2024 Bilancio di sostenibilità

MARCHE MULTISERVIZI

Bilancio di sostenibilità

2024

MARCHE MULTISERVIZI

sommario

Lettera agli stakeholder 4
Highlights 7
Nota metodologica 8

1 **L'impegno di Marche Multiservizi** 15
I servizi al territorio 17
Le relazioni con gli stakeholder 27
Strategia per la sostenibilità 31
Gli impatti e i temi materiali 33
Obiettivi, risultati e investimenti 39
La distribuzione del valore generato 47

2 **Una governance responsabile** 55
Il governo dell'azienda 57
Modello di controllo e sistemi di gestione 63
La compliance normativa 72

3 **I servizi per il territorio** 77
La risorsa idrica - Il servizio idrico integrato 81
Il Sistema di gestione dei rifiuti e l'economia circolare 107
Il servizio distribuzione gas 125
L'illuminazione pubblica 129

4 **La tutela dell'ambiente e le principali sfide** 135
I consumi e la produzione di energia 137
Emissioni e cambiamenti climatici 147
Gestione efficiente dell'acqua 159
Uso delle risorse ed economia circolare 163

5 **Il contributo per una transizione giusta** 173
Valorizzazione e tutela delle persone 175
Gestione responsabile della catena di fornitura 203
Garantire efficienza, qualità e sicurezza ai clienti 211
Comunità locali e territorio 243

GRI content index 251
Relazione della società di revisione 259

Lettera agli stakeholder

Il Bilancio di Sostenibilità 2024 che presentiamo rappresenta la visione strategica di Marche Multiservizi, nell'ambito della gestione dei servizi idrico, ambientale ed energetico. La rendicontazione delle attività svolte e dei risultati raggiunti testimonia l'impegno dell'Azienda per contribuire ad uno sviluppo sostenibile del territorio.
Il nostro operato quotidiano si ispira ai principi sanciti nello Statuto, che definiscono la nostra mission: erogare servizi efficienti ed innovativi in grado di generare un impatto positivo sulla comunità e di creare valore condiviso.
La sostenibilità deve andare avanti di pari passo con la competitività, per questo abbiamo integrato nello Statuto il corporate purpose che riflette il nostro impegno per contribuire al benessere collettivo.
Questi documenti testimoniano la nostra capacità di creare valore in un territorio ricco di risorse e potenzialità, servendo con efficienza e responsabilità i 49 Comuni in cui gestiamo i servizi.
Nel 2024 all'impegno profuso, come ogni anno, per realizzare investimenti volti ad ammodernare e potenziare le nostre reti idriche, si è affiancato un Piano di investimenti straordinario finanziato con i fondi del PNRR che sono stati assegnati ai progetti presentati da Marche Multiservizi.
Un contributo storico per il nostro territorio di circa 20 milioni di euro, che sta generando un investimento complessivo di 27 milioni di euro, è stato ottenuto dal progetto per la riduzione delle perdite nelle reti di distribuzione dell'acqua attraverso il rinnovo, la digitalizzazione, la modellazione e la distrettualizzazione delle reti.
Altri 3 milioni di fondi del Next Generation Eu, invece, sono stati riconosciuti a MMS per la realizzazione di due collettori fognari: Ponte Armellina-Canarecchia e San Costanzo. Interventi che, una volta terminati, completeranno il percorso

intrapreso da Marche Multiservizi diversi anni fa, per far uscire il territorio dalla procedura di infrazione comunitaria in materia di depurazione. Una strategia che, complessivamente, ha richiesto investimenti per circa 50 milioni di euro nel corso degli ultimi anni.
Senza dimenticare l'impegno per la ricostruzione delle infrastrutture dei Comuni colpiti dall'alluvione del 2022. Dopo essere intervenuti per garantire, durante la fase dell'emergenza, la continuità dei servizi e la realizzazione dei lavori di somma urgenza, nel 2024 la struttura commissariale ha assegnato a Marche Multiservizi 16 milioni di euro per ricostruire le reti idriche e fognarie dei cinque Comuni più colpiti. Lavori che inizieranno nell'anno in corso e che, auspichiamo, possano contribuire al definitivo rilancio di quelle aree.
La sostenibilità non si fa a parole ma deve tradursi in fatti ed azioni concrete. Per questo, da anni ormai, il 100% dell'energia elettrica utilizzata proviene da fonti rinnovabili e, parallelamente, grazie alla captazione del biogas dalle discariche, abbiamo ridotto in maniera significativa le emissioni di gas serra. Un percorso che stiamo ulteriormente rafforzando con l'installazione di impianti fotovoltaici su sedi e impianti.
Innovazione, professionalità e passione sono valori che ci appartengono e che contraddistinguono il nostro lavoro quotidiano. Un impegno che ci viene riconosciuto come dimostra anche la tredicesima edizione del "Top Utility": premio riservato alle migliori aziende italiane nel settore dei servizi pubblici locali, che ci ha visto vincere nella categoria ESG per "per l'impegno e i risultati nelle politiche a favore dell'ambiente, della diversità, dell'inclusione e del sociale". Questo è il sesto riconoscimento in tredici edizioni, a certificare una continuità aziendale importante e significativa.
Risultati di cui andiamo fieri e orgogliosi che non sarebbe stato possibile raggiungere senza il supporto di un Gruppo di rilievo nazionale come Hera, che ci consente di beneficiare di una solidità economica-finanziaria, di un know-how ed un expertise di altissimo livello e senza il contributo di colleghe e colleghi che ci permettono di fare la differenza grazie all'impegno con cui ogni giorno portano avanti il proprio lavoro.
A loro, così come a tutti gli stakeholders che ci spingono a fare sempre meglio, va il nostro più sincero ringraziamento.

Andrea Pierotti
Presidente

Mauro Tiviroli
Amministratore Delegato

Sede MMS - Giornata contro la violenza sulle donne

HIGHLIGHTS

Indicatori di performance	2022	2023	2024
ENVIRONMENT - Il nostro pianeta			
Il servizio di igiene ambientale			
Rifiuti urbani raccolti (mgl di ton.)	123,4	123,3	122,6
Raccolta differenziata (%)	74%	73%	73%
Raccolta differenziata pro capite (kg)	414	413	407
Il servizio idrico integrato			
Perdite fisiche e amministrative dell'acquedotto civile (mc/km rete/giorno)	5,2	6,1	5,5
Tasso di copertura del servizio depurazione (%)	82,6%	82,7%	83,1%
Servizi energetici			
Punti luce con sistemi a basso consumo (%)	83%	90%	94%
Percentuale perdite rete distribuzione gas (%)	0,01%	0,03%	0,02%
Cambiamenti climatici			
Consumi energetici (mgl di GJ)*	204,1	212,2	270,4
Indice di intensità di carbonio per cittadino servito (ton CO2/ab)	142	142	64
Mezzi alimentati con carburanti a minore impatto ambientale (%)	25%	25%	26%
Prelievi idrici per processi interni (mm3)	34,5	21,8	22,5
Rifiuti prodotti per lo svolgimento dei servizi (mgl di ton)	78,8	87,5	70,2
SOCIAL - Le nostre persone			
Il servizio ai clienti			
Tempo medio attesa agli sportelli (min.)	13,0	11,1	12,6
Tempo medio di attesa al call center (sec.)	48,6	44,0	31,0
Clienti con invio bolletta elettronica (mgl)	16,5	21,3	25,8
Qualità e sicurezza del servizio			
Rispetto degli standard di qualità commerciale ARERA	> 99%	> 99%	> 99%
Controlli analitici su impianti di depurazione conformi rispetto ai limiti di legge (%)	100,0%	99,8%	99,8%
Rete gas ispezionata (% su totale km di rete)	108,0%	93,0%	100,0%
Chiamate con tempo di arrivo entro 60 minuti (%)	97,8%	95,6%	95,5%
I Lavoratori			
Lavoratori a tempo indeterminato al 31/12 (%)	100,0%	100,0%	99,6%
Presenza femminile tra i dirigenti (%)	43%	57%	57%
Indice frequenza infortuni (IF)	17,9	8,3	17,8
Ore formazione pro capite (h)	40,3	38,6	40,4
I Fornitori			
Valore delle forniture da fornitori locali (mln di euro)	20,6	21,8	20,3
Inserimento di persone svantaggiate da cooperative sociali	38,0	46,0	44,0
Comunità locale e territorio			
Liberalità e sponsorizzazioni (mgl di euro)	95,5	89,8	92,8
GOVERNANCE - Il nostro impegno			
Valore economico distribuito (mln di euro)	120	118	124
Investimenti (mln di euro)	26	32	35
Percentuale formazione Qualità, sicurezza, ambiente, responsabilità	45%	52%	52%

* Dal 2023 comprende il consumo di biogas delle discariche per la produzione di energia

Nota metodologica

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

Il Bilancio di Sostenibilità di Marche Multiservizi S.p.A. (di seguito anche Marche Multiservizi, MMS), pubblicato annualmente, descrive la visione e l'approccio di Marche Multiservizi alla sostenibilità e contiene le informazioni relative ai temi ambientali, sociali, economici e sulla governance che assicurano una migliore comprensione delle attività svolte da Marche Multiservizi, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto prodotto dalle stesse. Questo permette a chi ha accesso a tali dati di poter fare valutazioni e prendere decisioni informate in merito agli impatti di Marche Multiservizi e sul suo contributo allo sviluppo sostenibile.

Marche Multiservizi è una Società di grandi dimensioni[1] che non ricade negli obblighi di redazione previsti dal D.Lgs 125/2024[2] che ha recepito nell'ordinamento italiano la Direttiva EU 2022/2464 Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD). Il reporting delle performance di sostenibilità è su base volontaria e non rappresenta la Rendicontazione di sostenibilità ai sensi del D.Lgs 125/2024.

Il Bilancio di sostenibilità è stato redatto in conformità (in accordance with) alle metodologie e principi previsti dai GRI Sustainability Reporting Standards, definiti dal Global Reporting Initiative (GRI Standards). L'indice di riepilogo delle informazioni relative ai diversi ambiti trattati (GRI Content Index), pubblicato in appendice al presente documento e parte integrante dello stesso, consente la tracciabilità degli indicatori e delle altre informazioni quantitative e qualitative presentati.

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

Si evidenzia che, per il reporting dell'esercizio 2024, sono stati applicati i GRI standard pubblicati nel 2021, che hanno aggiornato il processo di redazione, l'informativa di carattere generale ed il processo di identificazione e valutazione dei temi materiali: GRI 1 Principi fondamentali; GRI 2 Informativa generale; GRI 3 Temi materiali.

I dati quantitativi e le informazioni che costituiscono l'informativa di sostenibilità di Marche Multiservizi, secondo quanto previsto dai GRI Standards, sono identificati dal richiamo dei GRI Standards trattati nei diversi paragrafi, attraverso la dicitura e marcatura GRI [numero].

Allo scopo di garantire un livello di qualità richiesto dai GRI Standards, l'informativa di sostenibilità è redatta secondo i principi generali stabiliti dai GRI Standards (GRI 1 Foundation 2021 - Reporting principles): accuratezza, equilibrio, chiarezza, comparabilità, completezza, contesto di sostenibilità, tempestività e verificabilità.

I GRI Standards e i relativi indicatori di performance rendicontati sono quelli rappresentativi delle tematiche di sostenibilità rilevanti (temi materiali) analizzate, coerenti con l'attività di Marche Multiservizi e relativi impatti. Il processo di analisi, identificazione, valutazione e prioritizzazione dei temi materiali, come descritto nel capitolo "1.4 Gli

Polo telecontrollo Forlì

impatti e i temi materiali di Marche Multiservizi", è stato condotto secondo quanto richiesto dai GRI Standards. Tale processo viene aggiornato e progressivamente sviluppato nel corso degli esercizi, quale parte del percorso di rendicontazione di sostenibilità (accountability) di Marche Multiservizi.

Il perimetro di rendicontazione dei dati e delle informazioni qualitative e quantitative si riferisce alle performance di Marche Multiservizi S.p.A. per l'intero esercizio di riferimento (per il periodo dal 1° gennaio 2024 al 31 dicembre 2024). A partire dall'esercizio 2021 i dati e le informazioni presentati non comprendono la controllata Marche Multiservizi Falconara S.r.l. in quanto, per tale società, le cui dimensioni non sono da ritenere significative rispetto alla rappresentazione degli impatti di Marche Multiservizi, viene redatto uno specifico Report di sostenibilità, al fine di dare evidenza della sua attività, secondo una prospettiva di trasparenza nei confronti dei relativi stakeholder di riferimento.

Al fine di permettere il confronto dei dati nel tempo e la valutazione dell'andamento delle attività di Marche Multiservizi, vengono presentati i dati comparativi relativi ai due esercizi precedenti. Le informazioni quantitative per le quali è stato fatto ricorso a stime sono direttamente richiamate nei diversi capitoli e paragrafi. Eventuali rettifiche di dati forniti in report precedenti vengono indicate e motivate contestualmente alla presentazione dell'informativa aggiornata.

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

Il Bilancio di sostenibilità è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di Marche Multiservizi S.p.A. in data 21 marzo 2025 ed è stato sottoposto a revisione volontaria limitata di Audirevi S.p.A., in base ai principi ed alle indicazioni contenuti nell'ISAE3000 (International Standard on Assurance Engagements 3000 - Revised) dell'International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB).

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

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

[1] Secondo l'Art 3 della Direttiva EU 2013/34 sono grandi imprese le imprese che alla data di chiusura del bilancio, su base consolidata, superano i limiti numerici di almeno due dei tre criteri seguenti, a) totale attivo Euro 25 milioni; b) ricavi netti Euro 50 milioni; c) Dipendenti 250.

Governance

12345

1 L’impegno di Marche Multiservizi

I servizi al territorio

Le relazioni con gli stakeholder

Strategia per la sostenibilità

Gli impatti e i temi materiali

Obiettivi, risultati e investimenti

La distribuzione del valore generato

La sede dell'Azienda è a Pesaro, in via dei Canonici 144, ma grazie a una rete di 18 sportelli distribuiti sul territorio, è presente in modo capillare per offrire supporto a clienti e stakeholder. MMS è presente anche in provincia di Ancona attraverso la controllata Marche Multiservizi Falconara che opera nel servizio di Igiene ambientale a favore di 6 comuni, i cui dati e informazioni (come indicato nella nota metodologica), non sono compresi nel presente documento. Per i comuni di Sassofeltrio e Montecopiolo, aggregati alla Regione Emilia-Romagna, prosegue la gestione dei servizi ambientali fino alla definizione di una data da parte di Atersir, mentre dal 1° gennaio 2024 la gestione del ciclo idrico integrato di Sassofeltrio è stata trasferita a Hera S.p.A.

Invaso San Lazzaro

I servizi al territorio

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

Marche Multiservizi, per brevità MMS, è l'Azienda che gestisce servizi pubblici locali nella quasi totalità dei comuni della provincia di Pesaro e Urbino, garantendo a oltre 275 mila cittadini la gestione sostenibile ed efficiente dei servizi.

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

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

Tabella 1

Servizi

	Servizio idrico integrato	Igiene ambientale	Distribuzione gas	Illuminazione pubblica
Comuni serviti	**46**	**38**	**35**	**8***

* Di cui 3 in RTI con Hera Luce

L'evoluzione di Marche Multiservizi

La storia di Marche Multiservizi affonda le sue radici nella fusione di due importanti realtà del territorio marchigiano: Megas S.p.A. e Aspes Multiservizi.

Megas S.p.A. nasce negli anni '80 con l'obiettivo di promuovere la metanizzazione delle aree interne della Provincia di Pesaro e Urbino. Nel 2000 si trasforma in società per azioni e, nel 2002, scorpora il patrimonio aziendale costituendo Megas Net S.p.A.

Aspes Multiservizi, invece, ha origini ancora più lontane, risalenti al 1913, con la municipalizzazione del servizio gas a Pesaro. Nel corso del tempo, l'azienda cresce e si evolve, diventando una S.p.A. nel 2000. Due anni dopo, i soci decidono di cedere parte del capitale sociale per individuare un partner industriale, individuato in Seabo S.p.A., che nel 2003 diventa Hera S.p.A.

L'unione di queste due realtà segna la prima aggregazione nel settore delle utilities nelle Marche e porta, nel 2008, alla nascita di Marche Multiservizi, oggi parte del Gruppo Hera, consolidando una partnership industriale orientata all'innovazione e alla qualità dei servizi per il territorio.

Nel 2012, Marche Multiservizi espande la propria presenza nella regione, arrivando a Falconara Marittima. Cinque anni dopo, nel 2017, nasce Marche Multiservizi Falconara S.r.l., frutto della cessione di un ramo d'azienda di MMS.

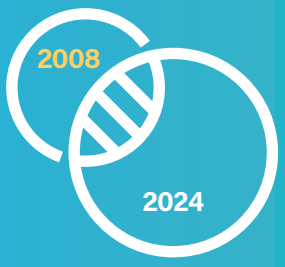
Un altro passo strategico avviene nel 2022, quando MMS acquisisce il 70% di Macero Maceratese, azienda attiva dal 1969 nella gestione e trattamento dei rifiuti industriali. Questa operazione rafforza il ruolo di MMS nel settore ambientale, ampliando la sua capacità di gestione dei rifiuti e consolidando la sua presenza nel territorio.

L'evoluzione di Marche Multiservizi è testimoniata da numerosi risultati monitorati nel tempo. [Grafico 1]

Questi raccontano un percorso di crescita costante, iniziato il 1° gennaio 2008, che, con 513 dipendenti, 131 milioni di euro di ricavi e investimenti per 35 milioni per l'anno 2024, fa di Marche Multiservizi la maggiore multiutility delle Marche per volumi gestiti.

Marche Multiservizi continua a guardare al futuro con una visione orientata all'innovazione, alla sostenibilità e alla qualità dei servizi offerti, confermandosi un punto di riferimento nel panorama delle multiutilities italiane.

Grafico 1



43
valore economico distribuito (mln di euro)
124

15
investimenti (mln di euro)
35

34%
raccolta differenziata (%)
73%

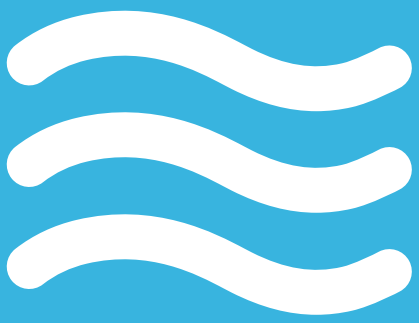
325
rete sottoposta a ricerca perdite (km)
597

237
potenzialità depuratori (migliaia di AE)
355

1.099
rete gas ispezionata (km)
1.452

17.530
punti luce gestiti (n.)
27.727

2° operatore nel settore ambientale per rifiuti trattati



3° operatore nel ciclo idrico per volumi di acqua fornita

3° operatore nella distribuzione del gas per volumi erogati

La Missione

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

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

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

I Valori

MMS assume come propri valori etici:

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

I Principi di funzionamento dell'azienda

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

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

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

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

I Comuni serviti in provincia di Pesaro e Urbino

Numero Comuni serviti	Abitanti al 1-1-2024	Gas	SII	Rifiuti	Illuminazione pubblica
Popolazione complessiva	**275.136**	**247.376**	**272.177**	**218.845**	**120.588**
di cui passanti in Prov. RN				**2.408**	
Popolazione AN	**43.423**			**43.423**	
Popolazione complessiva	**318.559**	**247.376**	**272.177**	**262.163**	**120.588**

Riparazione rottura rete acquedotto

I servizi

Servizio idrico integrato

MMS gestisce il servizio idrico integrato composto da **acquedotto, fognatura e depurazione**, tre attività essenziali per la vita dei cittadini e lo sviluppo del territorio, accorpate in una gestione congiunta con l'obiettivo di tutelare una risorsa oggi più preziosa che mai.

Gestire l'intero ciclo dell'acqua significa affrontare la complessità di un sistema vasto, composto da **circa 5.000 chilometri** di rete acquedottistica che, grazie agli impianti di potabilizzazione, distribuisce ogni anno **oltre 30 milioni di metri cubi di acqua** la cui qualità e affidabilità viene garantita dal proprio laboratorio specializzato. La conduzione e la manutenzione **delle reti fognarie** consente la costante raccolta delle acque reflue urbane di origine civile, trattate poi nei **102 impianti di depurazione** gestiti al fine di poter **restituire l'acqua all'ambiente in totale sicurezza**.

Raccolta, recupero e smaltimento dei rifiuti

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

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

MMS: acqua, rifiuti, gas e luce, per un servizio efficiente e sostenibile al servizio della comunità.

Distribuzione gas naturale

La società gestisce le operazioni di **decompressione, odorizzazione, trasporto, distribuzione e misura del gas** per usi civili e produttivi. Attraverso una rete di infrastrutture lunga **1.450 km** distribuisce in modo sicuro ed efficiente **oltre 100 milioni di m3 di gas** all'anno. A questo scopo, **applica le migliori e più affidabili tecnologie** sulle proprie reti.

Illuminazione pubblica

MMS **gestisce circa 30 mila punti luce,** garantendo l'efficienza del servizio di illuminazione pubblica **in 8 comuni**. In cinque di questi MMS opera direttamente mentre, nei comuni di Tavullia, Pergola e Isola del Piano, agisce in sinergia con Hera Luce nell'ambito del Raggruppamento Temporaneo di Imprese (RTI). Questa collaborazione rappresenta un valore aggiunto strategico, consentendo di integrare competenze specialistiche e tecnologie innovative per un servizio sempre più efficiente e sostenibile. Garantire la continuità del servizio è fondamentale per assicurare la sicurezza e il benessere della comunità e per questo, oltre a **controlli ordinari**, l'attività di gestione include la **manutenzione straordinaria** di impianti e punti luce, offrendo un **servizio di pronto intervento** attivo 24 ore su 24 per la gestione tempestiva delle segnalazioni, nonché l'utilizzo di **energia elettrica 100% rinnovabile** per il funzionamento degli impianti. Far parte del Gruppo Hera consente a MMS di accedere a un know-how consolidato e di beneficiare di economie di scala, **rafforzando** così la sua capacità di offrire un servizio all'avanguardia, efficiente e sostenibile, a beneficio dei cittadini e della valorizzazione del territorio.

Gli attori del servizio idrico: assetto territoriale e governance

L'acqua è una risorsa limitata che deve essere tutelata e utilizzata in modo sostenibile, sia dal punto di vista qualitativo che quantitativo. La sua gestione supera i confini amministrativi locali, nazionali e internazionali, rendendo necessaria una strategia condivisa. Per questo, l'Unione Europea ha assunto un ruolo sempre più centrale, definendo politiche mirate a garantirne la qualità, l'uso sostenibile e un accesso equo per tutti.

L'UE promuove investimenti per rafforzare la resilienza delle infrastrutture idriche di fronte a eventi climatici estremi, come siccità o alluvioni. Attraverso strumenti come il Piano di Ripresa e Resilienza (PNRR) e i fondi strutturali, finanzia interventi per migliorare l'efficienza della rete idrica, ridurre le perdite e potenziare il trattamento delle acque reflue.

Stato

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

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

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

Autorità di bacino

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

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

Regioni

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

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

Enti locali

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

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

ARERA

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

Distretti

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

Ambiti territoriali ottimali
62 ambiti territoriali ottimali

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

Fonte: Blue Book - Utilitatis

Governance del servizio di Igiene Ambientale e ruolo degli enti di governo dell'ambito

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

Unione Europea
- Funzioni di indirizzo e coordinamento
- Linee guida, definizione di criteri...

Stato
- Funzioni di indirizzo e coordinamento
- Linee guida, definizione di criteri ed obiettivi
- Impianti di interesse nazionale

Regioni
- Delimitazione ATO, individuazione Enti di Governo d'ambito
- Autorizzazione esercizio impianti di smaltimento e recupero
- Predisposizione Piani di Gestione dei Rifiuti
- Definizione criteri di localizzazione degli impianti

Province
- Funzione amministrative e di controllo
- Individuazione aree idonee per la localizzazione degli impianti

Comuni
- Partecipazione obbligatoria agli EGA
- Concorso all'attività di organizzazione, gestione del servizio di gestione dei rifiuti urbani
- Definizione regolamenti

Enti di Governo dell'Ambito (EGA)
- Organizzazione del servizio
- Scelta della forma di gestione
- Affidamento del servizio
- Determinazione delle tariffe all'utenza

Gestore

ARERA
- Predisposizione e aggiornamento del Metodo tariffario tramite l'individuazione dei costi efficienti riconosciuti ai gestori del servizio
- Approvazione delle tariffe proposte dagli Enti territoriali competenti
- Regolazione della qualità tecnica e commerciale del servizio
- Tutela degli utenti (anche tramite la valutazione di reclami, istanze e segnalazioni)

ARPA
Supporto Regioni e Province

ISPRA
Attività tecnico scientifiche

Consorzi di Recupero Obbligatori

Consorzi di Recupero Volontari

Fonte: Green Book 2023 - Utilitatis

MMS e Comune di Pesaro - Investimenti su reti

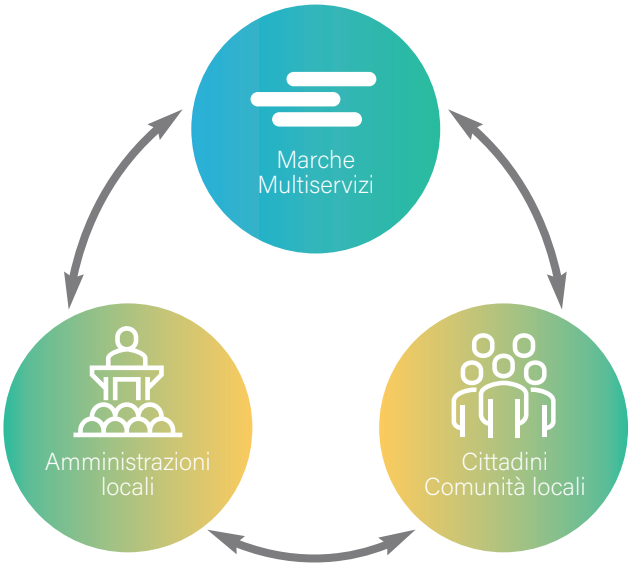
Le relazioni con gli stakeholder

Per una Società che aspira ad essere sempre più sostenibile e responsabile come Marche Multiservizi l'interazione con la comunità è fondamentale nonché strategica per il raggiungimento degli obiettivi

Le imprese, e in particolar modo le Utility, rivestono un ruolo fondamentale nella società. Negli ultimi anni, l'attenzione verso i temi della sostenibilità è cresciuta in modo significativo, con una richiesta sempre maggiore di trasparenza e coinvolgimento da parte di cittadini, istituzioni e investitori. Questi "portatori d'interesse" sono gli stakeholder, individui o gruppi con i quali un'impresa interagisce direttamente o indirettamente nello svolgimento della propria attività e le cui diverse aspettative, esigenze e valori possono influenzare strategie e operazioni. Per una Società che aspira ad essere sempre più sostenibile e responsabile come Marche Multiservizi, costituita ai sensi dell'art.113 del D.Lgs. 267/2000 il cui Statuto ne riflette la natura di Società partecipata da Enti Pubblici, espressione del territorio servito, l'interazione con la comunità è fondamentale nonché strategica per il raggiungimento degli obiettivi.

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

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



I **cittadini**: sono i clienti, fruitori dei servizi che MMS eroga sul territorio, interagiscono con l'azienda attraverso i canali di contatto disponibili (sportelli, call center, etc.). Inoltre, quasi la totalità dei dipendenti risiede nel territorio gestito, rendendoli al tempo stesso operatori e fruitori dei servizi offerti.

Le **amministrazioni comunali** svolgono un ruolo centrale e diversificato nella dinamica tra MMS e la comunità locale: da un lato i Sindaci, attraverso il controllo azionario, hanno un ruolo diretto nella definizione delle linee strategiche di MMS. Questo significa che possono influenzare le decisioni chiave dell'azienda, come obiettivi a lungo termine, investimenti e politiche aziendali. Allo stesso tempo, sono anche i rappresentanti del territorio in cui MMS eroga i suoi servizi, fondamentali al fine di garantire che le azioni siano allineate alle esigenze e alle priorità specifiche delle comunità. Inoltre, il valore generato e le risorse distribuite da MMS, sottoforma di dividendi, possono concorrere al finanziamento di progetti e iniziative che contribuiscono direttamente al benessere e allo sviluppo delle comunità. Le amministrazioni comunali sono interlocutori privilegiati con cui condividere nuovi progetti e servizi per amplificare gli impatti ambientali e sociali positivi sul territorio. Svolgono, inoltre, un ruolo di supervisione e controllo sull'operato di MMS, garantendo l'efficienza e la qualità del servizio.

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

- **Dipendenti e Organizzazioni Sindacali,** per promuovere un ambiente di lavoro positivo, migliorare la soddisfazione del personale e l'efficienza operativa.
- **Fornitori e Partner per l'erogazione dei servizi,** fondamentali per garantire una fornitura continua ed affidabile dei servizi.
- Altri soggetti della **Pubblica Amministrazione e Autorità di regolazione** con cui MMS interagisce per garantire il rispetto delle normative, ottenere autorizzazioni e collaborare su iniziative di interesse pubblico. Tra questi, il Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica (MASE) e il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti (MIT) rivestono un ruolo chiave nella definizione di linee guida e nel

finanziamento di progetti strategici legati all'efficienza idrica e ambientale.

Associazioni del territorio, con le quali MMS collabora per promuovere iniziative a beneficio della comunità e sensibilizzare sulle tematiche ambientali.

Banche e le istituzioni Finanziarie, stakeholder chiave per sostenere la crescita di MMS e lo sviluppo del territorio. Il dialogo con questi attori è essenziale per l'accesso a finanziamenti e investimenti destinati a progetti infrastrutturali e di innovazione sostenibile. La solidità finanziaria e l'adozione di criteri ESG sono elementi sempre più rilevanti nel rapporto con il mondo finanziario.

Il coinvolgimento e il confronto con gli stakeholder, noto come "stakeholder engagement", è un'attività essenziale per MMS. Questo processo è finalizzato a comprendere interessi, aspettative e bisogni degli stakeholder al fine di favorire una presa di decisioni più efficace e consapevole rispetto agli obiettivi di aziendali. Tenendo in considerazione la complessità del quadro, le principali attività di engagement degli stakeholder sono richiamate nella tabella 2.

L'utilizzo di strumenti di dialogo trasversali, come la rendicontazione e in particolare il Bilancio di sostenibilità, rappresentano strumenti fondamentali per garantire la trasparenza e comunicare progressi e iniziative dell'azienda nelle diverse aree di interesse. MMS è fortemente impegnata anche nel coinvolgimento diretto di clienti e dipendenti tramite indagini di soddisfazione, utili per analizzare il servizio offerto e definire azioni di miglioramento.

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

Tabella 2

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

Comune di Fossombrone

Strategia per la sostenibilità

La Sostenibilità per MMS è parte della strategia fondata sull'equilibrio e la coerenza tra gli obiettivi economico-finanziari, sociali ed ambientali.

Il modello MMS per lo sviluppo sostenibile

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

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

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

L'operato di MMS si inscrive quindi nella transizione disegnata dagli obiettivi di sviluppo sostenibile che

l'Agenda delle Nazioni Unite si prefigge per il 2030: sette di questi, in particolare, coinvolgono la pianificazione e la gestione stessa dei servizi svolti.

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

Il modello di creazione di valore condiviso

Gli ambiti di creazione di valore condiviso per Marche Multiservizi, coerentemente con quelli del Gruppo Hera sono rappresentanti dai Driver del cambiamento, le aree di impatto e gli obiettivi dell'Agenda ONU 2030 da ritenere prioritari rispetto al modello di business. Nell'infografica seguente sono riportati i driver e gli SDGs considerati prioritari così come identificati dal Gruppo Hera. Per l'elenco completo degli SDGs si rimanda al capitolo 1.5 Obiettivi, risultati e investimenti. [Tabella 3]

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

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

Tabella 3

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

Gli impatti e i temi materiali di Marche Multiservizi

Gli impatti possono essere effettivi o potenziali, negativi o positivi, di breve o di lungo termine, intenzionali o non intenzionali, reversibili o irreversibili, e rappresentano il contributo positivo o negativo dell'organizzazione allo sviluppo sostenibile.

Il presente documento è stato redatto adottando i GRI Standards quale standard di rendicontazione. Secondo i GRI Standard, gli impatti si riferiscono agli effetti che un'impresa ha o potrebbe avere a livello economico, ambientale e sociale, inclusi quelli sui diritti umani, quale conseguenza delle proprie attività o delle relazioni di business e commerciali.

Gli impatti possono essere effettivi o potenziali, negativi o positivi, di breve o di lungo termine, intenzionali o non intenzionali, reversibili o irreversibili, e secondo la loro diversa natura (economici, ambientali e sociali) sono correlati tra loro e indicano il contributo dell'impresa, allo sviluppo sostenibile.

Gli impatti più significativi, come identificati secondo l'approccio descritto nei successivi paragrafi, rappresentano i temi materiali (Material Topic).

Gli impatti delle attività e dei rapporti di business di un'impresa sull'economia, sull'ambiente e sulle persone possono avere conseguenze positive e negative anche sull'operatività o la reputazione dell'impresa e pertanto, in molti casi, tali conseguenze sono anche finanziarie o potrebbero diventarlo nel medio e lungo termine. Comprendere tali impatti è pertanto necessario per un'impresa al fine di identificare eventuali rischi e opportunità rilevanti che possono influenzare il valore dell'impresa.

Il processo di identificazione e valutazione delle tematiche rilevanti

Il processo di identificazione, valutazione e successiva prioritizzazione dei temi materiali, condotto per il reporting 2024 secondo quanto richiesto dai GRI Standards, è applicato ad un contesto dinamico, quale quello della gestione d'impresa. Le tematiche e gli impatti associati si modificano, evolvono nel tempo, sia come natura che come rilevanza dell'impatto e influenzano la strategia, il modello di business, il sistema di relazioni e le decisioni.

Comprensione del contesto dell'organizzazione

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

Individuazione di impatti effettivi e potenziali

Il processo di individuazione degli impatti effettivi e potenziali di MMS sull'economia, sull'ambiente e sulle persone, compresi quelli sui diritti umani, è stato condotto mediante l'analisi di fonti esterne e fonti interne, tenuto conto del confronto e ascolto degli stakeholder. Tali analisi ha inoltre tenuto conto delle risultanze delle attività di relazione e coinvolgimento degli stakeholder, quale parte del processo di confronto e di ascolto degli stessi.

Fonti esterne

- World Economic Forum - The global risks report 2025
- OCSE - Guida OECD su dovere di diligenza per condotta d'impresa e altri documenti pubblicati
- Global Business Initiative - Integrating human rights into company climate action
- UNHR - Guiding Principles on Business and Human Rights
- CBD - Kunming/Montreal Global Biodiversity Framework
- EEA - European Climate Risk Assessment
- ILO - Transforming enterprises through diversity and inclusion
- ILO - Advancing social justice
- COSO wbcsd - Enterprise Risk Management
- EU Sustainable Finance plan [focus Tassonomia EU]
- ISSB International Sustainability Standards Board: SASB
- Benchmarking temi rilevanti - policies - rischi
- Studi & ricerche di settore

Fonti interne

- Analisi di doppia materialità del Gruppo Hera
- Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (D.lgs. n. 231/2001) - Parte Generale
- Codice Etico
- Whistleblowing
- Sistemi di gestione / analisi contesto - Documenti di riesame per la Direzione
- Rating di Legalità
- Valutazione dei rischi e delle opportunità HSE
- Politica Ambiente e Sicurezza

Valutazione della rilevanza degli impatti - prioritizzazione

La fase di valutazione della significatività degli impatti identificati ha l'obiettivo di stabilire la loro priorità. La definizione delle priorità consente non soltanto di identificare i temi materiali da rendicontare, ma, soprattutto, di definire gli impegni e le azioni necessarie per *affrontare* gli impatti maggiormente rilevanti. La rilevanza di un impatto dipende sempre dalle condizioni specifiche di un'impresa, dal settore nel quale opera e dal suo modello di business.

I temi materiali

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

Tabella 4

Tema materiale		Impatti		GRI Topic Standards
		Sintesi	Caratteristiche	
E	Ambientali			
1	**Cambiamenti climatici, efficienza energetica e rinnovabili**	MMS, insieme al Gruppo Hera, è impegnata nel miglioramento delle modalità di utilizzo dell'energia (efficienza energetica) e nella riduzione delle emissioni di gas a effetto serra (mitigazione degli impatti derivanti dai cambiamenti climatici). [Negativi]	Effettivo: consumo energetico. Diretto e tramite le relazioni commerciali Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business) Previsto in quanto connesso a processi produttivi attuali	GRI 302 Energia GRI 305 Emissioni
2	**Gestione sostenibile della risorsa idrica**	MMS, in quanto gestore dei servizi idrici, garantisce ai propri clienti non soltanto la qualità dell'acqua, ma anche una adeguata gestione della stessa, con specifico riferimento alla tutela delle fonti di prelievo e miglioramento dell'efficienza del servizio (perdite idriche – realizzazione dei piani di salvaguardia della acque). [Negativo]	Effettivo: prelievi idrici Diretto e tramite le relazioni commerciali Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business) Previsto in quanto parte del modello di business	GRI 303 Acqua e scarichi idrici
3	**Economia circolare**	MMS persegue un modello di business e di offerta dei servizi orientato verso l'economia circolare, focalizzato nell'aumento della raccolta differenziata, nel riciclo e recupero (di materiali e di energia), nella riduzione dei conferimenti in discarica, nella promozione di iniziative di prevenzione rifiuti. [Negativo]	Effettivo: modello di business. Diretto e tramite le relazioni commerciali (rifiuti raccolti / prodotti) Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business) Previsto in quanto connesso a processi produttivi attuali	GRI 306 Rifiuti
S	Sociali			
4	**Sicurezza, costo e continuità del servizio fornito al cliente**	L'erogazione dei servizi di pubblica utilità richiede una costante attenzione alla salute e sicurezza del cliente (fornitura di acqua – depurazione e potabilizzazione, gestione raccolta rifiuti e distribuzione del gas). MMS è impegnata per garantire la salute degli utenti ed un servizio sicuro. [Negativo]	Potenziale: conformità dei servizi Diretto e tramite le relazioni commerciali (strutturale rispetto al modello di business) Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business) Previsto in quanto connesso a processi produttivi attuali	GRI 416 Salute e sicurezza dei clienti
5	**Qualità del servizio e relazioni con la clientela**	MMS si impegna a garantire standard di qualità dei servizi gestiti, così come a adottare azioni in grado di contenere i costi del servizio, in particolare per le fasce deboli della popolazione, anche attraverso interventi che possano consentire di mitigare l'impatto di periodi caratterizzati da forte turbolenze del mercato dell'energia e delle materie prime in generale. La gestione delle relazioni con i clienti deve essere improntata alla trasparenze ed al rispetto degli standard di servizio. Tali aspetti sono parte integrante di un servizio di qualità, che abbia ricadute sociali positive sulla vita dei cittadini/utenti. [Negativo]	Potenziale: conformità dei servizi Diretto e tramite le relazioni commerciali (strutturale rispetto al modello di business) Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business) Previsto in quanto connesso a processi produttivi attuali	GRI 417 Marketing / etichettatura prodotti e servizi

Tema materiale		Impatti		GRI Topic Standards
		Sintesi	Caratteristiche	
6	**Gestione della catena di fornitura**	Un modello di business sostenibile richiede la gestione della catena di fornitura secondo principi coerenti, attraverso meccanismi e strumenti adeguati di selezione, qualificazione e monitoraggio che tengano conto di parametri ambientali e sociali. [Negativo]	Effettivo: gestione e monitoraggio della catena di fornitura Diretto e tramite le relazioni commerciali (strutturale rispetto al modello di business) Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business) Previsto in quanto connesso a processi produttivi attuali	GRI 308 Valutazione ambientale dei fornitori GRI 414 Valutazione sociale dei fornitori
7	**Sviluppo locale del territorio e inclusione sociale**	MMS promuove progetti di coinvolgimento e di educazione ambientale in tutto il territorio, al fine di sensibilizzare e coinvolgere la comunità territoriale rispetto ai progetti (da realizzare / realizzati). [Positivo]	Effettivo: relazioni con territorio di riferimento Diretto e tramite le relazioni commerciali Di breve-medio-lungo termine Previsto in quanto connesso a processi produttivi attuali	GRI 203 Impatti economici indiretti GRI 204 Approccio alle forniture GRI 413 Comunità locali
8	**Formazione e sviluppo professionale, retribuzione e incentivi**	Le persone sono una risorsa fondamentale per MMS: il raggiungimento degli obiettivi aziendali è possibile soltanto grazie all'impegno ed alla qualità del lavoro svolto, quali fattori abilitanti. I percorsi formativi sono orientati al miglioramento della coesione, allo sviluppo delle competenze, della capacità di gestione e di innalzamento degli standard quantitativi e qualitativi. [Positivo]	Effettivo: piani formativi mirati allo sviluppo delle competenze Diretto: legato alle sole attività dirette Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business) Previsto in quanto connesso al business	GRI 401 Occupazione GRI 404 Formazione e istruzione
9	**Diversità**	La tutela dei diritti di tutti i dipendenti, l'impegno a garantire le pari opportunità ed a valorizzare le diversità sono parte integrante delle scelte operative di MMS. L'impegno per la tutela delle pari opportunità, per lo sviluppo di pratiche di conciliazione vita-lavoro e per la valorizzazione delle diversità permette di migliorare il senso di coesione e di appartenenza. [Positivo]	Effettivo: tutela attraverso le Policy di Gruppo Diretto: legato alle sole attività dirette Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business) Previsto in quanto connesso al business	GRI 405 Diversità e pari opportunità GRI 406 Episodi di discriminazione
10	**Salute e sicurezza sul lavoro**	MMS tutela e garantisce un ambiente di lavoro sano e sicuro ed assume l'impegno a mantenere un basso tasso di infortuni. Adeguate politiche in materia hanno consentito di rafforzare competenze e consapevolezza dei lavoratori sui comportamenti corretti da tenere durante l'operatività. [Negativo]	Potenziale: monitoraggio degli infortuni e politiche di tutela della salute e sicurezza sul lavoro Diretto e tramite le relazioni commerciali (servizi gestiti da terzi) Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business)	GRI 403 Salute e sicurezza sul lavoro
G	**Governance / Economici**			
11	**Cultura d'impresa**	L'integrità e la condotta etica del business sono condizioni necessarie per l'esercizio dell'attività e l'erogazione dei servizi pubblici. Il governo responsabile di un'impresa richiede il rispetto di principi, la compliance normativa e l'integrità nei confronti di tutti gli stakeholder. [Negativo]	Potenziale: legato alle attività di business Diretto: legato alle sole attività dirette Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business) Previsto in quanto connesso al business	GRI 205 Anti-corruzione GRI 206 Comportamento anticoncorrenziale

Tema materiale		Impatti		GRI Topic Standards
		Sintesi	Caratteristiche	
12	**Sicurezza dati e privacy**	Impatti relativi al rischio di violazioni della privacy e della sicurezza delle informazioni (cybersecurity e data protection per clienti e dipendenti in primo luogo). [Negativo]	Potenziale: protezione dei dati aziendali e dei clienti Diretto e tramite le relazioni commerciali Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business) Previsto in quanto connesso a processi produttivi attuali	GRI 418 Privacy dei clienti
13	**Generazione e distribuzione valore economico**	Le attività condotte da MMS generano valore economico distribuito agli stakeholder. L'equilibrio economico e finanziario consentono a MMS di operare per garantire l'erogazione dei servizi. Il modello di business di MMS consente la generazione di impatti indiretti rilevanti sul territorio di riferimento, anche in termini economici, a favore dei fornitori locali. [Positivo]	Effettivo: creazione di valore economico generato e distribuito Diretto e tramite le relazioni commerciali (strutturale rispetto al modello di business) Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business) Previsto in quanto connesso al business	GRI 201 Creazione e distribuzione di valore

L'analisi di materialità effettuata per il Bilancio di sostenibilità 2024 ha sostanzialmente confermato le tematiche emerse per il Bilancio di sostenibilità 2023.

L'integrazione dell'analisi di doppia rilevanza (CSRD / ESRS)

L'analisi delle tematiche materiali realizzata i fini dell'informativa di sostenibilità 2024 è stata effettuata tenendo conto e integrando anche quanto previsto dalla CSRD e dagli ESRS. Gli ESRS prevedono che i temi materiali vengano identificati e valutati secondo un approccio definito come "analisi di doppia rilevanza" *(Double Materiality Assessment)*, che valuta la rilevanza dell'impatto e la rilevanza finanziaria dei rischi e delle opportunità (IRO Impact Risk Opportunities) delle diverse tematiche ambientali, sociali e di governance.

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

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

Gli impatti, rischi e opportunità comprendono anche quelli che sorgono o possono sorgere nell'ambito delle relazioni di business dirette e indirette nella catena del valore (attività, settori, aree geografiche, operazioni, fornitori, clienti, altre relazioni, dove esiste la probabilità che si generino / esistano IRO rilevanti). Ai fini dell'analisi di doppia rilevanza, Marche Multiservizi ha considerato dove impatti, rischi e opportunità analizzati si concentrano. In particolare, per la propria catena del valore a monte sono stati considerati i fornitori diretti, mentre per la catena del valore a valle si è tenuto conto dei clienti.

Per determinare rischi e opportunità, Marche Multiservizi ha sviluppato la propria analisi come segue: a) analisi delle principali tipologie di rischio identificate e confronto con l'analisi di materialità del Gruppo Hera; b) riesame della direzione svolto per il sistema di gestione ISO 9001; c) Altri rischi/opportunità, sia derivanti da operazioni proprie che lungo la catena del valore, sono stati definiti dalle figure coinvolte nel processo, a seguito di una consultazione interna.

Nei paragrafi di rendicontazione delle tematiche rilevanti (temi materiali secondo la denominazione GRI Standards) vengono riportate le informazioni analitiche in materia di impatti, rischi e opportunità identificati e riferite ai singoli temi.

La seguente tabella fornisce evidenza del raccordo tra i temi materiali rendicontati nel presente documento, identificati e valutati secondo il processo sopra richiamato, e le corrispondenti tematiche di sostenibilità previste dagli ESRS (ESRS 1 Prescrizioni generali, AR 16).

GRI Topic Standards	Standard ESRS		
Denominazione tematica	**GRI Standard**	**Tema rilevante**	**Sottotema rilevante**
Tematiche ambientali			
Cambiamenti climatici, efficienza energetica e rinnovabili	GRI 302 Energia GRI 305 Emissioni	E1 Cambiamenti climatici	Mitigazione dei cambiamenti climatici Energia
Gestione sostenibile della risorsa idrica	GRI 303 Acqua e scarichi idrici	E3 Acque e risorse marine	Prelievi idrici
Economia circolare	GRI 306 Rifiuti	E5 Economia circolare	Rifiuti
Tematiche sociali			
Formazione e sviluppo professionale, retribuzione e incentivi	GRI 401 Occupazione GRI 404 Formazione e istruzione	S1 Forza lavoro propria	Condizioni di lavoro Parità di trattamento e di opportunità per tutti
Salute e sicurezza sul lavoro	GRI 403 Salute e sicurezza sul lavoro		
Diversità	GRI 401 Occupazione GRI 405 Diversità e pari opportunità GRI 406 Non discriminazione		Altri diritti connessi al lavoro
Gestione della catena di fornitura	GRI 308 Valutazione ambientale dei fornitori GRI 414 Valutazione sociale dei fornitori	S2 Lavoratori nella catena del valore	Condizioni di lavoro
			Parità di trattamento e di opportunità per tutti
			Altri diritti connessi al lavoro
		G1 Condotta delle imprese	Gestione dei rapporti con i fornitori, comprese le prassi di pagamento
Sviluppo locale del territorio e inclusione sociale	GRI 203 Impatti economici indiretti GRI 204 Approccio alle forniture GRI 413 Comunità locali	S3 Comunità interessate	Diritti economici, sociali e culturali delle comunità
Sicurezza, costo e continuità del servizio fornito al cliente	416 Salute e sicurezza dei clienti	S4 Consumatori e utilizzatori finali	Sicurezza personale dei consumatori e/o degli utilizzatori finali Impatti legati alle informazioni per i consumatori e/o per gli utilizzatori finali
Qualità del servizio e relazioni con la clientela	GRI 417 Marketing ed etichettatura		
Sicurezza dati e privacy	GRI 418 Privacy dei clienti		
Tematiche di governance			
Cultura d'impresa	GRI 205 Anticorruzione GRI 206 Comportamento anticoncorrenziale	G1 Condotta delle imprese	Corruzione attiva e passiva Cultura d'impresa Protezione degli informatori
Generazione e distribuzione di valore economico/ finanziario	GRI 201 Performance economiche	-	-

Obiettivi, risultati e investimenti

L'innovazione rappresenta un pilastro fondamentale, non solo nell'evoluzione dei servizi offerti ma anche nei processi interni, per rendere l'operatività più efficiente. Strumenti digitali, automazione e analisi predittiva consentono di ottimizzare la pianificazione e la qualità del servizio.

Marche Multiservizi si impegna a garantire la continuità e l'affidabilità dei servizi pubblici essenziali, affrontando le sfide poste dai cambiamenti climatici, dall'evoluzione normativa e dalle esigenze della comunità.

L'azienda definisce obiettivi concreti e investe nel potenziamento delle infrastrutture, nell'innovazione tecnologica e nell'ottimizzazione dei processi, assicurando servizi resilienti e capaci di adattarsi ai cambiamenti.

Questo impegno si traduce in azioni mirate: dal monitoraggio costante delle reti all'adozione di sistemi digitali avanzati per una gestione più efficiente, dall'ottimizzazione delle risorse al potenziamento delle fonti energetiche autoprodotte. Ogni intervento rafforza la capacità di risposta a eventi imprevisti, tutela la sicurezza delle infrastrutture e riduce al minimo le interruzioni del servizio.

L'innovazione rappresenta quindi un pilastro fondamentale di questo percorso, non solo nell'evoluzione dei servizi offerti ma anche nei processi interni, per rendere l'operatività più efficiente. Strumenti digitali, automazione e analisi predittiva consentono di ottimizzare la pianificazione e la qualità del servizio, permettendo di anticipare criticità e ottimizzare gli interventi.

Formazione, preparazione e prontezza operativa restano elementi chiave per affrontare le sfide future, tutelando il territorio e chi lo vive. L'attenzione alla resilienza non è solo una risposta alle difficoltà, ma un investimento per costruire una comunità più forte, sicura e capace di adattarsi alle trasformazioni del domani.

Innovazione

Digitalizzazione degli assets

In MMS è in atto da tempo un processo di digitalizzazione degli Asset aziendali con la finalità di concentrare sui sistemi informatici tutte le informazioni relativa a reti e impianti gestiti. L'obiettivo è arrivare alla gestione integrata degli "asset" aziendali per una gestione della risorsa moderna ed efficiente, tramite simulazioni di funzionamento finalizzate a fornire un indicatore di criticità per orientare gli investimenti futuri e guidare la gestione operativa. L'obbiettivo è integrare i dati di campo (sistema di telecontrollo, distrettualizzazione, sensoristica), con i dati provenienti dai sistemi di lettura dei contatori elettronici, e i dati GIS per avere un modello digitale utilizzabile nella gestione operativa e strategico.

MMS eroga anche per tutte le realtà del Gruppo Hera attività di rilevamento in campo degli asset, ricostruzione digitale e restituzione sul Sistemi Informativo Territoriale di Gruppo. I rilievi sono effettuati sia con strumenti topografici classici, quali antenne GPS con correzione GNSS e stazioni totali, sia con tecnologia LIDAR e laser scanner 3D.

Sicurezza informatica

Nel 2024 il Marche Multiservizi ha mantenuto elevati i livelli di allerta dei monitoraggi in ambito cybersecurity, con un conseguente aumento delle attività di gestione di eventi anomali da parte del Security operation center di gruppo.

Sono inoltre proseguite le iniziative relative al miglioramento della cybersecurity di Gruppo nei macroambiti relativi a tecnologie, processi e persone, e aumentando il coordinamento tra le iniziative dei singoli gestori IT e OT e quelle del Gruppo.

In ambito tecnologico, sono state integrate funzionalità di intelligenza artificiale per potenziare le capacità di protezione. È stata individuata una piattaforma per il monitoraggio degli ambienti cloud del Gruppo e attivata una soluzione per centralizzare la segnalazione delle anomalie al Security operation center di Gruppo. Inoltre, è stato avviato il progetto di analisi della cybersicurezza dei sistemi Shadow-IT, coprendo un primo lotto pari al 15% dei sistemi totali individuati. Sono state introdotte nuove sonde negli ambiti OT e IT per estendere le capacità di monitoraggio del Security operation center di Gruppo, proseguendo anche il percorso di convergenza del monitoraggio centralizzato degli ambienti IT e OT.

In ambito processi, sono state revisionate le principali procedure per la gestione della cybersecurity di Gruppo relative a sistemi, reti e utenti, con avvio della formalizzazione; la revisione ha interessato principalmente l'ambito cloud e aspetti tecnici come l'introduzione dell'intelligenza artificiale nelle applicazioni IT. Sono state eseguite valutazioni di vulnerabilità sulla superficie esterna del Gruppo e verifiche di sicurezza su impianti industriali e siti fisici. Il servizio di monitoraggio degli eventi svolti dal Security operation center di Gruppo è stato esteso a copertura oraria completa (h24) aumentando così la capacità di prevenzione degli incidenti.

In ambito cultura e persone, è continuata la sensibilizzazione sulla sicurezza informatica con campagne per tutta la popolazione aziendale e interventi mirati per i profili tecnici. Nel primo caso sono state condotte campagne periodiche di Ethical phishing, con oltre 70 mila mail nel corso dell'anno. Nel secondo caso, sono state eseguite simulazioni di incidenti. Inoltre, sono stati realizzati workshop per diffondere il documento tecnico sui controlli di cybersecurity in ambito OT.

Si segnala che il Data Protection Officer del Gruppo conduce verifiche a campione sui processi tramite audit annuali rispetto all'esercizio dei diritti dei soggetti interessati. La "Cyber security posture", espressione dello stato di salute della sicurezza informatica viene monitorata attraverso indicatori e benchmark di settore. Infine, viene prestata attenzione ai fornitori di servizi informatici del Gruppo, garantendo protezione dei dati anche durante le fasi di selezione e controllo.

Gli obiettivi e gli impegni

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

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 e il riciclo.

L'attenzione alla resilienza non è solo una risposta alle difficoltà, ma un investimento per costruire una comunità più forte, sicura e capace di adattarsi alle trasformazioni del domani.

Tab.ella 5

Obiettivi e risultati / Driver del cambiamento

Energia – Perseguire la neutralità di carbonio		
Obiettivi	Risultati	SDGs
Promozione dell'efficienza energetica		
Proseguire con gli interventi di efficienza energetica nell'illuminazione pubblica: lampade LED 61% al 2027	Obiettivo già superato con il 94% del totale punti luce gestito con sistemi a basso impatto ambientale	
9% riduzione al 2027 e 10% al 2030 dei consumi energetici rispetto al 2013	Già raggiunto il 10,4% di risparmio cumulato dal 2013	
Transizione energetica e rinnovabili		
Sviluppo interno del fotovoltaico al 2027: 10 Mwh di capacità installata in siti MMS	Avviati i progetti per l'installazione di due impianti fotovoltaici nella sede e nella discarica di Ca' Asprete	
Mitigazione dei cambiamenti climatici		
Riduzione delle emissioni di gas serra con metodo SBTi (science Based Targets initiatives) rispetto alle emissioni del 2019 -28% Scopo 1 e Scopo 2: 100% energia elettrica da fonti rinnovabili per i consumi interni	Dal 2018 il 100% dei consumi di energia elettrica proviene da fonti rinnovabili certificate	

Ambiente – Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio		
Obiettivi	Risultati	SDGs
Transizione verso un'economia circolare		
74% raccolta differenziata al 2028 anche grazie ad un forte investimento focalizzato sull'engagement di cittadini e imprese	73% al 2024, in linea con gli anni precedenti	
>73% il tasso di riciclo al 2026 e 80% al 2030 (superiore agli obiettivi UE 2035)	67% il tasso di riciclo al 2023. I dati 2024 saranno rendicontati nel report "Sulle tracce dei Rifiuti"	
Gestione sostenibile della risorsa idrica		
Ridurre le perdite idriche lineari del 10% al 2028 rispetto al 2022 anche tramite la manutenzione predittiva e la rete distrettualizzata	In miglioramento le perdite idriche lineari al 2024 (5,5 mc/km/gg) rispetto al 2023 (6 mc/km/gg)	
90% utenti serviti in aree con Piano di gestione della sicurezza dell'acqua (Water Safety Plan) definiti al 2026 e 100% al 2030	0,5% (Mercatello sul Metauro)	
100% agglomerati urbani >2.000 a.e. adeguati entro il 2025 grazie alla prosecuzione del piano adeguamento del comparto-fognario depurativo	92% agglomerati urbani >2.000 AE adeguati al 2024. In corso i lavori per l'adeguamento degli ultimi due entro il 2025	

Territorio (e Impresa)		
Obiettivi	Risultati	SDGs
Innovazione e digitalizzazione		
Incrementare il numero clienti con bolletta elettronica e gli iscritti ai servizi on-line al 2027	+21% clienti con bolletta elettronica rispetto al 2023 (25.837 utenti nel 2024)	
Sviluppo economico e inclusione sociale		
Continuare a garantire le rateizzazioni e le altre agevolazioni volontarie dedicate ai clienti in difficoltà economica	2.294 rateizzazioni concesse nel 2024, per un valore di 879 mila euro (erano 975 mila nel 2023)	
Sviluppo dell'occupazione e delle nuove competenze		
Proseguire nell'attività di sensibilizzare all'utilizzo di un linguaggio inclusivo attraverso la comunicazione interna e di creazione di equilibrio vita privata e lavoro diffondendo buone pratiche	Il Gruppo Hera ha organizzato un evento di sensibilizzazione rivolto a tutta la popolazione aziendale e diffuso il calendario a tutti i lavoratori	
Continuare a prevedere la clausola sociale a garanzia dell'occupazione negli appalti di pronto intervento reti e di servizi correlati alla gestione cliente (casi di internalizzazione esclusi)	3 le gare, tra le più rilevanti, nelle quali è stata inserita la clausola a garanzia dell'occupazione	

Clienti		
Obiettivi	Risultati	SDG
Qualità del servizio		
97% contatori gas elettronici installati a fine 2028 40% contatori smart idrici installati al 2028	92,3% contatori elettronici gas (erano 87% nel 2023) 12,3% contatori elettronici acqua installati (erano lo 0,2% nel 2023)	
Garantire il rispetto degli standard di qualità ARERA relativi ai servizi gas e idrico	98,6% dei casi con standard di qualità contrattuale rispettati nel 2024 nel servizio gas e 99,6% nel servizio idrico	-
Sicurezza e continuità del servizio		
Pronto intervento gas: mantenere a un livello significativamente superiore agli obblighi Arera (90%) la percentuale di chiamate con arrivo entro i 60 minuti	95,5% - 4.980 chiamate di pronto intervento con tempo medio di arrivo medio di 37 minuti	-
Relazioni con i clienti		
10 minuti il tempo medio di attesa agli sportelli e 80 secondi il tempo medio di attesa al call center nel 2024	12,6 minuti allo sportello 31 secondi al call center	-

Persone		
Obiettivi	Risultati	SDGs
Gestione delle competenze e formazione		
Proseguire il percorso di sviluppo della formazione professionale. Raggiungimento di almeno 26 ore pro-capite nel 2027	Erogate 40 ore medie pro-capite di formazione nel 2024 (erano 38,6 nel 2023)	
Salute e sicurezza		
Ulteriore riduzione dell'indice di frequenza degli infortuni (10,4 al 2027 e <10 al 2030) Proseguire con le iniziative formative e di sensibilizzazione sulla "Cultura della sicurezza" attraverso il coinvolgimento attivo della popolazione aziendale in attività di formazione-addestramento	Indice di frequenza degli infortuni pari a 17,8 nel 2024	

Fornitori		
Obiettivi	Risultati	SDGs
Qualificazione, selezione e valutazione dei fornitori		
Continuare ad assegnare un punteggio rilevante agli aspetti di sostenibilità ambientale e sociale nelle gare effettuate con l'offerta economicamente più vantaggiosa	29,7/100	
Gestione dei contratti		
Analizzare tutti gli eventi infortunistici comunicati dai fornitori di servizi e lavori di MMS e consuntivarne i relativi indici	4 infortuni sul lavoro di lavoratori di ditte appaltatrici e terzi (erano 18 nel 2023)	
Sviluppo economico e inclusione sociale		
Selezione fornitori: nei servizi ambientali continuare a promuovere l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate	1,2 milioni di euro il valore degli affidamenti tra MMS e le cooperative sociali 44 persone svantaggiate inserite	

Investimenti per l'efficienza delle infrastrutture e dei servizi

Nel 2024 sono stati realizzati investimenti per oltre 35 milioni di euro. **Una media di oltre 125 euro per abitante** servito (erano 117 nel 2023) a conferma della linea, già intrapresa negli esercizi precedenti, di perseguire gli obiettivi di miglioramento quali-quantitativo dei servizi forniti e di superare le attuali carenze infrastrutturali del territorio. [Tabella 6]

Oltre il 67% degli investimenti realizzati, pari a 23,6 milioni, è stato destinato al servizio idrico integrato (+7,2 milioni rispetto al 2023), in linea di quanto indicato dal Piano approvato dall'Autorità d'Ambito. Di questi 4,3 milioni sono finanziati dal PNRR per il rinnovo delle reti e la riduzione delle perdite, mentre 3,5 milioni di euro hanno riguardato l'adeguamento degli agglomerati di depurazione. [Grafico 1]

Nel 2024, gli investimenti per abitante ammontano a 87 euro, segnando un incremento rispetto ai 60 euro del 2023. A livello nazionale, gli investimenti nel settore idrico sono stimati in 72 euro per il 2024, sostenuti anche dai progetti del PNRR. Gli investimenti di MMS hanno quindi superato la media nazionale, avvicinandosi al valore medio europeo degli ultimi cinque anni, pari a 82 euro per abitante (Fonte: Blue Book 2025). [Grafico 2]

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

- **Riduzione delle perdite di rete:** nel 2024 sono stati avviati i lavori su tutti e sei i lotti previsti. Data la complessità e l'ampiezza degli interventi, insieme a

Nel 2024 sono stati realizzati investimenti per oltre 35 milioni di euro. Una media di oltre 125 euro per abitante servito a conferma della linea, già intrapresa negli esercizi precedenti, di perseguire gli obiettivi di miglioramento dei servizi forniti e di superare le carenze infrastrutturali del territorio.

Tabella 6

Investimenti (mln di euro)	2022	2023	2024
Servizio idrico integrato	**13,9**	**16,4**	**23,6**
Servizio energia (Gas e illuminazione pubblica)	**3,9**	**4,0**	**5,6**
Servizio ambiente	**6,0**	**11,1**	**5,4**
Servizi generali ed altri	**2,2**	**0,7**	**0,7**
Totale	**26,0**	**32,2**	**35,3**

Grafico 1

Servizio idrico integrato

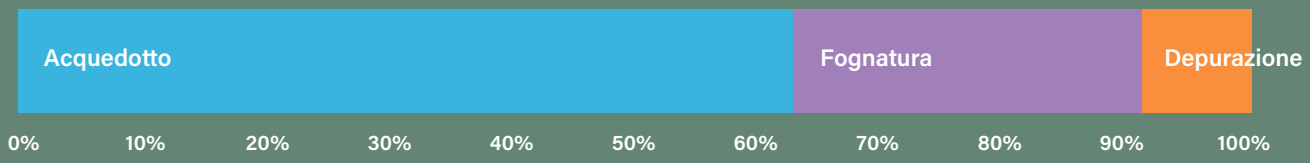
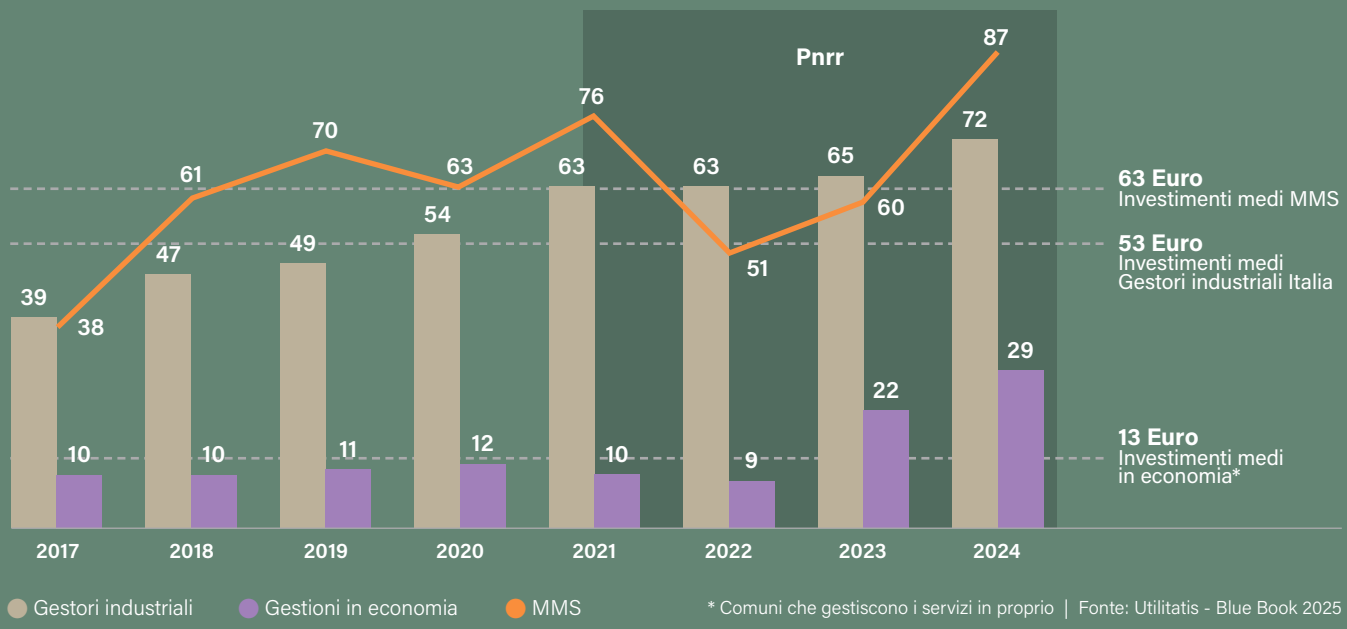


Grafico 2

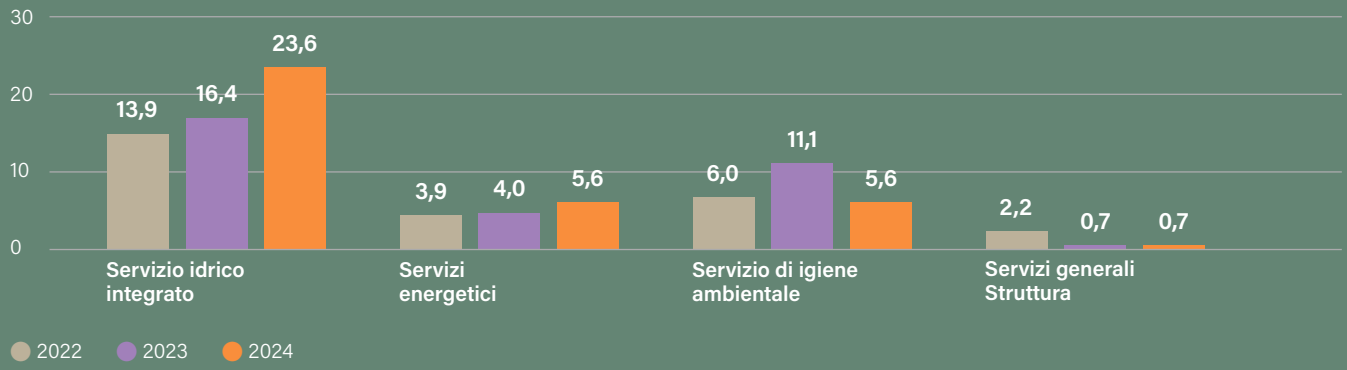
Serie storica degli investimenti medi pro capite realizzati da MMS Confronto su dati gestori Italia



* Comuni che gestiscono i servizi in proprio | Fonte: Utilitatis - Blue Book 2025

Grafico 3

Investimenti triennio per area



tempistiche particolarmente stringenti, Marche Multiservizi ha dedicato risorse, competenze e un monitoraggio costante per garantire l'avanzamento efficiente delle opere. La conclusione dei lavori è prevista entro il primo trimestre del 2026, salvo eventuali proroghe concesse dalle autorità competenti. Al 31 dicembre 2024, gli investimenti realizzati in quest'area ammontavano a 4,3 milioni di euro.

- **Adeguamento degli agglomerati in infrazione:** gli agglomerati di Ponte Armellina e San Costanzo restano ancora in infrazione, ma la conclusione dei lavori è prevista per la metà del 2025. Questi interventi mirano a superare le infrazioni comunitarie, migliorare l'efficienza del sistema fognario e depurativo e ridurre l'impatto ambientale.
- **Potenziamento del depuratore di Calcinelli (Comune di Colli al Metauro):** questo intervento risponde alle esigenze del territorio e alle future espansioni urbanistiche, consentendo l'eliminazione dei depuratori di Guazzi e Tavernelle. Nel 2024, è stato investito 1 milione di euro per la realizzazione di queste opere.

Nel **servizio energia**, gli investimenti nel 2024 ammontano a 5,6 milioni di euro, con particolare attenzione all'adeguamento normativo e al miglioramento degli standard di sicurezza.

- Per quanto riguarda la distribuzione gas, in conformità alla delibera Arera 155/08, è in corso l'adeguamento dei gruppi di misura tradizionali a sistemi di telelettura e telegestione. Nel 2024, gli investimenti in questo settore hanno raggiunto i 5,1 milioni di euro, di cui oltre 2,7 milioni destinati alla sostituzione dei contatori.
- Nel **servizio illuminazione**, sono stati investiti 0,5 milioni di euro per la riqualificazione energetica nel Comune di Pergola. Inoltre, le attività di pubblica illuminazione sono in espansione, con la presentazione di ulteriori progetti per rispondere alle esigenze dei Comuni del territorio provinciale.

Nel **servizio ambiente**, gli investimenti nel 2024 sono stati pari a 5,4 milioni di euro, concentrati principalmente su:

- L'acquisto di attrezzature e mezzi per il servizio di raccolta rifiuti urbani (2,4 milioni di euro);
- Lavori sugli impianti di trattamento e smaltimento (2,8 milioni di euro). In particolare, nel sito di Ca' Asprete di Tavullia sono stati eseguiti interventi di manutenzione straordinaria nelle aree dedicate al trattamento meccanico, ai rifiuti ingombranti e alle piazzole di trasferenza dei rifiuti organici. Inoltre, il trattamento meccanico all'interno dello stesso impianto è stato completamente rinnovato.

Gli investimenti relativi alla **struttura** si attestano nell'anno 2024 a 0,7 mln di euro, prevalentemente relativi allo sviluppo e al mantenimento di un elevato livello tecnologico ed all'ammodernamento delle sedi. [Grafico 3]

La distribuzione del valore generato

Attraverso l'uso efficiente dei fattori produttivi, MMS genera valore aggiunto che ha ricadute positive sul territorio, contribuendo alla sua crescita economica e sociale.

Marche Multiservizi è impegnata nella creazione di valore nel lungo termine per i propri azionisti, perseguendo al contempo la creazione di valore condiviso per tutti gli stakeholder. L'Azienda integra obiettivi economici, sociali e ambientali, gestendo in modo responsabile i rischi e operando con efficienza per garantire un uso sostenibile delle risorse e la tutela del patrimonio, sia tangibile che intangibile. Consapevole della responsabilità che ha nei confronti del contesto sociale, ambientale e territoriale in cui opera, riconosce l'importanza di distribuire il valore economico generato a beneficio degli stakeholder. Questo non riguarda solo la distribuzione dei profitti sottoforma di dividendi agli azionisti, ma anche l'impegno a reinvestire nell'azienda, a migliorare le condizioni dei lavoratori, a sostenere iniziative sociali e ambientali, all'indotto alimentato dalle attività svolte, e altro ancora.

Attraverso un uso efficiente dei fattori produttivi, MMS genera un valore aggiunto che ha ricadute positive sul territorio, contribuendo alla crescita economica e sociale. Gli investimenti in infrastrutture di base (fognatura e acquedotto, impianti di depurazione, reti gas) e servizi essenziali (raccolta e smaltimento rifiuti), contribuiscono a migliorare la qualità della vita e la salute delle comunità locali. Inoltre MMS, supportata dal Gruppo Hera, promuove lo sviluppo di tecnologie e processi innovativi, favorendo la crescita del territorio attraverso l'acquisizione di know-how e competenze avanzate.

Il valore economico generato e distribuito riflette la capacità di MMS di creare ricchezza a vantaggio dei propri stakeholder. Nel 2024, l'84% del valore economico generato, pari a 148 milioni di euro, è stato distribuito, contribuendo così allo sviluppo economico e sociale del territorio. [Tabella 7]

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

Il **Valore economico distribuito** indica come l'azienda utilizza il valore economico generato per remunerare le diverse parti interessate. Comprende i costi suddivisi per categoria di stakeholder, come i salari per i dipendenti, i pagamenti ai fornitori e i dividendi distribuiti agli azionisti. [Grafico 2]

Il **Valore economico trattenuto** è dato dalla differenza tra valore economico generato e distribuito. Rappresenta le risorse reinvestite nell'azienda per favorirne lo sviluppo futuro e garantirne la sostenibilità a lungo termine. Include, inoltre, gli ammortamenti di beni materiali e immateriali e la fiscalità differita.

Negli anni la distribuzione del valore generato da MMS è rimasta pressochè invariata. [Grafico 3]

La quota maggiore è destinata ai fornitori, che rappresentano il 54,9% del totale distribuito nel 2024. Seguono le risorse umane con il 26,2%, e gli enti pubblici con il 6%. Banche e imposte assorbono complessivamente il 5,7%. Infine, la quota destinata agli azionisti, stabile nel tempo, rappresenta il 7% del totale.

