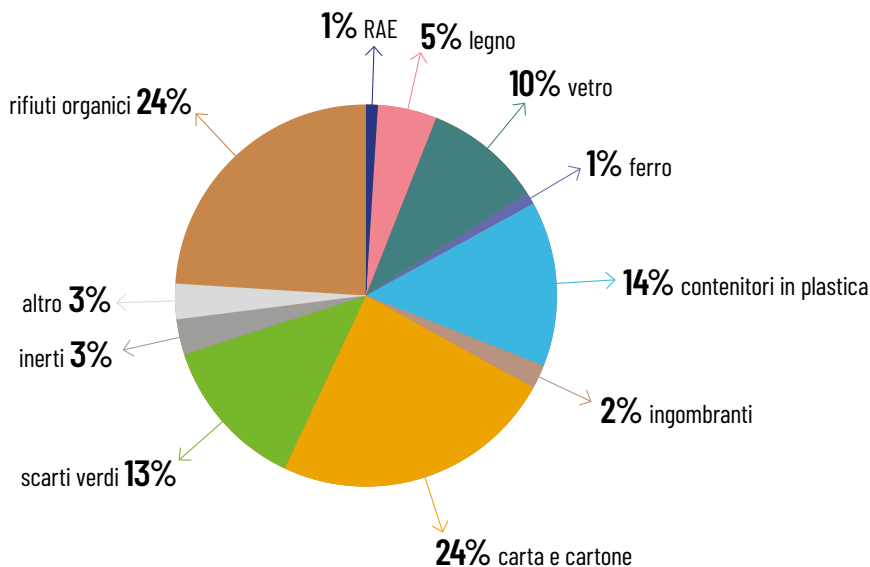
Considerando le città con una popolazione compresa tra 90.000 e 95.000 abitanti, quella con le migliori performance in Italia in termini di raccolta differenziata pro-capite è gestita nel 2019 da MMS.



Fonte: Catasto rifiuti ISPRA dati 2019

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.



Lo scenario RIFIUTI



La produzione dei rifiuti è da sempre connessa con la natura degli ecosistemi e con le società umane. I servizi di igiene urbana rispondono al bisogno sociale che deriva dalla nostra produzione di rifiuti.

Produzione di rifiuti pro capite in Italia



Nel 2008 la Direttiva Quadro (2008/98/CE) e nel 2018 le Direttive del cosiddetto “pacchetto per l'economia circolare” hanno definito gli obiettivi generali in materia di gestione dei rifiuti secondo una “gerarchia” o regola delle 4 “R”: innanzitutto **ridurre** (prevenzione), ovvero azzerare gli sprechi e consumare beni senza scarti (imballaggi); poi **riutilizzare**, ovvero allungare la vita dei prodotti, cedendoli ad altri o condividendone l'uso; **quindi riciclare**, ovvero valorizzare le raccolte differenziate da cui derivare le materie prime seconde per nuovi cicli produttivi; e infine **recuperare**, ovvero – esaurite le possibilità di uso e riuso di un prodotto – recuperare da questo il suo potenziale di combustibile, per la produzione di energia elettrica o termica.

I rifiuti urbani sono oggetto di **molteplici sistemi di raccolta**: stradale, domiciliare, presso i centri di raccolta o tramite altre modalità specifiche. La capillarità e varietà di tali sistemi è funzionale ad intercettare la maggior quantità di rifiuto e a raggiungere quote di raccolta differenziate crescenti da destinare al riutilizzo o al riciclaggio, vero obiettivo finale del sistema nel suo complesso. I rifiuti differenziati sono quindi avviati alle rispettive filiere di recupero: organico, vetro, carta, plastica, alluminio, legno, olio, metalli ferrosi, farmaci, rifiuti elettronici, ecc.

I rifiuti in Italia e in Europa Fonti: Eurostat, Ista, Ispra	Tot. rifiuti urbani Kg/Ab/anno	Rifiuti riciclati	Compostaggio 2016	Incenerimento 2016	Discarica 2016
Europa	486	47%	30	29%	25%
Italia	488	47,7%	29	22%	23%

Gli obiettivi del Pacchetto Economia Circolare	Riciclo attuale	Riciclo imballaggi	Rifiuti in discarica
Europa	47%	68%	23%
Italia	47,5%	67,5%	23%
Obiettivo entro il 2030	60%	70%	<10%

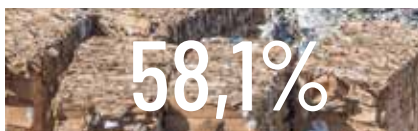
Nel Paese convivono infatti **realità in continuo stato emergenziale e realtà caratterizzate da eccellenze gestionali**, con elevati standard di recupero che garantiscono l'autosufficienza dei territori. Il **deficit impiantistico** dovrà anche compensare l'attesa diminuzione dei conferimenti in discarica (dall'attuale 23% al 10% entro il 2035) e saper migliorare la qualità delle raccolte differenziate per avviare al riciclo maggior quantità di materia. Dovrà inoltre cogliere le opportunità dell'economia circolare, in particolare relativamente alla valorizzazione dei rifiuti organici per la produzione di biogas.

La regolazione indipendente e nazionale dell'ARERA risponde alla doppia esigenza di irrobustire il comparto industriale secondo logiche di razionalità economica e di incrementare i livelli di qualità del servizio su tutto il territorio. Nel 2019 l'ARERA ha mosso i primi passi della regolazione, con l'individuazione di obiettivi di raccolta differenziata per Comune, la verifica relativa all'efficacia delle attività di preparazione per il riutilizzo e infine con l'acquisizione delle risultanze delle indagini di soddisfazione degli utenti rispetto alle Carte dei Servizi.

La raccolta differenziata

La raccolta differenziata è il sistema che consente ai cittadini di diversificare i propri rifiuti in base al materiale. Obiettivo della separazione è indirizzare ciascun rifiuto differenziato al recupero di materia o energia.

ITALIA, RACCOLTA DIFFERENZIATA



La raccolta differenziata è il sistema che garantisce il **riciclaggio e il recupero dei rifiuti**. Particolari tipologie di rifiuti sono conferite nei centri di raccolta, quali gli ingombranti, i rifiuti elettronici, gli olii, gli inerti, ecc. In Italia, la raccolta differenziata ha raggiunto una quota pari al 58,1% rispetto al totale dei rifiuti urbani, ancora lontana dall'obiettivo dell'Unione europea che avremmo dovuto raggiungere nel 2012 e pari al 65%.

Smaltimento in discarica dei rifiuti

I rifiuti smaltiti in discarica sono preventivamente sottoposti a selezione di materiale ancora recuperabile, infine interrati in appositi impianti.

La componente non recuperabile dei rifiuti raccolti è destinata a diverse modalità di smaltimento, nella ricerca della migliore valorizzazione della risorsa rifiuto, secondo una gerarchia che predilige sempre il recupero di energia attraverso la termovalorizzazione e, solo successivamente, lo smaltimento in discarica. In Italia la percentuale di smaltimento in discarica è pari al **22%**. Lontana dall'obiettivo europeo del 10% entro il 2035.

Investimenti

Gli investimenti nei servizi di igiene urbana si sono caratterizzati negli ultimi anni per il forte **tasso di intelligenza e tecnologia** applicato alle fasi di raccolta, di selezione e trattamento dei rifiuti, fino al controllo da remoto dello stato dei contenitori stradali. Sono infatti applicati e costantemente migliorati sistemi di ingegnerizzazione dei processi, la cui finalità è il miglioramento dei servizi di raccolta all'utenza insieme al contenimento dei costi e dunque delle tariffe.

Lo smaltimento in discarica è consentito dalla legge per i soli rifiuti non riciclabili e comunque sottoposti al trattamento meccanico-biologico (impianti TMB) che ne sottrae le porzioni organiche (ad alto contenuto di carbonio, da non immettere nell'atmosfera) ed eventualmente recuperabili. **L'obiettivo europeo in materia di gestione dei rifiuti e di economia circolare impone che il ricorso alla discarica non ecceda il 10% dei rifiuti complessivamente prodotti entro il 2035.** Tale soglia, particolarmente sfidante per alcune aree anche del nostro Paese, limiterà i conferimenti in discarica ai soli rifiuti non altrimenti recuperabili, quali le ceneri dei termovalorizzatori, porzioni di fanghi di depurazione dei reflui e altri scarti.

I servizi di igiene urbana si caratterizzano per un elevato ricorso alla manodopera, in particolare nelle fasi di raccolta dei rifiuti attraverso l'ampliamento di sistemi di raccolta "porta a porta". Nel 2018, gli investimenti realizzati dai gestori associati ad Utilitalia per **migliorare e innovare i sistemi di raccolta sono stati pari a 8 euro/abitante**, investimenti che per le aziende più sostenibili hanno raggiunto la cifra di 8,8 euro/abitante.

A PROPOSITO DI RIFIUTI ORGANICI

Un importante e innovativo sistema di trattamento dei rifiuti organici - che massimamente venivano conferiti in discarica o inceneriti nei termovalorizzatori - è la loro valorizzazione a fini energetici negli impianti di digestione anaerobica. Si tratta di impianti industriali che a partire dal rifiuto organico e dalla sua decomposizione producono biogas naturale. Il rifiuto triturato e vagliato rimane per circa 21 giorni nei digestori, chiusi ermeticamente, in cui i microrganismi compiono il processo di biodigestione producendo biogas che, in un secondo momento, viene sottoposto a raffinazione. In questa fase, l'anidride carbonica separata dal metano ottenendo così il **biometano**, gas con una percentuale di metano superiore al 95% e **rinnovabile al 100%**, pronto per essere immesso nella rete gas nazionale.

Il biometano così prodotto potrà essere utilizzato per alimentare mezzi privati o del trasporto pubblico o per usi domestici, come cucinare o riscaldarsi. Lo scarto della produzione di biometano, ovvero la parte solida organica in uscita è avviata ad una fase di ulteriore compostaggio e miscelazione con materiale lignocellulosico per ottenerne compost di qualità, utilizzabile come terriccio per vasi o fertilizzante in agricoltura.

Si tratta di un utilizzo dei rifiuti - scarti alimentari, sfalci e potature del verde pubblico, ma anche i fanghi ottenuti dal processo di depurazione dei reflui - nel solco di un **utilizzo efficiente della materia**, che evita l'immissione in atmosfera di gas climalteranti e sostituisce i combustibili fossili con gas totalmente rinnovabili. Tali impianti offrono quindi un contributo importante alla Strategia Energetica Nazionale e al raggiungimento dei target europei di decarbonizzazione (pacchetto di direttive dell'Unione Europea "Clean energy for all").

Fonte: Utilitalia, misurarsi per migliorare (2019)

Rifiuti urbani raccolti in modo differenziato (migliaia di t)	2018	2019	2020
Carta e cartone	25,4	24,7	23,8
Scarti verdi	13,9	15	12,6
Vetro	9,4	9,9	10,2
Rifiuti organici	24,2	25	23,9
Contenitori in plastica	12,9	13,9	13,8
Legno	15	11,5	4,4
Ingombranti	2,3	0,8	2
Inerti	7,1	4,8	3,4
Ferro	1	1	0,8
RAEE	1,4	1,4	1,3
Altro	2,5	2,2	3

La diminuzione generalizzata del rifiuto urbano dovuto all'emergenza COVID-19 ha comportato per il 2020 minori quantità per quasi tutte le frazioni merceologiche. Nel 2020 si è consolidato il calo dei rifiuti legnosi raccolti sul territorio, a seguito di modifica sulla modalità di raccolta (da 11,5 nel 2019 a 4,4 nel 2020);

All'opposto, gli Ingombranti a recupero sono in aumento (da 0,8 nel 2019 a 2,2 nel 2020), a seguito dell'entrata in funzione a pieno regime dell'impianto di recupero ingombranti presso il sito di Cà Asprete con conseguente

riduzione delle quantità di rifiuti ingombranti conferiti in discarica.

E' stato avviato e verrà potenziato il progetto di recupero di materiale ingombrante in buono stato che non viene inviato a smaltimento/recupero come rifiuto, ma viene destinato al riutilizzo. Il progetto prende il nome di "Cambia il finale" (vedi prossimo paragrafo).

Per quanto riguarda le raccolte differenziate minori (RAEE, olii, ecobox e cellulari) MMS effettua raccolte dedicate sul territorio gestito.

Raccolta differenziata pro capite (2020)

Kg/abitante	CARTA	VETRO	PLASTICA	LEGNO	METALLI	ORG. VERDE
Italia	58,5	37,7	25,4	15,4	6,0	121,1
Centro	70,4	40,4	24,8	12,2	5,6	123,9
MMS	90,4	38,8	52,5	16,7	3,1	138,7

Fonte: Ispra, Rapporto Rifiuti Urbani 2020

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 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.



AGUGLIANO Agugliano Via Bevilacqua, 1 Zona Artigianale	CAGLI Via del Finale snc. Località Smirra	CARPEGNA Via Cavalieri di Vittorio Veneto	FALCONARA MARITTIMA Via Saline, s.n.
FERMIGNANO Via Galilei, 15	FRATTEROSA Via del Cerreto (c/o deposito ufficio tecnico comunale)	FRONTONE Via dell'Industria	GABICCE MARE Via dell'Artigianato, 44
MERCATELLO SUL METAURO Via Roma 36 (c/o ex tabacchificio)	MONTEGRIMANO TERME Via dell'Artigianato	PESARO Via Toscana, 80	PIOBBICO Via dell'Artigianato (solo ferro, inerti, RAEE, ingombranti e ramaglie)
POLVERIGI Via Dell'Industria, 60	SANTA MARIA NUOVA Via A. Ravagli, 2/b	SANT'ANGELO IN VADO Via Oddo Aliventi	SASSOCORVARO AUDITORE Via dell'Industria snc. Frazione Mercatale
URBANIA Località Ca' Grascellino Ca' Rombaldoni	URBINO Via Molino del Sole, 17	VALLEFOGLIA Via Produzione, 1 Montecchio	

Perimetro: MMS + MMS Falconara

Le tipologie di rifiuto trattate dai centri di raccolta:

- 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 raccolta dei rifiuti ingombranti

Il rifiuto ingombrante è un rifiuto che per tipologia, dimensione o peso non può essere conferito nei contenitori per la raccolta dei rifiuti urbani. Attualmente MMS mette a disposizione diverse opzioni per conferire ingombranti e elettrodomestici di grandi dimensioni, offrendo la possibilità di destinare a riutilizzo gli oggetti in buone condizioni prevenendo la produzione di rifiuto o avviandoli al corretto flusso di recupero o smaltimento:

• donare il bene alla Onlus del progetto «Cambia il finale»:

Se il bene è riutilizzabile è possibile fare un gesto di solidarietà destinandolo al riuso tramite donazione alla Onlus Gulliver che può ritirare gratuitamente gli ingombranti, presso la propria sede e a domicilio, per dargli nuova vita e utilizzarli a scopo benefico.

• conferire presso i Centri di raccolta differenziata

se il bene ingombrante non è riutilizzabile, è possibile conferirlo al Centro di Raccolta più vicina utilizzando la rete vasta e capillare di CrD attivi sul territorio;

• usufruire del servizio a domicilio da parte di MMS

organico da cucina e "verde" da sfalci e potature;

• altri rifiuti

se il bene non è riutilizzabile e non è possibile portarlo al Centro di Raccolta, è possibile chiamare il call center per prenotare il ritiro gratuito a domicilio (il servizio è attivo per un n.4 ritiri annui e max 3 mc./ritiro)

La destinazione dei rifiuti – Transizione all'economia circolare

L'emergenza sanitaria causata dal COVID-19 ha profondamente modificato il sistema di trattamento/smaltimento rifiuti, obbligando la termovalorizzazione e il conferimento diretto in discarica del rifiuto indifferenziato, senza transitare da impianti di separazione meccanica/biologica. Que-

sto ha fatto sì che l'1% dei rifiuti urbani raccolti nel 2020 sia stato avviato a termovalorizzazione presso l'impianto di Rimini e che, il rifiuto conferito in discarica (a valle dei pretrattamenti) sia pari al 30,9%, in aumento rispetto allo scorso anno (28,5%).

Rifiuti urbani raccolti per destinazione (a valle dei pretrattamenti) (t)	2018	2019	2020
Discarica	27,7%	28,5%	30,9%
Compostaggio	20,5%	20,7%	19,3%
Selezione e riciclo	51,7%	50,8%	49,7%
Termovalorizzazione e biomassa	-	-	0,1%

Gli impianti

Il parco impiantistico gestito da Marche Multiservizi al 31 dicembre 2020 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)	2018	2019	2020
Conferimenti in discarica	166.101	132.705	188.657
Conferimenti a impianti trattamento/selezione MMS	39.350	34.715	6.300
Biostabilizzato prodotto per copertura discarica	5.793	4.027	1.471
Totale conferito negli impianti gestiti	177.419	141.587	190.433

Nel corso dell'esercizio 2020 sono stati smaltiti/trattati negli impianti a gestione Marche Multiservizi 190.433 tonnellate di rifiuti. Nello specifico, il totale dei rifiuti conferiti in modo definitivo nelle due discariche attive è stato di 188.657 tonnellate di rifiuti.

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.

Lo smaltimento dei rifiuti urbani in Italia e in Europa



LA NORMATIVA COMUNITARIA E NAZIONALE DEFINISCE PRINCIPIE 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.

MMS IN QUESTI ANNI SI È ADOPERATA IN QUESTA DIREZIONE MA LA DISCARICA, AD OGGI, È L'UNICA FORMA DI SMALTIMENTO PREVISTA DALLA PIANIFICAZIONE REGIONALE.

NEL 2019 LA MEDIA ITALIANA DI QUOTA DI RIFIUTI URBANI SMALTITI IN DISCARICA A VALLE DEI PRETRATTAMENTI È STATA PARI AL 23% (FONTE: EUROSTAT).

CASE STUDY

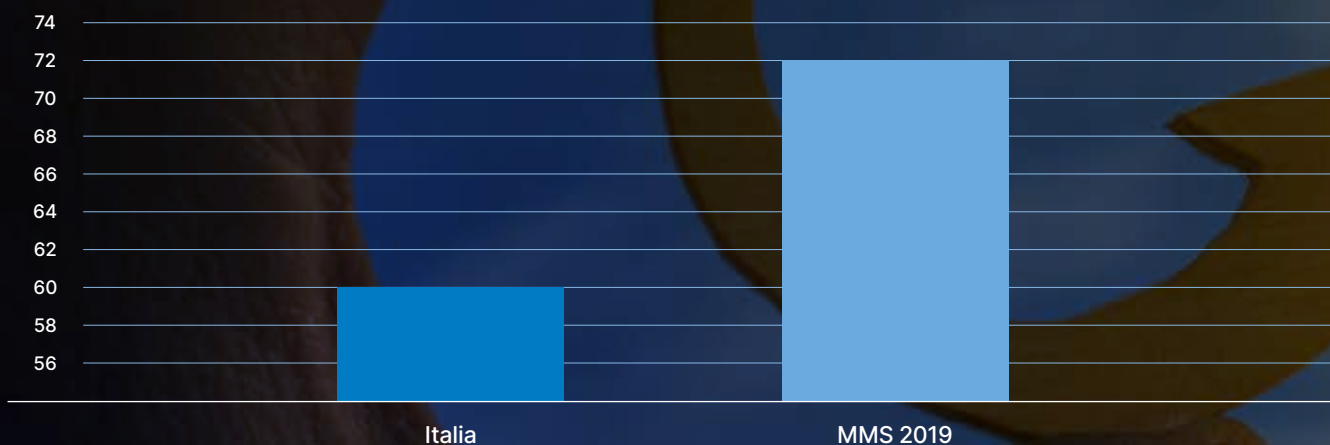
Transizione verso un'economia circolare

Pacchetto europeo sull'economia circolare: MMS anticipa le tappe

MMS conferma i traguardi sul fronte del riciclo degli imballaggi, mostrando di essere in anticipo su entrambi gli obiettivi europei relativi ai rifiuti urbani.

Nel territorio servito dal Gruppo, infatti, sono stati raggiunti 2 dei 3 principali obiettivi europei: quello per gli imballaggi (72% al 2019 rispetto a un obiettivo del 65% al 2025 e del 70% al 2030) e quello relativo al tasso di riciclo complessivo

(56% al 2019 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 2020 nei prossimi mesi e come di consueto pubblicati nel report "Sulle tracce dei rifiuti".



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**.

VERDE



4 impianti hanno recuperato la verde: 2 compostaggi e 2 impianti di produzione di biomasse
4 impianti di prima destinazione della verde lo hanno inviato agli impianti di recupero.

PRINCIPALI IMPIANTI DI RECUPERO FINALE SONO:

- AgriFer S.r.l. - Poggio
- Reale S.r.l. - Copparo (FE)
- San Giorgio Agricoltura S.r.l. - Sorano (GR)
- T.S.S. S.r.l. - Montebelluna (TV)

CARTA



6 impianti hanno recuperato la carta: 6 cartiere
4 impianti di prima destinazione della carta che l'hanno selezionata e inviata agli impianti di recupero.

ALCUNI IMPIANTI DI RECUPERO FINALE:

- Cartiera di Carbone S.p.A. (Gruppo Pro-Dent) - Camosciano (PC)
- ES Santa Paper Italia S.r.l. - Pinerolo (TO)
- Ricorda S.r.l. - Piacenza (PU)
- Talenti S.r.l. (Gruppo Pro-Dent) - Santarini (MC)

ORGANICO



9 impianti di prima destinazione dell'organico: 1 lo ha stoccato e/o preparato al recupero e 8 lo hanno anche compostato.

GLI IMPIANTI DI RECUPERO FINALE SONO:

- AgriFer S.r.l. - solo dalla città (VR)
- Perfetta S.r.l. - Legnago (VR)
- F&E Agrifera S.r.l. - Poggio
- Horambiente S.p.A. - Cesena (FC)
- Horambiente S.p.A. - Lugo (RA)
- Horambiente S.p.A. - Ostia Lido (LT)
- Horambiente S.p.A. - Frosinone
- Salerno Pietro S.r.l. - Modigliana (PC)

METALLO

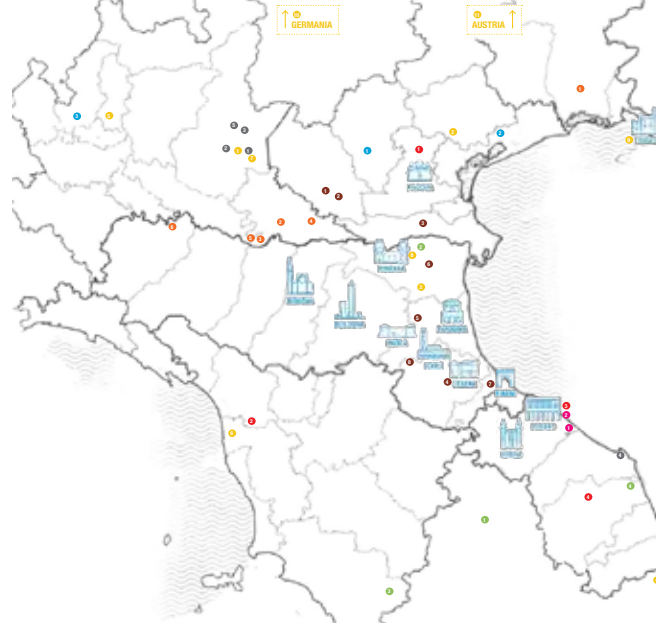


2 impianti hanno recuperato i metalli: 1 azienda di preparazione e 1 cartiera.
4 impianti di prima destinazione del metallo che lo hanno stoccato e inviato agli impianti di recupero.

GLI IMPIANTI DI RECUPERO FINALE SONO:

- Profilglass S.p.A. - Fano (PU)
- Sider Rottami Adriatica S.r.l. - Pesaro

LE AZIENDE DELL'ECONOMIA CIRCOLARE CHE RECUPERANO LA TUA RACCOLTA DIFFERENZIATA



IN SINTESI:



365 kg
raccolta
per abitante



86%
recuperato



20
di prima destinazione | 84
impianti di recupero finale
quasi 8 mila lavoratori
4 mld € fatturato

PLASTICA



55 impianti che hanno recuperato la plastica: 41 di produzione di plastica e 14 di recupero emergente.
3 gli impianti di prima destinazione della plastica che l'hanno selezionata e inviata agli impianti di recupero.

PRINCIPALI IMPIANTI DI RECUPERO FINALE SONO:

- A2A S.p.A. - Castenedo (BS)
- Alplast - Copadolato (Pescara (TV))
- Argem S.p.A. - Argem (FE)
- CEB S.r.l. - Castelnuovo Vomano (TE)
- Conico S.r.l. - Morco
- Delta Energy S.p.A. - Pisa
- Horambiente S.r.l. - Castiglione delle Stiviere (MN)
- Horambiente S.p.A. - Ferrara
- Horambiente S.r.l. - Treviso (TV)
- Reichner Gesellschaft mbH - Germania
- Thermo Team S.r.l. - Austria

LEGNO



6 pannellifici hanno recuperato il legno
4 impianti di prima destinazione del legno che lo hanno inviato agli impianti di recupero.

GLI IMPIANTI DI RECUPERO FINALE SONO:

- Bipon S.p.A. (Gruppo Frati) - Bichico (UD)
- Frati Luigi S.p.A. (Gruppo Frati) - Borgo Vigolo (MN)
- Frati Luigi S.p.A. (Gruppo Frati) - Ponzonovo (MN)
- Gruppo Mauro Savio S.r.l. - Santarini (MC)
- Gruppo Mauro Savio S.r.l. - Vastara (MN)
- SAB S.p.A. - Casero (PC)

FERRO



5 impianti hanno recuperato il ferro: 3 acciaierie e 2 aziende di commercio.
3 impianti di prima destinazione del ferro

ALCUNI IMPIANTI DI RECUPERO FINALE:

- Alcast S.r.l. - Calchano (BS)
- Alfa Acceci S.p.A. - Brescia (BS)
- Ferraria Verabona S.p.A. - Orobello (BS)
- S.R.F. Metall S.r.l. - Ancona (AN)
- Raffinetti S.p.A. - Casto (BS)

VETRO



3 aziende di produzione di vetro pronte forme hanno recuperato il vetro
2 impianti di prima destinazione del vetro lo hanno selezionato e inviato alla vetreria.

GLI IMPIANTI DI RECUPERO FINALE SONO:

- Ecoglass S.r.l. (Gruppo Verabona) - Longo (MI)
- Ecoglass S.r.l. (Gruppo Verabona) - Mustà di Piave (VE)
- Enovetro S.r.l. - Origgio (VA)

Cambia il finale: 90 tonnellate d'ingombranti raccolte nel 2020

Il progetto, avviato 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, in grado di dare nuova vita ai beni donati dai cittadini.

I beni possono essere donati dai cittadini all'Associazione Gulliver che ritira beni più o meno ingombranti presso la propria sede o a domicilio, destinandoli a mercatini dell'usato, utilizzandoli nelle proprie sedi o donandoli a persone bisognose. La raccolta di beni svolta dall'associazione viene promossa attraverso tutti gli strumenti comunicativi dell'Azienda, 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, in linea con i principi di responsabilità sociale e di tutela dell'ambiente di MMS. Inoltre, risponde alle attuali evoluzioni della normativa ambientale, che punta ad un modello di gestione basato sui concetti di prevenzione e riutilizzo.

Nel 1° anno, nonostante le implicazioni dell'emergenza, l'iniziativa ha permesso di raccogliere **oltre 90.000 kg. di materiali** dei quali sono stati **recuperati l'80%** sottratti quindi allo smaltimento. "Cambia il finale" contribuisce inoltre a sostenere le persone svantaggiate.

