

Bilancio di sostenibilità 2025



Lettera agli stakeholder	4
Criteri di redazione	6

Informativa generale



01

Strategia e modello di business

Marche Multiservizi	10
I Principi di funzionamento dell'azienda	12
L'impegno di Marche Multiservizi	14
Le relazioni con gli stakeholder	38



02

Una governance responsabile

Il Governo dell'Azienda	42
Il modello MMS per lo sviluppo sostenibile	47
La distribuzione del valore generato	52



03

Gli impatti e i temi materiali di Marche Multiservizi

Gli impatti nella prospettiva dei GRI Standards	62
I temi materiali	64
L'integrazione dell'analisi di doppia rilevanza	68
Gli obiettivi e gli impegni	70
Le politiche di Marche Multiservizi	74

Il progetto grafico e l'impaginazione del presente Bilancio di Sostenibilità sono stati curati da Acanto Comunicazione.

Il documento è impreziosito dalle illustrazioni originali realizzate dagli studenti del Liceo Artistico Scuola del Libro di Urbino, frutto di un percorso di collaborazione volto a sostenere il talento dei giovani artisti del territorio.

Informativa ambientale



04	Cambiamenti climatici – Energia ed emissioni	80
	I consumi e la produzione di energia	82
	Emissioni e cambiamenti climatici	95
	Analisi delle altre emissioni e delle sostanze preoccupanti	105



05	Acque e risorse marine - Il servizio idrico integrato	106
	La tutela della risorsa idrica	108
	La depurazione delle acque reflue	118
	Gestione efficiente dell'acqua	122



06	Economia circolare	126
	Il servizio di igiene ambientale	128
	La destinazione dei rifiuti	140
	I rifiuti prodotti	145

Informativa sociale



07	La forza lavoro propria	152
	Valorizzazione e tutela delle persone	154
	Diversità, inclusione e welfare	160
	Ambiente di lavoro	164
	Formazione e sviluppo delle persone	171
	Salute e sicurezza sul lavoro	175

Informativa sociale



08	Comunità locali e territorio	180
	La comunità locale	182
	Mezzi di comunicazione	183
	Educazione ambientale	184
	Sponsorizzazioni e liberalità	186



09	Consumatori e utenti finali - Garantire efficienza, qualità e sicurezza ai cittadini	188
	Costo dei servizi e misure di sostegno	190
	Qualità contrattuale dei servizi	196
	Sicurezza e continuità del servizio distribuzione gas	200
	Sicurezza e continuità del servizio idrico	204
	L'efficacia del servizio depurazione	210
	Le relazioni con i clienti	211
	Sicurezza informatica e tutela della privacy	215

Informativa di governance



10	La condotta del business	216
	Gestione responsabile della catena di fornitura	218
	La compliance normativa	225

GRI Content Index

GRI Standards – Informativa generale	228
GRI Standards – Informativa Temi rilevanti / Indicatori specifici	231

Relazione della società di revisione	240
--------------------------------------	-----

Lettera agli stakeholder

Il Bilancio di Sostenibilità rappresenta per Marche Multiservizi non solo un documento di rendicontazione ma l'espressione concreta della nostra visione strategica nell'ambito della gestione dei servizi idrico, ambientale ed energetico. Questo documento rappresenta la nostra capacità di generare valore nei 49 Comuni in cui gestiamo i servizi.

La rendicontazione delle attività svolte e dei risultati raggiunti testimonia il nostro impegno costante nel contribuire ad uno sviluppo sostenibile del territorio in cui operiamo. Crediamo che la creazione di valore debba necessariamente integrare dimensioni economiche, ambientali e sociali, in un equilibrio capace di generare benefici duraturi per la collettività.

Per questo siamo convinti che la sostenibilità debba procedere di pari passo con la competitività: innovazione, efficienza e responsabilità rappresentano leve fondamentali per affrontare le sfide attuali e future, rafforzando al contempo la qualità dei servizi offerti.

Per Marche Multiservizi la sostenibilità non è un principio astratto né un mero impegno dichiarato. È una responsabilità che si traduce in fatti concreti, azioni quotidiane e scelte misurabili. È nella capacità di trasformare valori in risultati tangibili che si misura la coerenza del nostro agire.

Un impegno quotidiano che anche nel 2025 ci ha consentito di raggiungere traguardi ambiziosi. L'anno che ci lasciamo alle spalle ha visto l'Azienda impegnata nella messa a terra dei cantieri finanziati dal PNRR. Nel 2024 il progetto di Marche Multiservizi ha ottenuto un finanziamento storico di 20 milioni, che ha generato un investimento complessivo di 27 milioni, per interventi finalizzati alla digitalizzazione e all'ammodernamento della rete idrica. Un obiettivo raggiunto grazie alla capacità progettuale e all'operatività dell'Azienda che ha avviato e completato oltre 130 cantieri in meno di 20 mesi rispettando le stringenti scadenze dettate dall'Ue. E l'anno in corso vedrà ancora l'Azienda fortemente impegnata nella pianificazione e nell'avvio di un importante intervento sulle infrastrutture idriche del territorio. Il Mit infatti nel 2025 ha premiato il progetto di MMS con un finanziamento di 22,6 milioni di euro per il relining dell'acquedotto principale che serve oltre 220.000 cittadini. Un nuovo e significativo passo verso l'ammodernamento della rete, con l'obiettivo di garantire maggiore efficienza, sostenibilità e qualità del servizio per la collettività.

Nell'anno che si è appena concluso inoltre è proseguita l'attività di ricostruzione delle reti e degli impianti distrutti dall'alluvione del 2022 nei Comuni più colpiti (Cagli, Cantiano, Pergola, Frontone e Serra Sant'Abbondio). Il 2025 è stato anche l'anno in cui il territorio provinciale, dopo più di 15 anni, è uscito dalla procedura di infrazione comunitaria in materia di depurazione. Un percorso iniziato nel 2009 e che ha portato Marche Multiservizi ad investire oltre 100 milioni di euro nel sistema fognario depurativo. Il 2025 infine ha consegnato al territorio anche un altro importante risultato: quello che vede la provincia di Pesaro Urbino, dove Marche Multiservizi gestisce 38 Comuni su 50, al primo posto nelle Marche per percentuale di raccolta differenziata.

Un impegno che ci viene riconosciuto anche da società specializzate indipendenti che ormai da diversi anni inseriscono Marche Multiservizi tra le migliori multiutility italiane. Nel corso della 14esima edizione del "Top Utility", lo studio che esamina le 100 maggiori imprese dei servizi pubblici attive in Italia, la nostra (e vostra) Azienda si è classificata tra le prime cinque in ben tre categorie: 'Territorio e Comunità', 'Esg' e soprattutto nella categoria 'Assoluto'. Dopo i sei 'Top Utility' ottenuti negli anni passati (2012, 2016, 2021, 2022, 2024 e 2025) si tratta dell'ennesimo riconoscimento della continuità e della solidità aziendale.