Tabella 7

Valore economico generato e distribuito (Importi in Migliaia di Euro)	2022	2023	2024
Valore economico generato	145.654	139.160	147.906
Fornitori - Costi operativi	**64.050**	**62.719**	**67.803**
Comunità locale - Liberalità e Sponsorizzazioni	**96**	**90**	**93**
Enti pubblici (concessioni / altro)	**9.160**	**8.619**	**7.427**
Risorse umane - Costo del personale	**31.727**	**31.538**	**32.419**
Banche e altri finanziatori - Oneri finanziari	**655**	**1.792**	**2.273**
Pubblica Amministrazione (Erario – Imposte)	**5.342**	**4.046**	**4.830**
Dividendi distribuiti - Azionisti	**8.796**	**8.796**	**8.796**
Valore economico distribuito	**119.826**	**117.600**	**123.641**
Valore economico trattenuto	25.828	21.560	24.265

Grafico 2

Il valore economico distribuito

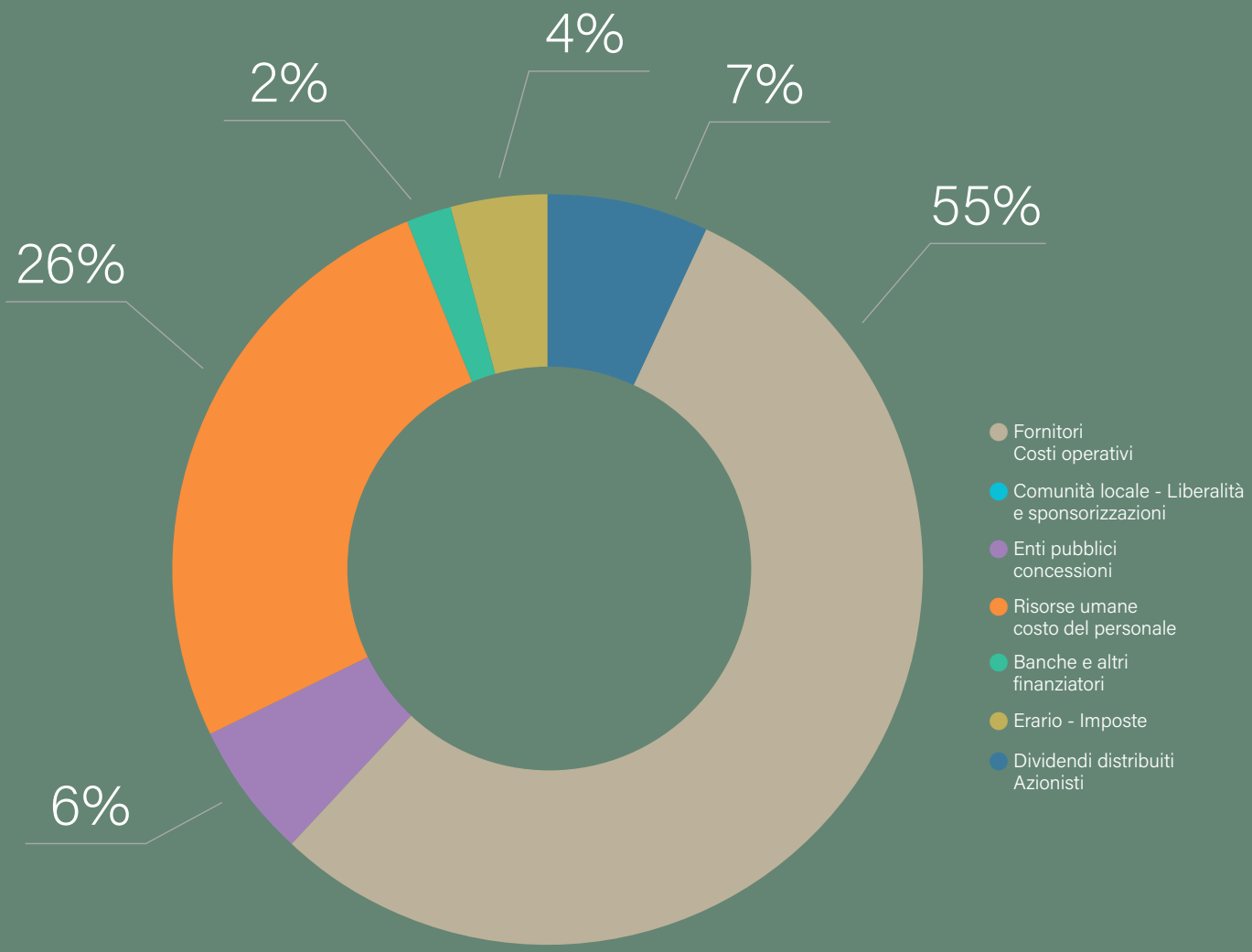
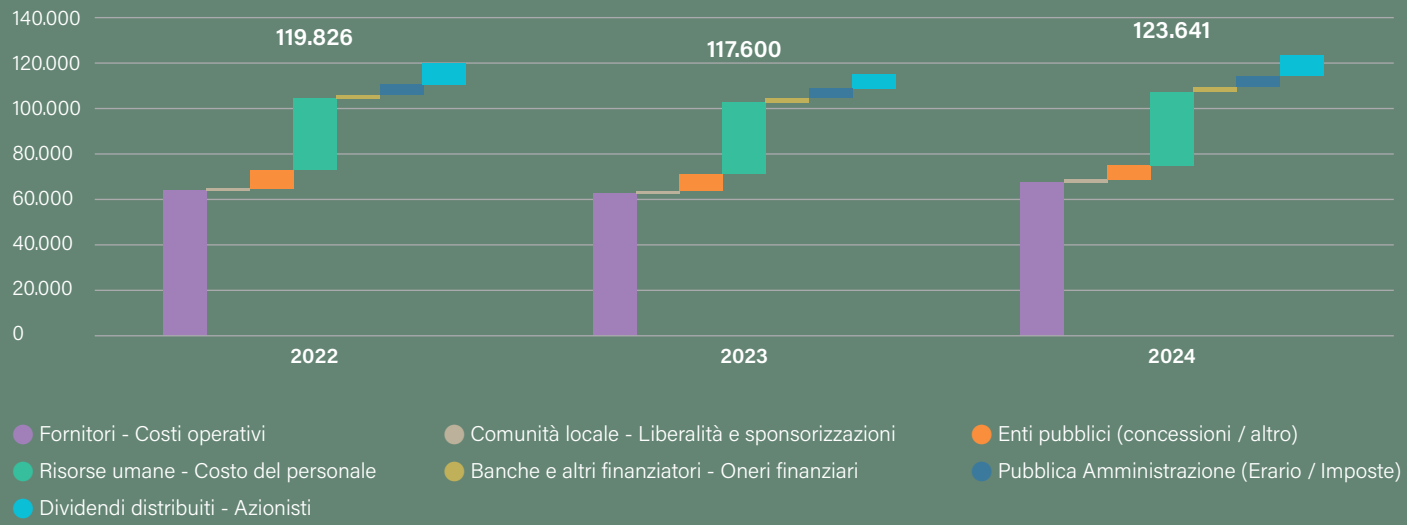


Grafico 3

Confronto del valore distribuito negli anni (2022-2024)



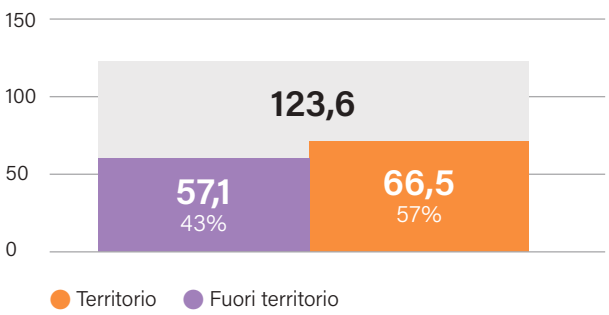
Il Contributo di MMS allo sviluppo economico del territorio

Nel 2024 il valore generato e redistribuito agli stakeholder del territorio è stato pari a 66,5 milioni di Euro, oltre 240 euro ad abitante. [Grafico 4]

È composto da:

a) 20,3 mln di forniture locali (composte da 17,9 mln di forniture locali e 2,4 mln che rientrano nel territorio sotto forma di subappalti e subaffidamenti);
b) 30,8 mln di stipendi ai lavoratori;
c) 7,3 mln di canoni e tasse agli Enti del territorio, di cui il 70% ai comuni soci (5,1 mln);
d) 1 mln di imposte verso erario (IRAP);
e) 4,7 mln di dividendi agli azionisti del territorio (53,4% del totale);
f) 2,3 mln a banche e finanziatori;
g) 0,1 mln di liberalità e sponsorizzazioni.

Grafico 4
Valore distribuito nel 2024
(milioni di euro)



a) La categoria che beneficia maggiormente del valore generato da Marche Multiservizi è quella dei fornitori. [Tabella 8]

Nel 2024 sono stati affidati approvvigionamenti di beni, servizi e lavori a 583 fornitori, per un valore di oltre 62 milioni di euro. Di questi il 38%, pari a 221 fornitori, sono locali mentre 362 (62%) rappresentano forniture affidate fuori dal territorio di riferimento che in parte rientrano sottoforma di subappalti e subforniture. [Grafico 5]
Affidare le forniture a livello locale rappresenta un'importante opportunità per il tessuto economico, ma può comportare alcune difficoltà. Molte piccole imprese, pur altamente qualificate, faticano ad

Grafico 5
Forniture locali
(numero fornitori)

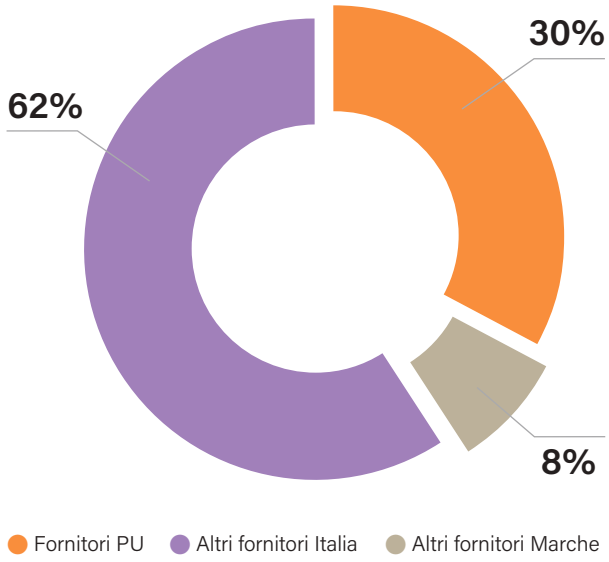


Tabella 8

Valore delle forniture per area geografica (migliaia di euro)	2022	2023	2024
Territorio di riferimento e altre province delle Marche	**17.438**	**21.801**	**17.913**
Altre regioni italiane	**37.244**	**40.837**	**44.821**
Altro	**-**	**19**	**19**
Totali	**54.682**	**62.657**	**62.754**

Tabella 9

Forniture da cooperative sociali	2022	2023	2024
Numero di cooperative sociali a cui sono state affidate forniture	**6**	**6**	**5**
Valore forniture da cooperative sociali (Migliaia di euro)	**1.056**	**1.163**	**1.205**
Numero di soggetti svantaggiati inseriti	**38**	**46**	**44**
Benefici PA da cooperative sociali (Migliaia di euro)	**159,9**	**193,6**	**185,2**

accedere agli appalti a causa della mancanza di requisiti specifici, come certificazioni di qualità, o per difficoltà nel garantire la continuità e la capacità produttiva necessarie a soddisfare richieste particolarmente esigenti e assicurare elevati standard di servizio. La quota di forniture soggette a subappalto, subaffidamento o subcontratto è pari a 5 milioni di euro nel 2024. Nel dettaglio, il 48% è stato affidato localmente e 2,4 milioni di forniture affidate fuori dalla provincia. [Tabella 8]

L'inserimento lavorativo attraverso le forniture dalle cooperative sociali

Nel 2024 il valore delle forniture a favore di cooperative sociali ha coinvolto 5 soggetti per un valore di oltre 1,2 milioni di euro, contribuendo all'inserimento lavorativo di 44 persone svantaggiate. [Tabella 9]
In particolare, nei servizi ambientali, il 5,4% degli affidamenti è stato destinato a cooperative sociali, rafforzando il loro ruolo nell'inclusione lavorativa e nei servizi di qualità sul territorio.

Hera, il partner industriale di MMS, ha contribuito a inserire nel contratto collettivo nazionale dei servizi ambientali (rinnovato a maggio 2022) una specifica clausola di salvaguardia delle esternalizzazioni a favore della cooperazione sociale. Questa clausola prevede che una quota delle esternalizzazioni per le attività di spazzamento, raccolta, trasporto dei rifiuti, spurgo pozzi neri e lavaggio cassonetti venga esclusa dall'obbligo di applicazione del contratto nazionale dei servizi ambientali, attraverso la definizione di progetti di inclusione sociale. MMS ha attuato questa clausola, applicando la quota del 5% sulla base dell'accordo sottoscritto nel marzo 2012 con le organizzazioni sindacali e con il coordinamento sindacale di Gruppo.

L'indotto occupazionale dei fornitori

Per valutare in modo globale le ricadute sociali di MMS sul territorio è utile considerare anche l'indotto occupazionale generato dai fornitori che forniscono beni, servizi e supporto alle fasi del processo aziendale. Questo impatto può essere stimato nella parte di forza lavoro dei fornitori che operano per conto di MMS. Nel 2024 si stima che i posti di lavoro relativi all'indotto di MMS consista in 595 unità, di cui 193 nel territorio. Questo dato è stato calcolato sulla base delle forniture totali, che ammontano a 62,7 milioni di euro e del valore medio di un occupato ogni 105.000 euro di forniture esterne, ottenuto attraverso un'analisi dei bilanci dei principali fornitori.

b) La quota di valore destinato ai lavoratori, pari a 31 milioni di euro, in leggero aumento rispetto al 2023.

c) La quota distribuita alla Pubblica amministrazione ammonta a 7,3 milioni di euro, ed è costituita principalmente da canoni, imposte e tasse corrisposti ai Comuni soci per l'utilizzo di impianti da parte dell'Azienda.

Di questo importo, il 33% è destinato al servizio idrico, il 31% al gas, il 29% ai rifiuti, mentre il restante 7% copre altre voci, tra cui COSAP/TOSAP e altre imposte e tasse. [Grafico 6-7]

L'analisi della distribuzione del valore tra gli enti pubblici mostra, infatti, una chiara predominanza dei Comuni, che beneficiano del 69% del totale, pari a circa 5 milioni di euro. A seguire, gli enti locali (17%), la Regione (13%) e la Provincia (1%).

Grafico 6

Valore ripartito tra gli enti pubblici del territorio

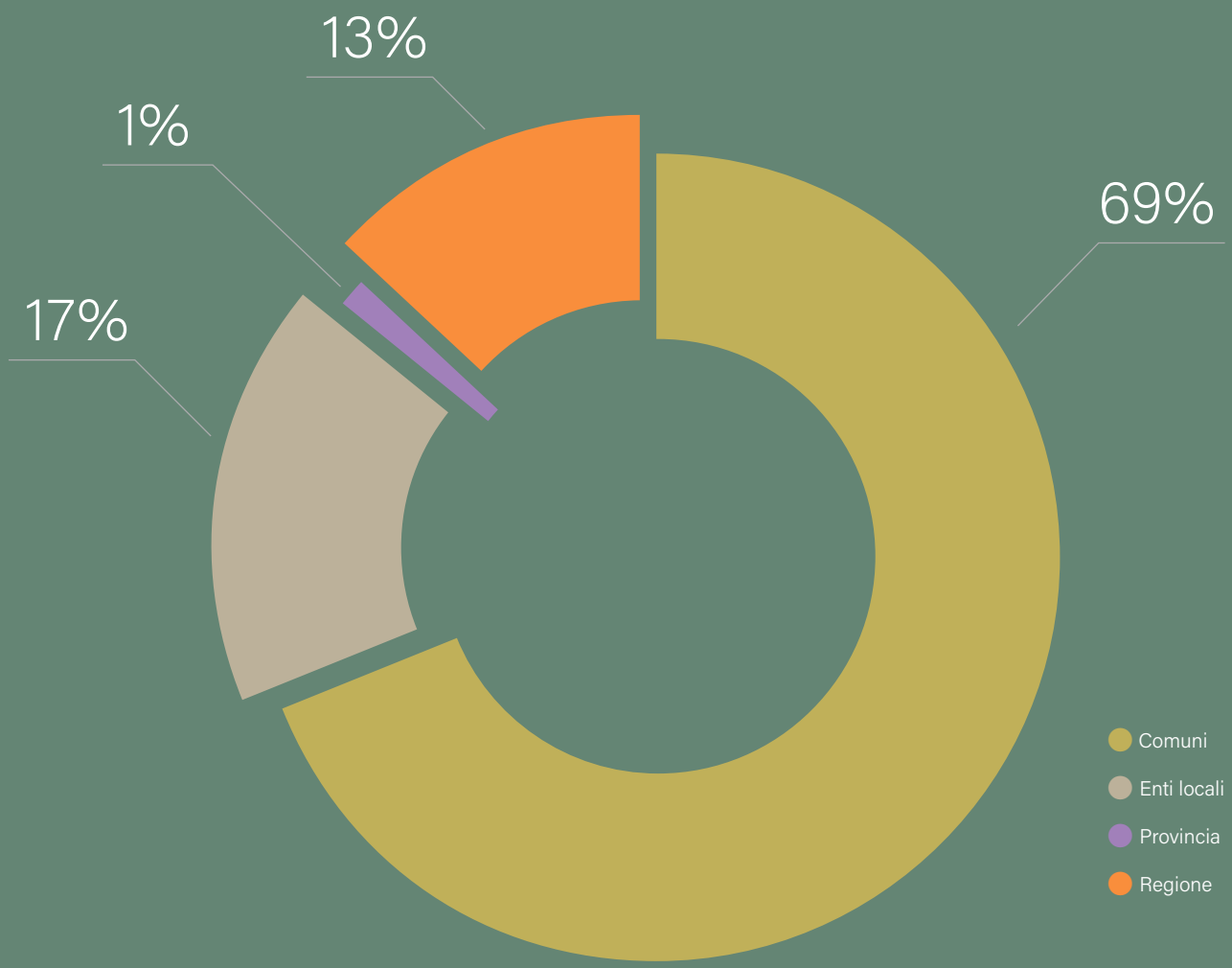
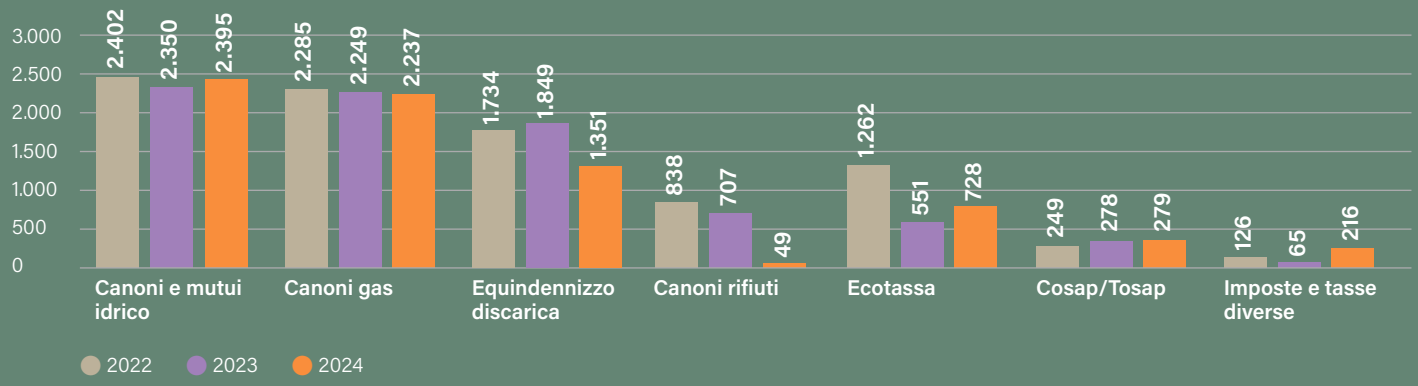


Grafico 7

Canoni, mutui e Cosap agli enti locali (migliaia di euro)



d) Nel 2024 le imposte sul reddito d'impresa sono stabili a 1 milione di euro.

e) La quota destinata agli azionisti è rimasta invariata e ha un'incidenza del 7,1% sul totale.

f) La quota di valore aggiunto distribuita ai finanziatori è stata pari a 2,3 milioni di euro nel 2024, in aumento rispetto al 2023 del 27%.

Marche Multiservizi intrattiene rapporti consolidati con diversi istituti di credito, principalmente a livello regionale, adottando una politica basata sulla trasparenza e sulla correttezza nelle comunicazioni finanziarie. Una delle cause principali dell'incremento è attribuibile al maggior ricorso all'indebitamento per finanziare investimenti e sostenere la gestione operativa. Nonché l'appesantimento dei finanziamenti già in essere a casusa del trend di rialzo dei tassi d'interesse occorso negli ultimi anni. Questo da un lato permette all'azienda di investire, ampliando le opportunità di crescita, dall'altro aumenta i costi finanziari riducendo la capacità dell'azienda di destinare risorse al territorio. [Tabella 10]

L'azienda monitora costantemente l'evoluzione dei fabbisogni finanziari attraverso un'attenta attività di pianificazione. Questo approccio consente di prevedere in modo efficace la necessità di nuove risorse finanziarie, tenendo conto dei rimborsi dei finanziamenti esistenti, dell'andamento dell'indebitamento, degli investimenti, della gestione del capitale circolante e del bilanciamento tra fonti di finanziamento a breve e lungo termine.

Nel corso del 2024, Marche Multiservizi ha continuato a rafforzare la propria struttura finanziaria, con l'obiettivo di mantenere un equilibrio ottimale tra fonti e impieghi.

g) Nel 2024, Marche Multiservizi ha sostenuto e promosso numerose iniziative, destinando oltre 90 mila euro in liberalità e sponsorizzazioni.

La quasi totalità di queste risorse è stata impiegata a favore dello sviluppo socio-culturale del territorio, rafforzando il legame con la comunità e contribuendo alla crescita del tessuto locale (si veda il capitolo dedicato per maggiori dettagli).

MMS riconosce ai Comuni canoni di concessione e occupazione suolo, imposte locali, contributi per infrastrutture e compensazioni ambientali per l'utilizzo di impianti e reti sul territorio.

Tabella 10

Finanziatori (migliaia di euro)	2022	2023	2024
Debiti verso banche	**45.065**	**52.977**	**59.086**
Altri debiti	**2.787**	**2.131**	**1.475**
Totale debiti	**47.852**	**55.108**	**60.562**
di cui a breve	**26.700**	**30.389**	**37.295**
di cui a M/L	**21.152**	**24.719**	**23.267**

12345

2 Una governance responsabile

Il governo dell'azienda

Modello di controllo e sistemi di gestione

La compliance normativa

Assemblea dei Soci

Il governo dell'azienda

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

Marche Multiservizi è una società a partecipazione pubblica ai sensi dell'art. 2 lett. n) del d.lgs. n. 175/2016 con un partner industriale rappresentato da Hera Spa, quotata in borsa.

L'Assemblea dei Soci è composta dai detentori di azioni ordinarie, aventi diritto di voto. I Soci di maggioranza sono 47 comuni della provincia di Pesaro e Urbino, 2 comuni della provincia di Rimini, 1 comune della provincia di Ancona, 2 Unioni Montane e la Provincia di Pesaro e Urbino. Hera S.p.A. detiene una quota del 46,7% del capitale sociale di MMS.

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

Dal 17/06/2021, con la pubblicazione in Gazzetta Ufficiale della L. n. 84 del 28/05/2021, è stato sancito il distacco dei comuni di Montecopiolo e Sassofeltrio dalla regione Marche e la loro aggregazione in Emilia-Romagna. Dall'1 gennaio 2024 la gestione del servizio idrico in comune di Sassofeltrio è stata trasferita a 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. [Tabella 1]

Tabella 1

La governance

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

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

Il Consiglio di Amministrazione è composto da 9 membri, di cui 1 di genere femminile. La Società non rientra nell'ambito di applicazione della normativa sulla parità di genere in quanto non a controllo pubblico. Nessun consigliere è dipendente di MMS.

Il processo di individuazione dei consiglieri da parte degli Enti Locali è regolato da atti e regolamenti delle singole amministrazioni. Gli Enti Pubblici soci hanno diritto alla nomina diretta ex art. 2449 c.c.: il comune di Pesaro 2 consiglieri, il comune di Urbino 1 consigliere, la Provincia di Pesaro e Urbino 1 consigliere, tutti gli altri Enti Locali 1 consigliere.

Nel caso in cui non si provveda alla nomina diretta da parte dell'Ente Locale che ne ha diritto, vi provvede l'assemblea nella quale il diritto di voto spetta all'Ente o agli Enti Locali che avrebbero avuto diritto alla nomina diretta. Gli altri consiglieri sono nominati dall'Assemblea alla quale partecipano, senza diritto di voto, i Soci Pubblici che hanno il diritto di effettuare le nomine dirette. Il socio Hera nomina 4 consiglieri, di cui 1 con la carica di Amministratore Delegato.

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

Nel corso del 2023 hanno rassegnato le dimissioni i consiglieri Maurizio Mazzoli e Margherita Pedinelli, sostituiti con delibera del Consiglio di Amministrazione ex. Art. 2003/2386 c.c. su proposta degli Enti Locali aventi diritto alla nomina diretta.

Tabella 2

Composizione del Consiglio di Amministrazione

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

Nel corso del 2024 ha rassegnato le proprie dimissioni (avendo assunto, nel frattempo la carica di Assessore nel comune di Pesaro), la consigliera Sara Mengucci, anche lei sostituita dal predetto Ente, avente diritto alla nomina diretta ex artt. 2003/2386 c.c.

Ha, inoltre rassegnato le dimissioni la consigliera Mila Fabbri, espressione di Hera Spa, sostituita dal consigliere Roberto Gasparetto.

Pertanto, al 31/12/2024 il consiglio è così composto. [Tabella 3]

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

Il Consiglio di Amministrazione è investito dei più ampi poteri per la gestione ordinaria e straordinaria della Società e gli sono conferite tutte le facoltà necessarie per l'attuazione e il raggiungimento degli scopi sociali che non siano per legge o per Statuto in modo tassativo riservate all'assemblea dei soci.

Il Consiglio di Amministrazione definisce la strategia e il modello di business, fissa gli obiettivi e i contributi allo sviluppo sostenibile del Gruppo.

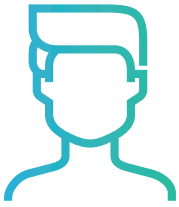
Tabella 3

Composizione del Consiglio di Amministrazione al 31/12/2024

Carica	Nome e cognome	Nomina / Designazione
Presidente	**Andrea Pierotti**	**Comune di Pesaro**
Amministratore Delegato	**Mauro Tiviroli**	**Hera S.p.A.**
Consigliere	**Roberto Gasparetto**	**Hera S.p.A.**
Consigliere	**Baccio Paolo Fiaccarini**	**Comune di Urbino**
Consigliere	**Giuseppe Lucarini**	**Provincia di PU**
Consigliere	**Maria Giovanna Cappellini**	**Comune di Pesaro**
Consigliere	**Almerino Mezzolani**	**Altri comuni soci**
Consigliere	**Andrea Ramonda**	**Hera S.p.A.**
Consigliere	**Massimo Vai**	**Hera S.p.A.**

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

Donne
1
%
11



Uomini
8
%
89

Totale
9
%
100

1
tra 30 e 50 anni

8
maggiori di 50 anni

Gli impegni e le politiche vengono periodicamente riesaminati dal Consiglio di Amministrazione, al fine di rafforzare il presidio delle tematiche di sostenibilità e il perseguimento degli obiettivi strategici, monitorare e migliorare la gestione degli impatti.

Le tematiche ESG sono parti integranti della gestione del business e del ruolo che Marche Multiservizi ha per lo sviluppo sostenibile. Questo richiede un costante processo di rafforzamento delle conoscenze.

Spetta al Consiglio di Amministrazione anche l'approvazione della Politica del Sistema di Gestione integrato qualità, sicurezza, ambiente, sostenibilità e per la prevenzione della Corruzione. MMS si è inoltre dotata del Modello Organizzativo ex D.Lgs.231/2001 approvato dal Consiglio di Amministrazione nella sua riedizione completa nel 2022. Fanno parte del Modello Organizzativo il Codice Etico, nel quale vengono espressi la mission ed i valori, la Politica del Sistema di Gestione integrato qualità, sicurezza, ambiente, sostenibilità e per la prevenzione della Corruzione e il Modello Anticorruzione in cui sono declinati i principi di Integrità, Trasparenza, responsabilità Personale e Coerenza.

Nel 2022 la Società ha introdotto nello statuto sociale il suo Scopo, disciplinato dall'art. 4.

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

Lo Statuto così aggiornato consente di rafforzare l'impegno per la transizione energetica e per un modello di economia circolare, attraverso l'innovazione e la digitalizzazione, nonché nella promozione dell'equità sociale. Una buona governance è quindi strumento essenziale per assicurare la creazione di valore ed il suo allineamento con le richieste del mercato, con le norme vigenti e, in generale, con le sfide che si presentano all'azienda.

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

Il Collegio Sindacale è stato nominato nel corso dell'Assemblea dei soci del 20/04/2023 e rimane in carica sino all'approvazione del bilancio relativo all'esercizio 2025. L'organo si compone di tre membri effettivi e due membri supplenti, il Presidente viene nominato dal Comune di Pesaro, la Provincia di Pesaro e Urbino ed il Gruppo Hera nominano a loro volta un componente effettivo ed un Sindaco supplente ciascuno.

Il collegio sindacale è stato nominato nella seduta del 20/04/2023 e rimarrà in carica fino all'approvazione del bilancio 2025. [Tabella 4]

Tabella 4

Composizione del Collegio sindacale al 31/12/2024

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

Conflitti di interesse

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

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

Processi di comunicazione

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

Nell'ambito delle proprie competenze, l'Amministratore Delegato riferisce tempestivamente al Consiglio di Amministrazione in merito a problematiche e criticità emerse nello svolgimento della propria attività o di cui abbia avuto comunque notizia, affinché lo stesso possa prendere le opportune iniziative. Nel corso del 2024, non sono pervenute al Consiglio di Amministrazione segnalazioni relativamente a rilevanti criticità.

Il processo di delega e la struttura organizzativa

Il sistema di governance prevede che il Consiglio di Amministrazione deleghi parte delle proprie competenze all'Amministratore Delegato. Il principio di delega delle responsabilità della gestione è realizzato nella struttura organizzativa. [Grafico 1]

Remunerazione degli amministratori

La remunerazione è fissa salvo che per l'Amministratore Delegato, per il quale è previsto un compenso variabile determinato annualmente dal CdA. Nel corrente e negli anni precedenti tale risultato era legato al raggiungimento del MoI previsto nel Budget dell'anno di riferimento, comprese eventuali revisioni.

Fino alla data di nomina dell'attuale CdA, vigevano norme pubblicistiche che disciplinavano il compenso degli amministratori, ancorandolo a quello del sindaco della città principale. Attualmente, tali norme sono state abrogate e, per le società a partecipazione pubblica, non esiste una disciplina normativa specifica. A partire dal 2014, il compenso del Presidente e dei Consiglieri è stato progressivamente ridotto e, ad oggi, risulta inferiore rispettivamente del 32% e del 40% rispetto ai valori del 2002, quando venivano rapportati all'indennità del Sindaco di Pesaro.

Governance del reporting di sostenibilità

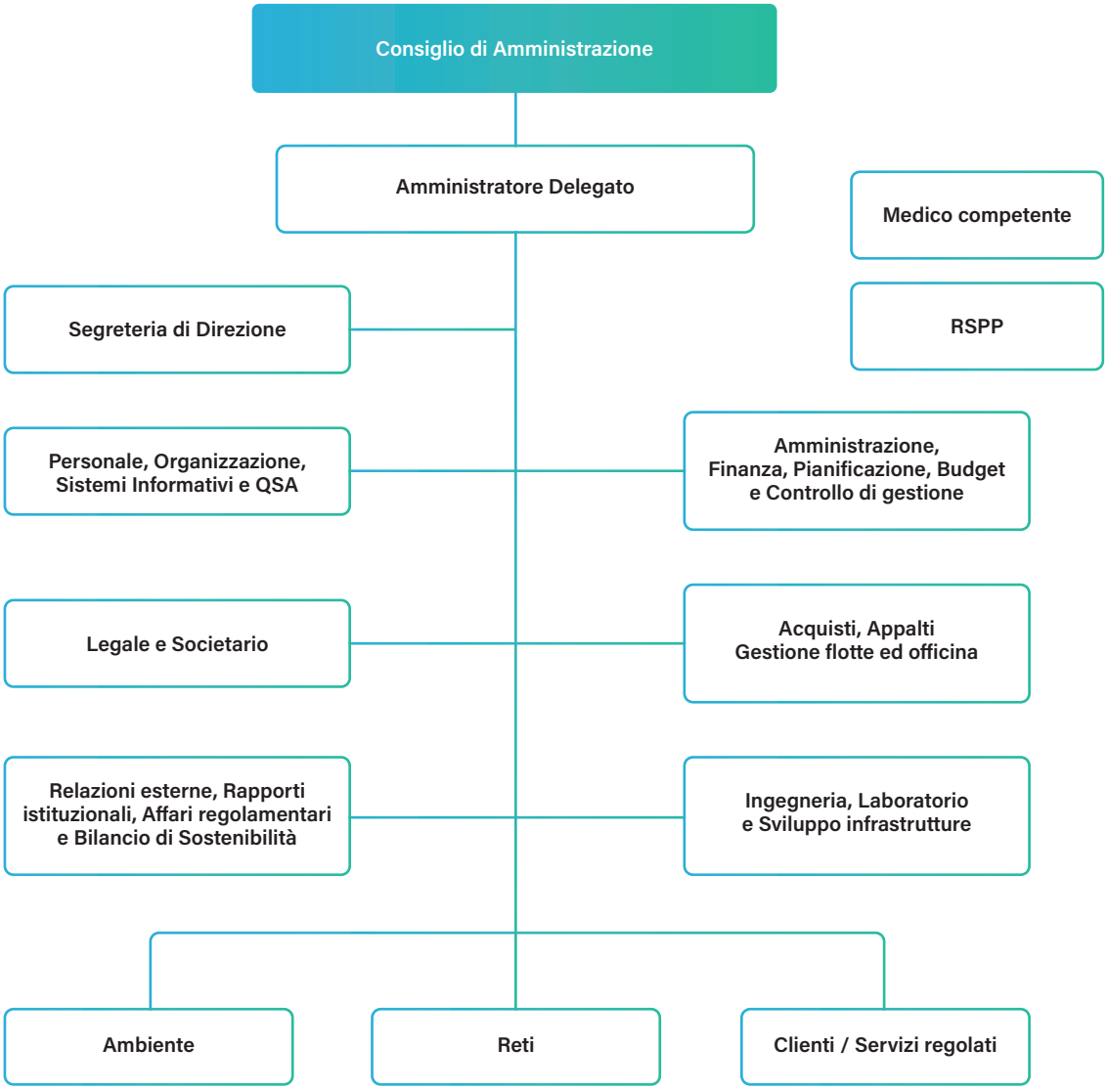
Il Consiglio di Amministrazione supervisiona e approva formalmente il Bilancio di sostenibilità. Per il coordinamento delle fasi operative del processo, quali il coinvolgimento degli stakeholder, l'identificazione degli impatti e temi rilevanti, il processo di raccolta dei dati e delle informazioni,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

Remunerazione degli amministratori

La remunerazione è fissa salvo che per l'Amministratore Delegato, per il quale è previsto un compenso variabile determinato annualmente dal CdA. Nel corrente e negli anni precedenti tale risultato era legato al raggiungimento del MoI previsto nel Budget dell'anno di riferimento, comprese eventuali revisioni.

Grafico 1

Il processo di delega e la struttura organizzativa



Fino alla data di nomina dell'attuale CdA, vigevano norme pubblicistiche che disciplinavano il compenso degli amministratori, ancorandolo a quello del sindaco della città principale. Attualmente, tali norme sono state abrogate e, per le società a partecipazione pubblica, non esiste una disciplina normativa specifica. A partire dal 2014, il compenso del Presidente e dei Consiglieri è stato progressivamente ridotto e, ad oggi, risulta inferiore rispettivamente del 32% e del 40% rispetto ai valori del 2002, quando venivano rapportati all'indennità del Sindaco di Pesaro.

Governance del reporting di sostenibilità

Il Consiglio di Amministrazione supervisiona e approva formalmente il Bilancio di sostenibilità.

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

Modello di controllo e sistemi di gestione

Marche Multiservizi rifiuta la corruzione in tutte le sue forme dirette e indirette e adotta un sistema di gestione per la prevenzione della corruzione integrato nel Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.lgs. 231/2001.

MMS vuole offrire ai propri clienti i migliori standard di qualità a costi contenuti. Nel realizzare i propri obiettivi d'impresa, nel pieno rispetto delle finalità sociali ed ambientali definite d'intesa con gli Enti locali di riferimento, l'Azienda si impegna a salvaguardare l'ambiente ed a contribuire allo sviluppo sostenibile del territorio. I valori e la mission sui quali il Gruppo prosegue nella costruzione del percorso di responsabilità sociale e sostenibilità sono quelli che erano radicati nella cultura delle società che l'hanno costituita, Aziende storicamente attente alla tutela dell'ambiente ed all'importanza della dimensione umana.

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

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

Il Modello è stato aggiornato il 26/07/2022 in relazione alle nuove fattispecie di reato incluse nel perimetro di applicazione del D.Lgs. n. 231/2001 applicabili alla Società in relazione alle attività svolte.

Il Modello di Organizzazione Gestione e Controllo è composto da:

- **Parte Generale** che contiene i principi generali di prevenzione del reato e le modalità di funzionamento del

sistema di organizzazione e gestione e il relativo sistema sanzionatorio.

- **Parte Speciale**, costituita da 17 Protocolli che disciplinano, per ogni processo aziendale, le regole di comportamento idonee e mitigare il rischio di perpetrazione dei reati presupposto previsti dal D.lgs. n. 231/2001.

Inoltre, sono da considerarsi parti integranti del MOG 231:

- **il Codice Etico**, che può essere anche inteso come uno degli strumenti della responsabilità sociale delle imprese per la promozione di buone pratiche di comportamento;
- **la Politica del Sistema di Gestione integrato qualità, sicurezza, ambiente, sostenibilità e per la prevenzione della Corruzione** che declina e comprova l'impegno dell'Organo amministrativo in relazione ai sistemi di Gestione aziendali, ivi compreso quello finalizzato alla Prevenzione della Corruzione;
- **il Modello per la prevenzione della Corruzione e Frode**, che configura un sistema di gestione per la prevenzione della corruzione, integrato con le regole di comportamento derivate dalle "*Leggi antifrode*" "Frode" con delibera dell'ODV del 23 novembre 2023;
- **l'attività di formazione** nei confronti del personale (Dirigenti, Quadri, Direttivi, Impiegati Operai e neo-assunti) in merito al funzionamento e all'osservanza del Modello 231, al concetto di reato e di corruzione, ai comportamenti da adottare e alle sanzioni previste;
- **l'attività di controllo,** svolta dall'Organismo di Vigilanza, in merito alla valutazione dei rischi e al supporto nella redazione di Protocolli 231 per disciplinare processi e attività interne a rischio reato;
- la previsione di un canale per le **segnalazioni all'Organismo di Vigilanza** di presunti illeciti e/o di violazione del Modello (c.d. whistleblowing).

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

Nel corso del 2024 è stata effettuata una formazione sul Sistema di segnalazione degli illeciti (whistleblowing) a beneficio di tutto il personale operativo (gas, idrico integrato e ambiente).

Tabella 5

Formazione

	n. dipendenti coinvolti
37001	**444**
Codice etico	**485**
D.lgs. n. 231/2001	**481**
Whistlebowing	**274**

Dipendenti a cui sono state comunicate le politiche e le procedure di integrità aziendale e che hanno ricevuto formazione sulla lotta alla corruzione per categoria professionale. [Tabella 5]

Codice Etico e Comitato Etico

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

L'attuale versione del Codice etico è stata aggiornata ed approvata dal Consiglio di Amministrazione con delibera del 13/04/2023. Con l'occasione è stato nominato un Comitato Etico. [Tabella 6]

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

Nel corso del 2024 il Comitato Etico non ha ricevuto segnalazioni.

Sistema di gestione per la prevenzione della corruzione

Marche Multiservizi S.p.A. rifiuta la corruzione in tutte le sue forme dirette e indirette e adotta un sistema di gestione per la prevenzione della corruzione integrato nel Modello di Organizzazione,

Tabella 6

Composizione e compensi del Comitato Etico al 31/12/2024

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

Gestione e Controllo ai sensi del D.lgs. 231/2001 adottato, il cui fondamento risiede nei principi e nei valori espressi nel Codice Etico e nel Sistema di Gestione Integrato conforme agli standard ISO 9001,14001, 45001, SA 8000 e 37001.

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

- **La Politica Qualità del Sistema di gestione integrato Qualità, Sicurezza, Ambiente, Energia e per la prevenzione della Corruzione,** con la quale la Società rinnova i propri impegni nei confronti di tutti gli stakeholder.
- **Il Modello Anticorruzione e Frode** assolve allo scopo di individuare i rischi corruzione e frode nell'ambito dei settori di attività dell'impresa, ripartire con precisione ruoli e responsabilità nell'ambito dell'organizzazione e determinare i comportamenti vietati e le azioni da adottare per mitigare i rischi di perpetrazione dei reati di natura corruttiva e fraudolenta in danno della Società.
- **Il MOGC d.lgs. n. 231/2001** assolve la medesima funzione in ordine ai rischi tipizzati dalla norma.
- **I Flussi informativi** costituiscono lo strumento tramite il quale l'Organismo di Vigilanza, anche in veste di Funzione di Conformità si rapporta con le singole Funzioni assicurando il monitoraggio e il Controllo dell'efficacia del Sistema.
- **Il Codice Etico** assolve alla Funzione di dettare principi etici e di comportamento validi per tutta la popolazione aziendale al fine di perseguire la Mission aziendale.
- **Mappatura dei Rischi o Risk Assessment** è oggetto di costante attività di aggiornamento e monitoraggio da parte dell'ODV/FdC. All'interno del RA i rischi sono mappati, partendo dalla valutazione del cosiddetto "rischio inerente", per tutti i processi aziendali coinvolti (il rischio cioè che non considera ancora i presidi di controllo, legato alla gravità delle sanzioni correlate ad ogni singola fattispecie di reato) per arrivare infine alla valutazione del cd "rischio residuo", ossia quello che considera anche i controlli operativi che MMS ha attuato. È proprio quest'ultimo il rischio da gestire e che è soggetto ad attività di audit e di mitigazione del rischio.

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

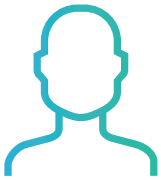
1. supervisionare la progettazione e l'attuazione del sistema di gestione per la prevenzione della corruzione;
2. fornire consulenza e guida al personale circa il sistema di gestione per la prevenzione della corruzione e le questioni legate alla corruzione;

Tabella 7

Composizione e compensi del OdV/FdC al 31/12/2024

Presidente
15.000
euro annui lordi

Componente esterno
12.000
euro annui lordi



Componente interno
0
euro annui lordi

3. relazionare sul funzionamento del sistema di gestione per la prevenzione della corruzione al Consiglio di Amministrazione e ai vertici aziendali nel modo opportuno.

I vertici ed il management di MMS sono impegnati in prima persona al rispetto del presente Modello per la prevenzione della corruzione anche attraverso l'adozione di comportamenti esemplari e lo svolgimento di attività di sensibilizzazione e diffusione dei principi delle regole volte a prevenire atti corruttivi presso le proprie strutture.

Il percorso per la certificazione ISO 37001

Nel corso del 2022 MMS ha avviato un percorso volto all'ottenimento della Certificazione ISO 37001:2016 (Sistemi di gestione per la Corruzione) che è stata rilasciata alla Società dall'Ente di Certificazione accreditato Bureau Veritas l'8 novembre 2024.

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

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

L'Organismo di Vigilanza

Come previsto dalla normativa in materia, è stato costituito un Organismo di Vigilanza (OdV), preposto a vigilare sul funzionamento e l'osservanza del Modello ed a curarne l'aggiornamento. Tale OdV ha poteri ispettivi e di controllo: ha il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza del Modello di Organizzazione e Controllo ex D.lgs. 231/2001 e di curare il proprio aggiornamento, la formazione e l'informazione ai soggetti interessati, nonché la gestione dei flussi informativi. Inoltre, l'OdV redige una relazione di sintesi annuale, da presentare al CdA e al Collegio Sindacale che illustra:

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. [Tabella 7]

Per l'espletamento dei compiti ad esso assegnati, all'OdV sono riconosciuti tutti i poteri necessari ad assicurare una puntuale ed efficiente vigilanza.

Nel corso del 2023 sono stati analizzati con puntualità i procedimenti sanzionatori di rilievo penale e amministrativo medio tempore notificati alla Società, nonché la natura del contenzioso giudiziale pendente. L'OdV/FdC nell'anno in questione si è riunito, rispettivamente, nelle date del 31 marzo, 21 luglio, 26 ottobre, 23 novembre e 4 dicembre.

Nel corso dell'esercizio 2024, così come in quelli precedenti oggetto di rendicontazione, non sono stati segnalati presunti illeciti e non sono stati accertati episodi di corruzione attiva o passiva che hanno coinvolto amministratori o dipendenti di MMS.

Il sistema di gestione integrato

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

Nella **Politica Qualità Sicurezza Ambiente ed Energia** e nella **Politica SA 8000**, MMS rinnova i propri impegni nei confronti di tutti gli stakeholder. In particolare, l'Azienda adotta i valori di:

- **Integrità,** rappresenta il fondamento etico e morale su cui si basano le azioni e le decisioni dell'organizzazione;
- **Responsabilità personale,** concretizzando l'impegno del lavoratore ad instaurare un rapporto fiduciario con i colleghi e, più in generale, con tutti gli interlocutori. È ritenuto essenziale impegnarsi con lealtà ed efficacia per conseguire gli obiettivi aziendali nel rispetto del proprio ruolo e delle proprie responsabilità;
- **Trasparenza**, impegnandosi a fornire a tutti gli interlocutori, in modo chiaro, completo e tempestivo, le informazioni relative alle azioni condotte a tutti i livelli d'impresa. Per MMS essere trasparenti significa adottare strumenti di gestione aperti al dialogo con i propri interlocutori con l'obiettivo di rispondere alle attese di informazione e conoscenza degli impatti economici, sociali e ambientali delle attività aziendali;
- **Coerenza**, tradotta in impegno ad attuare quotidianamente, in ogni azione, la missione, i valori e i principi di funzionamento dell'azienda. Essi sono ritenuti base fondante della pianificazione strategica, degli obiettivi e della gestione operativa delle attività di competenza;
- **Leadership e impegno**, in relazione al rispetto e verifica dell'efficacia del Sistema di gestione della prevenzione ella corruzione.

Gli obiettivi principali del sistema di gestione integrato sono:

- promuovere una cultura di miglioramento costante attraverso tutti gli aspetti dell'organizzazione;
- ottimizzare la gestione degli impatti ambientali di MMS, per ridurre il più possibile gli effetti e le conseguenze delle proprie attività sull'ambiente circostante e sui cittadini che vi abitano o lavorano;
- tutelare la salute e sicurezza dei propri dipendenti e la responsabilità sociale ed etica del proprio "fare impresa";
- assicurare che l'organizzazione rispetti tutte le normative e i requisiti legali applicabili a qualità, ambiente, salute e sicurezza sul lavoro.

Tabella 8

Processi di gestione

Area	Sistema gestione
Qualità	**UNI EN ISO 9001**
Gestione ambientale	**UNI EN ISO 14001**
Sicurezza e la salute dei lavoratori	**UNI ISO 45001**
Efficienza energetica	**UNI EN ISO 50001**
Laboratori e prove di taratura	**UNI EN ISO 17025**
Prevenzione della corruzione	**UNI EN ISO 37001**
Responsabilità Sociale	**SA8000**
Certificazione della Parità di Genere	**UNI/PdR 125:2022**

Il **sistema di gestione integrato** si basa su norme volontarie internazionali e comprende i seguenti processi e politiche. [Tabella 8]

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

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

Marche Multiservizi si impegna a garantire l'efficacia del proprio sistema adottando tutte le misure necessarie per valutarne il corretto funzionamento.

MARCHE
MULTISERVIZI

Questo avviene attraverso un approccio strutturato basato su quattro fasi fondamentali: Pianificare - Fare - Controllare - Agire. Tale metodologia, nota come Ciclo di Deming o PDCA (Plan-Do-Check-Act), consente all'azienda di operare in modo efficiente, generando un circolo virtuoso di miglioramento continuo. Analizzando i risultati ottenuti e sviluppando azioni mirate, MMS assicura l'evoluzione costante dei propri processi aziendali.

La valutazione dell'andamento dei processi avviene adottando un approccio basato sull'analisi dei rischi e delle opportunità (Risk-Based Thinking). MMS considera essenziale individuare e monitorare sia i potenziali rischi a cui l'organizzazione è esposta, sia le opportunità che possono emergere. Per questo motivo, ogni elemento rilevante viene registrato in un apposito documento, permettendo di pianificare e implementare azioni preventive e migliorative adeguate.

In tale contesto, la valutazione dei processi aziendali riguarda anche la selezione delle attrezzature di lavoro, delle sostanze e dei preparati chimici utilizzati, oltre alla gestione degli ambienti di lavoro. Vengono presi in esame tutti i rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori, con particolare attenzione alle categorie più esposte. Ciò include i rischi legati allo stress lavoro-correlato, alla tutela delle lavoratrici in gravidanza, alle differenze di genere, all'età, alla provenienza da altri Paesi e alla tipologia contrattuale dei lavoratori.

Anche nel 2024, l'efficacia di tutto il sistema e delle sottostanti politiche è stata verificata da un Ente di Certificazione indipendente per tutte le funzioni aziendali ed è stata confermata la Registrazione EMAS per la Funzione Ambiente e la Certificazione UNI CEI 11352 - ESCo (miglioramento dell'efficienza energetica).

Il sistema ambientale EMAS

Il sistema comunitario di eco gestione e audit EMAS (*Eco Management and Audit Scheme*, dal Reg. UE n. 2026/2018), **promuove il miglioramento continuo delle prestazioni ambientali** mediante l'applicazione del sistema di gestione ambientale, assicura una valutazione periodica delle prestazioni del sistema gestionale, attiva un flusso informativo sulle prestazioni ambientali, promuove il coinvolgimento del personale ed un dialogo con il pubblico e le parti interessate.

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

- la gestione del miglioramento delle prestazioni ambientali;
- il rafforzamento della conformità legale;
- la fiducia delle parti interessate;
- il coinvolgimento del personale;
- il risparmio di risorse.

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

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

EMAS consente di fornire **informazioni trasparenti e attendibili** alle parti interessate, comprese le autorità, attraverso il **documento di Dichiarazione Ambientale** che è pubblicamente disponibile nel sito web aziendale. La verifica da parte di organismi terzi garantisce la natura esterna e indipendente del processo di registrazione EMAS.

La Registrazione EMAS, avvenuta per la prima volta nel 2015 e rinnovata nel 2022, è attualmente relativa alla **Funzione Ambiente di MMS**. Ad oggi la Funzione Ambiente include nel campo di applicazione della Registrazione EMAS (raccolta dei rifiuti; trattamento e smaltimento di rifiuti non

pericolosi; produzione di energia elettrica) le attività di gestione dei rifiuti urbani, speciali ed assimilati, comprensive anche dello spazzamento stradale manuale e meccanizzato e della conduzione di parte dei centri di raccolta dei rifiuti, la gestione delle discariche attive e di quelle non più attive ed in fase di post-gestione.

La certificazione ambientale secondo la norma ISO 14001, oltre a quanto previsto da EMAS, include nel campo di applicazione anche altri centri di raccolta dei rifiuti e al **settore Pubblica Illuminazione** (gestione, manutenzione, installazione e costruzione di impianti di pubblica illuminazione, impianti semaforici e di segnaletica stradale luminosa).

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

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

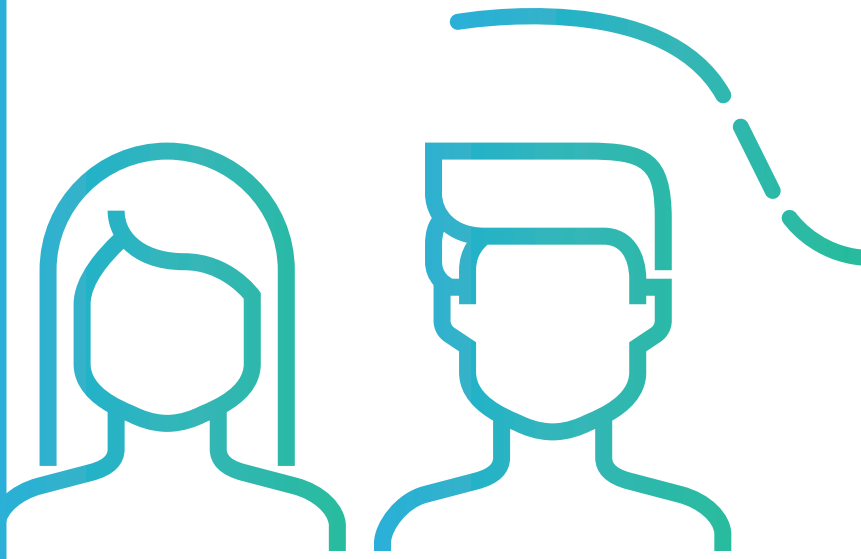
L'accreditamento ai sensi della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 è il riconoscimento formale della conformità del laboratorio ai requisiti del sistema per tutte le attività di prova nonché della competenza tecnica relativamente alle prove accreditate. Pertanto, l'accreditamento è garanzia di imparzialità,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

Certificazione parità di genere: UNI-PDR 125:2022

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

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

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



La compliance normativa

Controversie pendenti

A fine 2024 risultano pendenti, nei diversi gradi in cui si articola la giurisdizione ordinaria, tributaria ed amministrativa, un totale di 21 controversie. [Tabella 9]

La riduzione del numero di contenziosi rispetto all'anno precedente (28) è attribuibile principalmente alla definizione di controversie pendenti avanti al Giudice ordinario e Amministrativo, con sentenze favorevoli a Marche Multiservizi Spa.

Nel corso dell'anno si sono aperte e concluse due controversie: una avanti al Giudice Amministrativo con un fornitore, per cessazione della materia del contendere e un'altra con un utente Tari, definita in sede bonaria. Pertanto, il numero complessivo di controversie trattate nel 2024 è pari a 23.

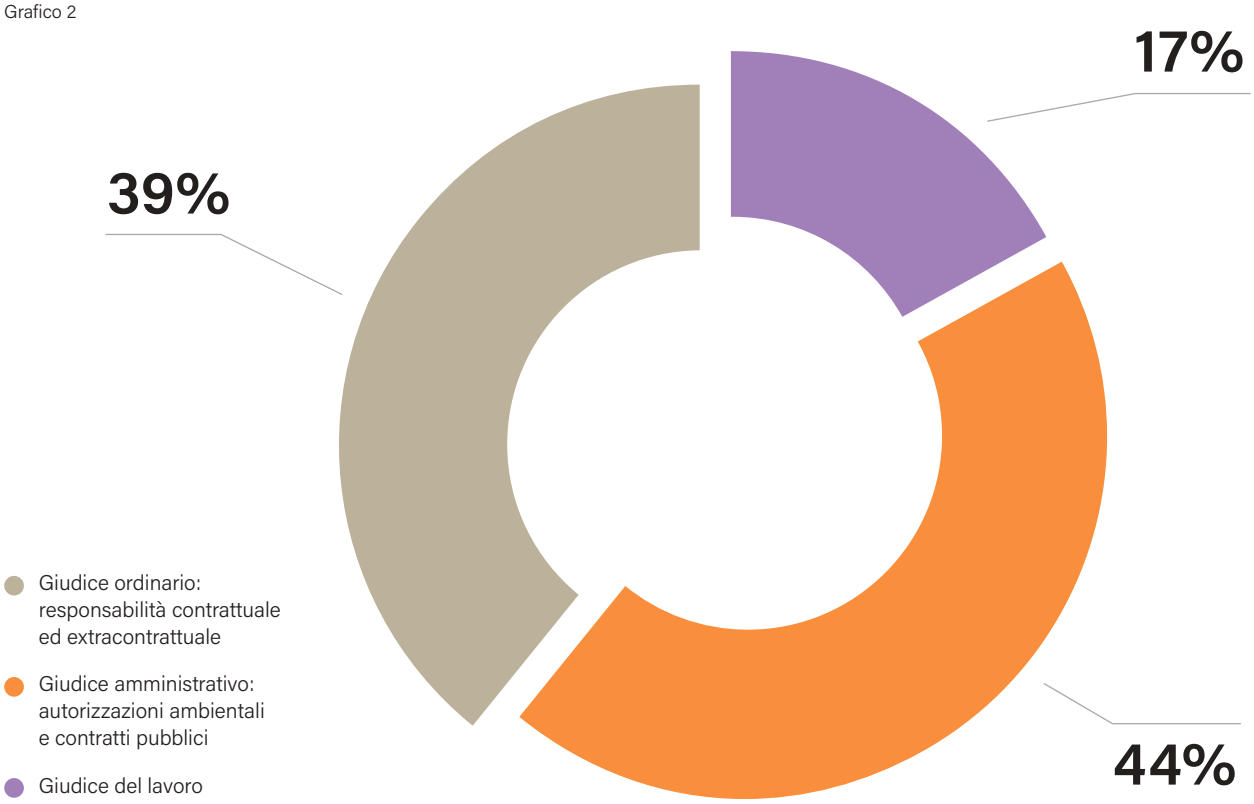
Le principali tipologie di controversie hanno riguardato: [Grafico 2]

- **Giudice ordinario:** azioni di natura contrattuale da parte di appaltatori, già definite in primo e

Tabella 9

Contenziosi pendenti a fine anno	2022	2023	2024
Con clienti Gas	**0**	**1**	**1**
Con clienti Servizio idrico integrato	**0**	**2**	**2**
Con clienti Servizi ambientali	**1**	**1**	**1**
Con altri clienti	**0**	**0**	**0**
Con fornitori	**4**	**5**	**3**
Con altri stakeholder	**20**	**19**	**14**
Totale	**25**	**28**	**21**

Grafico 2



secondo grado in senso favorevole a MMS, e azioni di natura extracontrattuale da parte di altri stakeholder. Solo quattro cause sono state avviate da utenti dei servizi idrico e ambientale, tutte definite in primo grado a favore della Società.

- **Giudice Amministrativo:** controversie riguardanti autorizzazioni ambientali e contratti pubblici. Una, in particolare, ha riguardato l'impugnazione, da parte della Società, della scelta del modello di gestione in regime di inhouse providing da parte dell'ATA 2 di Ancona.
- **Giudice del lavoro:** quattro procedimenti pendenti, relativi all'impugnazione di una sanzione conservativa e tre sanzioni espulsive.

Sanzioni e diffide

MMS opera in settori regolamentati che richiedono il possesso di specifiche autorizzazioni, comprese quelle ambientali, di competenza di diversi Enti.

Nel 2024 la Società ha ricevuto:

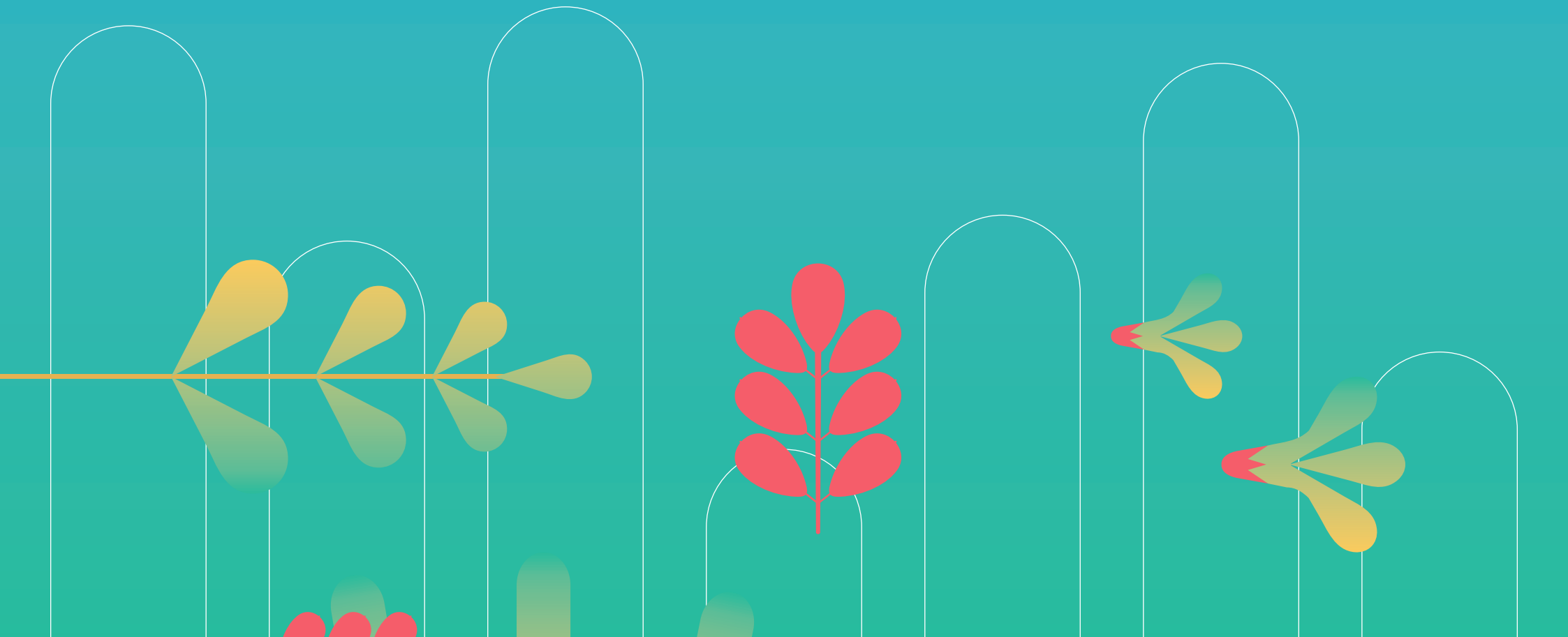
- una sanzione amministrativa irrogata dall'AST per irregolarità di carattere formale;
- cinque diffide relative alle Autorizzazioni Uniche Ambientali (AUA) di alcuni depuratori gestiti. Di queste: una è stata revocata dalla Provincia a seguito di istanza di riesame presentata da MMS; due sono state impugnate mediante Ricorso Straordinario al Presidente della Repubblica; le restanti due sono state contestate formalmente secondo le procedure previste.

Le diffide derivano da verbali di accertamento emessi da ARPAM, in relazione ai quali MMS ha presentato scritti difensivi e richiesto audizioni presso la Regione Marche.

MMS non ha ricevuto sanzioni rilevanti dall'Agenzia Territoriale per i Servizi Idrici e i Rifiuti, né da enti nazionali di regolazione e controllo.

Non sussistono, infine, procedimentali penali pendenti, considerato che quello indicato nella precedente edizione del Bilancio di Sostenibilità è stato archiviato nel gennaio 2024.

Ambiente



123
45

3 I servizi per il territorio

La risorsa idrica:
il servizio idrico integrato

Il sistema di gestione dei rifiuti
e l'economia circolare

Il servizio distribuzione gas

L'illuminazione pubblica

Politiche di gestione servizi e risorse

Marche Multiservizi orienta le proprie strategie secondo principi di responsabilità sociale, sostenibilità e innovazione, garantendo elevati standard nei servizi offerti e il massimo rispetto per l'ambiente e le persone.

L'azienda si allinea agli Obiettivi ONU 2030 per lo Sviluppo Sostenibile, contribuendo attivamente con iniziative concrete di tutela ambientale. Questo impegno si traduce in azioni tangibili, dall'uso sostenibile delle risorse idriche allo sviluppo dell'economia circolare e del riciclo, fino alla riduzione delle emissioni, alla promozione delle energie rinnovabili e al benessere del personale.

Lasciare il segno, non l'impronta

È con questa visione che Marche Multiservizi affronta le sfide della sostenibilità. Il Consiglio di Amministrazione assicura l'attuazione delle politiche aziendali, garantendo che ogni attività sia conforme alle normative e agli standard internazionali.

Per ridurre gli impatti ambientali e valorizzare le opportunità legate alla tutela dell'acqua, alla gestione delle risorse e all'economia circolare, Marche Multiservizi adotta come riferimento il proprio Purpose (Art. 4 dello Statuto), il Codice Etico e la Politica per la qualità e la sostenibilità.

Nel Codice Etico, l'azienda riconosce l'ambiente come bene primario e si impegna attivamente nella sua tutela. Questo obiettivo viene perseguito attraverso l'adozione di tecnologie avanzate che favoriscono la transizione ecologica, la riduzione ridurre gli impatti e la conservazione delle risorse naturali per le future generazioni.

MMS investe in soluzioni avanzate per migliorare l'efficienza nella gestione delle risorse idriche, ridurre gli sprechi e minimizzare l'impatto ambientale delle proprie attività.

Uno dei principali ambiti di intervento è la gestione sostenibile dell'acqua, risorsa essenziale per la vita e lo sviluppo del territorio. L'azienda si impegna a ridurre gli sprechi e a rigenerare le risorse attraverso strategie di riciclo, riuso e valorizzazione dei rifiuti. Parallelamente, la tutela della qualità dell'aria e la protezione del suolo sono elementi chiave della strategia aziendale. MMS opera attivamente per ridurre le emissioni, migliorare l'efficienza degli impianti e convertire la flotta aziendale con mezzi a ridotto impatto ambientale. Un impegno concreto che si traduce anche nell'investimento nella captazione del biogas dalle discariche, convertendolo in energia rinnovabile e contribuendo così alla transizione verso un modello energetico più sostenibile. Parallelamente, l'azienda realizza interventi di bonifica e rigenerazione di aree contaminate, restituendo alla comunità spazi riqualificati e favorendo la tutela della biodiversità e la salvaguardia dell'ecosistema locale.

Per rafforzare ulteriormente la governance ambientale, Marche Multiservizi ha adottato procedure rigorose che garantiscono il rispetto delle normative da parte di tutto il personale e dell'intera filiera produttiva. Questo impegno si concretizza anche nelle misure di prevenzione dei reati ambientali, in conformità con il D.Lgs. 231/2001, e in un sistema che assicura un efficace controllo della conformità ambientale.

Marche Multiservizi guarda al futuro con una visione chiara: creare valore per la comunità e il territorio, garantendo uno sviluppo sostenibile e responsabile. Attraverso un impegno costante nell'innovazione e nel miglioramento dei processi, l'azienda affronta le sfide ambientali ed economiche con determinazione, consapevole che la sostenibilità non è solo un obiettivo, ma un percorso continuo fatto di azioni concrete e impegno quotidiano.

Comune di Cantiano

La risorsa idrica: il servizio idrico integrato

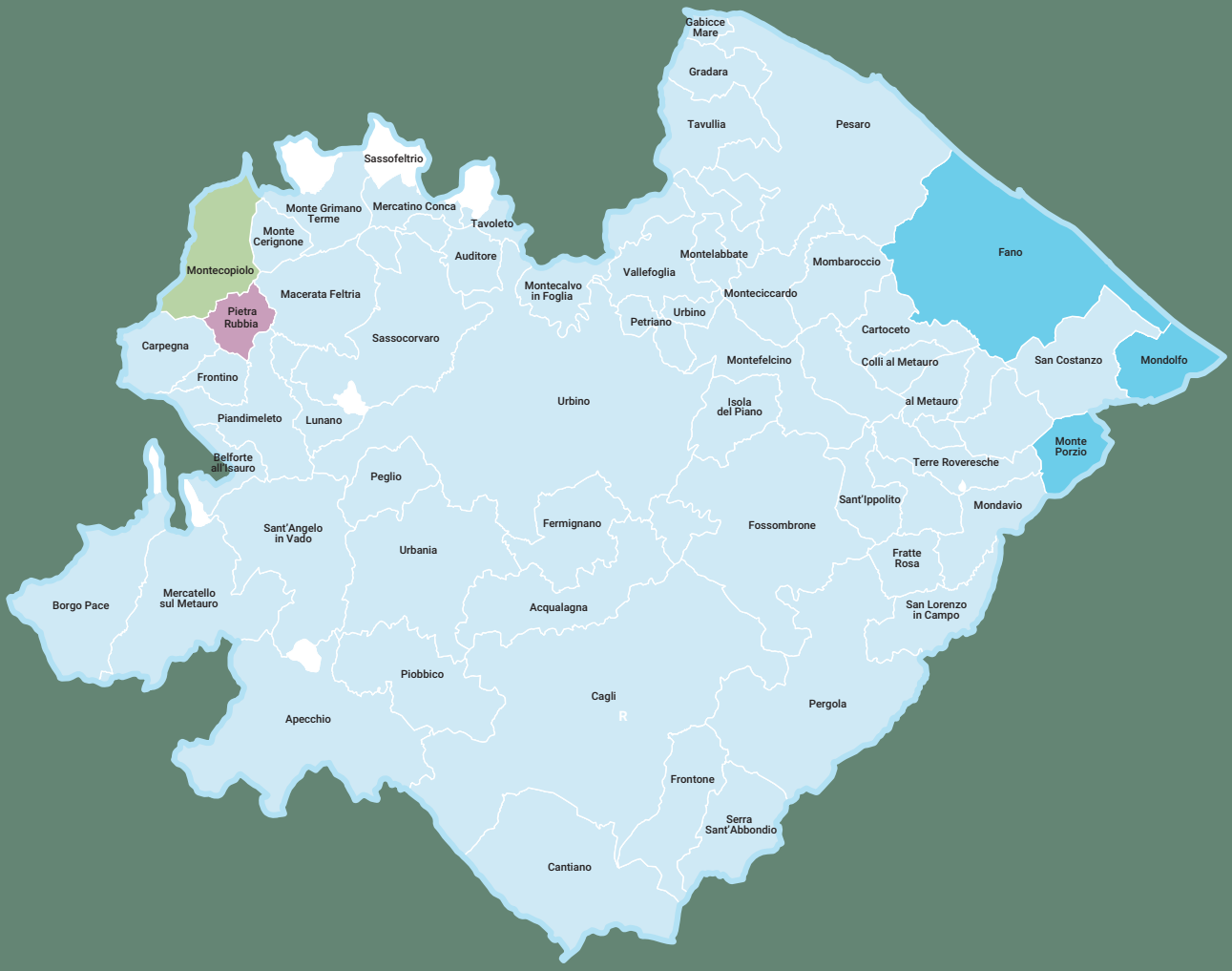
Marche Multiservizi gestisce il Servizio Idrico Integrato nella provincia di Pesaro e Urbino, servendo un bacino di circa 275 mila abitanti distribuiti in 46 comuni. Inoltre, attraverso la fornitura di acqua potabile ad Aset S.p.A., contribuisce a soddisfare il fabbisogno idrico di quasi l'intera provincia (oltre 350 mila abitanti).

L'Azienda si occupa della gestione dei **servizi di acquedotto, fognatura e depurazione**, con l'obiettivo di soddisfare i cittadini garantendo continuità del Servizio, all'insegna di elevati standard qualitativi e della massima sicurezza.

Il concetto di "sostenibilità" è universalmente riconosciuto come la capacità di soddisfare i bisogni attuali senza compromettere quelli delle future generazioni. Per questo, Marche Multiservizi investe in soluzioni innovative per rafforzare la resilienza del sistema idrico e depurativo di fronte ai cambiamenti climatici, con l'obiettivo di ridurre gli sprechi e migliorare l'efficienza operativa, garantendo al contempo la restituzione all'ambiente della massima quantità possibile di risorsa idrica. [Grafico 1-2]

Grafico 1

Gestione del servizio idrico integrato



350.335 abitanti

2.511 Km² superficie

50 Comuni

2 Comuni in prov. RN

52 Comuni in ATO 1

3 Gestioni SII

1 Comune In House

Marche Multiservizi S.p.A.
46 Comuni serviti
272 mila abitanti

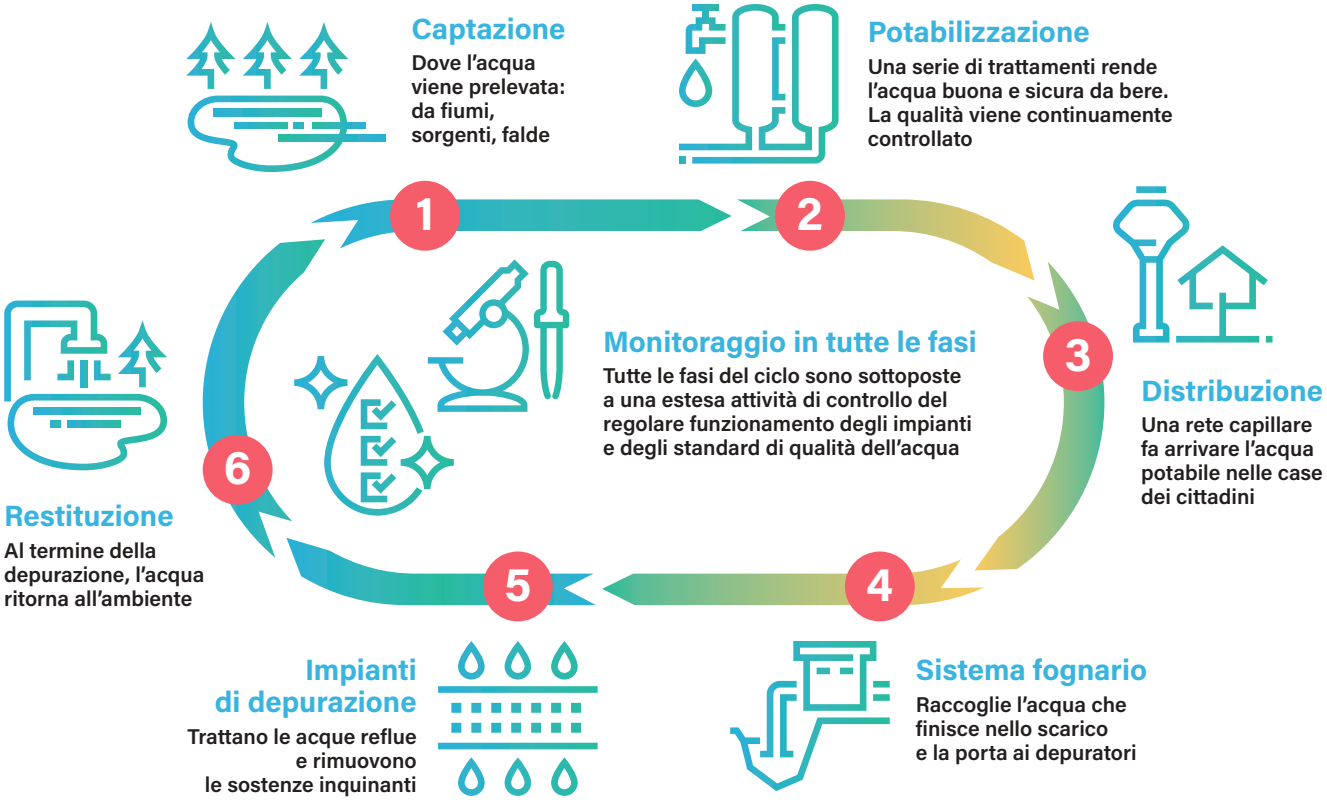
Aset S.p.A.
3 Comuni serviti
77 mila abitanti
Fano, Mondolfo e Monte Porzio

Gestione In House
1 Comune servito
600 abitanti
Pietra Rubbia

Azienda speciale Comuni riuniti
1 Comune servito
1.000 abitanti
Montecopiolo (RN)

Grafico 2

Fasi del ciclo idrico integrato



99
acquedotti

517
punti di captazione
183
pozzi
324
sorgenti
10
captazioni superficiali

potabilizzazione e distribuzione
372
km di rete di adduzione
320
impianti di spinta
927
serbatoi
9
potabilizzatori
25
sistemi di disinfezione
4.523
km di rete di distribuzione

sistema fognario
1.898
km di fognature
200
impianti di sollevamento

impianti di depurazione
102
impianti
di cui:
3 Impianti di grandi dimensioni
27 Impianti medi
73 Impianti piccoli
5 fitodepuratori

monitoraggio in tutte le fasi
79.018
controlli acqua potabile
17.740
controlli di depurazione

Acquedotto

Le fonti di approvvigionamento idrico

La gestione dell'insieme degli impianti, dalla captazione, potabilizzazione fino alla distribuzione dell'acqua, costituisce il **servizio acquedottistico**. L'approvvigionamento idrico deriva prevalentemente da fonti superficiali (56%) e sorgenti di modesta profondità (24%), mentre le falde sotterranee contribuiscono in misura ridotta al fabbisogno del territorio (17%), insieme all'acqua fornita da terze parti (3%). [Tabella 1]

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

Lo **stoccaggio** (accumulo) dell'acqua è necessario per gestire le variazioni del fabbisogno idrico quotidiano. A tale scopo, MMS utilizza 927 serbatoi per garantire la continuità dell'erogazione su tutto il territorio servito.