Le iniziative di prevenzione rifiuti contribuiscono al raggiungimento dei target **12.2., 12.4., 12.5 dell'Agenda ONU**, oltre che inserirsi nel contesto del raggiungimento del target 17.7, grazie alla collaborazione con la Onlus.

La gestione del percolato

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	-	9.376	-	9.376	-%
Discarica Cà Lucio	-	2.829	25.131	27.960	90%
Discarica Cà Guglielmo	-	-	9.035	9.035	100%
Discarica Cà Mascio	-	-	7.423	7.423	100%
Discarica Cà Grancia	-	-	-	-	-%
Totale	0	12.205	41.589	53.794	77%

Nel 2020 la percentuale di percolato trattato in sito si atesta al 77 %. Ciò comporta ricadute dirette su più aspetti ambientali: riduzione del traffico veicolare, riduzione rifiu-

ti da smaltire o trattare, maggior garanzia di un normale flusso delle acque meteoriche verso i recettori naturali.

4.3

IL SERVIZIO DISTRIBUZIONE GAS NATURALE

L'attività di distribuzione del gas naturale comprende le operazioni di trasporto di gas naturale attraverso reti di gasdotti locali in affidamento dagli enti locali, dai punti di consegna presso le cabine di riduzione e misura fino ai punti di riconsegna (PdR) della rete di distribuzione gas presso i clienti finali, ivi comprese le operazioni fisiche di sospensione, riattivazione e distacco.

MMS, in qualità di distributore del gas naturale, fornisce anche il servizio di misura del gas naturale che comprende le operazioni organizzative di elaborazione, informatiche e telematiche, finalizzate alla determinazione, alla rilevazione, alla messa a disposizione ed all'archiviazione dei dati di misura validati del gas naturale immesso e prelevato, sulle reti di distribuzione gas.

Per quanto sopra, assicura:

- gli interventi di sviluppo degli impianti di distribuzione per effetto di richieste di allacciamento in aree non servite, ovvero concordati con gli enti concedenti, nonché di potenziamento reti a seguito di problematiche di portata o pressione di fornitura;
- la protezione catodica delle reti di distribuzione in acciaio;
- l'odorizzazione e condizionamento del gas naturale;
- la gestione tecnica degli impianti di distribuzione, anche mediante sistemi di telecontrollo;

- ricerca ed eliminazione delle dispersioni;
- gli interventi di conduzione e manutenzione delle apparecchiature di regolazione e Misura ai Punti di Consegna fisici;
- servizio di pronto intervento, gestione delle emergenze degli incidenti da gas;
- operazioni commerciali e operative funzionali all'espletamento delle richieste di servizi/prestazioni onerose (subentri, voltture, allacciamenti, etc.);
- l'obbligo di installazione e manutenzione dei misuratori e della rilevazione e registrazione delle misure del gas.

La lunghezza della rete di infrastrutture conta più di 1.446 km di lunghezza, di media e alta pressione. Al 31/12/2020 sono circa 134 i milioni di metri cubi di gas immessi in rete.

Il monitoraggio della rete

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

Controlli sulla rete di distribuzione gas (%)	2018	2019	2020
Alta e media pressione	93%	110,7%	121,5%
Bassa pressione	143,5%	131,5%	135,5%
Rete gas ispezionata sul totale	116,5%	121,8%	129%
Rete gas totale (km)	1.439	1.442	1.446
Rete gas ispezionata (km)	1.677	1.758	1.866

Nel 2020 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 è stata ispezionata per il 129% del totale, seguito di un duplice controllo nelle zone più a rischio.

Digitalizzazione

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

A fine 2018, l'Autorità ha aggiornato l'Allegato A alla deliberazione 27 dicembre 2013, 631/2013/R/GAS, recante le direttive per la messa in servizio degli smart meter gas che attualmente prevedono per le imprese distributrici con più di 50.000 clienti l'obiettivo di raggiungere la messa in servizio dell'85% dei punti di riconsegna esistenti. Infine, a fine 2020, ARERA ha differito di un anno le scadenze degli

obblighi di messa in servizio degli smart meter di piccola taglia (G4-G6) per le imprese distributrici del gas naturale con numero di clienti finali superiori a 100.000.

Con la modifica alle Direttive smart meter gas (Allegato A alla delibera 631/2013/R/gas) il raggiungimento del target dell'85% dei punti di riconsegna serviti diventa pertanto:

- **il 31 dicembre 2021** per le imprese con più di 200.000 clienti finali;
- **il 31 dicembre 2022** con numero di clienti finali compreso tra 100.000 e 200.000;
- **il 31 dicembre 2023** (che rimane invariato) con clienti finali tra 50.000 e 100.000.

In aderenza a quanto definito con delibera Arera 155/08 si sta attuando l'adeguamento dei gruppi di misura tradizionali a gruppi di misura idonei alla telelettura e telegestione. Tale intervento nel 2020 ha assorbito risorse per 0,9 mln di euro e raggiungendo circa il 71% di copertura.

Contatori Gas installati al 31/12/2020

Classe Contatori	Totale	Di cui elettronici	% sul totale
Classe G40	886	886	100%
Classe G25+G16	1.802	1.802	100%
Classe G10	241	240	99,6%
Classe G4+G6	92.814	65.112	70,2%
Contatori gas installati a fine anno	95.743	68.040	71,1%
Contatori Gas Teleletti*		55.072	80,9%

* % su totale elettronici

4.4

L'ILLUMINAZIONE PUBBLICA

Al 31/12/2020 MMS gestisce 22.969 punti luce in 5 comuni (Pesaro, Apecchio, Carpegna, Peglio, Urbania) garantendo l'efficienza del servizio di illuminazione pubblica.

Inoltre, dal 1° Giugno 2019 il Raggruppamento Temporaneo di Imprese (RTI) costituito da Hera luce e MMS, gestisce l'impianto di illuminazione nel Comune di Tavullia, composto da 1.659 punti luce. In questo comune l'RTI è attualmente impegnato nella riqualificazione energetica e

illuminotecnica dell'impianto, con la sostituzione dei corpi illuminanti esistenti con nuovi corpi a LED e alla bonifica di alcune linee elettriche e quadri di alimentazione. Gli interventi saranno ultimati entro l'estate 2021.

La pubblica illuminazione	2018	2019	2020
Comuni serviti	5	5	5
Punti Luce	22.275	22.776	22.969
di cui con sistemi di gestione per l'ottimizzazione dei consumi (LED, riduzione intensità, ecc.)	15.000	17.002	17.478
	67%	75%	76%
RTI Hera Luce e MMS (Comune di Tavullia)*	-	1.659	1.659
Totale punti luce gestiti		24.435	24.628

*Dato stimato - in corso di verifica



Nei comuni per cui MMS gestisce il servizio viene utilizzata solo energia elettrica da fonte rinnovabile.

Consumi IP per abitati serviti 2020

comune	Popolazione	Consumo Energetico (kwh)	consumo per abitante del servizio IP
Apecchio	1.784	130.306	73
Carpegna	1.644	105.541	64,2
Peglio	665	92.833	139,6
Pesaro	96.786	4.788.470	50
Tavullia	7.909	504.608	63,8
Urbania	6.961	652.966	93,8

Oltre a controlli ordinari svolti periodicamente, l'attività di gestione include la manutenzione ordinaria e straordinaria di impianti e punti luce e l'acquisto dell'energia elettrica necessaria al funzionamento degli impianti.

È inoltre attivo, 24 ore su 24, un servizio di pronto intervento per le segnalazioni di guasti da parte dei fruitori del servizio e da sistemi automatici di rilevamento di anomalie d'impianto.

Nel corso del 2020, nonostante le limitazioni imposte dalla pandemia, nel Comune di Pesaro sono stati realizzati interventi di riqualificazione impiantistica e messa in sicurezza degli impianti esistenti, previsti nel rinnovo del Contratto

di Servizio, per un importo complessivo di circa 1.600.000 Euro (Iva Esclusa) che hanno riguardato la sostituzione dei pali esistenti, di parte delle linee elettriche e dei quadri di alimentazione nei quartieri di Cattabrighe, Vismara, Viale della Vittoria, Villa San Martino, Villa Ceccolini e Chiusa di Ginestreto.

Nel corso del 2020 è stata inoltre aggiornata la parte tecnica del contratto EPC (Energy performance Contract) relativo alla gestione del Comune di Apecchio.

Nel corso del 2021 sarà completata la riqualificazione degli impianti presenti nella zona industriale di Chiusa di Ginestreto e Viale della Liberazione.





VALORE ECONOMICO PER GLI STAKEHOLDER

5.1

LA CREAZIONE E DISTRIBUZIONE DI VALORE AGGIUNTO

Nel presente capitolo vengono riportate le informazioni relative alla creazione di valore economico e alla sua distribuzione ai diversi stakeholder. La rappresentazione consente di collegare il Bilancio di sostenibilità con il Bilancio di esercizio e rileggere quest'ultimo dal punto di vista degli stakeholder.

2020

valore economico generato

140,6

milioni di euro



distribuiti agli stakeholder

117

milioni di euro

83,2% del valore economico generato,
+3% rispetto al 2019

Nel 2020 il valore economico generato è pari a 140,6 milioni di euro, di cui 117 milioni di euro distribuiti agli stakeholder, in aumento di 3,7 milioni rispetto al 2019 (+3%).

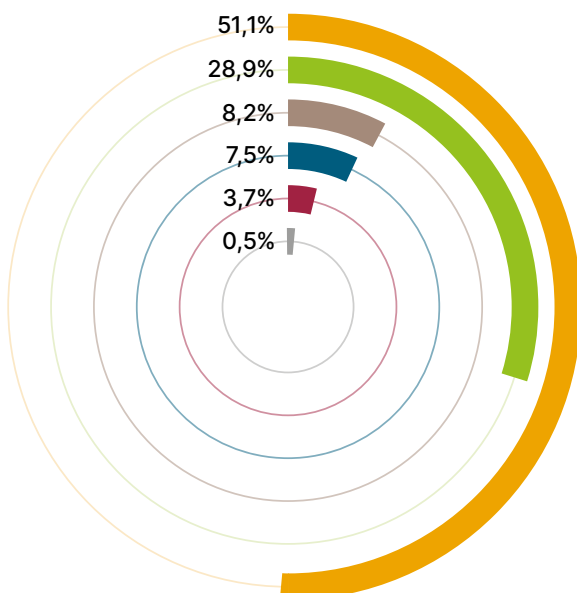
L'83,2% del valore economico generato è stato distribuito agli stakeholder nel seguente modo:

	2018	2019	2020
Valore economico generato	136.513	135.913	140.591
Fornitori - Costi operativi	57.846	57.175	59.825
Enti pubblici (concessioni / altro)	8.233	7.687	9.618
Risorse umane - Costo del personale	34.592	34.011	33.808
Banche e altri finanziatori - Oneri finanziari	730	734	566
Pubblica Amministrazione (Erario - Imposte)	5.856	4.900	4.360
Totale	107.257	104.507	108.177
Dividendi distribuiti - Azionisti	8.850	8.796	8.796
Valore economico distribuito	116.107	113.303	116.973
Valore economico trattenuto	20.406	22.611	23.618

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.

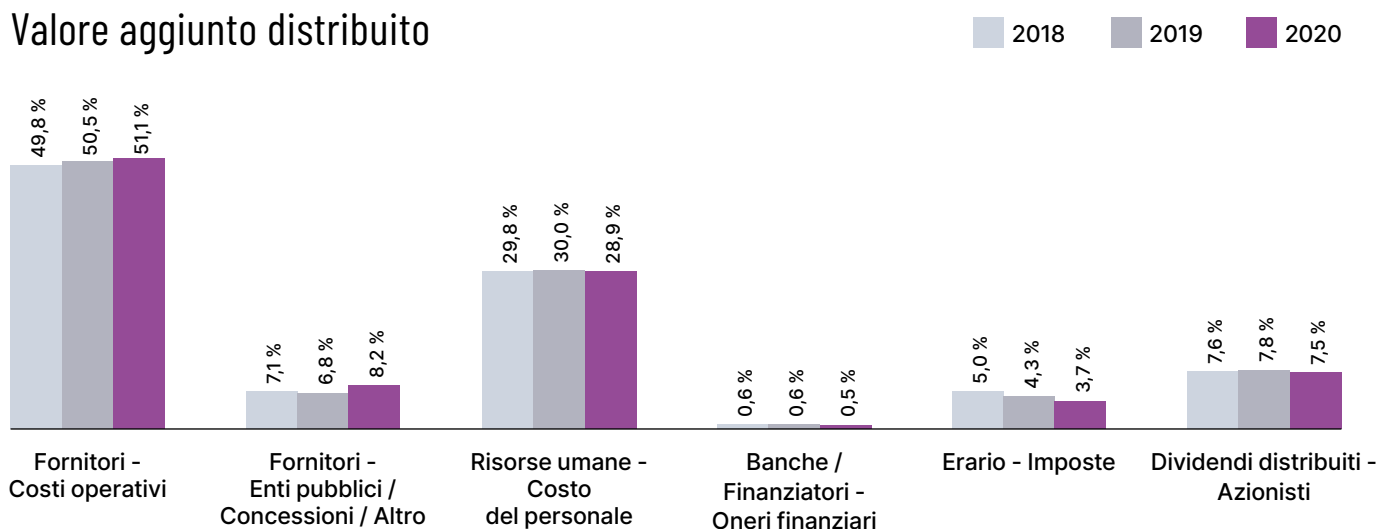
Valore economico distribuito



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

Il valore economico trattenuto e reinvestito all'interno dell'Azienda è di 23,6 milioni di euro (22,6 milioni di euro al 31/12/2019) pari al 16,8% del Valore economico generato. Tale importo comprende 18,9 milioni di euro di ammortamenti e accantonamenti.

Valore aggiunto distribuito



Il valore aggiunto complessivo cresce di 3,7 milioni di euro (+3,4%). A finanziatori e istituti bancari è stata distribuito lo 0,5% del totale (in diminuzione rispetto al 2019). La

quota agli azionisti è rimasta invariata ed è pari al 7,5% del totale. Infine, alla Pubblica amministrazione sono stati distribuiti 4,3 milioni.

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, comunicati stampa, il sito internet.

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

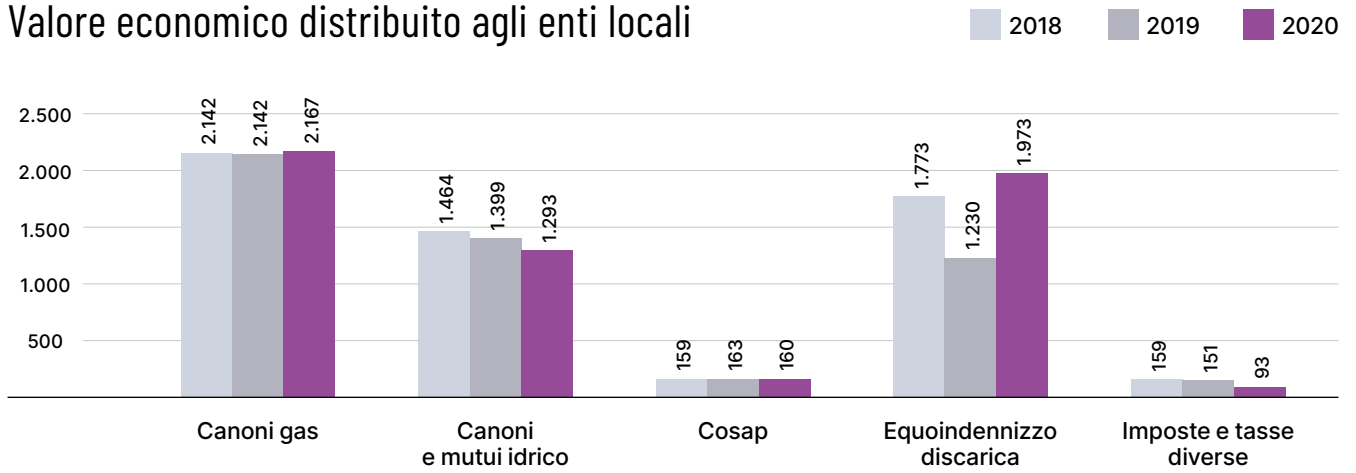
Nel corso del 2020 è proseguita l'attività volta a consolidare la struttura patrimoniale e finanziaria di Marche Multiservizi, in linea con l'obiettivo di mantenere un adeguato bilanciamento, sia per durata sia per tipologia di tasso, tra fonti e impieghi.

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

Marche Multiservizi intrattiene rapporti con diversi istituti di Credito, nei confronti dei quali mantiene una politica orientata alla trasparenza e alla correttezza nelle comunicazioni. Nel 2020, la quota di Valore generato distribuito ai Finanziatori è stata di 0,57 milioni di euro.

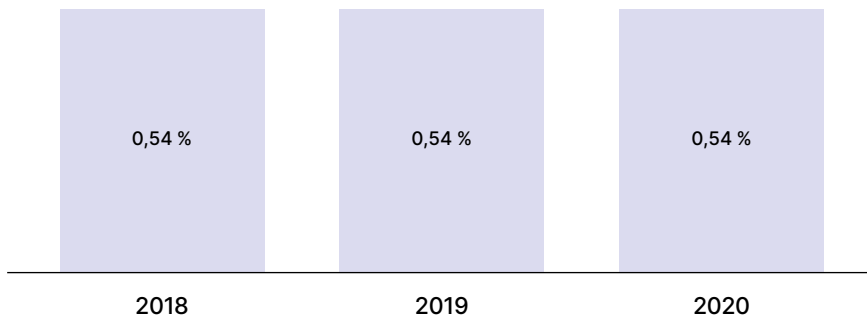
Finanziatori (migliaia di euro)	2018	2019	2020
Debiti verso banche	36.696	40.331	48.905
Altri debiti	60.666	66.294	70.532
Totale debito	97.361	106.625	119.436
di cui a breve	68.938	77.242	84.297
di cui a medio/lungo	28.423	29.383	35.140

Valore economico distribuito agli enti locali



Dividendi per azione

ordinarie



5.2

INVESTIMENTI PER IL TERRITORIO

Nel 2020 sono stati realizzati investimenti per 25,6 milioni di euro, di cui circa il 70%, relativi al **servizio idrico integrato** (17,4 mln). Questi ultimi sono stati distribuiti rispettivamente per 8,9 milioni al servizio acquedottistico, 5,7 milioni alla depurazione e 2,7 milioni al sistema fognario.

Investimenti (mln di euro)	2018	2019	2020
Settore idrico integrato	17,1	19,5	17,4
di cui per la bonifica delle reti	6,1	6,8	8,1
Settore energia (Gas e illuminazione pubblica)	5,6	5,2	3,5
Settore ambiente	4,3	4,3	2,6
Servizi generali ed altri	2,3	3	2,1
Totale	29,3	32,0	25,6

Gli investimenti del **servizio energia**, sul territorio di riferimento, si attestano a 3,5 mln di euro. Assumono particolare rilievo gli investimenti destinati all'adeguamento normativo e al miglioramento degli standard di sicurezza.

Per quanto riguarda la **distribuzione gas**, in aderenza a quanto definito con delibera ARERA, si sta attuando l'ade-

guamento dei gruppi di misura tradizionali a gruppi di misura idonei alla teletettura e telegestione. Tale intervento nel 2020 ha assorbito risorse per 0,9 mln di euro raggiungendo circa il 71% di copertura.

Nel **servizio di illuminazione** nel 2020 sono stati attuati lavori di riqualificazione energetica della pubblica illumi-



nazione del comune di Pesaro, dove i punti luce tradizionali sostituiti da led ammontano a 12.567.

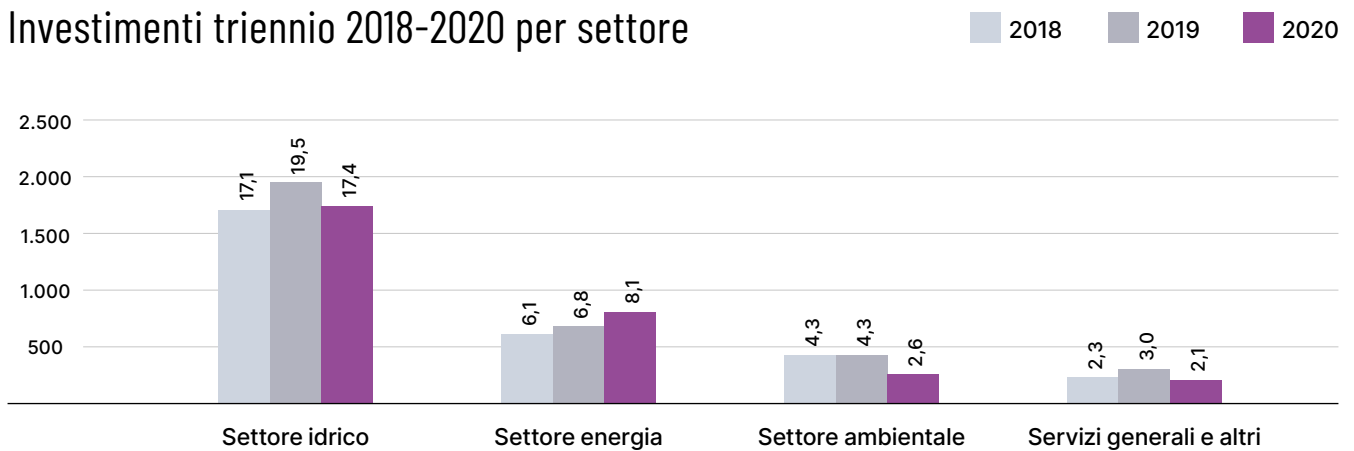
Prosegue la gestione dell'illuminazione nei comuni di Apecchio, Carpegna, Peglio e Urbania e, in ATI con Hera Luce, nel Comune di Tavullia. Dal 2021 MMS gestirà anche i punti luce di Monteciccardo, a seguito dell'incorporazione di quest'ultimo con il comune di Pesaro.

Le attività relative alla Pubblica Illuminazione sono in evoluzione, tant'è che sono stati presentati ulteriori progetti per dare risposta alle esigenze dei comuni del territorio provinciale.

Nel **servizio ambiente** si evidenziano investimenti pari a 2,6 milioni di euro. I principali fattori che hanno influenzato la crescita degli investimenti nel settore ambiente sono stati l'acquisto delle attrezzature e mezzi per il servizio di raccolta rifiuti urbani, oltre ai lavori effettuati negli impianti di Ca' Asprete e Ca' Lucio.

Gli investimenti relativi alla struttura si attestano nell'anno 2020 a 2,1 mln di euro.

Investimenti triennio 2018-2020 per settore





5.3

L'IMPATTO ECONOMICO SUL TERRITORIO

La categoria che beneficia maggiormente dell'impatto a valore generato da Marche Multiservizi, sul territorio e sulle comunità locali nelle quali opera, è quella dei fornitori. Nel 2020 territorio e comunità locali hanno beneficiato di oltre 20,9 milioni di euro. Inoltre, il valore delle forniture richieste a cooperative sociali è stato di circa 1.132 migliaia di euro, consentendo l'inserimento lavorativo di 45 persone svantaggiate.

L'inserimento lavorativo attraverso le forniture dalle cooperative sociali

Nel 2020 **il valore delle forniture** per tipologie di lavori o servizi richiesti dal Gruppo a cooperative sociali è stato di oltre **1 milione di euro** (in linea con il 2019), per l'esecuzione di **servizi ambientali**: corrispondono al 6% del totale

degli affidamenti effettuati per questi servizi. Le forniture hanno coinvolto 13 cooperative, con l'inserimento lavorativo di 45 persone svantaggiate.

Forniture da cooperative sociali	2018	2019	2020
Valore forniture da cooperative sociali (migliaia di euro)	1.507	1.162	1.132
di cui per l'esecuzione di servizi ambientali (migliaia di euro)	1.507	1.162	1.132
Numero di cooperative sociali a cui sono state affidate forniture	13	15	13
Numero di soggetti svantaggiati inseriti	49	40	45

Il modello di valutazione economica “Valoris” sviluppato dall’Università di Brescia nel 2013 permette di misurare il valore creato dalle imprese sociali di inserimento lavorativo, basandosi sui risultati di una ricerca empirica. Il modello permette in particolare di quantificare **l’impatto economico per la Pubblica amministrazione** derivante dagli inserimenti sociali effettuati dalle cooperative sociali di tipo B. Dallo studio emerge che i benefici derivano principalmente da minori costi assistenziali e dalle maggiori entrate fiscali, determinati dal versamento delle imposte

sui redditi da lavoro dipendente dei soggetti svantaggiati. Ai benefici sono state detratte le minori entrate per lo Stato derivanti dalle esenzioni fiscali e contributive di cui beneficiano le cooperative sociali di tipo B. Il tutto si traduce in un beneficio per la Pubblica Amministrazione pari in media a 4.209 euro all’anno per soggetto svantaggiato. Il beneficio economico per la Pubblica amministrazione derivante dagli affidamenti del Gruppo a cooperative sociali può essere così stimato per l’anno 2020 in circa 200 mila euro.

HERA HA CONTRIBUITO A INSERIRE NEL CONTRATTO COLLETTIVO NAZIONALE DEI SERVIZI AMBIENTALI (RINNOVATO A LUGLIO 2016) UNA SPECIFICA CLAUSOLA DI SALVAGUARDIA DELLE ESTERNALIZZAZIONI A FAVORE DELLA COOPERAZIONE SOCIALE. QUESTA CLAUSOLA PREVEDE CHE UNA QUOTA DELLE ESTERNALIZZAZIONI PER LE ATTIVITÀ DI SPAZZAMENTO, RACCOLTA, TRASPORTO DEI RIFIUTI E SPURGO POZZI NERI E LAVAGGIO CASSONETTI SIA ESCLUSA DALL’OBBLIGO DI APPLICAZIONE DEL CONTRATTO NAZIONALE DEI SERVIZI AMBIENTALI, ATTRAVERSO LA DEFINIZIONE DI PROGETTI DI INCLUSIONE SOCIALE. QUESTA QUOTA È PARI AL 5% E PUÒ ESSERE ELEVATA A LIVELLO AZIENDALE AL 15%. HERA, E QUINDI MMS, APPLICA LA QUOTA DEL 15% IN BASE ALL’ACCORDO SOTTOSCRITTO NEL MARZO 2012 CON LE ORGANIZZAZIONI SINDACALI E CON IL COORDINAMENTO SINDACALE DI GRUPPO.

Valore delle forniture per area geografica (migliaia di euro)	2018	2019	2020
Territorio di riferimento e altre province delle Marche (migliaia di euro)	22.979	24.434	20.931
Altre regioni italiane (migliaia di euro)	38.609	40.137	41.603
Altro (migliaia di euro)	-	30	-
Totali	61.588	64.601	62.534
di cui a cooperative sociali	1.507	1.162	1.132

Nel 2020 sono stati affidati approvvigionamenti di beni, servizi e lavori a 823 fornitori, per un valore di circa 62,5

milioni. Di questi il 34% riguarda forniture locali ed il 66% ad altri fornitori del Gruppo.

L’indotto occupazionale dei fornitori

Per valutare in modo globale le ricadute sociali del Gruppo sul territorio è utile considerare anche **l’indotto occupazionale dei fornitori** che procurano beni, servizi vari o supportano alcune fasi del processo aziendale, che può essere stimato nella parte di forza lavoro dei fornitori che svolge attività per conto del Gruppo.