Siamo orgogliosi dei risultati che abbiamo ottenuto grazie al sostegno di un partner industriale di rilievo nazionale come il Gruppo Hera e, soprattutto, grazie al fondamentale contributo di tutte le persone di Marche Multiservizi che ogni giorno ci permettono di fare la differenza. A loro, così come a tutti gli stakeholder che ci stimolano a fare sempre meglio, va il nostro più sincero ringraziamento.

Andrea Pierotti
Presidente

Mauro Tivoli
Amministratore Delegato

Criteria di redazione

Il Bilancio di sostenibilità di Marche Multiservizi S.p.A (“Marche Multiservizi”, “MMS” o “la Società”), pubblicato con cadenza annuale, contiene le informazioni relative ai temi ambientali, sociali, di governance utili ad assicurare la comprensione delle attività svolte dalla Società, del suo andamento, dei suoi risultati e dell’impatto prodotto dalle stesse.

Il Bilancio rafforza l’accountability e il reporting societario, migliorando i processi che consentono agli stakeholder di MMS di fare valutazioni e prendere decisioni informate.

Marche Multiservizi non ricade negli obblighi di redazione previsti dal D.Lgs 125/2024 che ha recepito nell’ordinamento italiano la Direttiva EU 2022/2464 Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD). Il reporting delle performance di sostenibilità è redatto su base volontaria e non rappresenta pertanto 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 Standard). 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 presentate.

Si evidenzia che, per il reporting dell’esercizio 2025, sono stati applicati i GRI standard pubblicati nel 2021, che hanno aggiornato il processo di redazione, l’informativa di carattere generale e il processo di identificazione e valutazione dei temi materiali: GRI 1 Principi fondamentali; GRI 2 informativa generale; GRI 3 Temi materiali.

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 dati quantitativi e le informazioni che costituiscono l’informativa di sostenibilità di MMS, secondo quanto previsto dai GRI Standards, sono contenuti, salvo diversa indicazione, nella presente sezione del Bilancio di sostenibilità.

I GRI Standards e i relativi indicatori di performance selezionati e rendicontati sono quelli rappresentativi delle tematiche di sostenibilità rilevanti analizzate, coerenti con l’attività di MMS e relativi impatti. Il processo di analisi, identificazione, valutazione e prioritizzazione dei temi (Materiality assessment), come descritto nel capitolo “Gli impatti e i temi materiali”, è stato condotto secondo quanto richiesto dai GRI Standards.

Il perimetro di rendicontazione dei dati e delle informazioni qualitative e quantitative si riferisce alle performance di MMS per l’intero esercizio di riferimento (per il periodo 01 gennaio 2025 - 31 dicembre 2025).

Al fine di permettere il confronto dei dati nel tempo e la valutazione dell’andamento delle attività di MMS, 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 del Bilancio di sostenibilità. Eventuali rettifiche di dati pubblicati in report precedenti vengono indicate e motivate, contestualmente alla presentazione dell’informativa aggiornata.

Il Bilancio di sostenibilità è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di Marche Multiservizi SpA in data 23 marzo 2026 ed è stato sottoposto a revisione volontaria limitata di Audirevi SpA, 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 presente documento è pubblicato nel sito istituzionale della Società al seguente indirizzo www.gruppomarchemultiservizi.it/azienda/innovazione-sostenibilita/report-di-sostenibilita.

Per richiedere maggiori informazioni in merito è possibile rivolgersi all’indirizzo sostenibilita@gruppomarchemultiservizi.it.

Marche Multiservizi notifica a GRI (Global Reporting Initiative) l’utilizzo dei GRI Standards e la relativa dichiarazione d’uso (Statement of use).

01

Strategia e modelli di Business

Marche Multiservizi

I Principi di funzionamento
dell'azienda

L'impegno di Marche Multiservizi

Le relazioni con gli stakeholder



Strategia e modelli di Business

Marche Multiservizi

La storia

La storia di Marche Multiservizi si intreccia con l'evoluzione del territorio marchigiano e con i profondi cambiamenti che, nel corso degli anni Duemila, hanno trasformato il modo di concepire e gestire i servizi pubblici locali. Le radici dell'azienda affondano nell'esperienza di due realtà storiche della provincia di Pesaro e Urbino, Aspes Multiservizi e Megas S.p.A., che con percorsi differenti ma complementari hanno accompagnato lo sviluppo economico, sociale e infrastrutturale delle comunità servite.

Aspes affonda le proprie origini nel 1913, quando a Pesaro viene municipalizzato il servizio gas. Nel corso degli anni amplia progressivamente le attività, diventando un punto di riferimento nella gestione dei servizi pubblici locali. All'inizio degli anni Duemila, i soci pubblici decidono di aprire il capitale aziendale affidando al Comune di Pesaro, per delega degli altri Comuni, il compito di guidare il processo. Nel 2002 viene quindi indetta una gara europea ad evidenza pubblica per la ricerca di un partner industriale. La gara viene aggiudicata a Seabo S.p.A., diventata poi Gruppo Hera.

Megas nasce negli anni Ottanta con l'obiettivo di favorire la manutenzione delle aree interne, un passaggio cruciale per moder-

nizzare l'approvvigionamento energetico del territorio. Nel tempo si trasforma in società per azioni e avvia processi organizzativi che ne consolidano il ruolo nel settore della distribuzione del gas, costituendo Megas Net S.p.A.

Dall'integrazione tra queste due storie **nasce, nel 2008, Marche Multiservizi**, la prima grande aggregazione nelle Marche nel settore delle utilities. Questo passaggio segna l'avvio di una nuova fase, caratterizzata da un modello industriale più solido, dalla capacità di investire in innovazione e dalla volontà di garantire servizi sempre più efficienti, moderni e sostenibili.

Nei decenni successivi, l'azienda continua a crescere: nel 2012 estende il proprio raggio d'azione fino a Falconara Marittima e, nel 2017, dalla cessione di un ramo d'azienda, prende vita **Marche Multiservizi Falconara**.

Nel 2020 viene costituita **Green Factory**, società di scopo di MMS, dedicata alla realizzazione e gestione di impianti per la produzione di energia da fonti rinnovabili, con l'obiettivo di rafforzare il contributo dell'Azienda alla transizione energetica.