Attualmente, il fabbisogno idrico del territorio è soddisfatto nel seguente modo:

- **35% della popolazione** è servito da circa **500 sorgenti** e **pozzi**, con una portata complessiva di **380 litri al secondo** e una portata media per ogni punto di captazione di circa 0,7 l/s.
- **65% della popolazione** dipende da tre principali fonti di approvvigionamento, con una portata totale di **700 litri al secondo**. [Grafico 3]

L'attuale fabbisogno supera gli 1,1 mc/s (1.100 litri al secondo) e viene soddisfatto per oltre il 50% dalle **portate del fiume Metauro**, ove sono presenti le derivazioni dell'invaso di San Lazzaro e di Tavernelle a servizio del potabilizzatore di **San Francesco** di Saltara. Questo impianto, con una capacità di 50.000 mc/giorno, copre la maggior parte del fabbisogno idrico delle città di Pesaro e Fano, nonché dei comuni limitrofi (Vallefoglia, Montelabbate, Colli al Metauro, Gradara e Tavullia).

La restante quota proviene da **acque superficiali** derivanti, in parte, dalle sorgenti del **Nerone** (a servizio dei comuni di Fermignano, Sant'Angelo in Vado, Urbania, Urbino, Peglio, Montecalvo in Foglia, ecc.) con un prelievo di circa 110 litri/secondo e in parte dal fiume **Burano**, a servizio dei comuni di Acqualagna e Cagli, con un prelievo di 35 litri/secondo.

Tabella 1

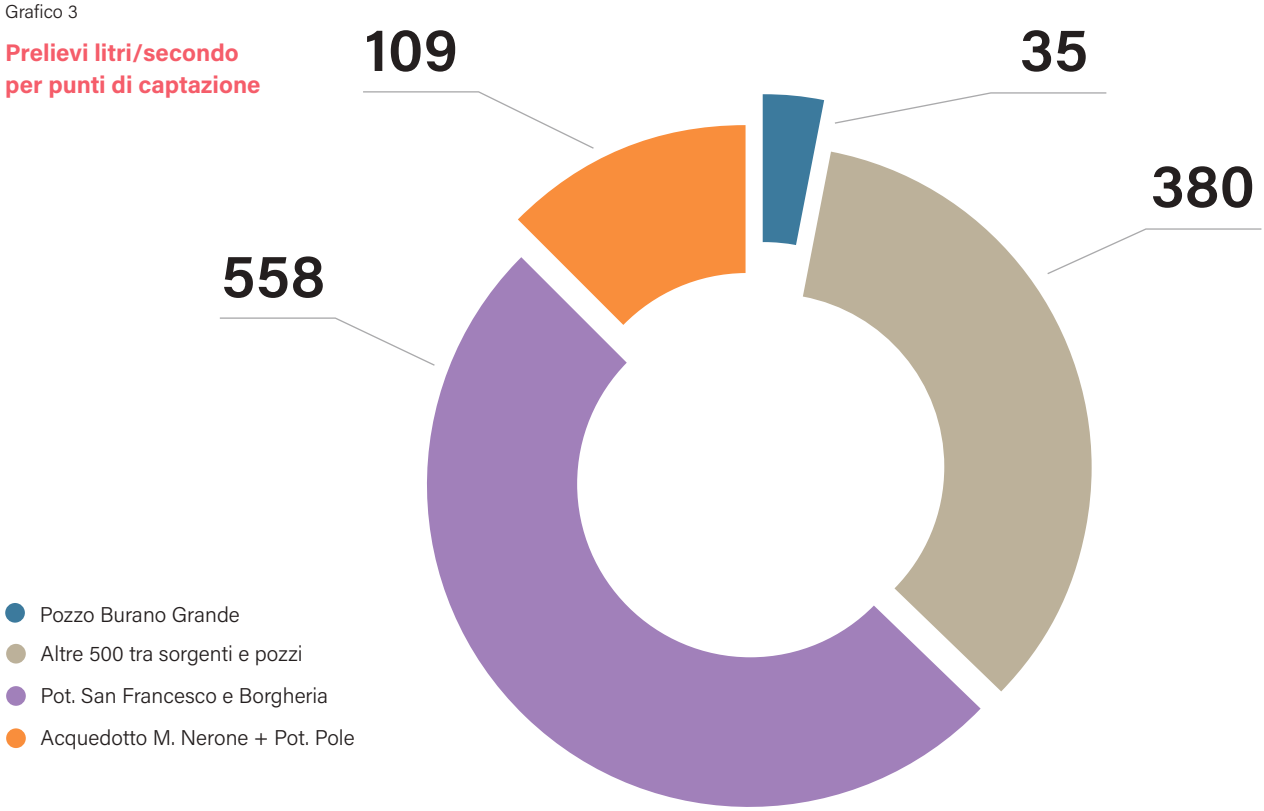
Acqua prelevata all'ambiente per fonte di approvvigionamento
(migliaia di mc)

	2022		2023		2024	
	mc	%	mc	%	mc	%
Acque superficiali	**18.572**	**58%**	**18.343**	**55%**	**18.760**	**56%**
Sorgenti di modesta profondità e fonti minori	**8.635**	**27%**	**9.666**	**29%**	**8.112**	**24%**
Falda	**5.044**	**15%**	**5.191**	**16%**	**5.695**	**17%**
Totale prelevato all'ambiente	**32.252**	**97%**	**33.200**	**97%**	**32.567**	**97%**
Acqua da terze parti	**953**	**3%**	**922**	**3%**	**950**	**3%**
Totale volumi in ingresso sistema acquedotto	**33.205**	**100%**	**34.122**	**100%**	**33.517**	**100%**

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

Grafico 3

Prelievi litri/secondo per punti di captazione



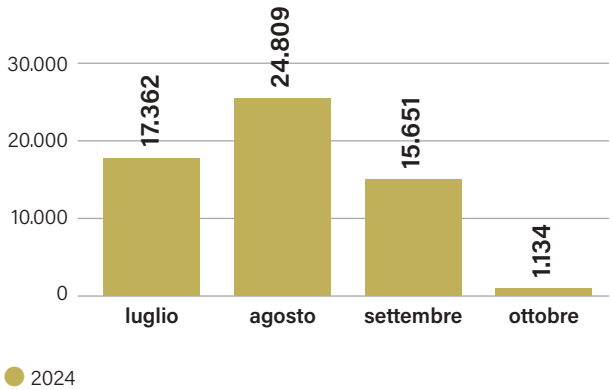
Il territorio servito da MMS è caratterizzato da un'elevata **frammentazione degli schemi acquedottistici, ereditati dalle precedenti gestioni territoriali, privi di interconnessioni e fortemente dipendenti da fonti superficiali.** Questo comporta, da un lato, costi significativi per i processi di potabilizzazione e, dall'altro, una maggiore vulnerabilità agli eventi siccitosi, impedendo il trasferimento delle risorse idriche verso le aree con maggiore necessità.

Gli effetti del cambiamento climatico, con la drastica riduzione delle precipitazioni nevose e piovose, hanno ulteriormente **accentuato la fragilità del sistema**, rendendo sempre più critico l'approvvigionamento nei periodi di più siccitosi, soprattutto nelle aree interne. Questi fattori hanno contribuito a determinare nella provincia di PU **4 emergenze idriche** negli ultimi anni **8 anni** (2017, 2021, 2022, 2024).

Nel solo 2024, per far fronte alla scarsità d'acqua, **sono stati distribuiti oltre 76 mila metri cubi tramite autobotti,** con più di 5.000 viaggi, una soluzione estremamente costosa e ad alto impatto ambientale. [Grafico 4]

Grafico 4

Volumi di acqua distribuiti con autobotte (periodo di maggiore richiesta)



La crescente dipendenza dalle autobotti evidenzia l'urgenza di adottare soluzioni strutturali per una gestione idrica più sostenibile e resiliente, capace di garantire sicurezza e continuità nell'approvvigionamento anche di fronte agli effetti sempre più evidenti del cambiamento climatico.

La crisi idrica e la ricerca di nuove fonti di approvvigionamento

L'Italia è considerata un Paese con un livello di stress idrico medio-alto e, secondo le proiezioni, rischia di affrontare difficoltà sempre maggiori nell'approvvigionamento idrico. Il territorio servito da Marche Multiservizi rientra tra quelli identificati come a potenziale rischio di stress idrico elevato, evidenziando una condizione di pressione sulle risorse idriche locali.

Le zone a elevato stress idrico nella provincia di Pesaro e Urbino sono state individuate utilizzando l'indicatore "Water Stress" del database Aqueduct del World Resources Institute, che valuta il bilancio tra disponibilità e domanda di risorse idriche (Fonte: Aqueduct | World Resources Institute). Il livello di stress idrico fa quindi riferimento alla capacità o incapacità di soddisfare la domanda d'acqua in termini di disponibilità, qualità e accessibilità, sia per gli usi umani sia per il mantenimento degli ecosistemi.

Per quanto riguarda l'identificazione delle zone a rischio idrico, è stato valutato, anche in questo caso su scala provinciale, in quali territori è presente un bacino idrografico in cui almeno un corpo idrico non è in buono stato ecologico, ovvero in una condizione di compromissione della qualità delle acque facenti parte. Tale compromissione si verifica quando uno o più parametri, definiti dalle normative europee (Direttiva 2000/60/CE c.d. Direttiva Quadro sulle Acque, Direttiva 2008/105/CE) e dalle normative nazionali (D.Lgs 152/2006 e DM 260/2010), risultano non conformi ai livelli considerati ottimali per la salute dell'ecosistema acquatico e per gli usi dell'acqua. Facendo riferimento ai dati pubblicati dalle Agenzie regionali per la protezione ambientale, che valutano la qualità dei corpi idrici locali, tutto il territorio in cui opera MMS si trova in zone a rischio idrico in quanto nella provincia è presente almeno un corpo idrico non in buono stato ecologico.

Le relazioni della Regione Marche, presentate all'Osservatorio permanente sulla risorsa idrica istituito dall'Autorità di Distretto dell'Appennino Centrale, hanno definito uno **scenario nella norma per l'AATO 1 - Provincia di Pesaro e Urbino**, grazie alle precipitazioni avvenute da settembre, che hanno permesso di superare le significative criticità manifestatesi nei mesi estivi e inizio autunnali.

La partecipazione attiva di Marche Multiservizi ai tavoli di coordinamento con la Regione Marche, AATO1, la Protezione Civile e i Comuni per la gestione dell'emergenza siccità sottolinea l'importanza della cooperazione tra enti nell'affrontare le sfide poste dal cambiamento climatico, il cui impatto sulla gestione della risorsa idrica è sempre più significativo.

Per la mitigazione dei rischi e degli impatti (inclusi quelli derivanti dai cambiamenti climatici) relativi al servizio idrico integrato risulta essenziale la qualità delle relazioni con gli enti istituzionali, aventi ruolo sia nella programmazione territoriale, sia nella gestione degli eventi emergenziali. Gli eventi climatici estremi avvenuti tra il 2022 e 2024 (scarsità idrica ed eventi alluvionali) hanno evidenziato la necessità di un dialogo continuo tra gli stakeholder del territorio per una visione comune della gestione.

Il costante confronto con AATO, finalizzato alla definizione di interventi strategici per aumentare la resilienza del sistema acquedottistico e ridurre le perdite idriche, ha portato all'approvazione, a fine ottobre 2024, del nuovo Piano di Investimenti 2024-2028. Questo piano rappresenta un passo fondamentale per garantire una gestione più sostenibile ed efficiente della risorsa idrica nel lungo periodo.

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

Nel 2022, MMS ed ASET hanno commissionato, con il coordinamento dell'AATO, un'analisi tecnico-scientifica alle Università del territorio (Università Politecnica delle Marche, Università degli Studi di Urbino Carlo Bo, Università di Bologna).

I risultati di questo studio, raccolti nel documento "Piano di azione per una gestione adattiva della risorsa contro siccità e scarsità idrica", sono stati presentati dal gruppo di studio delle tre Università a gennaio 2024 in occasione della riunione dell'Assemblea di ATO Idrico.

Il lavoro aveva l'obiettivo di comprendere le cause della siccità e individuare soluzioni operative in linea con le problematiche affrontate a livello nazionale e internazionale. In una prima fase, sono state raccolte informazioni sulle risorse disponibili e sui fabbisogni del territorio (idropotabili, agricoli e industriali). Dopo una prima valutazione del potenziale di approvvigionamento da fonti alternative, sono stati identificati diversi scenari di intervento e ottimizzazione. Gli interventi migliorativi, definiti per il breve, medio e lungo termine, sono stati corredati da un'analisi tecnico-scientifica e da una stima percentuale del possibile recupero di risorsa.

Questo piano rappresenta un passo fondamentale per rendere il sistema idrico più resiliente e sostenibile, riducendo la vulnerabilità del territorio agli effetti della crisi climatica e garantendo una gestione più efficiente delle risorse idriche.

Le attività di MMS per la mitigazione del rischio siccità

L'approvvigionamento idrico del territorio si basa prevalentemente su captazioni superficiali, che coprono oltre l'80% del fabbisogno complessivo. L'alterazione dei regimi climatici, caratterizzata da una significativa riduzione delle precipitazioni e dalla quasi totale assenza di neve, ha determinato un progressivo calo delle portate sorgentizie con conseguente difficoltà di approvvigionamento.

Negli ultimi otto anni, la provincia di Pesaro e Urbino ha affrontato quattro emergenze idriche significative (2017, 2021, 2022, 2024), direttamente collegate all'intensificarsi della siccità. La scarsità di precipitazioni, unita all'aumento delle temperature medie, ha contribuito a un generale impoverimento della risorsa idrica, rendendo necessario un intervento strutturato per garantire la continuità del servizio.

Per far fronte alle situazioni di crisi idrica, è stato attivato il Comitato di gestione della Protezione Civile, che ha coordinato gli interventi di emergenza in collaborazione con gli enti competenti. Le misure adottate hanno avuto l'obiettivo di garantire il fabbisogno idrico essenziale e di contenere i disagi per la popolazione.

Le principali azioni adottate nel 2024:

- **Fornitura straordinaria di acqua tramite autobotti**, con un volume complessivo trasportato pari a circa 80.000 mc, destinato ai serbatoi in maggiore sofferenza.
- **Attuazione di specifiche manovre idrauliche** per ottimizzare la distribuzione dell'acqua verso i centri abitati in maggiore sofferenza.
- **Attivazione dei pozzi di emergenza** del Burano e di Sant'Anna, per incrementare temporaneamente la disponibilità idrica nelle aree più critiche.

Queste misure hanno consentito di mitigare gli effetti immediati della crisi, evitando interruzioni prolungate della fornitura e garantendo il servizio alle utenze più vulnerabili. Tuttavia, la crescente frequenza di episodi siccitosi impone un approccio strutturale che consenta di rafforzare il sistema idrico nel lungo periodo.

Strategie per la resilienza idrica

Per garantire una rete idrica più resiliente e ridurre progressivamente il ricorso alle misure emergenziali, sono stati pianificati interventi strutturali e strategici, volti a migliorare la gestione della risorsa e a rendere il sistema più flessibile di fronte alle sfide climatiche future.

Le principali azioni previste includono:

- **Realizzazione di interconnessioni tra diversi sistemi acquedottistici**, con l'obiettivo di garantire una maggiore flessibilità nella gestione delle risorse e di ottimizzare la distribuzione dell'acqua nei periodi di crisi.
- **Riduzione della dipendenza dall'approvvigionamento tramite autobotti**, attraverso un potenziamento delle infrastrutture idriche e una migliore razionalizzazione della risorsa disponibile.
- **Partecipazione al Piano Nazionale delle Infrastrutture Idriche Strategiche** (Pniissi) con un progetto dedicato alla manutenzione straordinaria dell'Acquedotto Principale, che rappresenta un'infrastruttura chiave per l'approvvigionamento dell'area di Pesaro.

Questi interventi, oltre a garantire una maggiore stabilità della fornitura idrica, contribuiranno a rendere il territorio più resiliente di fronte agli eventi climatici estremi, assicurando un servizio efficiente e continuativo per cittadini e imprese.

Impianti di potabilizzazione

Nel corso del 2024 MMS ha immesso in rete complessivamente oltre **32 milioni di metri cubi di acqua**. Di questi, 28 milioni sono stati forniti direttamente al territorio servito e 4,4 milioni sono stati ceduti all'ingrosso ad Aset S.p.A. [Grafico 5]

I processi di potabilizzazione possono essere più o meno complessi a seconda della qualità dell'acqua all'origine e sono **fondamentali per garantire che la risorsa sia sicura e idonea al consumo umano**, nel rigoroso rispetto dei limiti della normativa vigente.

I trattamenti possono essere semplici (di filtrazione e disinfezione) per le acque che presentano buone caratteristiche fin dal prelievo (provenienti da pozzi profondi e sorgenti) o più complessi, effettuati di norma su acque superficiali.

Gli impianti di potabilizzazione gestiti da Marche Multiservizi sono 9. L'acqua sottoposta a trattamenti proviene per il 95% da fonti non potabili, che richiedendo processi chimici e fisici complessi (oltre 19,5 milioni di metri cubi di acqua nel 2024). La maggior parte di questi volumi viene prelevata dagli invasi Enel di Ponte degli Alberi e Tavernelle, per poi essere sottoposta a trattamento presso l'impianto di San Francesco di Saltara. [Grafico 6]

La rete

La rete acquedottistica di MMS si estende per quasi 5.000 km, di cui 650 km nella città di Pesaro (densità di 140 abitanti/km) e 4.250 km nei restanti comuni (43 abitanti/km). Realizzata prevalentemente tra gli anni '70 e '80, oltre il 50% di essa presenta una vetustà di oltre 50 anni, rendendo prioritario il suo rinnovamento per una gestione più efficiente e resiliente delle risorse idriche.

La sua **composizione è rimasta sostanzialmente invariata** rispetto agli anni precedenti, con l'87% delle infrastrutture in materiale plastico e acciaio. Nelle reti di nuova costruzione o sottoposte a manutenzione straordinaria, si riscontra anche, per i piccoli diametri, un aumento nell'uso della ghisa per le note caratteristiche di resistenza e durabilità nel tempo. [Tabella 2]

Grafico 5

Acqua distribuita

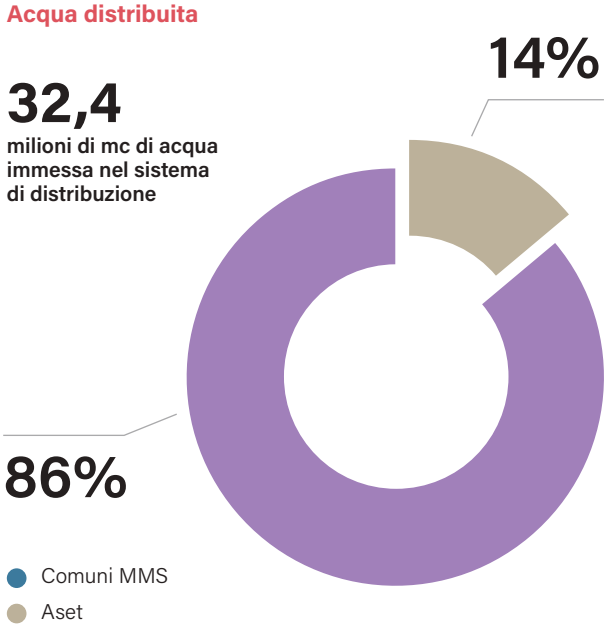


Grafico 6

Acqua potabilizzata per tipologia di trattamento

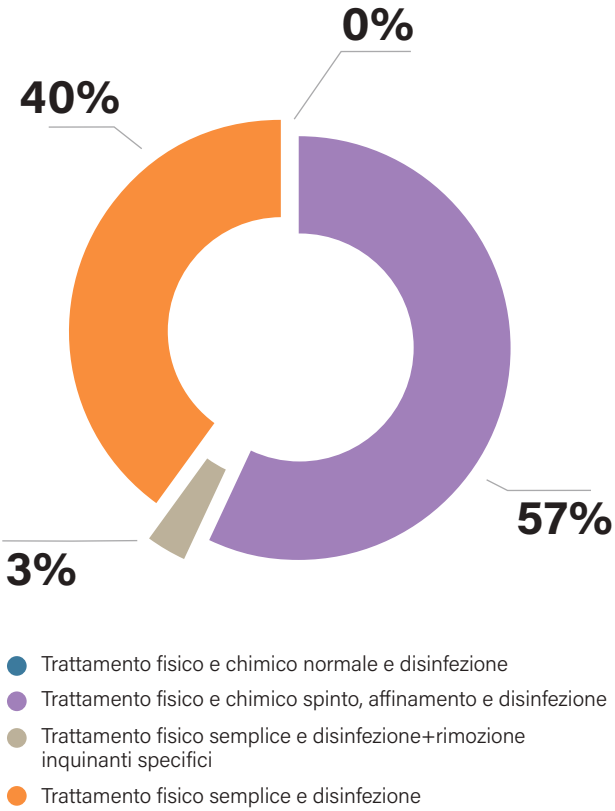


Tabella 2

Composizione della rete idrica (%)	2022	2023	2024
Materiale plastico	**69,2%**	**69,4%**	**69,5%**
Acciaio	**17,9%**	**17,6%**	**17,3%**
Ghisa	**8,8%**	**8,8%**	**9,0%**
Cemento-amianto	**2,8%**	**2,8%**	**2,8%**
Altri materiali	**1,3%**	**1,4%**	**1,4%**
Totale rete idrica in km	**4.935,0**	**4.950,3**	**4.895,6**

La riduzione della lunghezza complessiva della rete (da 4.950 a 4.895 km) è dovuta al passaggio del comune di Sassofeltrio dalla gestione di MMS a quella di HERA a partire dal 1° gennaio 2024. Grazie agli investimenti previsti dal PNRR, il piano di ammodernamento della rete idrica prevede la bonifica di circa 60 km di infrastrutture, con priorità ai tratti più critici, al fine di migliorare l'efficienza e ridurre il rischio di dispersione idrica.

Il monitoraggio della rete e la riduzione delle perdite idriche

Nell'ottica della gestione sostenibile della risorsa idrica MMS ha sviluppato un sistema di azioni atte a ridurre le perdite della rete. La percentuale di perdite idriche rispetto all'acqua immessa in rete è determinata sia da perdite fisiche o reali (dovute a rotture nelle condotte e guasti agli organi idraulici, ecc.), sia da perdite amministrative o apparenti, (causate da errori di misurazione dei contatori, inesattezze nelle stime dei consumi e utilizzi non autorizzati). Mentre le perdite fisiche rappresentano una dispersione effettiva della risorsa, quelle amministrative riguardano acqua che, pur essendo effettivamente erogata ai clienti finali, non viene correttamente registrata e quindi non fatturata.

Le perdite idriche sono calcolate secondo le specifiche della delibera Arera 917/2017 che definisce le perdite lineari e le perdite percentuali. Il dato 2024 è stato stimato in base alle informazioni disponibili alla data di approvazione del presente bilancio e potrà subire variazioni in fase di consolidamento dei registri definitivi Arera previsto ad aprile 2025.

Nel 2024, **le perdite di rete sono scese al 35,4%**, registrando un miglioramento rispetto all'anno precedente. Questo risultato è stato possibile grazie ad un cambio di paradigma ed un approccio più strutturato e sistematico nell'individuazione delle perdite nei sistemi di acquedotto.

L'indicatore di perdita lineare, considerato un parametro più rappresentativo dell'efficienza del sistema di distribuzione, nel 2024 si è attestato a **5,5 m^3/km/giorno**. Questo valore si colloca ben al di sotto della media nazionale, che registra perdite pari a 17,9 m^3/km/giorno (Fonte: Arera Relazione annuale 2024, dati 2023). [Tabella 3]

Anche in termini percentuali, le perdite idriche di MMS si sono attestate a un valore significativamente inferiore rispetto alla media nazionale (41,8%) e a quella del Centro Italia, pari al 45% (Fonte: Utilitalia, Rapporto 2024).

Tabella 3

Le perdite idriche	2022	2023	2024
Perdite idriche (%)	**34,2**	**38,0**	**35,4**
Perdite idriche lineari (mc/km rete/giorno)	**5,3**	**6,0**	**5,5**

Riparazione reti SII

Nel 2024, le perdite di rete sono scese al 35,4%, registrando un miglioramento rispetto all'anno precedente.

Questi risultati confermano che, pur operando in un contesto caratterizzato da significative criticità, MMS continua a garantire performance migliori rispetto alla media del settore.

Questo risultato è frutto di un impegno costante nel contenimento delle perdite, supportato da azioni mirate e strategie innovative, con effetti tangibili sulla qualità del servizio e sull'efficienza complessiva della rete. Oltre all'adozione di soluzioni tecnologiche all'avanguardia MMS adotta un approccio integrato che combina manutenzione preventiva e l'impiego di strumenti avanzati per la rilevazione tempestiva delle perdite, migliorando così la gestione delle infrastrutture idriche.

Ogni anno vengono individuate e implementate misure di prevenzione e mitigazione per ridurre i potenziali impatti negativi, tra cui:

- **Ricerca delle perdite occulte:** monitoraggio sistematico attraverso metodologie sia tradizionali che innovative per individuare e ridurre le dispersioni.
- **Realizzazione di distretti idrici:** ottimizzazione delle pressioni di esercizio, monitorate da remoto attraverso evoluti sistemi di telecontrollo.
- **Bonifica delle reti:** sostituzione delle condotte più vulnerabili.
- **Sostituzione dei contatori di utenza:** aggiornamento dei dispositivi di misurazione per migliorare la precisione nella contabilizzazione dei consumi e ridurre le perdite apparenti.
- **Sviluppo cartografico:** ampliamento e aggiornamento dei rilievi su serbatoi, misuratori e contatori, essenziali per la modellazione e l'ottimizzazione della rete idrica.

Riduzione delle perdite nelle reti di distribuzione dell'acqua

MMS nel 2024 ha avviato un progetto finanziato dal Pnrr (M2C4-I4.2) per la riduzione delle perdite idriche e la digitalizzazione della rete di distribuzione dell'acqua nel territorio AATO 1 Marche Nord. **L'investimento complessivo è di 27,5 milioni di euro**, suddiviso in 19,5 milioni di finanziamento PNRR e 8 milioni a carico di MMS. A fine 2024 gli investimenti realizzati ammontano a 4,3 milioni.

Gli obiettivi principali del progetto includono:

Efficienza e ottimizzazione della rete idrica

- Aumento della resilienza della rete, con la bonifica di oltre 58 km di rete idrica.
- Riduzione delle perdite idriche di oltre il 3% entro il 2026.

Innovazione e digitalizzazione

- Implementazione degli Smart Metering, con la sostituzione dei contatori tradizionali.
- Distrettualizzazione di 945 km di rete entro marzo 2026.
- Creazione di modelli idraulici, per supportare decisioni strategiche e pianificare investimenti futuri.

Sostenibilità, vantaggi per i cittadini e il territorio

- Riduzione degli sprechi idrici e dell'impatto ambientale, grazie a una rete più efficiente e al controllo delle perdite.
- Maggiore precisione nella fatturazione.
- Migliore qualità del servizio, con una gestione più affidabile e sicura della rete idrica.

Digitalizzazione della rete idrica per modernizzare e migliorare la gestione dell'acqua attraverso strumenti digitali

INVESTIMENTO

0,5
milioni di euro

- Georeferenziati 12.001 componenti d'utenza, pari a oltre 23.000 contatori.
- Rilevati 317 riduttori di pressione, per ottimizzare la regolazione del flusso idrico.
- Scansionati con laser scanner 53 impianti, ottenendo una mappatura digitale dettagliata.
- Rilevati con GPS 238 impianti, per una localizzazione più precisa e interventi più mirati.

Attività in corso e previste per il 2025

- Completamento della digitalizzazione della rete e degli impianti con ulteriori rilevazioni.

Obiettivi e benefici per i cittadini

- Gestione di reti e impianti più efficiente e moderna.
- Maggiore affidabilità del servizio idrico.

Smart Metering: contatori teleletti

INVESTIMENTO

2,1
milioni di euro

MMS sta implementando il sistema di Smart Metering, un progetto che prevede la sostituzione dei contatori tradizionali con dispositivi di telelettura, migliorando la gestione dell'acqua e garantendo maggiore precisione per gli utenti.

- Sostituzione di 2.033 contatori tradizionali con dispositivi di telelettura nel 2024.
- Incremento delle letture da 2 a 12 all'anno, per un monitoraggio più preciso dei consumi.
- Individuazione più tempestiva delle perdite occulte, con riduzione degli sprechi.
- Efficienza della comunicazione con il Centro di Telelettura (SAC) al 95,10%, garantendo dati affidabili e aggiornati.
- Fatturazione puntuale, con emissione di bollette basate sui consumi reali e non stimati.
- Lettura da remoto anche per i misuratori non accessibili, migliorando la gestione del servizio.

Obiettivi e benefici per i cittadini

- Maggiore precisione nella misurazione dei consumi.
- Fatturazione su volumi reali non stimati.
- Rilevamento tempestivo delle perdite per evitare sprechi.
- Minore impatto ambientale grazie alla diminuzione degli spostamenti per la lettura manuale.

Ricerca perdite con raggi cosmici

INVESTIMENTO

0,2
milioni di euro

Tecnologia innovativa capace di rilevare più rapidamente le perdite occulte.

- Monitorati 537 km di rete idrica con questa nuova tecnologia nel 2024.
- Riduzione dei tempi di individuazione delle perdite, su mezzi che circolano a 50 km/h.

Obiettivi e benefici per i cittadini

- Interventi tempestivi per ridurre sprechi e disagi.
- Maggiore efficienza nella gestione della rete idrica.

Modellazione della rete idrica: analisi e pianificazione

INVESTIMENTO

0,7
milioni di euro

- Già modellati e calibrati 1.104 km di rete idrica su un totale di 2.100 km previsti.
- Completamento della calibrazione della rete idrica prevista per l'estate 2025, per garantire maggiore efficienza e ridurre le dispersioni.

Obiettivi e benefici per i cittadini

- Migliore gestione della distribuzione dell'acqua.
- Interventi più mirati per ridurre perdite e inefficienze.
- Pianificazione strategica per un servizio idrico sempre più affidabile.

Realizzazione di distretti della rete

INVESTIMENTO

4,6
milioni di euro

MMS sta sviluppando una rete idrica più efficiente e monitorata attraverso la creazione di distretti idrici e l'installazione di strumenti avanzati per il controllo e l'analisi della qualità dell'acqua.

- Distrettualizzati 260 km su 945 totali previsti (di cui 116 km già attivati a telecontrollo).
- Riduzione delle pressioni per diminuzione delle perdite e minore sollecitazione della rete.
- Individuazione più tempestiva di nuove rotture.

Obiettivi e benefici per i cittadini

- Maggiore efficienza nella distribuzione dell'acqua.
- Monitoraggio continuo per garantire qualità e sicurezza.
- Interventi più tempestivi per ridurre sprechi e disservizi.

Rinnovamento delle reti idriche: efficienza e sostenibilità

INVESTIMENTO

19,4
milioni di euro

- Previsti oltre 58 km di rete da bonificare.
- Già realizzati oltre 11,5 km nel 2024.

Obiettivi e benefici per i cittadini

- Riduzione delle perdite idriche e degli interventi di riparazione.
- Maggiore affidabilità e continuità del servizio.
- Minore impatto ambientale grazie al riempimento degli scavi con materiali di recupero certificati.

SDG 9

Industria, innovazione e infrastrutture | Digitalizzazione, smart metering e modellazione della rete idrica migliorano le infrastrutture e la resilienza del sistema idrico.

SDG 11

Città e comunità sostenibili | Maggiore efficienza nella gestione delle risorse idriche contribuisce a città più resilienti e sostenibili.

SDG 12

Consumo e produzione responsabili | Uso efficiente dell'acqua, riduzione degli sprechi e promozione di materiali riciclati nei lavori di rinnovamento delle reti.

Monitoraggio continuo e ricerca attiva delle perdite

Ogni anno viene predisposto **un programma di monitoraggio** della rete idrica, finalizzato a individuare e ridurre le perdite attraverso la sostituzione mirata delle condotte ammalorate, a più alto rischio di rotture. Questo processo tiene conto di diverse variabili, tra cui le analisi delle portate minime notturne, il rapporto tra quantità erogata e gli abitanti serviti, il numero degli interventi di riparazione e la quantità di viaggi di autobotte necessari al mantenimento del servizio di erogazione. Nel 2024 la rete sottoposta a **ricerca attiva delle perdite** è stata di 597 km, corrispondenti al 12% della sua estensione totale. [Tabella 4]

Per rafforzare l'efficacia delle attività di ricerca perdite MMS ha istituito un pool specializzato di otto tecnici, supportati da strumenti informatici innovativi sviluppati in-house, che analizza e individua gli asset più critici. Le analisi vengono condotte sulle reti di distribuzione, adduzione e sugli sfiori dei serbatoi. Grazie a questa strategia, sarà possibile garantire interventi di riparazione in pronto intervento sempre più tempestivi e pianificare con maggiore precisione le attività di manutenzione straordinaria. Il progetto ha già iniziato a dare risultati concreti e, grazie ai benefici attesi dal PNRR, si prevede un ulteriore miglioramento nei prossimi anni.

Nell'ambito del PNRR MMS sta sperimentando nuove soluzioni per il monitoraggio della rete idrica, tra cui la rilevazione delle perdite tramite raggi cosmici, che consente di individuare più velocemente le anomalie nelle condotte.

Questa innovazione si affianca alle tecnologie già adottate dal pool di ricerca perdite:

- Uso di software evoluto che quantifica la perdita per i diversi sistemi di acquedotto.
- Monitoraggio della rete tramite preascolto in punti strategici, come contatori, saracinesche e idranti, seguito da un'analisi approfondita con geofono nelle aree individuate, fino alla precisa localizzazione della perdita.
- Utilizzo di Noise logger, dispositivi specifici per il monitoraggio della rete idrica in pressione, con dispacciamento nei punti di ascolto strategici. I dati raccolti vengono analizzati per individuare anomalie, seguiti da un'ulteriore verifica con geofono nelle zone segnalate, fino alla precisa localizzazione della perdita. [Grafico 7]

Per rafforzare l'efficacia delle attività di ricerca perdite MMS ha istituito un pool specializzato di otto tecnici, supportati da strumenti informatici innovativi sviluppati in-house, che analizza e individua gli asset più critici.

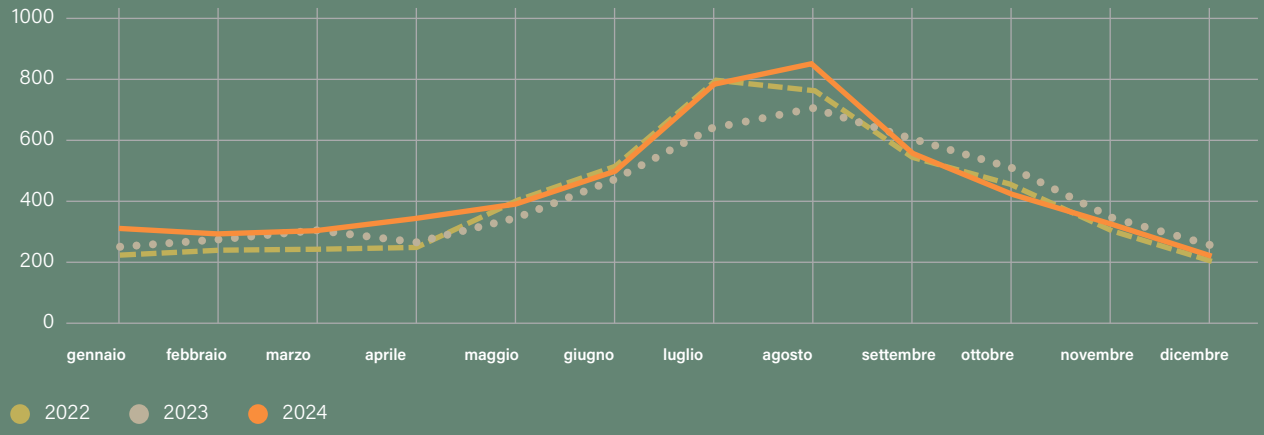
Tabella 4

Rete idrica sottoposta a ricerca attiva perdite	2022	2023	2024
Percentuale di rete sottoposta a ricerca attiva di perdite (%)	**18%**	**18%**	**12%**
Lunghezza di reti sottoposte a ricerca attiva di perdite (Km)	**886**	**876**	**597**
Lunghezza totale reti di acquedotto (Km)	**4.935***	**4.950**	**4.896**

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

Grafico 7

Numero riparazioni per mese



Con il caldo aumentano i guasti alla rete idrica

Ogni anno, nei mesi estivi, si registra un significativo aumento delle rotture nelle condotte. Questo fenomeno è dovuto alla natura litologica del terreno che, ritirandosi nei periodi più siccitosi, esercita forti sollecitazioni sulle tubazioni, compromettendone l'integrità. Nel solo 2024 sono state 5.403 le rotture riparate (+7% rispetto al 2023), una media che supera le 450 al mese (15 al giorno).

Distretti Idrici

La distrettualizzazione, assieme alla ricerca attiva delle perdite, rappresenta un elemento chiave per rafforzare la **resilienza dei sistemi acquedottistici.** La suddivisione della rete in distretti consente di migliorare la qualità e la continuità dell'approvvigionamento idrico, contribuendo alla riduzione delle perdite e preservando al contempo la durata delle infrastrutture e l'ambiente circostante.

Attraverso questa pratica MMS agisce direttamente sul controllo della pressione in rete, regolandola tramite valvole idrauliche, riducendo così la sollecitazione sulle tubature e minimizzando il rischio di rotture. Inoltre, il monitoraggio costante delle portate e dei consumi nei singoli distretti consente di individuare rapidamente le anomalie e intervenire in modo tempestivo.

Nel 2024 l'Azienda conta un totale di 38 distretti, coprendo 447 km di rete distrettualizzata. Il monitoraggio delle portate minime notturne si conferma il metodo più affidabile per controllare l'andamento dei consumi e indirizzare la ricerca delle perdite, sia programmata che ordinaria.

A partire dal 2025, grazie ai fondi del Pnrr, il numero di distretti e l'estensione della rete monitorata aumenteranno ulteriormente, migliorando l'efficienza complessiva del sistema. Sono previsti complessivamente 945 km di rete distrettualizzata, di cui 116 km già realizzati e collegati al telecontrollo.

Tabella 5

Contatori sostituiti	2022	2023	2024
Contatori d'acqua sostituiti	**9.944**	**10.052**	**16.863**
di cui programmati	**9.860**	**8.428**	**17.000**

Tabella 6

Contatori elettronici acqua	2022	2023	2024
Contatori elettronici acqua installati a fine anno	**307**	**281**	**17.088**
Totale contatori acqua installati a fine anno	**139.125**	**138.813**	**138.464**
Percentuale contatori elettronici installati a fine anno	**0,2%**	**0,2%**	**12,3%**

Campagna di sostituzione dei contatori

La sostituzione dei contatori è un'attività fondamentale per migliorare la precisione nella misurazione dei consumi. L'installazione progressiva di contatori elettronici non solo garantisce dati più accurati per la fatturazione, ma permette anche di velocizzare operazioni come attivazioni, disattivazioni e volture. Inoltre, contribuisce a una maggiore consapevolezza dei consumi da parte dei cittadini, promuovendo un utilizzo più efficiente delle risorse, generando benefici ambientali e diminuendo la pratica degli acconti e conguagli basando i pagamenti sull'effettivo consumo.

Nel 2024 sono stati **sostituiti 16.863 contatori**, dei 17.000 previsti. [Tabella 5]

Nel corso del 2024, il parco contatori acqua ha subito un significativo rinnovamento grazie alle attività di roll-out e al progetto PNRR, con l'installazione di **17.088 contatori elettronici**.

A partire dal 2025, questa sostituzione permetterà di ridurre il numero di letture affidate a società esterne, ottimizzando il servizio e migliorando la gestione della fornitura, con un approccio sempre più orientato alla vicinanza al cliente. [Tabella 6]

Al 31 dicembre 2024, i contatori elettronici rappresentano il 12,3% del totale del parco contatori acqua. Il piano di roll-out dell'idrico è stato definito principalmente sulla base della vetustà del parco contatori, privilegiando la sostituzione di quelli installati da oltre 10 anni con l'obiettivo di migliorare la precisione della misurazione e garantire l'affidabilità del conteggio dei consumi effettivi.

Nel 2025 verranno sostituiti 27.500 contatori dell'acqua, questi ultimi grazie alle attività di roll-out previste dal Piano AAto e dal progetto PNRR.

Fognatura e depurazione

Nell'ambito della raccolta e del convogliamento delle acque reflue, MMS gestisce 1.898 km di rete fognaria, così suddivisa:

1.424 km di rete mista pari al **75%** del totale

474 km di rete nera pari al **25%** del totale

200 sollevamenti

102 depuratori

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

Il sistema fognario è il complesso di opere che, con una **rete di circa 2.000 km**, permette di trasportare le acque reflue urbane dai punti di origine (utenze) ai **102 impianti di depurazione presenti nei 46 comuni** in cui MMS gestisce il servizio.

La copertura del servizio **fognatura** è pari al **90% del fabbisogno del territorio**, misurato in abitanti equivalenti, mentre il servizio **depurazione** copre oltre l'**83% degli abitanti equivalenti.** [Tabella 7]

La **rete fognaria** è prevalentemente di tipo misto, con convogliamento di acque bianche e nere. Le acque scorrono naturalmente (per gravità) e, a seconda degli ostacoli e delle esigenze presenti sul territorio, vengono sollevate meccanicamente dagli impianti di sollevamento. [Tabella 8]

La riduzione della lunghezza complessiva della rete è dovuta al passaggio del comune di Sassofeltrio dalla gestione di MMS a quella di HERA a partire dal 1° gennaio 2024. Inoltre, i dati relativi ai chilometri di rete fognaria vengono periodicamente aggiornati sulla base di rilievi territoriali.

Tabella 7

Tasso di copertura della rete	2022	2023	2024
Tasso di copertura del servizio fognatura (%)	**90,1**	**90,1**	**90,2**
Tasso di copertura del servizio depurazione (%)	**82,6**	**82,7**	**83,1**

Tabella 8

Lunghezza della rete fognaria (km)	2022	2023	2024
Rete fognaria di tipo misto (km)	**1.529**	**1.520**	**1.424**
Rete fognaria di tipo separato per acque nere (km)	**437**	**441**	**474**
Rete fognaria totale (km)	**1.966**	**1.961**	**1.898**

Quantità trattate dagli impianti di depurazione

Il servizio di depurazione viene gestito attraverso una rete di **102 impianti di depurazione**, di diverse tipologie e potenzialità, classificate secondo le specificità del territorio:

- 3 impianti di grandi dimensioni (> 10.000 A.E.) che servono quasi 200 mila abitanti equivalenti e oltre il 45% del refluo totale trattato (Pesaro, Gabicce Mare e Montecchio);
- 26 impianti di dimensioni comprese tra i 2.000 e i 10.000 A.E.;
- 73 piccoli impianti (< 2.000 A.E.).

Oltre a 5 fitodepuratori di potenzialità compresa tra gli 80 e 180 A.E.

La riduzione del numero di depuratori da 76 a 73 (< 2.000 AE) è dovuta alla dismissione nel corso del 2023 di quattro impianti di depurazione di piccola taglia, realizzati negli anni '80 (Bottega, Molino Ruggeri, Apsella nei comuni di Vallefoglia e Montelabbate) e Montelabbate Capoluogo (compreso tra 2.000 e 10.000 AE). Questi sono stati sostituiti da nuove stazioni di sollevamento, che permettono di rilanciare e convogliare i reflui all'impianto di depurazione di Montecchio, il cui potenziamento è stato completato nel 2023.

Complessivamente, la capacità depurativa degli impianti gestiti ha superato i 350.000 A.E. e sono stati trattati **17,9 milioni di metri cubi di acque reflue**. **Gli interventi per ampliare la potenzialità e l'efficienza degli impianti mirano garantire un servizio sempre più esteso ed efficiente, nonché quello di migliorare l'impatto ambientale della gestione delle acque reflue.** [Tabella 9]

A fine 2024, la Regione Marche, con la Delibera n. 1659 del 06/11/2024, ha riclassificato il depuratore di Tavullia tra quelli con capacità superiore a 2.000 AE. Questa variazione, che comporta il passaggio da impianto piccolo a impianto medio, non è riportata in tabella in quanto avvenuta a dicembre 2024.

Si segnala, inoltre, che la portata trattata dagli impianti può variare di anno in anno in funzione delle precipitazioni, poiché il 78% della rete fognaria è di tipo misto, ovvero raccoglie sia acque reflue che meteoriche.

Tabella 9

Consistenza degli impianti	2022	2023	2024
imp. grandi (> 10.000 ab/eq)	**3**	**3**	**3**
imp. medi (> = 2000 - 10.000 < ab/eq)	**27**	**27**	**26**
imp. piccoli (< 2.000 ab/eq)	**76**	**76**	**73**
Totale	106	106	102
Abitanti equivalenti (ab/eq)			
imp. grandi (> 10.000 ab/eq)	**195.750**	**195.750**	**195.750**
imp. medi (> = 2.000 - 10.000 < ab/eq)	**116.630**	**116.630**	**112.630**
imp. piccoli (< 2.000 ab/eq)	**50.776**	**50.776**	**46.076**
Totale	363.156	363.156	354.456
Portata (m3/anno)			
imp. grandi (> 10.000 ab/eq)	**7.686.555**	**9.130.977**	**10.109.913**
imp. medi (> 2.000 - 10.000 < ab/eq)	**6.123.663**	**5.908.610**	**5.275.852**
imp. piccoli (< 2000 ab/eq)	**2.834.710**	**2.801.840**	**2.514.196**
Totale	16.644.928	17.841.427	17.899.961

ab/eq: abitanti equivalenti

Fitodepurazione

La fitodepurazione rappresenta un sistema naturale per la depurazione delle acque reflue, che sfrutta un bacino impermeabilizzato in cui il substrato di ghiaia e quello vegetale combinano la loro azione al fine di depurare il refluo.

Questo processo avviene in modo ecologico, senza l'uso di sostanze chimiche. Le acque reflue entrano nel sistema e scorrono attraverso un letto di ghiaia e piante acquatiche, dove una varietà di microrganismi agisce tramite reazioni biochimiche per rimuovere le sostanze inquinanti presenti.

Le piante svolgono un ruolo fondamentale, poiché nelle loro radici si sviluppano i microrganismi necessari all'intero sistema. Questi microrganismi assorbono l'ossigeno prodotto dalle piante stesse, innescando così i processi necessari alla depurazione dell'acqua reflua.

Gli investimenti per gli impianti di depurazione

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

- **Riduzione degli Impatti Ambientali:** gli interventi di potenziamento e adeguamento hanno portato a una cospicua riduzione degli impatti ambientali, contribuendo direttamente alla sostenibilità ambientale e al rispetto delle normative vigenti.
- **Risposta alle Esigenze Future:** aumentando le capacità di trattamento, MMS non solo risponde alle attuali necessità ma si prepara ad affrontare le crescenti esigenze legate all'urbanizzazione e allo sviluppo del territorio.

Nel 2025 Marche Multiservizi prevede di completare i lavori di potenziamento del depuratore di Calcinelli, nel Comune di Colli al Metauro e procedere con la gara d'appalto per l'esecuzione dei lavori di Potenziamento del depuratore di Tavullia Capoluogo. Nella tabella vengono riportati gli interventi in corso di realizzazione nel 2024. [Tabella 10]

Nel 2025 è previsto, inoltre, l'avvio di un progetto di carattere innovativo, che si pone l'obiettivo di **trasformare i fanghi biologici in fertilizzanti** direttamente all'interno del ciclo di depurazione.

Gli agglomerati urbani adeguati alla normativa

Nel territorio gestito da Marche Multiservizi, erano 6 gli agglomerati dichiarati non conformi ai sensi della normativa 91/271 CEE 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.

Per garantire la conformità alla normativa comunitaria e nazionale, Marche Multiservizi ha attuato una serie di interventi, in linea con la pianificazione degli investimenti dell'AATO 1 Marche Nord vigente. Ad oggi, dei sei agglomerati inizialmente non conformi, quattro sono stati adeguati con successo, mentre per i due rimanenti i lavori sono in corso e si prevede il completamento entro il 2025. [Tabella 11]

L'Azienda ha realizzato rilevanti investimenti, nel rispetto della programmazione del Piano d'Ambito dell'AATO 1 Marche Nord, partendo dagli impianti

Tabella 10

Intervento	Descrizione	Stato lavori al 31/12/2024
Potenziamento del depuratore di Calcinelli, nel Comune di Colli al Metauro	Potenziamento del depuratore di Calcinelli, nel Comune di Colli al Metauro Potenziamento del depuratore da 5.000 a 9.000 ab/eq, con l'adozione del processo biologico a membrane. Tale soluzione, innovativa dal punto di vista impiantistico, consente di realizzare l'opera all'interno dei confini attuali dell'impianto esistente e, allo stesso tempo, permette di raggiungere rendimenti ottimali di rimozione degli inquinanti, nel rispetto delle disposizioni di legge. La conclusione dei lavori è prevista per il 2025.	La conclusione dei lavori è prevista per il 2025
Depuratore Tavullia capoluogo	Potenziamento dell'impianto di depurazione di Tavullia da 1.000 AE a 3.000 AE. L'intervento prevede la rivisitazione di tutto il processo depurativo con la costruzione di interi comparti ex novo (pretrattamenti, sezione biologica, sedimentazione, linea fanghi) ed installazione di apparecchiature elettromeccaniche di ultima generazione, con elevati rendimenti e contenuti consumi energetici. Tutto l'impianto potrà essere gestito da remoto, attraverso il telecontrollo aziendale, che dialoga con il controllore logico di processo, installato su campo. Tale intervento permetterà così di soddisfare i nuovi limiti allo scarico, maggiormente restrittivi rispetto agli attuali.	L'attività progettuale è stata completata con l'integrazione dei documenti a seguito dell'ottenimento del finanziamento PR-FERS 2021-2027 e i lavori si concluderanno entro il 2026

La trasformazione dei fanghi in fertilizzante nell'impianto di Borgheria

Trasformare i fanghi biologici in fertilizzanti direttamente all'interno del ciclo di depurazione è una soluzione innovativa e sostenibile, che porta benefici sia all'ambiente che all'economia.
Invece di considerare questi fanghi come un rifiuto da smaltire, possiamo valorizzarli, riducendo l'impatto ambientale e trasformandoli in una risorsa utile per l'agricoltura: il biosolfato.

Dal punto di vista ambientale, questo processo permette di ridurre la quantità di fanghi da smaltire, evitando il loro smaltimento, due operazioni costose e inquinanti. Inoltre, la trasformazione dei fanghi come fertilizzante (biosolfato) aiuta a restituire al suolo importanti nutrienti, riducendo la necessità di ricorrere ai fertilizzanti chimici, spesso dannosi per l'ecosistema.

Infine, questo approccio rientra perfettamente nella logica dell'economia circolare: invece di produrre rifiuti, si recuperano materiali utili, riducendo le emissioni di CO_2e legate al trasporto e creando valore per il territorio. In un'epoca in cui la sostenibilità è sempre più una priorità, trasformare i fanghi biologici in fertilizzanti rappresenta una scelta strategica per il futuro, capace di coniugare rispetto per l'ambiente, efficienza economica e benefici concreti per l'agricoltura.

Tabella 11

Adeguamento degli agglomerati urbani	2022	2023	2024
Agglomerati adeguati alla normativa al 31/12	**21**	**22**	**22**
Agglomerati da adeguare	**3**	**2**	**3**
di cui adeguamento previsto nell'anno seguente	**1**	**0**	**2**
di cui adeguamento previsto oltre gli anni di piano	**2**	**2**	**1***
Agglomerati maggiori di 2.000 abitanti equivalenti (n)	**24**	**24**	**25**
Agglomerati adeguati su totale (% numero impianti)	**88%**	**92%**	**92%**

* Agglomerato di Tavullia riclassificato tra quelli >2.000 AE 06/11/24

con necessità più urgenti anche dal punto di vista del deterioramento elettromeccanico e edile.

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

A fine 2024 la Regione Marche, con la Delibera n. 1659 del 06/11/2024, ha riclassificato l'agglomerato di Tavullia tra quelli con carico > 2.000 AE, determinandone quindi la non conformità. Tuttavia, il termine per il suo adeguamento è fissato al 2027 e quindi non è soggetto a infrazione comunitaria.

La conformità sarà raggiunta con l'attuazione del progetto di **potenziamento del depuratore di Tavullia**, per il quale è in corso la procedura di individuazione del contraente. [Tabella 11]

Lo stato dell'arte degli interventi rispetta la Pianificazione d'Ambito AATO 1 Marche Nord per gli anni 2024-2028, approvata con Deliberazione dell'Assemblea n. 23 del 25.10.2024.
Che prevede: [Tabella 12]

Tabella 12

Intervento	Descrizione	Stato avanzamento lavori/progetti
Agglomerato di Gallo-Cappone	1. Rifacimento secondo tratto collettore Petriano: tratto da Canarecchia a Ponte Armellina: L'intervento prevede la posa di un collettore fognario da Ponte Armellina al collettore esistente in località Canarecchia, che attualmente recapita al depuratore intercomunale di Montecchio potenziato nel 2022.	Sono in corso di esecuzione i lavori relativi all'Intervento di "Rifacimento 2° tratto collettore Petriano", previsto al n. 92 Piano interventi AATO. Nel corso dell'anno l'intervento ha ottenuto parziale copertura finanziaria da PNRR.
Agglomerato di San Costanzo	1. Completamento del collettamento nel Comune di San Costanzo I° lotto	Nel 2023 il 1° Lotto dell'intervento è stato completato.
	2. Completamento del collettamento nel Comune di San Costanzo II° lotto: Gli interventi consistono nella realizzazione di un sistema di collettori, in parte a gravità, in parte in pressione e stazioni di sollevamento laddove i dislivelli disponibili non consentono un trasporto a gravità delle acque reflue.	Nel 2023 l'intervento ha ottenuto parziale copertura finanziaria da PNRR. Nel 2024 sono in corso di esecuzione i lavori previsti per il 2°lotto dell'intervento, previsto n. 102 Piano interventi AATO.

Depuratore di Borgheria

La resilienza del sistema fognario e depurativo

La resilienza del sistema idrico integrato (SII) assume un ruolo cruciale di fronte ai mutamenti climatici e alla crescente frequenza di eventi meteorologici estremi. Negli ultimi anni, l'incremento di fenomeni alluvionali e siccitosi ha reso necessario un potenziamento delle infrastrutture per garantire la continuità e l'efficienza del servizio.

L'evento alluvionale del settembre 2022: interventi di emergenza e ripristino

Un esempio significativo si è verificato tra il 15 e il 16 settembre 2022 nelle Marche, quando un'eccezionale ondata di maltempo ha colpito la regione, con particolare intensità nelle province di Pesaro-Urbino e Ancona, causando gravi danni non solo alla popolazione, ma anche alle infrastrutture idriche e fognarie. I dati della Protezione Civile hanno registrato, nel pomeriggio del 15 settembre, precipitazioni particolarmente intense che, nel comune di Cantiano, hanno superato i 400 mm in poche ore. **L'elevata quantità di acqua caduta su terreni aridi a causa della siccità prolungata ha generato numerose frane e smottamenti, con l'innalzamento del livello idrometrico dei torrenti di oltre 6 metri, provocando inondazioni e modifiche del reticolo idrografico**.

Fin dalle prime ore successive all'evento, Marche Multiservizi è intervenuta per ripristinare rapidamente i servizi essenziali, attuando soluzioni temporanee per garantire l'approvvigionamento idrico e la funzionalità delle reti fognarie danneggiate. Parallelamente, un team tecnico ha effettuato una mappatura dettagliata dei danni alle infrastrutture per pianificare gli interventi più urgenti, in collaborazione con i Comuni, la struttura commissariale della Regione Marche e l'AATO 1 Marche Nord.

Grazie a questa sinergia, tra aprile e dicembre 2023 sono stati eseguiti 25 interventi nei cinque Comuni più colpiti, per un valore complessivo di circa 5,2 milioni di euro: 2,8 milioni per il ripristino del settore fognario e depurativo e 2,4 milioni per il settore idrico e potabile. Gli interventi hanno incluso:

- Ricostruzione e ripristino della rete fognaria
- Pulizia e sbancamento delle aree
- Sistemazione degli impianti di depurazione
- Rifacimento delle condotte idriche
- Ripristino delle sorgenti e degli impianti strategici

Un intervento di rilievo ha riguardato il Comune di Cagli, dove sono stati posati 200 metri di condotta fognaria protetta da una gabbionata metallica per prevenire futuri danni da esondazioni.
Nel Comune di Cantiano, invece, si è reso necessario il completo ripristino del depuratore, con la ristrutturazione delle strutture elettromeccaniche, la pulizia da fango e detriti e la ricostruzione delle infrastrutture di accesso.

Investimenti per il 2024 e nuovi progetti

Nel 2024, Marche Multiservizi ha ottenuto ulteriori finanziamenti per 16,1 milioni di euro, destinati alla riprogettazione delle reti e impianti nei Comuni colpiti dall'alluvione. Gli interventi principali includono:

- 5 km di nuove condotte fognarie nei Comuni di Cantiano, Frontone e Serra Sant'Abbondio, situate fuori dalle aree esondabili
- 3 nuovi sollevamenti e un nuovo depuratore a Serra Sant'Abbondio
- Ripristino definitivo delle reti idriche e gas a Pergola
- Ristrutturazione delle sorgenti e dei pozzi strategici per l'approvvigionamento idrico

Nell'ambito di questi finanziamenti, 6,9 milioni di euro sono stati destinati al Comune di Cagli per il rifacimento dell'intero sistema fognario. Il progetto prevede la realizzazione di 7 km di nuove condotte e 6 impianti di sollevamento, con l'obiettivo di migliorare la sicurezza del territorio e ridurre il rischio di danni e sversamenti in caso di future alluvioni.

Resilienza e PNRR: investimenti nel sistema fognario e depurativo

Nell'ambito del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), sono in corso diversi interventi strategici per potenziare la sostenibilità e la resilienza del sistema fognario e depurativo, con l'obiettivo di eliminare le non conformità riscontrate dalla Comunità Europea nella procedura di infrazione 2014/2059 e garantire un servizio più efficiente.

In particolare, nell'ambito della Missione 2 "Rivoluzione verde e transizione ecologica", Componente 4 "Tutela del territorio e della risorsa idrica", Investimento 4.4 "Investimenti in fognatura e depurazione", sono in corso due interventi strategici, per un finanziamento complessivo di 3,05 milioni di euro, destinati alla risoluzione delle criticità infrastrutturali e al miglioramento delle prestazioni del sistema fognario e depurativo:

Rifacimento del 2° tratto del collettore Petriano (PU)

- Importo: 5,1 milioni di euro
- 7 km di nuova rete fognaria nei Comuni di Petriano e Vallefoglia
- 4 nuove stazioni di sollevamento
- Conformità per ulteriori 2.250 AE

Completamento del collettamento nel Comune di San Costanzo

- Importo: 4,1 milioni di euro
- 6,4 km di nuove condotte a gravità e in pressione
- 8 nuove stazioni di sollevamento
- Conformità per ulteriori 2.939 AE

Questi interventi rappresentano un passo concreto verso una maggiore sostenibilità ambientale, migliorando la capacità del sistema fognario di resistere agli eventi climatici estremi e garantendo al contempo una qualità del servizio più elevata per i cittadini.

CENTRO DI RACCOLTA DIFFERENZIATA
E CENTRO DEL RIUSO
MARCHE MULTISERVIZI
STOP
MARCHE MULTISERVIZI

Il Sistema di gestione dei rifiuti e l'economia circolare

38 comuni gestiti, servendo una popolazione di circa 220.000 abitanti.

Il servizio di igiene ambientale

Il sistema di raccolta rifiuti

Marche Multiservizi, in conformità al quadro normativo europeo e nazionale sulla prevenzione dei rifiuti e il riciclo, è allineata alle realtà più avanzate nella gestione dei rifiuti urbani. Anche nel 2024 **i comuni serviti sono 38,** per una popolazione di circa **219 mila abitanti**. [Tabella 13]

Pulizia urbana e spazzamento

- **Spazzamento meccanizzato e manuale**
- **Pulizia caditoie e tombini**

Sensibilizzazione e consigli per migliorare la raccolta differenziata

- **APP Rifiutologo**
- **Report sulle tracce dei rifiuti**

130.000+
tonnellate di rifiuti gestiti ogni anno

15
centri di raccolta

73%
raccolta differenziata

67%
tasso di riciclo

Gestione e smaltimento rifiuti

1
impianto trattamento meccanico

1
impianto trattamento biologico

1
discarica attiva

3
discariche in postgestione

3,5 GWH
Energia prodotta dal biogas delle discariche

Tabella 13

Rifiuti urbani raccolti (t)	2022	2023	2024
Raccolta differenziata	**90.753**	**90.307**	**89.025**
Raccolta indifferenziata	**32.680**	**33.029**	**33.572**
Rifiuti totali raccolti ai fini calcolo RD	**123.433**	**123.336**	**122.597**
Rifiuti da pulizia arenile, cimiteriali e rifiuti da alluvione	**9.921**	**6.249**	**3.760**
Totale	**133.354**	**129.585**	**126.357**
Chilogrammi per abitante raccolti	**564**	**564**	**560**
Di cui raccolta differenziata (%)	**73%**	**73%**	**73%**

Nel 2024, il totale dei rifiuti raccolti nel territorio, compresi i rifiuti da arenile, cimiteriali e da alluvione, è stato di **126,4 mila tonnellate**, pari a **577 kg per abitante**.

Il dato complessivo dei rifiuti urbani raccolti ai fini della **raccolta differenziata** è di 123 mila tonnellate, pari a **560 kg/abitante** nel 2024, registrando una lieve riduzione rispetto al 2023 in linea con il trend nazionale di diminuzione della produzione di rifiuti, ma comunque significativamente superiore alla **media nazionale** di **496 kg/abitante** e del Centro Italia di **531 kg/abitante** (Ispra - Rapporto Rifiuti Urbani 2024).

Il trend di riduzione nei rifiuti raccolti evidenzia il successo delle azioni intraprese per la **prevenzione e riduzione dei rifiuti,** come campagne di sensibilizzazione, iniziative per il riuso e l'ottimizzazione dei processi di consumo da parte dei cittadini.

La percentuale di raccolta differenziata è calcolata secondo la DGR Regione Marche n. 124 del 13/02/2017 e successive modifiche. Sono escluse le frazioni neutre, come i rifiuti provenienti dagli arenili, quelli cimiteriali e i codici CER non classificati come urbani.

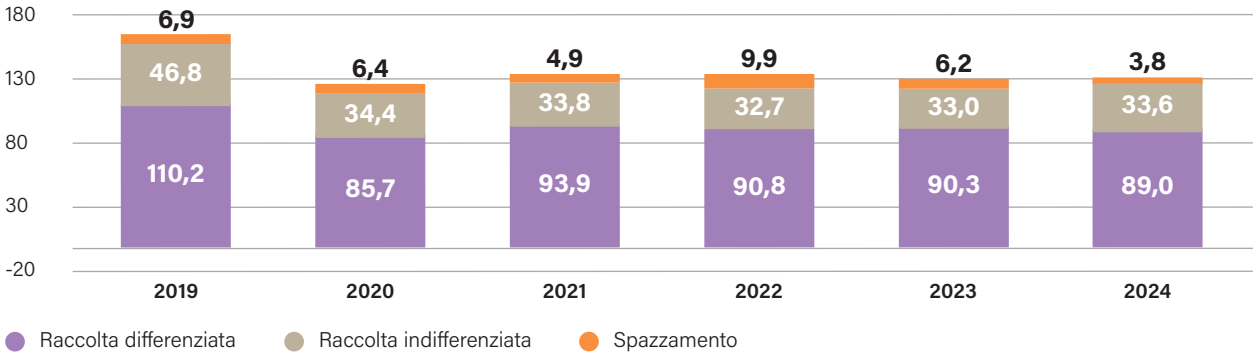
Lo spazzamento stradale destinato al recupero viene incluso nel calcolo della raccolta differenziata. Inoltre, rientrano in questa categoria anche i rifiuti urbani conferiti direttamente dai produttori (utenze non domestiche) al libero mercato per il recupero, così come quelli raccolti da associazioni di volontariato o direttamente dai Comuni.

Il totale dei rifiuti gestiti comprende sia la raccolta differenziata (CER ammessi e avviati a recupero) sia la raccolta indifferenziata, che include i rifiuti urbani, lo spazzamento stradale destinato a smaltimento, gli ingombranti non recuperabili e le frazioni raccolte separatamente ma successivamente avviate a smaltimento.

Nel 2024 si registra una lieve diminuzione della **raccolta differenziata** (-1.282 t rispetto al 2023), pur mantenendo una percentuale stabile del 73%. Per quanto riguarda il **rifiuto indifferenziato**, il dato del 2024 è di 153 kg/abitante, in lieve aumento rispetto al 2023 (151 kg/abitante). Questo incremento si compensa parzialmente con la riduzione dei rifiuti da pulizia arenile, cimiteriali e da alluvione. [Grafico 8]

Grafico 8

Andamento della produzione di rifiuti urbani (2019-2024)



Il controllo sul corretto conferimento dei rifiuti da parte degli ispettori ambientali

Gli Ispettori Ambientali sono dei dipendenti di MMS che, a seguito di ordinanza sindacale, svolgono i compiti di Ausiliari alla Polizia Locale per le attività connesse al rispetto dei regolamenti di raccolta.

Nel corso del 2024, gli ispettori ambientali hanno svolto un ruolo fondamentale nel monitoraggio del corretto conferimento dei rifiuti e nel rispetto delle regole della raccolta differenziata nei vari comuni della provincia. Attraverso un'attività di vigilanza e sensibilizzazione, il loro intervento ha permesso di individuare e sanzionare comportamenti non conformi, con l'obiettivo di migliorare la qualità della raccolta e accrescere la consapevolezza sull'importanza di una corretta gestione dei rifiuti.

Grazie ai controlli effettuati, sono stati emessi un totale di 665 verbali, con una maggiore attività di verifica nei comuni di Pesaro (206), Vallefoglia (101), Tavullia (89) e Urbino (84). Anche in altre località, come Montelabbate, Urbania e Fermignano, i controlli hanno evidenziato diverse infrazioni, confermando l'importanza di un monitoraggio costante e di un'azione educativa capillare.

Le violazioni più frequenti hanno riguardato:

- **Errato conferimento dei rifiuti nei contenitori dedicati**
- **Mancato rispetto del calendario di raccolta**
- **Abbandono di rifiuti fuori dai cassonetti o in aree non autorizzate**
- **Contaminazione dei materiali riciclabili con frazioni non idonee**

Il lavoro degli ispettori ambientali ha quindi una forte valenza educativa. L'attività di monitoraggio viene programmata intensificando i controlli nelle aree che necessitano di un maggior presidio, combinando azioni di verifica a campagne di sensibilizzazione per accompagnare la cittadinanza verso una sempre più elevata qualità di raccolta differenziata.

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

- **Raccolte territoriali:** diffuse capillarmente nel territorio, rivolte a utenze familiari e piccole utenze non domestiche, possono essere effettuate mediante:
  contenitori stradali, con una dislocazione orientata secondo il modello delle Isole ecologiche che prevede la concentrazione delle principali filiere di raccolta raggruppate in singole postazioni;
  ecoisole informatizzate, batterie di contenitori stradali per singole frazioni di rifiuto differenziato, ad apertura controllata con una tessera magnetica;
  raccolta porta a porta, effettuata presso l'utenza, dove il cittadino espone i rifiuti in giorni e orari prefissati per la raccolta.
- **Raccolte domiciliari:** sono rivolte ad utenze non domestiche che hanno una produzione di rifiuti significativa e, quindi, non compatibile con il sistema di raccolta presente sul territorio, come ad esempio cartone nei negozi, vetro o lattine nei bar, organico in mense e ristoranti;
- **Centri di Raccolta Differenziata:** infrastrutture che completano l'offerta di servizio al cittadino per il conferimento differenziato dei rifiuti urbani. L'utilizzo dei Centri di Raccolta è una buona abitudine che il cittadino ha per conferire in sicurezza una vastissima gamma di categorie di rifiuto urbano (anche determinati rifiuti pericolosi) oltre a rifiuti voluminosi e pesanti.

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

Al fine di **incrementare le percentuali di raccolta differenziata e migliorare la qualità delle varie frazioni merceologiche** separate, MMS ha individuato il sistema di raccolta che meglio si integra con le caratteristiche urbane e ambientali del territorio, rafforzando il sistema di **raccolta domiciliare della frazione secca di rifiuti urbani**. [Tabella 14]

Da inizio 2024 il centro storico di Pesaro ha abbandonato il sistema di raccolta differenziata porta a porta per adottare definitivamente le isole ecologiche informatizzate. Alle prime 6 batterie di cassonetti intelligenti attivate nel 2022, ne sono state aggiunte 17 per il conferimento dei rifiuti nella Zona traffico limitato (Ztl). Si è completato così il progetto di rinnovo del sistema di raccolta all'interno del centro storico, deciso dall'amministrazione comunale in collaborazione con Marche Multiservizi, con l'obiettivo di aumentare la separazione dei rifiuti e recuperare quantità sempre maggiori di materiali riciclabili.

Tabella 14

Sistemi prevalenti di raccolta rifiuti nei comuni serviti	2022	2023	2024
Raccolta stradale	**2**	**2**	**2**
Porta a porta integrale	**2**	**2**	**2**
Sistema misto (Rind domiciliare e RD stradale)	**34**	**34**	**34**
Totale	**38**	**38**	**38**

Ecoisole

A fine 2022 è stata avviata nel comune di Pesaro la sperimentazione delle prime eco-isole intelligenti, con l'obiettivo di superare il sistema di raccolta "porta a porta" offrendo maggiore flessibilità nel conferimento, più decoro urbano e un'ottimizzazione del servizio senza compromettere la qualità della raccolta differenziata.

Dopo un primo periodo di test, nel 2023 il progetto ha coinvolto oltre 750 utenze, con più di 170.000 conferimenti registrati. Il sistema informatizzato, che può segnalare il livello di riempimento e ottimizza lo svuotamento, ha migliorato l'efficienza operativa e la fruibilità per i cittadini.

Nel 2024 il modello è stato ampliato all'intera area ZTL raggiungendo le 7.000 utenze, con più di 670.000 conferimenti registrati. Il conferimento ad accesso controllato tramite Carta Smeraldo e applicazione smartphone, garantendo una gestione precisa e responsabile dei rifiuti. In temini qualitativi, l'Azienda ha riscontrato un notevole miglioramento inerente alla quantità di rifiuti estranei (scarti) delle singole frazioni. La raccolta più significativa riguarda la frazione plastica, dove la media nazionale analoga per tipologia di raccolta è pari a circa il 35% di frazione estranea mentre le campagne di analisi merceologiche eseguite nel perimetro interessato hanno registrato un calo percentuale di oltre il 12%, passando da un primo valore (pre-isole intelligenti) pari al 25% di scarto ad un valore attuale pari a circa il 13%.

Le eco-isole intelligenti non solo migliorano la raccolta differenziata, ma si integrano perfettamente nel contesto urbano, contribuendo a un centro storico più pulito, ordinato e sostenibile.

I Centri di Raccolta Differenziata

I **15 Centri di Raccolta** operativi sul territorio servito da MMS (in media uno ogni 14.000 abitanti serviti) svolgono un ruolo cruciale nell'integrazione del sistema di raccolta differenziata. Questi centri offrono una soluzione ideale per i rifiuti che non possono essere conferiti nei contenitori stradali, sia per le dimensioni che per la tipologia. Sono utilizzati sia dai cittadini che dalle imprese, rappresentando una valida alternativa alla raccolta stradale.

Ogni centro è dotato di cartellonistica informativa che fornisce indicazioni chiare sulle tipologie di rifiuti che possono essere conferiti e stabilisce le regole comportamentali da rispettare per garantire la sicurezza di utenti e operatori.