Nel 2020, l’indotto stimato risulta pari a 487 posti di lavoro di cui 163 nel territorio marchigiano. Il dato è stato calcolato sulla base delle forniture totali (62,5 milioni di euro) e del valore medio di un occupato ogni 128.500 euro di forniture esterne, risultato dall’analisi dei bilanci dei principali fornitori del Gruppo.

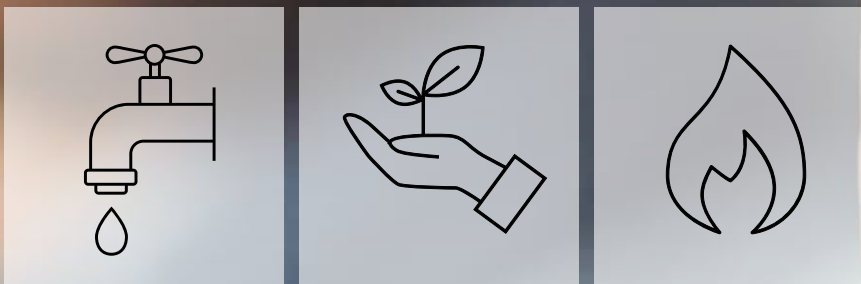


I CLIENTI

6.1

I CLIENTI

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



comuni
serviti

47

44

35

cittadini
serviti

277.250

265.962

251.832

clienti
serviti

129.159

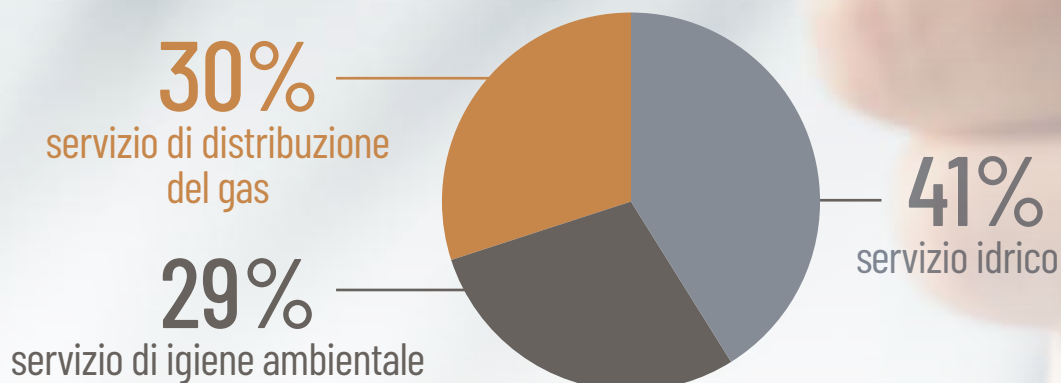
91.753*

92.117**

Popolazione: Dati Istat 1.1.2020

* MMS gestisce la Tari per 11 comuni

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



IL 2020, CARATTERIZZATO DALL'EMERGENZA COVID, HA COMPORTATO UNA RIORGANIZZAZIONE DEL LAVORO ALL'INTERNO DELLA FUNZIONE CLIENTI. NEL DETTAGLIO A FRONTE DELLA CHIUSURA DEGLI SPORTELLI FISICI, SI È REGISTRATO UN NOTEVOLE AUMENTO DELLE CHIAMATE E DELLA CORRISPONDENZA IN ARRIVO, FRONTEGGIATA ATTRAVERSO UNA RIORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ E DELLE COMPETENZE DEL POLO DI GESTIONE CONTACT CENTER E DEL BACK OFFICE INTERNO.

6.2

COSTO DEI SERVIZI E MISURE DI SOSTEGNO

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).

Com'è cambiata la spesa (Euro)

Servizi	2018	2019	2020
Servizio idrico	292,6	268,9	282,8
Servizi ambientali – Rifiuti	240,7	241,2	241,2
Totale	533,3	510,1	524

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

La bolletta del servizio idrico

Bolletta cliente residenziale consumi reali (Euro)

Servizi	2018	2019	2020	Consumi medi* 2020
Acquedotto	135,02	119,18	126,14	184,87
Fognatura	35,49	33,43	35,03	42,96
Depurazione	64,81	61,05	63,97	78,46
Quota fissa	30,68	30,83	32,00	32,00
Iva 10%	26,6	24,45	25,71	33,83
Totale	292,6	268,94	282,85	372,12
Consumi medi reali	112	105	106	130

* Bolletta di un cliente residenziale con un consumo annuo di 130 mc. 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 di 2,29 componenti e un consumo pro capite annuo pari a 106 mc. I consumi medi sono passati da 120 mc/annui nel 2017 a 106 mc/annui nel 2020, facendo rilevare una maggiore attenzione all'uso della risorsa idrica.

A partire dal 2012 la regolazione del servizio idrico è stata assunta in capo ad Arera, che ha definito dapprima un metodo tariffario transitorio per il periodo 2012-2013 e, successivamente, un metodo tariffario a regime per le annualità 2014-2015, aggiornato per il periodo 2016-2019 e in seguito con delibera 580/2019/R/idr il periodo 2020-2023. Le tariffe 2020 comprendono anche i conguagli degli esercizi precedenti, determinati in ottemperanza alle regole del metodo tariffario.

Si riportano nel dettaglio l'elenco delle componenti rientranti all'interno della macro voce "componenti perequative":

Componenti UI

(componenti tariffarie perequative definite dall'Autorità che i gestori devono applicare per i tre servizi acquedotto, fognatura e depurazione agli utenti finali). Tali componenti sono destinate rispettivamente:

- la componente UI-1, alla copertura delle agevolazioni tariffarie concesse a favore delle popolazioni colpite dagli eventi sismici;
- la componente UI-2, per la promozione della qualità dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione;
- la componente UI-3, alla copertura dei costi del bonus idrico. Questa componente è applicata a tutte le utenze diverse da quelle che beneficiano del bonus; (con de-

correnza 1° gennaio 2020 integrata ai servizi fognatura e depurazione);

- la componente UI-4, alla copertura dei costi di gestione del Fondo di garanzia per le opere idriche (con decorrenza 1° gennaio 2020).

Componente tariffaria

istituita ai sensi dell'art.36.3 lettera b) delibera Arera 580/2019 a integrazione del meccanismo.

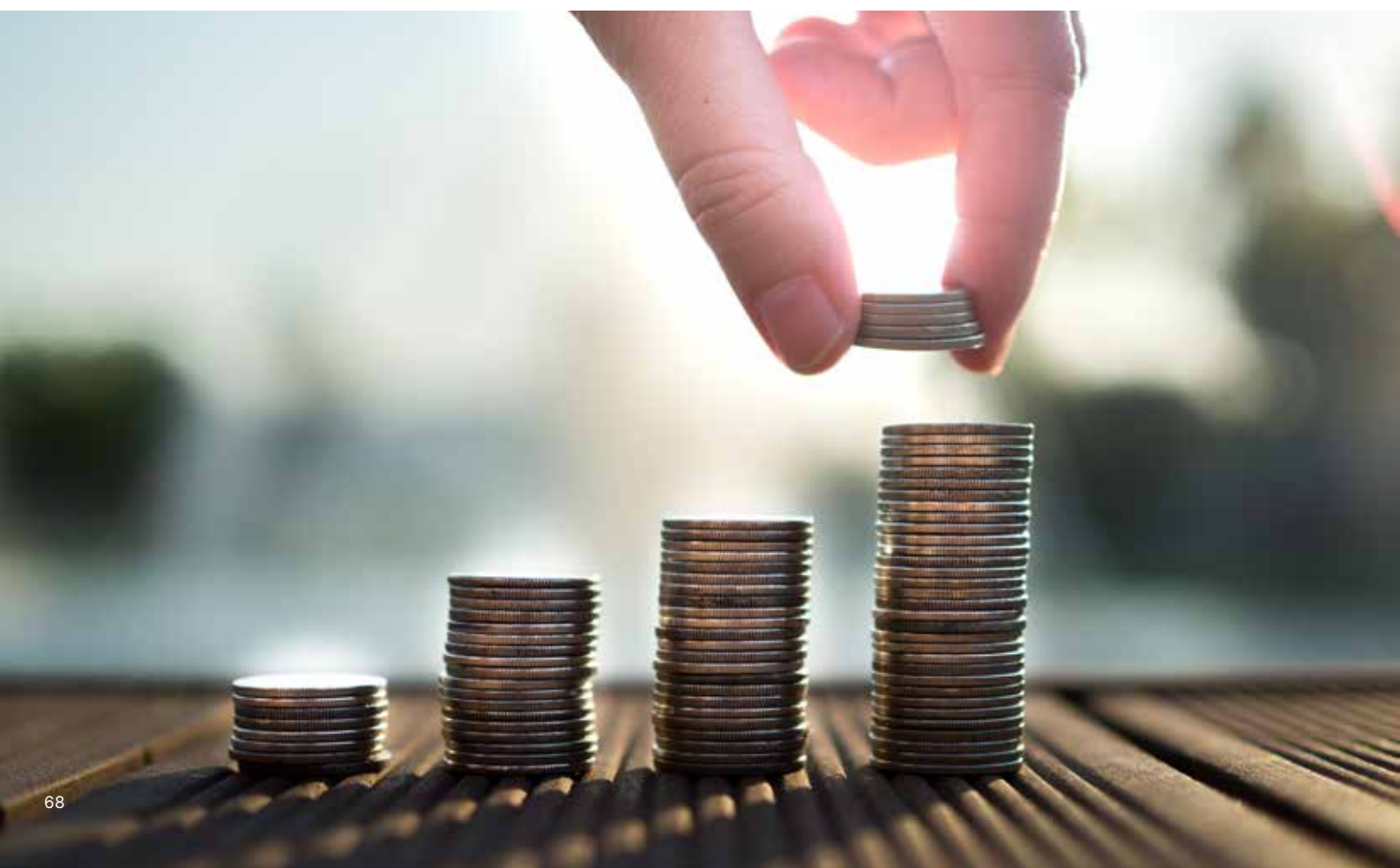
I meccanismi tariffari messi a punto da Arera a partire dal 2012 hanno permesso di continuare a garantire elevate quote di investimenti, in particolare per quei settori a più alto impatto ambientale quali i risanamenti fognario-depurativi.

Quanto costa l'acqua

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 per una famiglia di tre persone e il prezzo medio di 28 centesimi per litro di alcune acque minerali naturali in commercio, la spesa per l'acqua minerale è di circa 457 euro l'anno.

La spesa per la stessa quantità di acqua proveniente dall'acquedotto sarebbe invece di 36,3 euro all'anno (tariffa 2020 per una famiglia di tre componenti servita da MMS). Una famiglia può perciò risparmiare circa 420 euro l'anno rispetto

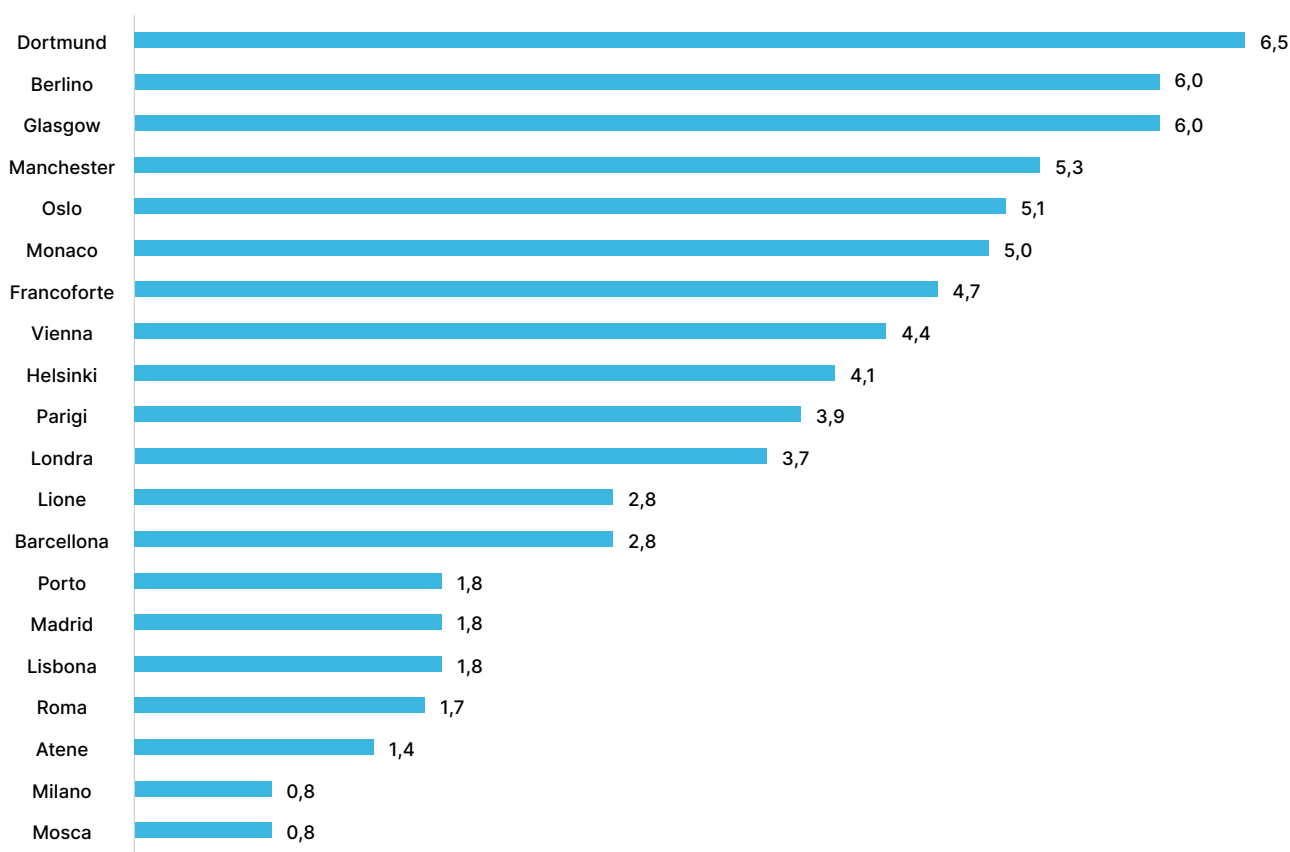
all'acqua in bottiglia. L'Italia si trova al terzo posto nel mondo per consumo di acqua in bottiglia con 190 litri di acqua pro capite consumati in un anno dopo Messico e Thailandia (Fonte: Bottled water reporter 2019).



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: Libro Bianco Valore Acqua per l'Italia – Rapporto 2020

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 2020 si inquadra nel terzo periodo regolatorio a regime (2020-2023) 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 l'importante novità di regolazione e incentivazione della qualità contrattuale, prevedendo obblighi di livelli minimi di servizio ma anche forme di riconoscimento di livelli superiori a quelli minimi richiesti;

- dal 2019 Arera ha adottato i seguenti provvedimenti che hanno effetto a partire dal 2020: testo integrato sulla regolazione della morosità, 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

La spesa nei servizi per la gestione dei rifiuti per una famiglia di 3 componenti in un'abitazione di 80 mq nel 2020 è rimasta invariata in quanto tutti i comuni gestiti si sono avvalsi del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18 recante "Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19" (pubblicato sulla GU Serie Generale n.70 del 17 marzo 2020).

Il comma 5 dell' art. 107 ha previsto che "I comuni possono, in deroga all'articolo 1, commi 654 e 683, della legge 27 dicembre 2013, n. 147, approvare le tariffe della TARI e della tariffa corrispettiva adottate per l'anno 2019, anche per l'anno 2020, provvedendo entro il 31 dicembre 2020 alla determinazione ed approvazione del piano economico finanziario del servizio rifiuti (PEF) per il 2020. L'eventuale conguaglio tra i costi risultanti dal PEF per il 2020 ed i costi determinati per l'anno 2019 può essere ripartito in tre anni, a decorrere dal 2021".

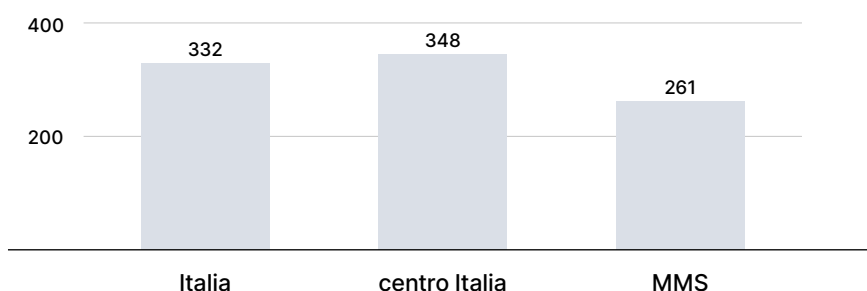
Spesa per la raccolta e lo smaltimento dei rifiuti: Pesaro (Euro)

	2018	2019	2020
Quota fissa	77,6	77,9	77,9
Quota variabile	128,7	128,9	128,9
Quota di competenza di MMS	206,30	206,75	206,75
Addizionale provinciale	11,5	11,5	11,5
Quota fissa e variabile non riconducibile alla competenza MMS - Iva (10%)	22,92	22,97	22,97
Totale	240,7	241,2	241,2

Il costo dei servizi ambientali per i clienti domestici

MMS ha assicurato nel 2020 ai clienti domestici un costo dei servizi ambientali più basso del 21,4% rispetto alla media italiana e più conveniente del 25% rispetto alla media del centro Italia: sono questi i risultati dell'Osservatorio

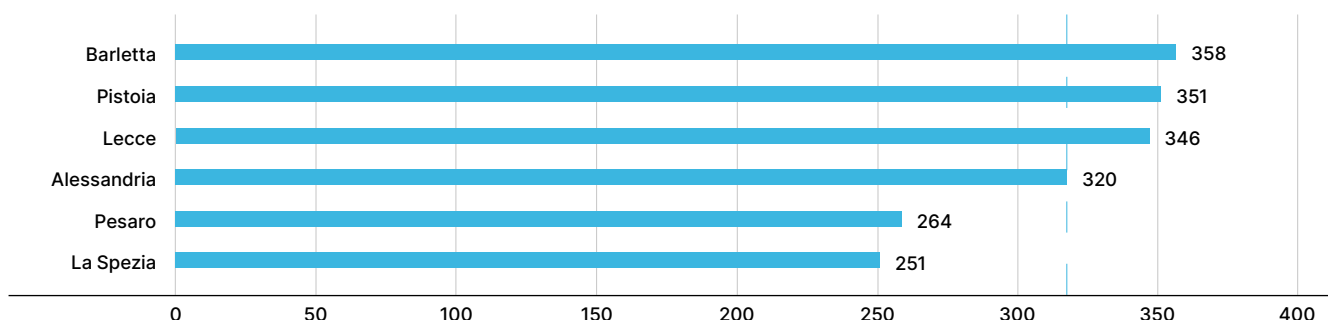
prezzi e tariffe di Cittadinanzattiva, esteso a 112 capoluoghi di provincia. L'Osservatorio ha considerato come cliente tipo una famiglia di tre persone, residente in un'abitazione di 100 mq.



Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio prezzi e tariffe, 2019

Sempre nel rapporto 2020 di Cittadinanzattiva si confronta il costo del servizio di igiene urbana relativo al 2020 nei capoluoghi di provincia italiani. Relativamente ai 6 comuni di medie dimensioni (comprese tra i 90.000 e 97.000 abi-

tanti), 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 16% rispetto alla media dei 6 capoluoghi.



Tariffe di distribuzione gas

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 sette ambiti macroregionali in cui è suddiviso il territorio nazionale e sono determinate per garantire, a livello di macro-ambito, la copertura dei costi di capitale e operativi sostenuti dai distributori.

La delibera 570/2019/R/gas entrata in vigore il 1° gennaio 2020 ha definito la regolazione delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020-2025.

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

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 le rate concordate con l'utente, in proporzione agli importi delle bollette emesse, possono essere concesse fino ad un massimo di quattro scadenze, ad eccezione di casi particolari concordati con i servizi sociali dei comuni in cui si possono prevedere più scadenze. Per queste ultime tipologie di clienti in difficoltà (clienti in cassa integrazione, in mobilità, beneficiari di contributi comunali o disoccupati a seguito di riduzione o chiusura dell'attività lavorativa in carico ai servizi sociali) le rate sono senza interessi. Per le utenze che rientrano nella procedura sopra descritta, si procede con l'applicazione di un tasso di interesse pari al Tuir (il Tasso di interesse ufficiale di riferimento a cui la Bce concede prestiti alle altre banche 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.

Nel 2020 l'Azienda ha accolto 3.592 richieste di rateizzazione dei pagamenti del servizio idrico provenienti da famiglie con disagi economici, il 42,5% in più rispetto all'anno precedente, per un valore totale di circa 1,2 mln di euro. L'incremento nel 2020 del numero delle rateizzazioni è dovuto principalmente al maggior ricorso alla rateizzazione per importi di modesta entità, considerato il periodo di crisi generato dalla pandemia.

Numero di bollette rateizzate (n)	2018		2019		2020		incidenza % su totale bollette
	Nr.	Importo	Nr.	Importo	Nr.	Importo	
Servizi complessivi idrico	1.989	1.424	2.520	1.191	3.592	1.162	3%
di cui residenziali	1.597	567	2.520	1.191	3.226	851	3%
di cui business	392	857	-	-	366	311	4%
Totale	1.989	1.424	2.520	1.191	3.592	1.162	3%

Con l'introduzione della Delibera relativa alla qualità contrattuale e quella relativa alla morosità (Del. 311/19), si sono aggregate altre due condizioni in cui MMS concede rateizzazioni ai propri clienti:

Delibera qualità contrattuale (art. 42)

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

Delibera 311/2019 (REMSI)

L'utente finale ha la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora avente durata minima di dodici (12) mesi, con rate non cumulabili e una periodicità corrispondente a quella di fatturazione. La volontà dell'utente finale di avvalersi di piani di rateizzazione personalizzati o della possibilità di rateizzare i pagamenti per un periodo inferiore ai 12 mesi deve essere manifestata per iscritto o in un altro modo documentabile. L'utente finale è tenuto ad inoltrare l'adesione al piano di rateizzazione, contestualmente al pagamento della prima rata del piano medesimo, entro il quinto giorno solare antecedente il termine ultimo per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora.

Il contributo di MMS per l'inclusione sociale

Le tariffe per le famiglie in difficoltà economica e fisica

Il **bonus sociale** è una misura volta a ridurre la spesa per la fornitura di energia elettrica, gas e servizio idrico di una famiglia in condizione di disagio economico e sociale. Hanno diritto ad usufruire dell'agevolazione quei clienti domestici aventi l'indicatore Isee non superiore a 8.265 euro, oppure

nel caso di famiglie con più di quattro figli a carico, non superiore a 20.000 euro, oppure se appartenere ad un nucleo familiare titolare di Reddito di cittadinanza o Pensione di cittadinanza.

Richieste bonus Gas e Idrico	2018	2019	2020
Numero di richieste bonus gas confermate ed assegnate	2.567	2.371	2.505
Numero di richieste bonus idrico assegnate	-	3.609	3.944

Il **Bonus Gas** è uno sconto sulla bolletta, introdotto dal Governo e reso operativo dall'Autorità con la collaborazione dei Comuni, per assicurare un risparmio sulla spesa per l'energia alle famiglie in condizione di disagio economico e alle famiglie numerose. Gli importi previsti sono differenziati rispetto alla categoria d'uso associata alla fornitura di gas, alla zona climatica di appartenenza del punto di fornitura e al numero di componenti della famiglia.

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 condizione di disagio economico e sociale. Un'agevolazione che consente di non pagare un quantitativo minimo di acqua a persona per anno.

Tale quantitativo è stato fissato in 50 litri giorno a persona (18,25 mc di acqua all'anno), corrispondenti al soddisfacimento dei bisogni essenziali.

La richiesta di ammissione alla compensazione 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. Dal 1° gennaio 2021 tutti i bonus sociali per disagio economico, tra cui il bonus gas e idrico, saranno riconosciuti automaticamente ai cittadini/nuclei familiari che ne hanno diritto, senza che questi debbano presentare domanda, come stabilito dal decreto-legge 26 ottobre 2019 n. 124, convertito con modificazioni dalla legge 19 dicembre 2019, n. 157.

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 2020 è stato di 200 mila euro. Tenuto conto della situazione di emergenza causata dal Covid-19, il bonus, solamente per l'anno 2020, è stato esteso anche al servizio di gestione ambientale (TARI), in alternativa alla bolletta del servizio idrico che già usufruisce del Bonus Arera.

6.3

QUALITÀ CONTRATTUALE DEI SERVIZI

MMS si impegna a garantire e migliorare la qualità complessiva dei servizi erogati in riferimento all'efficientamento dei processi, delle infrastrutture, degli interventi e della comunicazione.

La "qualità erogata" viene misurata in base a parametri di riferimento stabiliti e disciplinati dall'Autorità di regolazione Energia, Reti e Ambiente (ARERA) e dalle autorità locali. Oltre agli interventi di tipo regolatorio, i Sistemi di gestione certificati UNI EN ISO adottati da MMS, fondati sulla logica del miglioramento continuo, hanno contribuito ad accrescere la qualità dei servizi erogati.

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

% di rispetto degli standard	2018	2019		2020	
		Prestazioni entro lo standard	Numero prestazioni	Prestazioni entro lo standard	Numero prestazioni
Gas	99,9%	99,9%	362.744	99,9%	158.046
Servizio idrico integrato	99,9%	99,9%	19.525	99,3%	15.693

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, dal 2020 è entrata in vigore la nuova delibera, la 547/2019/IDR, che integra la disciplina vigente in materia della regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato. 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	Giorni	2018		2019		2020	
		Numero prestazioni	% eseguite entro lo standard	Numero prestazioni	% eseguite entro lo standard	Numero prestazioni	% eseguite entro lo standard
Avvio e cessazione del rapporto contrattuale							
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 giorni	514	100%	559	100%	671	97,8%
Tempo di esecuzione allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 giorni	123	100%	162	100%	22	90,9%
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	≤ 30 giorni	238	100%	275	100%	240	98,31
Tempo di attivazione della fornitura	5 giorni	1.071	99,9%	992	99,70%	2.305	99,5
Tempo di disattivazione della fornitura	7 giorni	2.281	99,9%	2294	99,96%	2.016	98,7
Tempo di esecuzione della voltura	5 giorni	6.208	100%	7152	100%	3.923	99,9
Gestione del rapporto contrattuale							
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni	37	100%	33	100%	23	100
Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤ 30 giorni	80	100%	61	100%	40	92,31
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 giorni	6.505	100%	6.913	100%	5.313	97,84
Pronto intervento							
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore	1684	97,51%	1312	97,94%	5461	96,65

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 2020 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 2020 sono state effettuate n. 11.428 prestazioni.

Totale prestazioni	Giorni	2018		2019		2020		%
		Prestazioni eseguite	Mancato rispetto causa MMS	Prestazioni eseguite	Mancato rispetto causa MMS	Prestazioni eseguite	Mancato rispetto causa MMS	
Esecuzione lavori semplici	10	389	-	394	-	225	22	90,2
Attivazione della fornitura gas	10	2.793	-	2.686	1	2.303	12	99,5
Disattivazione della fornitura gas	5	1.857	1	1.910	3	1.926	5	99,7
Riattivazione in caso di distacco per morosità	2	1.215	-	1.262	1	754	7	99,1
Riattivazione della fornitura per potenziale pericolo	2	287	3	214	4	87	3	96,6
Fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	6.957	-	6.437	-	3.563	26	99,3
Totale		14.622	4	14.037	9	11.428	101	

6.4

QUALITÀ DELL'ACQUA

La 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 E, SE NECESSARIO, POTABILIZZAZIONE. 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 ai cittadini Marche Multiservizi elabora un piano di controlli che prende in considerazione il ciclo completo dell'acqua potabile: esami microbiologici ed analisi chimiche sono svolte sui campioni prelevati periodicamente alle fonti di approvvigionamento (fiumi, sorgenti e pozzi), ai potabilizzatori, ai serbatoi intermedi e sulla rete di distribuzione. In particolare, il piano dei controlli sulle reti è elaborato sulla base del DM 14 giugno 2017 e perfezionato prendendo in esame anche le caratteristiche dell'acqua distribuita, la complessità e la lunghezza della rete di distribuzione, le criticità gestionali emerse negli anni precedenti ed il numero di abitanti serviti.