Nel 2022 un nuovo passo strategico rafforza la filiera dei rifiuti: l'acquisizione del 70% di **Macero Maceratense**, oggi al 90%, azienda attiva dal 1969 nel trattamento dei rifiuti industriali, amplia le competenze e consolida la presenza sul territorio regionale.

Questa evoluzione è accompagnata da risultati concreti che, dal 2008 a oggi, hanno portato Marche Multiservizi a diventare la principale multiutility delle Marche per volumi gestiti, con un ruolo di primo piano nei servizi ambientali, idrici ed energetici. Una crescita costruita attraverso integrazione, investimenti mirati, innovazione tecnologica e continuità gestionale.

L'Azienda opera oggi all'interno di uno scenario caratterizzato da profondi mutamenti ambientali, normativi e socioeconomici, che influenzano in modo crescente la pianificazione strategica e l'evoluzione dei servizi pubblici locali. Negli ultimi anni, il quadro di riferimento europeo (segnato dal Green Deal e dalle politiche di transizione ecologica) ha definito obiettivi sempre più ambiziosi in termini di riduzione delle emissioni, aumento dell'efficienza energetica, tutela delle risorse naturali ed economia circolare.

Allo stesso tempo, il territorio servito sta vivendo trasformazioni profonde. I cambiamenti climatici rendono necessario progettare infrastrutture più resilienti; i cittadini chiedono trasparenza, qualità del servizio e tutela delle risorse naturali; l'evoluzione dei modelli di consumo e delle tecnologie digitali impongono un continuo adattamento dei processi.

Questo contesto regolatorio, insieme all'emergere di nuove aspettative sociali, guida scelte e investimenti che richiedono una visione di lungo periodo e un approccio orientato all'innovazione. L'Azienda risponde attraverso soluzioni che spaziano dall'efficientamento energetico all'adozione di energie rinnovabili, dalla produzione di biogas alla modernizzazione delle reti idriche, dal miglioramento dei sistemi di raccolta e trattamento dei rifiuti alla progressiva digitalizzazione dei servizi. Scelte operative che guidano MMS verso un futuro sostenibile, resiliente e orientato al benessere delle persone e dell'ambiente. In questo scenario, Marche Multiservizi conferma il proprio ruolo di multiutility radicata nel territorio, capace di generare valore condiviso attraverso investimenti, occupazione stabile, innovazione e un approccio responsabile alla gestione delle risorse.

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



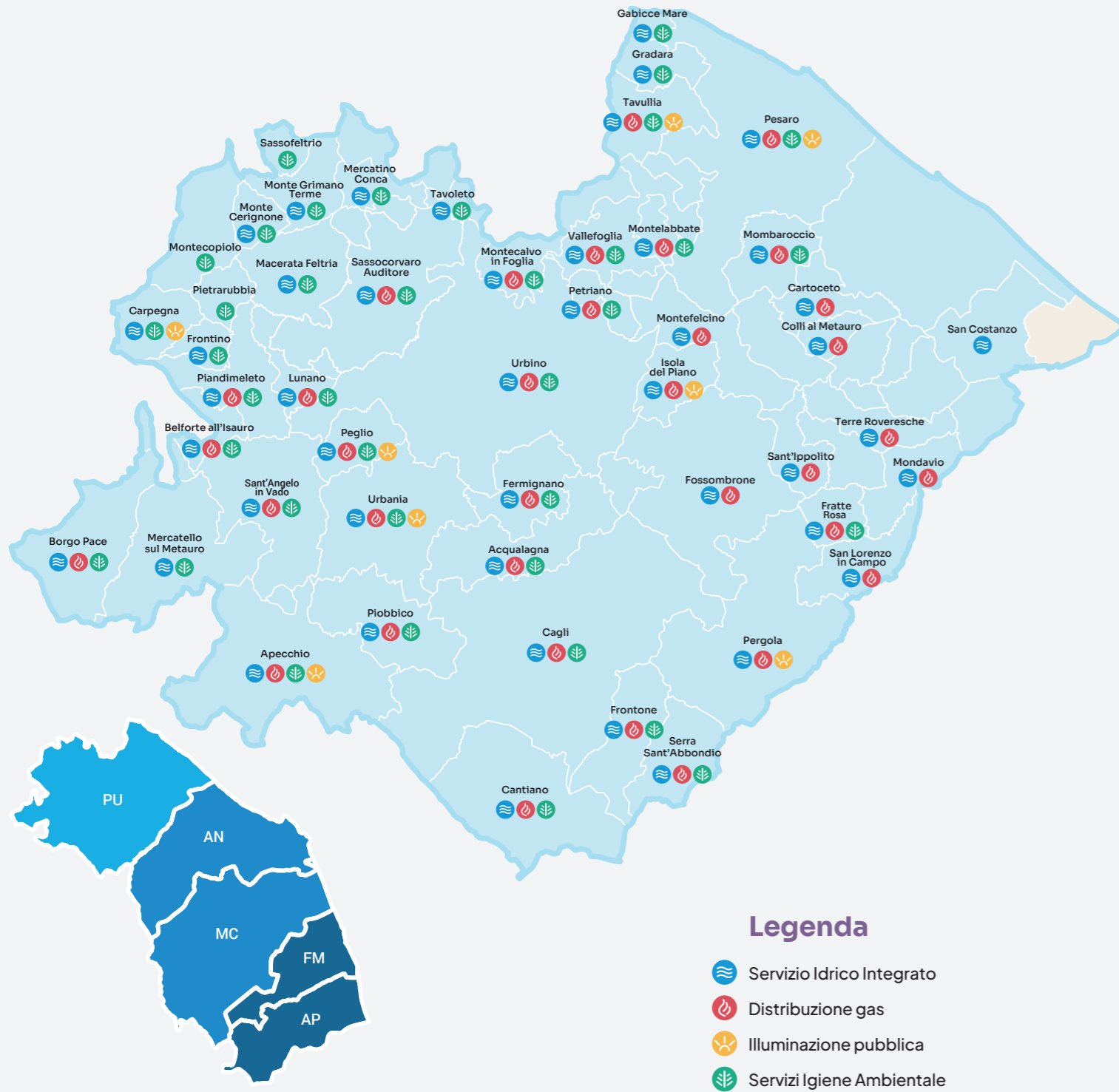
scegliere la soluzione più utile per crescere

*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.*



L'impegno di Marche Multiservizi

I comuni serviti



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 e **servizi energetici**: distribuzione gas a 247.000 abitanti e illuminazione pubblica a oltre 120.000 residenti.

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

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.

La sede principale si trova a Pesaro, in Via dei Canonici 144, ma grazie a una rete di 18 sportelli distribuiti sul territorio, Marche Multiservizi 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 Montecopio, 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.