Questo servizio si inserisce come una **componente essenziale del sistema di gestione dei rifiuti sul territorio**, contribuendo non solo al mantenimento del decoro urbano, ma anche a incentivare la sostenibilità ambientale attraverso un **corretto smaltimento e recupero dei rifiuti.**

Nei centri possono essere conferite diverse tipologie di rifiuti da avviare a recupero e/o corretto smaltimento, tra cui:

- **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
- 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**

Nel corso del 2024 i CDR gestiti da MMS hanno registrando un totale di oltre **120 mila presenze**, una media di 10.000 visitatori al mese. [Grafico 9]

Questo dato evidenzia l'apprezzamento del servizio, che si conferma come un punto di riferimento per cittadini e imprese, e riflette l'impegno condiviso tra Marche Multiservizi e i Comuni nel **promuovere la raccolta differenziata, combattere gli abbandoni e preservare il decoro urbano**.

I numeri relativi agli accessi per ciascun Centro di Raccolta confermano l'efficacia della rete distribuita sul territorio. [Grafico 10] Il Centro di Raccolta di Pesaro (via Toscana) è stato il più frequentato, con oltre 36.000 accessi, seguito dai CDR di Vallefoglia (21.400 accessi), Gabicce Mare (16.800) e Urbino (13.200). Questi dati dimostrano che la rete di CDR non è concentrata solo nei centri maggiori o lungo la costa, ma è capillarmente distribuita anche nelle aree interne. In comuni più piccoli come Fermignano (7.200 accessi), Cagli (4.500), Sassocorvaro-Auditore (4.500), Urbania (3.900), che altri, usufruiscono regolarmente del servizio. I picchi di accesso si registrano nei mesi estivi, con agosto che ha visto ben 11.644 visite, seguito da maggio (10.770) e altri mesi primaverili, come aprile (10.424), marzo (10.030) e giugno (10.055), confermando l'elevato utilizzo del servizio durante tutta la stagione.

I numeri relativi agli accessi per ciascun Centro di Raccolta confermano l'efficacia della rete distribuita sul territorio. Il Centro di Raccolta di Pesaro oltre 36.000 accessi.

Grafico 9

Andamento accessi totali

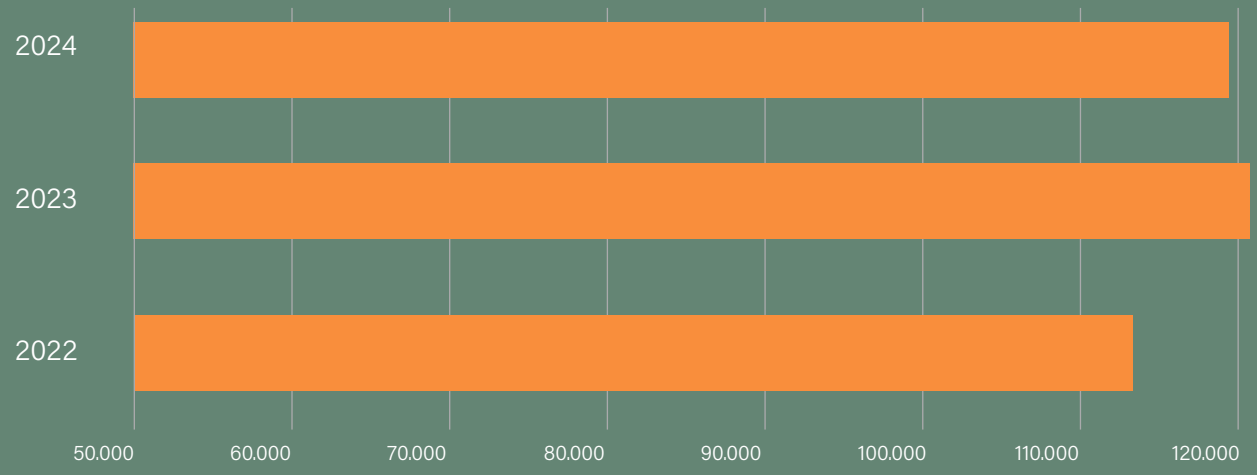
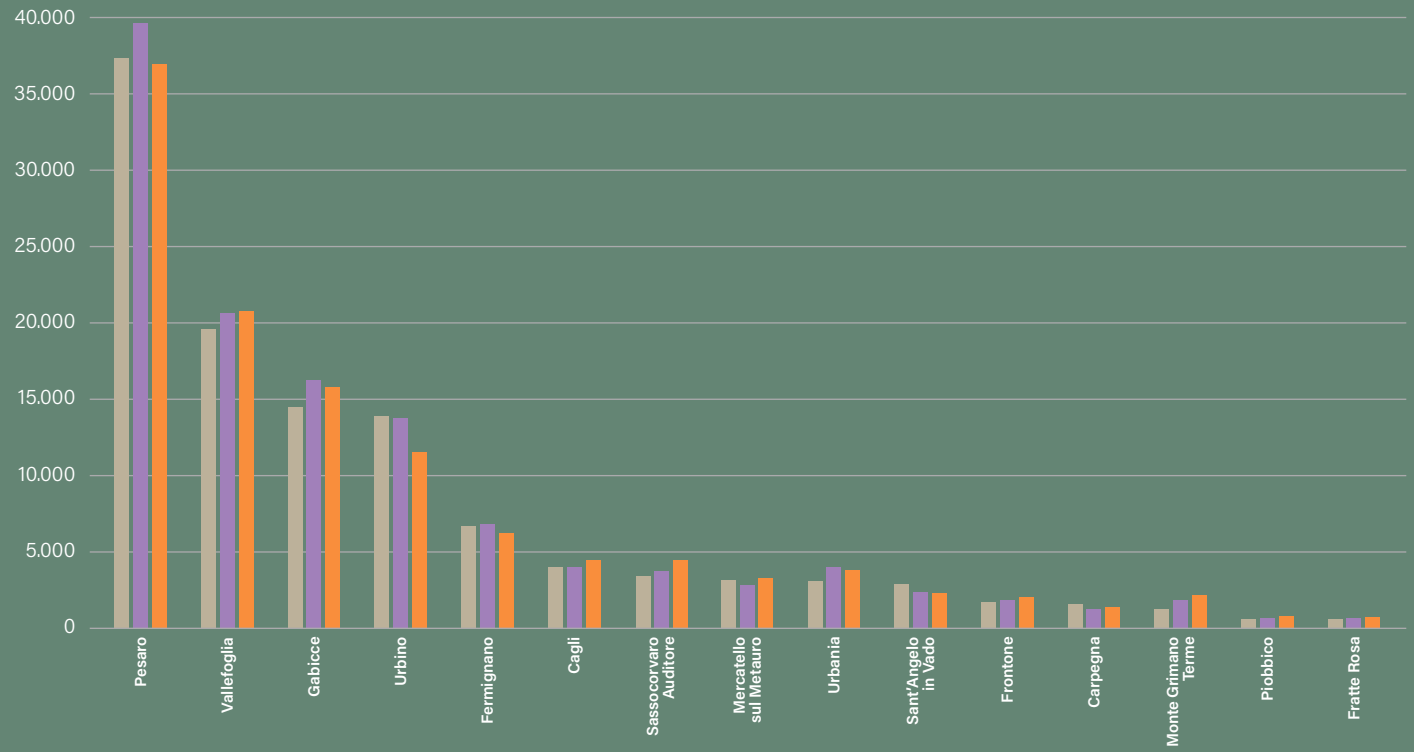


Grafico 10

Accessi annuali ai CdR



	Pesaro	Vallefoglia	Gabicce	Urbino	Fermignano	Cagli	Sassocorvaro Auditore	Mercatello sul Metauro	Urbania	Sant'Angelo in Vado	Frontone	Carpegna	Monte Grimano Terme	Piobbico	Fratte Rosa
2022	37.333	19.791	14.738	11.192	6.924	4.181	3.655	3.330	3.119	2.854	1.820	1.696	1.454	647	582
2023	39.671	20.913	16.344	12.610	7.006	4.113	3.894	3.101	4.000	2.484	1.922	1.436	1.936	696	630
2024	36.042	21.413	16.798	13.151	7.202	4.470	4.449	3.065	3.871	2.375	2.030	1.366	2.079	770	699

Tabella 15

Rifiuti RAEE (t)	2022	2023	2024
RAEE R1: Grandi bianchi (frigoriferi, condizionatori, etc)	**291,6**	**293,5**	**296,7**
RAEE R2: Grandi elettrodomestici (lavatrici, forni, etc)	**300,9**	**309,7**	**327,1**
RAEE R3: Televisori e monitor	**226,5**	**188,1**	**161,8**
RAEE R4: Piccoli elettrodomestici (PC, telefonia, etc)	**239,1**	**297,6**	**271,2**
RAEE R5: Tubi fluorescenti (lampadine, neon, etc)	**5,2**	**5,7**	**5,3**
Totale	**1.063,3**	**1.094,6**	**1.062,1**

Iniziative per ridurre la produzione di rifiuti

Per evitare che oggetti ancora in buono stato finiscano in discarica o nel circuito del riciclo, Marche Multiservizi ha aderito al progetto "Cambia il finale", realizzato in collaborazione con una cooperativa sociale. L'iniziativa prevede il recupero di beni ingombranti ancora utilizzabili, favorendone il riutilizzo e prolungandone il ciclo di vita.

Grazie a questo progetto, gli oggetti donati possono avere una seconda vita, contribuendo a ridurre l'impatto ambientale e a diffondere una cultura del riuso.

Queste azioni permettono di diminuire significativamente la produzione di rifiuti e di promuovere una gestione più sostenibile delle risorse, in linea con gli obiettivi di tutela ambientale e di economia circolare.

Le raccolte differenziate minori

La raccolta dei RAEE

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

I RAEE conferiti sono suddivisi nei 5 raggruppamenti previsti e successivamente conferiti ai Sistemi Collettivi dei produttori di apparecchiature elettriche ed elettroniche. [Tabella 15]

La raccolta dei rifiuti tessili

Nel territorio è attivo il servizio di raccolta degli abiti usati e accessori di abbigliamento attraverso oltre 150 contenitori di colore giallo posizionati in ogni comune servito. Le tonnellate di rifiuti tessili del 2024 sono pari a 861,2, con un calo rispetto al 2023 del -5,2%.

La raccolta dei rifiuti ingombranti

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

- per i **beni riutilizzabili e in buono stato** è attivo, sul territorio del comune di Pesaro, il **progetto "Cambia il finale"** che prevede la donazione dei

beni alla Onlus Gulliver che, ritirandoli anche al domicilio del cittadino, li destina poi a riutilizzo con scopo benefico. Nell'anno 2024 sono stati effettuati oltre **900 ritiri per un totale di 124 tonnellate di beni**, evitando in questo modo la produzione di rifiuto.

- i **beni ingombranti non riutilizzabili** possono essere conferiti presso uno dei 15 **Centri di Raccolta Differenziata** attivi sul territorio servito, oppure è possibile prenotare il ritiro a domicilio. Nell'anno 2024 sono stati effettuati **12.000** ritiri a domicilio e gestiti complessivamente un totale di oltre **2.300 tonnellate di ingombranti**. Questi rifiuti vengono trattati presso l'impianto di selezione e recupero degli ingombranti di Marche Multiservizi a Tavullia, nella discarica di Ca' Asprete, contribuendo allo smaltimento responsabile delle frazioni non recuperabili.

La raccolta differenziata

Nel territorio gestito da Marche Multiservizi, anche per il 2024, si è consolidata la percentuale di raccolta differenziata al 73%, ben al di sopra della media nazionale pari al 66,6% rilevata dall'ISPRA nel 2023 (Fonte: Ispra, Rapporto Rifiuti Urbani 2024). [Grafico 11]

Le principali tipologie di rifiuti raccolte in modo differenziato sono:

- **frazione organica** da rifiuto urbano: organico da cucina e "verde" da sfalci e potature;
- **imballaggi e similari:** carta e cartone, plastica, vetro, lattine in alluminio e acciaio, legno;
- **beni durevoli:** ferro, rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) e ingombranti;
- **altri rifiuti:** inerti da piccole demolizioni, oli minerali e alimentari esausti, pile e accumulatori, farmaci e altri rifiuti urbani pericolosi.

La raccolta differenziata si configura come fattore chiave per guidare la transizione verso la gestione sostenibile dei rifiuti urbani nel rispetto dei vincoli imposti dalle indicazioni europee. [Tabella 16]

La raccolta differenziata si attesta al 73%, un risultato ben al di sopra della media italiana del 67%.

Grafico 11

La raccolta differenziata

(% anno / kg)

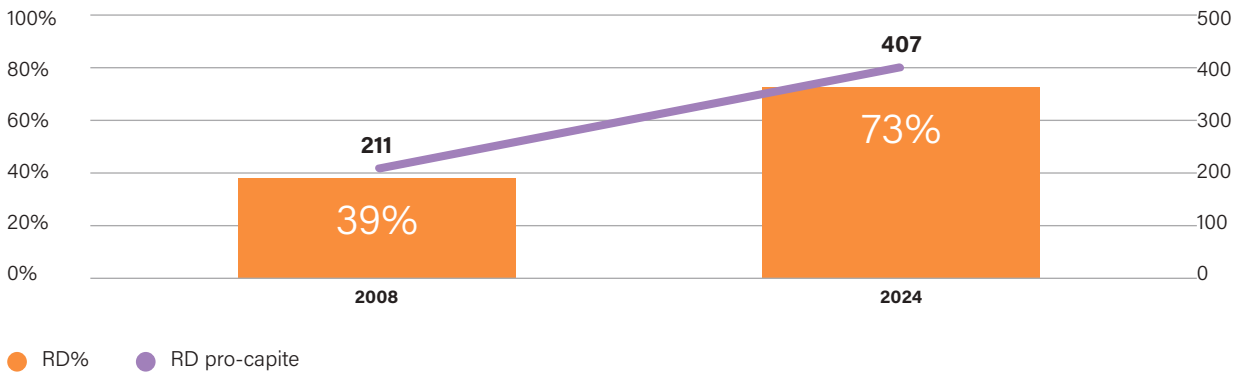
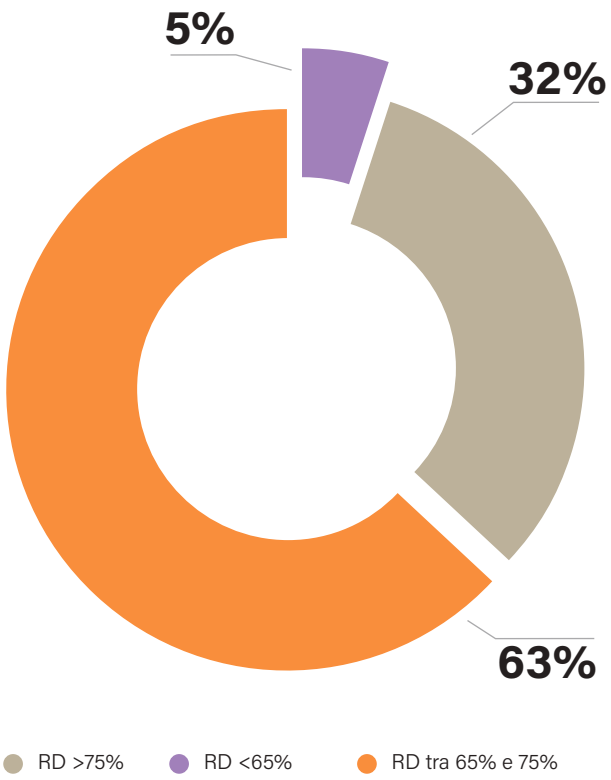


Tabella 16

La raccolta differenziata	2022	2023	2024
Percentuale di raccolta differenziata (%)	**73%**	**73%**	**73%**
Raccolta differenziata pro capite (kg)	**414**	**413**	**407**
Raccolta differenziata (migliaia di t)	**91**	**90**	**89**
Cittadini serviti (migliaia)	**219**	**219**	**219**

Grafico 12



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

Dei **38 Comuni** serviti da **Marche Multiservizi Pesaro**, **24** registrano una percentuale di raccolta differenziata superiore al 75%, 12 si attestano tra il **65%** e il **75%**, mentre 2 hanno una %RD inferiore al 65%. Questi ultimi, Montecopiolo e Sassofeltrio, sono passati dalla Regione Marche alla Regione Emilia-Romagna nel 2021 e, attualmente, MMS continua a gestire ordinariamente i servizi in attesa di accordi tra le autorità d'ambito competenti. [Grafico 12]

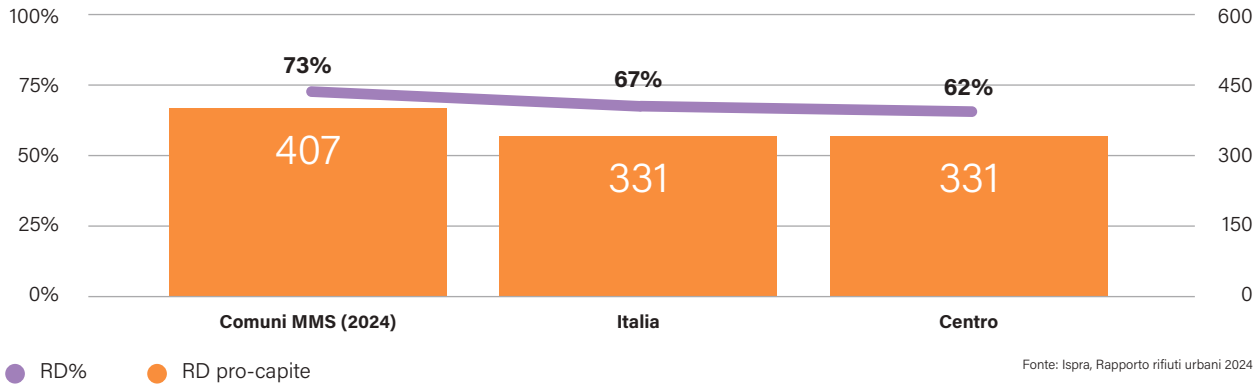
I numeri raccontano un territorio attento alla sostenibilità ambientale e al conseguimento degli obiettivi richiesti dagli standard normativi comunitari e nazionali, frutto di importanti investimenti realizzati da Marche Multiservizi su personale, macchinari e impiantistica, per consentire alla comunità di poter contare su un servizio efficiente e di qualità.

La raccolta differenziata per abitante

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

Il valore pro capite della raccolta differenziata è pari a 407 kg/abitante nel 2024. Questo dato, confrontato con le statistiche di Ispra, evidenzia una raccolta differenziata pro capite del 23% superiore alla media italiana e del Centro Italia (331 kg pro capite), a dimostrazione dell'elevato impegno che l'Azienda impiega nell'incrementare la raccolta dei rifiuti in modo differenziato nel territorio servito. [Grafico 13]

Grafico 13



Fonte: Ispra, Rapporto rifiuti urbani 2024

Il Rifiutologo

Il Rifiutologo è uno strumento innovativo di dialogo con i cittadini che offre informazioni e servizi utili sulla raccolta differenziata e la gestione dei rifiuti. Questo strumento negli anni si sta confermato un **alleato fondamentale nella promozione di comportamenti virtuosi** per la sostenibilità ambientale. Nel 2024, l'app ha registrato oltre 45.000 sessioni e più di 5.000 utenti attivi, testimoniando un crescente utilizzo da parte della comunità. Tra le sue funzioni principali, troviamo:

- La **"ricerca del rifiuto"**, che permette agli utenti di verificare la corretta destinazione dei propri rifiuti nella raccolta differenziata.
- Consultare i **calendari di raccolta porta a porta**, impostare notifiche personalizzate per ricordare il conferimento dei rifiuti.
- Trovare informazioni sui **centri di raccolta**.
- Funzionalità di **"segnalazioni ambientali"**, che consente agli utenti di segnalare problematiche come rifiuti abbandonati o cassonetti danneggiati, inviando fotografie georeferenziate per un intervento tempestivo da parte degli operatori. Nel 2024, sono state inviate oltre 2.000 segnalazioni.
- **"scansione del codice a barre"**, che permette di identificare i materiali degli imballaggi e verificarne il corretto conferimento nella raccolta differenziata (oltre 1,8 milioni di codici a barre censiti). Nel corso del 2024, sono stati scansionati oltre 1.000 codici a barre dagli utenti MMS.
- **prenotare gratuitamente il ritiro a domicilio degli ingombranti.** Nel 2024, sono state effettuate più di **6.000 prenotazioni** tramite l'app.

Disponibile gratuitamente sia online che su app mobile, **il Rifiutologo** è anche integrato con Alexa, l'assistente vocale di Amazon, che permette agli utenti di chiedere informazioni sulla raccolta differenziata semplicemente con la voce.
Nel complesso, **il Rifiutologo** si conferma un supporto fondamentale per una raccolta differenziata di qualità, consentendo anche a chi non è esperto di fare scelte più consapevoli riguardo al conferimento dei rifiuti.

Grafico 14

Raccolta differenziata per tipologia

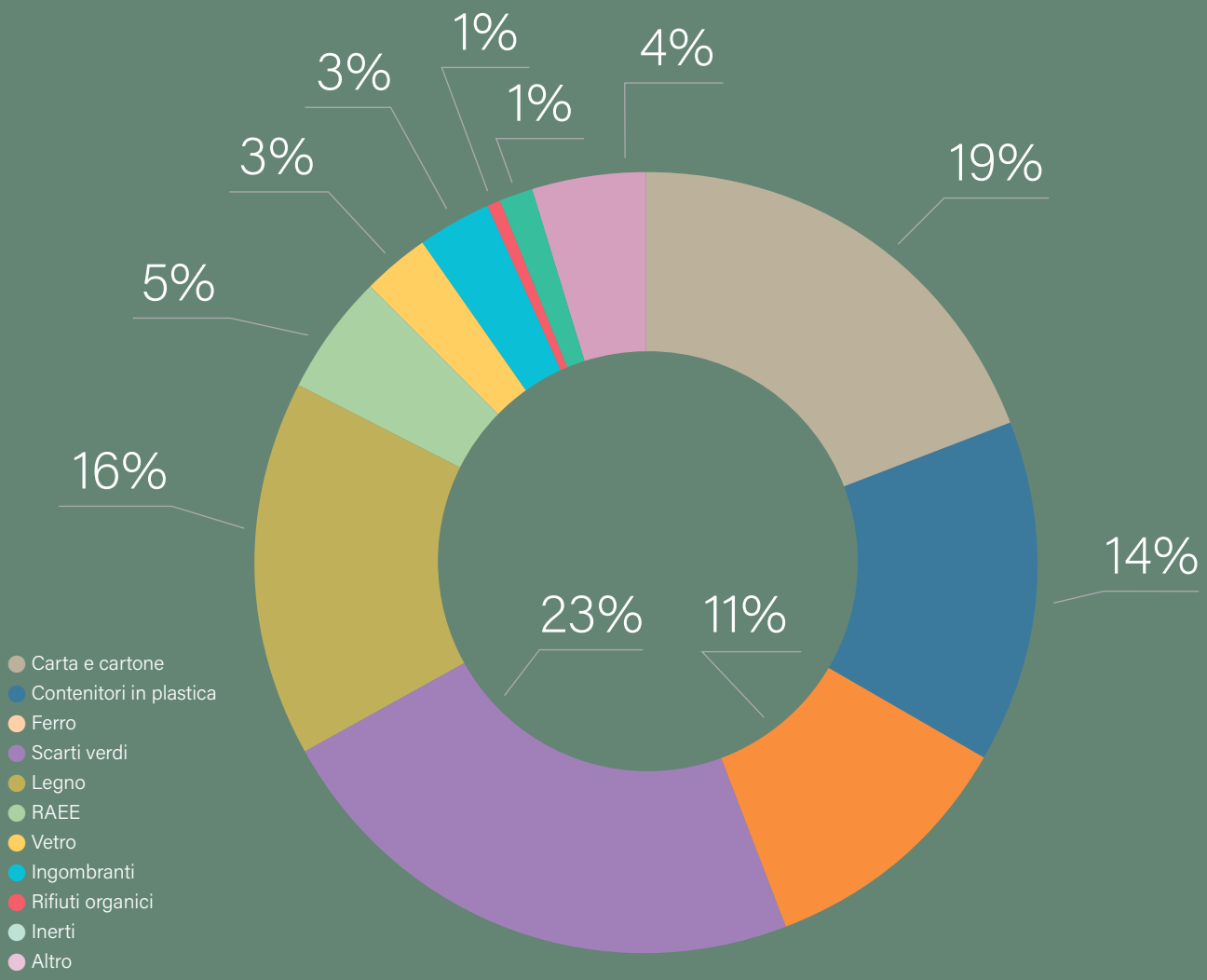


Tabella 17

Rifiuti urbani raccolti in modo differenziato (migliaia di t)	2022	2023	2024
Carta e cartone**	**25,2**	**23,9**	**23,4**
Scarti verdi	**10,4**	**11,7**	**11,4**
Vetro	**9,0**	**8,7**	**8,6**
Rifiuti organici	**19,1**	**18,4**	**18,3**
Contenitori in plastica**	**13,1**	**13,0**	**13,4**
Legno	**3,9**	**4,2**	**4,0**
Ingombranti	**2,3**	**2,3**	**2,3**
Inerti	**2,2**	**2,2**	**2,3**
Ferro	**0,6**	**0,6**	**0,6**
RAEE	**1,1**	**1,1**	**1,1**
Altro	**3,9**	**4,2**	**3,6**

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

Raccolta differenziata per tipologia di rifiuto

Nel corso del 2024, l'analisi della raccolta differenziata rivela una sostanziale stabilità nei quantitativi di rifiuto raccolti. Carta e plastica comprendono una quota di rifiuti urbani prodotti dalle utenze non domestiche ed avviati a recupero sul libero mercato, a seguito della possibilità di scelta alternativa al pubblico gestore, introdotta dal D.Lgs. 116/20. [Grafico 14]

Nel triennio, la raccolta differenziata dei rifiuti urbani si mantiene stabile, con alcune variazioni legate a fattori normativi e gestionali. La raccolta di carta e cartone è in progressiva riduzione dal 2021, a seguito dell'entrata in vigore del D.Lgs. 116/2020, che ha escluso dal servizio pubblico una parte dei rifiuti precedentemente assimilati agli urbani. [Tabella 17]

Raccolta differenziata pro capite

Dal confronto con la media nazionale rilevata dall'ISPRA, MMS si posiziona, nella maggior parte dei casi, al di sopra della media nazionale e di quella del Centro Italia. [Tabella 18]

La destinazione dei rifiuti

Transizione verso l'economia circolare

Nel 2024 la quota di rifiuti smaltiti in discarica a valle dei pretrattamenti è pari al 18,9%, in diminuzione rispetto al 2023 e in linea rispetto alla media italiana riferita al 2022 del 18% (Fonte: Eurostat). [Tabella 19]

Nel 2024, i rifiuti urbani smaltiti in discarica senza pretrattamento ammontano a 3.882 mila tonnellate, registrando una riduzione rispetto al 2023 (-39%).

Tabella 18

Confronto raccolta differenziata pro capite MMS rispetto alla media nazionale

Kg/Abitante	Carta	Vetro	Plastica	Legno	Metalli	Organico e verde
Italia	**63**	**39**	**29**	**18**	**7**	**127**
Centro	**72**	**37**	**26**	**14**	**5**	**127**
MMS*	**71**	**39**	**57**	**18**	**3**	**136**

* MMS dati 2024 (esclusi carta e plastica non gestiti) - Fonte: Ispra, Rapporto Rifiuti Urbani 2024

Tabella 19

Rifiuti urbani raccolti per destinazione (t)

	2022		2023		2024	
	Ton	%	Ton	%	Ton	%
Discarica	**31,3**	**23,5%**	**26,9**	**20,7%**	**23,9**	**18,9%**
Compostaggio	**22,8**	**17,1%**	**23,2**	**17,9%**	**23,8**	**18,8%**
Selezione e riciclo	**79,2**	**59,4%**	**79,5**	**61,4%**	**78,0**	**61,7%**
Termovalorizzazione e biomassa	**-**	**-**	**-**	**-**	**0,7**	**0,6**

Transizione verso un'economia circolare

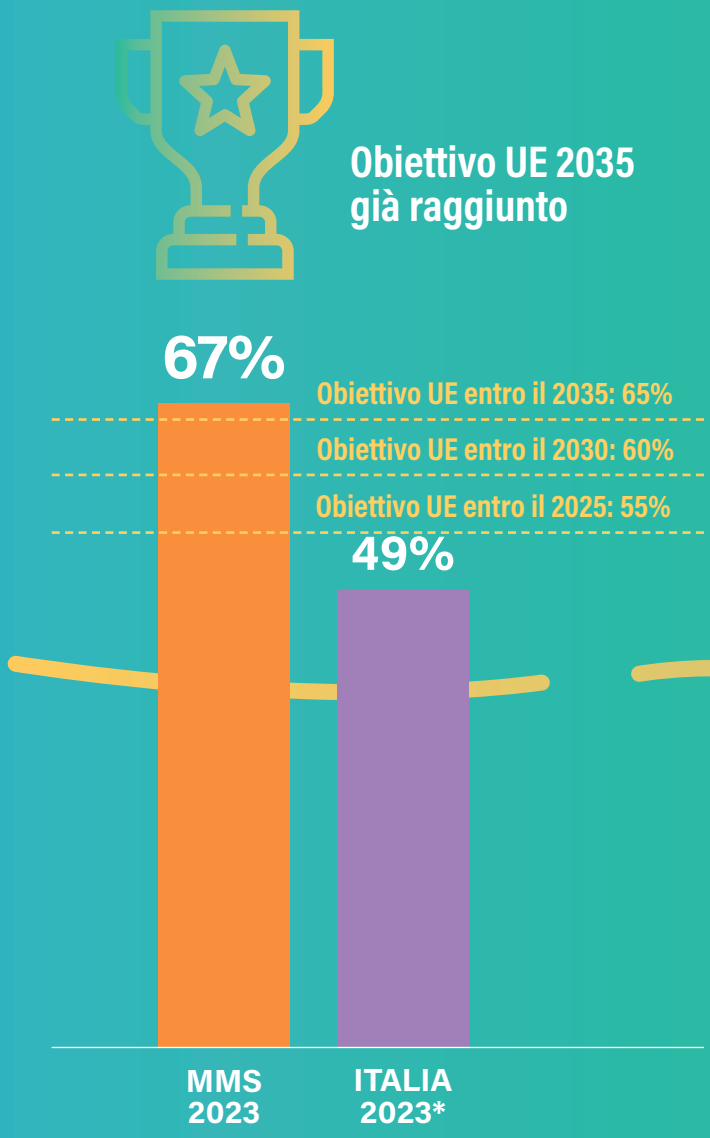
MMS conferma i traguardi sul fronte del riciclo in anticipo sull'obiettivo europeo relativo ai rifiuti urbani.

Nel territorio servito, infatti, è stato raggiunto il principale obiettivo dell'UE relativo al tasso di riciclo complessivo (67% al 2023 rispetto a un obiettivo del 65% al 2035).

Il report "Sulle tracce dei rifiuti", di cui è stata pubblicata nel 2024 l'undicesima edizione, certifica in modo trasparente e completo che la percentuale di raccolta differenziata effettivamente recuperata dall'azienda ha raggiunto il 85%, suddivisa nel 76% di riciclo di materia e nel 9% di recupero energetico, quest'ultimo previsto solo nelle filiere della plastica e del verde. Il progetto ha riguardato i principali materiali raccolti in modo differenziato: verde, carta, organico, vetro, plastica, legno, ferro e metalli (imballaggi in alluminio, acciaio e banda stagnata).

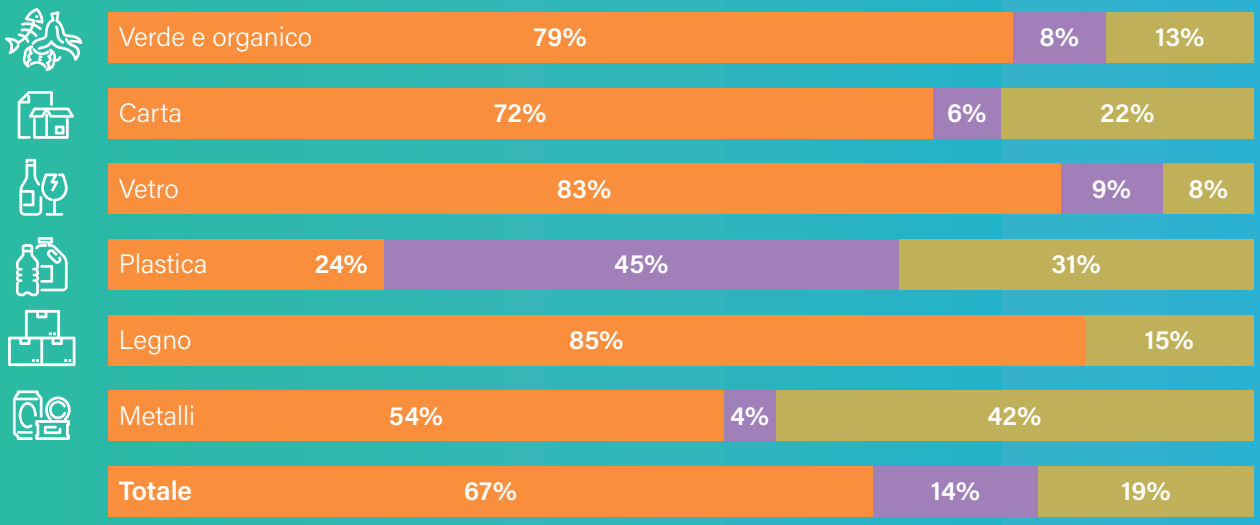
Il report rivela un recupero pari al 95% per il verde e al 52% per la plastica e un riciclo di materia pari al 92% per la carta, al 85% per l'organico, al 90% per il vetro, al 100% per il legno, al 95% per il ferro e al 92%

Tasso di riciclo

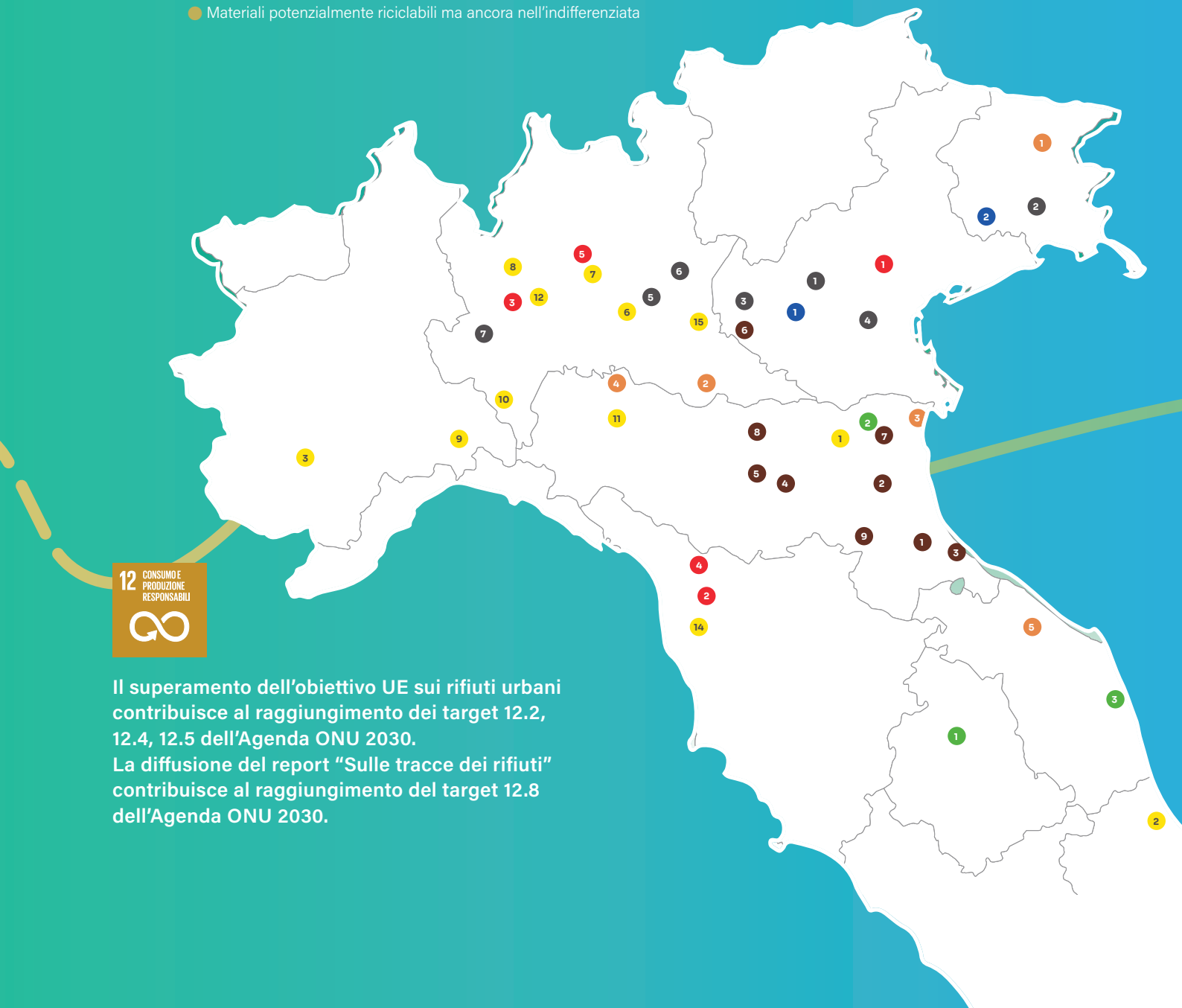


* Fonti: Conai, Ispra. Il tasso di riciclo e il tasso di riciclo degli imballaggi recepiscono le linee guida della Commissione Europea per il calcolo e la rendicontazione dei dati relativi ai rifiuti. Il valore del tasso di riciclo si riferisce al totale dei materiali considerati nell'ambito del progetto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

Tasso di riciclo



- Materiale riciclato
- Materiali estranei o non riciclabili presenti nella raccolta differenziata
- Materiali potenzialmente riciclabili ma ancora nell'indifferenziata



12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI

Il superamento dell'obiettivo UE sui rifiuti urbani contribuisce al raggiungimento dei target 12.2, 12.4, 12.5 dell'Agenda ONU 2030.
La diffusione del report "Sulle tracce dei rifiuti" contribuisce al raggiungimento del target 12.8 dell'Agenda ONU 2030.

Il trend in calo osservato negli ultimi anni è principalmente attribuibile alla fine dell'emergenza sanitaria, che dal 2020 fino a marzo 2022 aveva costretto al conferimento diretto dei rifiuti in discarica. Inoltre, nel 2022 si sono registrati rifiuti significativi dovuti all'evento alluvionale che ha colpito il territorio, con circa 4.500 tonnellate di rifiuti smaltiti rispetto alle 140 tonnellate conferite nel 2023 e 2024.

Nel 2024, il **96% dei rifiuti ingombranti** è stato avviato a impianti di **selezione e recupero**, mentre il **99% dei rifiuti da pulizia stradale** è stato inviato a impianti esterni di recupero, contribuendo a **ridurre le quantità smaltite in discarica** e a migliorare le performance ambientali del sistema di gestione dei rifiuti.

Gli impianti

Al 31 dicembre 2024, il parco impiantistico gestito da Marche Multiservizi include:

- una discarica attiva (Ca' Asprete di Tavullia);
- un impianto di trattamento meccanico dei rifiuti urbani;
- un impianto di biostabilizzazione;
- un impianto di selezione/recupero ingombranti.

MMS assicura inoltre la gestione post operativa nelle discariche chiuse di Ca' Mascio di Montecalvo in Foglia (chiusa nel 2011), Ca' Guglielmo di Cagli (chiusa nel 2012) e Cà Lucio di Urbino (chiusa nel 2022) in ottemperanza al D.Lgs. 36/03 art. 12, ovvero in "post gestione" per un periodo di 30 anni dalla chiusura degli impianti.

In questi siti MMS gestisce e monitora sia l'integrità delle matrici ambientali (suolo, acqua, aria) con l'ausilio di opere di regimazione idraulica e ripristino vegetazionale, sia la gestione del percolato, degli impianti per il trattamento dello stesso e la gestione e manutenzione delle attrezzature (pompe, quadri elettrici, stazione meteorologica, ecc.).

Nel 2024 la quota di rifiuti smaltiti in discarica a valle dei pretrattamenti è pari al 18,9%, in diminuzione rispetto al 2023 e in linea rispetto alla media italiana riferita al 2022 del 18%.
(Fonte: Eurostat)

Rifiuti smaltiti o trattati in impianti (t)

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

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

Il passaggio dei rifiuti in impianti di trattamento meccanico biologico favorisce un minore impatto ambientale connesso alla riduzione delle frazioni da smaltire e conferire in discarica. [Tabella 20-21]

Nel 2024 sono state smaltite in discarica complessivamente 131.586 tonnellate di rifiuti, in linea con le quantità medie annuali, di cui parte è rappresentata dal sovvallo derivante dal trattamento del TM presso lo stesso sito di Ca' Asprete. [Tabella 22]

La Discarica di Ca' Asprete di Tavullia (PU) è attiva dal 1992. Nel 2014 è stato realizzato il primo lotto dell'ultimo ampliamento di 1.564.830 m^3 previsti dal progetto autorizzato per una durata complessiva di oltre 16 anni. Nel 2023 sono terminati i lavori di realizzazione dell'ultimo lotto di ampliamento, rendendo disponibili gli ultimi metri cubi.

Tabella 20

Trattato in impianti trattamento/selezione	2022	2023	2023
TM Ca' Asprete	**29.242**	**33.247**	**33.084**
TB Ca' Lucio	**6.986**	**9.262**	**9.870**

Tabella 21

Rifiuti gestiti in impianti trattamento/selezione (2024)

TM Ca' Asprete RSU indifferenziato	Input (t)	Output (t)	
	33.247		Rifiuto indifferenziato raccolto e portato a trattamento
		25.974	sovvallo da TM inviato in discarica
		7.052	sottovaglio da TM inviato a TB Ca' Lucio*
TB Ca' Lucio	Input (t)	Output (t)	
	7.052		sottovaglio da TM inviato a TB Ca' Asprete
	2.818		sottovaglio da TM Aset Monteschiantello
		4.431	biostabilizzato a copertura Ca' Asprete
		2.247	biostabilizzato a copertura Aset

Tabella 22

Conferimenti in discarica

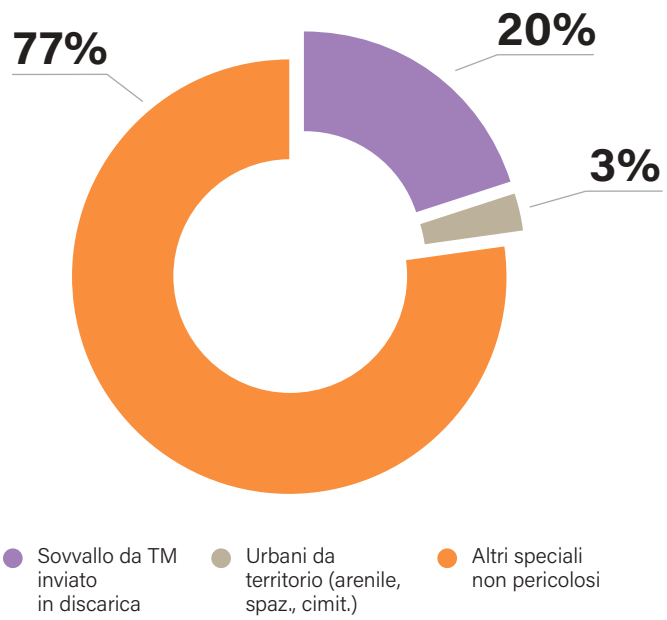
	2022	2023	2024
Discarica Ca' Asprete	**129.790**	**117.917**	**131.586**
di cui sovvallo da TM	**24.025**	**26.833**	**-**
Discarica Ca' Lucio	**43.570**	**-**	**-**
Totale rifiuti smaltiti in impianti MMS	**173.361**	**117.917**	**131.586**

La Discarica di Ca' Lucio è attiva dal 1990, ma solo dal 2009 è gestita in modo diretto da Marche Multiservizi. Nel mese di settembre del 2022 ha visto terminare i conferimenti dei rifiuti e sono iniziate le attività di copertura provvisoria in attesa della copertura definitiva e del ripristino ambientale che saranno realizzati a seguito degli assestamenti naturali che avvengono in questa tipologia di discarica.

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

Tabella 23

Rifiuti a smaltimento in discarica 2024 (t)



Ape informa per la tutela della biodiversità
Biomonitoraggio delle api nelle discariche

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

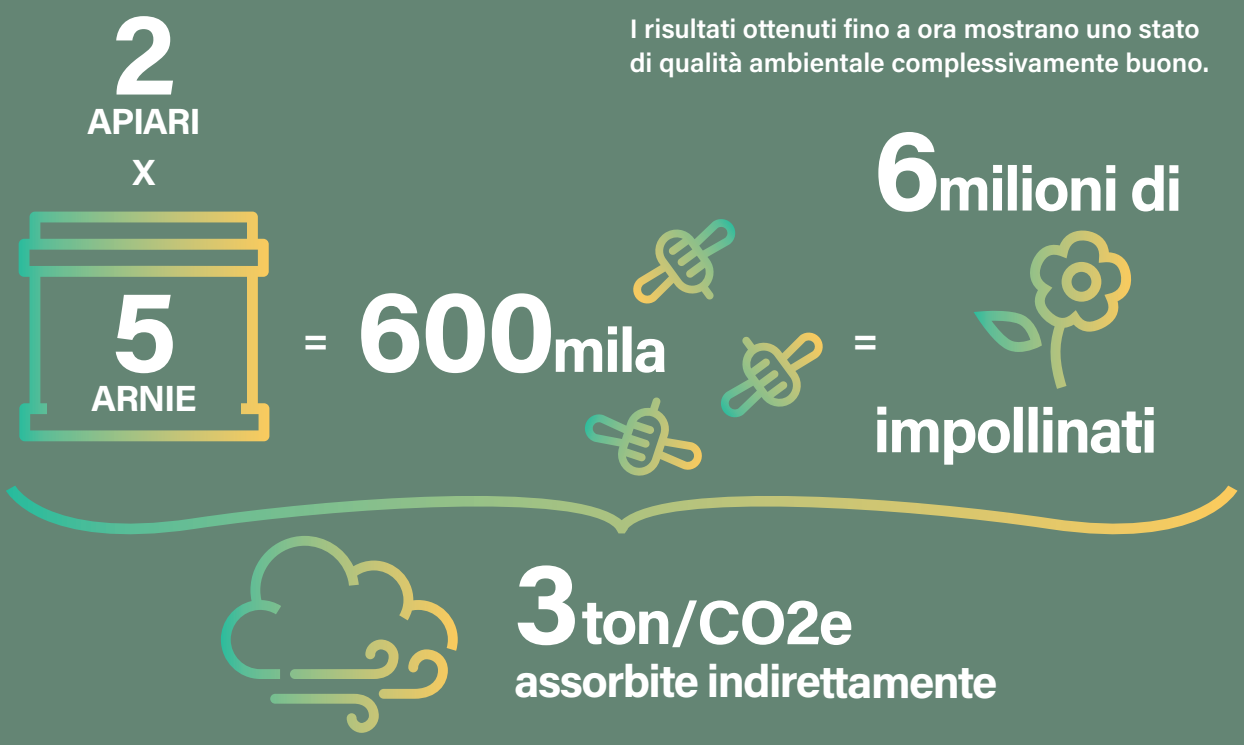
Nei due impianti sono stati installati due apiari composti da cinque arnie ciascuno, con lo scopo di monitorare l'area grazie alla gestione di un apicoltore professionista, incaricato da MMS. Le api regine, una per ogni apiere, sono nate nel 2020 e ora le loro cinque famiglie, composte ognuna da circa 50.000 api, stanno già regolarmente producendo miele, polline, propoli e cera.

Ogni la singola ape, nel corso delle sue migrazioni giornaliere, si muove normalmente su un'area di 7 km^2. Le sostanze presenti nell'ambiente si accumulano quindi all'interno dell'alveare, sulle api e sui loro prodotti (miele, propoli, cera, polline e pappa reale), rendendo facile e veloce il recupero di campioni altamente rappresentativi da analizzare.

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

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

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



L'impatto generato | I risultati ottenuti sono concreti e, in primis, riguardano la salute degli alveari e delle api che vivono al loro interno. 1 ARNIA = 60.000 api, impollinati 600.000 di fiori, che permettono di assorbire direttamente e indirettamente 302 kg di CO_2 dando vita a nuove specie vegetali. (Fonte: 3bee)

Il servizio distribuzione gas

La lunghezza totale della rete di infrastrutture è di oltre 1.450 km, alternando tratti a media e bassa pressione. Al 31 dicembre 2024, sono stati immessi circa 112 milioni di metri cubi di gas in rete.

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

Per quanto sopra, assicura:

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

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

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

La lunghezza totale della rete di infrastrutture è di oltre 1.450 km, alternando tratti a media e bassa pressione. Al 31 dicembre 2024, sono stati immessi in rete oltre 112 milioni di metri cubi di gas. [Grafico 15]

Il monitoraggio della rete

Marche Multiservizi adotta le migliori tecnologie per garantire la sicurezza degli impianti e controlla costantemente le reti di distribuzione gas. [Tabella 24]

Nel 2024, **la percentuale di rete gas ispezionata è pari al 100%** del totale. Questo risultato si attesta significativamente al di sopra degli standard minimi richiesti da Arera (100% della rete in alta e media pressione in tre anni e 100% di quella in bassa pressione in quattro anni), seguito del maggiore controllo nella zona di Pesaro.

Nel 2024 la percentuale di perdite nella rete di distribuzione gas è pari al 0,017% del volume totale immesso, riflettendo un impegno significativo nella ricerca e riduzione delle dispersioni.

Questo risultato, in miglioramento rispetto al 2023 (0,03%), oltre perseguire obiettivi di efficienza industriale, fornisce una **garanzia degli elevati livelli di sicurezza e qualità del servizio**, particolarmente importante nel contesto attuale in cui risulta fondamentale ridurre i consumi e limitare l'incremento dei gas responsabili dell'effetto serra, causa principale del cambiamento climatico.

Digitalizzazione del servizio

La sostituzione dei contatori gas tradizionali (manoletti) con smart meter gas (teleletti) è stata avviata per iniziativa dell'Autorità ARERA nel 2008, partendo dai contatori di maggiore portata per usi nel settore terziario e industriale (classe G40 e superiore), progressivamente estesa ai contatori di calibro intermedio e, dal 2013, ai contatori di minore portata per usi domestici (classe G4-G6).

Nel 2018 con la delibera 699 l'Autorità ha aggiornato l'Allegato A 631/2013/R/GAS stabilendo le Direttive

Tabella 24

Controlli sulla rete di distribuzione gas (%)	2022	2023	2024
Alta e media pressione	**105%**	**90%**	**100%**
Bassa pressione	**110%**	**96%**	**100%**
Rete gas ispezionata sul totale	**108%**	**93%**	**100%**
Rete gas totale (km)	**1.450**	**1.452**	**1.451**
Rete gas ispezionata (km)	**1.563**	**1.353**	**1.451**

112.148
migliaia di m3 di gas immesso in rete

434
gruppi di riduzione industriale

289
gruppi di riduzione finale

13
cabine remi

1.451
km di rete

892
interventi di pronto intervento

92.291
pdr

85.307
contatori elettronici

Grafico 15

Rete del gas

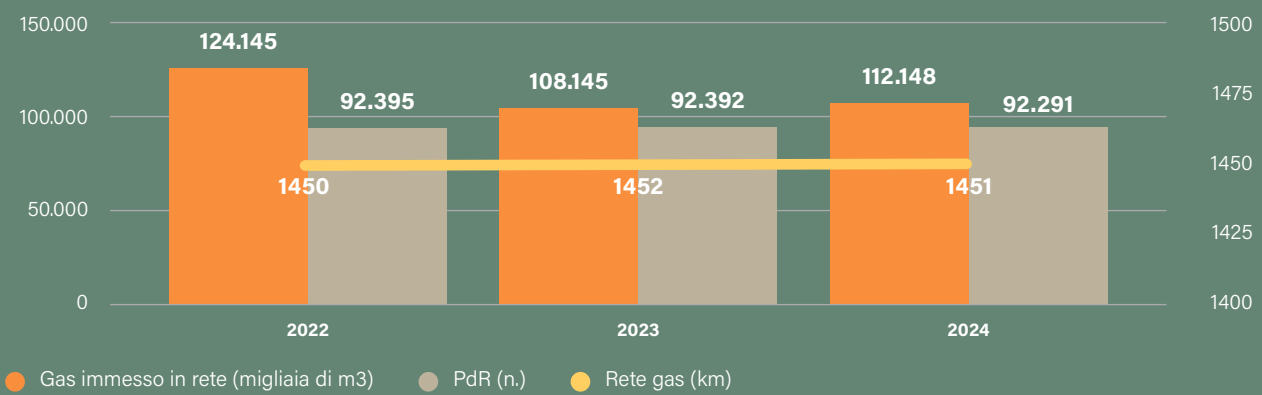


Tabella 25

Contatori gas installati al 31/12

	2022			2023			2024		
	Totale	Di cui elettronici	% sul totale	Totale	Di cui elettronici	% sul totale	Totale	Di cui elettronici	% sul totale
Classe G40 e over	**818**	**818**	**100%**	**833**	**833**	**100%**	**739**	**739**	**100%**
Classe G25+G16	**1.654**	**1.654**	**100%**	**1.694**	**1.694**	**100%**	**1.599**	**1.599**	**100%**
Classe G10	**207**	**207**	**100%**	**192**	**192**	**100%**	**181**	**181**	**100%**
Classe G4+G6	**90.642**	**76.042**	**84%**	**90.947**	**78.610**	**86%**	**89.938**	**82.788**	**92%**
Contatori totali	**93.321**	**78.721**	**84,4%**	**93.666**	**81.329**	**86,8%**	**92.457**	**85.307**	**92,3%**

Al 31 dicembre 2024, i contatori Smart Meter gas rappresentano il 92,3% del parco contatori. Grazie al progetto di roll-out gas, il numero di smart meter è aumentato del 5% rispetto al 2023.

per la messa in servizio degli smart meter gas prevedendo l'obbligo dell'adeguamento del 85% dell'intero parco contatori gas. Marche Multiservizi gestisce circa 93.000 PdR e ha già raggiunto, al 31 dicembre 2022, l'obiettivo dell'adeguamento dell'85% del proprio parco contatori. Attualmente è in corso la sostituzione dei misuratori teleletti con tecnologia NB-IoT, un processo che sarà completato per l'intero parco entro il 2027. [Tabella 25]

Nel 2024 si registra una riduzione dei contatori installati nelle classi G40, G25 e G16, principalmente a seguito della rimozione dei dispositivi in assenza di contratto o con PdR in stato "sigillato".

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

L'illuminazione pubblica

Al 31 dicembre 2024 l'Azienda gestisce 27.727 punti luce, garantendo l'efficienza del servizio di illuminazione pubblica in 8 comuni.

Marche Multiservizi nella gestione del servizio declina il proprio orientamento all'economia circolare e alla sostenibilità attraverso soluzioni improntate alla più alta efficienza energetica e alla recuperabilità di tutti i componenti del sistema di illuminazione pubblica. [Tabella 26]

Qualità del servizio e manutenzione

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

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

Energia 100% rinnovabile

In tutti i comuni gestiti da MMS il servizio è svolto utilizzando in modo esclusivo energia elettrica proveniente da fonte rinnovabile con certificazione d'origine

Punti luce a consumo ottimizzato

87%

dei punti luce gestiti sono in funzione sistemi di gestione per l'ottimizzazione dei consumi (riduzione dell'intensità, dimerazione, ecc.), in aumento rispetto all'anno precedente (+4,6%)

Punti luce riqualificati

94,1%

dei punti luce gestiti vengono utilizzate lampade a basso consumo energetico (led, fluorescenti o a sodio ad alta pressione con riduzione di flusso)

Valutazione carbon footprint

1.518

punti luce riqualificati nel 2024

88%

di energia elettrica è impiegata in comuni in cui il consumo è minore di 50 kWh/abitante equivalente

Oltre 250 pali sostituiti nel 2024

Tabella 26

La pubblica illuminazione

Comuni serviti	**8**	**8**	**8**
Di cui comuni RTI MMS e Hera Luce	**3**	**3**	**3**
Totale punti luce gestiti	**27.550**	**27.238**	**27.727**
Di cui punti luce RTI MMS e Hera Luce	**3.661**	**3.666**	**3.702**

Riqualificazione e ottimizzazione energetica

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

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

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

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

Progetti non solo efficienti ma anche rivolti a mettere in luce il patrimonio artistico, capaci di valorizzare i centri storici di borghi e città, oltre che di particolari emergenze storico-architettoniche, coniugando fantasia e tecnica, il rispetto delle geometrie ed esaltazione dei contrasti, di giochi d'ombra e chiaro scuri fino al raggiungimento dell'obiettivo finale: dare all'arte una nuova vita, una vita notturna, valorizzando senza interferire, la sua vera personalità.

Nel 2024 si è arrivati a coprire oltre il 90% degli impianti gestiti con sistemi a ottimizzazione dei consumi. [Tabella 27] I principali interventi hanno riguardato:

- Ampliamento del progetto di riqualificazione energetica nel **comune di Pesaro** anche Monteciccardo (incorporato nel comune di Pesaro nel 2020) e altre frazioni, implementando un'illuminazione sempre più efficiente, moderna e sostenibile **utilizzando meno del 55% dell'energia** che occorreva nel 2016.
- Nei comuni gestiti con project financing dalla RTI Marche Multiservizi - Hera Luce, nel 2023 si è conclusa la riqualificazione del 100% dei Punti Luce del comune di **Isola del Piano**, con risparmi energetici di circa il 60% e con tassi di circolarità superiori all'90% ed è stata avviata la riqualificazione del 100% dei Punti Luce nel comune di **Pergola**, con risparmi di circa 130 TEP pari a circa il 75% dei consumi originari capace di evitare circa 280 ton annue di CO_2.

Nel corso del 2024 è stato riqualificato il comune di Pergola e alcuni quartieri di Pesaro (Villa Ceccolini, Borgo Santa Maria zona Pica etc...).

Nel 2024 oltre il 90% dei punti luce gestiti con sistemi di ottimizzazione dei consumi.

Tabella 27

Consumi illuminazione pubblica per abitanti serviti

	2022				2023				2024			
	Numero punti luce	Sistemi a basso consumo	Consumo per punto luce	Consumo per abitante	Numero punti luce	Sistemi a basso consumo	Consumo per punto luce	Consumo per abitante	Numero punti luce	Sistemi a basso consumo	Consumo per punto luce	Consumo per abitante
comune	GIS	%	kwh/n	kwh/ab	GIS	%	kwh/n	kwh/ab	GIS	%	kwh/n	kwh/ab
Pesaro	**19.861**	**90%**	**56**	**45**	**19.532**	**91,1%**	**55,6**	**44**	**19.960**	**93,7%**	**54,5**	**44,2**
Porto Pesaro	**146**	**100%**	**121,9**	**-**	**146**	**100%**	**138,6**		**146**	**100%**	**136**	
Apecchio	**960**	**99%**	**31,2**	**65,8**	**961**	**99%**	**31,7**	**68,1**	**963**	**99%**	**32,6**	**70,6**
Carpegna	**745**	**97%**	**33,7**	**58,6**	**749**	**97%**	**33,0**	**57,3**	**748**	**97%**	**32,9**	**54,4**
Peglio	**274**	**86%**	**79,9**	**128**	**274**	**86%**	**79,9**	**128,7**	**274**	**86%**	**77,8**	**125,7**
Urbania	**1.908**	**38%**	**73**	**76,8**	**1.910**	**84%**	**67,0**	**71,1**	**1.934**	**84%**	**74,6**	**79,8**
Tavullia	**1.855**	**100%**	**31,2**	**27,9**	**1.855**	**100%**	**31,0**	**27,7**	**1.795**	**100%**	**33**	**28,5**
Isola del Piano	**211**	**84%**	**52,9**	**76,4**	**216**	**100%**	**30,5**	**46,4**	**218**	**100%**	**28**	**42,6**
Pergola	**1.595**	**9%**	**83,5**	**87**	**1.595**	**69%**	**106,8**	**112,1**	**1.706**	**99%**	**38,3**	**43,1**
Totale IP	**27.550**	**82,8%**	**56,2**	**51,5**	**27.238**	**90,4%**	**56,7**	**51,5**	**27.727**	**94,1%**	**52,6**	**48,7**

Pergola
Un impianto sostenibile e circolare al 100%

Dal 2023, con l'avvio del Project financing, MMS in ATI con Hera Luce, ha avviato la gestione e i lavori di riqualificazione del 100% dei Punti Luce del comune di Pergola. Questi lavori, la cui conclusione è prevista nel primo semestre del 2024, garantiranno anche a Pergola un nuovo impianto di illuminazione sicuro ed efficiente, valorizzando il patrimonio artistico con un approccio di assoluto rispetto dell'ambiente. Un sistema di riduzione dell'inquinamento luminoso, capace di garantire risparmi per circa il 75% dei consumi originari (130 TEP) ed evitare circa 280 tonnellate annue di CO_2, il tutto accompagnato da indicatori di circolarità in output superiori al 80%.

In tutti i Comuni gestiti in Raggruppamento Temporaneo con Hera Luce, MMS ha adottato il sistema di valutazione della circolarità degli impianti di illuminazione pubblica sviluppato e impiegato da Hera Luce in tutte le gare pubbliche.

Questo approccio, fondato sull'analisi dei flussi di materia ed economici lungo il ciclo di vita, ha ottenuto fin da subito l'approvazione del Ministero dell'Ambiente e si è allineato con gli standard internazionali, come il Circulytics della Fondazione Ellen MacArthur.

Il sistema, anticipando i requisiti introdotti dai criteri ambientali minimi (CAM) nel marzo 2018, consente di ottenere un vantaggio competitivo nelle gare grazie alla sua natura strategica e alla sensibilizzazione dei fornitori. La creazione di un tool di misurazione ha facilitato la raccolta di dati materici, coinvolgendo i produttori/fornitori nell'inserimento delle informazioni relative ai loro prodotti.

Il sistema di rendicontazione del bilancio materico, sviluppato in conformità alle specifiche di un disciplinare per la gestione dei bilanci materici, ha ottenuto la certificazione da parte di un Ente Terzo. Questo certificato garantisce l'applicazione rigorosa della metodologia e promuove una maggiore trasparenza nei confronti delle Pubbliche Amministrazioni.

123
45

4

La tutela dell’ambiente e le principali sfide

I consumi e la produzione di energia

Emissioni e cambiamenti climatici

Gestione efficiente dell’acqua

Uso delle risorse ed economia circolare

MMS continua a distinguersi per il suo impegno verso la sostenibilità, non solo garantendo la continuità e l'efficienza dei servizi offerti, ma anche attraverso una gestione sempre più responsabile dei processi interni.

I risultati lo confermano: si registra una riduzione non solo dei rifiuti raccolti, ma anche di quelli prodotti internamente, unitamente a un calo delle emissioni e a un'ottimizzazione dei consumi di acqua nei processi.

In questo scenario critico, l'Azienda riconferma l'importanza delle azioni a favore della sostenibilità ambientale e dell'efficienza energetica, ponendo come prioritario il monitoraggio e la riduzione dei consumi, sia interni sia nei comuni in cui gestisce l'illuminazione pubblica.

MMS utilizza esclusivamente energia rinnovabile e implementa progetti volti a educare e promuovere l'efficienza energetica.

Questi traguardi rappresentano una chiara dimostrazione dell'attenzione costante verso l'innovazione e la sostenibilità, rafforzando il ruolo di MMS come punto di riferimento nel settore.

I consumi e la produzione di energia

MMS ha consolidato un risparmio energetico cumulato dal 2013 superiore del 10%.

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

Consapevole che l'efficienza energetica rappresenta uno dei fattori fondamentali per supportare la transizione industriale e i nuovi modelli sociali, l'Azienda ha continuato nel 2024 a migliorare le proprie prestazioni energetiche, anche attraverso il **sistema di Gestione per l'energia certificata ISO 50001**. In questo contesto, MMS ha sistematizzato il processo di miglioramento continuo dei propri processi, con l'obiettivo di contenere i consumi e integrare l'efficienza energetica tra i fattori strategici delle politiche e degli obiettivi industriali.

Nel 2024 l'Azienda ha attuato altri **piani di miglioramento energetico**, con la realizzazione di 8 nuovi interventi che hanno generato un risparmio aggiuntivo di 1738 GJ di energia elettrica utilizzata nell'erogazione dei servizi, portando i **risparmi cumulati a 57.995 GJ** dall'avvio della contabilizzazione.

Gli interventi individuati dal piano di azione 2024 si sono concentrati principalmente sul settore di Illuminazione Pubblica e Depurativo, con la riqualificazione del distretto depurativo di Montecchio e di impianti di illuminazione a Led. Con queste iniziative, MMS ha consolidato un **risparmio cumulato dal 2013 di circa 10,4%**, anticipando l'obiettivo originario del 10% previsto per il 2025.

L'impegno prosegue con nuovi Piani prevedono azioni per oltre 9.751 GJ di risparmio, avvicinandosi al nuovo obiettivo rilanciato all'12% al 2030.

Tabella 1

Consumi energetici MMS (GJ)	2022	2023	2024
Gas (metano, gpl, biogas)	**14.793**	**27.137**	**80.757**
di cui consumo combustibili per le fonti rinnovabili (biogas da discarica per produzione energia)	**-**	**15.014**	**69.171**
Carburanti	**55.183**	**51.890**	**52.734**
Energia Elettrica	**134.140**	**133.159**	**136.890**
Totale GJ	**204.116**	**212.187**	**270.381**
% da fonti rinnovabili	**65,7%**	**69,9%**	**76,3%**

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

I consumi di energia

Nel 2024, i consumi di energia di MMS hanno registrato un incremento assoluto del 27%, raggiungendo 270.381 GJ rispetto ai 212.187 GJ del 2023. Tale aumento è interamente riconducibile all'ingresso nel perimetro MMS della gestione diretta dell'impianto di produzione di EE da Biogas nella Discarica di Ca' Lucio. [Tabella 1 - Grafico 1]

I consumi coperti con fonti rinnovabili salgono al 76,3%, confermando il trend positivo. Inoltre, si conferma un miglioramento nella gestione dei costi, con una diminuzione dei costi medi unitari dei principali vettori energetici utilizzati.

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

Il consumo di gas, pari 80.757 GJ, ha registrato una incremento assoluto del 198% rispetto al 2023, integralmente dovuto all'ingresso a perimetro MMS della gestione diretta dell'impianto di produzione di

Grafico 1
Consumi energetici

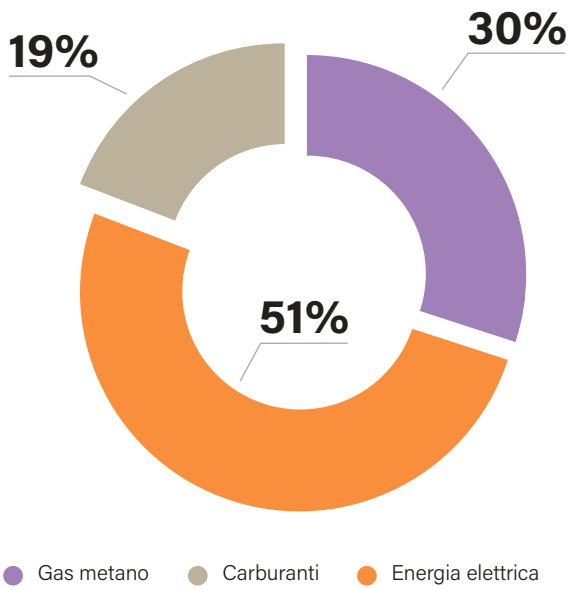


Grafico 2
Impiego di gas per servizio

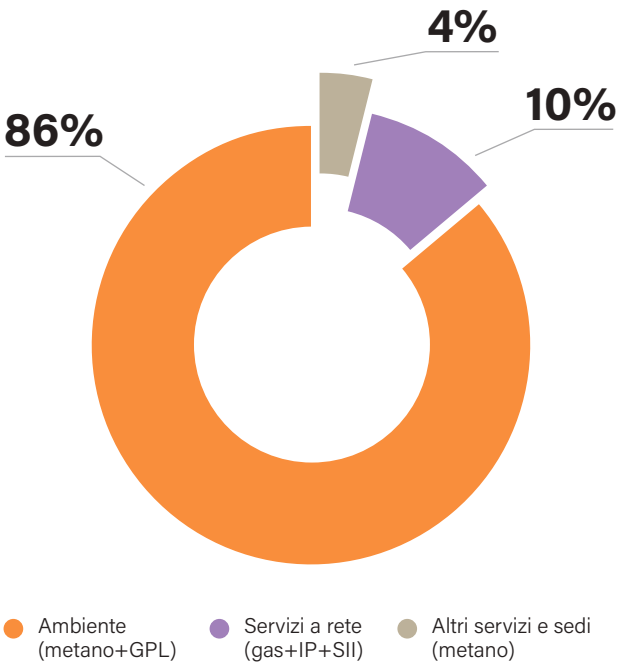


Tabella 2

Impiego di Gas (GJ)	2022	2023	2024
Servizi a rete (Gas + IP + SII)	**9.429**	**8.094**	**8.344**
Ambiente (Metano + GPL)	**200**	**15.283***	**69.292***
Altri servizi e sedi (Metano)	**5.164**	**3.760**	**3.121**
Totale in Gj	**14.793**	**27.137**	**80.757**
Gas naturale in migliaia di mc	**414,4**	**336,2**	**322,3**
Biogas in migliaia di mc	**-**	**724,1**	**3.335,8**

* Comprende il consumo di Biogas per la gestione diretta dell'Impianto di produzione EE da Biogas della discarica di Ca' Lucio 4 mesi 2023 anno intero 2024.

EE da Biogas della Discarica di Ca' Lucio. Senza tale contributo di perimetro i consumi del gas scenderebbero del 2%. [Tabella 2 - Grafico 2]

A seguito della significativa variazione di perimetro, il gas è diventato il secondo vettore energetico utilizzato da MMS, rappresentando il 30% del consumo totale di energia dell'Azienda. Questa trasformazione ha comportato anche una modifica nella distribuzione dell'utilizzo per area.

In particolare, il settore Ambiente assorbe l'86% del consumo complessivo di gas, principalmente grazie all'utilizzo del biogas di discarica. Il servizio di distribuzione gas segue con un'incidenza del 10%, destinato al riscaldamento del gas prelevato dalla rete Snam durante la fase di espansione nelle cabine di primo salto e agli usi generici del processo di distribuzione, influenzati dalla domanda dei clienti finali. Infine, il 4% del consumo è attribuito alle sedi aziendali e agli altri servizi.

Consumi energetici per vettore e servizio di impiego: Energia Elettrica

I **consumi di energia elettrica** continuano a rappresentano la componente predominante del profilo energetico di MMS, costituendo il 51% del totale. Per questo motivo le principali iniziative di efficientamento sono rivolte a quest'area.

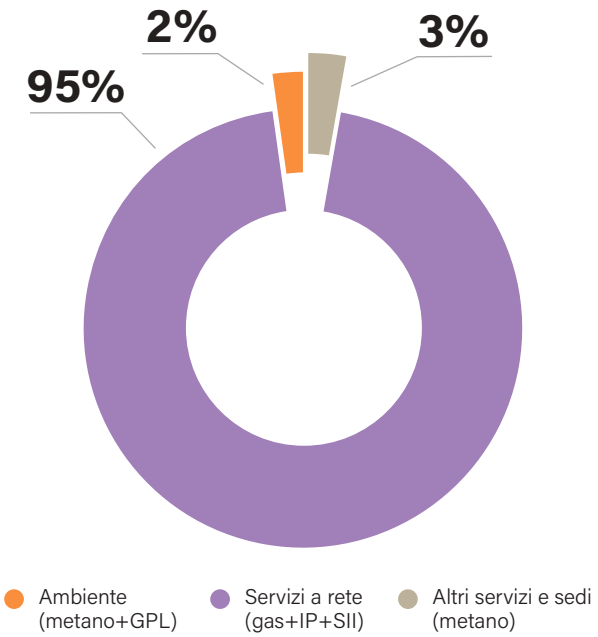
Nel 2024, come per gli anni precedenti, i consumi di energia elettrica delle sedi e degli impianti di MMS sono stati coperti per il 100% da energia proveniente da fonti rinnovabili certificate. [Tabella 3]

Tabella 3

Consumi di energia elettrica (GJ)	2022	2023	2024
Servizi a rete (Gas + IP + SII)	**125.277**	**122.660**	**129.485**
Ambiente	**3.759**	**3.599**	**3.366**
Altri servizi e sedi	**4.402**	**4.121**	**4.040**
Totale GJ	**133.438**	**130.380**	**136.890**
Totale in Mwh	**37.066**	**36.216**	**38.025**

In termini assoluti i consumi di energia elettrica sono aumentati del 5% rispetto al 2023, interamente dovuto al sistema idrico gestito. I servizi a rete, responsabili del 95% del consumo di energia elettrica di MMS, registrano un aumento del 5,6% a causa delle condizioni meteo-idrologiche e del loro impatto sul sistema idrico gestito. Al contrario, si osserva una riduzione nei consumi dei servizi ambientali e delle sedi aziendali, che rappresentano rispettivamente il 2,5% e il 3% del consumo totale di energia elettrica di MMS. [Grafico 4]

Grafico 4



6 anni di energia elettrica 100% rinnovabile

Dal 2018, MMS ha abbracciato una sfida ambiziosa e in sintonia con gli obiettivi dell'Unione Europea e dell'Agenda ONU 2030: l'utilizzo esclusivo di energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili. Questa decisione, nonostante rappresenti un impegno economico significativo, è stata confermata anche nel 2024. MMS garantisce che tutte le sue attività nel territorio siano alimentate esclusivamente da energia rinnovabile certificata tramite GO DM 31-7-2009 (ulteriori dettagli disponibili su www.gse.it). Questa scelta colloca MMS tra le esperienze più virtuose a livello nazionale, evidenziando il suo impegno nel risparmio di risorse energetiche e nella lotta al cambiamento climatico.Tale iniziativa anticipa e supera le direttive stabilite dalla Strategia Energetica Nazionale, dal Pacchetto Clima-Energia e dall'Agenda per lo Sviluppo Sostenibile dell'ONU e ha consentito di evitare l'emissione di oltre 57.000 tonnellate di CO2.