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

Il monitoraggio della risorsa idrica è un aspetto di notevole importanza ai fini della tutela delle acque. Nonostante i problemi organizzativi legati all'emergenza COVID-19, nel 2020 sono state eseguite n. 50.812 analisi di laboratorio nelle reti di distribuzione. Il laboratorio, pur effettuando un numero di analisi inferiore a quello degli anni precedenti (-6% rispetto al 2019), è riuscito comunque a effettuare un numero di controlli adeguato a garantire la potabilità dell'acqua prodotta e distribuita.

Analisi effettuate in laboratorio sulle acque potabili	2018	2019	2020
Numero di analisi effettuate nei laboratori sulle acque potabili	65.010	62.128	55.648
Numero di analisi effettuate nei laboratori sulle acque potabili nelle reti di distribuzione	55.966	54.161	50.812

Sono stati analizzati 55.648 parametri, prendendo in considerazione anche i controlli alla fonte e agli impianti di trattamento. Il 99,7% delle analisi effettuate ha dato un risultato conforme rispetto ai limiti di legge.

Il numero di campioni prelevati nel 2020, 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.

Nel corso del 2020 Il laboratorio Marche Multiservizi ha ottenuto l'accreditamento secondo la norma UNI EN ISO 17025

per la determinazione di cloruro, nitrato e solfato e per la ricerca di Escherichia Coli e Batteri Coliformi nell'acqua destinata al consumo umano. L'accreditamento è l'attestazione, da parte di un Ente che agisce quale garante super partes, della competenza, indipendenza e imparzialità dei laboratori di prova. Il percorso intrapreso, iniziato nel 2018, prevede di aumentare progressivamente ogni anno il numero di prove accreditate in modo da arrivare a coprire l'intera gamma delle analisi sull'acqua destinata al consumo umano e di quelle sulle acque depurate.

L'elenco aggiornato delle prove accreditate è consultabile sul sito di ACCREDIA (www.accredia.it).

L'etichetta dell'acqua

Dal 2012 l'etichetta dell'acqua di rubinetto è presente nelle bollette oltre che sul sito web. Ogni cliente può trovare direttamente in bolletta i dati della qualità dell'acqua distribuita da MMS nel proprio comune, aggiornati ogni tre mesi.

La comunicazione riguarda i 47 comuni in cui MMS gestisce il servizio di distribuzione di acqua e comprende i valori di 19 parametri della qualità dell'acqua confrontati con i limiti di legge (alcalinità da bicarbonati, alcalinità totale, ammonio, arsenico, calcio, cloro residuo libero, cloruro, conduttività, pH, durezza, fluoruro, magnesio, manganese, nitrato, nitrito, potassio, residuo secco a 180 °C, sodio, e solfato).

Le valutazioni sulla qualità dell'acqua potabile distribuita, in confronto alla qualità dell'acqua minerale, sono effettuate sulla base dei valori di parametri analitici comune-

mente ricercati presso i punti di campionamento rappresentativi delle reti acquedottistiche: pH, durezza, residuo secco a 180°C, sodio, fluoruri, nitrati, cloruri. I parametri prescelti in gran parte sono indicativi delle componenti saline di cui è opportuno che le acque potabili siano dotate.

Si conferma anche per il 2020 che i dati medi dell'acqua MMS sono confrontabili con quelli delle acque minerali in commercio e che non sono state concesse deroghe al rispetto dei limiti previsti dal D.Lgs. 31/2001.

Confronto qualitativo fra l'acqua distribuita da Marche Multiservizi e le acque naturali in commercio (2020)

	Acque minerali (min - max)	Limiti per acqua di rubinetto D.Lgs. 31/2001	Cagli
pH (unità pH)	5.8 - 8.1	6.5 - 9.5	7,80
Durezza totale (°F)	1 - 88	50 (*)	28,7
Residuo secco a 180°C (mg/L)	22 - 987	1'500 (*)	352
Sodio (mg/L)	0.3 - 64	200	5
Fluoruro (mg/L)	0.03 - 1	1,5	0,30
Nitrato (mg/L)	1 - 9	50	2,5
Cloruro (mg/L)	0 - 74	250	8

Ogni anno MMS pubblica “In buona acque” un report dedicato alla qualità dell’acqua.

**278.586 cittadini serviti
GLI IMPIANTI DI POTABILIZZAZIONE**

Impianto di potabilizzazione di Sassocorvaro a Mercatale

L'impianto è stato realizzato dal Comune di Sassocorvaro negli anni 1978-1982 con una portata di progetto di 10-15 litri al secondo. Nel 1992-1993 è stata poi inserita una nuova linea filtrante in parallelo all'esistente di 10 litri al secondo e 1 carboni attivi per la portata complessiva di 30 litri al secondo. Nel 2002-2003 è stato aggiunto l'impianto di produzione del biossido di cloro per sostituire l'ipoclorito di sodio nella disinfezione e, nel 2006, è stato realizzato un secondo sedimentatore per migliorare la chiarificazione dell'acqua. La portata attuale dell'impianto è di 30 litri al secondo in estate e 25 litri al secondo in inverno. L'acqua grezza è captata da due punti di presa, ubicati a valle e a monte della diga e subisce un trattamento di disinfezione a mezzo biossido di cloro con viene aggiunto del flocculante, all'occorrenza, anche anidride carbonica per il controllo del pH. Dopo una prima filtratura avviene il processo di chiarificazione attraverso due sedimentatori circolari dotati di ponte raschiatore che hanno la funzione di separare il fango dall'acqua chiarificata. Quest'ultima viene spritzata con delle pompe di circolazione sui 4 filtri a sabbia e 2 a carbone attivo al fine di rimuovere completamente eventuali solidi sospesi e sostanze chimiche indesiderate. L'acqua così trattata viene accumulata nel serbatoio di stoccaggio e disinfettata nuovamente con biossido di cloro per poi essere rilasciata verso i serbatoi di distribuzione. L'impianto è dotato di sistema di telecontrollo.

Impianto di potabilizzazione di San Francesco di Saltara

L'impianto è stato messo in servizio nel 1982 con una portata di 250 l/s. A fine anni 80 è stato poi ampliato con il raddoppio della capacità produttiva che attualmente è di 800 l/s. Le acque sono captate dal fiume Metauro attraverso due opere di presa poste sugli invasi ad uso idroelettrico di San Lazzaro e Sovernelle. L'acqua viene spritzata verso l'impianto con stazioni di sollevamento e, una volta giunta nella vasca di consegna, subisce il trattamento di potabilizzazione. Quest'ultimo consiste nella disinfezione a mezzo di biossido di cloro cui viene aggiunto flocculante a base di sali di alluminio per passare al processo accelerato di chiarificazione su 4 chiarificatori circolari. L'acqua chiarificata viene così separata dal fango presente nell'acqua grezza per venire poi filtrata su battenti di filtri a sabbia e filtri a carbone attivo previa disinfezione con ozono. L'acqua trattata viene accumulata in una vasca nella quale avviene la disinfezione finale a base di biossido di cloro in modo da garantire la salubrità fino all'utilizzo da parte dell'utente. A partire dal 2013 sono stati fatti importanti interventi di efficientamento nel processo energetico con la riqualificazione dei sistemi di pompaggio interno delle acque e del sistema di compressione dell'aria. Nel 2018 è entrato in esercizio il nuovo impianto di sorveglianza e telecontrollo dell'intero processo di potabilizzazione attraverso il quale gli operatori sono costantemente aggiornati e possono intervenire in caso di necessità anche da remoto.

Impianto di potabilizzazione di Pole-Acqualagna

L'impianto è stato messo in esercizio agli inizi degli anni 80 per integrare le risorse dell'acquedotto di Monte Nerone specie nel periodo di magra. Ha una capacità di 70 l/s e tratta l'acqua prelevata dal torrente Burano a monte dell'Invaso Conivelli nel comune di Cagli. L'acqua grezza viene disinfettata con biossido di cloro e, dopo l'aggiunta di un flocculante a base di Sali di alluminio, viene chiarificata attraverso il sedimentatore circolare a ponte rotante. L'acqua viene poi filtrata da due battenti di filtri a sabbia e a carbone attivo e quindi stoccata nella vasca di accumulo finale dove si effettua la seconda disinfezione con biossido di cloro. L'acqua viene quindi spritzata nella rete acquedotta di Monte Nerone attraverso pompe di rilancio. L'intero processo è governato da un sistema di automazione e telecontrollo. L'intero processo è governato da un sistema di automazione e telecontrollo attraverso il quale il personale è in grado di intervenire.

**L'ACQUA DEL TUO RUBINETTO:
SCOPRI DA DOVE PROVIENE E LA SUA QUALITÀ**



**Il territorio servito
PUNTI DI PRELIEVO E ANALISI**

Totale comuni serviti da Marche Multiservizi

Punti di prelievo	512	Numero di analisi effettuate	96.128
Falda	179		
Superficie	10		
Sorgente	323	Marche Multiservizi e Asur	

Acqua immessa in rete per tipo di fonte

Falda	18%
Superficie	56%
Sorgente	27%

278.586 cittadini serviti

4.885 Km di rete acquedottistica

Il 99,9% delle analisi è risultato conforme alla legge*

L'ACQUEDOTTO GESTITO DA MARCHE MULTISERVIZI

La mappa mostra le reti di distribuzione dell'acqua che si sviluppano nel territorio servito da Marche Multiservizi e i principali impianti di potabilizzazione da cui si alimentano gli acquedotti civili gestiti.

Reti principali

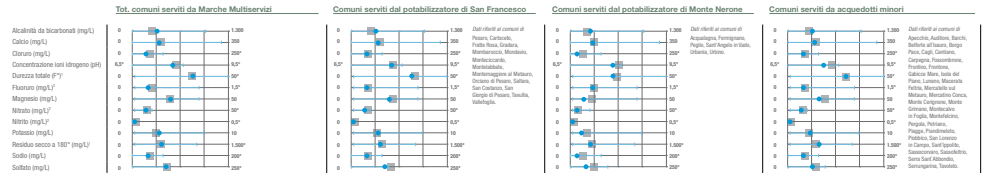
Fiumi e bacini

Impianti di potabilizzazione alimentati con acqua di falda

Impianti di potabilizzazione alimentati con acque di superficie

● Analisi Marche Multiservizi
● Analisi Asur
— Acque minerali (min. mag.)

L'ETICHETTA DELL'ACQUA DI RUBINETTO: QUALITÀ COMPARABILE CON LE MINERALI!



* Limite di legge
1 Per i parametri Durezza totale e Residuo secco a 180° il D.Lgs. n. 31/2001 prevede un valore consigliato.
2 I parametri riportati nella parte A e B dell'etichetta (del D.Lgs. n. 31/2001) di cui, che precedono l'ini, sono riportati nella parte C dell'etichetta 1 e classificati dalla normativa come "parametri indicatori".
3 La percentuale è calcolata sulle analisi svolte da Marche Multiservizi e Asur e riferita relativamente a 21 parametri. In aggiunta a quanto pubblicato, sul sito www.gruppomarchemultiservizi.it sono disponibili i dati medi relativi ai parametri previsti dalla normativa per tutti i comuni del territorio servito. Informazioni analoghe sono riportate in tabella.
4 Confronto effettuato con i dati indicati nelle etichette di 16 acque minerali naturali presenti in commercio.

Scopri di più su www.gruppomarchemultiservizi.it

Colli al Metauro	Fermignano	Fossombrone	Pesaro	Urbino	Vallefoglia
7,77	7,85	7,62	7,83	7,88	7,82
33,2	16,4	22,7	28,3	19,6	31,5
477	244	394	400	266	469
34	8	40	23	14	36
0,19	0,34	0,19	0,19	0,32	0,22
4,6	1,7	3,4	3,6	1,9	5,2
44	10	66	27	15	43

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 2020, 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 99,7% delle analisi effettuate ha dato un risultato conforme rispetto ai limiti di legge. Su 50.812 parametri analizzati, sono state solo 130 le non conformità (ovvero lo 0,26%).

Le ordinanze di non potabilità hanno interessato principalmente piccoli comuni, coinvolgendo un minor numero di cittadini rispetto al 2019. 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.

Nel 2020 il numero di cittadini coinvolti è significativamente diminuito rispetto al 2019 anche se il numero totale di ordinanze è leggermente aumentato. Rimane costante la durata media delle ordinanze, pari a 3 giorni. Nella maggior parte dei casi la durata delle ordinanze coincide con i tempi tecnici minimi necessari alla ripetizione delle analisi con esito conforme.

Ordinanze di non potabilità	2018	2019	2020
Cittadini interessati da ordinanze di non potabilità	2.960	9.993	4.968
Numero di ordinanze	31	22	26
Durata ordinanze gg.	2	3	3

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 327 campionamenti effettuati secondo frequenze stabilite in punti di prelievo lungo la rete di distribuzione, come previsto dal piano controllo e sorveglianza del ciclo idrico.

Data l'ottima qualità dell'acqua distribuita, nel corso del 2020 Marche Multiservizi ha proseguito con la campagna informativa per invogliare il maggior numero di clienti possibile all'utilizzo della stessa per scopi alimentari. Consumare acqua del rubinetto al posto di quella in bottiglia, oltre ai notevoli benefici ambientali, produce anche rilevanti benefici economici.

**PLASTICA?
ACQUA
PASSATA!**

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

È ECOLOGICA | È BUONA | È SICURA | È COMODA | È ECONOMICA

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	7,8
Durezza totale (°F)	1 - 88	50*	27,5
Residuo secco a 180° (mg/l)	22-987	1.500*	389
Sodio (mg/l)	0,3 - 67	200	23
Fluoruri (mg/l)	0,03 - 1	1,5	0,2
Nitrati (mg/l)	1 - 9	50	4,1
Cloruri (mg/l)	0,2-80	250	29

*valore consigliato

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

La nuova qualità tecnica del servizio idrico

Arera ha introdotto la Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico Integrato con la delibera 917/2017. La delibera prevede il monitoraggio di:

3 indicatori specifici

riguardanti le interruzioni di servizio acquedotto; il superamento dei relativi valori standard comporta l'erogazione di indennizzi automatici a favore degli utenti;

6 macro-indicatori

ai quali è associato un sistema premi/penalità, di cui tre relativi al servizio di acquedotto, uno al servizio di fognatura e due al servizio di depurazione.

Nel corso del 2020 si è dato continuità a quanto avviato nel 2018 e portato avanti nel 2019 riguardo al perseguimento degli obiettivi di progressivo miglioramento. Le azioni operative, declinate sia in termini di investimenti specifici sia in termini di azioni gestionali, hanno riguardato in particolare il contrasto alle perdite idriche sia fisiche sia amministrative con associato programma di rinnovamento del parco contatori d'utenza, il miglioramento dei parametri di qualità delle acque (potabili e di scarico).

L'applicazione dei nuovi piani di gestione della sicurezza dell'acqua "Water safety plan"

Il 23 dicembre 2020 è stata pubblicata sulla gazzetta ufficiale dell'Unione Europea la Direttiva 2020/2184 del Parlamento del Consiglio europeo che abroga la precedente Direttiva 98/83/CE concernente la qualità delle acque destinate al consumo umano. Quest'ultima aveva già subito delle modifiche, attraverso la pubblicazione della direttiva 1787/2015 della Commissione, agli allegati II e III i quali stabilivano i requisiti minimi dei programmi di controllo per le acque destinate al consumo umano e i metodi di analisi dei vari parametri, ed introducevano la metodologia per i Piani di gestione della sicurezza dell'acqua (PSA) per la

strutturazione delle attività di prevenzione e controllo finalizzate a garantire la migliore qualità delle acque potabili. L'Italia aveva recepito tale Direttiva con il Decreto del Ministero della Salute del 14 giugno del 2017. Con l'introduzione della Direttiva 2020/2184 si è deciso di aggiornare e stringere la

soglia per alcuni contaminanti, come il piombo, così da rendere l'acqua potabile ancora più sicura, e tenere conto delle nuove sostanze inquinanti.

A fronte della pubblicazione del recepimento della direttiva 1787/2015, con cui sono stati introdotti i Piani di gestione della sicurezza dell'acqua a livello nazionale, il Coordinamento interregionale area Prevenzione e sanità pubblica, il Ministero della Salute e l'Istituto superiore di sanità (Iss) avevano condiviso l'obiettivo del 2025 per l'implementazione dei piani di sicurezza previsti per tutti i sistemi di gestione idrica. Alla luce della nuova direttiva europea, gli stati membri avranno a disposizione 2 anni di tempo per il suo recepimento (2022) ed entro il 2029 dovranno effettuare la prima valutazione e gestione del rischio e raggiungere il completo adeguamento normativo dei PSA.

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



MarcHe₂O

Buona, controllata e garantita,
MarcHe₂O è l'acqua del nostro acquedotto:
rispetta l'ambiente perché non utilizza
alcun tipo di rifiuto.

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.

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 2020, sono stati **1.682.460** i litri totali erogati da queste strutture, che corrispondono a circa **1.121.640** 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 44,9 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 103 tonnellate la riduzione di emissioni dal solo riuso delle bottiglie di plastica. A queste si aggiungono inoltre le emissioni evitate dal mancato trasporto e lo smaltimento delle stesse.

Ordinanze di non potabilità

2019	Cassette dell'acqua	19
	Litri erogati	1.682.460
	N. bottiglie risparmiate	1.121.640
	Kg PET risparmiato	44.865
	T CO ₂ evitate per produzione PET	103.189
	L petrolio risparmiati per PET	89.730

L'efficacia del servizio depurazione

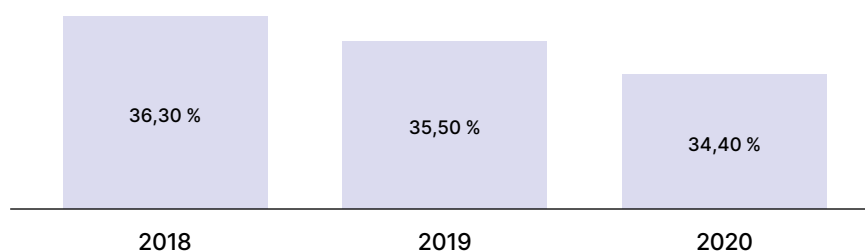
L'efficacia del sistema depurativo è monitorata in modo sintetico per tutti gli impianti (grandi, medi, piccoli) con un indicatore di processo (legato ai limiti di legge) "Qualità dell'acqua depurata rispetto ai limiti di legge (limite legge 100%)": Il dato nel 2020 si conferma al 34,5 %, ovvero del 65,5 % 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 2020, il 100 % dei controlli effettuati sia da ARPAM sia da MMS sugli impianti di potenzialità nominale minore e mag-

giore 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 dei controlli effettuati da Marche Multiservizi sul COD è invece notevolmente superiore a quello minimo richiesto nelle autorizzazioni allo scarico in quanto queste analisi rientrano nel sistema di monitoraggio degli indicatori di prestazione energetica dei depuratori come previsto dalla norma 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.

cale, fosforo e azoto totale e le relative concentrazioni massime ammesse dal D.Lgs. 152/2006.

Numero di controlli analitici (BOD5 - COD - Solidi sospesi totali)	2018	2019	2020
In impianti con più di 10.000 ab/eq	420	429	396
In impianti con meno di 10.000 ab/eq	1.738	1.746	1.413
Totale controlli in impianti	2.158	2.175	1.809
% con risultato conforme ai limiti di legge per parametri BOD5, COD e solidi sospesi totali	100%	100%	100%

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.

Efficacia abbattimento carico inquinante (t)

Parametri	IMPIANTI GRANDI				IMPIANTI MEDI/PICCOLI			
	2018	2019	2020	%	2018	2019	2020	%
COD	4.606	4.273	3.210	95,15%	3161,63	3.443	3.921	95,20%
BOD5	2.095	2.136	1.645	96,31%	1636,47	1.741	1.528	96,73%
Azoto totale	493	487	376	80,89%	505,26	462	489	97,25%
SST	2909	2.784	1.847	96,21%	1968,94	1.739	1.445	95,59%
Fosforo (P)*	91	78	57	87,67%	-	-	-	-

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

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

Parametri	limiti di legge	IMPIANTI GRANDI			rispetto al limite di legge
		2018	2019	2020	
COD (mg/l)	125	33	27	28	22%
BOD5 (mg/l)	25	8	7	8	32%
SST (mg/l)	35	11	9	12	34%
azoto ammoniacale (mg/l)	15	2,2	1,7	2,3	15%
azoto totale (mg/l)	15	14,3	12	12	80%
fosforo totale (mg/l)	2	1,2	0,7	1,3	65%

Acquisto di reattivi chimici per il sistema depurativo (t)

Reattivo chimico	Fase di trattamento	2018	2019	2020
Ipoclorito di sodio	disinfezione	581,51	525,11	374,28
Polielettrolita	disidratazione	62,35	74,4	75,08
Alluminato	abbattimento fosforo/terziario	344,84	513,03	307,40
Cloruro ferrico	-	0	0	0
Ossigeno liquido	ossidazione/nitrificazione	0	0	0
Soda	ossidazione/nitrificazione	0	0	0
Antischiuma*		3,6	0	1,3

*Talcchio da Luglio 2020

Nel 2020, negli impianti gestiti da MMS si è verificata una diminuzione dell'utilizzo di reattivi chimici nel processo di depurazione. Cloruro ferrico, ossigeno liquido e soda sono stati eliminati dal processo già a partire dal 2018 e sono stati

ridotti i dosaggi di Ipoclorito di sodio e alluminato di sodio, aumentato lo scorso anno a seguito di valori dello scarico elevati.



6.5

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 Arera, in vigore dal 01/07/2016, ha fissato i tempi di risposta telefonica e di primo intervento. Gli interventi sono eseguiti con l'obiettivo di minimizzare, per quanto possibile, il disagio per i cittadini con particolare attenzione alla protezione e salvaguardia dell'ambiente ed alla continuità dei servizi. Le interruzioni di fornitura idrica possono verificarsi a seguito di guasti o interventi programmati.

Nel primo caso è obiettivo di Marche Multiservizi riparare il guasto nel minor tempo possibile per minimizzare i tempi di interruzione, in presenza di interventi programmati viene attivata la procedura per l'informazione ai cittadini sulla durata del disservizio.

Call center tecnico – Pronto Intervento SII	2018	2019	2020
Chiamate con risposta entro 120 secondi	23.107	18.457	23.605
Chiamate totali (n)	24.492	18.813	21.994
SII %	94,3%	98,1%	93,2%

Nel 2020 le telefonate ricevute al call center del pronto intervento del SII sono state 21.994, 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 mantiene performance ad uno stan-

dard elevato (96,65%) nonostante la variazione di metodo per seguire le direttive di gruppo (tutte le chiamate di rottura sono divenute principali). Infatti, il n. di interventi è passato da 1.312 nel 2019 a 5.461 nel 2020.

Risultati del pronto intervento SII	2018	2019	2020
Tempo medio di arrivo sul luogo di chiamate (min)	59	120	96,7
Chiamate con tempo di arrivo sul luogo di chiamata entro 120 minuti (%)	97,5%	97,9%	96,7%

Servizio gas**Pronto intervento**

La delibera Arera 569/2019 "Testo Unico delle disposizioni della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020 2025" (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 94,7% del totale (a fronte di un obbligo di servizio Arera pari al 90%).

Pronto intervento gas	2018	2019	2020
Chiamate con risposta entro 120 secondi	5.991	6.281	7.086
Chiamate totali (n)	6.064	6.341	7.309
Gas %	98,8%	99,1%	96,9%

*Dati provvisori in attesa di stabilizzazione per Arera

Tempo medio di arrivo del pronto intervento Gas	2018	2019	2020
Tempo medio di arrivo sul luogo di chiamata (min)	40	39	40
Chiamate con tempo di arrivo sul luogo di chiamata entro 60 minuti (%)	96,3%	96,9%	94,7%

Nel corso del 2020 sono stati effettuati 910 interventi, principalmente su segnalazioni di dispersione di gas (68%). I consuntivi di pronto intervento gas confermano il pieno ri-

spetto degli obblighi normativi, in quanto le chiamate con tempo di arrivo sul posto entro 60 minuti si attestano al 95% del totale.

Ispezioni e dispersioni sulla rete gas

Controlli sulla rete di distribuzione gas (%)	2018	2019	2020
Alta e media pressione	93%	110,7%	121,5%
Bassa pressione	143,5%	131,5%	135,5%
Rete gas ispezionata sul totale	116,5%	121,8%	129%

Nel 2020 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 è stata ispezionata per il 129% del totale, seguito di un duplice controllo nelle zone più a rischio. 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 2020, quale risultato dell'aumento dei controlli sulle reti di distribuzione di bassa pressione, si è registrato un aumento delle dispersioni rilevate a seguito di ispezione.

Dispersioni gas rilevate sulla rete di distribuzione gas	2018	2019	2020
Numero di dispersioni sulla rete di distribuzione localizzate a seguito di ispezione per km di rete ispezionata (n)	39	53	39
Numero di dispersioni Sulla rete di distribuzione localizzate su segnalazione di terzi per km di rete (n)	42	44	27
Totale			
Rete gas totale (km)	1.439	1.442	1.446
Rete gas ispezionata (km)	1.677	1.758	1.866

Nel 2020 le dispersioni sulla rete di distribuzione gas e allacci interrati registrate su segnalazione di terzi (ogni mille chilometri di rete) sono state 27 contro le 44 registrate nel

2019. Mentre le dispersioni individuate mediante attività di ispezione (ogni mille chilometri di rete) sono state 39 nel 2020 contro le 53 nel 2019.



6.6

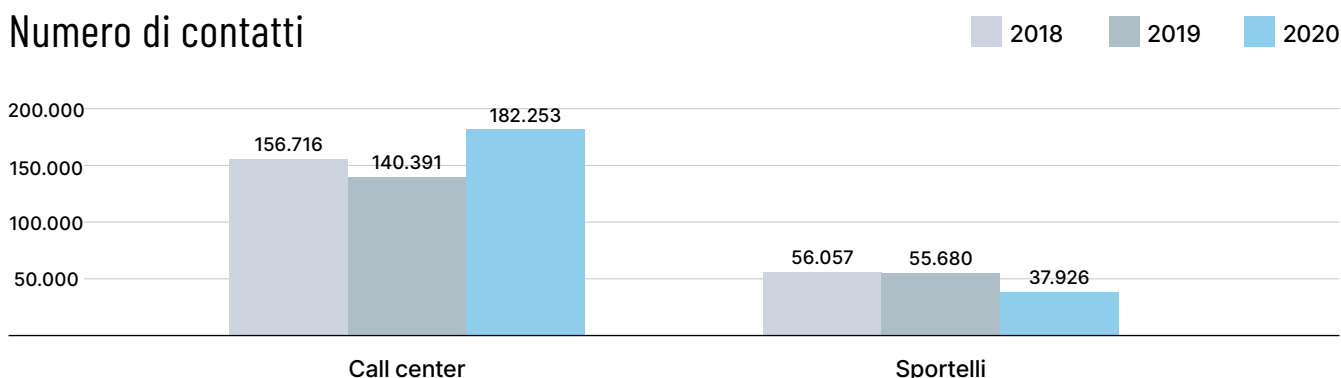
LE RELAZIONI CON I CLIENTI

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.