Servizio Idrico

46 271.791 131.089

Comuni serviti Cittadini serviti Clienti serviti

Servizi Ambientali

38 218.640 77.775*

Comuni serviti Cittadini serviti Clienti serviti

Distribuzione gas

35 247.056 92.221**

Comuni serviti Cittadini serviti Clienti serviti

Illuminazione Pubblica***

8 120.414

Comuni serviti Cittadini serviti

Popolazione: Dati Istat 1° gennaio 2025

* 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

L'impegno di Marche Multiservizi

I servizi



Il Servizio Idrico Integrato

Il Servizio Idrico Integrato (SII) rappresenta il sistema attraverso cui Marche Multiservizi garantisce l'approvvigionamento, la gestione efficiente e la restituzione sicura dell'acqua all'ambiente, grazie alla gestione congiunta dei servizi di **acquedotto, fognatura e depurazione**. Attività essenziali per la vita dei cittadini e lo sviluppo del territorio, integrate in un unico modello operativo con l'obiettivo di tutelare una risorsa sempre più fragile ed esposta a pressioni ambientali, sociali ed economiche.

Come funziona oggi il Servizio Idrico Integrato in Italia

Il quadro attuale si inserisce in un contesto europeo e nazionale in profonda evoluzione, che richiede agli operatori di rispondere con competenza, investimenti e capacità di pianificazione. Il SII richiede infatti una governance **capace di superare i confini amministrativi locali** e operare secondo una logica di bacino, coerente con la natura stessa della risorsa, che non segue le delimitazioni comunali. Per rispondere a questa complessità, in Italia la gestione del servizio idrico si sviluppa all'interno di un sistema multilivello che coinvolge attori europei, nazionali, regionali e locali, ciascuno con funzioni e responsabilità specifiche.

Il quadro normativo europeo e nazionale

L'Unione Europea orienta le politiche in materia di risorsa idrica attraverso un quadro normativo avanzato che definisce obiettivi, standard di qualità e criteri per la tutela dei corpi idrici. Le direttive più recenti introducono requisiti sempre più stringenti in tema di depurazione, riuso delle acque reflue e monitoraggio di microplastiche, PFAS e agenti patogeni, oltre a prevedere obiettivi ambiziosi di neutralità energetica per gli impianti di trattamento, rafforzando in modo significativo la dimensione ambientale e climatica del servizio idrico. Il raggiungimento di tali obiettivi è sostenuto da strumenti finanziari dedicati, tra cui il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) e i fondi di coesione, destinati al rinnovamento delle infrastrutture, alla riduzione delle perdite di rete e all'ammodernamento dei sistemi di depurazione.

In questo contesto, la gestione del servizio idrico in Italia è organizzata attorno a un modello integrato che garantisce coordinamento, efficienza e capacità di investimento

Lo Stato

attraverso il MASE e il MIT, definisce gli indirizzi strategici nazionali, stabilisce le regole tecniche e garantisce il quadro di finanziamento.

Le Autorità di Bacino Distrettuali

gestiscono le risorse idriche secondo il principio del bacino idrografico: elaborano i Piani di gestione, valutano le pressioni sul territorio, pianificano le misure di tutela e coordinano gli interventi in caso di crisi idrica.

Le Regioni

perimetrano gli Ambiti Territoriali Ottimali (ATO) e individuano gli Enti di Governo dell'Ambito (EGA), responsabili della pianificazione del servizio e della redazione dei Piani d'Ambito (vero strumento di governo del servizio, composto da: ricognizione delle infrastrutture, programma degli interventi, modello gestionale, piano economico finanziario).

Gli Enti locali

partecipano agli EGA e supervisionano l'erogazione del servizio, mantenendo un ruolo di indirizzo nella programmazione.

ARERA

autorità indipendente, regola il sistema tariffario nazionale, controlla la qualità del servizio e introduce nuovi indicatori orientati a resilienza, efficienza e sostenibilità.

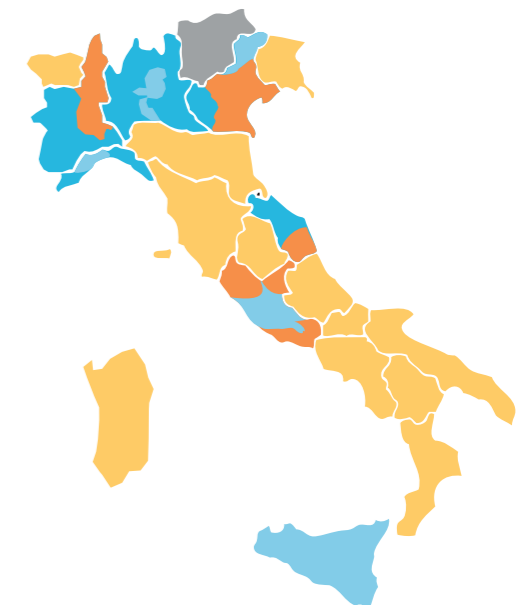
Come evidenziato dal Blue Book, tale assetto favorisce una gestione sempre più integrata dell'intera filiera acquedotto-fognatura-depurazione, affidata a un unico gestore in grado di presidiare in modo coordinato il ciclo idrico. Questo modello risulta il più efficace in quanto consente una pianificazione unitaria, un utilizzo più efficiente delle risorse finanziarie, il conseguimento di economie di scala e una maggiore capacità di innovazione tecnologica, oltre a promuovere la progressiva riduzione delle gestioni in economia, spesso caratterizzate da complessità operative e criticità di coordinamento, in particolare nelle fasi di pianificazione e gestione delle emergenze.

Fonte: Blue Book (rapporto annuale sul servizio idrico integrato in Italia, pubblicato da Fondazione Utilitatis e promosso da Utilitalia).



DISTRETTI

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



AMBITI TERRITORIALI OTTIMALI 62 ambiti territoriali ottimali

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

L'impegno di Marche Multiservizi

La gestione del SII nelle Marche

Nel 2025 il Servizio Idrico Integrato nelle Marche interessa complessivamente 225 Comuni

servendo una popolazione pari a 1,5 milioni di abitanti su un'estensione territoriale di oltre 9 mila km². La governance del servizio è organizzata in cinque Ambiti Territoriali Ottimali (ATO), ciascuno con caratteristiche molto differenti in termini di popolazione, densità, estensione e modello gestionale. La provincia di Pesaro e Urbino ricade nell'ATO n.1 Marche Nord, che comprende 50 Comuni, con una popolazione complessiva di 349.558 abitanti e un'estensione territoriale di 2.511 km².