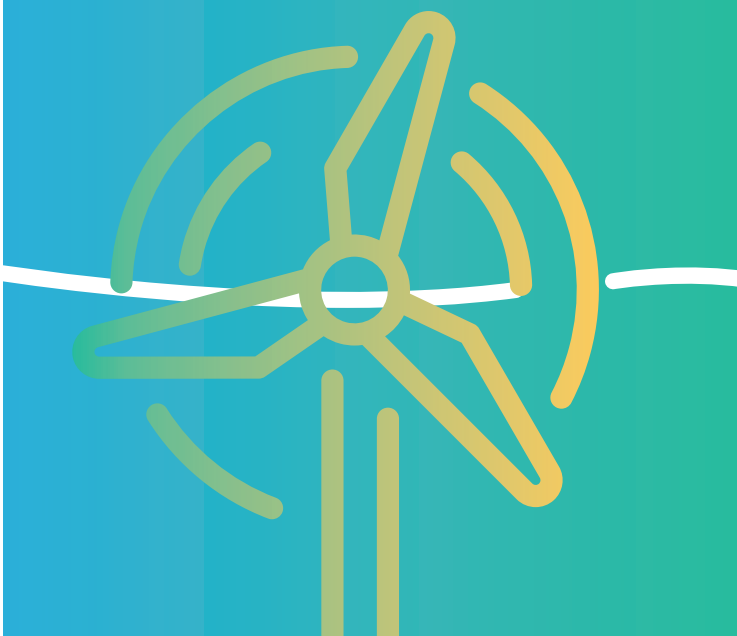


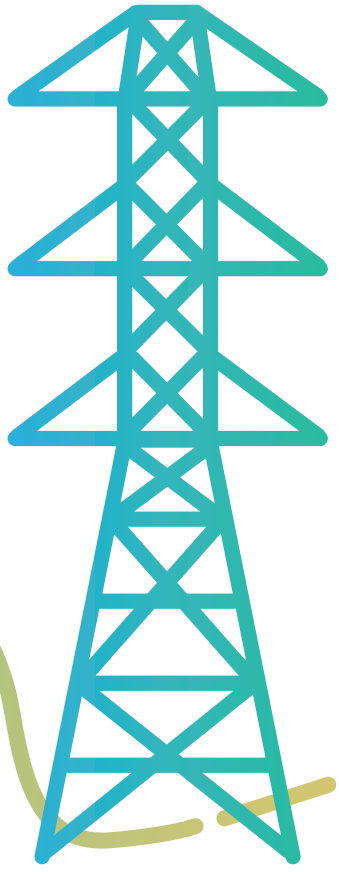
Tabella 4

Consumo di carburanti	2022	2023	2024
Servizi a rete	**997**	**714**	**734**
Ambiente	**535**	**498**	**392**
Altri servizi e sedi	**61**	**95**	**88**
Totale Benzina (GJ)	1.593	1.307	1.215
Totale Benzina (L)	48.967	40.218	37.620
Servizi a rete	**10.244**	**9.356**	**9.796**
Ambiente	**39.077**	**36.768**	**37.536**
Altri servizi e sedi	**855**	**971**	**763**
Carburanti Gasolio (Gj)	50.176	47.095	48.095
Totale Gasolio (L)	1.414.407	1.327.556	1.350.715
Servizi a rete	**1.512**	**1.116**	**1.345**
Ambiente	**1.149**	**1.549**	**1.707**
Altri servizi e sedi	**208**	**277**	**372**
Totale Metano (Gj)	2.869	2.942	3.424
Totale Metano (kg)	115.287	107.227	121.875
Totale carburanti (GJ)	55.183	51.890	52.734

Consumi energetici per vettore e servizio di impiego: Carburanti

I carburanti rappresentano la terza voce di consumo energetico di MMS, incidendo per il 19% sul totale. Oltre il 75% di questi viene impiegato principalmente nel servizio di raccolta e smaltimento rifiuti. [Tabella 4]

Anche nel 2024, il gasolio continua a essere il carburante predominante, rappresentando oltre il 90% dei consumi totali. Tuttavia, l'ammodernamento della flotta negli ultimi anni e la progressiva conversione di parte dei veicoli a metano hanno contribuito a una significativa riduzione delle emissioni di CO_2, come evidenziato dal trend in calo dei consumi di benzina e gasolio a favore del metano.



Energia consumata al di fuori dell'organizzazione

Nel contesto delle attività esternalizzate da MMS, i servizi a più elevata intensità energetica sono quelli legati ai servizi ambientali. In particolare, la raccolta differenziata emerge come l'attività con il maggiore impatto sul consumo di carburante, rappresentando il 20% del totale. Questo sottolinea l'importanza strategica di considerare e ottimizzare l'efficienza energetica in tutte le operazioni, con particolare attenzione ai servizi ambientali. [Tabella 5]

Indici di intensità energetica

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

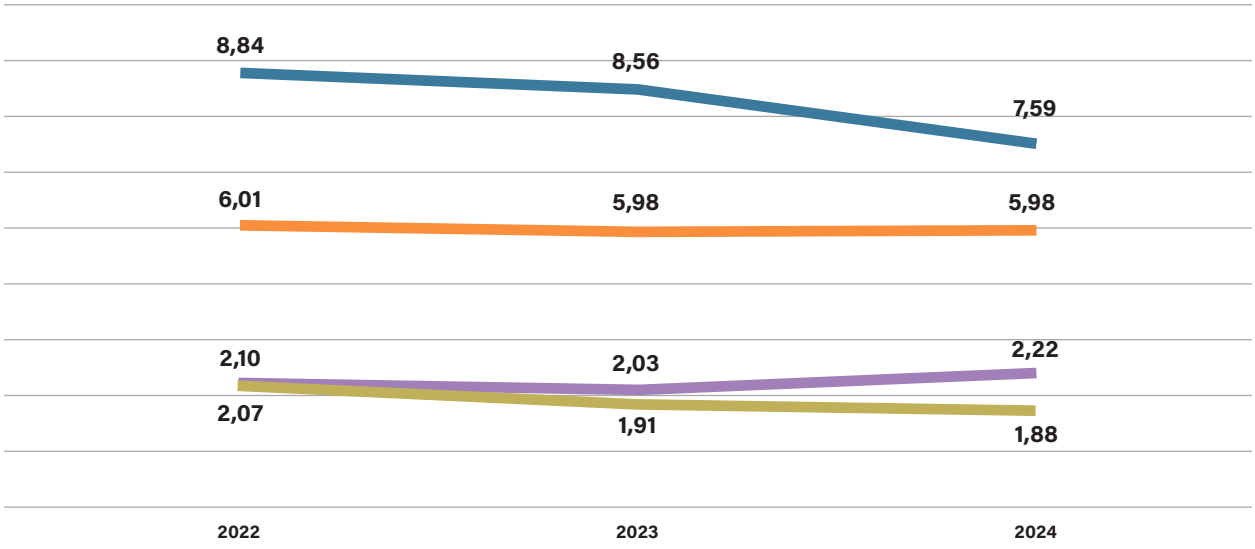
L'indice di intensità energetica misura la quantità di risorse energetiche necessarie all'azienda per

Tabella 5

Carburanti consumati al di fuori dell'organizzazione (L/GJ)	2022	2023	2024	% sul totale consumi (interni ed esterni)
Carburanti Benzina (Gj)	748	1.024	1.085	47%
Totale Benzina (L)	23.000	31.500	33.600	
Carburanti Gasolio (Gj)	11.707	14.101	13.673	22%
Totale Gasolio (L)	330.000	397.500	384.000	
Totale Energia elettrica (Gj)	21	7	7	100%
Totale Energia elettrica (Kwh)	5.760	1.920	1.920	
Totale carburanti mezzi fornitori (GJ)	12.475	15.132	14.765	23%

Grafico 5

Andamento indicatori intensità energetica



l'erogazione dei suoi servizi. Questo indicatore, espresso in GJ per abitante servito, rapporta il totale dell'energia utilizzata (in GJ) alla popolazione servita. Nel 2024, il valore si attesta a 0,89 GJ/abitante, con un aumento dovuto all'inclusione del biogas di discarica nel perimetro di rendicontazione. Escludendo questo contributo, l'indice si mantiene stabile rispetto all'anno precedente, pari a 0,63 GJ/abitante. [Grafico 5]

Nel dettaglio, l'analisi degli indici di consumo energetico evidenzia i benefici derivanti dagli interventi di **efficienza energetica** e dalle strategie di gestione aziendale:

- **Servizio acquedotto:** l'indice di intensità energetica per ogni m^3 di acqua distribuita registra un peggioramento del 9,3%, influenzato anche dalla crisi idrica prolungata fino all'autunno.
- **Servizio depurazione:** nonostante l'ammodernamento degli impianti comporti un maggiore utilizzo di energia per garantire una migliore qualità del refluo e gestire un numero crescente di abitanti, il consumo energetico per m^3 di refluo depurato è diminuito dell'1,5% rispetto al 2023.
- **Flotta aziendale (75% destinata ai servizi ambientali):** il fabbisogno energetico per km percorso si mantiene stabile.
- **Illuminazione pubblica:** il fabbisogno energetico per punto luce gestito migliora dell'11%, riflettendo l'impegno dell'azienda nell'ottimizzazione dei consumi e nell'uso efficiente dell'energia.

La produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili nel 2024 è stata tale da soddisfare il consumo di energia elettrica di oltre 3.000 famiglie.

La produzione di energia

La produzione di energia elettrica di Marche Multiservizi è limitata, ma si contraddistingue per la provenienza pressoché integrale da fonti rinnovabili, essendo generata principalmente dal biogas delle discariche. [Tabella 6]

Nel 2024, gli impianti di captazione del biogas destinato alla produzione di energia hanno immesso nella rete elettrica nazionale oltre 5 GWh, mentre l'impianto fotovoltaico a servizio del lavaggio della sede di Pesaro ha generato 6 MWh, interamente autoconsumati. Complessivamente, queste due fonti coprono circa il 15% dei consumi energetici di MMS, mentre la restante parte dell'energia è approvvigionata esclusivamente da fonti rinnovabili certificate.

Tabella 6

Energia prodotta totale [MWh]	2022	2023	2024
Combustione biogas da discarica	**7.326**	**7.099**	**5.278**
Energia fotovoltaica	**7**	**7**	**6**
Energia termica prodotta	7.333	7.105	5.284
Centrali termiche	**908**	**758**	**776**
Totale	8.241	7.863	6.060

Tabella 7

Biogas trattato negli impianti di produzione di Energia elettrica (m3)	2022	2023	2024
Discarica Ca' Asprete	**4.127.055**	**3.441.938**	**3.321.179**
Discarica Ca' Lucio	**3.490.550**	**3.196.733**	**3.335.783**
Totale	7.617.605	6.638.671	6.656.962

Nel 2024, la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili è stata sufficiente a coprire il fabbisogno energetico di 3.230 famiglie, contribuendo a un risparmio annuo di circa 1.329 TEP e prevenendo l'emissione in atmosfera di circa 2.300 tonnellate di CO2. Questo risultato equivale all'assorbimento di CO2 da parte di circa 780 alberi nell'arco di 50 anni o alle emissioni annue di 1.026 auto a benzina, considerando una percorrenza media di 10.000 km.

La produzione di energia elettrica da biogas

La produzione elettrica continua a mostrare una contrazione fisiologica pari a circa il 13% rispetto al 2022. Questo calo risente della minore qualità energetica del biogas, conseguenza della riduzione della componente organica nei rifiuti specie per gli impianti e le parti di esso non più attive. [Tabella 7]

In linea con le previsioni, la flessione registrata presso l'impianto principale di Ca' Asprete è dovuta principalmente alla riduzione dei quantitativi di frazione organica conferita nei lotti di coltivazione. Questo calo è il risultato di una maggiore intercettazione attraverso la raccolta differenziata, con successivo invio a impianti di trattamento specializzati. Tuttavia, la diminuzione è stata parzialmente compensata dagli sforzi per massimizzare la captazione e ottimizzare la regolazione dei motori, che necessiterebbero di un ammodernamento per adattarsi meglio ai volumi attuali. [Tabella 8]

La differenza tra la "produzione di biogas" e la "produzione di energia elettrica" dipende dalla qualità del biogas estratto dalla discarica, ovvero dalla sua composizione chimica. In particolare, la percentuale di metano presente nel biogas di Ca' Lucio è significativamente inferiore rispetto a quella di Cà Asprete. Di conseguenza, l'energia elettrica generata nell'impianto di Urbino è nettamente inferiore, poiché la produzione di energia elettrica è direttamente proporzionale al contenuto di metano e non alla quantità di biogas grezzo disponibile.

Tabella 8

Energia elettrica netta prodotta nelle discariche (MWh)	2022	2023	2024
Discarica Ca' Asprete	**4.278**	**4.276**	**3.502**
Discarica Ca' Lucio	**3.048**	**2.823**	**1.776**
Subtotale discariche	7.326	7.099	5.278

Continua la strategia ‘green’ di MMS con lo sviluppo del fotovoltaico

Marche Multiservizi prosegue il proprio percorso verso la transizione energetica con un ambizioso piano di sviluppo per la realizzazione di impianti fotovoltaici in diversi siti. In linea con le politiche industriali e gli obiettivi del Green Deal, il piano prevede la realizzazione di due importanti impianti nel biennio 2025-2026, per una potenza complessiva di circa 6,5 MW e una capacità produttiva di oltre 10.000 MWh annui.

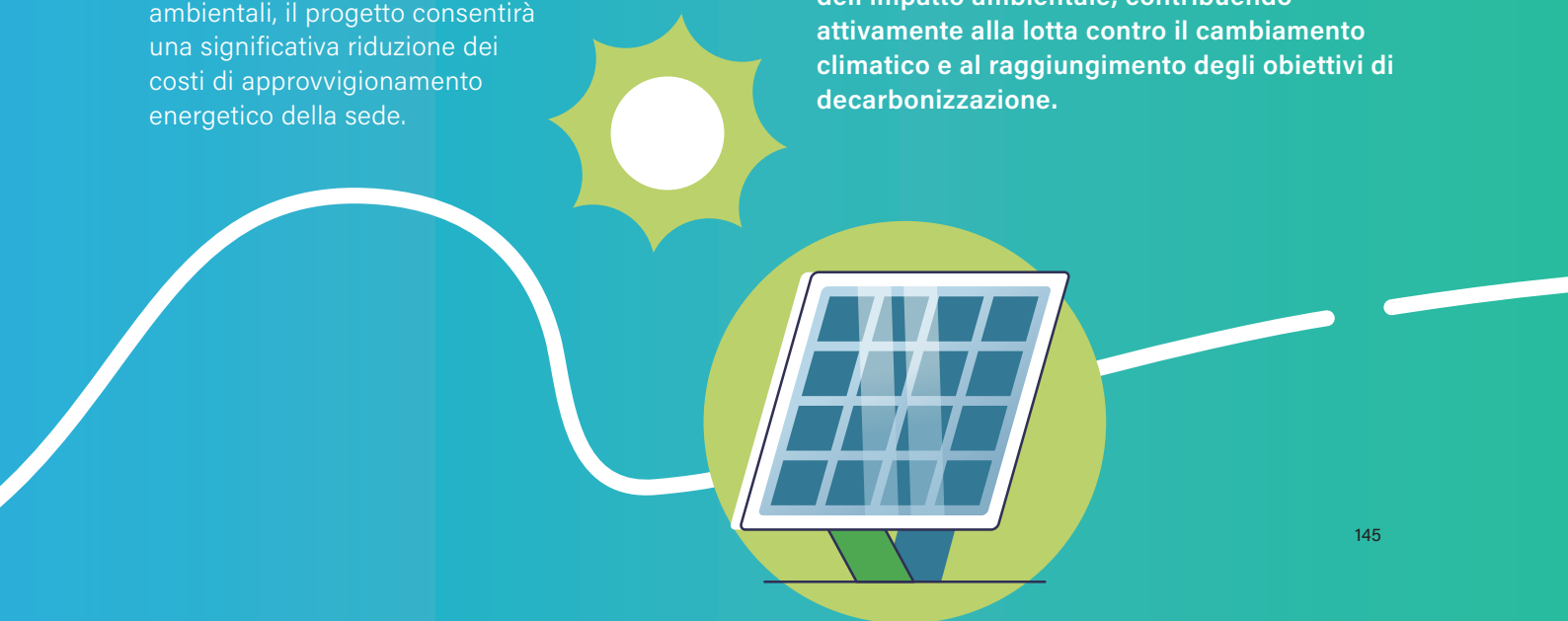
Energia pulita per la sede di Pesaro

Nel primo semestre del 2025 entrerà in funzione il nuovo impianto fotovoltaico da 0,5 MW realizzato sulla copertura del capannone della sede di via Canonici a Pesaro. Questo impianto, composto da circa 1.300 pannelli solari, garantirà una produzione annua di circa 600 MWh, coprendo oltre il 60% del fabbisogno energetico del sito. L’energia rinnovabile prodotta permetterà di evitare l’emissione in atmosfera di 166 tonnellate di CO_2 ogni anno, pari all’effetto di 415 alberi piantati. Oltre ai benefici ambientali, il progetto consentirà una significativa riduzione dei costi di approvvigionamento energetico della sede.

Il progetto per la discarica di Ca’ Asprete

Nel corso del 2025 MMS proseguirà la sua strategia green con la progettazione esecutiva di un secondo impianto fotovoltaico di maggiori dimensioni, presso la discarica di Ca’ Asprete. Con una potenza di circa 7 MW, questo impianto consentirà a MMS di coprire il 28% del proprio fabbisogno energetico complessivo, contribuendo concretamente alla riduzione delle emissioni di CO_2 e agli obiettivi di sostenibilità nazionale ed europea.

Grazie a queste iniziative, MMS conferma la propria volontà di investire in energie rinnovabili e di promuovere un modello di sviluppo sostenibile, in grado di generare benefici ambientali ed economici per il territorio e la comunità. L’adozione del fotovoltaico rappresenta un passo significativo verso l’indipendenza energetica e la riduzione dell’impatto ambientale, contribuendo attivamente alla lotta contro il cambiamento climatico e al raggiungimento degli obiettivi di decarbonizzazione.



Comune di Belforte all'Isauro

Emissioni e cambiamenti climatici

Nel corso del 2024, grazie alle iniziative implementate da MMS, è stato possibile evitare complessivamente 28 mila tonnellate di gas serra.

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

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

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

Tabella 9

Emissioni di gas serra (t CO2e)	2022	2023	2024
Totale emissioni dirette (Scope 1)	**38.971**	**38.924**	**17.614**
Totale emissioni indirette (Scopo 2)*	**-**	**-**	**-**
Totale altre emissioni indirette (Scopo 3)	**3.636**	**3.464**	**3.035**
Totale emissioni gas serra (tCO2e)	**42.606**	**42.387**	**20.649**

* Market Based

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

- l'utilizzo di energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili per alimentare le proprie attività;
- interventi mirati di efficienza energetica, con impatti positivi sugli aspetti ambientali e miglioramenti nella gestione della flotta;
- la misurazione e la contabilizzazione delle emissioni di CO2 equivalente generata dal processo produttivo in alcune attività, come la depurazione.
- La promozione e attuazione di iniziative di economia circolare, con obiettivi specifici di riciclo.
- La misurazione, nell'ambito della pubblica illuminazione, del grado di circolarità attraverso un indicatore che copre l'intero ciclo di vita di un bene, dall'estrazione delle materie prime alla fase di utilizzo e di fine vita.

Le emissioni di MMS

MMS, oltre a dedicare la massima attenzione alla riduzione dei consumi energetici, si impegna attivamente nel monitoraggio delle emissioni di gas serra, contribuendo così ad aumentare la consapevolezza degli impatti ambientali delle proprie attività. Infatti, una rendicontazione dettagliata delle emissioni rappresenta la base solida per una pianificazione sempre più accurata delle strategie di contenimento. [Tabella 9]

Le principali fonti di emissioni dirette in termini di CO2 equivalente sono quelle generate dagli automezzi aziendali, dalla gestione delle discariche e, in misura minore, dalle perdite della rete di distribuzione gas. Dal 2022 MMS rendiconta anche le "altre emissioni indirette" (Scope 3) legate alle attività esternalizzate.

Emissioni dirette (GHG Scope 1)

Le attività di Marche Multiservizi generano emissioni dirette di gas serra [Tabella 10], che derivano da:

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

Tabella 10

Emissioni dirette gas serra (GHG Scope 1)	2022	2023	2024
Discariche	**33.967**	**33.882**	**12.784**
Combustibili per flotta e attrezzature	**4.841**	**4.367**	**4.436**
Perdite di gas naturale	**162**	**675**	**393**
Totale (tCO2e)	**38.971**	**38.924**	**17.614**

Tabella 11

Emissioni di gas serra da discariche (tCO2e)	2022	2023	2024
Discarica Ca' Asprete	**9.914**	**14.873**	**7.161**
Discarica Ca' Lucio (chiusa)	**21.591**	**16.702**	**3.315**
Discarica Ca' Guglielmo (chiusa)	**1.891**	**1.489**	**1.489**
Discarica Ca' Mascio (chiusa)	**571**	**818**	**818**
Totale	33.967	33.882	12.784

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

Le discariche

I monitoraggi effettuati presso gli impianti di smaltimento previsti nel Piano di Sorveglianza e Controllo consentono di ottenere un dato reale delle emissioni in atmosfera negli impianti di Ca' Lucio e Ca' Asprete. Queste includono sia le emissioni diffuse superficiali che di quelle convogliate dai camini di torce e motori per il trattamento del biogas di discarica. [Tabella 11]

In particolare, nel 2024 sono stati rivisti i criteri di calcolo considerando per la conversione della CH4 i criteri di Apat Toscana. Per la CO2 equivalente è stato considerato anche la NO2 dei motori considerando sempre i criteri della APAT Toscana. Per le discariche ormai in post mortem avanzata si considerano consolidati i valori di CO2 equivalente.

- **Ca' Asprete:** il valore comprende sia i dati relativi all'area originaria, dove i conferimenti si sono

Tabella 12-13

Emissioni di anidride carbonica da discariche (t C02)	2022	2023	2024
Discarica Ca' Asprete	**7.376**	**9.743**	**6.370**
Discarica Ca' Lucio (chiusa)	**4.230**	**5.173**	**2.610**
Discarica Ca' Guglielmo (chiusa)	**325**	**166**	**166**
Discarica Ca' Mascio (chiusa)	**193**	**89**	**89**
Totale	12.124	15.171	9.235

Emissioni di metano da discariche (t Ch4)	2022	2023	2023
Discarica Ca' Asprete	**94**	**190**	**34**
Discarica Ca' Lucio (chiusa)	**643**	**427**	**26**
Discarica Ca' Guglielmo (chiusa)	**58**	**49**	**49**
Discarica Ca' Mascio (chiusa)	**14**	**27**	**27**
Totale	809	693	136

conclusi nel 2014 e che è dotata di capping definitivo ed erbatura, sia quelli della porzione di discarica attualmente in coltivazione.
I monitoraggi effettuati durante l'anno hanno evidenziato effetti positivi sulle emissioni, grazie a una particolare attenzione nella copertura del sito, caratterizzata da elevati spessori di terreno e interventi di manutenzione nelle aree che presentano eventuali fratture superficiali, riducendo così le emissioni di biogas.

- **Ca' Lucio:** il quadro emissivo ha registrato una netta diminuzione rispetto all'anno precedente, grazie all'adozione di un capping provvisorio che ha contribuito a contenere le emissioni. Inoltre, il progressivo calo del biogas, dovuto alla naturale fase di post-mortem del sito, ha ulteriormente ridotto l'impatto emissivo.
- **Discariche chiuse di Ca' Mascio (Montecalvo in Foglia) e Ca' Guglielmo (Cagli):** in questi siti, le emissioni in atmosfera corrispondono esclusivamente a quelle diffuse superficiali, poiché la produzione di biogas è ormai esigua e insufficiente per l'alimentazione delle torce. Sebbene il monitoraggio non sia obbligatorio (dato che i conferimenti sono cessati da oltre dieci anni e le discariche sono dotate di capping definitivo), nel 2023 sono state effettuate misurazioni. I risultati hanno evidenziato una significativa riduzione delle emissioni presso il sito di Ca' Guglielmo, parzialmente compensata da un aumento registrato a Ca' Mascio rispetto ai dati del 2020. [Tabella 12-13]

La flotta

La flotta rappresenta una delle principali fonti di emissione diretta di gas serra per MMS e, per questo motivo, è soggetta a un costante monitoraggio ed efficientamento. [Tabella 14]

Al 31 dicembre 2024, il parco mezzi di MMS conta 381 veicoli (età media 8 anni) di cui a noleggio 161. [Tabella 15]

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

- Al 31 dicembre 2024 la percentuale di **mezzi a minore impatto ambientale è del 26%** (alimentati a metano o Elettrico), in linea rispetto allo all'anno precedente.
- I **veicoli conformi alle normative antinquinamento più recenti** (Euro 5 e 6, inclusi i veicoli elettrici) rappresentano il 76% del totale. In particolare, si registra un aumento del 5% dei veicoli Euro 6. [Grafico 6]

Poiché oltre il 70% del carburante utilizzato da MMS è destinato ai servizi di igiene urbana, l'Azienda continua a lavorare sull'ottimizzazione del servizio, puntando alla riduzione degli impatti ambientali e all'efficienza delle risorse. In questa direzione, si prosegue nel potenziamento dell'alimentazione a

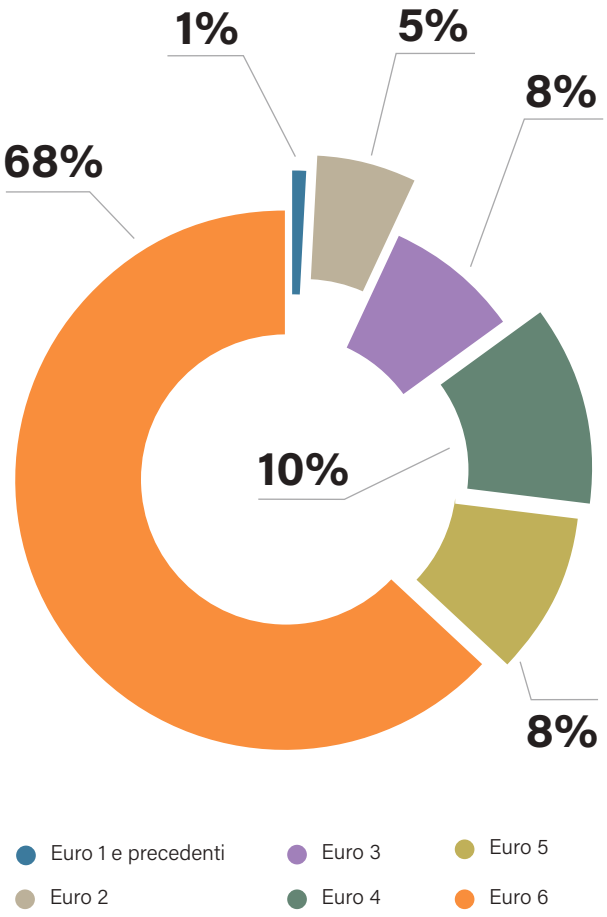
Tabella 14

Emissioni di gas serra da combustibili per flotta e attrezzature	2022	2023	2024
Benzina	**106**	**84**	**78**
Gasolio	**3.618**	**3.335**	**3.394**
Metano	**293**	**274**	**313**
GPL	**-**	**-**	**-**
Totale CO2e Flotta	**4.016**	**3.693**	**3.785**
Emissioni collegate al consumo di metano e biogas	**825**	**674**	**651**
Totale CO2e	**4.841**	**4.367**	**4.436**

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

Grafico 6

Composizione dei mezzi per direttiva inquinamento



Il mobility management

Nel 2024, congiuntamente al Gruppo Hera, sono proseguite le azioni mirate a sensibilizzare i dipendenti sulla riduzione dell'impatto ambientale degli spostamenti casa-lavoro, per aiutarli a sperimentare spostamenti con mezzi meno inquinanti e per ingaggiarli in sfide per ridurre l'utilizzo dell'auto privata.

- Durante la settimana della mobilità sostenibile, alcuni dipendenti di MMS hanno partecipato alla gara organizzata dal Gruppo Hera per coinvolgere il personale nell'utilizzo di mezzi non inquinanti. Quest'anno il gioco a squadre consisteva nel nominare una/un responsabile, scattare una foto di gruppo e coordinare gli spostamenti per ottenere il maggior numero di punti dati dagli spostamenti sostenibili.
- Quota aggiuntiva prevista all'interno del piano welfare per coprire parte del costo dell'abbonamento ai mezzi pubblici.
- Installazione di colonnine elettriche nel parcheggio della sede principale.

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

Tabella 15

Composizione della flotta per tipo di alimentazione	2022		2023		2024	
Gasolio	**268**	**70%**	**269**	**70,4%**	**266**	**70%**
Benzina	**18**	**5%**	**19**	**5,0%**	**19**	**5%**
Metano	**95**	**25%**	**93**	**24,3%**	**94**	**25%**
Gpl	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
Elettrico	**1**	**0,3%**	**1**	**0,3%**	**2**	**1%**
Totale	382	100%	382	100%	381	100%
n. veicoli a basso impatto / n. totale mezzi		25%		25%		26%

Tabella 16

Perdite rete di distribuzione Gas (tCO2e)	2022	2023	2024
Dispersioni gas (m3)	**7.719**	**32.122**	**18.733**
Totale dispersioni (tCO2e)	**162**	**675**	**393**
Gas immesso in rete (migliaia di m3)	**124.145**	**108.145**	**112.148**
Percentuale perdite rete distribuzione gas (%)	**0,01%**	**0,03%**	**0,02%**

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

metano, che offre vantaggi sia in termini di riduzione delle emissioni sia, in condizioni di mercato stabili, di risparmio economico sull'approvvigionamento.

Tuttavia, nella scelta del metano come alternativa, è necessario considerare la diversa capillarità dei distributori sul territorio e le complessità legate alla sua diffusione all'interno della flotta dedicata all'Igiene Ambientale. Questo settore opera prevalentemente con mezzi pesanti, che rappresentano il 58% del totale, con veicoli superiori alle 7,5 tonnellate impiegati per la raccolta e mezzi tra le 32 e 50 tonnellate utilizzati negli impianti di smaltimento.

La distribuzione di gas

Come nei precedenti periodi, anche nel 2024 Marche Multiservizi ha effettuato controlli sulle perdite fisiche e amministrative (perdite di rete nella distribuzione del gas metano). [Tabella 16]

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

Nel 2024 il volume disperso a seguito di chiamate di pronto intervento risulta in aumento rispetto alle dispersioni rilevate tramite la ricerca fughe programmata. Di conseguenza, l'impatto di tali dispersioni sul calcolo dell'indicatore (% perdite) è stato inferiore rispetto agli anni precedenti, grazie alla riduzione dei tempi di latenza legati al numero di ispezioni effettuate nell'anno.

Emissioni indirette (GHG Scope 2)

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

- **Metodo market-based:** questo metodo richiede la determinazione delle emissioni GHG - Scope 2 derivanti dall'acquisto di elettricità considerando i fattori di emissione specifici comunicati dai fornitori. Per gli acquisti di energia elettrica

Tabella 17

Emissioni indirette da energia elettrica acquistata Market based	2022	2023	2024
Energia elettrica acquistata (MWh)	**37.066**	**36.217**	**38.025**
di cui rinnovabile (MWh)	**37.066**	**36.217**	**38.025**
Emissioni provocate dai consumi di energia elettrica (t CO2e)	**0**	**0**	**0**

Tabella 18

Emissioni indirette da energia elettrica acquistata Location based	2022	2023	2024
Energia elettrica acquistata (MWh)	**37.066**	**36.217**	**38.025**
Emissioni provocate dai consumi di energia elettrica (t CO2e)	9.452	9.257	11.145

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

proveniente da fonti rinnovabili viene assegnato un fattore emissivo di tCO2e nullo, riflettendo l'assenza di emissioni dirette di gas serra associate a tali fonti. In assenza di accordi contrattuali specifici, l'approccio prevede l'utilizzo del fattore di emissione "residual mix" nazionale, quando tecnicamente applicabile. [Tabella 17]

- **Metodo location-based:** questo metodo consiste nel contabilizzare le emissioni derivanti dal consumo di elettricità, applicando fattori di emissione medi nazionali per i diversi Paesi in cui viene acquistata l'energia elettrica. [Tabella 18]

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

Se calcolate con il metodo "location-based", applicando quindi un fattore di emissione medio nazionale (pari a 255,0 g CO2/kWh) che non considera le specifiche scelte di acquisto dell'azienda. Le emissioni Scopo 2 risultano invece pari a circa 11 mila tonnellate (erano 9,3 mila nel 2023).

Altre emissioni indirette (GHG Scope 3)

Dal 2022, MMS ha iniziato a contabilizzare le emissioni indirette (**Scope 3**) generate da attività non direttamente possedute o controllate. Queste includono sia le emissioni a monte (**upstream**) che a valle (**downstream**) della catena del valore dell'Azienda, per un totale di **3.035 tonnellate di CO2e nel 2024**, registrando una lieve riduzione rispetto all'anno precedente (3.464 tCO2e). [Tabella 19]

Tabella 19

Emissioni indirette per lo svolgimento dei servizi (t CO2e)	2022	2023	2024
Emissioni upstream da utilizzo di automezzi da parte di fornitori per la raccolta di rifiuti	**894**	**1.065**	**1.035**
Emissioni downstream dall'utilizzo della frazione recuperata dalla raccolta differenziata	**614**	**593**	**168**
Emissioni upstream dalla bollettazione cartacea	**6**	**6**	**8**
Emissioni Indirette totali per lo svolgimento dei servizi	1.514	1.664	1.211

Tabella 20

Emissioni indirette non comprese nello Scopo 1 e 2 (t CO2e)	2022	2023	2024
Emissioni upstream dalla produzione e consumo energia (non comprese in Scopo 1 e 2)	**1.179**	**920**	**904**
Emissioni upstream dall'utilizzo di mezzi per i servizi (non comprese nello Scopo 1)	**942**	**880**	**920**
Emissioni Indirette non comprese nello Scopo 1 e 2	1.121	1.800	1.824

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

In questo contesto, un aspetto particolarmente rilevante per MMS riguarda le emissioni derivanti dal consumo di combustibile nelle attività esternalizzate di raccolta rifiuti. Sebbene gestite da terzi, queste attività sono strettamente legate ai servizi dell'Azienda e incidono in modo significativo sulle emissioni complessive di gas serra.

Altre attività che rientrano nello Scope 3 riguardano le emissioni derivanti dall'estrazione, produzione e trasporto di combustibili ed energia (non comprese nello Scopo 1 e 2). [Tabella 20]

Indici di intensità di carbonio

Per valutare l'impatto delle emissioni di gas serra e comprendere l'andamento delle performance aziendali nel ridurre gli impatti ambientali, si ricorre agli indici di intensità di carbonio. Questi indici, derivati dal rapporto tra le emissioni dirette (Scopo 1) e indirette (Scopo 2) e alcune variabili economiche e demografiche, forniscono una panoramica chiara delle prospettive e degli sviluppi futuri.

Nel calcolare l'indice di intensità delle emissioni, rapportando le emissioni di gas serra al margine operativo lordo, si osserva un lieve peggioramento rispetto all'anno precedente (+11%). Questo declino è attribuibile principalmente alla riduzione del Margine Operativo Lordo (-10%). Al contrario, l'indice calcolato sulla base cittadina è rimasto costante. [Tabella 21]

Tabella 21

Indici di intensità delle emissioni	2022	2023	2024
Totale emissioni scopo 1 + scopo 2 (t CO2e)	**38.971**	**38.924**	**17.614**
Cittadini serviti (migliaia)	**275**	**275**	**275**
MOL (migliaia)	**40,8**	**36,7**	**40,0**
Indice di intensità di carbonio per cittadino servito (t CO2e Scopo 1 e 2 / mlg cittadini serviti)	**142**	**142**	**64**
Indice di intensità di carbonio del MOL (t CO2e Scopo 1+2 / mln euro Mol)	**955**	**1.061**	**440**
Totale emissioni scopo 3	**3.636**	**3.464**	**3.035**
Indice di intensità di carbonio per cittadino servito (t CO2e Scopo 3 / mlg cittadini serviti)	**13**	**13**	**11**
Indice di intensità di carbonio del MOL (t CO2e Scopo 3 / mln euro Mol)	**98**	**94**	**76**

Le emissioni evitate

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

Nel corso del 2024, grazie alle iniziative implementate da MMS, è stato possibile evitare complessivamente 28 mila tonnellate di gas serra. Questo valore, rapportato al numero di cittadini serviti, si traduce in un **risparmio di oltre 100 kg di gas serra per persona**.

Le emissioni di gas serra evitate comprendono:

- **Scopo 1:** Produzione di energia elettrica e termica da fonti rinnovabili rispetto a fonti tradizionali; interventi di risparmio energetico rispetto a uno scenario con consumi invariati; raccolta differenziata rispetto a uno scenario con solo raccolta indifferenziata.
- **Scopo 2:** Interventi di risparmio energetico rispetto a uno scenario con consumi invariati; consumo di energia da fonti rinnovabili rispetto al consumo di energia come da mix medio nazionale.
- **Scopo 3:** Interventi di risparmio energetico nell'illuminazione pubblica e bollette stampate su carta riciclata (rendicontato a partire dall'anno 2022). [Tabella 22]

Oltre alle emissioni evitate grazie all'utilizzo di carta riciclata per la stampa delle bollette, pari a 1,4 tonnellate di CO2 nel 2024, 1 ulteriore tonnellata di CO2 viene evitata per la **mancata stampa** delle stesse a seguito dell'adesione dei clienti alla **bolletta digitale**.

Tabella 22

Emissioni di gas serra evitate (tCO2e)	2022	2023	2024
Scopo 1	**18.696**	**18.555**	**17.844**
Scopo 2	**9.634**	**9.415**	**9.883**
Totale emissioni evitate Scopo 1 + 2	**28.330**	**27.970**	**27.727**
Scopo 3	**14**	**25**	**24**
Totale emissioni evitate Scopo 1 + 2 + 3	**28.344**	**27.995**	**27.751**

Analisi delle altre emissioni e delle sostanze preoccupanti

Nel corso del 2024 è stato svolto un monitoraggio a livello di Gruppo delle emissioni e delle sostanze preoccupanti, con l'obiettivo di migliorare ulteriormente le performance aziendali e garantire un'adeguata gestione ambientale.

Da un'analisi preliminare a livello di Gruppo, non sono emerse criticità.

Emissioni di inquinanti nel suolo

Non sono presenti impianti che prevedano tali emissioni

Emissioni di inquinanti in aria

Sono limitate e connesse principalmente alla flotta aziendale

Emissioni di inquinanti in acqua

Le emissioni di MMS negli impianti di depurazione risultano ampiamente al di sotto dei limiti di legge (e autorizzativi, quando presenti), come dettagliato nel capitolo dedicato alla qualità dell'acqua

Sostanze preoccupanti

Nel periodo di riferimento, MMS non ha acquistato né utilizzato sostanze estremamente preoccupanti nei propri processi. Inoltre, non si sono riscontrate sostanze preoccupanti o estremamente preoccupanti che abbiano generato emissioni monitorate con superamenti dei limiti autorizzati.

I ridotti quantitativi individuati di sostanze cancerogene individuate derivano principalmente dall'uso di **combustibili per il rifornimento dei mezzi** di trasporto e alcune attrezzature. Le sostanze con pericolosità per l'ambiente acquatico e sensibilizzanti per la pelle sono connesse all'impiego di **odorizzanti nella distribuzione del gas**, necessari per garantire la sicurezza d'uso domestico, in conformità alle normative tecniche UNI; alle concentrazioni impiegate per la **disinfezione dell'acqua potabile**, il cloro non rappresenta un rischio per la salute, è un indicatore dell'adeguato trattamento e della sicurezza dell'acqua destinata al consumo.

Questo monitoraggio rappresenta un primo passo fondamentale per una gestione sempre più responsabile e consapevole delle emissioni e delle sostanze utilizzate da MMS, con l'obiettivo di minimizzare impatto ambientale e garantire la conformità alle normative vigenti.

Potabilizzatore San Francesco

Gestione efficiente dell'acqua

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

L'acqua per i processi

Marche Multiservizi, anche nel 2024, ha confermato l'attenzione e l'impegno nel monitorare e contenere l'utilizzo della risorsa idrica per le attività necessarie all'erogazione dei servizi.

In linea con il 2023, l'Azienda ha prelevato dall'acquedotto 22.500 m3 di acqua per lo svolgimento dei propri servizi, di cui:

- il 50% è stato impiegato nel servizio idrico, principalmente per gli impianti di depurazione;
- il 37% è stato utilizzato nel servizio di Igiene Ambientale, principalmente per il lavaggio dei mezzi presso i Centri di Raccolta;
- il restante 13% è stato destinato alle sedi aziendali, agli sportelli clienti e alla distribuzione gas. [Tabella 23]

Tabella 23

Volumi di acqua prelevati da acquedotto (migliaia di mc)	2022	2023	2024
Ambiente (CdR, discarica, lavaggio mezzi e rifornimento spazzatrice)	**10,8**	**10,4**	**8,3**
Reti (impianti acquedotto e depurazione)	**20,8**	**9,0**	**11,2**
Sedi, sportelli clienti e distribuzione gas	**2,8**	**2,4**	**3,0**
Totale da acquedotto (fatturati)	**34,5**	**21,8**	**22,5**

Anche se in leggero aumento rispetto all'anno precedente, dal 2020 si registra una significativa diminuzione dei quantitativi prelevati da acquedotto di oltre il 40%.

Il leggero incremento è legato agli interventi di efficientamento e ai lavori di rinnovamento degli impianti di depurazione, in particolare presso l'impianto di Montecchio di Vallefoglia.

Il recupero delle acque di depurazione a beneficio del territorio

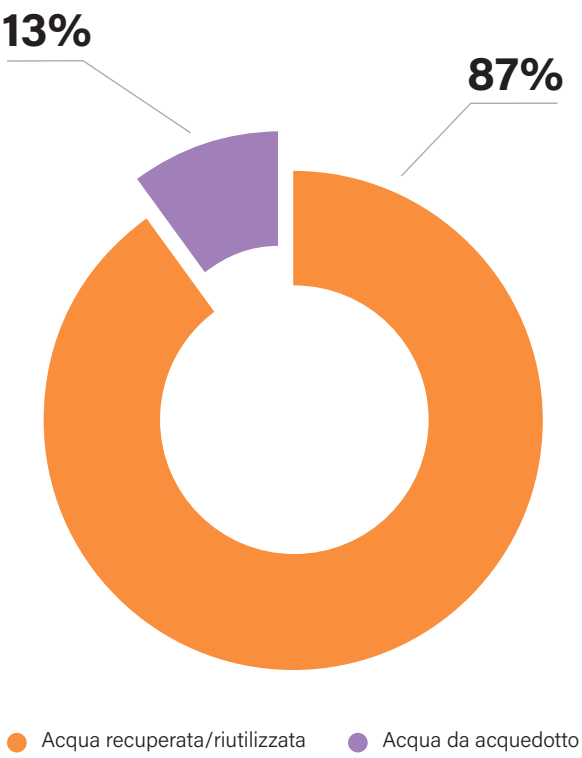
Al fine di ridurre il più possibile i prelievi da acquedotto, MMS nel corso degli anni ha sviluppato sistemi per favorire il **recupero e il riutilizzo delle acque** nei cicli produttivi. Nel 2024 sono stati riutilizzati, all'interno del processo di depurazione, oltre **72 mila metri cubi di acqua*** che hanno consentito di minimizzare i prelievi da acquedotto.

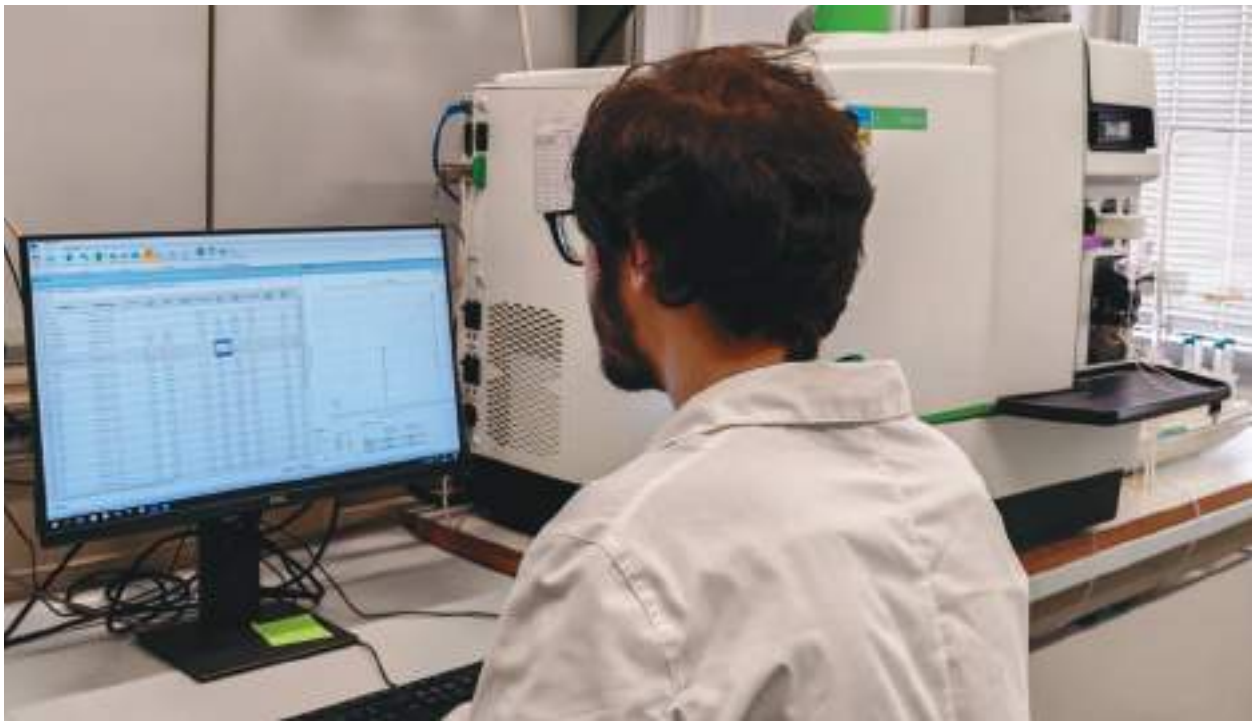
Il risultato finale del processo depurativo è quello di restituire acqua all'ambiente. Il 100% dei quantitativi in ingresso ai depuratori MMS, al netto dei fanghi prodotti e dell'acqua riutilizzata nei processi, è infatti rappresentato da **acqua che viene reimmessa direttamente nei corpi idrici recettori**.

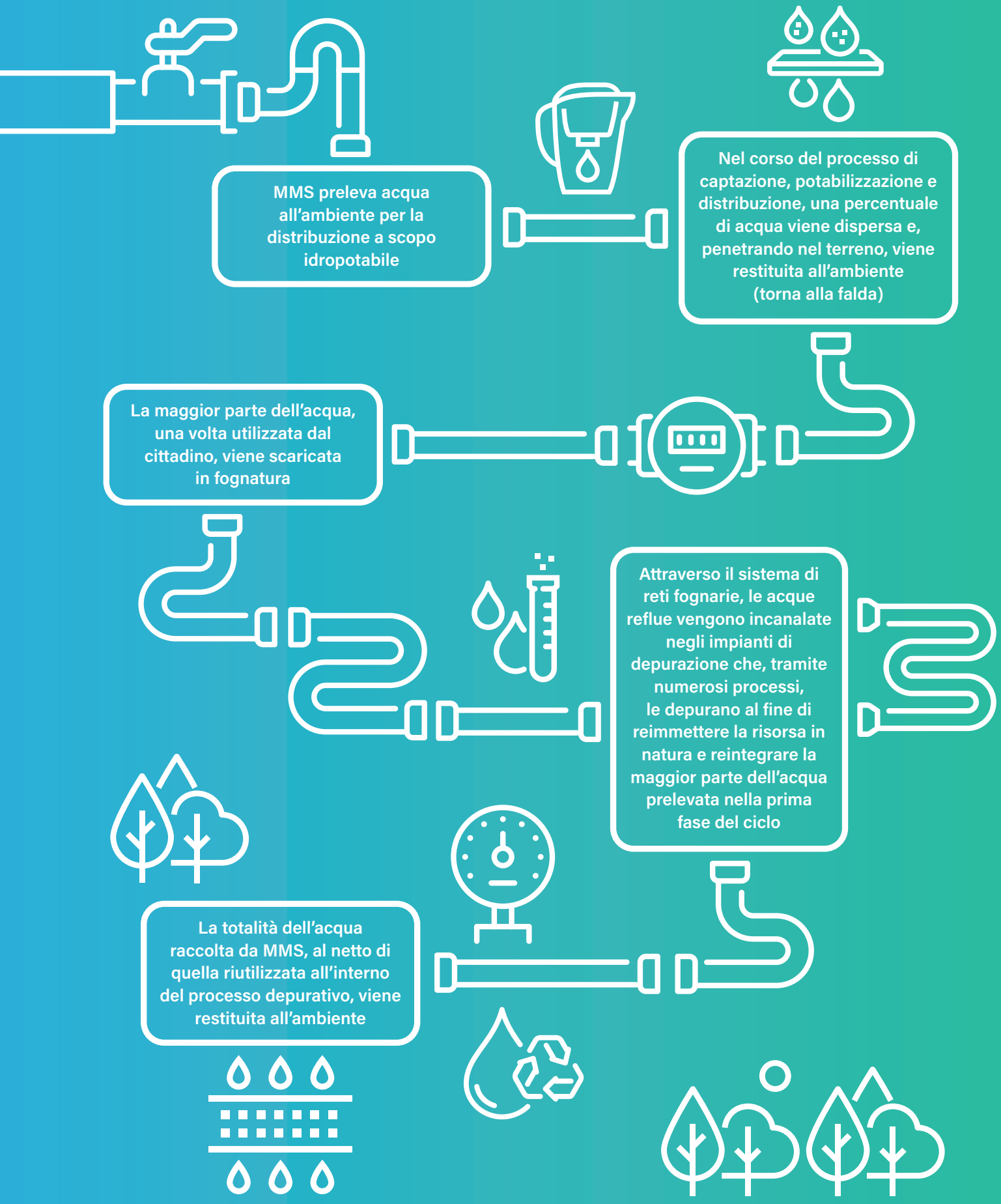
* Quantità stimate per pozzi e riutilizzo in medi e piccoli depuratori

Grafico 7

Acqua utilizzata nei processi di depurazione






MMS preleva acqua all'ambiente per la distribuzione a scopo idropotabile
Nel corso del processo di captazione, potabilizzazione e distribuzione, una percentuale di acqua viene dispersa e, penetrando nel terreno, viene restituita all'ambiente (torna alla falda)
La maggior parte dell'acqua, una volta utilizzata dal cittadino, viene scaricata in fognatura
Attraverso il sistema di reti fognarie, le acque reflue vengono incanalate negli impianti di depurazione che, tramite numerosi processi, le depurano al fine di reimmettere la risorsa in natura e reintegrare la maggior parte dell'acqua prelevata nella prima fase del ciclo
La totalità dell'acqua raccolta da MMS, al netto di quella riutilizzata all'interno del processo depurativo, viene restituita all'ambiente

Ritiro ingombranti

Uso delle risorse ed economia circolare

-20% di rifiuti prodotti rispetto al 2023.
Oltre 49 mila tonnellate di percolato delle discariche trattato in impianti a osmosi.

Nel corso del 2024, Marche Multiservizi ha generato complessivamente 70.224 tonnellate di rifiuti (-20% rispetto al 2023), di cui il 99,97% classificato come non pericoloso, a conferma della trascurabile presenza di rifiuti pericolosi. [Grafico 8 - Tabella 24]

Le principali attività di MMS che generano rifiuti sono:

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

Grafico 8

Andamento della produzione di rifiuti (triennio)

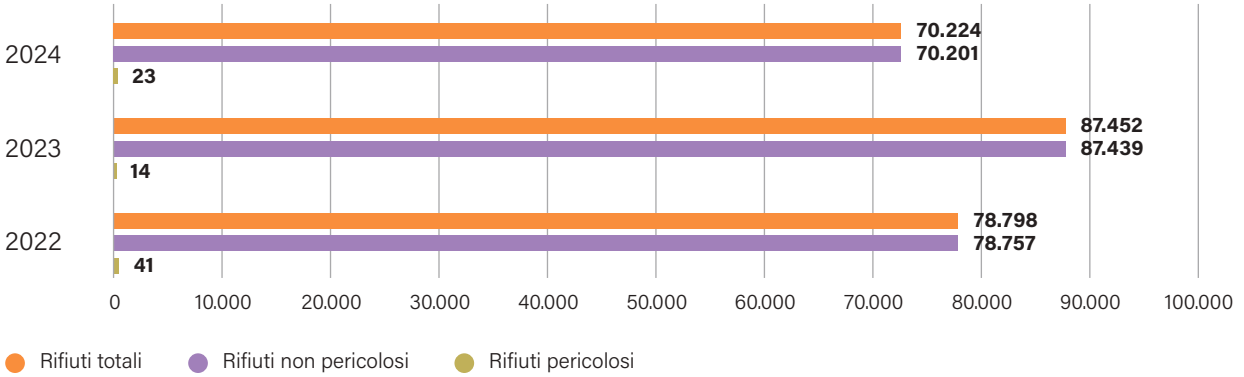


Tabella 24

Rifiuti per categoria (t)

	2022			2023			2024		
	Recupero	Smaltimento	Totale	Recupero	Smaltimento	Totale	Recupero	Smaltimento	Totale
Rifiuti pericolosi									
Altri rifiuti	0,2	41,2	41,3	2,0	11,6	13,6	3,5	19,8	23,3
Totale	0,2	41,2	41,3	2,0	11,6	13,6	3,5	19,8	23,3
Rifiuti non pericolosi									
Fanghi di depurazione	6.419,8	3.836,6	10.256,4	7.579,6	2.665,9	10.245,5	9.647,0	-	9.647,0
Fango liquido di depurazione		2.919,0	2.919,0		1.771,0	1.771,0		2.554,0	2.554,0
Percolato da discarica		8.605,0	8.605,0		17.166,3	17.166,3		2.261,0	2.261,0
Rifiuti in uscita impianto di selezione ingombranti		2.607,3	2.607,3		2.701,9	2.701,9		2.471,5	2.471,5
Percolato trattato in impianti osmosi		51.712,0	51.712,0		50.769,0	50.769,0		49.055,1	49.055,1
Rifiuti da costruzione e demolizione (comprende terre di scavo)	96,4		96,4	3.139,8		3.139,8	2.477,1		2.477,1
Altri rifiuti	127,0	2.433,4	2.560,4	191,5	1.453,3	1.644,9	613,2	1.122,0	1.735,3
Totale	6.643,1	72.113,4	78.756,5	10.910,9	76.527,6	87.438,4	12.737,3	57.463,6	70.200,9
Totale generale	6.643,3	72.154,5	78.797,8	10.912,9	76.539,1	87.452,0	12.740,8	57.483,4	70.224,3
% Recupero			8%			12%			18%

Grafico 9

La composizione dei rifiuti prodotti

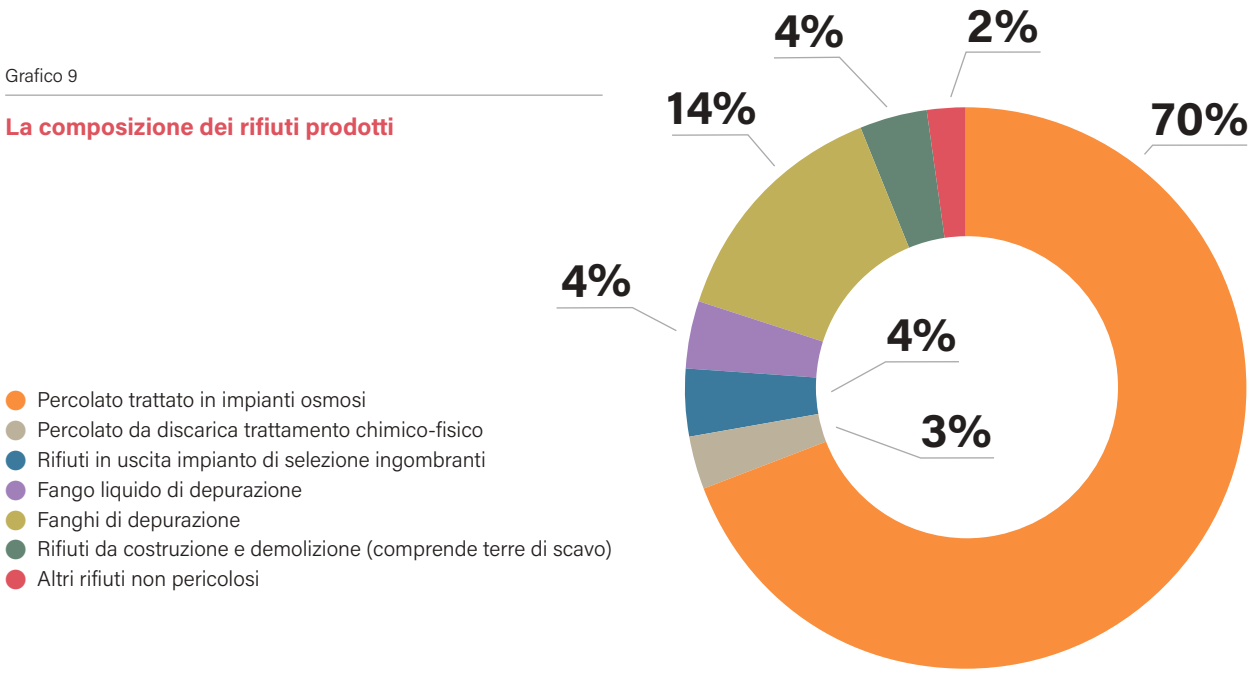


Tabella 25

La destinazione dei rifiuti prodotti

Destinazione dei rifiuti prodotti	Tipologia principale di rifiuti prodotti			
		2022	2023	2024
Quantità totale di rifiuti prodotti		**78.797,8**	**87.451,9**	**70.224,3**
Rifiuti non destinati allo smaltimento		**6.643,3**	**10.912,9**	**12.740,8**
Rifiuti pericolosi non destinati allo smaltimento		**0,2**	**2,0**	**3,5**
di cui altre operazioni di recupero	*Altri rifiuti*	0,2	2,0	3,5
Rifiuti non pericolosi non destinati allo smaltimento		**6.643,1**	**10.910,9**	**12.737,3**
di cui riciclaggio/recupero frazione inorganica	*Altri rifiuti*	84,9	135,7	35,3
di cui recupero frazione organica		-	-	-
di cui altre operazioni di recupero	**Totale**	**6.558,2**	**10.775,2**	**12.702,0**
	di cui fanghi di depurazione	6.419,8	7.579,6	9.647,0
	di cui Rifiuti da costruzione e demolizione (comprende terre di scavo)	96,4	3.139,8	2.477,1
	di cui altri rifiuti	42,1	55,8	577,9
Rifiuti destinati allo smaltimento		**72.154,5**	**76.539,1**	**57.483,4**
Rifiuti pericolosi destinati allo smaltimento		**41,2**	**11,6**	**19,8**
di cui altre operazioni di smaltimento	*Altri rifiuti*	41,2	11,6	19,8
Rifiuti non pericolosi destinati allo smaltimento		**72.113,4**	**76.527,5**	**57.463,6**
trattamento biologico	**Totale**	**3.604,5**	**2.158,5**	**2.560,2**
	di cui fango liquido di depurazione	2.919,0	1.771,0	2.554,0
	di cui altri rifiuti	685,5	387,5	6,2
trattamento chimico-fisico	**Totale**	**8.714,8**	**17.276,1**	**2.449,9**
	di cui percolato da discarica	8.605,0	17.166,3	2.261,0
	di cui altri rifiuti	109,8	109,8	188,9
smaltimento in discarica	**Totale**	**7.136,4**	**6.176,5**	**3.398,4**
	di cui rifiuti in uscita impianto di selezione ingombranti	2.607,3	2.701,9	2.471,5
	di cui fanghi di depurazione	3.836,6	2.665,9	-
	di cui altri rifiuti	692,4	808,7	926,9
altre operazioni di smaltimento	**Totale**	**52.657,7**	**50.916,4**	**49.055,1**
	Percolato trattato in impianti osmosi	51.712,0	50.769,0	49.055,1
	di cui altri rifiuti	945,7	147,4	-

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

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

In tutte le sedi di MMS sono implementati sistemi di raccolta differenziata, mirati a incrementare il riciclo dei materiali. Contestualmente, l'azienda adotta politiche proattive volte a ridurre l'utilizzo di carta attraverso la dematerializzazione e l'informatizzazione dei processi. Inoltre, il consumo di plastica è stato significativamente ridotto negli anni grazie all'introduzione di erogatori d'acqua che hanno completamente eliminato l'uso di bottiglie monouso. [Tabella 25]

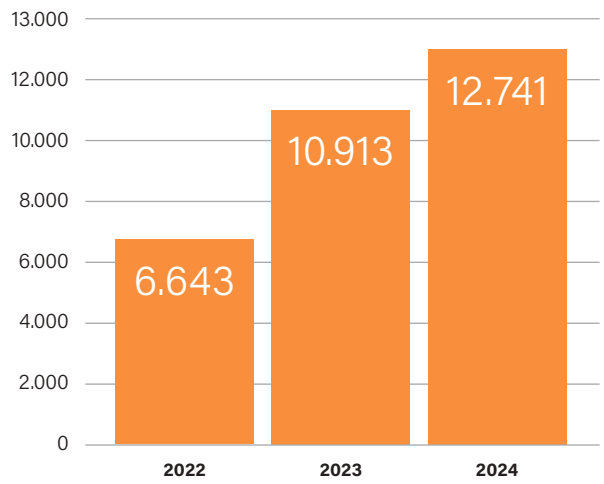
I Rifiuti sottratti allo smaltimento

Nel 2024 sono state destinate a operazioni di recupero 12.741 tonnellate di rifiuto, in aumento del 17% rispetto all'anno precedente e completamente recuperati presso impianti di terzi. [Grafico 10]

La categoria di rifiuti prodotti e destinati a recupero più rilevante è quella dei **fanghi di depurazione** per 9.647 tonnellate, segue quella dei rifiuti da costruzione e demolizione per 2.477 tonnellate (rifiuti messi in riserva). [Grafico 11]

Grafico 10

Rifiuti recuperati (t)



Il recupero dei fanghi di depurazione

Nel 2024 Gli impianti di depurazione gestiti hanno prodotto 42,6 kg di fanghi per abitante equivalente (-6% rispetto al 2023). [Tabella 26]

MMS ha conferito il 100% dei fanghi prodotti presso l'impianto di trattamento di Agrosistemi per il loro

Tabella 26

	2022	2023	2024	% Delta
Fanghi per abitante equivalente (kg)	**45,4**	**45,4**	**42,6**	**-6%**

Grafico 11

Principali rifiuti a recupero

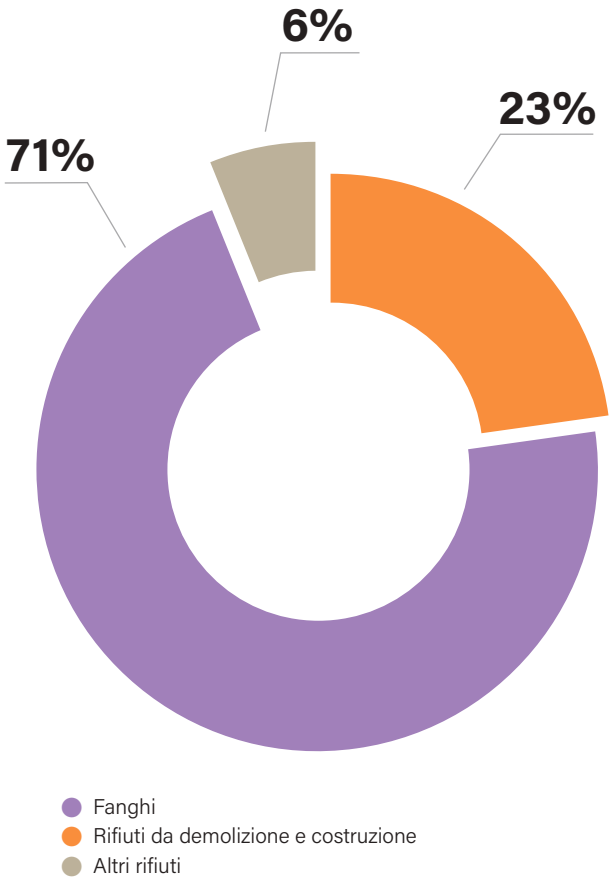
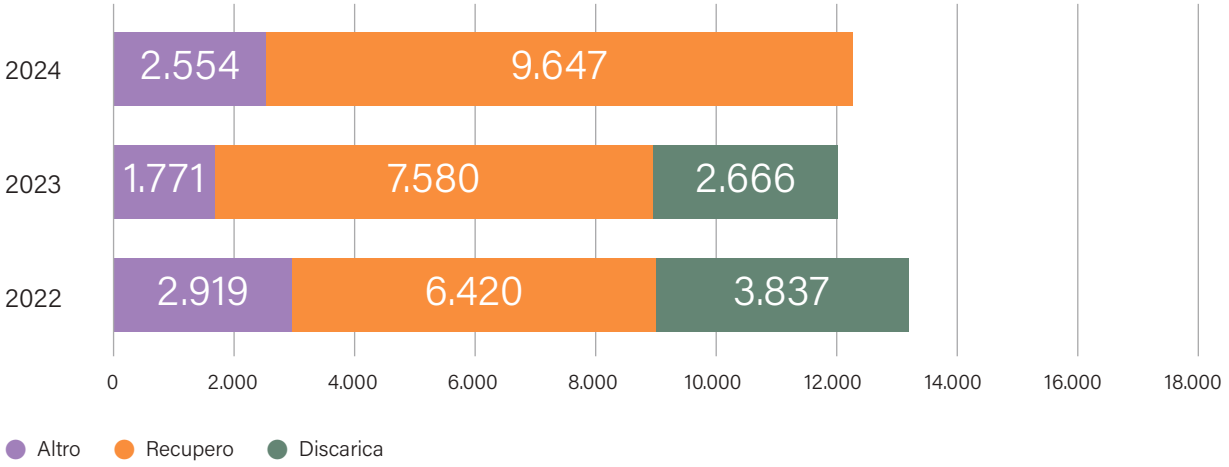


Grafico 12

Destinazione fanghi



riutilizzo in agricoltura, in conformità con gli obiettivi stabiliti dal Dlgs 3 settembre 2020 n. 121. Questa scelta non solo punta a conseguire risultati migliorativi rispetto agli obiettivi fissati da ARERA, ma contribuisce alla sostenibilità ambientale, favorendo la fertilità del suolo e riducendo l'uso di fertilizzanti chimici. [Grafico 12]

Inoltre, per migliorare la sostenibilità nella gestione dei fanghi, ridurne i quantitativi e limitare le emissioni legate al trasporto fuori regione, MMS è in attesa del completamento dell'iter autorizzativo per l'assegnazione dei lavori destinati alla realizzazione di un impianto di trasformazione dei fanghi in fertilizzante all'interno del depuratore di Borgheria.

I Rifiuti avviati a smaltimento

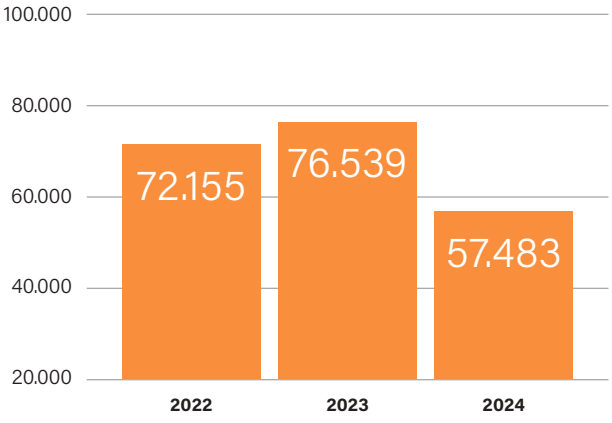
I rifiuti prodotti da MMS successivamente avviati a operazioni di smaltimento sono stati in 57.483 tonnellate, di cui solo 19,8 tonnellate corrispondenti a rifiuti pericolosi. [Grafico 13]

Del totale dei rifiuti destinati a smaltimento, oltre 52 mila tonnellate sono state inviate a impianti MMS, di cui 49.055 tonnellate inviate all'impianto di trattamento del percolato e 3.398 tonnellate inviate alla discarica. [Grafico 14]

Il percolato prodotto dalle discariche rappresenta la quasi totalità dei rifiuti prodotti da MMS e, nel 2024, ammonta a 51.316 tonnellate, in riduzione del 25% rispetto al 2023 (68.223 tonnellate). Il 96% di questo è stato trattato in impianti a osmosi situati all'interno delle discariche aziendali.

Grafico 13

Rifiuti smaltiti



Impianto Osmosi - Trattamento percolato

La produzione di percolato dalle discariche

Un aspetto ambientale di primaria importanza riguarda la gestione del percolato, il liquido risultante dalla decomposizione dei rifiuti. Le discariche Ca' Lucio, Ca' Mascio e Ca' Guglielmo sono dotate di impianti ad osmosi, che consentono di trattare la quasi totalità del percolato direttamente in loco, riducendo la necessità di conferimenti esterni. [Tabella 27]

Il trattamento del percolato in impianti a osmosi interni offre diversi benefici ambientali:

- **riduzione delle emissioni di CO2**: limitando il trasporto del percolato verso impianti esterni;
- **minor impatto sulle risorse idriche**: l'osmosi inversa consente di recuperare una parte dell'acqua contenuta nel percolato;
- **minimizzazione del rischio di inquinamento**: trattare il percolato direttamente in loco evita potenziali perdite o sversamenti accidentali durante il trasporto.

Grazie al trattamento in loco, il volume di rifiuto da conferire in impianti esterni si è ridotto drasticamente, ottimizzandone la gestione. L'acqua recuperata può essere reimmessa nell'ambiente in conformità con le normative vigenti, mentre la frazione residuale, opportunamente gestita, viene smaltita in discarica o in impianti dedicati. Questo approccio migliora la sostenibilità operativa delle discariche, contribuendo alla tutela dell'ambiente.

Grafico 14

Rifiuti a smaltimento

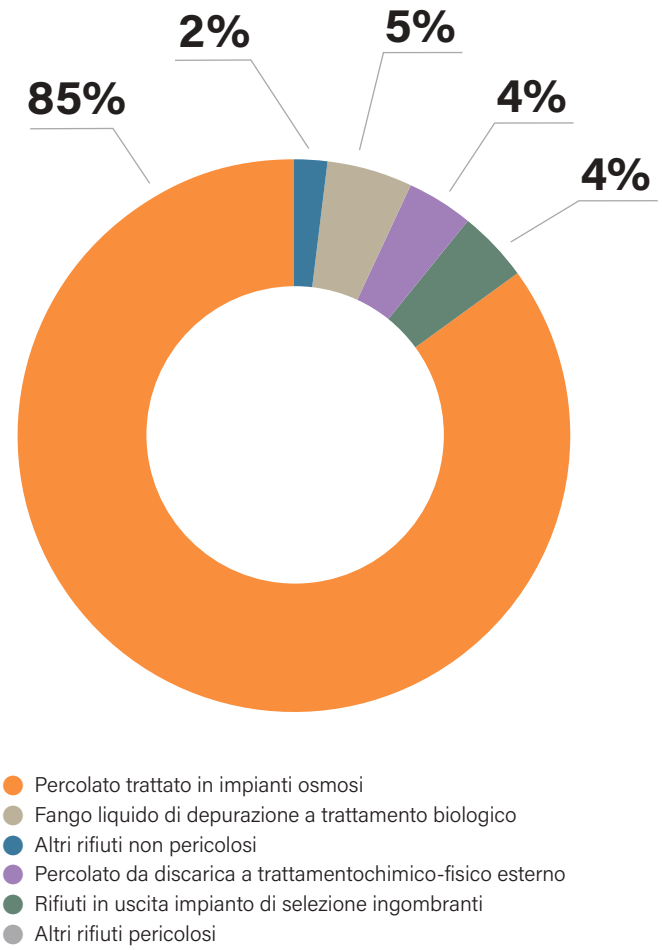


Tabella 27

Il percolato prodotto (t)

Impianto produttore	Conferito a terzi	Trattato in impianti osmosi MMS	Totale prodotto	% trattato in sito
Discarica Ca' Asprete	**484**	**11.536**	12.020	**96%**
Discarica Ca' Lucio	**1.777**	**21.290**	23.067	**92%**
Discarica Ca' Guglielmo	**-**	**11.760**	11.760	**100%**
Discarica Ca' Mascio	**-**	**4.469**	4.469	**100%**
Discarica Ca' Grancia	**-**	**-**	-	**-**
Totale	2.261	49.055	51.316	96%

Persone

12345

5 Il contributo per una transizione giusta

Valorizzazione e tutela delle persone

Gestione responsabile della catena di fornitura

Garantire efficienza, qualità e sicurezza ai clienti

Comunità locali e territorio

Giornata Sicurezza

Valorizzazione e tutela delle persone

Il Capitale Umano rappresenta un valore indispensabile e prezioso per l'esistenza e lo sviluppo futuro dell'Azienda, i cui risultati sono frutto dell'impegno e della qualità del lavoro svolto dai suoi dipendenti.

Per Marche Multiservizi, le persone sono un valore imprescindibile. Il Capitale Umano rappresenta un elemento fondamentale per l'esistenza e lo sviluppo futuro dell'Azienda, i cui risultati sono possibili grazie all'impegno e alla qualità del lavoro dei suoi dipendenti.