Canali di contatto tradizionali e digitali

La gestione dei contatti con il cliente, sviluppata attraverso molteplici canali, anche nel 2020 è stata significativa.

Numero di contatti



Il Call center

Il coordinamento del call center è presidiato all'interno della Funzione Clienti Servizi Regolati, la risposta alle chiamate è effettuata da operatori esterni il cui fornitore in service è 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.

L'anno 2020, ha rappresentato una netta discontinuità nelle abitudini e nei comportamenti dei clienti rispetto agli anni precedenti. L'emergenza sanitaria ha imposto ai clienti un decisivo cambio nelle modalità di contatto. In questo scenario, i canali digitali dell'Azienda si sono dimostrati pienamente adeguati ed in grado di rispondere prontamente

all'impatto delle mutate esigenze garantendo la necessaria continuità di servizio e mantenendo gli elevati standard di qualità abitualmente offerti ai clienti. Gli ottimi risultati raggiunti sono stati resi possibili grazie sia al percorso di miglioramento continuo che MMS ha introdotto in questi ultimi anni sui propri canali digitali, che allo scenario che stava mutando. Nel 2020 si registra un incremento notevole delle telefonate, pari al 30%, da 140.391 del 2019 a 182.253, di cui il 41% per il servizio di Igiene Ambientale e il restante 59% per informazioni sul Servizio Idrico e sulla Tassa Rifiuti. Il tempo medio di attesa alla risposta telefonica (call center clienti) in conseguenza del notevole incremento delle telefonate, è passato da 100 secondi a 141. Anche la percentuale di chiamate andate a buon fine ha registrato una inflessione passando dal 95% al 84%. Tuttavia, la modifica del testo di IVR nel 2020 ha permesso di migliorare notevolmente il tempo IVR che passa da 55 secondi a 38.

Sportello telefonico clienti	2018	2019	2020
Tempo medio di attesa al call center (TMA)	95	100	141
% di chiamate andate a buon fine	96%	95%	84%
Numero di chiamate al call center	156.716	140.391	182.253

Gli sportelli

Le presenze registrate complessive sono state n. 37.926. Le ore settimanali complessive di sportello al pubblico sono state 142,5 distribuite su 19 sportelli presenti sul territorio provinciale di Pesaro Urbino.

La riduzione delle presenze è dovuta alla chiusura degli sportelli al pubblico nei periodi imposto dal Governo per l'emergenza pandemica Covid-19 e alle limitazioni sul numero consentito di accessi alle postazioni fisiche nel rispetto dei protocolli di gestione emergenza nazionali.

La presenza è stata principalmente concentrata (82%) su cinque aree territoriali: Pesaro, Urbino, Vallefoglia, Cagli e Fossombrone. Le richieste più frequenti hanno riguardato le informazioni sui servizi erogati (46,5%), l'attività contrattuale dei servizi (41,7%) e richieste di attivazioni, controlli e disdette (11,8%).

Sportello clienti	2018	2019	2020
Numero di presenze	56.057	55.680	37.926
Tempo medio di attesa allo sportello	9,4	13,2	14,0
% clienti con tempo di attesa conforme allo standard	100%	99,97%	99,95%

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.

La gestione dei contatti con il cliente, al di fuori del Call Center e degli sportelli, avviene attraverso i seguenti canali:

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

Numero di contatti	2020
Web ed e-mail	33.788
Posta, reclami e corrispondenza (fax)	4.435
Contatti player (P.E.C.) distribuzione gas on /out	5.582

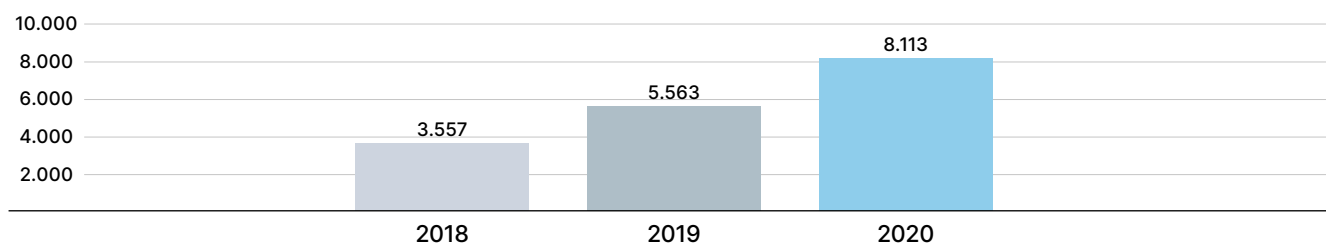
Il 2020 ha visto un significativo utilizzo da parte dei clienti dei canali di contatto Web ed e-mail anche a causa del pe-

riodo di emergenza dovuto al Coronavirus e alla conseguente chiusura per alcuni periodi dell'anno degli sportelli fisici.

Servizi online	2018	2019	2020
Iscritti ai servizi online	16.874	17.989	9.346
Iscritti a Bolletta Net	3.557	5.563	8.113
% di iscritti sul totale utenti	13,1	14	7,2

La variazione nel n. di clienti iscritti ai servizi online consegue ad una modalità d'estrazione differente. Dal 2020 vengono prese in considerazione le utenze attive.

Clienti con invio elettronico della bolletta



Nel 2020 lo sportello on line è stato utilizzato da 9.364 utenti e l'adesione al servizio di invio elettronico della bolletta

(Bolletta Net) è cresciuta di circa il 46%, da 5.563 nel 2019 a 8.113 nel 2020.

La gestione dei reclami

Nel 2020 si continua a registrare un numero significativo di reclami. Nel dettaglio nel corso dell'anno la Funzione Clienti ha dato risposta a 2410 reclami. Di seguito i tempi di rispo-

sta: gas 4,93, Acqua 17,20, Ambiente 15 e Teleriscaldamento 18. Tempi al di sotto di quelli previsti dall'Autorità ad eccezione di 16 richieste.

	2018	2019	2020
Tempo medio di risposta al reclamo (giorni)	9	9,1	14,2
Percentuale di reclami a cui si è risposto entro lo standard	99,9%	100%	94,7%
Numero di reclami ricevuti	1.913	1.544	2.660

Indagine di soddisfazione dei clienti

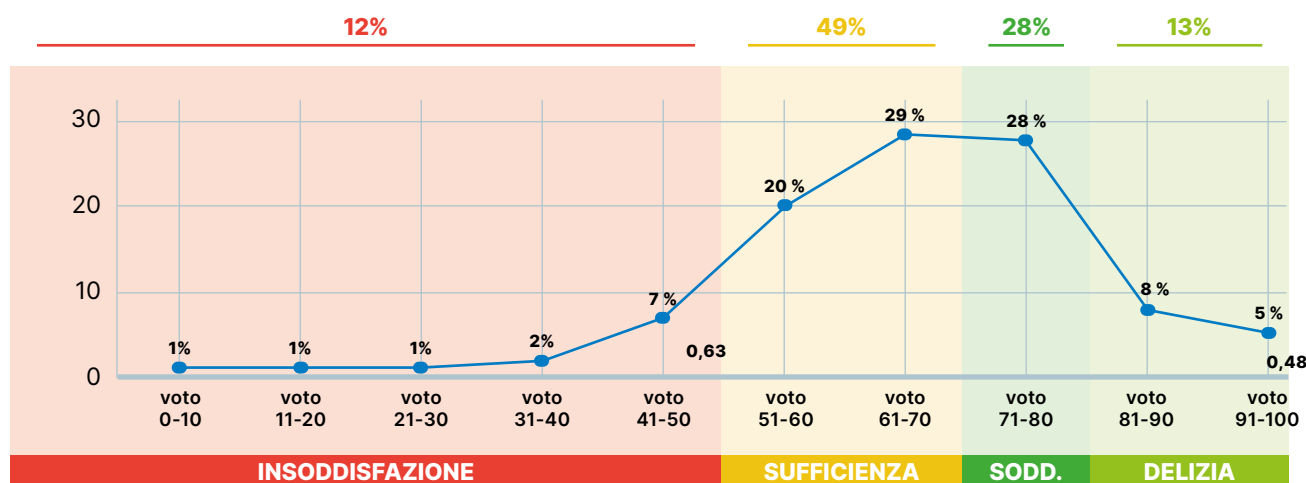
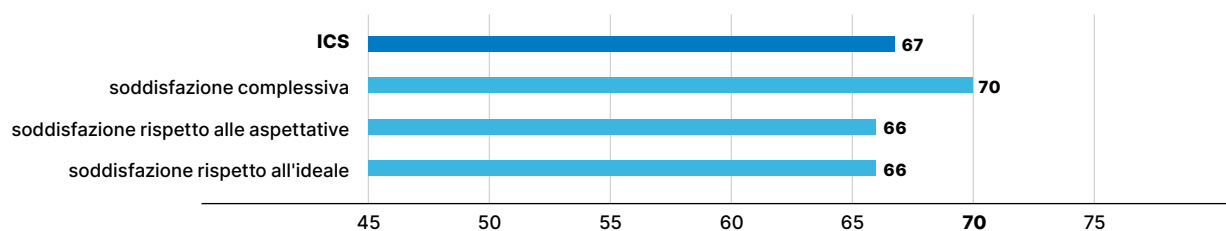
Dal 2012 la qualità dei servizi è valutata con indagini periodiche relative alla soddisfazione dei clienti, finalizzate a definire azioni di miglioramento. La valutazione della soddisfazione complessiva dei clienti residenziali, come riportato nella seguente tabella, è in aumento. L'indice di soddisfazione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

Nel corso del 2020 è stata effettuata la prima indagine per la controllata MMS Falconara.

L'ICS (la soddisfazione complessiva) è in area di sufficienza: mancano pochi punti per entrare in quella della piena soddisfazione. Dall'indagine emerge che presenza sul territorio, affidabilità e professionalità sono i tratti distintivi di MMS

Falconara. I punti di forza sono rappresentati dal servizio Rifiuti ingombranti e dal nuovo servizio di raccolta domiciliare dell'indifferenziato.

L'ICS di Falconara è sulla soglia della buona soddisfazione





I LAVORATORI

7.1

LE POLITICHE DI GESTIONE, VALORIZZAZIONE E SVILUPPO DEL PERSONALE

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

Le 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 (stage e/o tirocini formativi) usufruiscono degli stessi diritti degli assunti a tempo indeterminato.

Per l'anno 2020 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:

- per la prima parte, con un peso del 60%, in correlazione all'incremento di redditività prevista dal Gruppo Hera (MOL Consolidato di gruppo);
- per la seconda parte, con un peso del 20%, in correlazione all'incremento della redditività (MOL/addetti) prevista per ciascun gruppo societario;
- per la terza parte, con un peso del 20%, sulla base del raggiungimento di specifici obiettivi relativi ad incrementi di produttività, qualità, efficienza e innovazione.

Nel 2020 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 suddivisi 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 al premio di risultato collettivo, per il personale inquadrato nell'area direttiva, nel 2020 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.

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.

Il 32% dei lavoratori a tempo indeterminato di MMS aderisce a un'organizzazione sindacale.

Lavoratori a tempo indeterminato iscritti a un sindacato per qualifica

Sportello clienti	2018	2019	2020
Dirigenti	0	0	0
Quadri	4	0	4
Impiegati	70	71	64
Operai	142	138	125
Totale	216	209	193

Nel corso del 2020 è stato sottoscritto in Marche Multiservizi l'accordo sulle chiusure aziendali e si sono svolti incontri

relativi alla verifica delle azioni intraprese per il contenimento e la diffusione della pandemia Covid-19.

Iniziative e percorsi di sviluppo

Nel corso del 2020 MMS ha realizzato i seguenti progetti in ambito organizzativo e di gestione del personale nonostante il periodo di emergenza Covid-19:

- Processo di sviluppo e compensation
- Pool 360
- Attività di supporto ai lavoratori in smart working

Processo di sviluppo e Compensation

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

Pool 360

Le persone che all'interno del processo di sviluppo hanno ottenuto una valutazione superiore a quelli che sono i target di riferimento, entrano a far parte di un gruppo di risorse definite "di talento" alle quali viene data la possibilità di partecipare a corsi di formazione manageriale di alto livello o progetti che potrebbero essere considerati di natura strategica per il Gruppo.

Smart Working

Con il perdurare della pandemia, il Gruppo ha implementato la possibilità di accedere allo smart working. Tale processo, iniziato nel corso del 2019 in forma sperimentale e unicamente su alcune aree aziendali, è stato ampliato a tutte le categorie impiegatizie aziendali, sia di staff che in alcune posizioni di line. Questo percorso è stato costantemente monitorato e supportato in tutte le sue fasi.

7.2

I NUMERI DEI LAVORATORI

I dati relativi al personale si riferiscono alla consistenza degli organici a fine periodo ("Head Count"). Al 31/12/2020 il Gruppo conta 598 dipendenti – con contratto a tempo indeterminato – di cui 526 in MMS S.p.A. e 72 in MMS Falconara S.r.l. Di questi, il 97,5% sono contratti full time e il 2,5% part time. Il 15% del personale di MMS è di genere femminile: un dato in crescita rispetto all'anno precedente.

Lavoratori per qualifica / genere	2018		2019			2020		
	Totale	% Donne	Uomini	Donne	% Donne	Uomini	Donne	% Donne
Dirigenti	7	29%	5	3	38%	5	3	38%
Quadri	23	13%	19	3	14%	20	3	13%
Impiegati	225	33%	151	75	33%	151	82	35%
Operai	316	0,5%	329	1	0,5%	332	2	1%
Totale	571	14%	504	82	14%	508	90	15%
Totali Gruppo	571			586			598	

Lavoratori presenti per tipologia di contratto	2018	2019	2020
Lavoratori dipendenti a tempo indeterminato	571	586	598
Lavoratori a tempo determinato	-	-	-
Contratti di formazione e lavoro e di inserimento, apprendisti	-	-	-
Contratti di somministrazione lavoro	-	-	-
Lavoratori a progetto	-	-	-
Totale	571	586	598

Lavoratori per genere e tipo di contratto	2018		2019		2020	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Full time	483	63	500	70	504	79
Part time	8	17	4	12	4	11
Totale	571		586		598	

In media, nel 2020 il 97,2% dei lavoratori di MMS è inquadrato con contratti a tempo indeterminato, a conferma del fatto che MMS mira a stabilizzare i propri lavoratori e che il

ricorso agli strumenti di flessibilità è limitato a situazioni di progetti e/o urgenza, non riscontrati nell'anno.

Lavoratori presenti per tipologia di contratto	2018	2019	2020
Tempo indeterminato	568	580	581
Dirigenti	7	8	8
Quadri	23	23	23
Impiegati	217	224	233
Operai	320	325	334
Tempo non indeterminato	23	13	17
A tempo determinato	23	13	17
Interinali e contratti di somministrazione	-	-	-
Totale	591	594	598
% indeterminato	96,2%	97,6%	97,2%

Personale per classi di età %	2018		2019		2020	
	n.	% tot.	n.	% tot.	n.	% tot.
Meno di 30 anni	18	3%	33	6%	50	8%
Tra i 30 e i 50 anni	208	36%	213	36%	214	36%
Tra i 50 e i 60 anni	286	50%	280	48%	270	45%
Oltre i 60 anni	59	10%	60	10%	64	11%
Totale	571	100%	586	100%	598	100%

L'età media dei lavoratori al 31/12/2020 è di 48,5 anni (in diminuzione rispetto al dato del 2019 che era pari a 51,7), mentre l'anzianità media è di 17 anni. Sono 270 i lavoratori tra i 50 e 60 anni di età: un valore in diminuzione rispetto all'anno precedente, che viene compensato da un aumento del 52 % del personale sotto i 30 anni e dal leggero aumento (+7 %) dei dipendenti oltre i 60 anni.

La forza lavoro di MMS è equamente distribuita tra i servizi: il 38% è dedicata all'igiene ambientale, il 39% è impegnata nel SII e nella distribuzione del gas e, infine, il 23% è attiva nei servizi di coordinamento, di gestione del cliente e di supporto.

Lavoratori per servizio di appartenenza	2018	2019	2020
Lavoratori a tempo indeterminato			
Servizi a rete	36,80%	37,80%	38,80%
Servizi ambientali	36,20%	38,40%	38,13%
Coordinamento	27,00%	23,80%	23,08%
Totale	100%	100%	100%

MMS continua a registrare una crescita del livello d'istruzione (3%): il 18% dei dipendenti ha un diploma di laurea, il

52 % ha un titolo di diploma di scuola superiore e il 30 % è in possesso di licenza media o inferiore.

Lavoratori per livello di istruzione	2018	2019	2020
Laurea	15,10%	16,10%	18,10%
Diploma	49,20%	51,20%	52,00%
Licenza media / Altro	35,70%	32,70%	29,90%



Iniziative e percorsi di sviluppo

Personale in entrata

Nel 2020 sono state effettuate 55 assunzioni di cui 50 con contratto a tempo indeterminato. Il tasso di assunzione ha registrato un leggero incremento rispetto allo scorso anno, passando dal 8,8% del 2019 al 9,4% nel 2020. L'incidenza delle donne tra il personale in entrata è del 20%, dato in aumento rispetto al 2019 (8%). Tra le principali classi di

età, le assunzioni nel 2020 risultano distribuite in modo più equo rispetto al 2019. Il 49% dei lavoratori assunti nel 2020 ha meno di 30 anni (32% nel 2019) e il 51% rientra nella fascia tra i 30 e i 50 anni (68% nel 2019), questo a dimostrazione dell'impegno di MMS a sostegno dell'occupazione giovanile.

Assunzioni per genere e classi di età	2018			2019			2020		
	Uomini	Donne	Tot.	Uomini	Donne	Tot.	Uomini	Donne	Tot.
Meno di 30 anni	2	5	7	14	2	16	21	6	27
tra 30 e 50 anni	15	7	22	32	2	34	23	5	28
> 50 anni	2	4	6	-	-	-	-	-	-
Totale	19	16	35	46	4	50	44	11	55
Totali Gruppo			-			8,8%			9,4%

Personale in uscita

Il tasso di Turnover per il 2020 si attesta al 6,9%, in aumento rispetto al 2019 (6,2%), per effetto dell'incremento del

numero di uscite (+35% rispetto al 2019) dovute principalmente a pensionamenti (80%) e dimissioni volontarie (10%).

Uscite nell'anno per motivo (n.)	2018	2019	2020
Dimissioni	3	4	4
Pensionamenti	21	27	33
Decessi	0	2	0
Licenziamenti	1	1	1
Inabilità alla funzione	1	1	0
Trasferimento	0	0	2
Totale	26	35	40

Nel corso del 2020 sono usciti dall'azienda 40 unità, di cui 37 sono uomini e 3 donne, dato in leggero aumento rispetto al 2019 (+14%) che vedeva in uscita 33 uomini e 2 donne.

Più del 50% delle cessazioni è dovuto a pensionamenti in classe di età superiore ai 60 anni.

Uscite per classi di età	2018		2019		2020	
	Tot.	%	Tot.	%	Tot.	%
meno di 30 anni	1	4%	1	3%	3	7%
tra 30 e 50 anni	2	8%	3	8%	15	38%
tra 50 e 60	11	42%	10	29%	-	-
oltre 60 anni	12	46%	21	60%	22	55%
Totale	26	100%	35	100%	40	100%
Tasso di turnover		-		6,2%		6,9%

Nel 2020 si registrano 44 avanzamenti di carriera che, per il 18% riguardano lavoratori con meno di trent'anni e per il 61% tra i 30 e i 50 anni.

Avanzamenti di carriera	2018		2019		2020		
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	%
Dirigenti	-	-	-	1	-	-	-
Quadri	-	-	1	1	-	-	-
Impiegati	19	3	18	8	17	4	47,7%
Operai	21	-	30	1	23	-	52,3%
Totale	40	3	49	11	40	4	100%
Totale avanzamenti di carriera	43		60		44		

7.3

WELFARE, DIVERSITÀ E AMBIENTE DI LAVORO

Welfare

Nel 2020 tutti i lavoratori sono iscritti al piano di Welfare aziendale ed è stata spesa 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 piano di welfare aziendale di Gruppo è ricco di servizi pensati su misura per aumentare il benessere individuale e familiare di tutti i dipendenti:

- Salute e assistenza sanitaria
- Assicurazione e previdenza
- Sostegno all'istruzione
- Servizi alla persona
- Benessere e sostegno al reddito

Le principali quote messe a disposizione dei lavoratori:

- Quota welfare flessibile a disposizione è pari a euro 385 annui a dipendente
- Quota istruzione aggiuntiva per il rimborso delle spese scolastiche:

Strumenti welfare – Spese scolastiche	Quota / mese (€)
Asilo nido	90
Scuola materna	50
Scuola primaria	60
Scuola secondaria	70

Premio di risultato

E' possibile convertire parte del proprio premio di risultato in un'ulteriore quota welfare. Un'opportunità vantaggiosa perché tutta la porzione di premio che viene con-

vertita in welfare, al massimo il 50%, **non subisce alcun aggravio fiscale.**

Diversità

Il rigoroso rispetto dei contratti CCNL garantisce che non esista alcuna differenza e tantomeno discriminazione per genere 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 impiegatizi 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). Si evidenzia come le retribuzioni dei Quadri siano allineate tra uomo e donna. Indice che ribadisce l'importanza dell'organico femminile nella gestione dell'attività lavorativa.

Retribuzioni medie: uomini e donne (%)	2018		2019		2020	
	% Uomo/Donna		% Uomo/Donna		% Uomo/Donna	
Dirigenti	-11%		-7%		-9%	
Quadri	-15%		2%		2%	
Impiegati	14%		7%		16%	
Operai	12%		9%		13%	

Il personale femminile di MMS è pari al 15%, impiegato per la maggior parte in servizi non operativi. Il 31% dei dipendenti

donna copre qualifiche contrattuali con un ruolo direttivo e tra i dirigenti la componente femminile è del 37,5%.

Personale femminile	2018		2019		2020	
	Donne	%	Donne	%	Donne	%
Dirigenti	2	28 %	3	38%	3	38%
Quadri	3	13%	3	14%	3	13%
Impiegati	74	32%	75	33%	82	35%
Operai	1	0,3%	1	0,3%	2	1%
Totali	80	14%	82	14%	90	15%

Categorie protette

MMS riconosce i benefici ed i permessi della Legge 104/1992 ai dipendenti che ne hanno titolo. Rispetta pienamente gli obblighi derivanti dalla legge 68/1999 che pre-

vede 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	2018	2019	2020
art. 3	28	22	22
art. 18	5	4	4
Totale appartenenti alle categorie protette	33	26	26

Ambiente di lavoro - Inclusione

Smart-working

Dallo scorso anno è stato inoltre introdotto, in modo strutturato, lo smart working, per promuovere la conciliazione tra lavoro e vita privata (accordo di gruppo Hera). Durante il periodo COVID, non appena sono scattati i provvedimenti di chiusura delle scuole, lo smart working è stato esteso a tutti i dipendenti in condizione di prestare il loro contributo da remoto, con le indispensabili eccezioni dovute alle esigenze operative.

Complessivamente nell'anno hanno lavorato in modalità smart 115 persone, con la conseguente destrutturazione dei vincoli connessi a luogo e orario di lavoro, l'autonomia nella definizione delle modalità di lavoro e la focalizzazione sull'obiettivo.

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 ad esigenze particolari dei lavoratori. Sono prese in conside-

razione prioritariamente le domande motivate da esigenze familiari di tutela della salute o di assistenza a disabili, o da gravi patologie debitamente certificate. Nel 2020, i dipendenti con contratto part-time sono 15 (12 donne e 3 uomini), pari al 2,5% della forza lavoro, dato in diminuzione rispetto l'anno precedente.

Richieste part-time accolte	2018	2019	2020
uomini	-	-	-
donne	1	1	1
Totale	1	1	1

Congedi parentali

Nel 2020 sono stati fruiti 28 congedi parentali, cinque 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 previsto). Si evidenzia che sul totale dei congedi parentali il 75% è fruito da lavoratori e

il 25% da lavoratrici. Tale differenza è dovuta alla possibilità introdotta dalla disciplina Covid-19 di concessione dei congedi in caso di obbligatorietà del lavoro del coniuge ed al congedo di paternità usufruito da circa 10 lavoratori (7 giorni per nascita). La durata media dei congedi fruiti nel 2020 è stata pari a 18 giorni.

Congedi parentali usufruiti nell'anno	Uomini	Donne	Totale
numero di congedi usufruiti	21	7	28
giornate di assenza usufruite	187	315	502
durata media dei congedi usufruiti (gg)	9	45	18

I Fondi Pensione

Gli iscritti ai fondi pensione a dicembre 2020 sono complessivamente 312, pari al 52% dei lavoratori totali di MMS. I principali fondi contrattuali sono: Pegaso per i la-

voratori inquadrati nei contratti gas-acqua, Previambiente per coloro che sono inquadrati nel contratto Federambiente, Previndai per i dirigenti.

Percentuale dipendenti iscritti a fondi pensione	2020
Pegaso	38%
Previambiente	55%
Previndai	3%
Altri fondi	4%

Assenze

Nel 2020 si registra un aumento del 28 % delle ore di assenza totali, dovute soprattutto all'emergenza Covid-19 (congedi - malattie).

Ore di assenza totali	2018	2019	2020
malattia e ricoveri	44.351	34.417	41.767
maternità/paternità e congedi parentali	2.639	2.793	7.332
infortunio	7.412	5.585	3.791
sciopero	32	0	0
assemblea	0	370	0
permesso sindacale	500	358	180
Altro *	19.534	21.177	29.722
Totale	74.468	64.700	82.792

Ore di assenza totali (%)	2018	2019	2020
malattia e ricoveri	59,6%	53,2%	50,4%
maternità/paternità e congedi parentali	3,5%	4,3%	8,9%
infortunio	10%	8,6%	4,6%
sciopero	0%	0%	0%
assemblea	0%	0,6%	0%
permesso sindacale	0,7%	0,6%	0,2%
Altro *	26,2%	32,7%	35,9%
Totale	100%	100%	100%

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

Contenziosi e provvedimenti disciplinari

AL 31/12/2020 è pendente una sola causa nei confronti di lavoratori. Sono stati 16 i provvedimenti disciplinari applicati nel 2020 nei confronti di lavoratori di MMS. In conformità a quanto indicato nei contratti nazionali di lavoro

applicati, si è trattato di richiami verbali o scritti (4 casi), di trattenute sullo stipendio e sospensioni temporanee dal lavoro (11 casi) e di n.1 licenziamento senza preavviso per giusta causa.

CRAL (Circolo Ricreativo Aziendale Lavoratori)

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

pensionati dell'Azienda. 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.

Iscritti al CRAL MMS	2018	2019	2020
Lavoratori iscritti al circolo ricreativo aziendale sul totale dei dipendenti	518	507	477
Familiari	298	300	272
Pensionati	29	37	11
Totale	845	844	760

A marzo 2020 il Circolo ha devoluto la somma raccolta di euro 11.000 a favore di SSN (Marche Nord).

7.4

LA FORMAZIONE

I percorsi formativi sono orientati a curare e sviluppare competenze, professionalità e sicurezza sul lavoro fondamentali per la gestione del cambiamento in quanto elementi imprescindibili per il continuo perseguimento del miglioramento della qualità dei servizi gestiti.