In tale ambito, Marche Multiservizi S.p.A. gestisce il servizio in 46 Comuni, pari al 92% del totale, servendo circa il 78% della popolazione dell'ambito e coprendo oltre il 93% dell'estensione territoriale, confermandosi il principale operatore del SII a livello provinciale e uno dei principali gestori a livello regionale.

Abitanti	349.558
Km ² superficie	2.511
Comuni	50
Comuni in prov. RN	2
Comuni in ATO 1	52
Gestione SII	3
Comune in House	1

La gestione del servizio idrico integrato di MMS

Fasi del ciclo idrico integrato



99

Acquedotti gestiti

320

Impianti di spinta

29

Sistemi di disinfezione

521

Punti di captazione

5.904

km di rete (adduzione, distribuzione e allacci)

1.900

km di rete fognaria

927

Serbatoi

6

Impianti di potabilizzazione

102

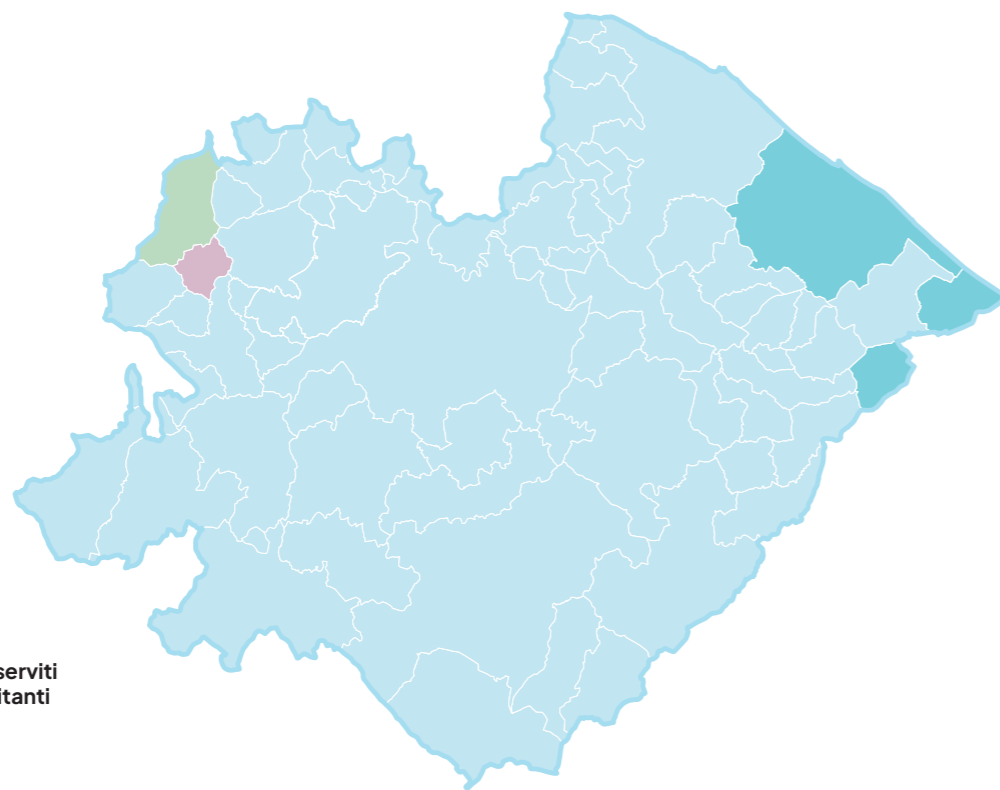
Depuratori

Azienda Speciale Comuni Riuniti
1 comune servito
1000 abitanti
Montecopiolo (RN)

Gestione in House
1 comune servito
600 abitanti
Pietrarubbia

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

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



L'impegno di Marche Multiservizi

MMS gestisce il Servizio Idrico Integrato per **46 Comuni della Provincia di Pesaro e Urbino**, servendo oltre **130.000 utenze** e un bacino di **272.000 abitanti**. Inoltre, attraverso la fornitura di acqua potabile ad Aset S.p.A., Marche Multiservizi contribuisce a coprire il fabbisogno idrico di quasi l'intera provincia (350.000 abitanti).

Gestire l'intero ciclo dell'acqua significa affrontare la complessità di un sistema vasto, composto da oltre 500 punti di approvvigionamento e **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 laboratorio aziendale.

La gestione integrata prosegue con **le reti fognarie**, la cui conduzione e manutenzione consente la costante raccolta delle acque reflue urbane, successivamente trattate nei **102 impianti di depurazione** gestiti. Tali impianti permettono di **restituire l'acqua all'ambiente** in condizioni di totale sicurezza, contribuendo alla tutela dei corpi idrici e al rispetto delle normative ambientali.

L'Azienda presidia in modo integrato tutte le fasi del ciclo idrico con l'obiettivo di garantire un servizio continuo, sicuro e caratterizzato da elevati standard qualitativi.

Il concetto di sostenibilità, inteso come capacità di soddisfare i bisogni presenti senza compromettere quelli delle future generazioni, guida le scelte e le strategie di MMS.

In quest'ottica, l'Azienda investe in tecnologie e soluzioni innovative per aumentare la resilienza del sistema idrico e depurativo di fronte ai cambiamenti climatici, ridurre sprechi e dispersioni, migliorare l'efficienza operativa e restituire all'ambiente la massima quantità e qualità di risorsa idrica possibile.

Infrastruttura acquedottistica

Il sistema acquedottistico gestito da MMS è articolato e capillare, composto da 99 acquedotti, supportati da 927 serbatoi e 320 impianti di spinta, che assicurano la continuità del servizio anche nelle zone più complesse. La rete di adduzione si estende per 378 km, collegando le diverse fonti di approvvigionamento (191 pozzi, 321 sorgenti e 9 captazioni superficiali) ai 6 impianti di potabilizzazione e 29 di disinfezione.

I processi di potabilizzazione rappresentano una fase fondamentale della filiera idrica, poiché assicurano che l'acqua destinata al consumo umano rispetti pienamente gli standard di qualità e sicurezza previsti dalla normativa. La complessità e la tipologia dei trattamenti varia in funzione della qualità dell'acqua all'origine: le acque provenienti da pozzi profondi e sorgenti, generalmente

caratterizzate da buoni parametri chimico fisici e microbiologici, richiedono interventi più semplici, basati principalmente su filtrazione e disinfezione. Le acque superficiali, invece, necessitano di trattamenti più complessi, che combinano processi fisici e chimici.