- **Cultura Aziendale e Responsabilità Etica** - MMS è quotidianamente impegnata nel coltivare il senso di appartenenza dei propri dipendenti a una cultura organizzativa basata su valori e missione condivisi. L'Azienda promuove comportamenti eticamente responsabili attraverso sistemi di gestione e sviluppo che facilitano il raggiungimento di risultati sostenibili.
- **Impatto Sociale e Valore Condiviso** - MMS contribuisce al benessere di oltre 500 famiglie del territorio in cui opera, attraverso la redistribuzione del 26% del valore aggiunto prodotto.
- **Obiettivi e Strategie delle Risorse Umane** - Le funzioni Personale e Organizzazione hanno l'obiettivo di supportare i dipendenti e avvicinarli ai valori in cui l'Azienda si identifica, con un focus sugli obiettivi di sostenibilità. Per raggiungere questi obiettivi, vengono attuate azioni concrete per rafforzare il senso di appartenenza, la motivazione, lo sviluppo delle competenze e la fiducia verso l'Azienda.
- **Sfide e Adattamento** - I rapidi cambiamenti nel contesto socioeconomico, nei processi tecnologici e nei quadri normativi hanno portato l'organizzazione a dedicare sempre maggiore attenzione e sensibilità a

queste tematiche. L'obiettivo è garantire che le persone abbiano le competenze adeguate per affrontare le sfide quotidiane e future

- **Impegni Fondamentali** - La salvaguardia del diritto al lavoro, delle pari opportunità, una gestione adeguata dell'invecchiamento della popolazione e la promozione di un ambiente di lavoro sano e sicuro sono impegni fondamentali per MMS, in linea con l'Agenda ONU 2030. Questi impegni mirano a garantire condizioni di lavoro stabili, a preservare il patrimonio di conoscenze costruito nel tempo e a ridurre al minimo il rischio di infortuni sul lavoro, anche per i lavoratori esterni.
- **Assenza di Lavoro Minorile e Forzato** - In considerazione della natura delle attività svolte, delle aree operative e delle procedure adottate, MMS sottolinea che non sussiste alcun pericolo di ricorso al lavoro minorile o forzato.
- **Sostenibilità del Modello di Gestione delle Risorse Umane** - La sostenibilità del modello di gestione delle Risorse Umane è garantita dalla capacità di allineare la strategia e gli obiettivi di crescita aziendale con le aspettative, i bisogni e gli obiettivi di realizzazione professionale e personale dei dipendenti.
- **Ambiente di Lavoro e Valori Promossi** - MMS promuove un ambiente di lavoro basato su comunicazione, ascolto, dialogo e coinvolgimento, attraverso: la fornitura e la promozione di strumenti per la collaborazione e la cooperazione; la periodica informazione su risultati e obiettivi; la chiara definizione dei ruoli; il coinvolgimento di tutti nell'innovazione e nella risoluzione dei problemi; periodiche indagini sul clima aziendale e azioni di miglioramento; la promozione di comportamenti esemplari e atteggiamenti positivi; l'informazione, il coinvolgimento e l'ascolto anche nei momenti critici.

I numeri dei lavoratori

Per MMS la stabilità del lavoro è una prerogativa. In media, nel corso del 2024, sono stati impiegati 517 lavoratori, di cui il 97% con contratto a tempo indeterminato. Il restante 3%, pari a 14 unità, rappresenta il personale assunto con contratto a tempo determinato, relativo principalmente al comparto operativo. Nell'anno, come nei precedenti, non si sono verificate casistiche di ricorso a strumenti di flessibilità.

Coerentemente alla politica Aziendale, il personale dipendente viene inserito strutturalmente nell'organigramma aziendale. È infatti nella cultura di MMS propendere alla fidelizzazione delle persone e, pertanto, su ogni nuovo inserimento si investe in

Tabella 1

Lavoratori	2022	2023	2024
Totale lavoratori medi	523	521	517
Tempo indeterminato	510	506	503
Tempo non indeterminato	13	15	14
% lavoratori medi con contratto a tempo indeterminato	97,5%	97,0%	97,3%
Totale lavoratori al 31/12	518	514	513
Donne	82	82	86
Uomini	436	432	427
% lavoratori al 31/12 con contratto a tempo indeterminato	100%	100%	99,6%

formazione sulla sicurezza, in formazione tecnica e anche trasversale per le competenze organizzative, con l'obiettivo di mantenere la relazione a tempo indeterminato. [Tabella 1]

Al 31/12/2024 i dipendenti sono 513, di cui 511 con contratto a tempo indeterminato. Il numero dei dipendenti è in leggera in diminuzione rispetto al 2023, questa flessione è dovuta principalmente a una migliore organizzazione aziendale.

Inoltre, nel corso del 2024, MMS ha accolto due tirocinanti extra-curriculari, successivamente assunti, oltre a uno studente nell'ambito dell'alternanza scuola-lavoro e a un tirocinante universitario per un tirocinio curriculare.

In linea con gli anni precedenti, il 97,7% dei contratti è a tempo pieno e il 2,3% a tempo parziale. L'istituto del part-time, disciplinato dalla legge e dai vigenti CCNL, rappresenta un prezioso strumento per rispondere alla flessibilità del lavoro e alle esigenze specifiche dei dipendenti. Questa modalità contrattuale si contraddistingue per la sua natura volontaria, la possibilità di reversibilità e la compatibilità con le esigenze tecniche, organizzative e produttive dell'azienda. [Tabella 2]

Nell'anno sono 12 i dipendenti con contratto part-time, 9 donne e 3 uomini. Nel processo di concessione del part-time, vengono prioritariamente considerate le richieste motivate da esigenze familiari, dalla tutela della salute, nonché da gravi patologie debitamente certificate, a conferma della volontà di MMS di garantire un approccio sensibile e attento alle esigenze personali dei dipendenti. Nel corso dell'anno non sono pervenute ulteriori richieste di part-time.

Del totale dei lavoratori il 95% risiede nel territorio regionale, di cui il 98% nella provincia di Pesaro e Urbino. [Tabella 3]

La distribuzione del personale per area settoriale rimane pressoché stabile nel triennio. Il 33% dei dipendenti opera nel settore igiene urbana, il 39% lavora nei servizi di rete (gas e idrico), il 28% nei servizi di coordinamento, gestione del cliente e supporto. [Grafico 1]

Diversità, inclusione e welfare

La diversità delle persone e una cultura dell'inclusione sono valori fondamentali per Marche Multiservizi. Questi principi, presenti nel Codice Etico, sono parte integrante della strategia aziendale e contribuiscono a creare un ambiente di lavoro ricco di idee e sinergie, capace di rafforzare l'efficienza e la collaborazione.

MMS si impegna quotidianamente nella tutela e nella promozione del valore di ogni persona, **contrastando attivamente qualsiasi forma di discriminazione**. L'Azienda ripudia i luoghi comuni e le pratiche discriminatorie legate alla condizione fisica, alla disabilità, alle opinioni, alla nazionalità, alla religione, al sesso, all'identità di genere e a qualsiasi altra condizione che possa essere motivo di discriminazione.

I valori e le regole definiti nel Codice Etico, insieme alla Politica del Sistema di Gestione Integrato QSA, garantiscono un attento e puntuale controllo in materia di pratiche discriminatorie. MMS ha inoltre istituito un Comitato Etico, a cui i dipendenti

Tabella 2

Lavoratori per genere e tipo di contratto

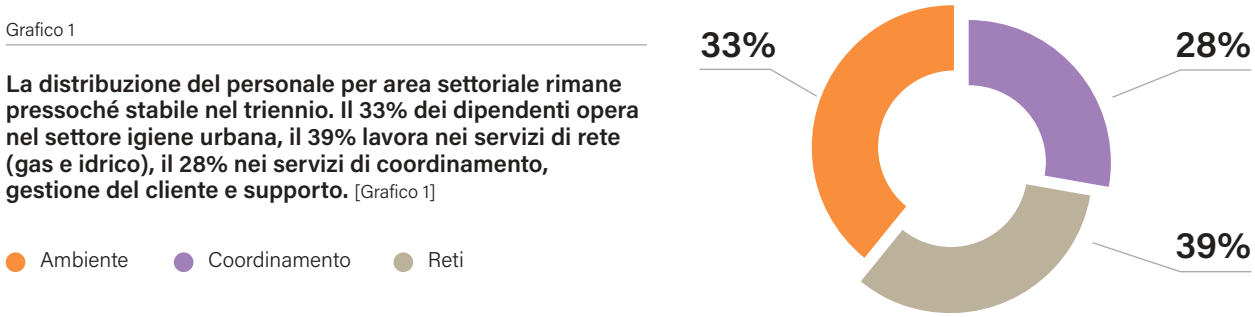
	2022		2023		2024	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Full time	**433**	**70**	**429**	**70**	**424**	**77**
Part time	**3**	**12**	**3**	**12**	**3**	**9**
Totale		**518**		514		513

Tabella 3

Lavoratori presenti alla fine dell'anno per suddivisione geografica	2024	%
Lavoratori che risiedono nella Regione Marche	**489**	**95%**
di cui nella provincia PU	**480**	
Lavoratori che risiedono in altre Regioni	**24**	**5%**
Totale	**513**	**100%**

Grafico 1

La distribuzione del personale per area settoriale rimane pressoché stabile nel triennio. Il 33% dei dipendenti opera nel settore igiene urbana, il 39% lavora nei servizi di rete (gas e idrico), il 28% nei servizi di coordinamento, gestione del cliente e supporto. [Grafico 1]



possono rivolgersi in caso di comportamenti non conformi ai principi del Codice Etico.

Certificazione della Parità di Genere

A conferma del suo impegno nel creare un ambiente di lavoro equo, inclusivo e rispettoso, nel corso del 2024, Marche Multiservizi ha ottenuto la **certificazione della parità di genere** UNI/PDR 125. Questo percorso ha portato all'implementazione di diverse azioni di miglioramento volte a consolidare un ambiente di lavoro sempre più inclusivo e diversificato.

La diversità di età

Negli ultimi anni l'età media della forza lavoro è in diminuzione, attestandosi a 47 anni nel 2024, mentre, la permanenza media in azienda risulta stabile, pari a 16 anni. [Tabella 4]

Tabella 4

Personale per classi di età	2022		2023		2024	
	n.	% tot.	n.	% tot.	n.	% tot.
Meno di 30 anni	**44**	**8%**	**48**	**9%**	**51**	**10%**
Tra i 30 e i 50 anni	**208**	**40%**	**216**	**42%**	**219**	**43%**
Tra i 50 e i 60 anni	**199**	**39%**	**180**	**35%**	**170**	**33%**
Oltre i 60 anni	**67**	**13%**	**70**	**14%**	**73**	**14%**
Totale	**518**	**100%**	**514**	**100%**	**513**	**100%**

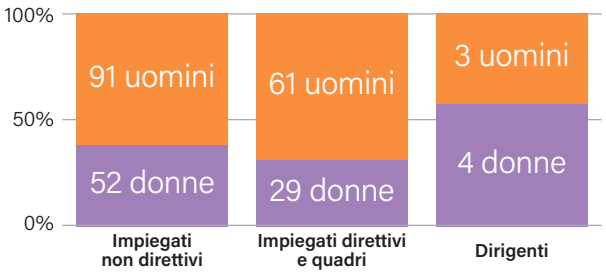
Tabella 5

Lavoratori per qualifica / genere

	2022			2023			2024		
	Uomini	Donne	% Donne	Uomini	Donne	% Donne	Uomini	Donne	% donne
Dirigenti	**4**	**3**	**43%**	**3**	**4**	**57%**	**3**	**4**	**57%**
Quadri	**19**	**3**	**14%**	**14**	**2**	**13%**	**16**	**3**	**16%**
Impiegati	**136**	**75**	**36%**	**139**	**75**	**35%**	**136**	**78**	**36%**
Operai	**277**	**1**	**0,4%**	**276**	**1**	**0,4%**	**272**	**1**	**0,4%**
Totale	**436**	**82**	**16%**	**432**	**82**	**16%**	**427**	**86**	**17%**

Grafico 2

Composizione del personale per qualifica e genere



Si registra una riduzione del 3% tra i lavoratori con più di 50 anni, pari a 243 nel 2024, a vantaggio delle fasce più giovani (personale sotto i 50 anni), in aumentato del 2%.

La presenza femminile in MMS

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

Categorie protette

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

Nel 2024, le persone appartenenti alle categorie protette sono 28, di cui 24 rientrano nell'art. 3 e 4 nell'art. 18. Questo dato, leggermente inferiore rispetto a quanto previsto dalla normativa, è stato compensato grazie alle eccedenze presenti nella società controllata MMS Falconara. Come ogni anno, l'Azienda ha presentato la denuncia del Prospetto Informativo Disabili, confermando la piena conformità di MMS ai requisiti normativi. [Tabella 6]

Ambiente di lavoro e Inclusione

Marche Multiservizi promuove attivamente modalità di lavoro che favoriscano l'armonia e l'integrazione tra vita lavorativa e privata, coniugando efficienza ed efficacia nell'utilizzo del tempo e degli spazi.

In linea con il Codice Etico aziendale, i responsabili sono tenuti a valorizzare il tempo di lavoro dei propri collaboratori, richiedendo esclusivamente prestazioni coerenti con le loro attività e con le

Tabella 6

Persone appartenenti alle categorie protette ai sensi della legge 68/99	2022	2023	2024
art. 3	**23**	**24**	**24**
art. 18	**5**	**5**	**4**
Totale	**28**	**29**	**28**

Tabella 7

Congedi di maternità e parentali

	2022			2023			2024		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Congedi di maternità e paternità obbligatori	**9**	**1**	**10**	**11**	**2**	**13**	**11**	**6**	**17**
Congedi parentali facoltativi	**2**	**5**	**7**	**4**	**4**	**8**	**5**	**11**	**16**
Numero di congedi usufruiti	**11**	**6**	**17**	**15**	**6**	**21**	**16**	**17**	**33**
Giornate di assenza usufruite	**66**	**99**	**165**	**123**	**363**	**486**	**205**	**1.118**	**1.323**
Durata media dei congedi usufruiti (gg)	**6**	**16,5**	**9,7**	**8,2**	**60,5**	**23,1**	**12,8**	**65,8**	**40,1**

esigenze aziendali. Allo stesso modo, ogni dipendente di MMS è chiamato a perseguire la massima efficienza nell'utilizzo del proprio tempo, proponendo eventuali miglioramenti e conciliando la flessibilità lavorativa con i propri doveri e impegni.

L'Azienda rispetta la sfera privata dei lavoratori, prestando attenzione alle loro necessità in situazioni di difficoltà che possano impedire il normale svolgimento dell'attività lavorativa.

Congedi maternità, paternità, parentali

Nel 2024 sono stati fruiti 6 congedi di maternità obbligatoria e 11 congedi di paternità, che danno diritto al padre lavoratore di astenersi dal lavoro per 10 giorni. Il numero di dipendenti che hanno fruito di congedi parentali o congedi facoltativi (diritto di entrambi i genitori, successivo al periodo di congedo obbligatorio) è stato pari a 16 (di cui 11 donne e 5 uomini) e la durata media pro-capite è stata pari a 40 giornate. [Tabella 7]

Il 100% delle donne lavoratrici è rientrato dal congedo di maternità e, a distanza di 12 mesi dal rientro, tutte risultano ancora impiegate.

Le ore lavorate dal personale e le assenze

Le ore lavorate nell'anno, ordinarie e straordinarie, ammontano a 845.384, in leggero aumento rispetto al 2023 ma comunque ripartite in egual modo tra ordinarie e straordinarie. Questo incremento è riconducibile al supporto fornito dai dipendenti MMS ai colleghi del Gruppo Hera nei territori dell'Emilia Romagna colpiti dall'alluvione nel corso dell'anno. [Tabella 8]

Nel 2024 le ore di assenza totali ammontano a 58.678, in linea con l'anno precedente. Le ore di assenze per malattia sono diminuite rispetto al 2023 di circa il 20%, mentre le ore di maternità, paternità e congedi parentali sono aumentate di circa 4.800 ore. [Tabella 9]

Tabella 8

Le ore lavorate	2022	2023	2024	%
Ore lavorate ordinarie	**807.513**	**809.411**	**812.959**	**96%**
Ore lavorate straordinarie	**30.720**	**32.231**	**32.425**	**4%**
Totale ore lavorate	**838.233**	**841.642**	**845.384**	**100%**
Ore di assenza totali	**67.526**	**58.219**	**58.678**	**7%**

Tabella 9

Ore di assenza pro capite	2022	2023	2024	%
Malattia e ricoveri	**80,2**	**67,1**	**55,5**	**49%**
Maternità/Paternità e congedi parentali	**2,0**	**5,5**	**15,0**	**13%**
Infortunio	**4,1**	**4,2**	**5,3**	**5%**
Sciopero	**0,1**	**0,3**	**3,3**	**3%**
Assemblea sindacale	**2,4**	**0,0**	**0,0**	**0%**
Permesso sindacale	**0,6**	**0,6**	**1,0**	**1%**
Altro*	**39,4**	**33,9**	**33,3**	**29%**
Totale	**129,0**	**111,7**	**113,4**	**100%**

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

Remote-working

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

Nel 2024 il 60% dei dipendenti ha svolto almeno un giorno di lavoro in modalità remote, per un totale di 20.257 ore.

Gli avanzamenti di carriera

Nel corso del 2024 sono stati 89 gli avanzamenti di carriera, in aumento del 22% rispetto all'anno precedente. Le promozioni hanno riguardato lavoratori in varie fasce di età: il 16% ha meno di trent'anni, il 55% tra i 30 e i 50 anni e il 29% lavoratori con più di 50 anni. [Tabella 10]

Tabella 10

Avanzamenti di carriera

	2022		2023		2024		%
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	
Dirigenti	**-**	**-**	**-**	**1**	**-**	**-**	**1,4%**
Quadri	**-**	**-**	**2**	**-**	**2**	**1**	**2,7%**
Impiegati	**17**	**13**	**14**	**7**	**35**	**12**	**28,8%**
Operai	**24**	**-**	**49**	**-**	**38**	**1**	**67,1%**
Totale	**41**	**13**	**65**	**8**	**75**	**14**	**100%**
Totale avanzamenti di carriera		**54**		**73**		**89**	

Le politiche retributive e gli incentivi

Tutti i dipendenti di Marche Multiservizi sono assunti e inquadrati conformemente a quanto stabilito dai contratti collettivi nazionali di riferimento: CCNL Dirigenti servizi di pubblica utilità, CCNL Gas Acqua e CCNL Servizi Ambientali.

Il rispetto dei contratti garantisce l'assenza di differenze o discriminazioni di genere in termini di retribuzione. Inoltre, non vengono apportate modifiche salariali a seguito del congedo parentale.

L'analisi dell'**incidenza della retribuzione delle donne rispetto a quella degli uomini** (al netto di bonus, straordinari, ecc.) evidenzia un complessivo allineamento. [Tabella 11]

Con riferimento al periodo di rendicontazione, il rapporto tra la retribuzione totale annuale della persona che ha ricevuto la retribuzione più alta e la retribuzione totale annuale media di tutte le persone di MMS è stato pari a 3,8. [Tabella 12]

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

- **Prima parte (50%):** in correlazione all'incremento di redditività prevista dal Gruppo Hera (MOL Consolidato di gruppo);
- **Seconda parte (20%):** in correlazione all'incremento della redditività (MOL/addetti) prevista per ciascun gruppo societario;
- **Terza parte (30%):** in correlazione al raggiungimento di specifici obiettivi fissati annualmente relativi ad incrementi di produttività, qualità, efficienza e innovazione. [Tabella 13]

In aggiunta al premio di risultato collettivo, per il personale inquadrato nell'area direttiva, nel 2024 è stato confermato il sistema di **retribuzione variabile incentivante "indennità di disponibilità"**, definito annualmente dal Dirigente in base all'impegno individuale.

Tabella 11

Gender Pay Gap: rapporto dello stipendio base delle donne rispetto agli uomini	2023	2024
Totale	116,17%	117,09%
Dirigenti	**92,34%**	**91,71%**
Quadri	**83,92%**	**84,39%**
Impiegati	**96,01%**	**97,48%**
Operai	**87,96%**	**92,41%**

*Presente una sola donna nella categoria "operaio"

Tabella 12

Rapporto sulla retribuzione totale annuale	2023	2024
Rapporto sulla retribuzione totale annuale escluso premio di risultato e retribuzione variabile	**3,5 (con dirigenti) 2,2 (senza dirigenti)**	**3,4 (con dirigenti) 2,2 (senza dirigenti)**
Rapporto sulla retribuzione totale annuale incluso premio di risultato e retribuzione variabile	**3,9 (con dirigenti) 2,3 (senza dirigenti)**	**3,8 (con dirigenti) 2,3 (senza dirigenti)**
Variazione del rapporto di retribuzione totale annuale aumento % annuo individuo più pagato / aumento % medio altri	**0,0 (con dirigenti) 1,1 (senza dirigenti)**	**0,0 (con dirigenti) 1,2 (senza dirigenti)**

Tabella 13

Premio di risultato medio per livello	2024
Dal 3 al 6 livello	**€ 2.767**
7/8 livello	**€ 3.218**
Quadri	**€ 3.500**

Per dirigenti e quadri, anche nel 2024, l'Azienda ha continuato ad utilizzare il **sistema premiante della Balanced Scorecard (BSC)**. Ad ogni Dirigente e Quadro sono stati assegnati progetti/obiettivi in base alle linee guida del Piano Industriale.

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

I fondi pensione

A dicembre 2024, gli iscritti ai fondi pensione sono complessivamente 354, pari al 69% dei lavoratori MMS. I fondi pensione di riferimento per il personale sono: Previndai, riservato ai dirigenti, Pegaso per il personale inquadrato nel CCNL Gas-Acqua e Previambiente per coloro che sono inquadrati nel CCNL dei Servizi Ambientali. [Tabella 14]

La previdenza complementare rappresenta una forma di contribuzione volontaria con l'obiettivo di generare un reddito integrativo alla pensione. Inoltre, il dipendente che aderisce al Fondo Pensione ha il vantaggio di beneficiare di una quota aggiuntiva versata dall'azienda in base alla normativa del fondo stesso.

Relazioni industriali

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

Il 25% dei lavoratori aderisce a un'organizzazione sindacale. [Tabella 15]

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

A livello locale, nel corso del 2024, sono stati siglati tre accordi sindacali:

- **21/02/2024** - Accordo sulle chiusure aziendali 2024 per smaltimento ferie.
- **27/07/2024** - Accordo "uomo a terra", per il costante impegno nell'aumento del livello di sicurezza e prevenzione.

Sono stati dotati tutti gli operatori/tecnici che operano in solitaria sul territorio gestito, dei sistemi di localizzazione satellitare GPS su dispositivi individuali, già in uso da parte dei lavoratori. L'installazione di tali sistemi di localizzazione satellitare GPS è volta a rilevare eventuali condizioni

Tabella 14

Percentuale dipendenti iscritti a fondi pensione	2022	2023	2024
Totale dipendenti iscritti a fondi pensione	**344**	**340**	**354**
Totale dipendenti	518	514	513
% dipendenti iscritti a fondi pensione	**66%**	**66%**	**69%**

Tabella 15

Lavoratori a tempo indeterminato iscritti a un sindacato per qualifica	2022	2023	2024
Dirigenti	**-**	**-**	**-**
Quadri	**4**	**2**	**3**
Impiegati	**47**	**49**	**43**
Operai	**86**	**80**	**81**
Totale	**137**	**131**	**127**

di pericolo degli operatori al fine di intervenire attraverso la geolocalizzazione della posizione dei richiedenti soccorso. L'adozione del sistema sopra menzionato permette la localizzazione degli operatori, in due distinte occasioni: quando il dispositivo viene attivato dal lavoratore stesso o in maniera automatica quando rileva la mancanza di stazionamento eretto, potenzialmente causata da infortunio o malore.

27/09/2024 - Accordo Progetto Formativo Team Building.

Il progetto ha coinvolto circa 100 dipendenti divisi in tre giornate. L'obiettivo del corso è stato quello di sviluppare un modello di comportamento fondamentale per affrontare l'incertezza crescente, aiutando a gestirla in modo efficace e a trovare la giusta direzione per raggiungere i propri obiettivi.

Oltre a questi 3 accordi, a livello di Gruppo Hera è stato siglato un importante accordo.

Nella notte fra il 18 e il 19 giugno, infatti, le parti hanno raggiunto un corposo accordo sindacale, denominato **"Il Patto del buon lavoro",** che ha dato impulso a una nuova stagione di relazioni industriali. Il Patto è basato su 5 pilastri: salute e sicurezza, filiere integrate e appalti, equità e inclusione, benessere sviluppo professionale e produttività, sostenibilità e valore condiviso. Unitamente al Patto del buon lavoro sono stati sottoscritti degli ulteriori importanti accordi: premio di risultato 2025-2027 e pacchetto flessibile welfare 2026-2028.

Molteplici le novità che nel concreto agiranno nella vita lavorativa delle persone di tutto il Gruppo Hera, di seguito le principali: Smart working, passaggio da logica settimanale a logica mensile e introduzione di nuove casistiche (fragili, assistenza genitori e figli, neo-genitori, ecc.) per le quali la fruizione di giornate di smart working può aumentare oltre le nove giornate mensili previste; Supporto alla genitorialità: giornate di ferie aggiuntive (10 giorni per le varie esigenze dei primi anni di vita del figlio). Dal Patto sono inoltre scaturiti numerosi impegni (es. nuovo protocollo appalti, armonizzazioni contrattuali, ecc.) per i quali il confronto continuerà anche nel corso del 2025.

Welfare

Nel 2024 è proseguita l'esperienza di HEXTRA, il sistema di welfare del Gruppo Hera, creato per accelerare la crescita dell'organizzazione investendo sul binomio benessere-produttività. Tutti i lavoratori sono iscritti al piano di Welfare aziendale, per il quale, nel 2024, è stata destinata una quota pari a 395 euro.

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

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

Attraverso questi strumenti MMS conferma il suo impegno per la tutela delle pari opportunità, lo sviluppo di pratiche di conciliazione vita-lavoro e la valorizzazione delle diversità al fine di migliorare il senso di coesione e di appartenenza.

Oltre alla quota welfare standard a disposizione, MMS prevede contributi aggiuntivi dedicati all'istruzione e alla mobilità sostenibile, con l'obiettivo di supportare concretamente le proprie persone e le loro famiglie.

Sostegno alla mobilità sostenibile

Per incentivare l'uso di mezzi di trasporto ecologici, MMS offre un contributo economico ai dipendenti in possesso di un abbonamento annuale ai trasporti pubblici. [Tabella 16]

Supporto all'istruzione

MMS eroga un contributo aggiuntivo per sostenere le spese scolastiche dei figli dei dipendenti, comprese rette, mensa, trasporto e servizi pre/post-scuola. [Tabella 17]

Inoltre, per supportare le famiglie anche durante il periodo estivo, MMS garantisce un contributo di € 175 per ogni figlio/a fino ai 14 anni compresi.

Tabella 16

Strumenti welfare Mobilità sostenibile	Quota / anno (€)
Trasporto pubblico urbano	**€ 145**
Trasporto pubblico extra-urbano	**€ 220**
Trasporto pubblico fuori regione	**€ 295**

Tabella 17

Strumenti welfare Spese scolastiche	Quota / anno (€)
Asilo nido	**€ 990**
Scuola materna	**€ 500**
Scuola primaria	**€ 60**
Scuola secondaria	**€ 70**

Nel 2024 è proseguita l'esperienza di HEXTRA, il sistema di welfare del Gruppo Hera, creato per accelerare la crescita dell'organizzazione investendo sul binomio benessere-produttività.

Borse di studio e formazione all'estero

Anche per il 2024, nell'ambito delle iniziative a sostegno dell'istruzione, il progetto "AcceleHERAzioni: inclusione, smart working e welfare" ha previsto borse di studio universitarie per i figli e le figlie delle persone del Gruppo Hera. L'obiettivo è valorizzare l'impegno nello studio, premiando costanza, velocità ed eccellenza nei risultati. Complessivamente, sono state assegnate **50 borse di studio del valore di € 750 ciascuna**.

Il Gruppo Hera ha inoltre offerto ai figli dei dipendenti frequentanti la scuola superiore l'opportunità di partecipare a programmi formativi all'estero, con borse di studio a copertura parziale dei costi:

- **8 borse da € 3.750** per programmi estivi di approfondimento linguistico all'estero;
- **3 borse da € 10.000** per frequentare un intero anno scolastico all'estero;
- **2 borse da € 5.000** per programmi scolastici trimestrali nell'ambito del programma P.E.A.C.E.

Benessere e salute

MMS ha continuato a promuovere iniziative per la salute, tra cui il progetto "Autunno della prevenzione", che ha offerto visite gratuite per il melanoma e screening testa-collo in collaborazione con la LILT.

Sono state inoltre confermate agevolazioni per i dipendenti su:

- luce, gas, caldaie e fotovoltaico;
- connessione internet in collaborazione con Acantho.

CRAL

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

Possono iscriversi al CRAL i dirigenti, dipendenti, familiari e pensionati. [Tabella 18]

Il Circolo aziendale coordina ogni anno diverse iniziative, sia direttamente che attraverso la stipula di apposite convenzioni. Tutte le attività sono pubblicate sul portale intranet "Noi MMS" e comunicate ai dipendenti tramite e-mail. Nel 2024 anche in collaborazione e con il coordinamento dell'Intercircoli del Gruppo Hera, sono state organizzate varie opportunità di incontro e svago, tra cui:

- **Abano Terme** (novembre 2024);
- **HERA SUMMER** (settembre 2024);
- **Biglietti Parchi** (Mirabilandia, Acquafan, Acquario di Cattolica, Oltremare e Italia in miniatura) (estate 2024);
- **Torneo di calcio a 5** (giugno 2024);
- **Commedia dialettale della Compagnia GAF** (marzo 2024);
- **HERA SKI** (gennaio 2024);
- **Gita Arcipelago Toscano** (settembre 2024);
- **Gita Sulmona e Transiberiana d'Abruzzo** (dicembre 2024).

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

Tabella 18

Iscritti al CRAL MMS	2022	2023	2024
Lavoratori iscritti al circolo ricreativo aziendale sul totale dei dipendenti	**410**	**431**	**484**
Familiari	**226**	**242**	**253**
Pensionati	**27**	**7**	**14**
Totale	**663**	**680**	**751**

Processo di selezione e mobilità interna

Ingaggiare, selezionare e inserire efficacemente i migliori talenti presenti sul mercato rappresenta per Marche Multiservizi una sfida affrontata attraverso una strategia pienamente integrata col business e sempre orientata al miglioramento dell'esperienza complessiva delle persone coinvolte.
Il processo di ricerca e selezione del personale si avvia con una richiesta formale da parte del responsabile,
viene poi redatto e pubblicato l'annuncio sul portale dedicato.
Si raccolgono i curriculum vitae associati alla richiesta e segue un primo contatto telefonico con i candidati, finalizzato a fissare un colloquio conoscitivo.
Il colloquio, svolto presso la sede aziendale, consente di valutare approfonditamente le capacità e l'idoneità dei candidati. Una volta selezionato il candidato e confermata la sua disponibilità, si procede con l'iter di inserimento, che comprende la raccolta della documentazione, le visite mediche e la formalizzazione del contratto.
La nostra azienda dispone di un canale di mobilità interna dedicato allo sviluppo professionale.
Attraverso questo strumento, i dipendenti possono esplorare nuove opportunità e ricoprire ruoli differenti all'interno dell'organizzazione.
Questa politica promuove la crescita personale e l'allineamento tra le aspirazioni individuali e le esigenze aziendali.

Tabella 19

Assunzioni per genere e classi di età

	2022			2023			2024		
	Uomini	Donne	Tot.	Uomini	Donne	Tot.	Uomini	Donne	Tot.
Meno di 30 anni	**14**	**-**	**14**	**14**	**4**	**18**	**21**	**5**	**26**
tra 30 e 50 anni	**20**	**3**	**23**	**23**	**1**	**24**	**12**	**-**	**12**
Oltre 50 anni	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**1**	**-**	**1**
Totale	**34**	**3**	**37**	**37**	**5**	**42**	**34**	**5**	**39**
Turnover assunzioni	**3,6%**	**6,6%**	**7,1%**	**8,5%**	**6,1%**	**8,1%**	**7,9%**	**6,1%**	**7,6%**

Turnover

Personale in entrata | Nel corso del 2024 sono state inserite 39 persone, di cui il 72% a tempo indeterminato. Il tasso delle nuove assunzioni al 7,6% (rispettivamente 7,9% per gli uomini e 6,1% per le donne). [Tabella 19]

Il 72% del personale è stato assunto a tempo indeterminato, 57% per ricoprire ruoli operativi e la restante quota, pari al 43%, ruoli impiegatizi. 11 dipendenti sono stati assunti a tempo determinato. Quasi la totalità delle persone assunte nel 2024 ha un'età inferiore ai 50 anni e, tra queste, il 67% ha meno di 30 anni.

Personale in uscita | Nel corso dell'anno 35 dipendenti hanno lasciato l'Azienda, di cui 32 uomini e 3 donne. Le cause principali sono da attribuire a pensionamenti (46%) e a risoluzioni consensuali per prepensionamenti (26%), di conseguenza, la maggior parte delle uscite nel corso del 2024 ha un'età superiore ai 50 anni (77%). [Tabella 20]

Il turnover in uscita ha riguardato principalmente operai (18), seguiti da impiegati (13), oltre alle 9 uscite di lavoratori a tempo determinato (1 uscito per dimissioni e 8 per fine contratto). [Tabella 21]

Tabella 20

Uscite nell'anno per motivo (n.)	2022	2023	2024
Dimissioni	**5**	**9**	**7**
Risoluzioni consensuali del contratto	**3**	**9**	**6**
Pensionamenti	**25**	**16**	**16**
Decessi	**-**	**-**	**2**
Licenziamenti	**2**	**-**	**-**
Inabilità alla funzione	**1**	**-**	**-**
Trasferimento	**-**	**1**	**-**
Totale	**36**	**35**	**31**

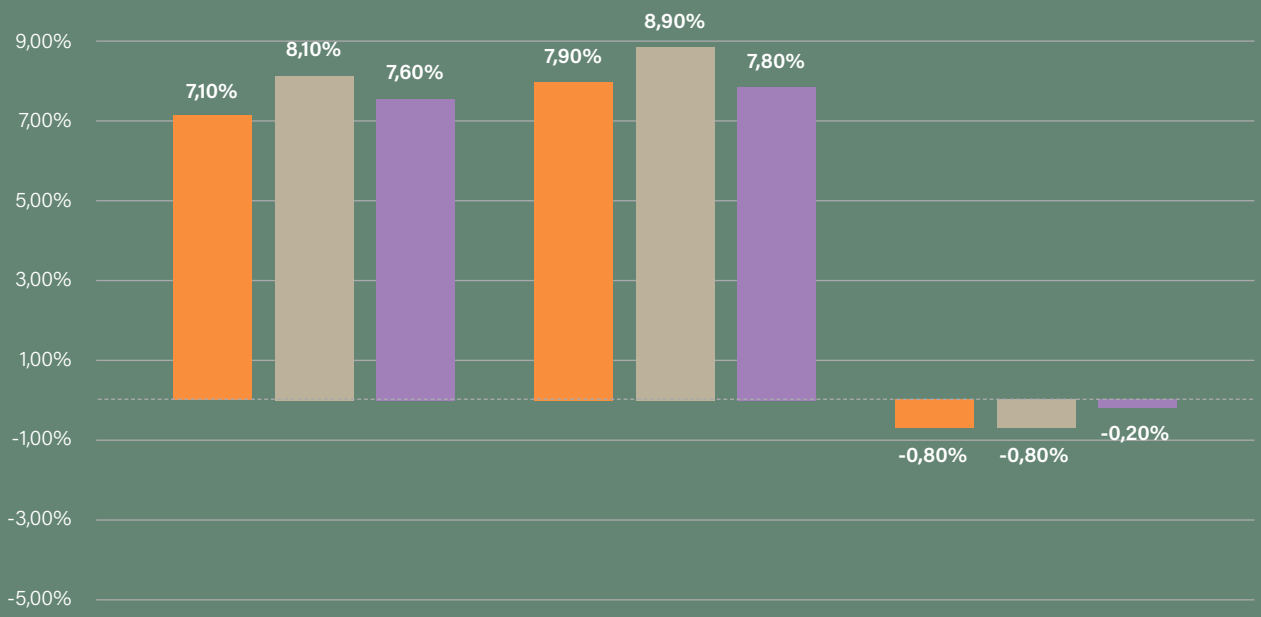
Tabella 21

Cessazioni per genere e classi di età

	2022			2023			2024		
	Uomini	Donne	%	Uomini	Donne	%	Uomini	Donne	%
Meno di 30 anni	-	-	-	-	-	-	4	-	13%
tra 30 e 50 anni	7	1	22%	7	1	23%	2	1	10%
Oltre 50 anni	25	3	78%	25	2	77%	24	-	77%
Totale	32	4	100%	32	3	100%	30	1	100%
Tasso di turnover	7,3%	4,8%	6,9%	3,7%	7,3%	6,8%	6,9%	1,2%	6,0%

Grafico 3

Turnover totale / Tempo indeterminato + tempo determinato



	Turnover positivo - assunzioni	Turnover negativo - cessazioni	Turnover complessivo
2022	**7,10%**	**6,90%**	**- 0,80%**
2023	**8,10%**	**6,80%**	**- 0,80%**
2024	**7,60%**	**7,80%**	**- 0,20%**

Il **tasso di turnover in uscita** per il 2024 è del 6,0%, in leggero decremento rispetto al 2023. Questo valore si eleva a 7,8% se si considerano anche le scadenze naturali dei contratti a tempo determinato (era 8,9% nel 2023). In linea con il trend degli ultimi anni il cluster maggiormente soggetto a turn over è la popolazione maschile con età superiore ai 50 anni, principalmente riconducibile ai pensionamenti. [Grafico 3]

Il **tasso di turnover complessivo** nel 2024 risulta pari a zero (-0,2%), attribuibile alle 39 assunzioni a fronte di 40 cessazioni (comprese le scadenze naturali per termine contratto).

Contenziosi e provvedimenti disciplinari

In conformità con i contratti nazionali di lavoro applicati, nel corso del 2024 sono stati applicati complessivamente 16 provvedimenti disciplinari nei confronti dei dipendenti dell'azienda. [Tabella 22]

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

Tabella 22

Provvedimenti disciplinari	2022	2023	2024
Richiamo verbale o scritto	**1**	**4**	**2**
Multa o sospensione temporanea dal lavoro	**12**	**7**	**14**
Licenziamento senza preavviso per giusta causa	**2**	**-**	**-**
Totale provvedimenti disciplinari	**15**	**11**	**16**
Contenziosi: cause pendenti alla fine dell'anno	**7**	**3**	**2**

Formazione e sviluppo delle Persone

Formazione e sviluppo delle persone: un investimento strategico per Marche Multiservizi

Le persone costituiscono il vero motore di differenziazione e vantaggio competitivo per MMS, in quanto determinano la qualità e l'efficienza dei processi interni e, di conseguenza, i risultati aziendali. Per questo, la **gestione efficace del capitale umano è una priorità** strategica per l'Azienda.

In un mercato in continua evoluzione, caratterizzato da complessità e cambiamenti costanti, Marche Multiservizi (MMS) riconosce l'importanza cruciale della formazione e dello sviluppo delle proprie risorse. L'Azienda investe costantemente nel potenziamento delle competenze interne, adottando politiche, strumenti e mezzi specifici per valorizzare il proprio capitale umano.

Il percorso di sviluppo si inserisce in questo quadro, perseguendo tre obiettivi principali:

- analizzare le performance e i comportamenti dell'anno di riferimento, individuando punti di forza e aree di miglioramento in relazione al ruolo ricoperto;
- chiarire esplicitamente le aspettative in termini di risultati e comportamenti per ciascun collaboratore;
- identificare le azioni più mirate ed efficaci per favorire lo sviluppo professionale.

In particolare, il processo si fonda su una valutazione annuale che abbraccia sia le performance che le competenze manageriali, applicandosi in modo uniforme all'intera struttura aziendale, coinvolgendo operativi, impiegati, impiegati direttivi, quadri e dirigenti. Questo approccio garantisce una copertura completa di tutta la popolazione aziendale.

Un elemento distintivo di questo processo è rappresentato dal dialogo sulla performance, un confronto bilaterale tra responsabile e collaboratore, nel quale il manager è chiamato a fornire chiarezza e indicazioni efficaci, mentre il collaboratore si impegna ad utilizzare il feedback come strumento per un apprendimento continuo.

Sulla base della mission, della visione e degli obiettivi strategici, MMS ogni anno elabora e attua un piano di apprendimento, tenendo conto dei fabbisogni formativi espressi da responsabili e collaboratori. L'evoluzione dei servizi e la necessità di aggiornare continuamente i profili tecnici e professionali hanno guidato la strategia formativa del 2024, articolata su sei pilastri fondamentali:

- Qualità, Sicurezza e Ambiente
- Sistemi Informativi
- Valori etici e cultura d'impresa
- Manageriale
- Commerciale e Mercato
- Competenze tecniche operative

Gestione e valutazione della formazione

La gestione della formazione e dei processi di sviluppo del personale avviene attraverso un'applicazione gestionale dedicata, costantemente aggiornata con le anagrafiche dei dipendenti. La piattaforma di e-learning, in continuo arricchimento di funzionalità e contenuti formativi, consente ai dipendenti di accedere ai corsi in modo flessibile e autonomo. La partecipazione ai corsi è tracciata e contribuisce ad arricchire il curriculum formativo di ciascun dipendente. Oltre ai corsi obbligatori, il portale offre anche corsi "a libera fruizione", accessibili a tutti i dipendenti tramite i propri dispositivi (pc, tablet e smartphone).

Parte della formazione erogata è soggetta a valutazione dell'efficacia attraverso l'analisi della soddisfazione e dell'apprendimento dei partecipanti. Il monitoraggio continuo, tramite indicatori specifici, fornisce elementi utili al miglioramento costante dell'offerta formativa.

Monitoraggio delle Competenze

Anche nel 2024, sono proseguite le attività di monitoraggio delle competenze attraverso strumenti dedicati. Le principali iniziative hanno riguardato:

- **Processo di Sviluppo e Compensation:** l'Azienda conduce annualmente la valutazione del personale attraverso il processo di sviluppo integrato nel sistema gestionale Talent.
  Il personale impiegatizio viene valutato dai propri responsabili, considerando due aspetti fondamentali: la performance conseguita e il comportamento adottato. Quest'ultimo viene analizzato attraverso il modello di Leadership, che tiene conto dei punti di forza e delle aree di miglioramento del dipendente in relazione a 9 competenze chiave. Questo processo costituisce la base per identificare azioni di miglioramento per le risorse con valutazioni particolarmente positive.
- **Pool 360:** i dipendenti che ottengono valutazioni superiori ai target di riferimento nel processo di sviluppo vengono selezionati per far parte di un gruppo di risorse definito "di talento". Queste risorse hanno l'opportunità di partecipare a corsi di formazione manageriale di alto livello ed essere coinvolte in progetti strategici per l'Azienda.

Le iniziative di formazione e sviluppo del personale nel 2024

Marche Multiservizi investe costantemente nella formazione e nello sviluppo dei propri dipendenti, con un percorso di crescita che inizia fin dall'assunzione. Il programma di formazione per i nuovi assunti, denominato "Book del Neoassunto", introduce i nuovi colleghi ai modelli organizzativi e alle procedure aziendali. Parallelamente, viene erogata una formazione specifica sulla sicurezza, commisurata al rischio associato alla mansione svolta.

Ogni dipendente riceve una formazione approfondita sugli aspetti legati alle certificazioni di MMS, con un focus particolare su:

- SA8000 (Responsabilità sociale)
- Modello 231/2001 (Disciplina delle responsabilità amministrative)
- ISO 37001 (Prevenzione alla corruzione)
- Codice Etico

Nel corso del 2024, è proseguito il percorso formativo volto a sensibilizzare i dipendenti sui **valori etici, la cultura d'impresa** e l'importanza di adottare comportamenti conformi al Codice Etico.

Formazione

I dipendenti che hanno ricevuto formazione sulle politiche e procedure di integrità aziendale e sulla lotta alla corruzione sono stati:

- 31 per la ISO 37001
- 42 per il Codice Etico
- 40 per il D.Lgs. 231/2001

L'apprendimento prosegue a livello individuale attraverso l'e-learning, con contenuti formativi disponibili sul portale "My Academy" o su piattaforme esterne come Her@Futura e Cyberguru.

Anche nel 2024, è stata superata la soglia delle 20.000 ore complessive di formazione, erogata attraverso corsi in aula, interventi formativi live e contenuti e-learning. I corsi di formazione hanno riguardato principalmente le seguenti aree:

- **Area Qualità, Sicurezza e Ambiente:** Movimentazione manuale dei carichi, Gestione dei centri di raccolta, PES e PAV, Corso Base per Gasisti, Cantieri Stradali e segnaletica stradale, Amianto, ecc.
- **Area Sviluppo Competenze tecnico operativo:** Team Building – Orienteering aziendale e coaching, ecc.
- **Area Valori etici e cultura d'impresa:** Parità di Genere, Whistleblowing.

Nel corso degli anni, Marche Multiservizi ha aumentato gli investimenti nella formazione e nello **sviluppo del personale su nuovi processi e tecnologie**, con un impegno costante verso la modernizzazione.

L'impegno per accrescere le competenze digitali è stato accompagnato dall'aggiornamento delle tecnologie e degli applicativi messi a disposizione dei dipendenti.

Sulla base dell'esperienza maturata negli anni precedenti, soprattutto durante la pandemia Covid-19, MMS ha continuato a integrare i tradizionali corsi in aula con modalità e-learning. Con l'evoluzione digitale, sono state introdotte nuove modalità formative, come le virtual classroom e i webinar live, per offrire maggiore flessibilità, fruibilità e personalizzazione, raggiungendo anche i dipendenti che lavorano da remoto. [Tabella 23]

Formazione totale e media pro-capite

Nel 2024, questo approccio ha consentito a MMS di garantire almeno un corso di formazione a tutti i dipendenti, assicurando un accesso omogeneo alle opportunità di apprendimento. [Tabella 24]

Prendendo in considerazione il numero medio dei lavoratori (517 nel 2024), le ore di formazione pro-capite hanno registrato, coerentemente con gli anni precedenti, una continua e significativa crescita delle competenze per ogni singolo lavoratore, rimanendo costantemente al di sopra del numero di ore inizialmente definito.

Tabella 23

Ore di formazione totali per area di intervento	2022	2023	2024
Commerciale	**150**	**72**	**71**
Manageriale	**732**	**913**	**648**
Qualità, sicurezza, ambiente, responsabilità sociale/SA8000	**9.529**	**10.437**	**10.892**
Sistemi informativi	**2.761**	**1.577**	**1.879**
Tecnico operativa	**7.801**	**6.251**	**6.412**
Valori etici e cultura di impresa	**142**	**862**	**993**
Totale	**21.115**	**20.112**	**20.904**

Tabella 24

Formazione per genere

	2022		2023		2024	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Ore di formazione pro-capite	**41,8**	**32,8**	**40,8**	**26,8**	**42,0**	**32,2**
Totale ore di formazione pro-capite		**40,3**		**38,6**		**40,4**

Tabella 25

Ore di formazione per qualifica

	2022		2023		2024	
	Totali	pro-capite	Totali	pro-capite	Totali	pro-capite
Dirigenti	**123**	**17,5**	**197**	**28,1**	**126**	**18,0**
Quadri	**862**	**39,2**	**879**	**52,2**	**907**	**51,1**
Impiegati	**7.660**	**36,1**	**6.277**	**29,5**	**6.848**	**32,0**
Operai	**12.470**	**44,2**	**12.759**	**44,9**	**13.023**	**46,7**
Totale	**21.115**	**40,3**	**20.112**	**38,6**	**20.904**	**40,4**

Tabella 26

Ore pro-capite per classi di età

	2022	2023	2024
Meno di 30 anni	**51,3**	**64,6**	**67,6**
Tra i 30 e i 50 anni	**53,7**	**50,4**	**46,5**
Oltre i 50 anni	**27,8**	**23,0**	**28,8**
Totale	**40,3**	**38,6**	**40,4**

Complessivamente, per l'anno 2024, l'obiettivo aziendale era di 25,7 ore pro-capite, questo è stato ampiamente superato, raggiungendo una media di 40,4 ore di formazione per dipendente. [Tabella 25]

Le ore complessive di formazione hanno registrato un notevole incremento rispetto all'obiettivo iniziale, passando da 13.248 ore (obiettivo) a 20.904 ore (target raggiunto). Nel dettaglio, il maggior numero di ore di formazione pro capite si registra per la categoria dei quadri (51 ore) e operai (47 ore), generalmente con un'età inferiore ai 30 anni. Questo risultato è stato determinato anche dall'incremento del turnover aziendale (nuove assunzioni). [Tabella 26]

Valutazione della formazione: il gradimento dei corsi

Anche nel 2024, Marche Multiservizi ha mantenuto il suo impegno nel monitorare attentamente il gradimento dei partecipanti ai corsi attraverso la compilazione di questionari anonimi principalmente in modalità digitale. Questo approccio garantisce trasparenza e obiettività nella valutazione da parte dei dipendenti, raggiungendo il valore pari a 4,65 su una scala da 1 a 5, superando il risultato dell'anno precedente (4,63). Questo incremento testimonia l'efficacia dei servizi offerti dai vari erogatori dei corsi e sottolinea la soddisfazione complessiva dei partecipanti.

La valutazione dei corsi si articola su diversi aspetti fondamentali:

- **Obiettivi:** valutazione della conoscenza acquisita e del raggiungimento degli obiettivi dichiarati dal corso.
- **Didattica e contenuti:** analisi della metodologia didattica utilizzata, della qualità dei contenuti e dei materiali forniti.
- **Docenza:** valutazione della competenza dei docenti, della chiarezza dell'esposizione, della capacità di trasmissione e comunicazione, della disponibilità e del rispetto degli orari.
- **Organizzazione e logistica:** verifica dell'adeguatezza della sede di svolgimento, delle attrezzature e dei supporti didattici.
- **Valutazione complessiva:** valutazione della rispondenza del corso alle aspettative, dell'incremento delle conoscenze/competenze e dell'applicabilità al contesto lavorativo.

L'indice di gradimento ottenuto è uno strumento prezioso per Marche Multiservizi, in quanto fornisce indicazioni utili per la selezione e il monitoraggio dei fornitori esterni incaricati dell'erogazione dei corsi.

Innovazioni digitali nel 2024: focus su formazione e gestione del personale

Nel corso del 2024, abbiamo introdotto due importanti novità digitali per ottimizzare la gestione della formazione e del personale:

- **Registro digitale della formazione (Introduzione nuovo applicativo Hr):** questo strumento innovativo consente di digitalizzare l'intero processo di gestione della formazione. Grazie alla firma digitale, i docenti ed i partecipanti possono registrare le presenze ai corsi in modo semplice e veloce, eliminando la necessità di emettere registri cartacei. Ciò si traduce in una significativa riduzione dell'uso di carta, semplificazione dei processi, migliore efficienza nell'inserimento, nella ricerca e conservazione delle informazioni.
  Inoltre, l'applicativo Hr offre una funzionalità di valutazione anonima dei corsi tramite QrCode o link dedicato. I dipendenti possono esprimere il proprio grado di soddisfazione con pochi clic, fornendo un feedback prezioso per migliorare la qualità della formazione.
- **Integrazione dati per la gestione della formazione (Applicativo "H1"):** abbiamo sviluppato un ulteriore applicativo che integra i dati provenienti da Hr, MyAcademy e tracciati, nell'applicativo "H1", dedicato alla gestione dell'anagrafica e della formazione dei dipendenti. Questa integrazione automatica dei dati semplifica notevolmente il processo di rendicontazione della formazione, riducendo il rischio di errori di caricamento e ottimizzando i tempi di lavoro.

Queste due soluzioni digitali rappresentano un importante passo avanti nella digitalizzazione dei processi aziendali, con benefici significativi in termini di efficienza, riduzione dell'impatto ambientale e miglioramento della qualità della formazione.

Salute e sicurezza sul lavoro

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

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

MMS identifica e valuta i rischi per la salute e la sicurezza, stabilisce azioni correttive per garantire la sicurezza dei lavoratori e definisce obiettivi al fine di promuovere il miglioramento continuo. Per l'Azienda investire su questi temi è fondamentale per assicurare un ambiente di lavoro sicuro sia per il personale che per gli appaltatori. Infatti, un investimento in ambito salute e sicurezza contribuisce al benessere dei lavoratori.

Il 100% dei lavoratori è coperto da sistema di gestione.

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

MMS adotta procedure specifiche del sistema di gestione salute e sicurezza nei luoghi di lavoro per definire ruoli e responsabilità nel processo.

Gli obiettivi della valutazione dei rischi comprendono:

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

Partecipazione e consultazione dei lavoratori

La direzione aziendale è fermamente impegnata a soddisfare i requisiti relativi alla salute, alla sicurezza e all'ambiente, con l'obiettivo di gestire ed eliminare, laddove tecnicamente possibile, i rischi e gli impatti. Questo impegno si concretizza attraverso la consultazione e la partecipazione attiva dei lavoratori in tutti gli ambiti concernenti la salute, la sicurezza e l'ambiente, che sono considerati valori fondamentali e priorità aziendali. Ogni dipendente ha il dovere e la responsabilità di intervenire qualora la sicurezza o l'ambiente siano compromessi, poiché la tutela di questi aspetti rappresenta un diritto e una responsabilità condivisa da tutti.

MMS, per facilitare lo scambio di informazioni tra le diverse strutture operative, si avvale di una serie di strumenti che consentono di segnalare tempestivamente ed efficacemente qualsiasi anomalia riscontrata sul campo.

Inoltre, l'azienda organizza incontri trimestrali (se necessario con maggiore frequenza) tra il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) e il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), alternando modalità online e riunioni in presenza. Questo dialogo costante è finalizzato a garantire una comunicazione efficace e un coinvolgimento attivo dei rappresentanti dei lavoratori nelle questioni legate alla sicurezza.

Gli RLS sono regolarmente coinvolti nella condivisione della valutazione dei rischi, nell'analisi dei dati relativi agli infortuni e ai Near Miss, nonché nella proposta e discussione delle azioni di miglioramento. Inoltre, vengono consultati sulla scelta dei dispositivi di protezione individuale, contribuendo così in modo significativo alla sicurezza sul posto di lavoro.

Formazione in materia di salute e sicurezza

La formazione e l'addestramento delle risorse umane in ambito prevenzione salute e sicurezza sono strumenti fondamentali per accompagnare la crescita individuale verso ruoli sempre più complessi e responsabilizzanti. Questi processi non solo promuovono la diffusione dei valori aziendali, ma migliorano anche la capacità di costruire solide relazioni interne, favorendo un ambiente di lavoro collaborativo e un atteggiamento positivo ed efficiente.

Nel 2024, l'azienda ha continuato a concentrarsi su tematiche tecniche e sulla salute e sicurezza dei lavoratori, erogando complessivamente 12.990 ore di formazione e addestramento, inclusi gli affiancamenti, con particolare attenzione alla sicurezza. [Grafico 4]

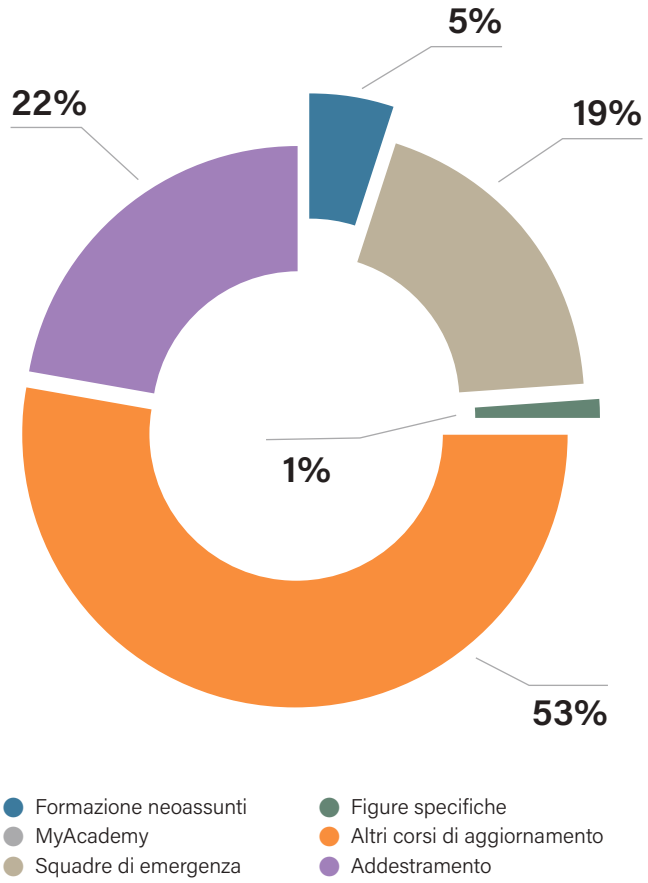
Questi dati confermano l'importanza che l'Azienda attribuisce alla salute e sicurezza, elementi che, insieme alle competenze professionali, costituiscono una priorità condivisa: la centralità della persona. Benessere fisico e mentale, e sicurezza delle operazioni, sono imprescindibili per garantire un ambiente di lavoro ottimale.

Oltre alla formazione continua per i lavoratori e le figure preposte alla sicurezza, l'Azienda effettua regolarmente sopralluoghi e monitoraggi sul campo, con un presidio rafforzato da parte del servizio Sicurezza. Queste azioni non solo rappresentano un efficace strumento di vigilanza, ma sono anche essenziali per incrementare la cultura della prevenzione e protezione, potenziando la consapevolezza e le competenze dei lavoratori riguardo ai comportamenti da adottare durante l'operatività.

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

Grafico 4

Ore di formazione



Servizio di medicina del lavoro

Nel corso del 2024, in linea con il D. L.gs. 81/08, il medico competente ha condotto insieme al Servizio Prevenzione e Protezione (SPP) sopralluoghi negli gli ambienti di lavoro, non rilevando criticità da sanare.

Le visite mediche per ciascun lavoratore sono state eseguite conformemente alla normativa vigente e al protocollo sanitario, seguendo una periodicità prestabilita e considerando tutti i fattori di rischio specifici legati alla mansione e/o attività svolta.

Eventuali limitazioni e/o prescrizioni rilevate durante le visite mediche vengono tempestivamente comunicate al S.P.P. e al responsabile, il quale ha l'obbligo di garantire e monitorare l'applicazione delle misure di sicurezza necessarie.

Il programma per la promozione della salute sul lavoro tra le persone di MMS si concentra principalmente su misure preventive, coprendo tutte le attività il cui svolgimento potrebbe comportare rischi per la salute. Include accertamenti sanitari per il rilascio dell'idoneità, informazioni sanitarie, monitoraggio delle condizioni igienico-sanitarie, programmi per la prevenzione delle malattie e iniziative per la promozione della salute. [Tabella 27]

Tabella 27

Accertamenti sanitari (MMS)	2022	2023	2024
Totale visite mediche	**460**	**526**	**468**

La sicurezza dei lavoratori che operano in solitaria

Dal 2023 MMS ha avviato la sperimentazione dell'app Uomo a terra, sviluppata dal Gruppo Hera per migliorare la sicurezza dei lavoratori che operano in solitaria. Questo progetto nasce in risposta all'articolo 15, comma 1, lettera a) del D.Lgs. 81/08, che impone al datore di lavoro di valutare tutti i rischi per la salute e la sicurezza dei dipendenti, inclusi quelli legati al lavoro in solitaria. Marche Multiservizi è stata la prima azienda del Gruppo Hera a implementare su larga scala questo supporto tecnologico per tutti i dipendenti operativi, in conformità con le normative in materia di emergenza e primo soccorso.

L'app **consente di segnalare in tempo reale situazioni di emergenza alla centrale di telecontrollo di Forlì.** Ad esempio, in caso di malore, caduta o altra difficoltà, l'app invia automaticamente un allarme alla centrale. Uomo a terra (Man Down) sfrutta una tecnologia avanzata di telecontrollo per monitorare diversi parametri di rischio, tra cui assenza di movimento, inclinazioni pericolose, cadute o l'attivazione manuale dell'allarme da parte dell'operatore.

Una volta attivata, l'app monitora costantemente questi parametri e, se vengono superati i livelli di sicurezza, invia un allarme al Centro di Telecontrollo. L'operatore della sala di controllo avvia quindi la procedura di emergenza, che prevede il tentativo di contattare il lavoratore tramite chiamata in vivavoce o l'invio di una notifica agli altri colleghi presenti nell'area per richiedere assistenza. Solo in caso di allarme, l'operatore potrà accedere ai dati dell'utente, come nome, cognome, numero di telefono e posizione geografica.

Grazie a questa iniziativa, MMS rafforza la sicurezza dei lavoratori che operano in solitaria, garantendo un intervento rapido ed efficace in situazioni critiche e rispettando le normative vigenti sulla sicurezza sul lavoro.

Nel contesto della sorveglianza sanitaria, prevista dall'articolo 41 del D.lgs. 81/08 e successive modifiche, e condotta dal medico competente, dal 1° gennaio 2024 al 31 dicembre 2024, sono stati sottoposti ad accertamenti sanitari 433 dipendenti esposti a rischi convenzionali. In totale, sono state effettuate 468 visite mediche, comprensive di accertamenti strumentali. La maggior parte delle prestazioni riguarda visite periodiche (circa 87%), seguite da visite pre-assuntive/preventive, rientri da malattia superiore ai 60 giorni e una piccola percentuale di visite su richiesta del lavoratore.

Le idoneità emesse sono state per la maggior parte (70%) idoneità piene, mentre il 20% ha ricevuto idoneità con prescrizioni e il 10% idoneità con limitazioni. Non sono state emesse dichiarazioni di inidoneità.

Infortuni sul lavoro

Il monitoraggio degli infortuni rappresenta un elemento fondamentale per promuovere un ambiente di lavoro sicuro, ridurre i rischi e migliorare le pratiche aziendali in termini di salute e sicurezza.

È di fondamentale importanza analizzare in modo approfondito l'infortunio o i casi di "quasi infortunio" (Near Miss) da parte del SPP, al fine di evitare che tali eventi si verifichino nuovamente nel tempo.

L'esatta ricostruzione della dinamica dell'episodio incidentale consente all'Azienda di avere un quadro completo dello stesso, acquisendo un riscontro da parte delle persone coinvolte sulla dinamica dell'accaduto, attraverso colloqui con l'infortunato o con eventuali testimoni. Queste analisi permettono di identificare eventuali carenze tecniche, come ad esempio guasti su macchinari, comportamenti errati da parte del personale o lacune nella valutazione dei rischi dell'attività con conseguente non assegnazione di specifici DPI.

Una volta completata l'analisi, vengono esaminate le cause che hanno portato all'evento dannoso.
È fondamentale che quest'analisi sia il più obiettiva possibile al fine poter effettuare degli interventi migliorativi e prevenire il ripetersi dell'episodio in futuro.

Per il SPP l'analisi degli eventi incidentali riveste un ruolo molto importante anche durante la stesura della Valutazione dei Rischi in quanto identifica situazioni potenzialmente pericolose che potrebbero essere sottovalutate durante una prima analisi.
In coerenza con i risultati di queste analisi e in continuità con le azioni intraprese negli anni precedenti, per MMS le attività formative, la partecipazione e la consultazione dei lavoratori sono parte integrante delle azioni di miglioramento a medio/lungo termine, con l'obiettivo di accrescere la consapevolezza e migliorare i comportamenti dei lavoratori.

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

Indici di infortunio

Nel corso del 2024 sono stati registrati un totale di 14 infortuni, tutti riguardanti il personale operativo. Questo numero rappresenta un incremento rispetto al 2023, che aveva visto una diminuzione significativa, riportandosi così sui livelli del 2022.

La causa più comune di infortunio continua a essere, come negli anni precedenti, quella legata ai «Fattori/infortuni comportamentali».

Nel dettaglio, le funzioni Reti e Ambiente hanno registrato complessivamente 15 infortuni: 5 per la funzione Reti (in calo rispetto al 2023) e 10 per la funzione Ambiente. [Grafico 5] [Tabella 28]

In particolare, gli indici di frequenza e gravità hanno mostrato un incremento rispetto al 2023, pur mantenendosi comunque in linea con i valori registrati nel 2022. [Grafico 6]

L'indice di frequenza degli infortuni sul lavoro, che misura il numero di infortuni registrabili per milione di ore lavorate, si attesta a 17,8 nel 2024. Questo aumento segna un ritorno ai livelli del 2022, quando l'indice era pari a 17,9. Anche l'indice di gravità, che indica la gravità degli infortuni in base ai giorni di assenza per infortuni ogni mille ore lavorate, è passato da 0,3 nel 2023 a 0,6 nel 2024.

Grafico 5

Infortuni per area

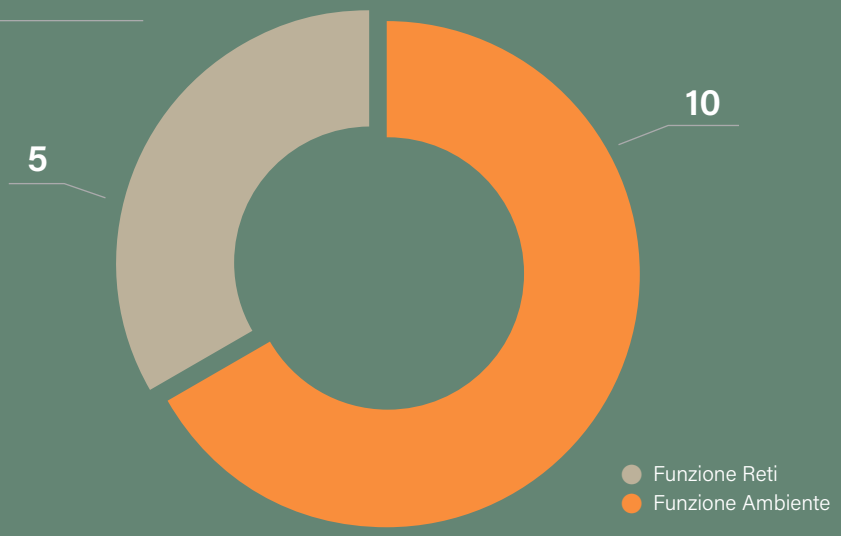


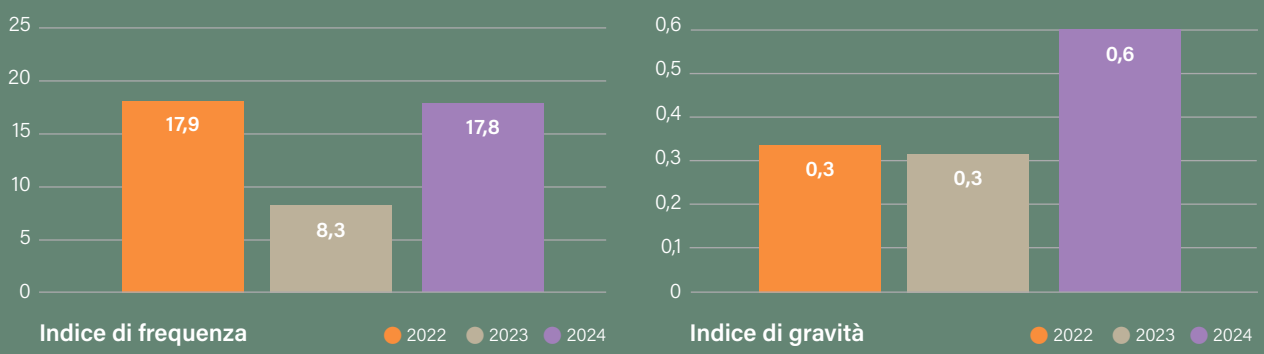
Tabella 28

Infortuni sul lavoro

	2022	2023	2024
Indice di frequenza - Tasso di infortuni sul lavoro registrabili (n. totale infortuni/ore lavorate x 1.000.000)	**17,9**	**8,3**	**17,8**
Indice di gravità (gg. di assenza per infortuni/ore lavorate x 1.000)	**0,3**	**0,3**	**0,6**
Durata media (gg. assenza per infortuni/n. totale infortuni)	17,4	37,4	36,5
Numero infortuni sul lavoro registrabili (n) escluso infortuni a 3 giorni	15	7	15
Numero infortuni sul lavoro registrabili (n)	16	7	16
Numero di infortuni in itinere (n)	3	-	3
Near miss registrati	29	43	45
Ore lavorate	837.974	842.452	844.310

Tutti gli indici sono calcolati escludendo gli eventi in itinere.

Grafico 6



Tale incremento è dovuto principalmente all'aumento dei giorni di assenza per infortuni, in particolare a seguito di un grave incidente occorso nel 2024, in cui un dipendente ha riportato conseguenze significative a causa del morso di un ragno violino.

Nel 2024, come negli anni precedenti, non si sono verificati infortuni mortali. Quotidianamente monitoriamo attentamente le molteplici attività lavorative per garantire la sicurezza e il benessere di tutti i dipendenti.

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

Un aspetto di fondamentale importanza, nell'ottica della prevenzione degli infortuni e del miglioramento delle condizioni di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, riguarda la capacità di segnalare, raccogliere e analizzare i mancati infortuni (near miss). Questi rappresentano eventi accidentali che, sebbene non abbiano generato effettivamente un infortunio, potenzialmente avrebbero potuto farlo. La corretta analisi e investigazione di questi episodi consente di implementare misure preventive ed efficaci per evitare eventi infortunistici. [Tabella 29]

Nonostante sia stato registrato un aumento delle segnalazioni di "near miss" nel corso del 2024, +5% rispetto all'anno precedente, tali notifiche risultano ancora limitate, principalmente a causa della limitata sensibilità degli operatori nel comunicare queste situazioni. Di conseguenza, nonostante l'impegno dell'Azienda nel sensibilizzare sull'importanza di queste segnalazioni, è necessario continuare a lavorare sulla cultura della sicurezza sul posto di lavoro affinché gli operatori si sentano sempre più a proprio agio nel segnalare i "near miss".

Salute e sicurezza dei fornitori

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

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

Nel 2024, il sistema di monitoraggio degli infortuni ha registrato un totale di 4 incidenti che hanno coinvolto il personale dei fornitori contrattualizzati, mentre svolgevano attività per conto di Marche Multiservizi. [Tabella 30]

Nel 2024, MMS ha intensificato il monitoraggio dei fornitori di servizi appaltati, migliorando la verifica della conformità agli adempimenti normativi.
Un elemento chiave di questo aggiornamento è la Procedura P749, che uniforma le metodologie di valutazione dei fornitori e rafforza la comunicazione

Tabella 29

Infortuni sul lavoro	2022	2023	2024
Numero di infortuni escluso infortuni inferiori a 3 giorni (n)	**15**	**7**	**15**
Near miss registrati	**29**	**43**	**45**
Percentuale near miss registrati	**193**	**614**	**300**

Tabella 30

Infortuni ditte appaltatrici e terzi	2022	2023	2024
Infortuni sul lavoro di lavoratori di ditte appaltatrici e terzi	**18**	**18**	**4**

dei rischi verso l'esterno. Questa procedura è pienamente conforme ai principi dell'Art. 26 del D.Lgs. 81/08 e ai requisiti della certificazione ISO 45001.

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

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

Malattie professionali

Nel 2024 sono state richieste 10 malattie professionali principalmente riconducibili a cause osteo-articolari e muscolo tendinee (90%). Nessuna di queste è stata accolta. [Tabella 31]

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

Le principali modalità di assistenza sono le seguenti:

- **CCNL Gas Acqua:** dal 1° gennaio 2012, l'assistenza sanitaria integrativa per i dipendenti a cui si applica il CCNL Gas Acqua è fornita dal fondo FASIE, limitatamente ai dipendenti iscritti. Nel 2017, durante il rinnovo, è stata istituita una polizza assicurativa in caso di premorienza e invalidità permanente.
- **CCNL dei Servizi Ambientali:** dal 1° ottobre 2014, l'assistenza sanitaria integrativa per i dipendenti a cui si applica il CCNL dei Servizi Ambientali è garantita dal fondo FASDA, esteso a tutti i dipendenti coperti dal contratto di lavoro.
- **CCNL per i Dirigenti delle Imprese dei Servizi di Pubblica Utilità:** fin dal 1° ottobre 1996, l'assistenza sanitaria integrativa è fornita attraverso l'iscrizione al FASI. Il Fondo FASI e la Polizza Integrativa sono estendibili ai familiari dei dirigenti iscritti, che comprendono la totalità dei dirigenti presenti in MMS.

Tabella 31

Numero malattie professionali	2022	2023	2024
Numero di decessi derivanti da malattie professionali	**-**	**-**	**-**
Numero di casi di malattie professionali registrabili	**2**	**5**	**10**

Cantonieri di quartiere - MMS e la cooperazione sociale

Gestione responsabile della catena di fornitura

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

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

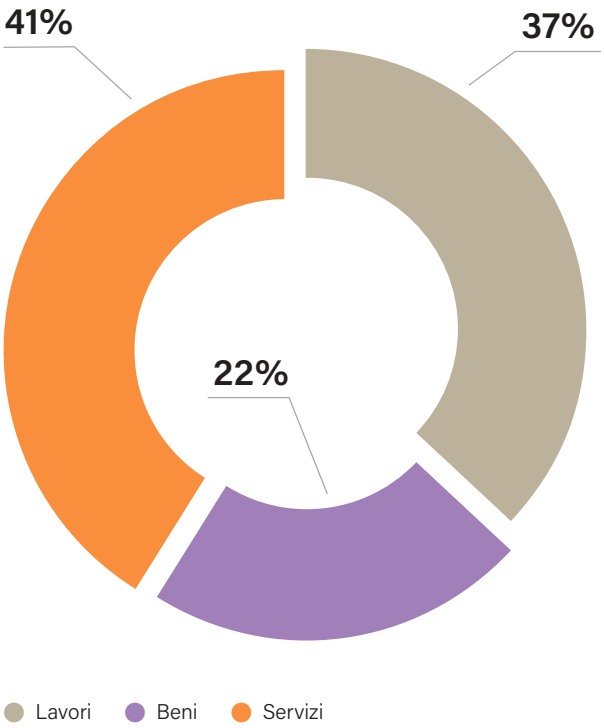
Da diversi anni MMS aderisce al sistema di procurement del Gruppo Hera, questo ha permesso di portare avanti i processi di acquisto attraverso una piattaforma automatizzata, garantendo in questo modo l'intera tracciabilità sugli affidamenti nei sistemi informatici aziendali. Inoltre, la presenza di un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

Tabella 32

Fornitori attivi nell'anno per categoria merceologica (Euro) 2024

Beni	**16.383.984**
Servizi	**29.610.100**
Lavori	**16.759.728**
Totale	**62.753.812**

Grafico 7



Nel 2024 sono stati affidati beni, servizi e lavori a 583 fornitori, per oltre 60 milioni di euro. Nella tabella sottostante sono riportati i fornitori per categoria merceologica che nel corso dell'anno hanno avuto ordini o contratti attivi con consumi.
[Tabella 32] [Grafico 7]

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

Qualificazione, selezione e valutazione dei fornitori

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

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

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

- aggiornare autonomamente i profili di interesse e candidarsi eventualmente per nuovi gruppi merce all'interno del sistema di fornitori accreditati;
- aggiornare autonomamente la propria anagrafica, nonché lo scadenziario dei documenti di qualifica;
- verificare il proprio stato di qualifica e valutazione periodica;
- avere la possibilità di essere interpellati per presentare offerte economiche;
- avere la possibilità di ricevere informazioni relative all'aggiudicazione di una commessa;
- essere aggiornati sulle iniziative di interesse economico del Gruppo.