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 di Marche Multiservizi nell'anno 2020 continua ad essere considerata un cardine strategico su cui puntare per lo sviluppo dell'Azienda e delle persone che vi lavorano.

Tale obiettivo, sempre più volto alla trasmissione dei valori aziendali, attraverso il miglioramento di quelle che sono le competenze ed i comportamenti dei propri lavoratori, ha visto la modalità didattica cambiare sostanzialmente a causa della pandemia legata al COVID-19 che per la quasi totalità dell'anno ha vietato la possibilità di erogare corsi in presenza. Infatti, l'attività formativa svolta nel corso del 2020 ha visto affiancate alle tradizionali metodologie didattiche di formazione in aula, quelle legate alla piattaforma E-Learning e di video conferenza.



Ore di formazione totali per area di intervento

Area di intervento	2018	2019	2020
Commerciale e mercato *	84	109	126
Manageriale	379	358	589
Qualità, sicurezza, ambiente, responsabilità sociale/SA8000	7.293	8.946	9.967
Sistemi informativi	1.924	4.059	5.309
Tecnico operativa	5.970	4.784	4.292
Valori etici e cultura di impresa	10	4	2
Totale	15.659	18.259	20.285

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

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. Quanto indicato viene confer-

mato dalle 33,6 ore pro-capite di formazione (24,6 per le donne e 35,3 per gli uomini). Dato nettamente superiore alle previsioni di inizio anno e agli obiettivi indicati dalla capogruppo.

Ore di formazione medie pro-capite

Qualifica	2018	2019	2020
Dirigenti	42,1	20,8	48,5
Quadri	48,6	51,2	26,6
Impiegati	28,2	30,9	26,8
Operai	25	30,3	38,2
Totale	27,4	31,2	33,6

Percentuale di lavoratori coinvolti in almeno un corso di formazione

Qualifica	2018	2019	2020
Dirigenti	100,0	100,0	100,0
Quadri	95,7	95,5	91,3
Impiegati	97,3	96,9	98,3
Operai	92,7	88,8	95,5
Totale	94,7	92,3	96,5
Totale lavoratori coinvolti in almeno un corso di formazione	541	541	582

I lavoratori coinvolti in almeno un corso di formazione sono il 96,5%: di cui il 100% delle donne e il 95,9% uomini. Il buon risultato di quest'anno è motivato dalla realizzazione di ini-

ziative capillari e diffuse tra i lavoratori, tra cui si evidenziano le attività formative straordinarie sopra citate.

Valutazione della formazione - Il gradimento dei corsi

In continuità con gli anni passati, anche nel 2020 MMS ha monitorato il gradimento da parte dei partecipanti ai corsi attraverso la compilazione di un questionario in forma totalmente anonima, tale da garantire una maggiore trasparenza ed obiettività da parte del dipendente nella valutazione. Il valore raggiunto nel 2020 è 4,46 in una scala da 1 a 5, mostrando un alto indice di gradimento a dimostrazione che i servizi fruiti dai vari fornitori scelti che erogano i corsi è stato efficace.

La valutazione è stata effettuata sempre in relazione ai seguenti aspetti: 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.

Il monitoraggio permette di valutare i fornitori che erogano i corsi.

7.5

SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO**Sistema di gestione e la promozione della salute dei lavoratori**

Il 100% dei lavoratori di MMS beneficia di un diffuso sistema di gestione, evidenziando il presidio costante e puntuale dell'azienda sui temi della Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro. Inoltre, nel corso del 2020, l'Azienda ha ottenuto da parte dell'Ente di certificazione DNV-GL la certificazione per la Sicurezza nel rispetto dello standard ISO 45001.

Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	2018	2019	2020
N. Lavoratori coperti da sistema di gestione (dipendenti e non)	499	514	532
% lavoratori coperti da sistema di gestione	100%	100%	100%

MMS NEL CORSO DEL 2020 HA STABILITO, ATTUATO, MANTENUTO MA SOPRATTUTTO MIGLIORATO IL PROPRIO SISTEMA DI GESTIONE IN CONFORMITÀ AI REQUISITI DELLE NORME DI RIFERIMENTO. LA GESTIONE DEI PROCESSI E DEL SISTEMA NEL SUO COMPLESSO VIENE REALIZZATA UTILIZZANDO IL CICLO PDCA CON UN ORIENTAMENTO GENERALE AL RISK BASED THINKING, VOLTO A COGLIERE LE OPPORTUNITÀ ED A PREVENIRE RISULTATI INDESIDERATI.

Nel "Registro Rischi ed Opportunità" sono specificati i rischi attinenti alla qualità dei servizi, l'analisi, il loro trattamento e le azioni pianificate per rimuovere/ridurre tali rischi. L'identificazione dei pericoli e la valutazione dei rischi avvengono a cura del Servizio di Prevenzione e Protezione (SPP), il quale svolge un'approfondita analisi delle attività aziendali, considerando i diversi processi, gli impianti e le attrezzature coinvolti. In relazione ai processi aziendali, la valutazione (impiegata anche nella scelta delle attrezzature di lavoro e delle sostanze o dei preparati chimici utilizzati, nonché nella sistemazione dei luoghi di lavoro) prende in considerazione tutti i rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori, ivi compresi quelli riguardanti gruppi di lavoratori esposti a rischi particolari, tra cui anche quelli collegati allo stress lavoro-correlato e quelli riguardanti le lavoratrici in stato di gravidanza, nonché quelli connessi alle differenze di genere, all'età, alla provenienza da altri Paesi e quelli connessi alla specifica tipologia contrattuale attraverso cui è resa la prestazione di lavoro.

Il Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) è stato aggiornato a Giugno 2020 in collaborazione con il Medico competente che ha poi aggiornato il protocollo sanitario.

Le principali modifiche del DVR hanno riguardato:

- l'allineamento dei Fattori di Rischio a quanto previsto dalla nuova norma ISO 45001:18;
- l'aggiornamento delle dotazioni di Protezione previste per ogni Mansione e Specializzazione;
- l'aggiornamento delle mansioni e specializzazioni con relativa valutazione dei Rischi;
- l'aggiornamento delle nuove sedi di lavoro con le relative valutazioni;
- l'integrazione con i rischi derivanti da Covid 19.

Tutte le informazioni relativamente alle valutazioni dei rischi e agli aggiornamenti sanitari sono stati condivisi all'interno delle riunioni mensili RSPP-RLS e quelle trimestrale del Comitato Salute e Sicurezza.

Ogni anno MMS attiva importanti collaborazioni in ambito di salute e prevenzione. Nel corso del 2020, a seguito delle limitazioni previste dall'emergenza sanitaria, sono state attuate tutte le misure cautelari volte a tutelare la salute e sicurezza dei dipendenti. Grazie alla collaborazione con la Fondazione ANT Onlus, MMS ha messo a disposizione dei dipendenti e delle loro famiglie visite di prevenzione gratuite o a prezzi agevolati. Inoltre, per tutti i dipendenti del Gruppo attiva la campagna vaccinale antinfluenzale che consente al dipendente di richiederne il rimborso.

Partecipazione e consultazione dei lavoratori

Ai fini della partecipazione e consultazione dei lavoratori, nel corso del 2020 sono stati attivati strumenti di ascolto e scambio di informazioni con il territorio e le strutture operative volti a segnalare in modo tempestivo e snello eventuali anomalie riscontrate sul campo; vedi ad esempio i gruppi Telegram ed i gruppi WhatsApp di condivisione tra servizio Sicurezza, RLS, e lavoratori.

L'azienda ha proseguito gli incontri mensili tra RSP e RLS, adottando anche metodologie on line al posto delle tradizionali riunioni in presenza. Negli incontri si è creata una partecipazione attiva anche per la verifica delle Procedure ed Istruzioni Tecniche di Sistema prettamente legate alla Sicurezza nonché la condivisione di temi specifici, quali:

- adeguatezza DPI
- analisi infortuni ed incidenti
- azioni da introdurre per migliorare l'operatività e la sicurezza degli operativi (si cita come esempio la condivisione sulle modalità di posizionamento dei cartelli stradali all'interno dei mezzi IA utilizzati per la raccolta ramaglie).

Sono inoltre proseguite le riunioni del Comitato di Salute e Sicurezza (CSS) come richiesto dalla nuova ISO 45001:18.

MMS, attraverso la Società Capogruppo, partecipa al **sistema di welfare Hextra** volto a valorizzare le opportunità connesse in termini di conoscenza, diffusione e fruibilità dei servizi offerti. Con Hextra è possibile accedere a un network di orientamento e guida per i dipendenti e proporre loro una risposta personalizzata per coloro che cercano una soluzione di assistenza familiare: dall'assistente di base a domicilio all'accoglienza in struttura sanitarie. Un servizio di consulenza e orientamento che collega il dipendente con la rete dei servizi pubblici, privati e con la rete del volontariato, offrendo informazioni sui servizi e sulle procedure da seguire. Sono infine disponibili sempre con Hextra i servizi per il rimborso delle spese sanitarie e/o assistenziali sostenute nonché l'integrazione al fondo di assistenza sanitaria integrativa.

Formazione in materia di salute e sicurezza

Si segnala come punto di attenzione, la gestione attuata nel corso del 2020 in ambito emergenza Covid-19. Nel dettaglio sin dagli inizi dell'emergenza l'azienda ha puntualmente presidiato ed organizzato attività lavorative e metodologie di lavoro nel rispetto dei protocolli nazionali ed aziendali di emergenza.

La pandemia che ha caratterizzato il 2020 ha pregiudicato la possibilità di realizzare il progetto formativo "Cultura della Sicurezza", rinviato a data da destinarsi in attesa di sviluppi che prevedono la possibilità di effettuare la formazione in aula attuando tutte le misure di tutela della salute e della sicurezza per i lavoratori.

Oltre alla formazione dei lavoratori e delle figure preposte in materia di salute e sicurezza sul lavoro, i sopralluoghi e la presenza sul campo sono stati sospesi durante il periodo di lockdown e puntualmente ripresi nel mese di giugno 2020 (con un maggior presidio da parte del servizio

Sicurezza). Queste azioni rappresentano il principale strumento per accrescere la cultura e la sensibilità sulla prevenzione e protezione rafforzando competenze e consapevolezza dei lavoratori sui comportamenti da tenere durante l'operatività.

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.

Servizi di medicina del lavoro

Anche sul fronte della sorveglianza sanitaria rimane alta la vigilanza. Il Medico Competente di MMS, nel corso del 2020, ha effettuato 443 visite, preventive e periodiche, e 356 analisi di laboratorio e prestazioni ambulatoriali par-

ticolari; il tutto nel rispetto del Protocollo Sanitario predisposto ed aggiornato dal Medico Competente in funzione dei rischi espressi nel Documento di Valutazione dei Rischi (art. 28 del D.Lgs. 81/2008).

Accertamenti sanitari (MMS)

Accertamenti sanitari	2018	2019	2020
Visite mediche preventive e periodiche (comprese eventuali spirometrie e audiometrie di base)	379	400	373
Visite videoterminalisti	62	127	70
Totale visite mediche	441	527	443
Analisi di laboratorio e prestazioni ambulatoriali particolari (esami ematochimici, rx, specialistiche in genere)	1252	1121	356
Domande di malattie professionali effettuate nell'anno	5	7	4

Infortunati sul lavoro

Nel caso degli infortuni, si è proseguito nella costante verifica ed analisi degli avvenimenti accaduti coinvolgendo l'infortunato e i responsabili dei servizi. Il rapporto degli infortuni viene messo a conoscenza di tutti i Responsabili dei Servizi, dei Responsabili di Funzione e dell'Amministra-

tore Delegato tramite e-mail trimestrale e, a fine gennaio di ogni anno, viene inviato il rapporto consuntivo del precedente anno che verrà anche poi illustrato nella riunione annuale della sicurezza (art. 35 del D.Lgs. 81/08).

MMS continua ad utilizzare il sistema Simpledo, per la gestione della sicurezza. Tale sistema è consultabile, tramite accesso autenticato, dai Responsabili e dai Coordinatori dei vari servizi affinché possano costantemente monitorare la situazione delle idoneità dei propri collaboratori e le eventuali prescrizioni.

A livello di Gruppo il numero complessivo di infortuni e relativi indici è in leggera diminuzione. Nel 2020 si registrano in totale 24 infortuni dovuti alle cause tipiche delle aziende di settore come, ad esempio, movimentazione manuale dei carichi e incidenti stradali. Di questi, 6 eventi hanno interessato la controllata MMS Falconara, per un totale di 592 giorni di assenza.

Per tutti gli infortuni accaduti nel corso del 2020 il servizio Sicurezza ha effettuato una puntuale analisi e introdotto azioni condivise con dipendente infortunato, RLS, Responsabili di Servizio.

N. Infortuni sul lavoro	2018	2019	2020
Numero infortuni sul lavoro registrabili	32	31	24
Numero di ore lavorate	-	-	948.753

Indici di infortunio	2018	2019			2020			Variazione 19/20
	MMS	MMS	Falconara	Totale	MMS	Falconara	Totale	
Indice di frequenza (n. totale infortuni/ ore lavorate x 1.000.000)	28,08	24,64	88,1	32,1	22,56	56,23	26,35	-18%
Indice di gravità (gg. di assenza per infortuni/ ore lavorate x 1.000)	0,71	0,90	1,1	0,9	0,64	0,48	0,63	-32%
Indice di incidenza (gg. assenza per infortuni/ n. totale infortuni)	56,04	40,86	138,89	52,90	35,71	76,92	40,98	-23%
Durata media (gg)	25,2	36,7	12,2	28,8	28,5	8,5	23,72	-18%
N. di infortuni (n)	32	21	10	31	19	6	25	-19%
N. di infortuni in itinere (n)	4	2	-	2	2	-	2	-

Tutti gli indici sono calcolati escludendo gli eventi in itinere.

I tassi degli infortuni sono calcolati: numero infortuni rapportato alle ore lavorate moltiplicato x 1.000.000.

L'indice di gravità, ovvero il rapporto tra i giorni di assenza per infortunio e le ore lavorate, nel 2020 si attesta a 0,63.

Per quanto riguarda il perimetro di Marche Multiservizi, si registra un indice di frequenza infortunistico del 26,35 (in diminuzione rispetto al 2019), una concomitante riduzione della durata media degli infortuni (-18%).

I risultati del coinvolgimento e la sensibilizzazione del personale a partecipare attivamente alla sicurezza trova con-

ferma nelle segnalazioni di mancato infortunio (near miss) che, nel caso di MMS, nel 2020 si attestano a 6 (25%, in diminuzione rispetto al 2019). 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 (75%) e in misura minore i servizi a rete (21%) e i servizi di coordinamento (4%).

Indice di frequenza di infortunio per aree (MMS)	2018	2019	2020
servizi a rete	22,1	8,1	19,1
servizi ambientali	42,1	59	51,9
attività di coordinamento	5,2	-	2,9
uomini	24,4	28,5	29,3
donne	9,4	9,7	0

Gli infortuni che hanno interessato i fornitori nell'espletamento delle proprie attività per Marche Multiservizi sono stati 13, in diminuzione rispetto ai 19 registrati nel 2019. Il tema è tenuto costantemente monitorato, sia per quanto riguarda le cause che le modalità attraverso l'utilizzo di

apposita procedura di gruppo. Inoltre, sono state definite procedure condivise tra Marche Multiservizi e le società terze affidatarie sui temi inerenti la Sicurezza sul Lavoro e il Protocollo Covid.

Infortuni ditte appaltatrici e terzi (MMS)	2018	2019	2020
Infortuni sul lavoro di lavoratori di ditte appaltatrici e terzi	12	19	13



Malattie professionali

Nel 2020 sono state registrate 4 malattie professionali, tutte con esito negativo da parte dell'INAIL.

N. Malattie professionali	2018	2019	2020
Numero di decessi derivanti da malattie professionali	-	-	-
Numero di casi di malattie professionali registrabili	7	7	4

Nel Gruppo sono presenti diverse forme di assistenza sanitaria Integrativa per i lavoratori definite nel rispetto della contrattazione collettiva applicata. In particolare:

i dipendenti a cui si applica il CCNL Gas Acqua

con effetto dal 1° gennaio 2012 l'assistenza sanitaria Integrativa è assicurata dal fondo FASIE;

i dipendenti a cui si applica il CCNL dei Servizi Ambientali

con effetto dal 1° ottobre 2014 l'assistenza sanitaria Integrativa è assicurata dal fondo FASDA.;

i dipendenti a cui si applica il CCNL per i Dirigenti delle Imprese dei Servizi di Pubblica Utilità

fin dal 1° ottobre 1996 l'Assistenza Sanitaria Integrativa è assicurata mediante l'iscrizione al FASI e Unisalute. Il Fondo FASI e la Polizza Integrativa al FASI sono estendibili ai familiari dei dirigenti.

Nel 2017, in sede di rinnovo CCNL Gas Acqua, è stata istituita la polizza assicurativa in caso di premorienza e invalidità permanente.

Salute e sicurezza dei fornitori

MMS a partire dal secondo semestre 2019 ha attivato un'apposita procedura di Valutazione dei Fornitori che si pone come obiettivo quello di garantire il presidio costante dei fornitori e sub appaltatori utilizzati nell'erogazione dei propri lavori e servizi operativi. La procedura prevede un sistema di monitoraggio periodico attraverso Audit in campo e la registrazione delle eventuali anomalie riscontrate tramite apposite check list. Il fornitore è chiamato a rispondere con l'attuazione di azioni correttive in caso di non conformità rilevate. Tale procedura è strettamente legata al sistema di valutazione dei fornitori; nel dettaglio ad ogni fornitore utilizzato da MMS viene attribuito un punteggio in fase di qualifica. Per il mantenimento dello stesso, il fornitore deve operare nel rispetto dei vincoli contrattuali anche in tema di salute e sicurezza del lavoro. Il mancato rispetto di tali vincoli comporta un decremento del rating del fornitore.

In aggiunta è attivo un sistema di rilevazione degli infortuni accaduti al personale dei fornitori contrattualizzati.

AMBIENTE

8.1

L'UTILIZZO RESPONSABILE DELLE RISORSE

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

Politiche e piani di miglioramento

Consapevole che l'efficienza energetica è uno dei fattori fondamentali per supportare la transizione industriale e dei nuovi modelli sociali, MMS ha continuato e rilanciato l'azione anche nel 2020, 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 2020 proseguire e rilanciare l'azione con la realizzazione di altri 6 interventi, per un risparmio di 172 tep (tonnellate equivalenti di petrolio) di energia elettrica, utilizzata nell'erogazione dei servizi. Questi ultimi si vanno ad aggiungere ai 39 interventi già consuntivati alla fine del 2019, che portano i risparmi totali di 1.100 tep dall'avvio della contabilizzazione nel 2013. Con le realizzazioni del 2020, MMS consolida un risparmio cumulato dal 2013 del 9,8%, risultato superiore

all'obiettivo iniziale per il 2020, fissato originariamente al 5% e già vicino all'obiettivo del 10% fissato al 2024.

Gli interventi individuati dal piano di azione 2020 si sono concentrati sulle sedi e sul servizio di Illuminazione Pubblica, con la riqualificazione di altri 750 punti luce nelle frazioni di Pesaro e i circa 1.300 punti luce nel comune di Tavullia in ATI con Hera Luce. Con questa ultima azione si è arrivati a coprire circa il 76 % degli impianti gestiti con sistemi a ottimizzazione dei consumi (basso consumo o riduzione di flusso). Il progetto di riqualificazione energetica di Pesaro città si avvicina al suo completamento, arricchendo il centro con un'illuminazione più conforme, moderna ed efficace, utilizzando meno del 50% dell'energia che occorre nel 2016.

L'impegno prosegue con nuovi Piani, che già individuano azioni per oltre 65 tep di risparmio e che avvicinano al nuovo obiettivo al 2024 del 10%, sempre rispetto ai consumi del 2013.

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, ANCHE NEL 2020, 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 TITOLO 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.

8.2

ENERGIA, EMISSIONI E CAMBIAMENTI CLIMATICI

Consumi di energia

I consumi di energia primaria di MMS (comprensivi della controllata MMS Falconara) hanno registrato nel 2020 una contrazione del 4,6 % rispetto al 2019, arrivando al minimo

storico di 371.924 GJ, 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 (Gj)	2018	2019	2020
Gas naturale	18.337,2	15.990,4	16.153,8
Energia Elettrica	340.258,9	309.301,4	292.725,2
Carburanti	65.094,0	64.447,0	63.044,7
Totale GJ	423.690	389.739	371.924
di cui fonti rinnovabili	-	309.301,4	292.725,2

Consumi energetici per vettore e servizio di impiego: gas naturale	2018	2019	2020
Servizi a rete	11.709	10.536	10.209
Ambiente	184	146	169
Altri servizi e sedi	6.444	5.308	5.776
Totale in GJ	18.337	15.990	16.154

I consumi di gas (16.154 GJ) salgono del 1% rispetto allo scorso anno, in parte per uno spostamento di utilizzo del vettore gas rispetto l'elettrico nelle sedi (-5,4%) ma soprattutto per la sfavorevole 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 4,3 % del consumo di energia dell'azienda.

Consumi energetici per vettore e servizio di impiego: energia elettrica	2018	2019	2020
Servizi a rete	317.486	286.102	274.092
Ambiente	11.380	10.890	6.867
Altri servizi e sedi	11.393	12.310	11.766
Totale GJ	340.259	309.301	292.725
Totale KWh	43.457.521	39.503.661	37.386.558

I consumi di energia elettrica (EE) continuano a rappresentare il vettore energetico dominante (79%) e per questo le azioni di efficientamento riguardano principalmente tale area. Il 2020 registra una riduzione dei consumi di questo vettore del 5,4 % rispetto al 2019. La contrazione è trainata dai servizi a rete, responsabili del 94% degli utilizzi di EE di MMS, che registra una riduzione del 4,2 % rispetto al 2019, a seguire i servizi ambientali che rappresentano il 2% degli utilizzi e sono diminuiti del 37% e gli altri servizi e le sedi dove i consumi di EE sono diminuiti del 4,4%. La forte contrazione dei consumi energetici nei servizi di Igiene Ambientale, derivano anche dalla particolare situazione degli impianti di smaltimento per la chiusura straordinaria

dell'impianto di Ca Lucio e per le diverse procedure di ingresso rifiuti che a causa del Covid-19 hanno eliminato la fase di Triturazione Meccanica all'ingresso degli impianti, con il conseguente minor utilizzo di energia elettrica. Di rilievo anche la contrazione per l'erogazione dei servizi di illuminazione pubblica dove, nonostante l'allargamento del perimetro gestito al comune di Tavullia, i consumi di energia elettrica vedono una ulteriore contrazione del 7,6% rispetto al 2019. La contrazione è ancor più rilevante nel comune di Pesaro, dove si attesta al 10.6% su base annua e al 51% rispetto al 2016, data di avvio del progetto di efficientamento.

Consumi energetici per vettore e servizio di impiego: carburanti	2018	2019	2020
Carburanti Benzina (L)	31.774	29.051	35.076
Totale Benzina GJ	1.026	938	1.133
Carburanti Gasolio (L)	1.783.984	1.694.645	1.662.266
Totale Gasolio GJ	62.656	59.519	58.381
Carburante Metano (Kg)	32.961	100.393	81.039
Totale Metano GJ	1.411	3.991	3.531
Totale carburanti (GJ)	65.094	64.447	63.045

Il combustibile rappresenta la seconda voce dei consumi energetici di MMS (17%), ed oltre il 75% di questo è impiegato dal sistema raccolta e smaltimento rifiuti. L'attenzione all'efficienza energetica si concretizza anche nella contra-

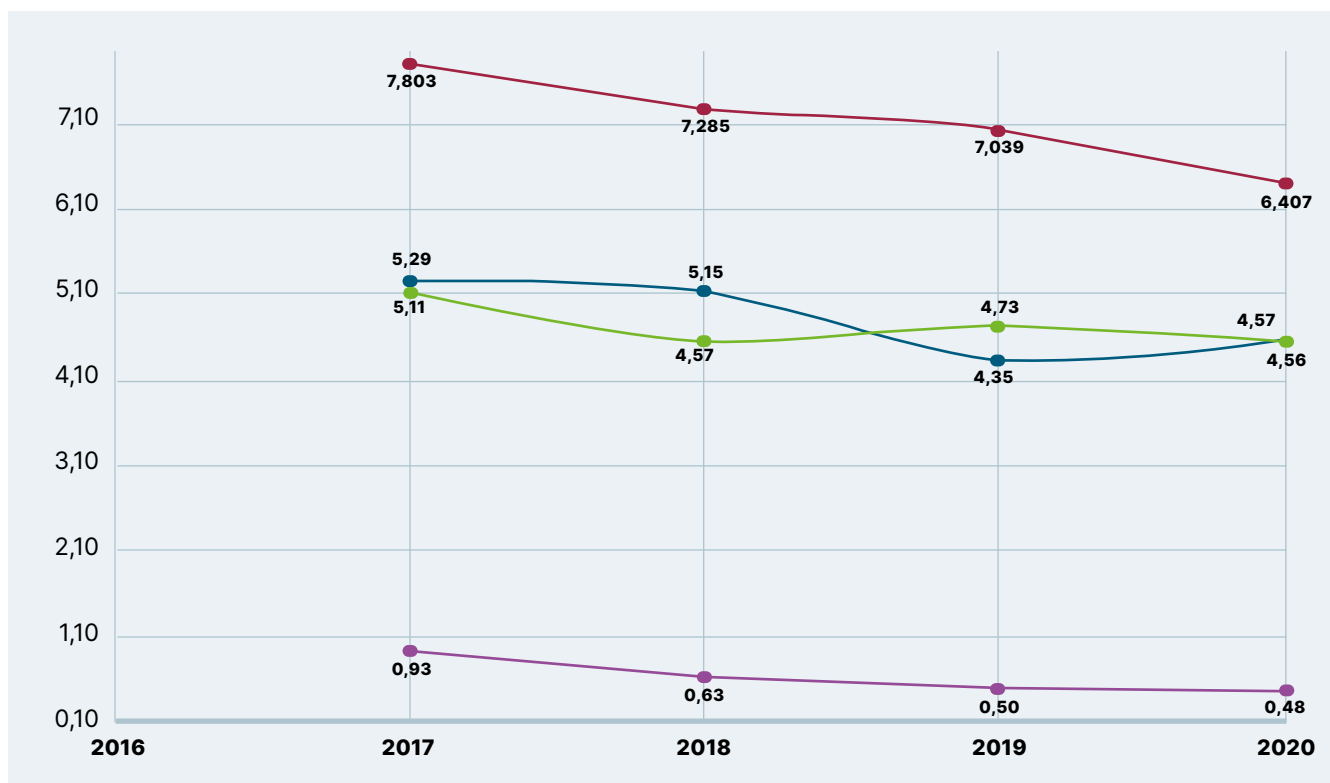
zione dei consumi dei carburanti (-1,9%). La conversione di una parte della flotta aziendale a metano, attuata nel 2018, ha consentito di ottenere importanti benefici in termini di emissioni CO₂.

Indici di intensità energetica

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

L'indicatore più generale è stato da quest'anno rivisto, riferendolo agli abitanti serviti e non ai clienti. L'indicatore di consumo per singolo abitante servito per i servizi Idrici, Ambientali, Gas e Illuminazione Pubblica, considera tutti i volumi dell'energia utilizzata (da quest'anno in GJ) per svolgere i servizi e il numero degli abitanti serviti. Nel 2020 il dato si attesta a 0,01023 GJ/abitante serviti, con una contrazione del 7,9 % del fabbisogno energetico per abitante servizio (ottenuto come somma degli abitanti per ciascun servizio fornito).