Tutta l'acqua che MMS preleva dall'ambiente viene sottoposta ai trattamenti necessari per garantire la massima qualità: ogni metro cubo viene controllato, filtrato e disinfettato, come previsto dalla normativa. Una parte importante di questo volume, pari a 18,5 milioni di metri cubi nel 2025, proviene da fonti superficiali, come fiumi e invasi, che richiedono trattamenti più complessi per diventare potabili. La quota prevalente di questi volumi è captata dagli invasi ENEL di Ponte degli Alberi e Tavernelle, per poi essere convogliata all'impianto di San Francesco di Saltara, uno dei nodi strategici del sistema di potabilizzazione aziendale.



● Comuni MMS (85%) ● Aset (15%)



● Trattamento fisico e chimico normale e disinfezione (15%)
 ● Trattamento fisico e chimico spinto, affinamento e disinfezione (56%)
 ● Trattamento fisico semplice e disinfezione + rimozione inquinanti specifici (1%)
 ● Trattamento fisico semplice e disinfezione (42%)

La rete di distribuzione

La rete acquedottistica di MMS si estende per quasi 5.000 km, di cui 626 km nella città di Pesaro (densità di 140 abitanti/km) e 4.282 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.

Nell'ambito del piano di ammodernamento finanziato dal PNRR, al 31 dicembre 2025 MMS ha completato la bonifica di **45,9 km di rete**, concentrando gli interventi sulle tratte a maggiore criticità, caratterizzate da un'elevata frequenza e rilevanza delle rotture. Tale approccio ha consentito di incrementare l'efficienza complessiva della rete, ridurre il rischio di dispersioni e rafforzare l'affidabilità del servizio.

Composizione della rete idrica	2023	2024	2025
Materiale plastico	69,4%	69,5%	69,4%
Acciaio	17,6%	17,3%	17,3%
Ghisa	8,8%	9%	9,1%
Cemento-amianto	2,8%	2,8%	2,7%
Altri materiali	1,4%	1,4%	1,5%
Totale rete idrica in km	4.950,3	4.895,6	4.907,7



L'impegno di Marche Multiservizi



Fognatura e depurazione

Marche Multiservizi gestisce un'estesa rete fognaria che si sviluppa per circa 1.900 km nei 46 comuni della provincia di Pesaro e Urbino.

La rete convoglia le acque reflue urbane verso 102 impianti di trattamento per essere depurate prima della loro restituzione all'ambiente.

La rete è prevalentemente di tipo misto, raccoglie cioè sia le acque nere sia quelle meteoriche. Il deflusso avviene principalmente per gravità, supportato da oltre 200 impianti di sollevamento fognario che consentono di superare dislivelli e ostacoli morfologici del territorio.

Il servizio di depurazione viene gestito attraverso una rete di impianti di diverse tipologie e potenzialità, espresse in abitanti equivalenti (A.E.), e 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.

Complessivamente, i 102 impianti di depurazione gestiti hanno una capacità superiore a **350.000 abitanti equivalenti** e nel corso dell'anno hanno trattato **17,7 milioni di metri cubi di acque reflue**.

Il volume di acqua depurata può variare sensibilmente da un anno all'altro in relazione all'andamento delle precipitazioni, questo perché il 78% della rete fognaria è di tipo misto e convoglia, oltre alle acque reflue delle utenze, anche le acque meteoriche, che nei periodi di pioggia possono incrementare in modo significativo la portata in ingresso agli impianti.

La riduzione del numero di depuratori da 106 a 102 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 2022.

Lunghezza della rete fognaria (km)	2023	2024	2025
Rete fognaria di tipo misto (km)	1520	1424	1413
Rete fognaria di tipo separato per acque nere (km)	441	474	487
Rete fognaria totale (km)	1961	1898	1900

I dati sulla lunghezza della rete derivano dal sistema GIS, il sistema informativo geografico che mappa le reti su cartografia digitale e vengono aggiornati periodicamente sulla base di rilievi topografici e aggiornamenti cartografici.

Consistenza degli impianti (n.)	2023	2024	2025
imp. grandi (> 10.000ab/eq)	3	3	3
imp. medi (>=2000 - 10.000< ab/eq)	27	26	26
imp. piccoli (<2.000 ab/eq)	76	73	73
Totale	106	102	102

Consistenza degli impianti (abitanti equivalenti)	2023	2024	2025
imp. Grandi (>10.000ab/eq)	195.750	195.750	195.750
imp. medi (>=2.000 - 10.000< ab/eq)	116.630	112.630	115.300
imp. piccoli (<2.000 ab/eq)	50.776	46.076	46.066
Totale	363.156	354.456	357.116

Consistenza degli impianti (portata m3)	2023	2024	2025
imp. Grandi (>10.000ab/eq)	9.130.977	10.109.913	9.776.640
imp. medi (>2.000 - 10.000 < ab/eq)	5.908.610	5.275.852	5.245.145
imp. piccoli (<2000 ab/eq)	2.801.840	2.514.196	2.706.742
Totale	17.841.427	17.899.961	17.728.527

L'impegno di Marche Multiservizi

I servizi



Raccolta, recupero e smaltimento dei rifiuti

La **gestione dei rifiuti** rappresenta un processo fondamentale per preservare l'ambiente e la salute pubblica. Richiede la collaborazione di cittadini, comunità e autorità locali per ridurre al minimo l'impatto ambientale e sfruttare al massimo il valore dei rifiuti attraverso il loro recupero e riciclo.

Un servizio complesso chiamato oggi a confrontarsi con pressioni ambientali, normative e sociali sempre più forti.

In questo contesto, Marche Multiservizi opera con l'obiettivo di garantire una gestione dei rifiuti moderna e circolare, migliorando costantemente l'efficienza dei processi e riducendo gli impatti sull'ambiente attraverso soluzioni tecnologiche, organizzative e gestionali in continua evoluzione.

Come funziona oggi il Servizio di Gestione dei Rifiuti in Italia

Il quadro attuale si inserisce in un contesto europeo molto dinamico: dalle nuove regole sugli imballaggi ai target di riciclo sempre più ambiziosi, fino all'obbligo di limitare lo smaltimento dei rifiuti urbani in discarica al 10% entro il 2035. Per raggiungere questi obiettivi, l'Italia si è dotata di una **governance multilivello** che coinvolge Unione Europea, Stato, Regioni, enti locali e ARERA, con ruoli specifici lungo tutta la filiera, dalla pianificazione degli impianti fino alla regolazione economica.

Gli attori della governance: un sistema multilivello

La governance del servizio rifiuti è distribuita su più livelli, con ruoli che si intrecciano:

Unione Europea

Definisce direttive e regolamenti su riciclo, imballaggi, responsabilità estesa del produttore e riduzione dello smaltimento in discarica.