Dal 2023 è attivo il nuovo portale e-Procurement Hera Pro, nell'ottica di continuo miglioramento ed

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

Criteri e procedura di qualificazione

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

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

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

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

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

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

- dichiarazione di presa visione e accettazione di: Codice etico; Modello per la prevenzione della corruzione; Regolamento generale di Qualità-Sicurezza-Ambiente-Energia e Responsabilità sociale per le imprese appaltatrici e/o lavoratori autonomi operanti nell'ambito del Gruppo Hera; Politica per la qualità e la sostenibilità; Politica per la protezione dei dati personali;
- adempimento agli obblighi di sicurezza sul lavoro previsti dalla legge italiana;
- ottemperanza alla normativa vigente in riferimento al diritto al lavoro dei disabili;
- presenza di personale dipendente svantaggiato nell'organico aziendale rispetto al totale;
- iscrizione all'albo regionale delle cooperative sociali;
- dichiarazione di ampia conoscenza dei principi e delle norme sulla Responsabilità sociale d'impresa, e di impegno alla conformità ai principi e requisiti inclusi nelle stesse e alla partecipazione in attività di monitoraggio e verifiche previste, oltre che alla valutazione di eventuali misure correttive richieste;
- possesso delle seguenti certificazioni di sistema: ISO 9001; ISO 14001 (o, in alternativa, di registrazione EMAS); ISO 45001; SA 8000; ISO 50001; ISO 37001 (dal 2021);
- possesso del certificato di iscrizione all'albo nazionale dei gestori ambientali, pertinente con l'attività propria del gruppo merce;
- possesso di iscrizione con validità in corso, presso la Prefettura di competenza per i settori d'interesse individuati dal Dpcm 18 aprile 2013 e successivamente ampliati dalla Legge 40/2020 (legge di conversione con modifiche del D.L. 23/2020 c.d. Liquidità), nell'elenco dei fornitori non soggetti a tentativo di infiltrazione mafiosa (c.d. white list); diversamente, presentazione di un impegno formale a richiederla.

Anche nel 2024 è pienamente a regime il sistema automatizzato di verifica della regolarità contributiva Inps/Inail presso il competente Sportello unico previdenziale, al fine di facilitare l'attività di monitoraggio e gestione dei fornitori, e Cassa edile

per tutti i fornitori attivi e presenti nell'elenco del Gruppo Hera, compresi soggetti raggruppati in associazione temporanea di impresa (mandataria e mandanti), consorzi e specifiche imprese esecutrici, subappaltatori e subcontraenti relativi al singolo documento di acquisto di prestazioni (ordine e/o contratto).

I fornitori per tipologia di certificazione

Nel 2024, i fornitori in possesso di almeno una certificazione in ambito qualità, ambiente o sicurezza hanno rappresentato quasi il 90% del valore totale degli ordini emessi da MMS. [Tabella 3]

L'andamento degli acquisti da fornitori certificati è frutto della consolidata politica adottata da MMS, che prevede l'inserimento sistematico delle certificazioni come requisito nei bandi di gara o nei processi di qualificazione. Questo approccio non solo garantisce standard più elevati in termini di qualità, sicurezza e sostenibilità, ma riflette anche una tendenza diffusa tra le imprese, sempre più consapevoli dell'importanza delle certificazioni come fattore competitivo.

Il controllo e la valutazione dei fornitori

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

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

Attraverso il presidio delle diverse attività di monitoraggio e l'analisi puntuale della reportistica generata, è possibile migliorare il governo degli acquisti, oltre che estendere a tutte le aziende coinvolte nell'esecuzione dell'appalto i meccanismi di controllo previsti dalle procedure di Gruppo, presidiando l'intera filiera dei soggetti economici a vario titolo coinvolti nella prestazione. La numerosità dei controlli per i servizi e per i lavori è definita sulla base dell'importo contrattuale, del periodo di durata del contratto e della criticità in ambito qualità, sicurezza, ambiente e responsabilità sociale d'impresa delle prestazioni monitorate.

Le "non conformità" rilevate, sempre precedute da invio puntuale della check list al fornitore per raccoglierne le opportune controdeduzioni, sono classificate sulla base delle principali certificazioni: ISO 9001 (qualità delle prestazioni), ISO 14001 (rispetto dell'ambiente), ISO 45001 (rispetto della sicurezza), ISO 50001 (rispetto delle normative in materia energetica), ISO 37001 (anticorruzione), oltre alla garanzia sulla responsabilità sociale

Tabella 33

Valore delle forniture da fornitori qualificati (%) (migliaia di euro)	2022	2023	2024
ISO 9001	**82%**	**87%**	**87%**
ISO 14001 / EMAS	**79%**	**69%**	**68%**
ISO 45001	**52%**	**59%**	**60%**
SA 8000	**19%**	**26%**	**26%**
Totale forniture	**54.682**	**62.657**	**62.754**

Tabella 34

Non conformità rilevate per tipologia	2022	2023	2024
Osservazione	3	21	22
Non conformità poco grave	6	6	4
Non conformità grave	20	25	6
Non conformità molto grave	10	18	9
Totale	39	70	41

Tabella 35

Non conformità rilevate per certificazione	2022	2023	2024
ISO 9001	24	42	30
ISO 45001 (ex OHSAS 18001)	15	25	11
SA 8000	0	2	0
ISO 14001 / Emas	0	1	0
ISO 37001	0	0	0
Totale	39	70	41

d'impresa e quindi permettono di garantire la puntuale e corretta valutazione periodica delle imprese qualificate. [Tabella 34] [Tabella 35]

L'azienda nel 2024 ha rilevato un totale di 41 non conformità, in riduzione rispetto all'anno precedente. Il 54% delle non conformità riguarda semplici osservazioni. Ad ogni non conformità registrata e conclusa, corrisponde un decremento del punteggio del fornitore in relazione alla gravità delle anomalie riscontrate.

Trimestralmente viene effettuata la valutazione dei fornitori con contratti attivi che ricevono per singola merceologia di qualifica l'aggiornamento del proprio punteggio nel sistema di vendor rating, con un incremento proporzionato all'assenza o meno di anomalie riscontrate nel periodo. Tale valutazione aggiornata è sempre consultabile e valutabile in autonomia da parte del fornitore nella propria area riservata del portale fornitori. I punteggi sono suddivisi in tre fasce che contribuiscono a veicolare la rotazione, la selezione e l'invito dei fornitori qualificati per specifica classe di merceologia interessata dalle gare a trattativa privata svolte.
I fornitori in fascia critica vengono esclusi dagli inviti a meno che non rientrino, tramite adeguate azioni correttive e/o puntuali piani di miglioramento, nelle fasce abilitate. [Tabella 36]

Tabella 36

Valutazione dei fornitori

Tipologia area	Intervallo di punteggio	Livello di affidabilità
Area verde	80-100 punti	Molto affidabile
Area verde	50-79 punti	Affidabile
Area gialla	35-49 punti	Mediamente affidabile
Area gialla	25-34 punti	Sufficientemente affidabile
Area rossa	< 25 punti	Critico

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

In tutti i casi permessi dalla normativa vigente viene utilizzato il **criterio di aggiudicazione dell'offerta economicamente più vantaggiosa**, che permette di valutare, oltre agli aspetti economici, anche gli aspetti qualitativi dei beni, servizi e lavori offerti nonché quelli sociali, ambientali, etici e di sicurezza. Nell'ambito delle aree individuate dalla Linea Guida e, precisamente, **rispetto dell'ambiente, impegno sociale, qualità delle prestazioni e valore economico**, sono stati definiti criteri di sostenibilità in base all'esperienza acquisita nella gestione di gare appaltate con il metodo dell'offerta economicamente più vantaggiosa e alla normativa in materia. Per ciascuna area di business sono stabiliti, in base all'importo e alla criticità dell'appalto (qualora sia un appalto a elevato impatto nei confronti dell'ambiente, della sicurezza sui luoghi di lavoro, della qualità della prestazione erogata ai clienti, della durata del contratto o dell'importo), un numero minimo di **criteri di sostenibilità** da considerare per la scelta del fornitore. La scelta dei criteri di sostenibilità è di competenza della Funzione acquisti e appalti che, in accordo con i referenti aziendali interessati, scelgono i criteri da adottare per la tipologia della gara, la rilevanza del criterio di sostenibilità in relazione alla gara in oggetto, e le valutazioni rispetto a gare precedentemente effettuate e alle loro risultanze.

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

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

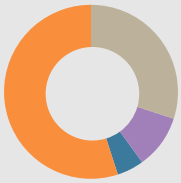
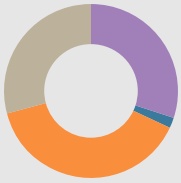
Nel 2024, le procedure di gara con pubblicazione di bando ad essere state aggiudicate con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa (OE+V) sono state 4 su 11, il 56% dell'importo delle gare bandite, pari a oltre 20 milioni di euro. [Tabella 37]

Ampliando l'analisi a tutti gli affidamenti e non solo alle gare pubbliche, nel 2024 il **58% degli affidamenti** a cui è applicabile **ha previsto il metodo di aggiudicazione con l'offerta**

Tabella 37

Gare ad evidenza pubblica con offerta economicamente più vantaggiosa	2022	2023	2024
Numero di bandi di gara a evidenza pubblica complessivi	**6**	**9**	**11**
di cui: con offerta economicamente più vantaggiosa	**3**	**5**	**4**
Valore dei bandi di gara a evidenza pubblica	**6.019**	**11.432**	**36.979**
di cui: con offerta economicamente più vantaggiosa	**4.072**	**7.196**	**20.758**

Tabella 38

Tipologia	Descrizione	Territorio	Importo (mln di euro)	Durata (anni)	Componente tecnica	Punteggio alla sostenibilità
Gara a procedura aperta	Lavori di "Riduzione delle perdite nelle reti di distribuzione dell'acqua nel territorio AATO 1 Marche Nord. Lotto 6 - Rinnovamento Reti per il Recupero di Risorsa Idrica" - Intervento PNRR-M2C4-I4.2	**MA**	**16,8**	**2**	**60** 	**Ambientale** (9): ISO14001, mezzi a basso impatto ambientale **Sociale** (3): ISO 45001, SA8000, Assenza di verbali di discriminazione di genere **Altri aspetti tecnici** (48)
Gara a procedura aperta	F.P.O. manutenzione n. 7 macchine stazioni automatizzate collettamento cadauna 12 linee captazione biogas di discarica - polo impiantistico Ca Asprete - Tavullia (PU)	**MA**	**2**	**4**	**70** 	**Ambientale** (20): stazioni automatizzate a basso consumo elettrico **Altri aspetti tecnici** (50)

economicamente più vantaggiosa: di questi il 91,5% in termini di valore è stato assegnato prevedendo tra i criteri tecnici anche criteri di sostenibilità. Il punteggio medio assegnato ad aspetti di sostenibilità è di 29,7 punti (14,1 relativi ad aspetti ambientali e 15,6 ad aspetti sociali); 39,6 alla qualità e 30,7 al prezzo.

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

Per importanza e rilevanza assegnata ai criteri di sostenibilità nella valutazione delle offerte, si riportano le gare con importo superiore a 2 milioni di euro affidate nel 2024. [Tabella 38]

La gestione dei contratti

La gestione dei contratti con i fornitori è fondata sulla correttezza, evitando ogni possibile forma di abuso. MMS informa i fornitori, in fase di stipula del contratto, relativamente alle caratteristiche e ai rischi della produzione, alle modalità e ai tempi di pagamento e a ogni altro aspetto di maggior rilievo per il fornitore. A tal fine MMS utilizza una informazione completa, chiara e comprensibile, che elimini possibili interpretazioni ambigue.

La Linea Guida in materia di approvvigionamenti, in coerenza con il Codice etico e il modello organizzativo secondo il D.Lgs. 231/2001 e il relativo "protocollo approvvigionamenti", determinano i principi base dell'attività di approvvigionamento di MMS nell'ipotesi di acquisizione di beni, servizi e lavori necessari allo svolgimento di attività, sia in regime di libero mercato sia assoggettate alla normativa pubblicistica (Codice dei contratti pubblici D.Lgs. 36/2023).

L'utilizzo dei contratti di subappalto

Nel 2024 sono stati 5,1 milioni di euro affidati in subappalto o subaffidamento (erano 4,2 nel 2023), pari al 8% dell'importo di lavori e servizi esternalizzati da MMS. In seguito alle sensibili modifiche nel quadro normativo la percentuale degli importi contrattuali da affidare tramite subappalto è progressivamente in aumento. In materia di subappalti/subcontratti, dal 2024 MMS ha aderito pienamente alla procedura introdotta dal Gruppo Hera.

Laboratorio analisi interno

Garantire efficienza, qualità e sicurezza ai clienti

MMS fornisce servizi in 49 comuni della provincia, per una popolazione di circa 275.000 cittadini residenti.

I clienti rappresentano un elemento fondamentale per Marche Multiservizi, non solo come fruitori dei servizi offerti ma anche per il loro ruolo di guida nelle scelte aziendali che impattano società e ambiente.

Per questo, l'azienda pone al centro della propria missione l'impegno a garantire efficienza, qualità e sicurezza, assicurando continuità e salubrità nei servizi offerti.

Grafico 8

Servizio idrico	Servizi ambientali	Distribuzione gas	Illuminazione pubblica***
46 comuni serviti	**38** comuni serviti	**35** comuni serviti	**8** comuni serviti
272.177 cittadini serviti	**218.845** cittadini serviti	**247.376** cittadini serviti	**120.588** cittadini serviti
130.805 clienti serviti	**89.128*** clienti serviti	**92.291**** clienti serviti	-

Popolazione: dati Istat 1º gennaio 2024 | * Solo comuni in cui MMS gestisce la Tari | ** Si tratta dei punti di riconsegna, ovvero il codice che identifica il contatore | *** Di cui 3 in RTI con Hera Luce

Operando in 49 comuni della provincia e servendo una popolazione di 275.000 residenti, Marche Multiservizi lavora con responsabilità e attenzione costante alle esigenze del territorio, puntando su innovazione e sostenibilità per offrire un servizio sempre più affidabile e all'avanguardia. [Grafico 8]

L'Azienda gestisce il **servizio idrico integrato** per 46 comuni della Provincia di Pesaro e Urbino per oltre 130.000 utenze. Dal 1° gennaio 2024, la gestione del servizio nel Comune di Sassofeltrio è passata a Hera S.p.A. a seguito dell'aggregazione del comune alla Regione Emilia-Romagna. [Grafico 9]

I **Servizi ambientali** sono gestiti in 38 comuni, di cui due in provincia di Rimini, per un totale di circa 219.000 cittadini residenti. Il dato sui clienti, pari a 89.128 si riferisce ai soli comuni che hanno affidato a MMS la gestione del tributo (Gabicce Mare, Gradara, Mombaroccio, Peglio, Pesaro, Piobbico, Tavullia, Urbino, Vallefoglia). [Grafico 10]

MMS si occupa della distribuzione del gas naturale in 35 comuni, gli utenti attivi, corrispondenti a PDR (codice che identifica il contatore), nel 2024 sono 92.291. Infine, MMS si occupa di riqualificare, gestire e mantenere le infrastrutture di illuminazione pubblica in 8 comuni, per un bacino di oltre 120.000 abitanti.

Grafico 9

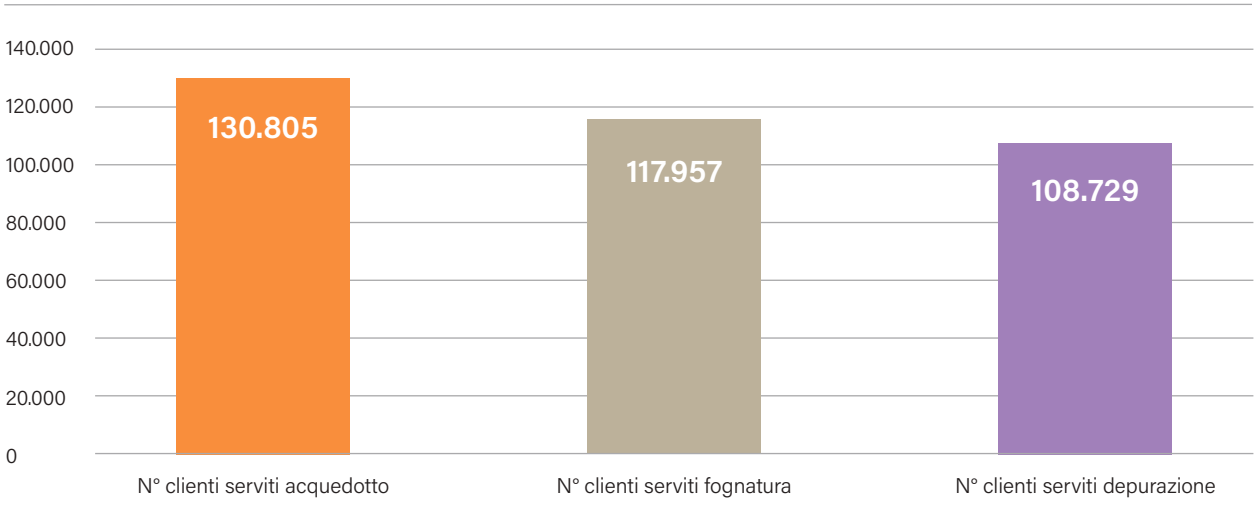


Grafico 10

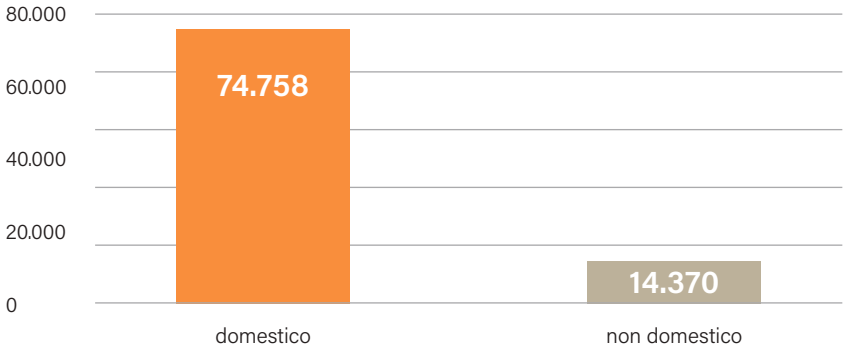
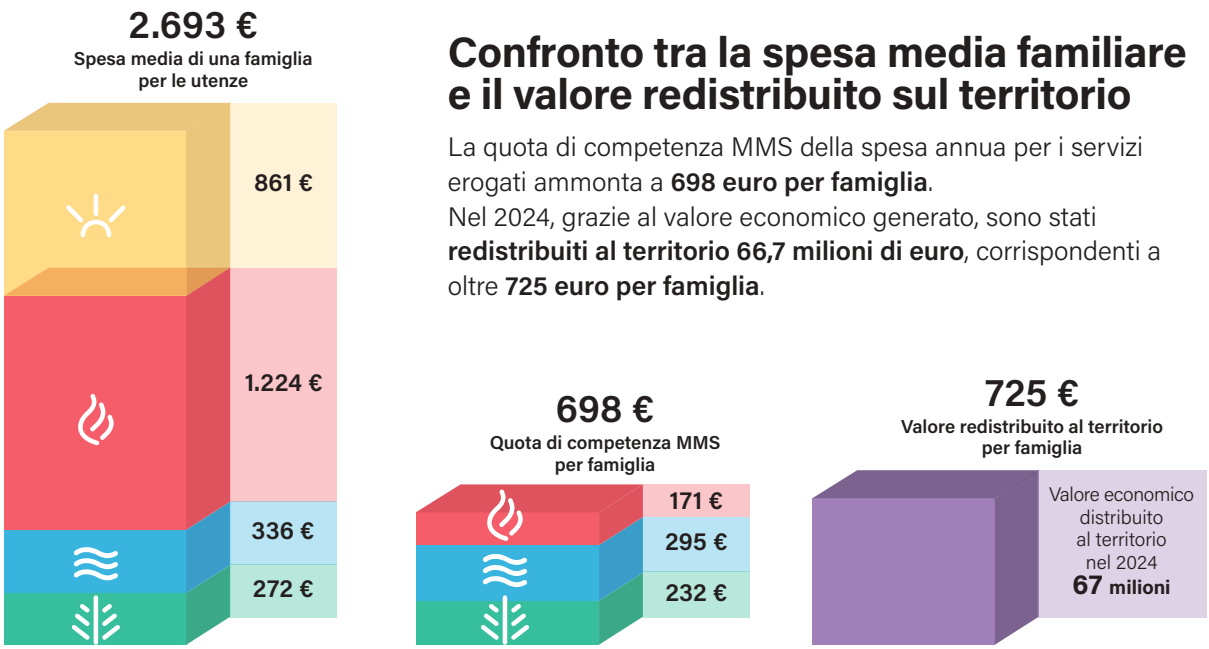


Grafico 11



Confronto tra la spesa media familiare e il valore redistribuito sul territorio

La quota di competenza MMS della spesa annua per i servizi erogati ammonta a **698 euro per famiglia**.
Nel 2024, grazie al valore economico generato, sono stati **redistribuiti al territorio 66,7 milioni di euro**, corrispondenti a oltre **725 euro per famiglia**.

Costo dei servizi e misure di sostegno

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

Si riporta di seguito la spesa sostenuta da una famiglia media nel 2024 per i servizi forniti da MMS, confrontata con quella dell'anno precedente. I dati si riferiscono al servizio idrico, basato sui consumi medi di acqua (104 mc) e al servizio rifiuti per una famiglia di tre componenti residente nel comune di Pesaro, in un appartamento di 80 mq. [Tabella 39]

Nel 2024, la spesa totale per una famiglia media è stata di 608 euro, con un aumento del 5,3% rispetto al 2023 (pari a 30 euro). In dettaglio, il servizio idrico registra un incremento di 23 euro, mentre i servizi ambientali (rifiuti) aumentano di 7 euro rispetto all'anno precedente. È importante sottolineare che oltre 80 euro della spesa totale non sono imputabili al gestore MMS, in quanto derivano da imposte, tasse, oneri di sistema e altri costi esterni (+4,7% rispetto al 2023). [Grafico 11]

Tabella 39

Costo dei servizi per un cliente medio (consumi reali)	2022	2023	2024	%
Servizio idrico	**329**	**313**	**336**	**+7,4%**
Servizi ambientali – Rifiuti	**255**	**265**	**272**	**+2,9%**
Totale	**584**	**578**	**608**	**+5,3%**
di cui di competenza MMS	**504,9 (86%)**	**499,6 (86%)**	**526,7 (86%)**	**+5,4%**
di cui imposte, tasse, oneri di sistema e altri oneri	**79,5**	**78,1**	**81,9**	**+4,7%**

La bolletta del servizio idrico

L'acqua è una risorsa pubblica e gratuita, tuttavia, per renderla disponibile e garantire la sua qualità, è necessario un complesso sistema di infrastrutture e servizi. La bolletta del servizio idrico copre i costi legati alla gestione, manutenzione e sviluppo di queste infrastrutture, nonché i servizi correlati.

Dal 2012, la regolazione del servizio idrico è affidata all'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), che ha definito delle regole per la determinazione delle tariffe. L'introduzione di un **metodo tariffario nazionale** ha come obiettivo principale garantire la trasparenza e la sostenibilità economica nel settore.

Il primo Metodo Tariffario Idrico (MTI), adottato nel 2013, è stato progressivamente aggiornato, per migliorare la qualità del servizio e promuovere la sostenibilità ambientale. L'ultima versione, l'MTI4 (delibera 639/2023/R/idr), ha definito l'attuale metodologia di calcolo delle tariffe per il periodo 2024-2029.

Le tariffe per il biennio 2024-2025 sono state approvate con la delibera n. 23 del 25/10/2024 dall'AATO n. 1 Marche Nord e includono i conguagli degli esercizi precedenti, calcolati secondo le regole del metodo tariffario. Gli adeguamenti tariffari predisposti dall'AATO n. 1 Marche Nord sono stati definiti in conformità alle disposizioni della deliberazione ARERA.

La bolletta del **Servizio Idrico Integrato (SII)** è composta da diverse voci:

- **Quota fissa:** importo indipendente dai volumi consumati, destinato alla copertura degli oneri di gestione del servizio per garantirne continuità e sicurezza.
- **Quota variabile:** calcolata in base ai metri cubi di acqua effettivamente consumati.
- **Imposte e oneri di sistema:** comprendono componenti tariffarie di perequazione UI, definite da ARERA per coprire costi di carattere generale:
  UI-1 → per la copertura dei costi di acquedotto, fognatura e depurazione resi da gestori che operano in aree terremotate.
  UI-2 → destinata alla promozione della qualità contrattuale del servizio.
  UI-3 → per la copertura del bonus sociale idrico a favore delle famiglie in difficoltà economica.
  UI-4 → destinata al Fondo di garanzia per le opere idriche (art. 58, Legge 221/2015).
  DOpex → per finanziare il Fondo per la promozione dell'innovazione nel servizio idrico integrato.
- Infine, sulle tariffe si applica l'**IVA**.

Le tariffe sono inoltre differenziate per tipologia di utenza e suddivise in scaglioni progressivi per incentivare il risparmio idrico:

- **Uso domestico residente:** la quota variabile del servizio acquedotto è calcolata in base al numero di componenti del nucleo familiare prevedendo tariffe agevolate per i consumi essenziali (20 mc/annui per ciascun componente della famiglia).
- **Uso non domestico:** tariffe differenziate per aziende e attività commerciali.

Fattori che influenzano l'importo in bolletta

Consumo effettivo

Registrato dal contatore

Tariffe locali

Stabilite dall'AATO 1 Marche Nord

Tipologia di utenza

Residenziale, commerciale o industriale

Qualità del servizio

Standard regolati da ARERA

Nel 2024, il consumo medio per famiglia (utente domestico residente) è stato di 104 metri cubi, in linea con il 2023. La spesa media, pari a 336 euro, è aumentata del 7,4% in seguito all'adeguamento delle tariffe. [Tabella 40]

Questi adeguamenti sono necessari per sostenere gli investimenti nella rete idrica e garantire una gestione più resiliente delle risorse idriche. In particolare, il biennio è stato fortemente influenzato dall'incremento dei costi energetici e dalla maggiore richiesta di energia, indispensabile per reperire la risorsa idrica nei periodi di maggiore siccità.

A parità di consumi, nel 2024 la spesa media di un cliente residenziale con consumi di 130 mc annui è stata di 453 euro, in aumento rispetto al 2023 (+7,4%). Tale incremento è stato in parte contenuto grazie alla contestuale riduzione delle componenti perequative, in diminuzione del 7% rispetto al 2023. [Tabella 41]

La spesa per l'acqua

L'Italia si posiziona al primo posto in Europa per il consumo di acqua minerale in bottiglia, con una media di 252 litri di acqua pro capite consumati in un anno (fonte: Beverfood, Acquitalia 2023-2024). Optare per l'acqua di rubinetto anziché quella minerale, oltre a comportare benefici ambientali, si traduce anche in un notevole risparmio economico. Considerando un consumo medio di un litro e mezzo al giorno per una famiglia composta da tre persone e il prezzo medio di 37 centesimi al litro di alcune acque minerali naturali presenti sul mercato, la spesa annuale per l'acqua minerale ammonta a 600 euro.

Al contrario, la stessa quantità di acqua proveniente dall'acquedotto costerebbe solo 5 euro all'anno (calcolato sulla base delle tariffe del 2024 per una famiglia di tre persone con un consumo medio di 104 m3). Di conseguenza, una famiglia che beve acqua di rubinetto può risparmiare circa 695 euro all'anno rispetto all'acqua in bottiglia.

Tabella 40

Bolletta cliente residenziale consumi reali (Importi in Euro)	2022	2023	2024
Acquedotto	**142,9**	**132,2**	**142,7**
Fognatura	**38,6**	**37,4**	**40,5**
Depurazione	**70,4**	**68,4**	**73,9**
Quota fissa	**34,3**	**34,9**	**37,7**
Componenti perequative	**13,1**	**11,8**	**11,0**
Iva 10%	**29,9**	**28,5**	**30,6**
Totale	329,2	313,2	336,3
Consumi medi reali	**109**	**104**	**104**

Tabella 41

Bolletta servzio idrico cliente residenziale consumi costanti (130 mc) (Importi in Euro)	2022	2023	2024
Acquedotto	**197,9**	**201,5**	**217,6**
Fognatura	**46,0**	**46,8**	**50,6**
Depurazione	**84,0**	**85,5**	**92,4**
Quota fissa	**34,3**	**34,9**	**37,7**
Componenti perequative	**15,6**	**14,8**	**13,7**
Iva 10%	**37,8**	**38,4**	**41,2**
Totale	**415,6**	**421,9**	**453,1**

La spesa per la raccolta e lo smaltimento dei rifiuti

Il servizio di gestione dei rifiuti urbani è svolto sulla base di contratti stipulati con i Comuni e comprende le attività di raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, avvio al recupero e allo smaltimento dei rifiuti e altri servizi accessori.
I contratti disciplinano sia gli aspetti economici del rapporto sia le modalità di organizzazione e gestione del servizio, i livelli quantitativi e qualitativi delle prestazioni erogate.

La **TARI (Tassa sui Rifiuti)** è un tributo comunale istituito per finanziare i costi del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti urbani. È dovuta da chiunque possieda o detenga, a qualsiasi titolo, locali o aree scoperte suscettibili di produrre rifiuti urbani.

Con la legge di bilancio 2018 è stato affidato ad ARERA il compito di regolamentare anche il settore dei rifiuti, con l'obiettivo di migliorare il servizio valutando il rapporto costo/qualità. Il **Metodo Tariffario Rifiuti (MTR)** introdotto da ARERA favorisce l'adeguamento dei sistemi di gestione del ciclo integrato dei rifiuti agli obiettivi europei, in applicazione del principio **"chi inquina paga"**, promuovendo lo sviluppo dell'economia circolare.

L'importo della TARI è determinato a partire dai costi del servizio di gestione dei rifiuti, definiti attraverso il **Piano Economico Finanziario (PEF)**. Il PEF stabilisce in modo trasparente e regolamentato i costi effettivi sostenuti per il servizio e rappresenta uno strumento fondamentale per quantificali in modo equo. Dal 2020, il corrispettivo spettante al gestore per i servizi forniti è definito sulla base della nuova regolazione nazionale Arera (delibera dell'Autorità 443/2019 e s.m.i.).

- Il **gestore del servizio** raccoglie informazioni sui costi operativi, relativi alla raccolta, trasporto, trattamento e smaltimento dei rifiuti e, sulla base di questi dati, comunica all'Ente Territoriale Competente le informazioni per predisporre il PEF.
- L'**Ente Territorialmente Competente (ETC)**, nel territorio gestito **ATA Rifiuti n. 1 Marche Nord Pesaro e Urbino**, acquisisce e controlla i dati forniti dal gestore del servizio e, integrando i parametri di sua competenza, predispone il PEF seguendo le linee guida stabilite dall'ARERA.
- L'ATA, con apposita delibera, approva il PEF e lo **trasmette ad ARERA**. Con la delibera n. 2 del 19/04/2024, l'ATA n. 1 Marche Nord ha approvato la proposta di predisposizione dei PEF 2024/2025, redatta in applicazione del Metodo Tariffario ARERA (MTR-2), e l'ha inviata all'Autorità.
- Una volta approvato, **il Comune o l'Ente competente** suddivide i costi tra le diverse categorie di utenza (domestiche e non domestiche) per l'applicazione della TARI.
  Il servizio per la gestione dei rifiuti urbani è fatturato da MMS ai singoli Comuni.

La tariffa è composta da una quota fissa, destinata a coprire i costi generali del servizio (come

Tabella 42

Spesa per la raccolta e smaltimento dei rifiuti: Pesaro (Importi in Euro)	2022	2023	2024
Quota fissa	**68,7**	**71,2**	**79,7**
Quota variabile	**150,0**	**155,5**	**152,1**
Quota di competenza di MMS	**218,7**	**226,7**	**231,9**
Addizionale provinciale	**12,2**	**12,6**	**25,8**
Iva (10%)	**24,3**	**25,2**	**14,5**
Totale	**255,2**	**264,5**	**272,1**

spazzamento strade e gestione amministrativa) e una quota variabile, determinata dalla quantità di rifiuti prodotti. Per le **utenze domestiche**, si calcola in base alla superficie occupata e al numero di componenti del nucleo familiare, mentre per le **utenze non domestiche**, si basa sulla superficie occupata e sulla tipologia di attività svolta.

Le amministrazioni locali possono prevedere agevolazioni e riduzioni per determinate categorie di utenti, come famiglie a basso reddito, cittadini che praticano il compostaggio domestico o attività che producono quantità ridotte di rifiuti.

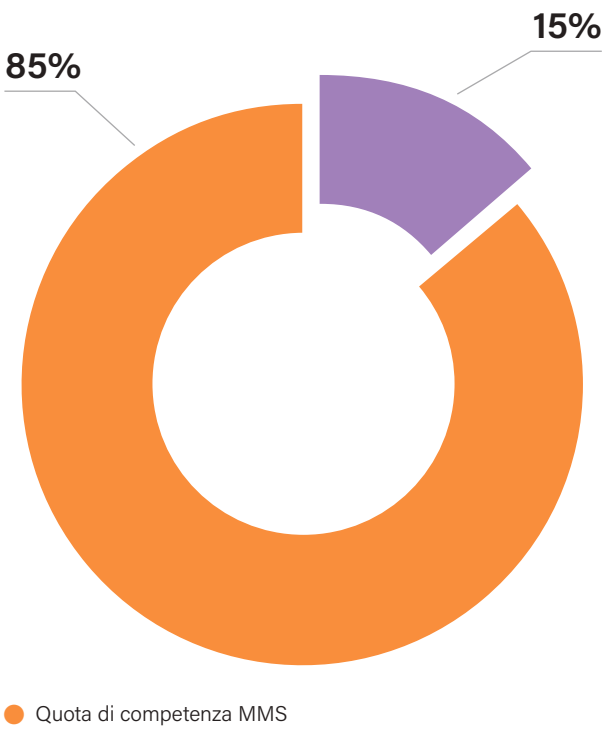
MMS fattura il servizio ai singoli Comuni, i quali emettono gli avvisi di pagamento agli utenti secondo i criteri precedentemente definiti. Nel calcolo della TARI, l'IVA passiva è a carico del Comune, motivo per cui non viene esplicitamente indicata nel tributo applicato alle utenze, ma è inclusa nel totale. [Tabella 42]

Una famiglia di tre persone residente in un appartamento di 80 mq nel comune di Pesaro, nel 2024, ha speso in media 272 euro per la raccolta e lo smaltimento dei rifiuti, di cui l'85% di competenza MMS.

La variazione rispetto al 2023 (+2,9%) risulta coerente con le deliberazioni dei comuni che rivalutano ogni anno le quote fisse e variabili utili per il calcolo delle tariffe delle utenze domestiche e in linea con le variazioni registrate a livello dei Piani economico-finanziari approvati. [Grafico 12]

Grafico 12

Quota di competenza MMS



Il costo dei servizi ambientali

Nel 2024, MMS ha offerto ai clienti domestici servizi ambientali a un costo inferiore del 17% rispetto alla media nazionale e di oltre il 20% rispetto alla media del Centro Italia. Questi dati, rilevati dall'Osservatorio Prezzi e Tariffe di Cittadinanzattiva, si riferiscono a una famiglia di tre persone residente in un'abitazione di 100 mq. [Grafico 13]

Sempre nel rapporto 2024 di Cittadinanzattiva, viene confrontato il costo del servizio di igiene urbana nei capoluoghi di provincia italiani. Relativamente ai comuni di medie dimensioni (tra i 90.000 e 100.000 abitanti), Pesaro, con una Tari di 295 euro, si colloca tra le città con il costo più basso insieme a Cesena, La Spezia e Udine, inferiore del 10% rispetto alla media dei 10 capoluoghi. È importante sottolineare che il costo del servizio varia non solo in base alla dimensione della città, ma anche in funzione delle attività svolte, ad esempio in presenza di un elevato afflusso turistico e di interventi di pulizia delle spiagge. [Grafico 14]

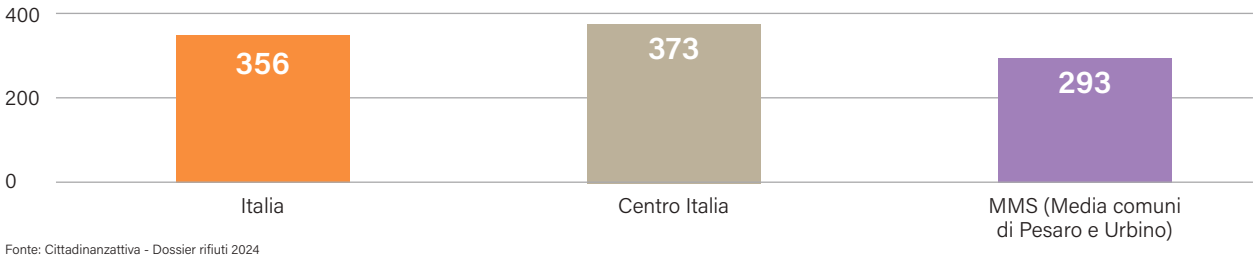
Tariffe di distribuzione gas

Relativamente al servizio gas, Marche Multiservizi svolge la sola distribuzione, per la quale, conformemente alle normative vigenti, riceve il corrispettivo dalle società di vendita.

La spesa per il trasporto e la gestione del contatore comprende gli importi relativi alle diverse attività che consentono ai venditori di consegnare il gas naturale ai clienti finali. Comprende le tariffe di distribuzione e misura (di competenza di MMS),

Grafico 13

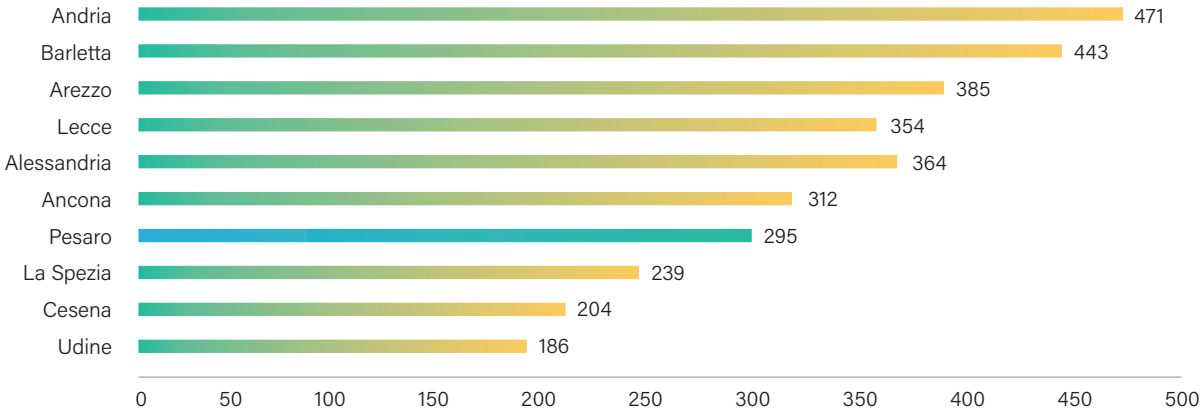
Confronto TARI 2024



Fonte: Cittadinanzattiva - Dossier rifiuti 2024

Grafico 14

Costo totale per utente nelle città con più di 90.000 abitanti
(3 occupanti 100 mq, euro)



Fonte: Cittadinanzattiva - Dossier rifiuti 2024

trasporto ed eventuali canoni comunali a copertura dei canoni di concessione del servizio di distribuzione. Viene aggiornata dall'Autorità ogni anno ed è differenziata per i sette ambiti macroregionali in cui è suddiviso il territorio nazionale. Le quote fisse delle tariffe di distribuzione e misura sono articolate per classe del gruppo di misura (classe contatore) installato presso il punto di fornitura. La delibera 570/2019/R/gas, in vigore dal 1° gennaio 2020, ha definito la regolazione delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020-2025.

Il sostegno economico per i clienti

La rateizzazione delle bollette

MMS offre ai clienti in difficoltà economica la possibilità di rateizzare le bollette, a condizione che siano in regola con i pagamenti delle rateizzazioni concesse precedentemente.

Le condizioni per la rateizzazione sono:

- **Clienti domestici:** l'importo della bolletta deve essere superiore a 50 euro.
- **Clienti con partita IVA e condomini:** l'importo della bolletta deve essere inferiore a 3.000 euro, con il pagamento immediato del 50% dell'importo.

Le rate non possono superare i 6 mesi, con una cadenza massima di una rata al mese. In generale, il numero massimo di rate è quattro, salvo casi particolari concordati con i servizi sociali dei Comuni, che possono prevedere un numero maggiore di scadenze.

Per i clienti in difficoltà economica (ad esempio, percettori di cassa integrazione, mobilità, contributi comunali o disoccupati), la rateizzazione è concessa senza interessi. Per professionisti e piccoli condomini, si applica un tasso di interesse pari al TUIR (Tasso di Interesse Ufficiale di Riferimento, pari a 0% dal 16 marzo 2016) maggiorato del 3%. Per gli esercizi commerciali, la rateizzazione è concessa previa verifica della solvibilità.

Nel 2024, MMS ha accolto 1.404 richieste di rateizzazione per il servizio idrico, per un valore complessivo di circa 879.000 euro. [Tabella 43]

Il numero di clienti con almeno una bolletta rateizzata nel 2024 è pari a 1.168 e rappresenta circa l'1% dei clienti totali.

Oltre alle forme di rateizzazione offerte da MMS, ARERA prevede due condizioni aggiuntive:

- **Rateizzazione per fatture anomale:** se una bolletta supera dell'80% l'addebito medio degli ultimi 12 mesi, l'utente ha diritto a un piano di rateizzazione con rate non cumulabili e una cadenza pari alla frequenza di fatturazione, salvo accordi diversi. La richiesta deve essere presentata entro 10 giorni dalla scadenza della bolletta.
- **Rateizzazione per importi in mora:** l'utente può richiedere una rateizzazione dell'importo in mora con una durata minima di 12 mesi, con rate non cumulabili e una cadenza pari quella di fatturazione. La volontà dell'utente finale di avvalersi di piani di rateizzazione personalizzati o della possibilità di rateizzare i pagamenti per un

Tabella 43

Bollette rateizzate

	2022		2023		2024	
	Nr.	Importo (€ migliaia)	Nr.	Importo (€ migliaia)	Nr.	Importo (Euro migliaia)
Utenti complessivi idrico	**3.779**	**1.331,7**	**2.366**	**975,3**	**2.294**	**878,7**
di cui residenziali	**3.443**	**935,1**	**2.069**	**559,1**	**2.065**	**628,2**
di cui commerciali	**336**	**396,6**	**297**	**416,2**	**229**	**250,4**

periodo inferiore ai 12 mesi deve essere manifestata per iscritto o in un altro modo documentabile. L'adesione al piano rateale deve avvenire entro 5 giorni dalla scadenza dell'importo in mora, contestualmente al pagamento della prima rata.

I bonus sociali

Il **bonus sociale**, istituito da ARERA, è una misura volta a ridurre la spesa per energia elettrica, gas e servizio idrico per le famiglie in condizioni di disagio economico e sociale.

In particolare, i **bonus sociali idrici** permettono di alleggerire il costo della fornitura idrica per i nuclei familiari che si trovano in difficoltà economica o fisica. L'agevolazione viene applicata automaticamente sulle bollette dell'acqua ai beneficiari segnalati da ARERA, a seguito della verifica dell'attestazione ISEE.

L'assegnazione del bonus avviene automaticamente ogni anno per i nuclei familiari con un'attestazione ISEE che rientra nei requisiti previsti.

Il bonus è riconosciuto ai nuclei familiari con un ISEE:

- fino a 9.530 euro per famiglie con un massimo di tre figli a carico.
- fino a 20.000 euro per famiglie numerose con almeno quattro figli a carico.

Relativamente al bonus idrico: con delibera 13/2023 del 24/01/2023 è aumentata la soglia del modello ISEE per usufruire del bonus idrico passando da 9.530 (anno 2023) a 10.061 nel 2024.

Per ottenere il bonus, la fornitura idrica deve essere:

- Destinata a uso domestico residente, ossia riferita all'abitazione di residenza dell'utente.
- Attiva, con il servizio in corso di erogazione. Sono incluse anche le utenze momentaneamente sospese per morosità.

Il bonus ha una durata di 12 mesi e spetta anche alle famiglie che abitano in un condominio e che non sono intestatarie di un contratto di fornitura. [Tabella 44]

Bonus Sociale Acqua garantisce uno sconto pari a 50 litri di acqua per abitante al giorno. Questo significa che, per una famiglia di quattro persone, sono scontati 200 litri di acqua al giorno. La soglia di 50 litri giornalieri per persona è stabilita dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 13 ottobre 2016, che la considera la quantità necessaria per soddisfare i bisogni fondamentali di ciascun individuo.

A differenza del bonus elettrico e gas, il valore del bonus idrico non è uniforme a livello nazionale, poiché le tariffe dell'acqua variano a seconda dell'area geografica. Nel territorio gestito da MMS, nel 2024, il valore erogato si è mantenuto stabile rispetto all'anno precedente, nonostante il numero di beneficiari sia leggermente diminuito rispetto al 2023 (-11,8%).

Tabella 44

Bonus sociale idrico	2022	2023	2024
Numero Bonus erogati (n)	**17.726**	**11.412**	**10.061**
Valore Bonus erogati (Migliaia di euro)	**1.259,5**	**869,1**	**867,4**

Tabella 45

Bonus sociale gas	2022	2023	2024
Numero Bonus erogati (n)	**9.067**	**11.362**	**5.704**
Valore Bonus erogati (Migliaia di euro)	**7.412,2**	**6.399,2**	**714,4**

Il valore del **bonus sociale gas**, quantificato dall'Autorità, varia nel corso dell'anno e non è uguale ogni mese. Lo sconto applicato in bolletta dipende dalla stagione in cui viene riconosciuto (più alto nei mesi invernali e più basso in estate, quando il fabbisogno si riduce). Questa modulazione permette di alleggerire le fatture durante l'inverno, quando l'incidenza della spesa per il riscaldamento è più elevata. [Tabella 45]

Il valore del bonus varia in base al numero di componenti del nucleo familiare (come dichiarato nella DSU), alla categoria d'uso (se destinato a acqua calda sanitaria e/o cottura cibi, riscaldamento o entrambi) e alla zona climatica in cui si trova la fornitura, poiché le esigenze di riscaldamento variano a seconda delle temperature medie stagionali. Nel 2024, sono stati erogati 5.704 bonus, con un calo significativo del 49,8% rispetto al 2023 legato alla riduzione delle domande accettate per via delle nuove soglie ISEE.

Marche Multiservizi per l'inclusione sociale

Da anni MMS ha implementato un bonus a compensazione della spesa per il Servizio Idrico, il quale viene assegnato ai comuni gestiti al fine di promuovere l'inclusione sociale. I comuni, a loro volta, provvedono ad attribuire il bonus in base a criteri da loro definiti.

Anche per l'anno 2024, è stato messo a disposizione un importo di 200 mila euro, con la possibilità di estendere tale iniziativa anche alla TARI.

Qualità contrattuale dei servizi

Al centro del rapporto con i clienti e gli utenti finali dei servizi offerti c'è l'attenzione per la qualità. Marche Multiservizi si impegna a garantire e migliorare costantemente la qualità dei servizi che eroga, con particolare riferimento all'efficientamento dei processi, delle infrastrutture, degli interventi e della comunicazione.

La valutazione della "qualità erogata" avviene attraverso parametri di riferimento stabiliti e regolamentati da ARERA e dalle autorità locali. Oltre agli interventi di tipo regolatorio, i Sistemi di gestione certificati UNI EN ISO adottati da MMS, basati sulla logica del miglioramento continuo, hanno contribuito significativamente a elevare la qualità dei servizi offerti.

Gli **standard di qualità commerciale** verso i clienti, riportati nella tabella seguente, mantengono livelli molto elevati, con un indice globale che si attesta intorno al 99% sia per il servizio Gas che per Servizio idrico, sensibilmente al di sopra dei minimi previsti dall'Autorità. [Tabella 46]

Servizio idrico

Nella gestione del servizio idrico integrato, il gestore si impegna a rispettare gli standard previsti dalla **Carta del Servizio**, uno strumento per la tutela dei cittadini. La carta definisce gli standard di qualità, gli indicatori contrattuali relativi alle principali prestazioni erogate e i tempi entro i quali tali prestazioni devono essere eseguite.

Tabella 46

% di rispetto degli standard

	2021		2022		2023	
	Numero prestazioni	Prestazioni entro lo standard	Numero prestazioni	Prestazioni entro lo standard	Numero prestazioni	Prestazioni entro lo standard
Gas	**595.726**	**99,9%**	**704.248**	**97,9%**	**775.490**	**98,6%**
Servizio idrico integrato	**20.234**	**99,4%**	**17.097**	**99,6%**	**19.570**	**99,6%**

Il documento viene **redatto in conformità allo schema predisposto da ARERA**. I contenuti sono conformi alla regolazione nazionale vigente e regolamentati dalla delibera Arera 655/2015 a partire dal 1° luglio 2016.

La delibera Arera 655/2015 ha introdotto i **livelli minimi di servizio** che i gestori devono rispettare per attività inerenti alle richieste degli utenti, come ad esempio il pronto intervento, la fatturazione, l'accesso agli sportelli, al call center e la gestione dei reclami. La Delibera ha introdotto anche il **pagamento di un indennizzo automatico** di 30 euro nei casi di mancato rispetto degli standard di qualità. Questo importo, ad eccezione di alcune prestazioni specifiche, aumenta in relazione al ritardo nell'esecuzione, fino a un massimo di 90 euro nei casi in cui il tempo di esecuzione sia oltre il triplo dello standard.

Inoltre, è stata prevista la possibilità per i gestori di accedere a **meccanismi territoriali di premialità** per l'impegno degli stessi a perseguire livelli di qualità migliorativi rispetto a quelli minimi previsti dalla delibera 655/2015. A partire dal 2020, la delibera Arera 547/2019 ha introdotto un nuovo meccanismo nazionale di incentivazione, sostituendo il precedente sistema premiante della delibera 664/2015. Tale meccanismo prevede fattori premiali e di penalizzazione in base al raggiungimento degli obiettivi annuali.

Le prescrizioni degli obiettivi di qualità contrattuale sono monitorate e rendicontate all'Autorità nazionale, all'ATO e agli utenti tramite pubblicazione in bolletta.

La **valutazione della qualità contrattuale** del servizio idrico avviene sulla base del raggiungimento degli obiettivi connessi a due macro-indicatori (prestazioni conformi agli standard), ponderati per la numerosità delle prestazioni totali erogate nell'anno di riferimento. [Tabella 47]

Tabella 47

Standard di qualità del servizio idrico

	Giorni	2022		2023		2024	
		Nr. Prestazioni	% eseguite entro lo standard	Nr. Prestazioni	% eseguite entro lo standard	Nr. Prestazioni	% eseguite entro lo standard
Avvio e cessazione del rapporto contrattuale							
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	**20 giorni**	**526**	**99,3%**	**482**	**99,8%**	**519**	**99,8%**
Tempo di esecuzione allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	**15 giorni**	**106**	**90,6%**	**97**	**95,9%**	**111**	**100%**
Tempo di attivazione della fornitura	**5 giorni**	**2.842**	**99,9%**	**2.678**	**100%**	**2.617**	**100%**
Tempo di disattivazione della fornitura	**7 giorni**	**2.049**	**99,9%**	**1.949**	**100%**	**1.921**	**100%**
Tempo di esecuzione della voltura	**5 giorni**	**5.390**	**99,9%**	**5.299**	**100%**	**6.246**	**100%**
Gestione del rapporto contrattuale							
Tempo di esecuzione di lavori semplici	**10 giorni**	**33**	**63,6%**	**46**	**95,7%**	**59**	**98,3%**
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	**7 giorni**	**7.489**	**99,3%**	**6.507**	**99,6%**	**6.669**	**99,5%**

Servizio gas

La regolazione della qualità del servizio di distribuzione gas è disciplinata da standard, generali che specifici, stabiliti da ARERA (delibera 569/2019/R/GAS e la delibera 566/2019). Il mancato rispetto degli standard specifici, per cause attribuibili al gestore, comporta il pagamento di indennizzi, da corrispondere direttamente al cliente o attraverso la società di vendita che richiede prestazioni al distributore. Questi variano da 30 a 140 euro a seconda della tipologia del cliente e di fornitura (categoria del contatore per gas), del ritardo nell'esecuzione della prestazione e dei tempi di indennizzo stessi.

Tra gli standard specifici di qualità del servizio di distribuzione si segnalano ad esempio i tempi di esecuzione di lavori, di attivazione della fornitura e il mancato rispetto della fascia di puntualità per gli appuntamenti con i clienti.

Anche nel 2023 la percentuale di rispetto dei tempi previsti dall'Autorità per la Qualità Commerciale delle prestazioni Gas è stata per la maggior parte delle prestazioni rispettata, con il 97,9% delle 704.248 prestazioni conformi.

Di seguito sono riportati i principali indicatori oggetto di rendicontazione. [Tabella 48]

Servizi ambientali

L'Assemblea Territoriale d'Ambito - ATA n.1 Pesaro e Urbino, con la delibera n. 27 del 28/12/2022, ha approvato in via preliminare lo schema di "Carta della qualità dei servizi di gestione dei rifiuti urbani" in conformità alla Delibera ARERA del 18 gennaio 2022 n. 15/2022/R/RIF. Nel corso del 2023 tutte le Carte sono state approvate per ogni singola gestione in via definitiva.

Tutti i gestori dell'Ambito sono stati inquadrati all'interno dello Schema 1 (livello qualitativo minimo) di cui all'art.3 del TQRIF. Rientrando in tale schema, il gestore è tenuto a trasmettere annualmente, all'Autorità e al pertinente Ente territorialmente competente, una relazione attestante il rispetto degli obblighi di servizio previsti dalla delibera 15 di ARERA. Questi obblighi includono, tra l'altro, l'adozione e pubblicazione della Carta della qualità del servizio, le modalità di attivazione e variazione del servizio, la procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati.

Tabella 48

Standard di qualità del servizio distribuzione gas

	Tempo max ARERA (giorni)	2022		2023		2024	
		Nr. Prestazioni	% eseguite entro lo standard	Nr. Prestazioni	% eseguite entro lo standard	Nr. Prestazioni	% eseguite entro lo standard
Esecuzione lavori semplici	**10**	**186**	**85,0%**	**290**	**98,6%**	**268**	**98,1%**
Attivazione della fornitura	**10**	**2.598**	**100%**	**2.586**	**100%**	**2.659**	**100%**
Disattivazione della fornitura	**5**	**2.007**	**100%**	**1.972**	**100%**	**2.027**	**100%**
Riattivazione in caso di distacco per morosità	**2**	**1.022**	**99,1%**	**634**	**99,7%**	**1.110**	**98,6%**
Riattivazione della fornitura per potenziale pericolo	**2**	**71**	**100%**	**61**	**100%**	**78**	**100%**
Fascia di puntualità per appuntamenti	**2 ore**	**5.921**	**99,5%**	**5.512**	**99,5%**	**6.140**	**99,4%**

Sicurezza e continuità del servizio gas

La **sicurezza delle persone** è dominante nel servizio di distribuzione gas. L'impiego di risorse competenti e adeguatamente formate, insieme a un continuo monitoraggio della rete, sono fattori che contribuiscono in maniera determinante alla prevenzione degli incidenti e sono oggetto di continua analisi e miglioramento, al fine di aumentare la loro efficacia nel rispetto dell'efficienza e di prevenire i potenziali impatti negativi nei confronti dei clienti e dell'ambiente. La delibera ARERA 569/2019 ha innalzato ulteriormente gli standard di sicurezza a valere per l'attuale periodo regolatorio (2020-2025) rispetto al periodo precedente. Tale innalzamento si è rivelato sostanzialmente in linea con gli standard già precedentemente praticati da MMS, in particolare, la Delibera ha introdotto obblighi più stringenti in tema di ispezione delle reti, odorizzazione e incentivazione all'ammodernamento dei sistemi di odorizzazione.

Pronto intervento

Il servizio di Pronto Intervento è fondamentale per garantire la sicurezza dei cittadini e dei luoghi e per la raccolta delle informazioni/segnalazioni dei clienti. La delibera Arera 569/2019 "Testo unico delle disposizioni della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020-2025" stabilisce che l'impresa distributrice è tenuta al rispetto dell'obbligo di servizio percentuale minimo annuo del 90% di chiamate con tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento entro il tempo massimo di 60 minuti. [Tabella 49]

Nel corso del 2024 sono stati effettuati 892 interventi (896 nel 2023). I consuntivi di pronto intervento gas confermano il pieno rispetto degli obblighi normativi, in quanto le chiamate con tempo di arrivo sul posto entro 60 minuti si attestano al 96% del totale.

Nel 2024 le telefonate ricevute dal call center tecnico sono state 4.980, in leggera diminuzione rispetto alle 5.152 del 2023. La percentuale di chiamate con risposta dagli operatori entro 120 secondi risultato stabili negli anni e al di sopra dei livelli minimi fissati da ARERA. [Tabella 50]

Ispezioni e dispersioni sulla rete gas

Nel 2024 MMS ha ispezionato il 100% dei 1.450 km di rete gestiti. Questo risultato si attesta significativamente al di sopra degli standard minimi richiesti da Arera (100% della rete in alta e media

Tabella 49

Tempo medio di arrivo del pronto intervento gas	2022	2023	2024
Tempo medio di arrivo sul luogo di chiamata (minuti)	**35,7**	**36,7**	**37,0**
Chiamate con tempo di arrivo sul luogo di chiamata entro 60 minuti (%)	**97,8%**	**95,6%**	**95,5%**

Tabella 50

Call center tecnico – Pronto intervento gas	2022	2023	2024
Chiamate ricevute totali (n.)	**6.315**	**5.152**	**4.980**
Di cui: entro lo standard (120 secondi)	**6.136**	**4.976**	**4.804**
Gas %	**97%**	**97%**	**96%**

Tabella 51

Controlli sulla rete di distribuzione gas (%)	2022	2023	2024
Media pressione	**105%**	**90,5%**	**100,0%**
Bassa pressione	**110,3%**	**95,5%**	**100,0%**
Rete gas ispezionata sul totale	**108%**	**93,2%**	**100%**
Rete gas totale (km)	**1.450**	**1.452**	**1.451**
Rete gas ispezionata su totale (km)	**1.563**	**1.353**	**1.451**

pressione in tre anni e 100% di quella in bassa pressione in quattro anni), a seguito del duplice controllo in alcune località. [Tabella 51]

Sono proseguite le campagne di ispezione degli allacciamenti interrati e aerei, tra cui la ricerca programmata delle dispersioni gas estesa sulle parti di impianto fuori terra. In particolare:

- la verifica sistematica di assenza di dispersione sugli elementi di rete (valvole, sfiati, attraversamenti, ecc.) è effettuata in occasione degli interventi programmati di conduzione/manutenzione periodica;
- il controllo strumentale dell'assenza di dispersioni sull'allacciamento aereo e nel contatore oggetto di intervento è previsto in concomitanza delle attività di conduzione ordinaria dei contatori (es. attivazioni, chiusure, verifiche sui gruppi di misura).

L'attività è stata svolta esclusivamente da personale interno, utilizzando un veicolo cercafughe dotato di strumentazione a sistema laser su superfici accessibili e pavimentazioni stradali idonee. Questa tecnologia si basa sull'uso di un sensore a raggi infrarossi, che rileva la presenza di gas attraverso l'assorbimento di energia nello spettro infrarosso. La variazione dell'energia assorbita da un ricevitore, tarato su una specifica banda di lunghezze d'onda, consente di determinare in modo estremamente preciso, rapido e selettivo la concentrazione del gas.

Nei casi in cui la rete da ispezionare si trovi in aree non carrabili o su pavimentazioni non idonee (come superfici polverose o sabbiose), la ricerca è stata effettuata con strumentazione portatile a semiconduttori, mediante operatore a piedi. Questa tecnologia sfrutta la variazione di conducibilità di un semiconduttore (SnO_2), provocata dall'assorbimento chimico dei gas a contatto con la sua superficie, riscaldata elettricamente a una temperatura predeterminata compresa tra 100 e 450°C. [Tabella 52]

Nel 2024, le dispersioni sulla rete di distribuzione gas e allacci interrati sono state 98, tra ispezione e segnalazione di terzi, pari a 67 ogni mille chilometri di rete. Nel dettaglio, le dispersioni individuate attraverso attività di ispezione (ogni mille chilometri di rete) sono state 17 nel 2024, in riduzione rispetto alle 29 del 2023.

Tabella 52

Dispersioni gas rilevate sulla rete di distribuzione gas	2022	2023	2024	%
Numero di dispersioni sulla rete di distribuzione localizzate a seguito di ispezione	**39**	**39**	**25**	**26%**
Numero di dispersioni sulla rete di distribuzione localizzate su segnalazione di terzi	**48**	**64**	**73**	**74%**
Totale	**87**	**103**	**98**	**100%**

La continuità del servizio idrico

Per continuità del servizio idrico si intende l'erogazione regolare e senza interruzioni del medesimo servizio. Tale continuità viene interrotta quando si verificano sospensioni nella fornitura, programmate e non.

L'impegno di MMS consiste nel garantire un servizio continuo e regolare, cercando di evitare eventuali disservizi o ridurne la durata. Nel caso in cui interruzioni siano necessarie per guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati e nel caso in cui la sospensione del servizio si protragga oltre una certa durata, l'azienda si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

Pronto intervento

Il servizio di pronto intervento di MMS si attiva in risposta a segnalazioni provenienti dal sistema di telecontrollo o dagli utenti, che possono contattare il numero dedicato.

La delibera 655/2015 Arera, in vigore dal 01/07/2016, ha stabilito tempi precisi per la risposta telefonica (120 secondi) e per il primo intervento (180 minuti). Gli interventi sono eseguiti con l'obiettivo di ridurre al minimo il disagio per i cittadini con particolare attenzione alla tutela dell'ambiente ed alla continuità dei servizi.

Le interruzioni nella fornitura idrica possono verificarsi a seguito di guasti improvvisi o interventi programmati. Nel primo caso MMS si impegna a riparare il guasto nel minor tempo possibile per limitare i tempi di interruzione. Per gli interventi programmati, viene attivata una procedura di informazione ai cittadini riguardo alla durata del disservizio. [Tabella 53]

Il tempo medio di arrivo sul luogo di chiamata ha mantenuto una performance elevata, attestandosi al 96,2%.

La ricezione e l'analisi delle chiamate al pronto intervento sono fondamentali per individuare e risolvere eventuali anomalie nel servizio erogato. Nel 2024 sono pervenute al call center del pronto intervento 29.803 chiamate, in un aumento del 5% rispetto all'anno precedente. [Tabella 54]

Tabella 53

Risultati del pronto intervento SII	2022	2023	2024
Tempo medio di arrivo sul luogo di chiamate (minuti)	**83**	**81**	**84**
Chiamate con tempo di arrivo sul luogo di chiamata entro 180 minuti (%)	**97,5%**	**97,3%**	**96,2%**

Tabella 54

Call center tecnico - Pronto Intervento SII	2022	2023	2024
Chiamate ricevute totali (nr.)	**24.952**	**28.419**	**29.803**
di cui: entro lo standard (120 secondi)	**23.867**	**27.407**	**27.810**
% chiamate entro lo standard	**95,7%**	**96,4%**	**93,3%**

Tabella 55

Analisi effettuate in laboratorio sulle acque potabili	2022	2023	2024
Numero di analisi effettuate nei laboratori sulle acque potabili	**66.526**	**71.825**	**79.018**
di cui nelle reti di distribuzione	**55.826**	**58.553**	**62.975**
% conforme rispetto ai limiti di legge	**99,5%**	**99,7%**	**99,7%**

Qualità dell'acqua potabile

L'obiettivo primario di Marche Multiservizi è quello di erogare acqua di qualità ai cittadini, mantenendo standard elevati ben al di sopra di quanto previsto dalla normativa vigente. Prima di essere immessa nella rete e di raggiungere il rubinetto, l'acqua viene sottoposta a disinfezione, obbligatoria per legge, e, se necessario, a processi di potabilizzazione. Il laboratorio interno monitora costantemente le caratteristiche chimiche e microbiologiche dell'acqua lungo l'intero percorso, dalle fonti di approvvigionamento ai potabilizzatori, dai serbatoi intermedi, lungo la rete di distribuzione, fino alla consegna al cliente.

Nel corso del 2024 **il laboratorio di MMS ha eseguito 79.018 analisi su acque potabili**, con un aumento del 10% rispetto all'anno precedente. In linea con gli anni precedenti, l'80% delle analisi è stato condotto su campioni prelevati direttamente dalle reti di distribuzione.

Tutte le acque distribuite per usi potabili e destinate al consumo umano devono rispondere ai criteri di qualità fissati da specifica normativa. Dal 21 marzo 2023 è entrata in vigore la nuova normativa acque potabili (D.Lgs 18/2023).

Per garantire una fornitura ottimale di acqua e rispettare pienamente i requisiti di legge, MMS ha sviluppato un dettagliato piano di controlli. Il piano è elaborato in conformità al D. Lgs. 18/2023 e perfezionato prendendo in esame le caratteristiche dell'acqua distribuita, la complessità e la lunghezza della rete di distribuzione, le criticità gestionali emerse negli anni precedenti ed il numero di abitanti serviti.

Il piano è redatto annualmente e, quando necessario, viene integrato con controlli non programmati per monitorare situazioni contingenti su impianti di trattamento o sulla rete acquedottistica. [Tabella 55]

L'elevato numero di controlli conferma l'attenzione scrupolosa con cui MMS tutela la sua utenza. In particolare, l'incremento è legato ad una maggiore frequenza di analisi dei parametri clorato e trialometani per test su modifica clorazione in pre-ossidazione al potabilizzatore San Francesco; un maggior n. di analisi su pesticidi, IPA e PFAS e inserimento di analisi quali uranio e cianuri nella seconda metà dell'anno.

Dal 2020 il **laboratorio** ha ottenuto **l'accreditamento secondo la norma UNI EN ISO 17025** nella matrice acqua destinata al consumo umano. L'accreditamento è l'attestazione, da parte di un Ente che agisce quale garante super partes, della competenza, indipendenza e imparzialità dei laboratori di prova. Il percorso intrapreso, avviato nel 2018, prevede un aumento progressivo ogni anno

Tabella 56

Parametri di qualità dell'acqua	Acque minerali (min-max)	Limiti per acqua di rubinetto (D.Lgs. 18/2023)	Territorio Marche Multiservizi
Alcalinità da bicarbonati (mg/L)	**11 - 1.010**	**-**	**282**
Calcio (mg/L)	**3 - 323**	**-**	**87**
Cloruro (mg/L)	**0 - 74**	**250**	**34,7**
Concentrazione ioni idrogeno (pH)	**5,8 – 8,1**	**6,5 - 9,5**	**7,8**
Durezza totale (°F)	**1 – 88**	**-**	**29**
Fluoruro (mg/L)	**0,1 - 1,00**	**1,5**	**0,24**
Magnesio (mg/L)	**0,4 - 31**	**-**	**16**
Nitrato (mg/L)	**1 - 10**	**50**	**5,0**
Nitrito (mg/L)	**< 0,002**	**0,50**	**< 0.07**
Potassio (mg/L)	**0,2 - 7,2**	**-**	**2,2**
Residuo secco a 180° (mg/L)	**22 - 987**	**1.500***	**396**
Sodio (mg/L)	**0,3 - 64**	**200**	**27,4**
Solfato (mg/L)	**1,5 - 99**	**250**	**70,9**

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

del numero di prove accreditate, al fine di coprire l'intera gamma delle analisi sull'acqua destinata al consumo umano. L'elenco aggiornato delle prove accreditate è consultabile sul sito di ACCREDIA (www.accredia.it).

Nella tabella seguente vengono riportati i parametri di qualità dell'acqua potabile distribuita in relazione ai limiti di legge e il confronto con alcune delle principali acque minerali presenti in commercio.

[Tabella 56]

I dati relativi all'acqua potabile sono valori medi dei campionamenti effettuati secondo frequenze stabilite in punti di prelievo lungo la rete di distribuzione, come previsto dal piano controllo e sorveglianza del ciclo idrico. Le valutazioni sulla qualità dell'acqua potabile distribuita, in confronto alla qualità dell'acqua minerale, sono effettuate sulla base dei valori di parametri analitici comunemente ricercati presso i punti di campionamento rappresentativi delle reti acquedottistiche: pH, durezza, residuo secco a 180°C, sodio, fluoruri, nitrati, cloruri. Questi parametri sono indicativi delle componenti saline di cui è opportuno che le acque potabili siano dotate.

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

L'Azienda dedica particolare attenzione alle attività di supporto alla **gestione operativa di reti e impianti**. Il personale del laboratorio, infatti, collabora costantemente con il personale degli impianti per la realizzazione di nuovi sistemi di **disinfezione della rete e per ottimizzare le attività di controllo periodico del disinfettante residuo**. La disinfezione è un processo fondamentale per garantire la qualità microbiologica dell'acqua, una adeguata presenza di cloro deve essere

Un investimento per la qualità dell'acqua

Monitoraggio avanzato dei pesticidi e degli inquinanti emergenti

Marche Multiservizi prosegue il proprio impegno nella tutela della qualità dell'acqua potabile, investendo in tecnologie all'avanguardia per garantire un servizio sempre più sicuro ed efficiente.
Nel 2024 è stata acquisita una nuova strumentazione di analisi, per rafforzare il monitoraggio della rete idrica e adeguarsi alle più recenti normative europee. Grazie a questo investimento, è ora possibile individuare con maggiore efficienza inquinanti emergenti (come PFAS), antiparassitari polari e acidi aloacetici, sostanze che, in base al Decreto Legislativo n. 18/2023, richiedono un controllo sistematico per garantire la sicurezza dell'acqua destinata al consumo umano.

I benefici del nuovo strumento:

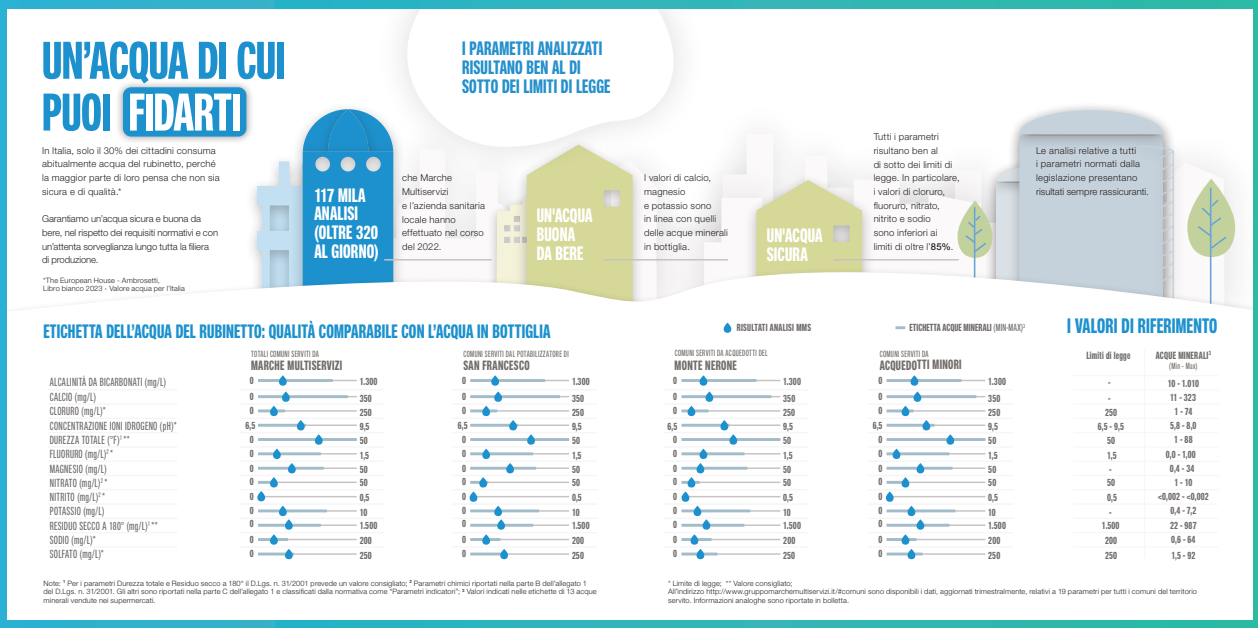
- **Maggiore sicurezza:** le analisi avanzate consentono un monitoraggio più approfondito e capillare della rete idrica.
- **Interventi più rapidi:** riducendo i tempi di analisi, è possibile individuare e risolvere eventuali anomalie con maggiore tempestività.
- **Efficienza e risparmio:** internalizzando le analisi, si riducono i costi legati all'uso di laboratori esterni e si aumenta l'autonomia operativa.
- **Conformità normativa:** il nuovo sistema assicura il pieno rispetto degli standard di qualità previsti dalla normativa europea.

Con questa innovazione, Marche Multiservizi rafforza il proprio ruolo nella gestione sostenibile delle risorse idriche, garantendo un'acqua sempre più sicura e controllata per il benessere della comunità.

costantemente garantita. L'intensificazione di queste attività di controllo mira a garantire una corretta disinfezione, evitando al contempo che un'eccessiva presenza di cloro possa compromettere le caratteristiche organolettiche dell'acqua distribuita e favorire lo sviluppo di cloroderivati (sostanze indesiderate che possono scaturire dall'interazione fra il cloro in eccesso e le sostanze naturalmente presenti nell'acqua).

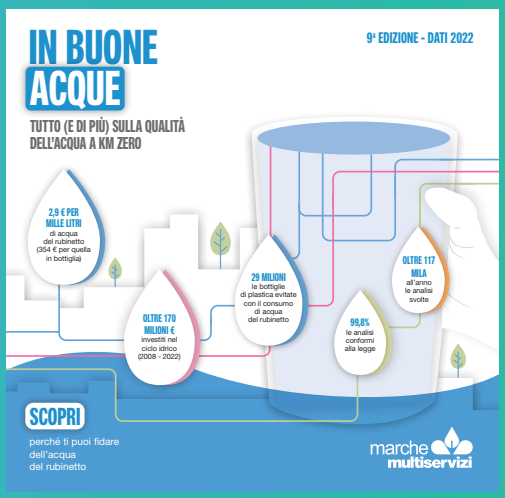
Nel 2024, le caratteristiche medie dell'acqua distribuita sono sostanzialmente invariate. Durante l'anno non si sono verificate criticità tali da compromettere la qualità dell'acqua distribuita e, di conseguenza, la salute dei cittadini. Grazie a una supervisione attenta degli andamenti dei prelievi, alle azioni correttive intraprese e agli interventi di manutenzione degli impianti anche nel 2024 il numero di non conformità riscontrate è rimasto molto contenuto.