Andamento Macro Indicatori Energetici



- Ind. E. ACQUEDOTTO: Consumi energetico (GJ/volumi acqua distr. - m³)
- Ind. E. DEPURAZIONE: Consumi EE Imp. Dep. (GJ/volumi depurati - m³)
- Ind. E. ILLUMINAZIONE PUBBLICA: Consumo orario a punto luce e ore standard (GJ/m° punti e ore)
- Ind. E. FLOTTA: Consumo automezzi per Km percorso (GJ/km percorsi)

L'unico indice che registra un peggioramento è quello di **efficienza energetica del SII**, dopo i sensibili miglioramenti del 2019, evidenziando un aumento del consumo energetico per m3 di acqua distribuita del 5% rispetto al 2019 per la contrazione dei volumi distribuiti.

Migliora l'indice relativo al **fabbisogno energetico per ogni m³ di acqua depurata** (- 3.3%), particolarmente positivo anche per le 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 attenzio-

ne alla prestazione energetica (sia in fase progettuale che di aggiudicazione ed esecuzione) necessitano di 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 8,9% e del 3,4% 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.

Emissioni

Seppure non assoggettato alla normativa "Emission Trading", il Gruppo 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 (GHG Scopo 1)

Le attività di Marche Multiservizi producono inevitabilmente emissioni di gas serra dirette (GHG – Greenhouse gas) che derivano principalmente da:

- **Discariche:** 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;
- **Flotta:** combustibili per la movimentazione dei mezzi d'opera necessari per lo svolgimento delle attività di raccolta e trattamento dei rifiuti;
- **Perdite della rete di distribuzione del gas metano.**

Emissioni dirette gas serra (GHG Scopo 1)	2018	2019	2020
Combustibili per flotta e attrezzature	4.801	4.832	4.513
Gas naturale	-	-	857
Discariche	15.995	23.760	29.170
Totale (tCO2e)	20.796	28.592	34.540

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

Composizione degli automezzi	2018		2019		2020	
Gasolio	382	81,3%	322	80,7%	325	81%
Benzina	25	5,3%	15	3,7%	14	4%
Metano	59	12,6%	60	15%	60	15%
Gpl	2	0,4%	0	0%	0	0
Elettrico	2	0,4%	2	0,5%	0*	0
Totale	470	100%	399	100%	399	100%

*Due automezzi elettrici erano in comodato d'uso e sono stati restituiti a giugno 2020.

Al 31 dicembre 2020 il parco mezzi di MMS conta 399 veicoli, 3 unità in più rispetto al 2019. Nel rinnovare la flotta, MMS punta sull'utilizzo di combustibili a ridotto impatto ambientale, attenzione che si riscontra nella percentuale di mezzi a minore impatto ambientale (15% / metano). Il

75% dei motori è conforme alla direttiva antinquinamento Euro 4 (o maggiore). Oltre 300 mezzi hanno quindi buoni standard in termini di emissioni, di questi il 61 % risultano superiori o uguali alla classe Euro 5 e 37 % sono conformi alla direttiva Euro 6.

Emissioni di gas serra da combustibili per flotta e attrezzature		2018	2019	2020
Benzina	Benzina (l)	31.774	28.937	35.076
	Benzina CO2 eq.	68,9	62,7	76,04
Gasolio	Gasolio (l)	1.783.984	1.724.473	1.662.266
	Gasolio CO2 eq.	4.542	4.390	4.232
Metano	Metano (Kg)	32.961	100.393	81.039
	Metano CO2 eq.	83,5	254,3	205,3
GPL	GPL	-	-	-
	GPL CO2 eq	-	-	-
Totale CO2 eq.		4.801	4.832	4.513

Fattori di conversione: Gasolio (kg Co2 eq./ l: 2,546) – Benzina (kg Co2 eq./ l: 2,168) – Gas naturale (kg Co2 eq./ t: 2533) – GPL (kg Co2 eq./ l: 1,555) – Fonte Defra Uk.

L'attenzione verso un utilizzo efficiente della flotta si è confermata durante il 2020. L'uso dei carburanti espresso in CO₂eq subisce un decremento rispetto al 2019 (-7%), dovuto principalmente ad un calo nell'uso di gasolio.

MMS persegue il potenziamento dell'alimentazione a metano, che consente, oltre al miglioramento del profilo di impatto ambientale, 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 (55% del totale), che superano le 7,5 tonnellate e negli impianti di smaltimento si possono trovare mezzi tra le 32 e 50 tonnellate. Considerato che oltre il 70% del carburante utilizzato da MMS è destinato a tale servizio, si continua a lavorare sull'ottimizzazione dello stesso, perseguendo il contenimento degli impatti e l'ottimizzazione delle risorse.

Emissioni di gas serra da discariche (tCO₂e)	2018	2019	2020
Discarica Ca' Asprete	11.157	13.462	11.115
Discarica Ca' Lucio	4.838	9.412	15.737
Discarica Ca' Guglielmo (chiusa)	-	502	1.775
Discarica Cà Mascio (chiusa)	-	384	543
Totale	15.995	23.760	29.170

* 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. (Fonte)

Dal 2019 è cambiata la metodologia di determinazione delle emissioni delle discariche 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. Inoltre, la misurazione ha interessato anche discariche chiuse, ove non si era mai proceduto ad analisi di questo tipo. In relazione alle **perdite di rete nella distribuzione del gas metano**, Marche Multiservizi anche nel 2020 ha effettuato controlli sulle perdite fisiche e amministrative.

Perdite rete di distribuzione Gas (tCO₂e)	2020
Dispersioni gas (m ³)	40.812
Dispersioni gas (t)	30,509
Totale dispersioni (tCO₂e)	857,05
Gas immesso in rete (m ³)	133.849.635
Percentuale perdite rete distribuzione gas (%)	0,03%

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

Dal 2020 il Gruppo ha introdotto un nuovo indicatore volto a migliorare la metodologia utilizzata nella stima delle perdite sulla rete di distribuzione del gas, e le relative emissioni di gas serra. Questo, oltre considerare il numero

e la portata delle dispersioni, stima la quantità di metano disperso ipotizzando un tempo di durata della dispersione (dal suo verificarsi al momento in cui viene rilevata e chiusa).

Emissioni indirette (GHG Scopo 2)

Come indicato nel precedente nel paragrafo 10.1, 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.

8.3

LA PRODUZIONE DI ENERGIA

La produzione di energia da fonti rinnovabili

Energia prodotta totale [MWh]	2018	2019	2020
Energia Elettrica prodotta			
Combustione biogas da discarica	12.367	10.643	7.772
Energia Fotovoltaica	7	7	7
Energia Termica prodotta			
Centrali termiche	1.076	1.033	0
Totale	13.450	11.684	7.779

Il Biogas trattato

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

di energia elettrica da biogas di discarica hanno immesso nella rete elettrica nazionale poco più di 7,7 GWh.

La produzione elettrica mostra una contrazione fisiologica che, nel 2020, si attesta al -27% sul dato 2019. Contrazione che risente sia della diminuzione dei volumi di biogas di discarica (-12% totale) che del peggioramento della qualità energetica del biogas.

Biogas trattato negli impianti di produzione di EE (m3)	2018	2019	2020
Discarica Ca' Asprete	6.612.574	6.833.991	6.285.773
Discarica Ca' Lucio	3.276.749	2.540.900	1.923.020
Totale	9.889.323	9.374.891	8.208.793

In linea con le curve previsionali, tale diminuzione è prevalentemente dovuta alla diminuzione dei quantitativi della frazione organica conferita nei lotti di coltivazione (responsabile della produzione del biogas), perché inter-

cessata sempre in maggior misura con la raccolta differenziata e inviata in specifici impianti di trattamento. Il decremento è maggiormente significativo a Ca Lucio (-35%) rispetto a Ca Asprete (-15%).

Energia elettrica netta prodotta (MWh)	2018	2019	2020
Discarica Ca' Asprete	8.193	6.922	5.864
Discarica Ca' Lucio	3.205	2.968	1.857
Subtotale discariche	11.398	9.890	7.721
Fotovoltaico impianto lavaggio sede	6,7	7,1	7,2
Totale	11.404	9.897	7.779

Nel 2020 il piccolo impianto fotovoltaico al servizio del nuovo lavaggio della sede di Pesaro ha generato 7,2 MWh di energia, integralmente utilizzata in sito. Le due produzioni coprono poco più del 16% dell'energia consumata che comunque, anche nel 2020, 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 2020 è stata tale da soddisfare il consumo di energia elettrica di 4.300 famiglie, consentire un risparmio annuo di 1.445 TEP ed evitare l'immissione in atmosfera di oltre 2560 tonnellate di CO₂ all'anno. Dato corrispondente all'assorbimento di poco più di 855 alberi per 50 anni o a poco più dell'emissione annua di 1.115 auto a benzina (considerando una percorrenza di 10.000 km annui).

8.4

I PRELIEVI IDRICI

Acqua utilizzata e servizio d'impegno (migliaia di mc)	2018	2019	2020
Ambiente e Smaltimento rifiuti	18,1	22,2	26,4
Potabilizzazione e depurazione e distribuzione acqua	676,9	543,8	612,5
Sedi e altri servizi	11,9	15,6	17,6
Totale	707	582	656,5

Tutte le fonti indicate in tabella sono di acqua dolce (≤1.000 mg/l di solidi disciolti totali). Tutti i prelievi idrici fanno riferimento ad aree classificate come a rischio di stress idrico "moderato" (valori compresi tra 2.6 e 3.4, WWF Water Risk Filter, Overall Risk Layer)

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 lavag-

gio dei filtri o di altri componenti degli Impianti. L'aumento nei valori registrati al 2020 è riconducibile all'analisi più puntuale messa in atto dalle funzioni.

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.



8.5

GESTIONE E DESTINAZIONE
DEI RIFIUTI PRODOTTI

tonnellate	2019					2020				
	smaltimento		Totale	recupero	totale	smaltimento		Totale	recupero	totale
	Discarica	Altro		Altre operazioni		Discarica	Altro		Altre operazioni	
sostanze chimiche di laboratorio	-	1	1	-	1	-	1	1	-	1
amianto	-	-	-	-	-	-	1	1	-	1
Totale rifiuti pericolosi	-	1	1	-	1	-	2	2	-	2
rifiuti da costruzione e demolizione (plastica, metalli, cavi e altro)	1	-	1	-	1	12	-	12	379	390
fanghi prodotti dai processi di chiarificazione dell'acqua	-	-	-	-	-	59	-	59	-	59
fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue urbane	9.312	2.300	11.612	-	11.612	8.109	4.295	12.403	-	12.403
residui di vagliatura	347	-	347	-	347	508	-	508	-	508
rifiuti eliminazione delle sabbie	311	-	311	-	311	147	-	147	-	147
Totale rifiuti non pericolosi	9.970	2.300	12.270	-	12.270	8.835	4.295	13.130	379	13.508
Totale rifiuti prodotti funzione Reti	9.970	2.301	12.271	-	12.271	8.835	4.296	13.131	379	13.510
oli esauriti e residui di combustibili liquidi	-	-	-	2	2	-	-	-	3	3
rifiuti di imballaggio, assorbenti, stracci, materiali filtranti, da demolizione e urbani contenenti sostanze pericolose	-	-	-	1	1	-	2	2	3	5
soluzioni acquose di scarto, contenenti sostanze pericolose	-	362	362	-	362	-	465	465	-	465
Totale rifiuti pericolosi	-	362	362	3	365	-	466	466	5	472

tonnellate	2019					2020						
	smaltimento		Totale	recupero		totale	smaltimento		Totale	recupero		totale
	Discarica	Altro		Altre operazioni	Discarica		Altro	Altre operazioni				
rifiuti di imballaggio, assorbenti, stracci, materiali filtranti	16	-	16	8	23	14	-	14	14		28	
soluzioni acquose di scarto	-	131	131		131	-	121	121	-		121	
rifiuti da costruzione e demolizione (materiali ferrosi ed altro)	-	-	-	4	4	39	-	39	76		115	
compost fuori specifica	-	-	-		-	36	-	36	-		36	
percolato di discarica	-	91.953	91.953		91.953	-	54.437	54.437	-		54.437	
legno diverso	-	-	-	8	8	-	-	-	30		30	
rifiuti della pulizia delle fognature	-	109	109		109	-	1	1	-		1	
miscele di rifiuti per lo stoccaggio finale	-	-	-		-	-	59	59	-		59	
metalli ferrosi e rifiuti solidi non pericolosi	240	10	250	3	253	1.616	-	1.616	97		1.712	
Totale rifiuti non pericolosi	256	92.202	92.458	22	92.480	1.705	54.618	56.323	217		56.540	
Totale funzione ambiente	256	92.564	92.820	25	92.845	1.705	55.084	56.789	223		57.012	
Rifiuti totali MMA per destinazione	10.226	94.864	105.091	25	105.116	10.539	59.380	69.920	601		70.521	
di cui rifiuti pericolosi	-	362	362	3	365	-	468	468	5		473	
di cui rifiuti non pericolosi	10.226	94.502	104.729	22	104.751	10.539	58.913	69.452	596		70.048	
Totale rifiuti prodotti	10.226	94.864	105.091	25	105.116	10.539	59.380	69.920	601		70.521	

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

Nel 2020, i rifiuti prodotti dal Gruppo ammontano a 70.521 tonnellate, di cui circa l'80% attribuibile alla funzione Ambiente. Rispetto al 2019 (105.116 tonnellate) si rileva una riduzione del totale dei sottoprodotti in uscita dagli impianti del Gruppo. In particolare, per quanto riguarda la funzione ambiente si registrano per il 2020 minori uscite da discariche/compostaggi (percolato) a seguito della minore pro-

dotà, da 91.953 tonnellate nel 2019 a 54.436 tonnellate nel 2020.

La funzione Ambiente registra inoltre un incremento dei rifiuti smaltiti in discarica dovuto prevalentemente all'entrata in funzione dell'impianto di selezione/recupero ingombranti a Cà Asprete, che al termine di tale selezione produce rifiuto da conferire in discarica.

Lo smaltimento dei fanghi di depurazione

Relativamente ai rifiuti prodotti dalla funzione Reti, l'incremento dei quantitativi di fanghi di depurazione, pari a circa 800 tonnellate, solo conseguenti alla stagionalità e all'aumento degli abitanti serviti. Inoltre, l'intervento attuato nel corso del 2020 all'impianto

di depurazione di Borgheria ha comportato il temporaneo incremento dei fanghi prodotti che, non avendo i requisiti per essere smaltiti direttamente in discarica, sono stati inviati ad ulteriori trattamenti presso un impianto terzo prima di essere smaltiti in discarica.



COMUNITA' LOCALE TERRITORIO

9.1

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.

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

Il 2020, nonostante le disposizioni conseguenti all'emergenza sanitaria, ha visto consolidarsi ulteriormente il modello di servizio a presidio delle relazioni con gli Enti locali.

Durante l'anno infatti la funzione ha presidiato oltre 60 relazioni in presenza con gli stakeholder locali, mantenendo costante la capacità di interazione anche durante la fase più acuta dell'emergenza, pur spostando parte di questa attività su canali di comunicazione digitali. Il costante dialogo ha anche consentito di intercettare in tempo reale le nuove esigenze che emergevano dai territori dando loro una risposta tempestiva.

In termini numerici nel 2020 le relazioni hanno riguardato principalmente i servizi ambientali che, per effetto dell'emergenza sanitaria, hanno necessitato di numerosi momenti di confronto straordinario con le singole amministrazioni comunali.

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

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

di Ambito territoriale ottimale (A.A.t.o.) n.1 Marche Nord Pesaro e Urbino". Le sue funzioni comprendono:

- 1 Le attività di analisi e di ricognizione delle reti acquedottistiche e delle altre componenti del ciclo integrale delle Acque (dalle opere di presa, alla fognatura, alla depurazione).
- 2 L'adozione del Piano di Ambito, strumento programmatico che definisce gli standards di qualità del servizio, gli investimenti necessari, e le tariffe.
- 3 L'attività tecnico-amministrativa di controllo sul rispetto della Convenzione.
- 4 La scelta del soggetto cui verrà affidata la gestione dei Servizi idrici nell'Ambito Ottimale, regolata dai contenuti della Convenzione e del Piano d'Ambito.

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

La costituzione dell'ATA è intesa ad assicurare l'esercizio in forma integrata delle funzioni comunali in tema di gestione dei rifiuti urbani e speciali assimilati agli urbani.

Entrambi gli Enti operano con funzioni di secondo livello a seguito del trasferimento all'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (Arera) delle funzioni di regolazione e controllo.

La relazione con le autorità nazionali di regolazione e controllo

L'autorità nazionale di regolazione che maggiormente incide sulla gestione e sulle attività del Gruppo è l'Autorità di re-

golazione per energia reti e ambiente (Arera). Nel 2020 non ci sono stati procedimenti che hanno coinvolto il gruppo.

La separazione tra le attività regolate e liberalizzate nei servizi gas

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

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

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

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

Il Responsabile della conformità verifica l'adeguatezza delle misure e delle procedure aziendali adottate dal Gestore Indipendente e redige una Relazione annuale sulle misure adottate, da trasmettere all'Autorità entro il 30 giugno di ogni anno.

9.2

LA COMUNICAZIONE

La comunicazione in ambito sociale e ambientale

La comunicazione sociale ed ambientale del 2020 è stata fortemente condizionata dall'emergenza sanitaria. Più che mai quindi i driver di comunicazione adottati sono stati la vicinanza alla comunità, l'empatia, la semplicità, la trasmissione del concetto che "noi ci siamo".

L'informazione è stata veicolata con un tono caldo, leggero, ottimista: la comunicazione tipicamente vista come di servizio (come fare bene la raccolta differenziata per esempio) è stata una occasione per strappare un sorriso, per porre l'azienda a fianco del cittadino. Non a caso sono state firmate tante uscite con il logo Insieme per l'emergenza.

E' stata realizzata una campagna dedicata a guanti e mascherine, prima che il loro smaltimento potesse divenire un problema: una campagna che dicesse chiaramente dove andavano gettate e come, consapevoli che questi rifiuti ci avrebbero accompagnato per tanti mesi a venire.

Il Sito web aziendale

È costante l'impegno di MMS nel garantire una comunicazione web efficace, che risponda in pieno alle aspettative di trasparenza dei vari stakeholder e che sia in linea con i principi della sostenibilità, da sempre nel DNA dell'azienda.

Il portale www.gruppomarchemultiservizi.it rappresenta un importante strumento di comunicazione e di interazione tra azienda e cittadini, che offre un servizio in continuo aggiornamento.

Tipologia di accesso	2018	2019	2020
Accessi totali al sito internet	141.222	152.909	196.910
Visitatori Unici	83.646	88.407	108.958
Media accessi mensili	11.769	12.742	16.409
Media visitatori unici mensili	6.971	7.367	9.080
Visualizzazioni di pagine complessive	527.113	571.907	660.381
Media pagine visualizzate mensilmente	43.926	47.659	55.032

La relazione con i media

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

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

La comunicazione interna

Nel 2020 la comunicazione interna, gestita a livello centrale dal gruppo Hera, ha assunto un ruolo ancora più fondamentale, soprattutto in relazione all'emergenza sanitaria. Sono state tante le iniziative realizzate con l'intento di informare, rassicurare, orientare, creare e consolidare vicinanza.

Attraverso l'utilizzo di un'ampia rosa di strumenti e con il coinvolgimento di molti lavoratori attraverso lo storytelling, non solo si sono veicolate le informazioni essenziali relative all'emergenza, ma si è consolidato l'orgoglio di appartenenza.

In particolare, è stato realizzato uno spazio informativo digitale costantemente aggiornato per informare, e raccontare le misure e le iniziative introdotte dall'azienda durante il periodo dell'emergenza sanitaria. E' stata inoltre attivata una casella di posta elettronica dedicata e una newsletter

giornaliera per permettere a tutti di mantenersi aggiornati sulle novità.

La nuova quotidianità ai tempi dell'emergenza sanitaria è stata raccontata anche attraverso le testimonianze di diversi lavoratori. Le storie sono state raccolte in un libro, distribuito a tutti i lavoratori del Gruppo Hera, con la volontà di fissare nella memoria l'impegno e lo sforzo comune che ci ha visti protagonisti in questo anno straordinario.

L'indagine di clima interno

L'indagine di clima interno si svolge con cadenza biennale; l'ultima indagine si è svolta nel 2019 e ha visto la partecipazione dell'88% della popolazione aziendale con il superamento del target di soddisfazione che si è attestato a 71 su 100.

Nel corso del 2020 sono state messe in campo le azioni di miglioramento definite a valle dell'indagine sia in termini di azioni a regia centrale (valide per tutto il Gruppo Hera), che quelle specifiche definite all'interno di ogni struttura o società negli ambiti: Io e Cultura.

Con l'avvento dell'emergenza sanitaria, al fine di garantirne la tempestività, alcune delle azioni previste hanno avuto una immediata applicazione nel primo semestre dell'anno (ad esempio lo sviluppo di nuovi canali di comunicazione e iniziative rivolte ai dipendenti). Le altre azioni con prospettiva di medio termine, tra cui quelle che prevedono attività in presenza, sono stata programmate a partire dal secondo semestre.

Tra le azioni intraprese nel primo semestre, si ricorda:

- la creazione dello spazio informativo Insieme per l'emergenza (poi evoluto in insieme per ripartire), contenente tutte le news e le informazioni relative all'evoluzione della situazione sanitaria, a tutte le azioni messe in campo dall'azienda e alle indicazioni sui comportamenti da tenere sia nelle sedi lavorative che da altre sedi utilizzate (come, ad esempio lo smart working);
- la definizione delle modalità di fruizione del lavoro da remoto con creazione di contenuti formativi specifici per rendere efficaci le attività a distanza;
- la messa a disposizione di strumenti aggiuntivi tecnologici per lavorare anche dalla distanza (come, ad esempio dotazione di pc portatili, rete virtuale privata - VPN, Microsoft Teams);
- arricchimento dei servizi welfare aggiuntivi (come ad esempio supporto psicologico, supporto alla famiglia, contenuti per la crescita personale);
- creazione di contenuti formativi ad hoc e messa a disposizione di ulteriori contenuti formativi creati da partner (come, ad esempio corsi per la formazione continua, corsi online per continuare ad apprendere da remoto, corsi online collegati all'emergenza sanitaria).

Ad agosto del 2021 sarà avviata la nuova indagine di clima.



NEL 2020 MMS HA ADERITO ALL'INIZIATIVA DEL GRUPPO HERA "HERASOLIDALE". SONO STATE 41 LE ADESIONI PER UN TOTALE VERSATO DI EURO 660.

HERASOLIDALE SI PONE L'OBIETTIVO DI PROMUOVERE LA SOLIDARIETÀ E IL SOSTEGNO A PROGETTI SOCIALI E AMBIENTALI CON IL COINVOLGIMENTO DEI LAVORATORI DEL GRUPPO HERA, DEI CLIENTI DELL'AZIENDA STESSA.

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

Novità della quarta edizione di HeraSolidale è l'individuazione di due Onlus a tema sostenibilità ambientale, in linea con la proposizione commerciale del Gruppo e di Hera Comm, partner fondamentale per il successo di HeraSolidale, che si aggiungono alle cinque Onlus e Organizzazioni votate dai lavoratori per un totale di sette Organizzazioni. A differenza delle precedenti edizioni la quarta edizione di HeraSolidale durerà quindi tre anni.

Di seguito le sette Organizzazioni appartenenti alla quarta edizione di HeraSolidale e i progetti sostenuti:

- **ADMO Onlus: "Un donatore per tutti"**
mira all'acquisto di tamponi per effettuare le iscrizioni di nuovi potenziali donatori al Registro Italiano Donatori Midollo Osseo attraverso un semplice e veloce prelievo salivare; l'obiettivo è far sì che ogni paziente possa avere accesso al trapianto di midollo.
- **ANT Italia Onlus: "Bimbi in ANT"**
offre assistenza gratuita ai malati oncologici in età pediatrica, per permettere ai bambini di avvalersi delle prestazioni mediche ed infermieristiche specializzate direttamente a casa e supporta psicologicamente tutto il nucleo familiare.
- **Comunità della Missione di don Bosco – CMB: "Un centro educativo-scolastico in Ghana"**
sostiene una scuola di prima alfabetizzazione per bambini, un centro giovanile pomeridiano, un campo estivo e la formazione dei membri CMB. Il sostegno va dall'acquisto del materiale scolastico a quello dei pasti, dal supporto ai costi delle utenze al contributo degli stipendi del personale.
- **Marevivo Onlus: "Salviamo i nostri mari dalla plastica"**
è un progetto di pulizia dei mari italiani attraverso la raccolta dei rifiuti plastici nelle acque dei porti e nei circoli nautici per mezzo di moderne tecnologie, volto quindi a ridurre l'inquinamento marino, promuovendo un modello di economia e di consumo circolare.
- **Theodora Onlus: "Le speciali visite in ospedale dei Dottor Sogni"**
offre ai bambini e ai ragazzi ricoverati a Bologna presso il Policlinico Sant'Orsola-Malpighi e l'Ospedale Bellaria, momenti di gioco e svago permettendo loro di ritrovare la quotidianità e trasformando la stanza dell'ospedale in un luogo più accogliente e familiare.
- **Treedom Foundation Onlus: "Let's green Madagascar!"**
permette di creare un sistema agroforestale integrato in grado di garantire la tutela della biodiversità e la possibilità per le comunità locali di beneficiare dei raccolti attraverso la piantumazione di alberi.

- **UNHCR: "Un'istruzione per i bambini del Ciad"**
garantisce l'accesso all'istruzione primaria ai bambini rifugiati in Ciad lavorando su capienza delle scuole, formazione degli insegnanti, fornitura di materiali didattici, trasporti e sul diritto all'istruzione per le ragazze.

Due Pozzi per l'Africa



9.3

L'EDUCAZIONE AMBIENTALE

La sostenibilità tra le “nuove competenze” dei giovani: il contributo del Gruppo Hera MMS promuove da anni numerosi progetti di educazione ambientale in tutto il territorio servito, al fine di sensibilizzare il mondo scolastico e i più giovani sui temi connessi ai servizi mettendo a disposizione diverse competenze aziendali. Numerose sono infatti le attività che ogni anno vengono rinnovate e aggiornate nei contenuti e nella metodologia, sempre coinvolgente e interattiva, anche con visite guidate agli impianti del Gruppo.

Il progetto dell'anno scolastico 2020-2021 è stato interrotto a causa dell'emergenza sanitaria.

Sponsorizzazioni e liberalità

L'emergenza sanitaria è stata indubbia antagonista degli eventi in programma nel 2020, generando un impatto non trascurabile sulla realizzazione stessa delle manifestazioni programmate o sulla loro modalità di fruizione.

Se in molti casi le limitazioni introdotte per il contenimento dei contagi hanno obbligato a un posticipo o annullamento della manifestazione, in altri è stata l'opportunità per ripensarne i confini. È stato certamente l'anno dell'**avvento del digitale** e di una realtà parallela che è stata anche luogo di incontro e condivisione di molte esperienze e nuovi target.

In questo delicato contesto la presenza di MMS assume ancor più significato: l'Azienda continua a rappresentare non solo un **valido sostegno alle eccellenze del territorio** che concorrono a garantire una crescita socioculturale delle comunità, ma anche un vettore di fiducia nelle potenzialità di un territorio che, nonostante il momento di grande incertezza, non cessa di esprimere e sviluppare nuove prospettive e linguaggi.