Stato

Stabilisce obiettivi nazionali, regole generali e norme su tracciabilità, criteri ambientali e pianificazione strategica

Le Regioni

Hanno un ruolo chiave definiscono gli Ambiti Territoriali Ottimali (ATO), individuano gli Enti di Governo d'Ambito (EGA), approvano i Piani Regionali di Gestione Rifiuti e autorizzano gli impianti di gestione dei rifiuti.

Gli Enti locali

Organizzano il servizio sul territorio, adottano regolamenti e partecipano agli EGA.

ARERA

Dal 2018 ha assunto la regolazione economico-tarifaria, definendo: criteri per i costi efficienti, standard di qualità del servizio, schemi tipo per contratti e gare. Il suo ruolo è oggi essenziale per rendere il sistema più omogeneo e trasparente.

Come sottolineato dal Green Book, a differenza del servizio idrico, il settore dei rifiuti in Italia è ancora caratterizzato da una significativa frammentazione: convivono gestioni completamente integrate, gestioni parzialmente integrate e situazioni in cui ogni fase del ciclo (raccolta, trasporto, trattamento e recupero/smaltimento) è affidata a operatori diversi. Questa variabilità determina costi, qualità del servizio e livelli di performance molto differenti a livello territoriale.

Nelle Marche, la Regione ha suddiviso il territorio in cinque Ambiti Territoriali Ottimali (ATO) di dimensione provinciale, individuando nelle Assemblee Territoriali d'Ambito (ATA) gli enti di governo responsabili della pianificazione dei servizi e dell'affidamento della gestione. A differenza del contesto generale nazionale, nelle Marche l'autorizzazione degli impianti di gestione dei rifiuti è attribuita alle Province. Marche Multiservizi opera all'interno dell'ATA Rifiuti n°1 Pesaro e Urbino, che comprende 50 Comuni, per una popolazione complessiva di 349.558 abitanti e un'estensione territoriale di 2.511 km².

In tale contesto, l'Azienda gestisce 36 Comuni, servendo circa il 62% della popolazione dell'Ambito e coprendo oltre il 72% del territorio complessivo, garantendo un servizio di igiene ambientale orientato alla massima efficienza operativa, alla valorizzazione della materia e al pieno rispetto delle normative europee e nazionali.

Fonte: Green Book - Rapporto nazionale sulla gestione dei rifiuti urbani (Fondazione Utilitatis, con il contributo di ISPRA ed ENEA).

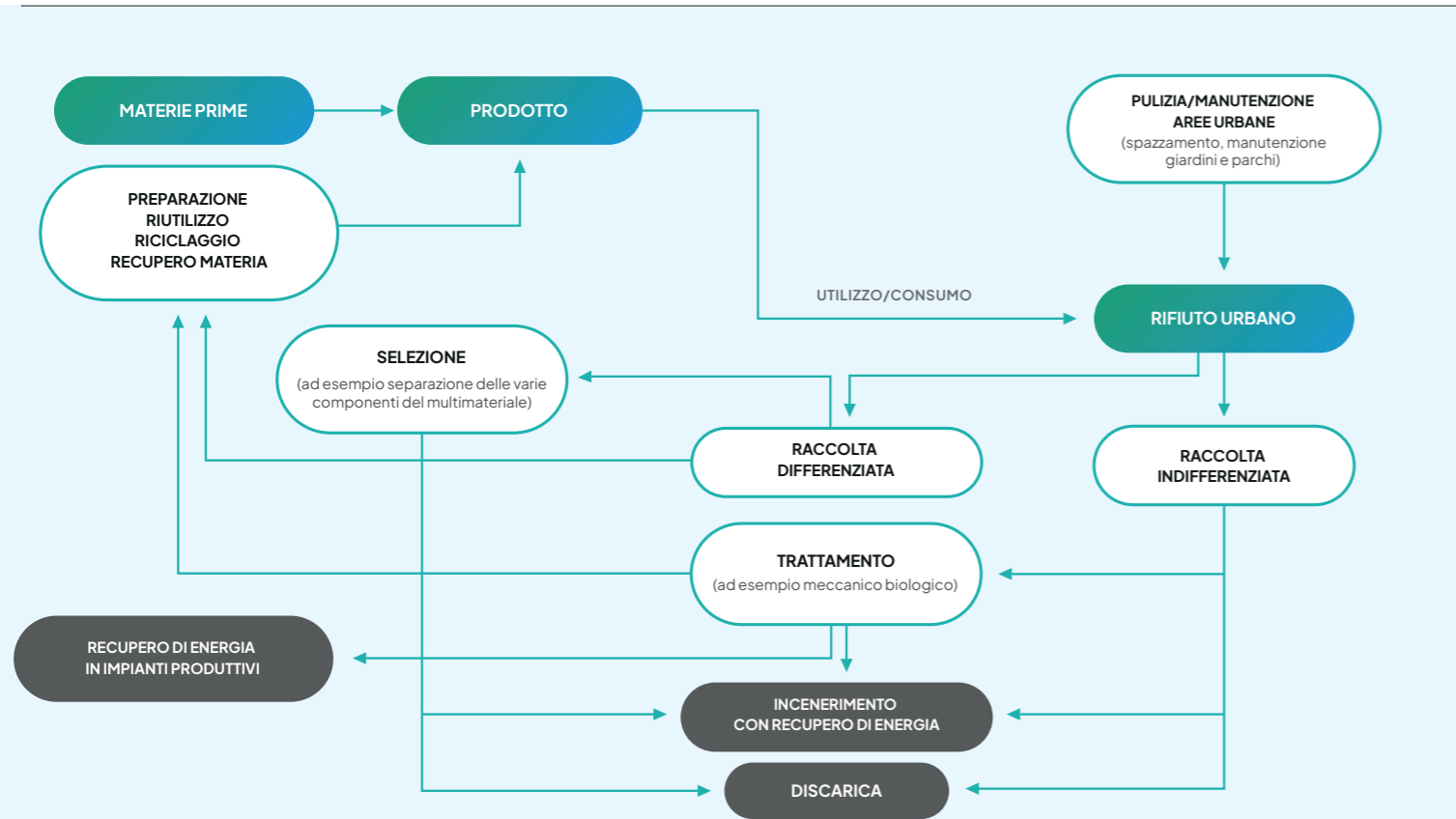
I risultati ottenuti sono confermati dal Rapporto sui rifiuti urbani dell'ARPAM, che individua la provincia di Pesaro e Urbino come la migliore delle Marche per performance di raccolta differenziata.