Le **ordinanze di non potabilità**, come per gli anni precedenti, hanno interessato principalmente piccoli comuni. Nella quasi totalità dei casi le ordinanze sono state emesse a seguito di problemi agli impianti di disinfezione di piccoli e piccolissimi acquedotti, dove il controllo e la regolazione risultano generalmente più complessi a causa delle basse portate e della localizzazione in zone isolate. Nella maggior parte dei casi, la durata delle ordinanze coincide con i tempi tecnici minimi



Dal 2012 l'etichetta dell'acqua di rubinetto è presente nelle bollette di MMS

I parametri considerati rappresentativi della qualità dell'acqua potabile distribuita sono pubblicati sul sito internet MMS, con un aggiornamento semestralmente per ogni comune. Questa pratica consente ai cittadini di consultare i dati della qualità dell'acqua nel proprio comune e di confrontarli con quelli delle acque in bottiglia disponibili in commercio.



Inoltre, a partire dal 2014, MMS pubblica il report "In buone acque"

MMS si impegna a promuovere la cultura della sostenibilità e l'uso corretto dell'acqua mediante attività di informazione mirate. Il report, giunto alla sua nona edizione, è la testimonianza della coerenza dell'Azienda con gli obiettivi del recente D.Lgs. n. 18/2023 e alla Direttiva UE 2020/2184, nonché una buona prassi di rendicontazione trasparente volta ad accrescere la fiducia da parte dei cittadini nei confronti dell'acqua di rubinetto.

L'obiettivo è quello di far conoscere tutte le attività che MMS svolge per garantire la qualità dell'acqua distribuita ai cittadini, rendicontando i dati sulla qualità e i processi messi in atto per assicurarla.

Tabella 57

Ordinanze di non potabilità	2022	2023	2024
Cittadini interessati da ordinanze di non potabilità	**4.238**	**2.549**	**2.638**
Numero di ordinanze	**22**	**30**	**22**
Durata ordinanze gg.	**4,5**	**7,4**	**5,9**

necessari alla effettuazione degli interventi necessari e alla ripetizione delle analisi con esito conforme. [Tabella 57]

Il numero di cittadini coinvolti è in linea con il dato dello scorso anno anche se il numero totale di ordinanze è leggermente diminuito. Anche la durata media rispetto all'anno precedente è leggermente diminuita.

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

Il monitoraggio della risorsa idrica assume particolare rilevanza per la tutela delle acque. La Direttiva UE 2020/2184 sulla qualità delle acque destinate al consumo umano, pubblicata il 16 dicembre 2020, ha introdotto nuove norme.

L'Italia ha recepito la direttiva attraverso il Decreto Legislativo n. 18 del 23 febbraio 2023, entrato in vigore il 21 marzo 2023 entro il 2029 devono

Casette dell'acqua

Le Case dell'Acqua sono strutture accessibili al pubblico per il rifornimento di acqua proveniente direttamente dalla rete idrica cittadina. L'acqua erogata non subisce alcun trattamento rispetto a quella proveniente dai rubinetti, venendo distribuita senza l'ausilio di filtri o addolcitori, ma semplicemente resa più fresca, grazie a un sistema di refrigerazione, o frizzante. La qualità e la sicurezza dell'acqua erogata sono confermate attraverso oltre 300 analisi giornaliere condotte da MMS e USL.

Nel corso del 2024, sono stati erogati circa 2 milioni di litri di acqua attraverso le Casse dell'Acqua distribuite sul territorio. Queste strutture hanno un impatto positivo sull'ambiente e contribuiscono a ridurre l'impronta ecologica di ciascun cittadino. Coloro che si sono serviti presso le Case dell'Acqua MMS hanno evitato la produzione di oltre un milione di bottiglie di plastica da 1,5 litri, equivalenti a oltre 200 tonnellate di emissioni evitate.

se si considera che in media 25 bottiglie da 1,5 litri equivalgono a 1 Kg di PET sono state oltre 44 le tonnellate di PET non introdotte nell'ambiente e, considerando che la produzione di un Kg di PET comporta generalmente l'emissione in atmosfera di circa 2,3 Kg di CO_2, si possono stimare in 102 tonnellate le emissioni evitate dalla sola produzione di PET, a cui si aggiungono quelle evitate dal mancato trasporto e smaltimento delle bottiglie per altre 100 tCO_2 evitate.

effettuare la prima valutazione e gestione del rischio. L'implementazione dei nuovi piani di gestione della sicurezza dell'acqua, noti come "Water Safety Plan" (WSP), rappresenta un cambiamento significativo nell'approccio alla salvaguardia della salute umana nel contesto delle acque potabili. Questo cambiamento è evidente nel passaggio da un regime di monitoraggio basato sul controllo retrospettivo di parametri analitici a un'analisi preventiva dei rischi. L'approccio risk-based implica il controllo di contaminanti emergenti, attualmente non oggetto di monitoraggio sistematico, e la valutazione della vulnerabilità dei sistemi di approvvigionamento idropotabile rispetto agli impatti diretti e indiretti derivanti dai cambiamenti climatici.

MMS da sempre prevede dei piani di prevenzione e controllo strutturati, garantendo ai propri clienti un'elevata qualità dell'acqua, conforme ai requisiti normativi. Questo avviene attraverso una sorveglianza costante, realizzata mediante la pianificazione di controlli mirati su tutta la filiera di produzione dell'acqua potabile, dalle fonti di approvvigionamento alla distribuzione. Annualmente viene stilato il Piano di controllo analitico del servizio idrico integrato, in sostanziale accordo con i criteri di valutazione dei rischi contenuti nel Decreto Legislativo 18/2023. Nel 2022 è stato portato in stato di "chiusura tecnica" il primo WSP pilota per l'acquedotto di Mercatello sul Metauro. La chiusura tecnica, analogamente all'approccio adottato dal Gruppo Hera, implica il completamento e l'approvazione della matrice di rischio, con il contestuale avvio della fase di monitoraggio operativo per implementare le risoluzioni identificate al fine di ridurre il grado di rischio residuale.

L'efficacia del servizio depurazione

Marche Multiservizi, quale azienda che crede fortemente nell'applicazione dei principi di economia circolare e sostenibilità ambientale, considera la qualità dell'acqua depurata un obiettivo prioritario al fine di garantire la salubrità e la preservazione degli ecosistemi.

La qualità dell'acqua depurata viene monitorata dal laboratorio analisi interno di MMS e dall'autorità territoriale (ARPAM). Il laboratorio esegue analisi sulla qualità delle acque in ingresso e in uscita agli impianti di depurazione e, in caso di valori di scarico fuori dai limiti consentiti, avverte tempestivamente tutti i tecnici e responsabili interessati.

Standard minimi di qualità dell'acqua in uscita dagli impianti

Le autorizzazioni agli scarichi dei depuratori rilasciate dalla Provincia di Pesaro-Urbino definiscono gli standard minimi di qualità e corrispondono ai valori limite di emissione previsti dal D. Lgs. 152/2006 e s.m.i. e dal Piano di Tutela delle Acque della Regione Marche, Norme Tecniche di Attuazione (Deliberazione n. 145 del 26/01/2010 e s.m.i.).

Queste autorizzazioni fissano limiti e controlli in funzione delle dimensioni dei depuratori e della zona di recapito. Per tutti i **depuratori superiori a 200 A.E.**, i parametri minimi da controllare sono, BOD, COD, Solidi Sospesi Totali, Fosforo totale e Azoto totale. I parametri da monitore aumentano per gli **impianti superiori a 10'000 A.E.** e per gli **impianti che scaricano in un corpo recettore sensibile** ad eventuali inquinamenti (ad esempio il depuratore di Urbania capoluogo che scarica nel Metauro) e per gli impianti ai quali, per effetto di un adeguamento/potenziamento, viene aumentata la potenzialità del 50%. [Tabella 58]

Per il depuratore di Borgheria i limiti prescritti sono più restrittivi di quelli previsti dal 152/06 in quanto è un depuratore soggetto ad AIA (nel 2024 il depuratore è passato da AIA a AUA). Il passaggio

Tabella 58

Variazione dei limiti di legge

	< 100.000 AE	> 100.0000 AE
COD (mg/l)	**125**	**100**
BOD5 (mg/l)	**25**	**20**
SST (mg/l)	**35**	**10**
Azoto totale (mg/l)	**15**	**10**
Fosforo totale (mg/l)	**2**	**2**

del depuratore da impianto con potenzialità minore di 100.000 abitanti equivalenti a maggiore di 100.000 AE ha comportato l'acuirsi dei limiti imposti dalla legge.

Nel 2024 il 99,8% dei controlli eseguiti da ARPAM e MMS sugli impianti, di potenzialità nominale minore e maggiore di 10.000 ab/eq, ha riportato risultati conformi ai limiti di legge, evidenziando la costante conformità dei reflui depurati. [Tabella 59]

La frequenza di monitoraggio si mantiene stabile rispetto all'anno precedente e, in generale, rispecchia le prescrizioni delle autorizzazioni allo scarico per tutti gli impianti. Il lieve aumento registrato negli ultimi anni è riconducibile alla decisione dell'Azienda di incrementare la frequenza dei controlli nei tre impianti con maggior numero di abitanti equivalenti (Pesaro-Borgheria, Gabicce e Vallefoglia-Montecchio) al fine di approfondire l'andamento dei principali parametri. Sono stati inoltre aumentati anche i controlli su 10 impianti di depurazione tra 2000-10000 A.E.

L'impegno di MMS si distingue anche per il significativo **superamento del numero minimo di controlli COD richiesto** nelle autorizzazioni allo scarico. Queste analisi non solo soddisfano i requisiti normativi, ma sono anche parte integrante del sistema di monitoraggio delle prestazioni energetiche dei depuratori, conforme agli standard dell'ISO 50001.

L'efficacia del sistema depurativo è costantemente monitorata per tutti gli impianti attraverso un indicatore di sintesi, calcolato sulla base del rapporto tra la concentrazione misurata di Bod5, Cod, Sst, azoto ammoniacale, fosforo e azoto totale e le relative concentrazioni massime ammesse dal D.Lgs. 152/2006 o dalle autorizzazioni vigenti per i singoli impianti. [Tabella 60]

L'efficacia di rimozione delle sostanze inquinanti rispetto ai limiti di legge, sintetizzata dall'indicatore rappresentato in tabella, è collegata alla capacità depurativa degli impianti e alle tecnologie adottate. Valori bassi dell'indicatore indicano una migliore qualità dell'acqua depurata. Nel 2024 questo indicatore è pari al 50,7% dei limiti di legge se si considerano Bod5, Cod, Sst, azoto ammoniacale, fosforo e azoto totale e scende al 24,2% se si escludono fosforo e azoto totale. L'andamento decrescente di entrambi i parametri sintetizza le ottime performance dell'Azienda nella rimozione delle principali sostanze inquinanti. [Grafico 15] [Tabella 61]

Tabella 59

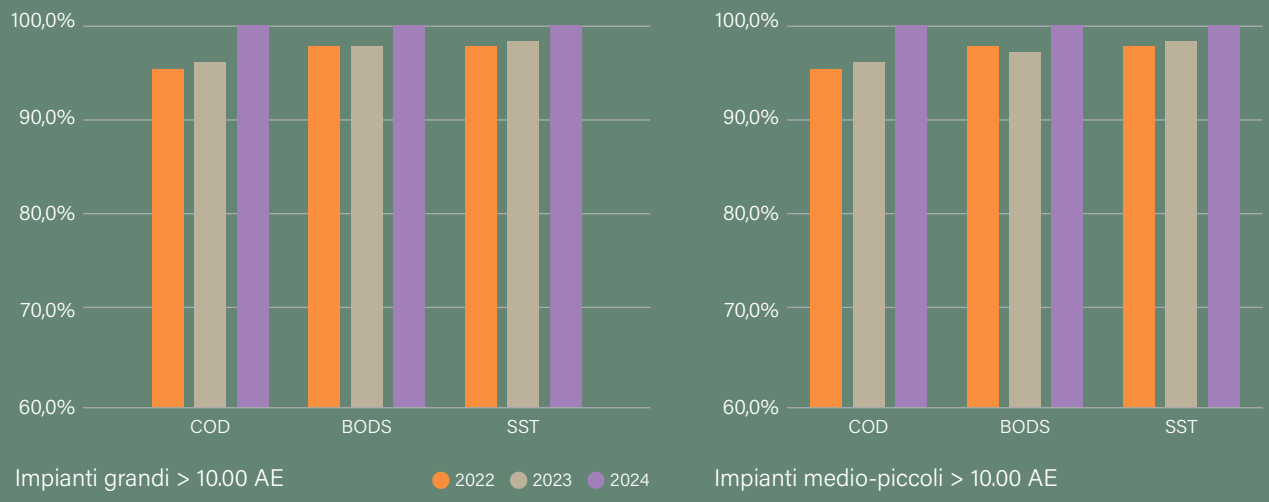
Analisi acque reflue (BOD5 - COD - Solidi sospesi totali)	2022	2023	2024
Rilievi in impianti con più di 10.000 ab/eq	**644**	**678**	**774**
Rilievi in impianti con meno di 10.000 ab/eq	**1.508**	**1.505**	**1.733**
Totale rilievi	**2.152**	**2.183**	
% controlli analitici su impianti di potenzialità nominale > 10.000 AE che hanno dato un risultato conforme rispetto ai limiti di legge	**100%**	**99,4%**	**99,9%**
% controlli analitici su impianti di potenzialità nominale < 10.000 AE che hanno dato un risultato conforme rispetto ai limiti di legge	**100%**	**99,9%**	**99,75%**
% con risultato conforme ai limiti di legge	**100%**	**99,8%**	**99,8%**

Tabella 60

Qualità dell'acqua rispetto ai limiti di legge (valore ottimale < 100%)	2022	2023	2024
BOD5, COD, Solidi Sospesi Totali, azoto ammoniacale, fosforo, azoto totale	**55,8**	**47,7**	**50,7**
BOD5, COD, Solidi Sospesi Totali, azoto ammoniacale	**25,9**	**20,3**	**24,2**

Grafico 15

Efficacia sistema depurativo - % abbattimento carico inquinante



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

Tabella 61

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

	2022	2023	2024
Quantità trattate m3/giorno	**17.152,0**	**20.818,0**	**20.818,0**
COD (mg/l) (unità)	**18,9**	**15,7**	**18,0**
BOD5 (mg/l) (unità)	**6,3**	**5,2**	**6,4**
Azoto totale (mg/l) (unità)	**4,2**	**4,5**	**4,2**
SST (mg/l) (unità)	**5,7**	**4,1**	**5,2**
Fosforo totale (mg/l) (unità)	**0,7**	**0,6**	**0,7**

Le relazioni con i clienti

Marche Multiservizi riconosce che la vicinanza al cliente costituisce uno dei pilastri fondamentali della propria attività, si impegna a instaurare e mantenere relazioni basate su uno scambio di informazioni trasparente e impegni condivisi.

In linea con questa prospettiva, l'Azienda si impegna a fornire servizi e soluzioni su misura, progettati per rispondere in modo efficace e adattabile alle diverse esigenze dei clienti.

Canali di contatto tradizionali e digitali

MMS fornisce assistenza ai propri clienti servendosi di diversi canali. Gli strumenti più comodi, efficaci e funzionali per comunicare con l'azienda sono i servizi online ed il call center, con cui poter gestire in qualsiasi luogo e momento servizi e forniture.
In alternativa i clienti possono recarsi agli sporteli, dislocati sul territorio, o in caso di problemi tecnici, come guasti e irregolarità nell'erogazione del servizio, possono rivolgersi al Pronto Intervento, attivo tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24. [Grafico 16]

Il Call center

Le chiamate dei clienti sono gestite da due call center esterni, aggiudicatari della gara d'appalto per il triennio 2023-2025. Le attività svolte da questi fornitori rappresentano un elemento cruciale per la gestione delle interazioni con i clienti e per questo sono sottoposte a un costante monitoraggio, analisi e report periodici. L'obiettivo principale di questo processo è individuare eventuali variazioni nell'organizzazione del lavoro al fine di migliorare la qualità delle risposte telefoniche.

Tutte le chiamate sono trattate con attenzione e le richieste più frequenti riguardano informazioni sui servizi erogati, dettagli contrattuali delle forniture e verifica dei pagamenti.

Grafico 16

Numero di contatti

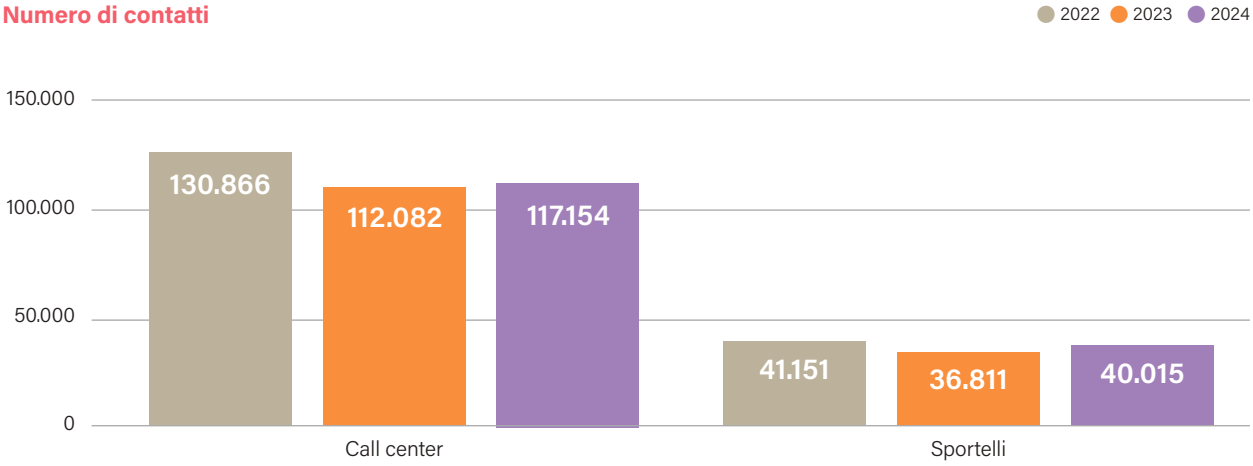


Tabella 62

Sportello telefonico clienti	2022	2023	2023
Numero di chiamate al call center	**130.866**	**112.082**	**117.154**
Tempo medio di attesa al call center (secondi)	**48,6**	**44,0**	**31,0**
% di chiamate andate a buon fine	**92%**	**92%**	**94%**

Nel 2024 sono state registrate 117.154 chiamate, con un incremento del 5% rispetto al 2023. Tutte le chiamate sono state gestite da call center situati in Italia, per un totale di 8.121 ore di conversazione, in calo del 6% rispetto all'anno precedente. La riduzione del tempo medio di conversazione è indicativa di una maggiore efficacia nelle risposte.

A partire dal 1° ottobre 2024, è stato esteso l'orario del call center, che è passato dalle 35 ore settimanali precedenti (lunedì-sabato, dalle 08:30 alle 13:30 e martedì e giovedì dalle 14:30 alle 17:00) alle attuali 55 ore settimanali (lunedì-venerdì, dalle 08:00 alle 18:00; sabato, dalle 08:00 alle 13:00), con un incremento del 57%. [Tabella 62]

I valori del call center si confermano adeguati e in netto miglioramento rispetto al 2023:

- la percentuale di chiamate con tempi di attesa superiori a due minuti è notevolmente diminuita, passando dal 10% del 2023 al 6% del 2024.
- il tempo medio di attesa è migliorato, riducendosi da 44 secondi nel 2023 a 31 secondi nel 2024.
- la percentuale di chiamate andate a buon fine è aumentata al 94% nel 2024, con un miglioramento di 2 punti percentuali rispetto all'anno precedente.

Gli sportelli

Marche Multiservizi gestisce una rete di 18 sportelli distribuiti sul territorio, garantendo un servizio di prossimità ai cittadini. Nel 2024, le presenze registrate complessivamente sono state 40.015, segnando un aumento del 8,7% rispetto al 2023.

La maggior parte delle presenze si è concertata nei comuni di Pesaro (18.930) e Urbino (5.724).

Per migliorare l'accessibilità del servizio, l'orario dello sportello di Urbino è stato ampliato da 25 a 44 ore settimanali. [Tabella 63]

Nel 2024, il tempo medio di attesa (TMA) si è attestato a 12,6 minuti, registrando un aumento del 13,5% rispetto all'anno precedente. Sebbene in crescita rispetto al 2023, il valore resta al di sotto dello standard stabilito da ARERA, confermando la buona efficienza del servizio.

Anche la percentuale di clienti con un'attesa superiore ai 40 minuti, pari al 4,4%, ha registrato un lieve aumento rispetto al 2023 (3,5%). Tuttavia, il dato conferma un miglioramento nel lungo periodo, rimanendo inferiore ai livelli del 2022 (5,2%).

Tabella 63

Sportello clienti	2022	2023	2024
Numero di presenze	**41.151**	**36.811**	**40.015**
Tempo medio di attesa allo sportello	**13,0**	**11,1**	**12,6**
% clienti con tempo di attesa maggiore di 40 minuti	**5,2%**	**3,5%**	**4,4%**

Tabella 64

Numero di contatti	2022	2023	2024
Web ed e-mail	**38.292**	**39.504**	**68.371**
Posta*, reclami e corrispondenza (fax)	**5.990**	**3.051**	**2.846**
Contatti player (P.E.C.) distribuzione gas on/out	**3.612**	**3.417**	**3.007**

* A partire dal 2023, la posta ordinaria cartacea viene digitalizzata e inoltrata alla mail clienti@gruppomarchemultiservizi.it

Sportello clienti

Canali digitali

L'Azienda prosegue il percorso di digitalizzazione mirato a rendere i servizi sempre più accessibili. Lo sviluppo dei servizi online ha portato un significativo cambiamento nelle modalità di interazione con l'utente. In questo contesto, i canali digitali dell'Azienda si sono dimostrati adeguati e in grado di rispondere prontamente alle mutate esigenze, garantendo la necessaria continuità di servizio ed elevati standard di qualità.

MMS mette a disposizione oltre alla rete territoriale di sportelli fisici, i seguenti canali di contatto:

- la mail clienti@gruppomarchemultiservizi.it;
- la posta cartacea;
- la PEC aziendale, la PEC della Funzione Clienti e la PEC della distribuzione;
- resta ancora attivo il fax ma come strumento residuale utilizzato esclusivamente per la gestione dei pagamenti dei clienti. [Tabella 64]

Gli ottimi risultati raggiunti negli ultimi anni sono conseguenza del percorso di miglioramento continuo intrapreso da MMS sui propri canali digitali. In particolare, i servizi online sono sempre più apprezzati dai clienti per la gestione autonoma delle utenze, tra cui la visualizzazione delle bollette, il monitoraggio dei consumi, l'invio di segnalazioni e autoletture, e la verifica dello stato delle pratiche. [Tabella 65]

Tabella 65

Servizi online

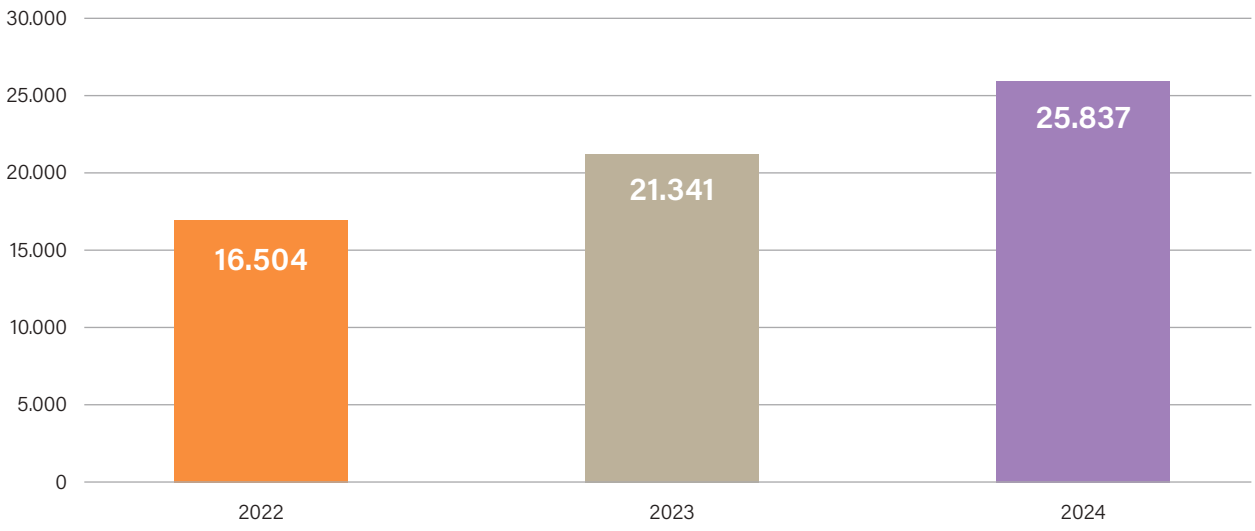
	2022	2023	2024
Iscritti ai servizi online	**14.119**	**14.660**	**14.049**
Iscritti a Bolletta Net	**16.504**	**21.341**	**25.837**
Numero di bollette con autolettura	**90.860**	**86.206**	**81.861**

Nel 2024 si è registrato un incremento significativo nell'adesione alla bolletta elettronica, con un aumento del 21%, passando da 21.341 iscritti nel 2023 a 25.837 nel 2024. Questo risultato è frutto di una strategia mirata, che ha incluso:

- introduzione, da dicembre 2023, del messaggio in copertina delle bollette del servizio idrico: "Attiva la tua bolletta via e-mail!";
- Invio di e-mail alle utenze non domestiche per invitare gli utenti al passaggio alla bolletta digitale;
- Campagne di comunicazione dedicate, con messaggi in ogni bolletta cartacea;
- Supporto attivo da parte degli operatori di front office e call center.

Grafico 17

Clienti con invio elettronico della bolletta



Buone pratiche

Nel 2024 sono state emesse 796.019 bollette, di cui il 19% trasmesse in formato digitale. Questa buona pratica ha consentito di evitare circa 1 tonnellata di emissioni di CO2 derivanti dalla mancata stampa delle stesse.

A tale beneficio si aggiungono le emissioni evitate grazie alla scelta di utilizzare carta riciclata per la stampa delle bollette, totalizzando un risparmio di circa 2,5 tonnellate di CO2 nel corso dell'anno.

L'azienda continuerà a investire nella digitalizzazione, migliorando l'esperienza utente e favorendo la sostenibilità ambientale attraverso la riduzione dell'uso della carta. Il numero di iscritti ai servizi online (SOL) è in costante crescita, confermando l'efficacia delle iniziative intraprese. [Grafico 17]

La gestione dei reclami

La gestione dei reclami relativi al Servizio Idrico Integrato (SII), alla distribuzione del gas e al teleriscaldamento è affidata alla Funzione Clienti. Dal 2023, con l'introduzione del Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), la Funzione Ambiente si occupa dei reclami relativi ai servizi di igiene urbana e contrattuali (TARI).

Nel 2024, Marche Multiservizi ha gestito un totale di 2.846 reclami, confermando il trend di riduzione rispetto agli anni precedenti (-6,7% rispetto al 2023 e -42,2% rispetto al 2022). [Tabella 66]

La percentuale di reclami a cui è stata data risposta entro i tempi standard si conferma al 100%, garantendo un elevato livello di efficienza in linea con gli anni precedenti. Si registra una riduzione dei reclami relativi al Servizio Idrico Integrato (SII), che continua a mantenere alti standard di qualità, con un tempo medio di risposta pari a 1,5 giorni.

Nel dettaglio, la distribuzione dei reclami per servizio è la seguente:

- Servizi idrici: 1.220 reclami (43% del totale), in calo del 35,7% rispetto al 2023;
- Igiene ambientale: 453 reclami (16% del totale), con un aumento del 24,5% rispetto all'anno precedente;
- Distribuzione del gas: 1.151 reclami (40% del totale), in crescita del 52,5% rispetto al 2023;
- Teleriscaldamento: 22 reclami (1% del totale), in diminuzione del 38,9% rispetto al 2023.

Tabella 66

Reclami ricevuti	2022	2023	2024
Percentuale di reclami a cui si è risposto entro lo standard	**99,8%**	**100%**	**100%**
Numero di reclami ricevuti	**4.924**	**3.051**	**2.845**
Tempo medio di risposta al reclamo (giorni)	**2,5**	**1,8**	**2,0**

La conciliazione ADR

A partire da gennaio 2017, la normativa di settore ha reso obbligatorio il tentativo di conciliazione nei settori del gas e dell'energia elettrica, fungendo da condizione preliminare per eventuali azioni giudiziarie. Gli organismi di conciliazione devono rispettare le disposizioni del Codice del commercio e sono tenuti a iscriversi all'Albo, gestito da Arera. Dal luglio 2018, la conciliazione è stata estesa al servizio idrico integrato, rendendo obbligatoria la partecipazione del Gestore a partire dal 1° luglio 2019. Tuttavia, a differenza dei settori del gas ed energia elettrica, la conciliazione nel servizio idrico integrato non è una condizione procedibilità per l'azione giudiziaria.

Il Servizio Conciliazione è stato istituito dall'Autorità per mettere a disposizione dei clienti finali di energia elettrica e gas e degli utenti finali del servizio idrico integrato e del teleriscaldamento/teleraffrescamento (o telecalore) una procedura rapida e accessibile per la risoluzione di eventuali controversie con gli operatori e i gestori. Questa procedura, condotta da un conciliatore appositamente formato in mediazione sui settori regolati, facilita la ricerca di un accordo tra le parti.

Il Servizio Conciliazione, gestito da Acquirente Unico per conto dell'Autorità, rappresenta uno strumento particolarmente vantaggioso per i clienti, in quanto non comporta costi aggiuntivi e si svolge su piattaforme digitali, in conformità con la normativa europea di settore e sulla risoluzione alternativa delle controversie. [Tabella 67]

L'alto tasso di successo evidenzia l'efficacia di questa procedura, che nel 2024 ha visto un ulteriore consolidamento delle richieste di conciliazione, dimostrando di soddisfare la stragrande maggioranza dei partecipanti. Nel 2024 dei 33 casi di conciliazione pervenuti per il servizio idrico il 90% si è concluso con esito positivo e delle 10 richieste del servizio gas l'86%.

La maggior parte delle pratiche di conciliazione hanno avuto ad oggetto perdite idriche degli impianti interni degli utenti.

Mediamente, a mero titolo di ristoro conciliativo, in questi casi, per limitare il disagio avuto dagli utenti, pur essendo in presenza di corretta applicazione delle procedure da parte del gestore Marche Multiservizi, è stato riconosciuto un piccolo abbuono rispetto all'ammontare della bolletta ed un piano rateale di favore.

Tabella 67

Richieste di conciliazione pervenute (SII)	2022	2023	2024
Concluse con conciliazione	**21**	**20**	**33**
Concluse senza conciliazione	**2**	**4**	**4**
Totali	**23**	**24**	**37**

Sicurezza informatica e tutela della privacy

Marche Multiservizi considera di primaria importanza l'insieme dei dati aziendali e delle procedure che consentono la fornitura di servizi pubblici a clienti e cittadini.

Nello svolgimento delle proprie attività, l'azienda gestisce dati personali, inclusi quelli di natura particolare, relativi a diverse categorie di persone fisiche come dipendenti, clienti e fornitori. Di conseguenza, Marche Multiservizi è tenuta a rispettare le disposizioni del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR) e di ogni altra normativa nazionale o comunitaria applicabile in materia di privacy, compresi i provvedimenti prescrittivi dell'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali, qualora applicabili.

La gestione della **sicurezza delle informazioni** in Marche Multiservizi è integrata fin dalle fasi di progettazione, adottando il principio del security by design per proteggere in modo efficace i dati aziendali, in particolare quelli personali, e perseguire il privacy by design.

La governance di questo aspetto è sostenuta da un **sistema documentale in continuo aggiornamento**, comprendente la "Linea guida Information security policy", la "Politica per la protezione dei dati personali", e una serie di policy per la sicurezza delle informazioni che stabiliscono i principi guida per tutte le attività relative alla sicurezza delle informazioni, compresa l'attribuzione delle responsabilità a ruoli organizzativi chiaramente definiti.

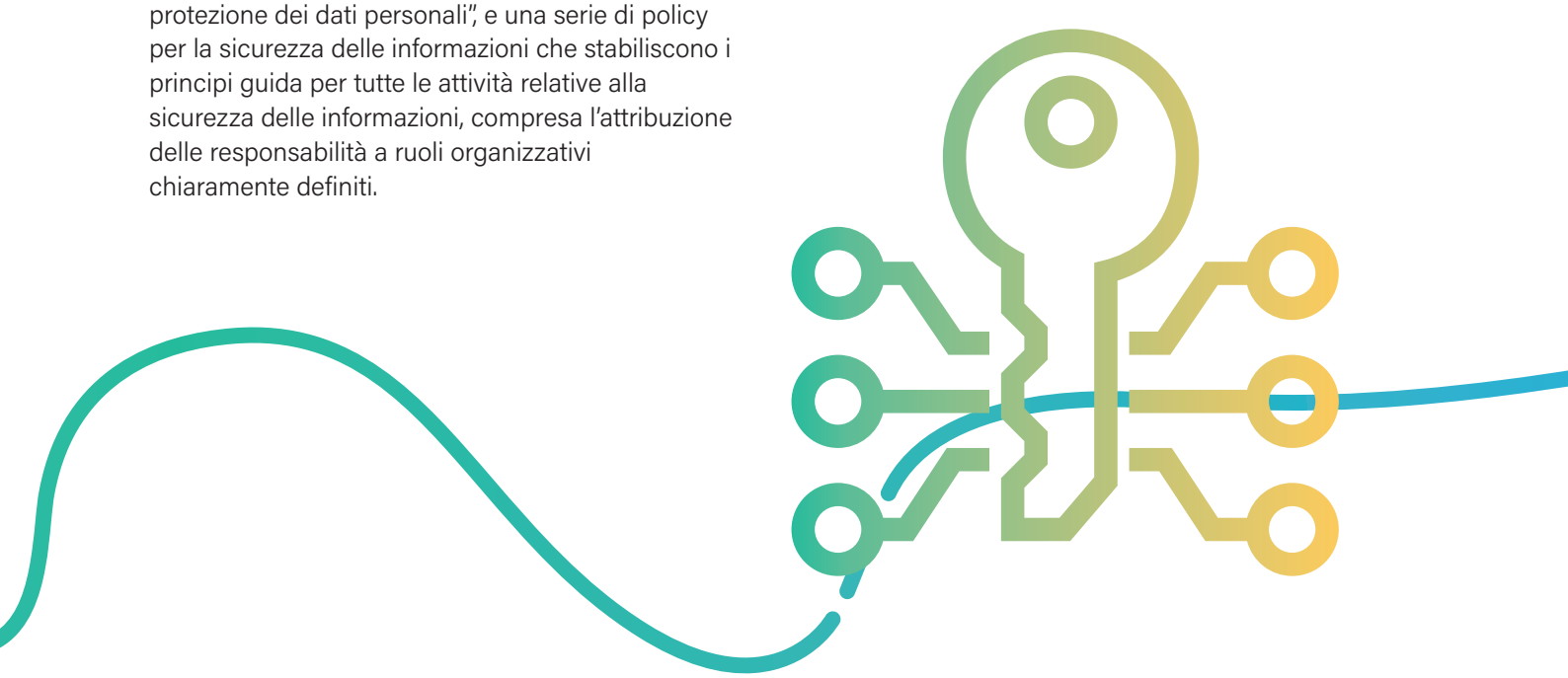
Il vertice aziendale partecipa alla definizione del rischio accettabile attraverso il **Comitato rischi**, che valuta annualmente la sicurezza delle informazioni e propone iniziative di mitigazione, **monitorate costantemente**.

Le società del Gruppo effettuano **verifiche periodiche** assicurando la conformità alle misure organizzative, tecniche e di sicurezza riguardanti i trattamenti dei dati personali, anche per i soggetti esterni, e i risultati vengono formalmente documentati.

Violazioni che hanno coinvolto dati e informazioni dei clienti

È importante notare che nel corso del 2024, così come nei periodi precedenti, l'azienda non ha registrato eventi che abbiano comportato la perdita di dati (data breach). Non sono state presentate denunce comprovate riguardanti la violazione della privacy dei clienti o la perdita di dati.

Per garantire maggiore responsabilità, il Gruppo Hera diffonde mensilmente aggiornamenti normativi e analisi sulle sanzioni del Garante, **valutando la conformità** dei processi aziendali attraverso il presidio privacy a cui Marche Multiservizi partecipa attivamente.



Educazione ambientale

Comunità locali e territorio

MMS intende contribuire alla transizione ecologica dei territori serviti e si impegna a prestare attenzione alle comunità in cui opera e ad ascoltare le sollecitazioni da esse provenienti.

La Comunità locale

Il contributo di un'azienda al territorio non si misura solo attraverso i servizi che offre, ma anche nella capacità di generare valore economico, sociale e ambientale per la comunità. Gli investimenti in infrastrutture moderne e sostenibili non solo migliorano l'efficienza dei servizi, ma rafforzano la resilienza del sistema, garantendo continuità e qualità nella vita quotidiana dei cittadini.

MMS si impegna a **favorire la transizione ecologica** nei territori serviti, prestando particolare attenzione alle comunità in cui opera e ascoltando le loro esigenze. Questo approccio si traduce in:

- **Iniziative di informazione e coinvolgimento**, per sensibilizzare i cittadini e renderli protagonisti del cambiamento.
- **Collaborazioni strategiche**, capaci di generare benefici concreti in ambito ambientale, sociale e culturale.

Migliorare la qualità dei servizi significa **migliorare il benessere della comunità**. Questo si realizza attraverso **progetti concreti che sostengono il territorio**, creano opportunità di crescita e favoriscono la collaborazione con enti locali e realtà sociali. Attraverso **sponsorizzazioni, liberalità e iniziative condivise**, l'azienda contribuisce attivamente allo sviluppo sociale e culturale, rafforzando il legame con il territorio e distribuendo valore in modo equo e sostenibile.

Questo impegno si traduce in azioni concrete attraverso diversi strumenti, dalla cooperazione con le istituzioni locali al sostegno di iniziative culturali e sociali, passando per progetti di sensibilizzazione e interventi mirati alla tutela ambientale. In questo modo, Marche Multiservizi non solo garantisce servizi essenziali di qualità, ma promuove un modello di sviluppo sostenibile che mette al centro il benessere delle persone e il futuro del territorio.

Relazioni con gli enti locali

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

La funzione "Rapporti Istituzionali" presidia in maniera continua ed efficace la r**elazione con i Comuni soci e gli altri Enti locali**, con l'obiettivo di mantenere il giusto livello di attenzione al territorio.

A tutti gli Enti locali serviti si assicura così un contatto diretto e sempre raggiungibile per ottenere risposte a domande e problematiche relative ai servizi erogati, garantendo la certezza di interloquire sempre con le persone giuste e di ottenere il riscontro necessario in tempi ragionevoli.

La relazione con le autorità nazionali di regolazione e controllo

MMS fornisce alle autorità nazionali e locali deputate al controllo e regolazione dei servizi tutte le informazioni richieste, in maniera completa, corretta, adeguata e tempestiva e mette a disposizione la propria competenza ed esperienza al fine di migliorare la regolazione dei servizi gestiti.

Le autorità nazionali di regolazione che maggiormente incidono sulla gestione e sulle attività di MMS sono l'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (Arera), l'Autorità garante della concorrenza e del mercato (Agcm) oltre alla Cassa dei Servizi Energetici Ambientali (CSEA).

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 programmatorio 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. Tra le funzioni principali rientrano:

- l'organizzazione del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani e assimilati, secondo criteri di efficienza, efficacia, economicità e trasparenza;
- la determinazione degli obiettivi da perseguire per realizzare l'autosufficienza nello smaltimento dei rifiuti urbani non pericolosi e dei rifiuti derivanti dal loro trattamento;
- la predisposizione, l'adozione e l'approvazione del Piano d'Ambito (PdA) e l'esecuzione del suo monitoraggio con particolare riferimento all'evoluzione dei fabbisogni e all'offerta impiantistica disponibile e necessaria;

- l'affidamento, secondo le disposizioni statali vigenti, del servizio di gestione integrata dei rifiuti, comprensivo delle attività di realizzazione e gestione degli impianti, della raccolta, della raccolta differenziata, della commercializzazione, dello smaltimento e del trattamento completo di tutti i rifiuti urbani e assimilati prodotti nell'ATO;
- il controllo della gestione del servizio integrato del ciclo dei rifiuti urbani e assimilati;
- l'approvazione della Carta dei servizi;
- la determinazione della tariffa per la gestione integrata dei rifiuti 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 regolazione per energia reti e ambiente (Arera)**.

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

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

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

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

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

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

La Comunicazione

MMS in internet

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

Logo e sito, il nuovo "volto" di Marche Multiservizi

Nel 2024 Marche Multiservizi ha intrapreso un significativo percorso di innovazione e potenziamento dei processi di comunicazione che si è concretizzato in particolare con un nuovo logo aziendale ed un nuovo portale web. L'obiettivo è quello di rendere il dialogo con cittadini e stakeholders più efficace e immediato per favorire il costante miglioramento di servizi che sono fondamentali per la qualità della vita di una comunità.

Il Rebranding di MMS

MMS ha rinnovato il logo aziendale per migliorare la propria immagine visiva ed il legame con il territorio in cui opera. Il rebranding, infatti, è un rinnovamento che consente di parlare esternamente e internamente per consolidare l'identità aziendale. Sul territorio ha voluto comunicare con maggior forza l'impegno per l'economia circolare, l'eccellenza del servizio e l'innovazione continua. All'interno ha rafforzato la condivisione dei valori di Gruppo. La nuova immagine di Marche Multiservizi è più fresca, dinamica e al passo con i tempi. Le tre bande parallele, di colore blu e verde, richiamano ai servizi gestiti nel territorio (acqua e ambiente) senza ovviamente dimenticare quelli legati all'energia che restano fondamentali per l'attività aziendale. MMS proviene da una storia fatta di r**adicamento territoriale**, innovazione e professionalità e guarda al futuro perseguendo gli obiettivi della sostenibilità ambientale e dell'economia circolare. Il nuovo logo simbolizza l'impegno di Marche Multiservizi nei

settori dell'acqua, dell'ambiente ed anche dell'energia, senza perdere di vista il legame con la comunità. Il restyling, tuttavia, non è solo estetico: riflette la volontà dell'azienda di essere sempre più vicina ai cittadini, offrendo strumenti di comunicazione chiari ed efficaci. Marche Multiservizi guarda al futuro con l'intenzione di continuare a migliorare la qualità della vita delle comunità, con servizi sempre più efficienti, sostenibili e vicini alle reali esigenze dei cittadini.

Un nuovo portale

Nel 2024 Marche Multiservizi ha rivisto anche l'immagine del proprio portale. Da maggio è online il nuovo sito (www.gruppomarchemultiservizi.it) che si inserisce nel più ampio lavoro di redesign dei siti delle società del Gruppo. L'azienda ha dato un volto nuovo alla sua presenza online, in linea con la sua missione di trasparenza, innovazione e prossimità al territorio. Il restyling del sito web ha reso la navigazione più intuitiva, accessibile e ricca di informazioni utili per gli utenti. Con un design più moderno il nuovo portale ottiene un maggiore coinvolgimento da parte degli utenti. Nel 2024 sono state oltre 300.000 le visualizzazioni di pagine complessive e 153.000 gli accessi al sito. Tra le principali novità, si segnala l'introduzione di un'interfaccia user-friendly, che ha semplificato l'interazione con il portale, consentendo una fruizione immediata dei servizi. Nel nuovo sito è stata valorizzata la risposta alle diverse necessità degli stakeholder: ogni utente potrà trovare agevolmente ciò di cui ha bisogno grazie alla riorganizzazione dell'intera struttura del portale, alla creazione di percorsi più immediati e di contenuti più snelli, al supporto di una grafica pulita e dai tratti arrotondati e morbidi, con fotografie luminose che mettono le persone al centro, creando un rapporto empatico con l'utente che naviga. Rispetto alle aree principali del sito, particolare attenzione è stata dedicata alla sezione "Assistenza", completamente rivisitata per offrire soluzioni rapide ai bisogni dei clienti: Una nuova area "Innovazione e sostenibilità" dà visibilità ai progetti più innovativi dell'azienda. Sono stati introdotti strumenti digitali per la gestione delle utenze, la consultazione delle bollette e la prenotazione degli appuntamenti, con l'obiettivo di rendere la fruizione dei servizi più comoda e veloce.

La relazione con i media

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

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

La comunicazione interna

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

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

Nel 2024 è proseguita l'iniziativa HeraSolidale che si pone l'obiettivo di promuovere la solidarietà e il sostegno a progetti sociali con il coinvolgimento dei lavoratori e dell'azienda stessa. La quinta edizione, avviata a settembre si concluderà a marzo 2026.

Questa edizione ha visto i dipendenti scegliere attraverso la votazione quattro delle dieci 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). Le quattro organizzazioni scelte dai lavoratori sono:

- **Fondazione ANT Italia ONLUS - Progetto "Supporta il calendario dell'assistenza domiciliare di Fondazione ANT"**: offre assistenza gratuita ai malati di tumore accompagnandoli nella loro casa con cure idonee e un'assistenza sociosanitaria il più possibile globale, sia per il malato sia per la sua famiglia. Il raccolto sarà destinato alle regioni Emilia-Romagna, Marche e Triveneto.
- **AGEOP Ricerca - Progetto "Oltre la malattia"**: fornisce, attraverso attività supportate da operatori e psicologi Ageop, aiuto e riabilitazione psicosociale ai bambini e alle loro famiglie, oltre il periodo di malattia oncologica, attraverso attività e laboratori volti e riscoprire le proprie potenzialità, ritrovare autostima e capacità relazionali.
- **Fondazione AIRC - Progetto "In campo contro i big killer"**: concentra gli sforzi di ricerca sulle tre tipologie di tumori che, a parità di numero di persone che si ammalano, mietono più vittime: al pancreas, al polmone e al cervello. L'obiettivo del progetto è creare una borsa di studio pluriennale per supportare giovani ricercatrici o ricercatori.
- **Medici Senza Frontiere - Progetto "Donne al centro della nostra azione"**: sostiene i progetti dedicati alla salute femminile nel mondo, focalizzando l'attenzione su tre ambiti: assistenza ostetrica, assistenza alle vittime di violenza sessuale e prevenzione e trattamento del cancro alla cervice.

A queste è stata aggiunta Unhcr per proseguire la raccolta a sostegno del popolo ucraino, dato il perdurare del conflitto. Ciascun progetto è caratterizzato da **obiettivi economici chiari e scalabili** che corrispondono **ad azioni concrete e misurabili**. I lavoratori possono aderire attraverso contributi occasionali, mensili o tramite quota welfare, nel 2024 sono stati raccolti **oltre 2.200 euro**.

I progetti qui menzionati, grazie alla partnership con le Organizzazioni interessate e con l'amministrazione pubblica, contribuiscono al raggiungimento del **target 17.17 dell'Agenda ONU 2030**.

L'educazione ambientale

Nel 2024, Marche Multiservizi ha continuato a promuovere attivamente l'educazione ambientale, con l'obiettivo di sviluppare nei giovani uno spirito critico e una consapevolezza ecologica. L'impegno dell'azienda nel mondo della scuola è da anni costante, con attività sempre aggiornate e innovative, come le visite guidate agli impianti, che offrono agli studenti un'opportunità unica di conoscere da vicino i servizi gestiti da MMS.

Nel 2024, le visite agli impianti sono state numerose, con un coinvolgimento significativo delle scuole del territorio. Gli alunni e gli insegnanti hanno avuto la possibilità di visitare i vari impianti gestiti dall'azienda, un'esperienza che ha avuto un impatto profondo su di loro, stimolando curiosità e riflessioni sull'importanza dei servizi ambientali. Le visite hanno incluso. [Tabella 68]

Le visite agli impianti si sono rivelate fondamentali per aiutare gli studenti a comprendere meglio il lavoro che sta dietro a gesti quotidiani, come aprire un rubinetto o gettare un rifiuto, e a riflettere sul valore che questi servizi hanno per la comunità e il territorio. Scoprire come viene trattato un rifiuto, o

Tabella 68

Visite impianti	2024
Impianti di selezione e recupero	**63**
Impianti di depurazione	**199**
Impianti di potabilizzazione	**47**
Totale visitatori impianti	**309**

Tabella 69

Progetti di educazione ambientale nelle scuole	2024
Studenti coinvolti (unità)	**654**
Scuole coinvolte (unità)	**12**
Insegnanti coinvolti (unità)	**40**

A scuola di sostenibilità

come l'acqua percorre un lungo viaggio invisibile attraverso i depuratori, è un'occasione per sviluppare una coscienza civica e ambientale.

Nel 2024, l'azienda ha promosso **incontri formativi nelle scuole**, coinvolgendo **650 alunni** in attività educative. [Tabella 69]

A Scuola di Sostenibilità

"A Scuola di Sostenibilità" è un progetto di educazione ambientale realizzato da Marche Multiservizi, in collaborazione con Legambiente, che ha interessato diverse scuole del territorio servito. Nell'anno scolastico 2024/2025 tra lezioni in Aula e visite agli impianti, gestiti da MMS, sono stati complessivamente coinvolti un migliaio di studenti.

I temi su cui si è sviluppata l'iniziativa sono quelli legati ai rifiuti, all'acqua e al valore delle api nell'ecosistema. L'obiettivo è quello di sensibilizzare gli studenti su aspetti cruciali per garantire uno sviluppo sostenibile e per tutelare l'ambiente. Dalla promozione della strategia delle 5 R (Riduzione, Riuso, Riciclo, Recupero e Rigenerazione) grazie alla quale gestire in maniera efficiente i rifiuti applicando i principi dell'economia circolare, alla diffusione di buone pratiche per garantire un corretto uso della risorsa idrica evitando gli sprechi, fino al progetto "Salviamo la Regina" per far conoscere l'importanza delle api e degli insetti impollinatori per la vita dell'uomo. Dialogare con i giovani per promuovere la diffusione, anche a casa nelle rispettive famiglie, di buone prassi ed incentivare ad esempio una corretta raccolta differenziata e/o la riduzione dei consumi d'acqua.

Sviluppare nei giovani spirito critico e consapevolezza ambientale è uno degli aspetti a cui Marche Multiservizi è più legata. Per far ciò da anni si interfaccia con il mondo della scuola con attività sempre rinnovate e aggiornate nei contenuti e nella metodologia, come le visite guidate agli impianti.

Sponsorizzazioni e liberalità

Nel 2024 MMS ha affiancato e sostenuto diverse iniziative (sociali, culturali, ecc.) legate al territorio in cui opera e a beneficio della collettività per un apporto complessivo di oltre 90 mila euro. [Tabella 70]

Sponsorizzazioni e liberalità rappresentano un'ulteriore opportunità per manifestare vicinanza e supporto al territorio e alla collettività. Nelle donazioni e nelle liberalità MMS privilegia iniziative che offrono una garanzia di qualità, che si distinguono per il messaggio etico trasmesso e che, in coerenza con il purpose e la missione, contribuiscono allo sviluppo sociale, culturale e ambientale delle comunità.

Nel 2024 sono state valorizzate le proposte di realtà in grado di promuovere i principi di solidarietà ed inclusione sociale, di diffondere la cultura della partecipazione e di promuovere coesione sociale. [Tabella 71]

MMS sostiene inoltre le attività culturali del territorio, contribuendo alle diverse iniziative di teatri, cinema e associazioni. [Tabella 72]

Nel sostegno di iniziative sociali e culturali e in genere nelle sponsorizzazioni, MMS si attiene a una apposita procedura e tiene in considerazione unicamente iniziative coerenti con i propri obiettivi strategici, con i principi di responsabilità ambientale e sociale e con gli indirizzi assunti dal Consiglio di Amministrazione.

MMS non eroga contributi di alcun genere a politici e partiti politici.

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

- **AISM:** ospita ogni anno due giornate presso la sede di Via Dei Canonici per distribuire piantine di Gardenia e sacchetti di mele, in cambio di una donazione, il cui ricavato viene destinato all'associazione per scopi assistenziali alle persone con Sclerosi Multipla nel territorio e per sostenere la ricerca scientifica sulla malattia.
- **ANT:** due campagne in occasione delle festività pasquali e natalizie, prevedono la postazione presso la sede di MMS dove i volontari ANT raccolgono offerte e proponendo regali per un dono Solidale: in questo modo MMS aiuta in modo concreto le persone malate del territorio che ricevono in modo totalmente gratuito l'assistenza specialistica e professionale dei medici ed infermieri ANT.

Tabella 70

Sponsorizzazioni e liberalità	2022	2023	2024
Totale euro	**95.507**	**89.795**	**92.800**

Tabella 71

Liberalità	2022	2023	2024
Cultura	**500**	**-**	**-**
Sport	**-**	**-**	**-**
Sociali	**55.000**	**40.788**	**51.800**
Ambientali	**-**	**-**	**-**
Totale	**55.500**	**40.788**	**51.800**

Tabella 72

Sponsorizzazioni	2022	2023	2024
Cultura	**40.007**	**46.007**	**41.000**
Sport	**-**	**-**	**-**
Sociali	**-**	**3.000**	**-**
Ambientali	**-**	**-**	**-**
Totale	**40.007**	**49.007**	**41.000**
di cui a comunità locale	**40.007**	**49.007**	**41.000**

GRI content index

Statement of use - Il Bilancio di sostenibilità di Marche Multiservizi S.p.A. relativo all'esercizio 2024 [01 gennaio - 31 dicembre 2024] è stato redatto secondo l'opzione di rendicontazione In accordance with the GRI Standards (in conformità ai GRI Standards). **GRI 1 adottati** - GRI 1 Foundation 2021. **GRI Sector Standards applicabili** - Non disponibili

GRI Standards – Informativa generale

Informativa		Ubicazione	Omissione		
Nr.	Descrizione		Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
GRI 2	Informative Generali - versione 2021				
	L'organizzazione e le sue prassi di rendicontazione				
2.1	Dettagli organizzativi	1 L'impegno di Marche Multiservizi/I servizi di MMS sul territorio Prosperità - 2 Una governance responsabile/Il Governo dell'Azienda			
2.2	Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	Nota metodologica			
2.3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Nota metodologica			
2.4	Revisione delle informazioni	Nota metodologica			
2.5	Assurance esterna	Relazione della società di revisione			
	Attività e lavoratori				
2.6	Attività, catena del valore e altri rapporti di business	1 L'impegno di Marche Multiservizi/I servizi di MMS sul territorio			
2.7	Dipendenti	5 Il contributo per una transizione giusta /Valorizzazione e tutela delle persone			
2.8	Lavoratori non dipendenti	5 Il contributo per una transizione giusta /Valorizzazione e tutela delle persone			
	Governance				
2.9	Struttura e composizione della governance	2 Una governance responsabile/Il Governo dell'Azienda			
2.10	Nomina e selezione del massimo organo di governo	2 Una governance responsabile/Il Governo dell'Azienda			
2.11	Presidente del massimo organo di governo	2 Una governance responsabile/Il Governo dell'Azienda			
2.12	Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	2 Una governance responsabile/Il Governo dell'Azienda			
2.13	Delega di responsabilità per la gestione di impatti	2 Una governance responsabile/Il Governo dell'Azienda			
2.14	Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	Nota metodologica 2 Una governance responsabile/Il Governo dell'Azienda			

Informativa		Ubicazione	Omissione		
Nr.	Descrizione		Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
2.15	Conflitti d'interesse	2 Una governance responsabile/Il Governo dell'Azienda			
2.16	Comunicazione delle criticità	2 Una governance responsabile/Il Governo dell'Azienda 2 Una governance responsabile/Modello di controllo e sistemi di gestione			
2.17	Conoscenze collettive del massimo organo di governo	2 Una governance responsabile/Il Governo dell'Azienda			
2.18	Valutazione della performance del massimo organo di governo	2 Una governance responsabile/Il Governo dell'Azienda			
2.19	Norme riguardanti le remunerazioni	2 Una governance responsabile/Il Governo dell'Azienda			
2.20	Procedura di determinazione della retribuzione	2 Una governance responsabile/Il Governo dell'Azienda			
2.21	Rapporto di retribuzione totale annuale	5 Il contributo per una transizione giusta /Valorizzazione e tutela delle persone			
	Strategia, politiche e prassi				
2.22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Lettera agli stakeholder			
2.23	Impegno in termini di policy	1 L'impegno di Marche Multiservizi/I servizi di MMS sul territorio 2 Una governance responsabile/Modello di controllo e sistemi di gestione			
2.24	Integrazione degli impegni in termini di policy	1 L'impegno di Marche Multiservizi/I servizi di MMS sul territorio 2 Una governance responsabile/Modello di controllo e sistemi di gestione			
2.25	Processi volti a rimediare impatti negativi	2 Una governance responsabile/Modello di controllo e sistemi di gestione			
2.26	Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	2 Una governance responsabile/Modello di controllo e sistemi di gestione			
2.27	Conformità a leggi e regolamenti	2 Una governance responsabile/La compliance normativa			
2.28	Appartenenza ad associazioni	5 Il contributo per una transizione giusta /Contributo allo sviluppo del territorio			
	Coinvolgimento degli stakeholder				
2.29	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	1 L'impegno di Marche Multiservizi/Le relazioni con gli stakeholder			
2.30	Contratti collettivi	5 Il contributo per una transizione giusta /Valorizzazione e tutela delle persone			

La tabella riporta il riferimento ai GRI Topic Standards utilizzati per la rendicontazione dei temi materiali. Per una miglior comprensione del contenuto si evidenzia quanto segue: Gli standard riportati nella tabella sono quelli relativi alla rendicontazione dei temi materiali identificati. Eventuali informative / indicatori (requisiti) compresi negli standard riferiti ai temi materiali, ma non rilevanti o non applicabili rispetto alle caratteristiche del modello di business e degli impatti vengono riportati nell'elenco, ma evidenziati come omissis in quanto non pertinenti.

Viene data invece evidenza delle eventuali omissioni (omissis) e relative motivazioni per le informative / indicatori (requisiti), compresi negli standard riferiti ai temi materiali, ma non rendicontati, in tutto o in parte, in relazione alla non disponibilità delle informazioni e dei dati quantitativi. Ove non diversamente specificato, sono stati utilizzati i GRI Standards pubblicati nel 2016. Per l'informativa sui temi di prelievi idrici ed in materia di salute e sicurezza sul lavoro sono stati rispettivamente utilizzati gli standard GRI 303 Acqua e scarichi e GRI 403 Salute e sicurezza sul lavoro, pubblicati nel 2018. Relativamente all'informativa sui rifiuti è stata adottato lo standard GRI 306 Rifiuti, pubblicato nel 2020. In materia di rendicontazione delle tematiche fiscali è stato applicato il GRI 207 Imposte (2019). Standard di settore non disponibili.

GRI Standards – Informativa Temi materiali / Indicatori specifici

	Informativa	Ubicazione	Omissione		
Nr	Descrizione		Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
GRI 3 - Temi materiali - versione 2021					
3.1	Processo di determinazione dei temi materiali	1 L'impegno di Marche Multiservizi/Le relazioni con gli stakeholder 1 L'impegno di Marche Multiservizi/Gli impatti e i temi materiali di Marche Multiservizi			
3.2	Elenco di temi materiali	1 L'impegno di Marche Multiservizi/Gli impatti e i temi materiali di Marche Multiservizi			
Tema materiale: Gestione sostenibile della risorsa idrica					
3.3	Gestione dei temi materiali	2 Una governance responsabile/Modello di controllo e sistemi di gestione 3 I servizi per il territorio/La risorsa idrica - Il servizio idrico integrato 4 La tutela dell'ambiente e le principali sfide/La gestione dell'acqua e dei rifiuti prodotti			
	Standard GRI specifici				
303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	3 I servizi per il territorio/La risorsa idrica - Il servizio idrico integrato			
303-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	3 I servizi per il territorio/La risorsa idrica - Il servizio idrico integrato 4 La tutela dell'ambiente e le principali sfide/La gestione dell'acqua e dei rifiuti prodotti			
303-3	Prelievo idrico	4 La tutela dell'ambiente e le principali sfide/La gestione dell'acqua e dei rifiuti prodotti			
303-4	Scarico di acqua	4 La tutela dell'ambiente e le principali sfide/La gestione dell'acqua e dei rifiuti prodotti			
303-5	Consumo di acqua	4 La tutela dell'ambiente e le principali sfide/La gestione dell'acqua e dei rifiuti prodotti			
Tema materiale: Cambiamenti climatici, efficienza energetica e rinnovabili					
3.3	Gestione dei temi materiali	2 Una governance responsabile/Modello di controllo e sistemi di gestione 4 La tutela dell'ambiente e le principali sfide/Emissioni e cambiamenti climatici 4 La tutela dell'ambiente e le principali sfide/L'utilizzo responsabile delle risorse: i consumi e la produzione di energia			

	Informativa	Ubicazione	Omissione		
Nr	Descrizione		Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
	Standard GRI specifici				
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	4 La tutela dell'ambiente e le principali sfide/L'utilizzo responsabile delle risorse: i consumi e la produzione di energia			
302-2	Energia consumata al di fuori dell'organizzazione	4 La tutela dell'ambiente e le principali sfide/L'utilizzo responsabile delle risorse: i consumi e la produzione di energia			
302-3	Intensità energetica	4 La tutela dell'ambiente e le principali sfide/L'utilizzo responsabile delle risorse: i consumi e la produzione di energia			
302-4	Riduzione del consumo di energia	4 La tutela dell'ambiente e le principali sfide/L'utilizzo responsabile delle risorse: i consumi e la produzione di energia			
302-5	Riduzione del fabbisogno energetico di prodotti e servizi	4 La tutela dell'ambiente e le principali sfide/L'utilizzo responsabile delle risorse: i consumi e la produzione di energia			
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	4 La tutela dell'ambiente e le principali sfide/Emissioni e cambiamenti climatici			
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	4 La tutela dell'ambiente e le principali sfide/Emissioni e cambiamenti climatici			
305-3	Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	4 La tutela dell'ambiente e le principali sfide/Emissioni e cambiamenti climatici			
305-4	Intensità delle emissioni di GHG	4 La tutela dell'ambiente e le principali sfide/Emissioni e cambiamenti climatici			
305-5	Riduzione delle emissioni di GHG	4 La tutela dell'ambiente e le principali sfide/Emissioni e cambiamenti climatici			
305-6	Emissioni di sostanze dannose per ozone (ODS, "ozone-depleting substances")			Non pertinente	Indicatore non rilevante rispetto a modello di business e impatti attività
305-7	Ossidi di azoto (NOX), ossidi di zolfo (SOX) e altre emissioni significative			Non pertinente	Indicatore non rilevante rispetto a modello di business e impatti attività
Tema materiale: Economia circolare					
3.3	Gestione dei temi materiali	1 L'impegno di Marche Multiservizi/Gli impatti e i temi materiali di Marche Multiservizi 3 I servizi per il territorio/Il Sistema di gestione dei rifiuti e l'economia circolare 4 La tutela dell'ambiente e le principali sfide/La gestione dell'acqua e dei rifiuti prodotti			
	Standard GRI specifici				
306-1	Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	3 I servizi per il territorio/Il Sistema di gestione dei rifiuti e l'economia circolare 4 La tutela dell'ambiente e le principali sfide/La gestione dell'acqua e dei rifiuti prodotti			
306-2	Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti	3 I servizi per il territorio/Il Sistema di gestione dei rifiuti e l'economia circolare 4 La tutela dell'ambiente e le principali sfide/La gestione dell'acqua e dei rifiuti prodotti			

	Informativa	Ubicazione	Omissione		
Nr	Descrizione		Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
306-3	Rifiuti prodotti	4 La tutela dell'ambiente e le principali sfide/La gestione dell'acqua e dei rifiuti prodotti			
306-4	Rifiuti non destinati a smaltimento	4 La tutela dell'ambiente e le principali sfide/La gestione dell'acqua e dei rifiuti prodotti			
306-5	Rifiuti destinati allo smaltimento	4 La tutela dell'ambiente e le principali sfide/La gestione dell'acqua e dei rifiuti prodotti			
Tema materiale: Sicurezza dati e privacy					
3.3	Gestione dei temi materiali	2 Una governance responsabile/Modello di controllo e sistemi di gestione 5 Il contributo per una transizione giusta/Garantire efficienza, qualità e sicurezza ai clienti			
	Standard GRI specifici				
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	5 Il contributo per una transizione giusta/Garantire efficienza, qualità e sicurezza ai clienti			
Tema materiale: Sicurezza, costo e continuità del servizio fornito al cliente					
3.3	Gestione dei temi materiali	2 Una governance responsabile/Modello di controllo e sistemi di gestione 5 Il contributo per una transizione giusta/Garantire efficienza, qualità e sicurezza ai clienti			
	Standard GRI specifici				
416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotto e servizi.	5 Il contributo per una transizione giusta/Garantire efficienza, qualità e sicurezza ai clienti			
416-2	Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	5 Il contributo per una transizione giusta/Garantire efficienza, qualità e sicurezza ai clienti			
Tema materiale: Qualità del servizio e relazioni con la clientela					
3.3	Gestione dei temi materiali	2 Una governance responsabile/Modello di controllo e sistemi di gestione 5 Il contributo per una transizione giusta/Garantire efficienza, qualità e sicurezza ai clienti			
	Standard GRI specifici				
417-1	Requisiti in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	3 I servizi per il territorio/La risorsa idrica - Il servizio idrico integrato 5 Il contributo per una transizione giusta/Garantire efficienza, qualità e sicurezza ai clienti			
417-2	Episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	5 Il contributo per una transizione giusta/Garantire efficienza, qualità e sicurezza ai clienti			
417-3	Casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing	5 Il contributo per una transizione giusta/Garantire efficienza, qualità e sicurezza ai clienti			
Tema materiale: Gestione della catena di fornitura					
3.3	Gestione dei temi materiali	2 Una governance responsabile/Modello di controllo e sistemi di gestione 5 Il contributo per una transizione giusta/Gestione responsabile della catena di fornitura			

	Informativa	Ubicazione	Omissione		
Nr	Descrizione		Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
	Standard GRI specifici				
308-1	Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	5 Il contributo per una transizione giusta/Gestione responsabile della catena di fornitura			
308-2	Impatti ambientali negativi nella catena di fornitura e azioni intraprese	5 Il contributo per una transizione giusta/Gestione responsabile della catena di fornitura			
414-1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	5 Il contributo per una transizione giusta/Gestione responsabile della catena di fornitura			
414-2	Impatti sociali negativi sulla catena di fornitura e azioni intraprese	5 Il contributo per una transizione giusta/Gestione responsabile della catena di fornitura			
Tema materiale: Sviluppo locale del territorio e inclusione sociale					
3.3	Gestione dei temi materiali	1 L'impegno di Marche Multiservizi/I servizi di MMS sul territorio 5 Il contributo per una transizione giusta/Contributo allo sviluppo del territorio			
	Standard GRI specifici				
203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	3 I servizi per il territorio/Investimenti per l'efficienza delle infrastrutture e dei servizi			
203-2	Impatti economici indiretti significativi	1 L'impegno di Marche Multiservizi/La distribuzione del valore generato			
204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	1 L'impegno di Marche Multiservizi/La distribuzione del valore generato			
413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locale, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	1 L'impegno di Marche Multiservizi/La distribuzione del valore generato 5 Il contributo per una transizione giusta/Contributo allo sviluppo del territorio			
413-2	Attività con impatti negativi, potenziali e attuali significativi sulle comunità locali			Non pertinente	Attività ricorrente di MMS non determina rilevanti impatti negativi, effettivi e potenziali, correlati ai servizi gestiti
Tema materiale: Formazione e sviluppo professionale, retribuzione e incentivi					
3.3	Gestione dei temi materiali	2 Una governance responsabile/Modello di controllo e sistemi di gestione 5 Il contributo per una transizione giusta/Valorizzazione e tutela delle persone			
	Standard GRI specifici				
401-1	Nuove assunzioni e turnover	5 Il contributo per una transizione giusta/Valorizzazione e tutela delle persone			
401-2	Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	5 Il contributo per una transizione giusta/Valorizzazione e tutela delle persone			
401-3	Congedo parentale	5 Il contributo per una transizione giusta/Valorizzazione e tutela delle persone			

	Informativa	Ubicazione	Omissione		
Nr	Descrizione		Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	5 Il contributo per una transizione giusta/Valorizzazione e tutela delle persone			
404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione	5 Il contributo per una transizione giusta/Valorizzazione e tutela delle persone			
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle prestazioni e dello sviluppo di carriera	5 Il contributo per una transizione giusta/Valorizzazione e tutela delle persone			
Tema materiale: Diversità					
3.3	Gestione dei temi materiali	2 Una governance responsabile/Modello di controllo e sistemi di gestione 5 Il contributo per una transizione giusta/Valorizzazione e tutela delle persone			
	Standard GRI specifici				
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	2 Una governance responsabile/Il Governo dell'Azienda 5 Il contributo per una transizione giusta/Valorizzazione e tutela delle persone			
405-2	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	5 Il contributo per una transizione giusta/Valorizzazione e tutela delle persone			
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	5 Il contributo per una transizione giusta/Valorizzazione e tutela delle persone			
Tema materiale: Salute e sicurezza sul lavoro					
3.3	Gestione dei temi materiali	2 Una governance responsabile/Modello di controllo e sistemi di gestione 5 Il contributo per una transizione giusta/Valorizzazione e tutela delle persone			
	Standard GRI specifici				
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	5 Il contributo per una transizione giusta/Valorizzazione e tutela delle persone			
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	5 Il contributo per una transizione giusta/Valorizzazione e tutela delle persone			
403-3	Servizi di medicina sul lavoro	5 Il contributo per una transizione giusta/Valorizzazione e tutela delle persone			
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	5 Il contributo per una transizione giusta/Valorizzazione e tutela delle persone			
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	5 Il contributo per una transizione giusta/Valorizzazione e tutela delle persone			
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	5 Il contributo per una transizione giusta/Valorizzazione e tutela delle persone			
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	5 Il contributo per una transizione giusta/Valorizzazione e tutela delle persone			

	Informativa	Ubicazione	Omissione		
Nr	Descrizione		Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	5 Il contributo per una transizione giusta/Valorizzazione e tutela delle persone			
403-9	Infortuni sul lavoro	5 Il contributo per una transizione giusta/Valorizzazione e tutela delle persone			
403-10	Malattie professionali	5 Il contributo per una transizione giusta/Valorizzazione e tutela delle persone			
Tema materiale: Cultura d'impresa					
3.3	Gestione dei temi materiali	2 Una governance responsabile/Modello di controllo e sistemi di gestione			
	Standard GRI specifici				
205-1	Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	2 Una governance responsabile/Modello di controllo e sistemi di gestione			
205-2	Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	2 Una governance responsabile/Modello di controllo e sistemi di gestione			
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	2 Una governance responsabile/Modello di controllo e sistemi di gestione			
206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	2 Una governance responsabile/Modello di controllo e sistemi di gestione			
Tema materiale: Generazione e distribuzione valore economico					
3.3	Gestione dei temi materiali	1 L'impegno di Marche Multiservizi/I servizi di MMS sul territorio			
	Standard GRI specifici				
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	1 L'impegno di Marche Multiservizi/La distribuzione del valore generato			
201-2	Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità dovuti al cambiamento climatico			Informazioni non disponibili/incomplete	MMS non ha al momento sviluppato un modello di analisi che preveda la determinazione dell'impatto finanziario legato ai cambiamenti climatici
201-3	Piani pensionistici a benefici definiti e altri piani di pensionamento			Non pertinente	Benefici pensionistici erogati come previsto dalla normativa di riferimento
201-4	Assistenza finanziaria ricevuta dal governo			Non pertinente	Indicatore non rilevante rispetto a modello di business e impatti attività

Audirevi S.p.A.
Galleria Ugo Bassi,1
40121 Bologna | Italy
T +39 051 0827947

Relazione della società di revisione indipendente sul Bilancio di sostenibilità

Bm Dpotjhmjp ej Bnnjojtusb{jpof ej

Nbsdif Nvmujtfswj{j T.q.B.

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato ("limited assurance engagement") del Bilancio di sostenibilità di Marche Multiservizi S.p.A. (di seguito "Marche Multiservizi", la "Società") chiuso al 31 dicembre 2024.

Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di sostenibilità

Gli Amministratori di Marche Multiservizi sono responsabili per la redazione del Bilancio di sostenibilità in conformità ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti dal GRI - Global Reporting Initiative ("GRI Standards"), come descritto nella sezione "Nota metodologica" del Bilancio di sostenibilità.

Gli Amministratori sono altresì responsabili per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di un Bilancio di sostenibilità che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono inoltre responsabili per la definizione degli obiettivi della Società in relazione alla performance di sostenibilità, nonché per l'identificazione degli stakeholder e degli aspetti significativi da rendicontare.

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del Code of Ethics for Professional Accountants emesso dall'International Ethics Standards Board for Accountants, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale.

La nostra società di revisione applica l'International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1) e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità del Bilancio di sostenibilità rispetto a quanto richiesto dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nel "International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information" (di seguito anche "ISAE 3000 Revised"), emanato dall'International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) per gli incarichi di limited assurance. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che il Bilancio di sostenibilità non contenga errori significativi.

Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'ISAE 3000 Revised ("reasonable assurance engagement") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sul Bilancio di sostenibilità si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della Società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel Bilancio di sostenibilità, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

Jo qbsujdpmbsf, bccjbnp twpmup mf tfhvfouj qspdfevsf:

1. analisi del processo di definizione dei temi rilevanti rendicontati nel Bilancio di sostenibilità, con riferimento alle modalità di analisi e comprensione del contesto di riferimento, identificazione, valutazione e prioritizzazione degli impatti effettivi e potenziali e alla validazione interna delle risultanze del processo;
2. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel capitolo “Creazione e distribuzione di valore –performance economica-finanziaria” del Bilancio di sostenibilità e i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio di esercizio;
3. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nel Bilancio di sostenibilità. In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di Marche Multiservizi e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l’aggregazione, l’elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio di sostenibilità.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche della Società:

a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nel Bilancio di sostenibilità abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
c) Per la sede di Pesaro e per il sito Depuratore di Borgheria (PU), che abbiamo selezionato sulla base delle relative attività, del contributo agli indicatori di prestazione ed ubicazione, abbiamo effettuato visite in loco e riunioni da remoto, nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali su base campionaria circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di sostenibilità di Marche Multiservizi relativo all’esercizio chiuso al 31 dicembre 2024 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards, come descritto nel paragrafo “Nota metodologica” del Bilancio di sostenibilità.

Cpmphobv bqsjmf IIOIX

Audirevi S.p.A.

Antonio Cocco
Socio

A cura di
Marche Multiservizi

Progetto grafico, impaginazione
Orione. Cultura, lavoro e comunicazione snc / Brescia

APRILE 2025