Sponsorizzazioni	2018	2019	2020
Cultura	40.007	40.007	10.007
Sport	-	-	-
Sociali	-	-	-
Ambientali	10.500	5.500	-
Totale	50.507	45.507	10.007
di cui a comunità locale	50.507	45.507	10.007

Liberalità	2018	2019	2020
Attività ricreative	-	-	-
Cultura	-	1.000	30.000
Sport	1.500	-	-
Sociali	23.500	26.000	27.000
Ambientali	-	2.000	1.450
Totale	25.000	29.000	58.450
di cui a comunità locale	11.500	15.500	58.450

Totale sponsorizzazioni e liberalità	2018	2019	2020
Totale sponsorizzazioni e liberalità	75.507	74.507	68.457
di cui a comunità locale	62.007	61.007	68.457

MMS ospita c/o la propria sede iniziative a sostegno delle attività di Associazioni impegnate nel campo della ricerca scientifica e dei servizi ai pazienti.

10 I FORNITORI

10.1

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 sociali-economici-ambientali.

Dal 1° gennaio 2017, l'adesione al sistema di Procurement del Gruppo Hera ha permesso a MMS di portare avanti i processi di acquisto attraverso una piattaforma automatizzata garantendo, in questo modo, di avere l'intera tracciabilità sugli affidamenti nei sistemi informatici aziendali.

Nel 2020 sono stati affidati beni, servizi e/o lavori a 823 fornitori, con una riduzione, rispetto all'esercizio precedente, del 1,2%. Il lieve scostamento è legato alle diverse tipologie merceologiche acquistate ogni anno.

Gli approvvigionamenti di beni, servizi e lavori oggetto di rendicontazione sono gestiti dalla Funzione Acquisti e Lo-

gistica e, nel 2020, hanno registrato un valore di circa 62,5 milioni di euro.

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

Nel 2020 gli affidamenti del Gruppo a favore delle cooperative sociali hanno coinvolto 13 soggetti, il cui valore è pari a circa il 6% del valore totale affidato per servizi di Igiene Ambientale, con l'inserimento lavorativo di 45 persone svantaggiate prevalentemente con contratto full time.

10.2

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 in possesso di certificazioni di qualità, sicurezza e ambiente.

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

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

Per quanto riguarda l'anno 2020 il valore affidato ai Fornitori in possesso della certificazione UNI EN ISO 9001 è aumentato del 9,9 % rispetto all'anno precedente. Lo stesso incremento percentuale viene riscontrato nei fornitori in possesso della Certificazione Ambientale UNI EN ISO 14001 e/o il Regolamento EMAS.

Sono aumentati del 11,4% i valori affidati a fornitori con certificazione OHSAS 18001/ISO 45001 relativa alla sicurezza e alla salute dei lavoratori, e rimaste pressoché invariate le forniture da imprese in possesso della norma SA8000 che fa riferimento alla responsabilità sociale.

Valore delle forniture da fornitori qualificati (migliaia di euro)	2018	2019	2020
ISO 9001	43.471	42.400	46.617
ISO 14001 / EMAS	34.306	34.000	37.398
OHSAS 18001	17.553	27.000	30.053
SA 8000	8.580	17.000	16.886

In tutti i casi permessi dalla normativa vigente viene utilizzato il criterio di aggiudicazione dell'offerta economicamente più vantaggiosa, che permette di valutare, oltre agli aspetti economici, anche gli aspetti qualitativi dei beni, servizi e lavori offerti nonché quelli sociali, ambientali, etici e di sicurezza. Nel 2020 il punteggio medio assegnato ad aspetti relativi alla sostenibilità nelle gare a evidenza pubblica è pari a 18.

Il criterio di aggiudicazione del minor prezzo rimane riservato a quegli appalti di servizi e forniture con carat-

teristiche standardizzate o le cui condizioni sono definite dal mercato o caratterizzati da elevata ripetitività, fatta eccezione per quelli di notevole contenuto tecnologico o che hanno un carattere innovativo e per i lavori d'importo pari o inferiore alla soglia comunitaria.

Nell'anno 2020 sono state 4 le procedure di gara con pubblicazione di bando ad essere state aggiudicate con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa (OE+V). L'importo complessivo dei bandi di gara pubblicati con OE+V ammonta a 16.9 Milioni di euro.

Gare ad evidenza pubblica con offerta economicamente più vantaggiosa	2018	2019	2020
N. di bandi di gara a evidenza pubblica complessivi	8	12	8
Numero gare a evidenza pubblica con offerta economicamente più vantaggiosa	8	6	4
Valore dei bandi di gara a evidenza pubblica pubblicati	20.357	30.444	23.656
Valore gare a evidenza pubblica con offerta economicamente più vantaggiosa	20.357	15.747	16.949

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 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 vendor management** che rappresenta anche un utile strumento di comunicazione tra Gruppo e fornitori.

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

GRI Sustainability Reporting Standards

GRI	INFORMATIVA GENERALE	Riferimento Capitolo - Paragrafo / Commenti
102	PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE	
102-1	Nome dell'organizzazione	1. MARCHE MULTISERVIZI 1.1. Chi siamo
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	1. MARCHE MULTISERVIZI 1.1. Chi siamo 1.2. I Comuni serviti 1.3. Quadro di riferimento e contesto operativo 4. IL MODELLO OPERATIVO DI MMS 4.1 Il servizio idrico integrato 4.2 Il servizio di igiene ambientale 4.3 Il servizio distribuzione gas 4.4 Illuminazione Pubblica
102-3	Luogo della sede principale	1. MARCHE MULTISERVIZI 1.1. Chi siamo
102-4	Luogo delle attività	1. MARCHE MULTISERVIZI 1.1. Chi siamo 1.2. I Comuni serviti
102-5	Luogo delle attività	1. MARCHE MULTISERVIZI 1.1. Chi siamo 3. LA GOVERNANCE 3.1 Il governo dell'azienda
102-6	Mercati serviti	1. MARCHE MULTISERVIZI 1.1. Chi siamo
102-7	Dimensione dell'organizzazione	1. MARCHE MULTISERVIZI 1.1. Chi siamo
102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	7. LAVORATORI 7.2 I numeri dei lavoratori
102-9	Catena di fornitura	10. I FORNITORI 10.1 I fornitori di MMS 10.2 Qualificazione e valutazione
102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	10. I FORNITORI 10.1 I fornitori di MMS
102-11	Principio di precauzione	NOTE: 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)
102-12	Iniziative esterne	NOTE: Marche Multiservizi non aderisce direttamente a codici / protocolli o carte pubblicati. Si rinvia al riguardo Il Bilancio di sostenibilità / Dichiarazione Non Finanziaria del Gruppo Hera
102-13	Adesione ad associazioni	
102	STRATEGIA	
102-14	Dichiarazione di un alto dirigente	LETTERA AGLI STAKEHOLDER

indice dei contenuti GRI

GRI	INFORMATIVA GENERALE	Riferimento Capitolo - Paragrafo / Commenti
102	ETICA ED INTEGRITÀ	
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	1. MARCHE MULTISERVIZI 1.1. Chi siamo
102	GOVERNANCE	
102-18	Struttura della governance	3. LA GOVERNANCE 3.1. Il governo dell'azienda
102-22	Composizione del massimo organo di governo e dei relativi comitati	3. LA GOVERNANCE 3.1. Il governo dell'azienda
102-23	Presidente del massimo organo di governo	3. LA GOVERNANCE 3.1. Il governo dell'azienda
102	COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER	
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	2. SOSTENIBILITA' - STRATEGIA - IMPATTI 2.4. Dialogo con gli Stakeholder
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	7. LAVORATORI 7.1. Le politiche di gestione, valorizzazione e sviluppo del personale
102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder	2. SOSTENIBILITA' - STRATEGIA - IMPATTI 2.4. Dialogo con gli Stakeholder
102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	2. SOSTENIBILITA' - STRATEGIA - IMPATTI 2.4. Dialogo con gli Stakeholder
102-44	Temi e criticità chiave sollevati	2. SOSTENIBILITA' - STRATEGIA - IMPATTI 2.4. Dialogo con gli Stakeholder
102	PRATICHE DI RENDICONTAZIONE	
102-45	Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	PRESENTAZIONE DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ - NOTA METODOLOGICA
102-46	Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	PRESENTAZIONE DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ - NOTA METODOLOGICA
102-47	Elenco dei temi materiali	2. SOSTENIBILITA' - STRATEGIA - IMPATTI 2.5. Gli impatti di MMS – Analisi di materialità
102-48	Revisione delle informazioni	
102-49	Modifiche nella rendicontazione	
102-50	Periodo di rendicontazione	
102-51	Data del report più recente	
102-52	Periodicità di rendicontazione	PRESENTAZIONE DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ - NOTA METODOLOGICA
102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	
102-52	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	

GRI	INFORMATIVA GENERALE	Riferimento Capitolo - Paragrafo / Commenti
102	PRATICHE DI RENDICONTAZIONE	
102-55	Indice dei contenuti del GRI	GRI CONTENT INDEX
102-56	Assurance esterna	RELAZIONE DELLA SOCIETA' DI REVISIONE
103	MODALITÀ DI GESTIONE	
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	2. SOSTENIBILITA' - STRATEGIA - IMPATTI 2.5. Gli impatti di MMS – Analisi di materialità
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	2. SOSTENIBILITA' - STRATEGIA - IMPATTI 3. LA GOVERNANCE 4. IL MODELLO OPERATIVO DI MMS 5. VALORE ECONOMICO PER GLI STAKEHOLDER 6. I CLIENTI 7. LAVORATORI 8. AMBIENTE 9. COMUNITA' LOCALE- TERRITORIO 10. I FORNITORI
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	
GRI	TEMI ECONOMICI	Riferimento Capitolo - Paragrafo / Commenti
201	PERFORMANCE ECONOMICHE	
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	5. VALORE ECONOMICO PER GLI STAKEHOLDER 5.1. La creazione e distribuzione di valore aggiunto
203	IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI	
203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	5. VALORE ECONOMICO PER GLI STAKEHOLDER 5.2. Investimenti per il territorio
203-2	Impatti economici indiretti significativi	5. VALORE ECONOMICO PER GLI STAKEHOLDER 5.3. L'impatto economico sul territorio
204	PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO	
204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	5. VALORE ECONOMICO PER GLI STAKEHOLDER 5.3. L'impatto economico sul territorio
205	ANTICORRUZIONE	
205-1	Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	3. LA GOVERNANCE 3.2. Il modello di controllo ed i sistemi di gestione
205-2	Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	3. LA GOVERNANCE 3.2. Il modello di controllo ed i sistemi di gestione
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	3. LA GOVERNANCE 3.2. Il modello di controllo ed i sistemi di gestione

GRI	TEMI AMBIENTALI	Riferimento Capitolo - Paragrafo / Commenti
302	ENERGIA	
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	8. AMBIENTE 8.2. Energia, emissioni e cambiamenti climatici
302-3	Intensità energetica	8. AMBIENTE 8.2. Energia, emissioni e cambiamenti climatici
302-4	Riduzione del consumo di energia	8. AMBIENTE 8.1. L'utilizzo responsabile delle risorse
303	ACQUA E SCARICHI IDRICI - 2018	
303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	4. IL MODELLO OPERATIVO DI MMS 4.1. Il servizio idrico integrato
303-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	4. IL MODELLO OPERATIVO DI MMS 4.1. Il servizio idrico integrato
303-3	Prelievo idrico	4. IL MODELLO OPERATIVO DI MMS 4.1. Il servizio idrico integrato 8. AMBIENTE 8.4. I prelievi idrici
305	EMISSIONI	
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	8. AMBIENTE 8.2. Energia, emissioni e cambiamenti climatici
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	8. AMBIENTE 8.2. Energia, emissioni e cambiamenti climatici
305-4	Intensità delle emissioni di GHG	8. AMBIENTE 8.2. Energia, emissioni e cambiamenti climatici
305-5	Riduzione delle emissioni di GHG	8. AMBIENTE 8.2. Energia, emissioni e cambiamenti climatici
306	RIFIUTI	
306-2	Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	4. IL MODELLO OPERATIVO DI MMS 4.2. Il servizio di igiene ambientale 8. AMBIENTE 8.5. Gestione e destinazione dei rifiuti prodotti
307	COMPLIANCE AMBIENTALE	
307-1	Non conformità con leggi e normative in materia ambientale	3. LA GOVERNANCE 3.3. Il rispetto delle norme – La compliance
308	VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI	
308-1	Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	10. I FORNITORI 10.1. Qualificazione e valutazione

GRI	TEMI SOCIALI	Riferimento Capitolo - Paragrafo / Commenti
401	OCCUPAZIONE	
401-1	Nuove assunzioni e turnover	7. LAVORATORI 7.2. I numeri dei lavoratori
401-3	Congedo parentale	7. LAVORATORI 7.2. Welfare, diversità e ambiente di lavoro
403	SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO - 2018	
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	7. LAVORATORI 7.5. Salute e sicurezza sul lavoro
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	7. LAVORATORI 7.5. Salute e sicurezza sul lavoro
403-3	Servizi di medicina sul lavoro	7. LAVORATORI 7.5. Salute e sicurezza sul lavoro
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	7. LAVORATORI 7.5. Salute e sicurezza sul lavoro
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	7. LAVORATORI 7.5. Salute e sicurezza sul lavoro
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	7. LAVORATORI 7.5. Salute e sicurezza sul lavoro
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	7. LAVORATORI 7.5. Salute e sicurezza sul lavoro
403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	7. LAVORATORI 7.5. Salute e sicurezza sul lavoro
403-9	Infortuni sul lavoro	7. LAVORATORI 7.5. Salute e sicurezza sul lavoro
404	FORMAZIONE E ISTRUZIONE	
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	7. LAVORATORI 7.4. La formazione
404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione	7. LAVORATORI 7.1. Le politiche di gestione, valorizzazione e sviluppo del personale
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle prestazioni e dello sviluppo di carriera	7. LAVORATORI 7.1. Le politiche di gestione, valorizzazione e sviluppo del personale 7.4. La formazione
405	DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ	
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	3. LA GOVERNANCE 3.1. Il governo dell'azienda 7. LAVORATORI 7.2. I numeri dei lavoratori 7.3. Welfare, diversità e ambiente di lavoro
405-2	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	7. LAVORATORI 7.3. Welfare, diversità e ambiente di lavoro

GRI	TEMI SOCIALI	Riferimento Capitolo - Paragrafo / Commenti
413	COMUNITÀ LOCALI	
413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locale, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	9. COMUNITÀ LOCALE- TERRITORIO
414	VALUTAZIONE SOCIALE DEI FORNITORI	
414-1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	10. I FORNITORI 10.2. Qualificazione e valutazione
416	SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI	
416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotto e servizi	6. I CLIENTI 6.4. Qualità dell'acqua 6.5. Sicurezza e continuità
416-2	Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	3. LA GOVERNANCE 3.3. Il rispetto delle norme – La compliance 6.1. I clienti 6.4. Qualità dell'acqua
417	MARKETING ED ETICHETTATURA	
417-1	Requisiti in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	6. I CLIENTI 6.3. Qualità contrattuale dei servizi 6.6. Le relazioni con i clienti
419	COMPLIANCE SOCIO-ECONOMICA	
419-1	Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica	3. LA GOVERNANCE 3.3. Il rispetto delle norme – La compliance

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.

Arera (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente)

Autorità formalmente indipendente istituita con la legge 481/1995 (ex AEEGSI Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico) 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.

Assemblea di Ambito territoriale ottimale (A.A.t.o.)

A.A.t.o. n.1 Marche Nord Pesaro e Urbino, costituita in applicazione dell'art.5 della L.R. Marche n.30/2011, mediante convenzione obbligatoria ai sensi dell'art.30 del TUEL. E' dotata di personalità giuridica di diritto pubblico e di autonomia gestionale, amministrativa e di bilancio ed è subentrata nei rapporti giuridici del soppresso consorzio.

Assemblea Territoriale d'Ambito (ATA)

ATO1 Pesaro Urbino istituita ai sensi della L.R. Marche n. 24/2009 e s.m.i., recante "Disciplina regionale in materia di gestione integrata dei rifiuti e bonifica dei siti inquinanti", a seguito dell'approvazione e sottoscrizione da parte dei Comuni della Provincia di Pesaro Urbino e del Comune di Sestino (Provincia di Arezzo) nonché della Provincia stessa della "Convenzione per l'esercizio unitario delle funzioni amministrative in materia di organizzazione dei servizi di gestione integrata dei rifiuti urbani da parte dell'Assemblea Territoriale d'Ambito (ATA) dell'Ambito Territoriale Ottimale ATO 1 – Pesaro Urbino" perfezionata in data 24 ottobre 2013.

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.

Azoto totale

(TKN, Total Kjeldahl Nitrogen) viene definito come la somma dell'azoto ammoniacale e dell'azoto organico che vengono trasformati in solfato d'ammonio nelle condizioni di mineralizzazione adottate dal metodo.

Biogas

Con il termine biogas si intende una miscela di vari tipi di gas (per la maggior parte metano) prodotto dalla naturale fermentazione anaerobica in presenza di microrganismi (batteri acidogeni, batteri acetogeni e metanobatteri) di rifiuti industriali e agricoli o fanghi dei trattamenti delle acque urbane; il metano contenuto nel biogas può essere utilizzato per la produzione di energia.

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 e %.

Certificati verdi

Titoli annuali emessi dal GSE che attestano la produzione da fonti rinnovabili di 1 MWh di energia. Dal 2002, in base al Decreto 79/99, produttori e importatori hanno l'obbligo di immettere in rete energia da fonti rinnovabili, in quantità pari ad una percentuale del totale dell'elettricità da fonti convenzionali prodotta o importata nell'anno precedente (al netto di esportazioni, autoconsumi di centrale e cogenerazione). L'obbligo può essere soddisfatto anche attraverso l'acquisto di CV da altri soggetti.

▶ **COD**

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

▶ **Codice etico**

Documento che definisce, nella conduzione di tutte le attività aziendali, una serie di principi, comportamenti, impegni e responsabilità etiche a cui devono attenersi amministratori, 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.

▶ **Cogenerazione**

Produzione simultanea di energia elettrica e di energia termica utile.

▶ **Distrettualizzazione**

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 con un immediato vantaggio in termini di riduzione di volumi persi.

▶ **DPI**

Dispositivi di Protezione Individuale.

▶ **Emas (environmental management and audit scheme)**

Regolamento CE 761/2001 che prevede l'adozione da parte delle aziende di un sistema di gestione ambientale basato su politiche, programmi, procedure e obiettivi di miglioramento dell'ambiente e la pubblicazione di una Dichiarazione Ambientale che viene convalidata dal Comitato Ecoaudit.

▶ **Fonti rinnovabili**

Le fonti energetiche rinnovabili non fossili, ai sensi dell'art. 2 del Decreto FER, 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.

▶ **Gestore dei servizi elettrici (GSE)**

Istituito ai sensi dell'articolo 3 del Decreto Legislativo n.79/99, è la Società per Azioni, le cui quote sono detenute dal Ministero del Tesoro, che eroga gli incentivi destinati alla produzione elettrica da fonti rinnovabili e assimilate e che si occupa della qualificazione degli impianti a fonti rinnovabili e della loro produzione elettrica.

▶ **GHG (Greenhouse Gases)**

Gas ad effetto serra (GHGs), tra i principali troviamo il biossido di carbonio (CO₂), il vapore acqueo (H₂O), l'ossido nitroso (N₂O), il metano (CH₄) e l'ozono (O₃).

▶ **GIGAJoule (GJ)**

Unità di misura dell'energia (di qualsiasi natura) adottata nel sistema internazionale (3,6 GJ corrispondono ad 1 GWh).

▶ **GIGAWATT (GW)**

Unità di misura di potenza (di qualsiasi natura) pari a un milione di chilowatt.

▶ **GIGAWATTORA (GWh)**

Unità di misura di energia (di qualsiasi natura) pari a un milione di chilowattora.

Global Reporting Initiative (GRI)

Nel 2016, a superamento ed evoluzione della precedente versione delle Linee guida (GRI-G4) ha pubblicato gli Standard GRI – Consolidated set of GRI Sustainability reporting standards 2016.

Governance

Letteralmente “Governo societario”, è l’insieme dei processi, politiche, abitudini, leggi e istituzioni che influenzano le modalità in cui una società è amministrata e controllata. La Corporate governance include anche relazioni tra i vari attori coinvolti (gli stakeholder, chi detiene un qualunque interesse nella società).

Linee Guida ANAC

Il Codice dei contratti pubblici (d.lgs. 50/2016) attribuisce all’ANAC (Autorità Nazionale Anticorruzione) una competenza regolamentare di carattere generale (art. 213), anche attraverso l’adozione di provvedimenti attuativi previsti da specifiche disposizioni normative del Codice. Le linee guida dell’ANAC possono essere distinte in: a) linee guida “vincolanti”, in quanto integrano o completano il contenuto normativo del Codice, ai fini della sua attuazione; b) linee guida “non vincolanti”, in quanto si limitano a fornire indicazioni operative o una mera interpretazione della lettera del Codice.

MEGAWATTORA (MWh)

L’unità di misura di energia (di qualsiasi natura) pari a mille chilowattora.

NMC

Normal metro cubo, volume di gas riferito a 0°C e 0,1 MPa.

NOX

Monossido di azoto.

OE+V

Procedure di gara da aggiudicarsi con il criterio dell’offerta economicamente più vantaggiosa (OEPV). Criterio secondo il quale vince l’offerta che si presenta la migliore sotto il profilo tecnico e che, al contempo, si contraddistingue per offrire il prezzo più basso.

Ohsas 18001

La norma Ohsas 18001 (Occupational Health&Safety Assessment Series) rappresenta un riferimento, riconosciuto a livello internazionale, per la certificazione di un sistema di gestione per la sicurezza e salute sui luoghi di lavoro.

Ossidi di azoto

Ossidi di azoto (principalmente NO e NO₂), gas prodotti dalla combustione di materiali fossili; contribuiscono alla formazione di ozono nella bassa atmosfera e di piogge acide.

PCB (policlorobifenili)

Composti organici a elevata tossicità usati in un’ampia gamma di applicazioni, ad esempio come fluidi per condensatori e trasformatori. La loro gestione e il loro smaltimento devono essere attenti a evitarne la dispersione in ambiente, nel rispetto delle norme vigenti.

PDCA

Il ciclo PDCA (o ciclo di Deming) acronimo dall’inglese Plan-Do-Check-Act, in italiano “Pianificare - Fare - Verificare - Agire” è un metodo di gestione iterativo in quattro fasi utilizzato per il controllo e il miglioramento continuo dei processi e dei prodotti.

PM10

Sono le polveri con diametro inferiore a dieci micron prodotte da un’ampia varietà di sorgenti sia naturali sia antropiche, sono costituite da un insieme eterogeneo di particelle solide o liquide che, a causa delle ridotte dimensioni, tendono a rimanere sospese in aria.

RSPP (Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione)

Persona in possesso delle capacità e dei requisiti professionali di cui all’art. 32 designata dal datore di lavoro, a cui deve rispondere, per coordinare il servizio di prevenzione e protezione dai rischi.

▶ RSU (Rappresentanza Sindacale Unitaria)

Organismo collettivo rappresentativo di tutti i lavoratori, senza alcun riferimento alla loro iscrizione ad un sindacato, che sono occupati in una stessa realtà lavorativa, pubblica o privata.

▶ RTI (raggruppamento temporaneo di imprese)

Per associazione temporanea di imprese, o raggruppamento temporaneo di imprese, spesso indicate con gli acronimi ATI o RTI, nel diritto societario italiano, si intende una forma giuridica nella quale più imprese si uniscono per partecipare insieme alla realizzazione di un progetto specifico.

▶ Sa 8000

È uno standard internazionale di certificazione che riguarda il rispetto dei diritti umani, il rispetto dei diritti dei lavoratori, la tutela contro lo sfruttamento dei minori, le garanzie di sicurezza e salubrità sul posto di lavoro.

▶ SDGs (Sustainable Development Goals)

Obiettivi di sviluppo sostenibile, costituiscono una serie di 17 obiettivi, da raggiungere al 2030, definiti dall'Organizzazione delle Nazioni Unite.

▶ SPP

Servizio Prevenzione e Protezione.

▶ SST

Con il termine SST (solidi sospesi totali) che sono la causa della torbidità dei liquami, s'intende la somma dei solidi sospesi e dei solidi filtrabili. Rappresenta la totalità delle sostanze presenti nel campione dopo l'essiccazione a 105°C. Il valore si esprime in mg/l.

▶ 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.

▶ TERAWATTORA (TWh)

Un miliardo di chilowattora.

▶ Trattamento terziario

Ha lo scopo di perfezionare la depurazione riducendo il carico di elementi nutrienti (fosforo e azoto) presenti nell'effluente secondario. In certi casi il trattamento terziario elimina sostanze poco biodegradabili che non sono state eliminate attraverso il metabolismo batterico.

▶ Uni En Iso 9001

Norma tecnica internazionale riguardante la certificazione dei sistemi di gestione della qualità.

▶ Uni En Iso 14001

Norma tecnica internazionale riguardante la certificazione dei sistemi di gestione ambientale.

▶ Uni Cei En Iso 27001

Norma tecnica internazionale riguardante i requisiti per impostare e gestire un sistema di gestione della sicurezza delle informazioni.

▶ Uni En Iso 45001

Norma tecnica internazionale riguardante la certificazione dei sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro.

▶ VIA

Valutazione Impatto Ambientale.

▶ WATT

Unità di misura della potenza elettrica.

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 2020.

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:

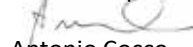
- a livello di Marche Multiservizi S.p.A. e società controllata Marche Multiservizi Falconara S.r.l.
 - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nel Bilancio di Sostenibilità abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze 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 e riunioni da remoto, nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali su base campionaria circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di Sostenibilità del Gruppo Marche Multiservizi relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 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, 15 aprile 2021

Audirevi S.p.A.



Antonio Cocco
Socio

DATI DI SINTESI

Indicatori di performance	2018	2019	2020
RESPONSABILITA' ECONOMICA			
Investimenti (mln)	29,3	31,9	25,6
Valore aggiunto (mln)	116,1	113,3	117
LAVORATORI			
Lavoratori medi a tempo indeterminato	96,2%	97,6%	97,2%
Indice frequenza infortuni	30,4	32,1	26,35
Ora formazione pro capite	27,4	31,8	33,6
QUALITA' E SICUREZZA DEL SERVIZIO			
Rispetto degli standard di qualità commerciale ARERA	99,9%	99,9%	99,9%
Rete gas ispezionata (km)	1.677	1.758	1.866
Pronto intervento gas: tempo di arrivo sul luogo di chiamata	40	39	40
CLIENTI			
Tempo medio attesa agli sportelli	9,4	13,2	14
Tempo medio di attesa al call center	95	100	140
Clienti con invio bolletta elettronica	3.557	5.563	8.113
FORNITORI			
Fornitori locali (%)	56%	57%	54%
Inserimento di persone svantaggiate da cooperative sociali	49	40	45
AMBIENTE			
Rifiuti urbani raccolti (mln)	166	157	140
% RD	69,4%	70,2%	71,1%
RD kg pro capite	429	413	374
Qualità dell'acqua depurata rispetto ai limiti di legge	36,3%	31,7%	34,5%
Acqua non fatturata (perdite fisiche e amministrative dell'acquedotto civile) (mc/km rete/giorno)	6,6	6,4	6,2
Mezzi alimentati con carburanti a minore impatto ambientale	13,4%	15,1%	15,0%



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