ASSEMBLEE TERRITORIALI D'AMBITO

- ATA Rifiuti N.1 Marche Nord (Pesaro e Urbino)
- ATA Rifiuti Provincia di Ancona (ATO 2)
- ATA Rifiuti n. 3 Macerata
- ATA Rifiuti n. 4 Fermo
- ATA Rifiuti n. 5 Ascoli Piceno

L'impegno di Marche Multiservizi



Raccolta rifiuti

- 130.000+ tonnellate di rifiuti gestiti ogni anno
- 15 Centri di Raccolta
- 73% Raccolta Differenziata
- 73% della RD è stato riciclato

Pulizia Urbana e Spazzamento

- Spazzamento meccanico e manuale
- Pulizia caditoie e tombini

Gestione e smaltimento rifiuti

- 1 Discarica 1 TM e 1 TB
- 15 Centri di Raccolta 3 Discariche in postgestione
- Energia prodotta dal biogas delle Discariche

Sensibilizzazione e consigli per migliorare la Raccolta Differenziata

- App Rifutologo
- Report "Sulle tracce dei rifiuti"

La gestione del servizio di igiene ambientale di MMS

Marche Multiservizi gestisce i servizi di igiene ambientale in **38 Comuni**, di cui due passati in provincia di Rimini nel 2024, per un totale di circa **219.000 cittadini residenti**.

La gestione integrata dei rifiuti urbani comporta l'organizzazione e il coordinamento di un sistema complesso, che comprende la raccolta differenziata e indifferenziata, i servizi di spazzamento e pulizia strade, nonché il trattamento e l'avvio a recupero o smaltimento finale di **130.000 tonnellate di rifiuti raccolti nel territorio gestito ogni anno**. MMS promuove la raccolta differenziata su tutto il territorio con l'obiettivo di ottimizzare il recupero di materia e rendere l'economia circolare protagonista di un modello di sviluppo sempre più sostenibile.

Per svolgere le proprie attività, Marche Multiservizi si avvale di un **sistema integrato di infrastrutture e impianti**, progettato per favorire il recupero di materia ed energia, in coerenza con i principi della sostenibilità ambientale.

L'Azienda gestisce **15 Centri di Raccolta**, distribuiti sul territorio servito, che rappresentano un'infrastruttura fondamentale per il corretto conferimento dei rifiuti urbani e per la promozione della raccolta differenziata. Le frazioni differenziate raccolte vengono avviate a operatori specializzati nel recupero e nel riciclo, contribuendo allo sviluppo di una filiera efficiente e sostenibile.

MMS dispone di un **sistema integrato di impianti** dedicati al pre-trattamento dei rifiuti urbani, costituito da impianti di trattamento meccanico-biologico (TMB), da una piattaforma per il recupero dei rifiuti ingombranti e da una discarica attiva per lo smaltimento dei rifiuti non pericolosi, urbani e produttivi, assicurando elevati standard operativi, ambientali e di sicurezza.

La valorizzazione energetica del biogas prodotto negli impianti di discarica è garantita attraverso **Green Factory**, società del Gruppo MMS dedicata alla produzione di energia da fonti rinnovabili. Inoltre, tramite **Macero Maceratese**, società controllata al 90%, MMS opera direttamente nel recupero e nel riciclo della carta e del cartone, completando il presidio industriale della filiera.

Sistemi di raccolta

Al fine di incrementare le percentuali di raccolta differenziata e migliorare la qualità delle frazioni merceologiche intercettate, Marche Multiservizi ha progressivamente adottato **modelli di raccolta flessibili**, in grado di integrarsi con le caratteristiche urbanistiche, ambientali e sociali dei territori serviti, rafforzando in particolare la **raccolta domiciliare della frazione secca dei rifiuti urbani**. Il Sistema di gestione dei rifiuti di MMS integra su tutto il territorio tre servizi principali:

- **ecoisole informatizzate**, batterie di contenitori stradali ad apertura controllata tramite tessera magnetica, utilizzate per favorire la tracciabilità dei conferimenti e migliorare la qualità delle raccolte;

- **raccolta porta a porta**, effettuata direttamente presso l'utenza con esposizione dei rifiuti in giorni e orari prestabiliti.

La distribuzione dei sistemi di raccolta nei 38 Comuni gestiti da Marche Multiservizi mostra una prevalenza del sistema misto, che combina raccolta domiciliare e raccolta stradale.

In alcuni Comuni più grandi o con una forte valenza turistica, come Pesaro, Urbino e Gradara, vengono adottati sistemi di raccolta differenziati in base alle caratteristiche dei quartieri. A Gradara è attivo un modello di raccolta porta a porta integrale, mentre a Pesaro e Urbino la raccolta domiciliare è applicata nei centri storici, con un'evoluzione progressiva verso sistemi stradali più avanzati. In particolare, a Pesaro il porta a porta del centro storico è in corso di sostituzione con ecoisole informatizzate, per migliorare la qualità dei conferimenti e ridurre l'impatto logistico in aree ad alta densità.

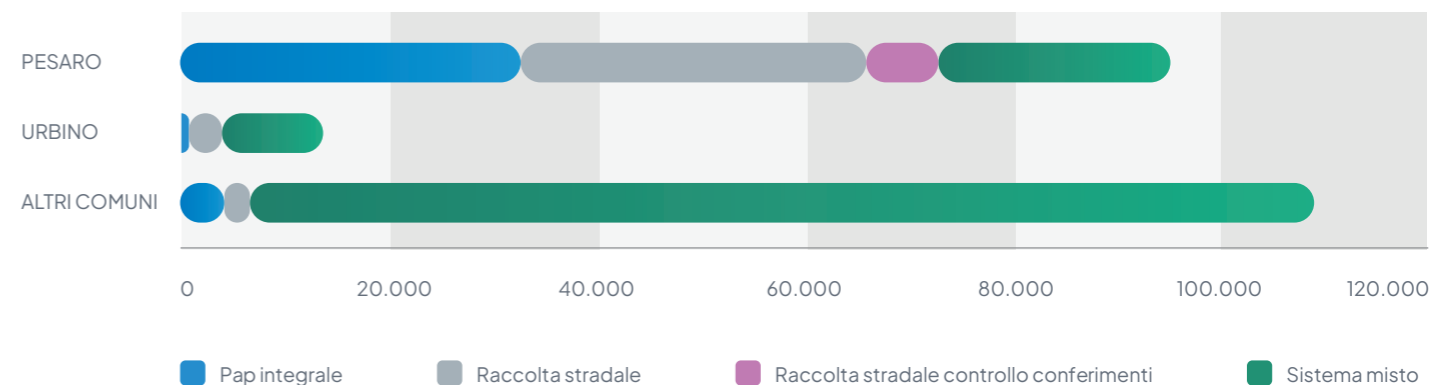
Raccolte territoriali

La scelta del modello di raccolta non è uniforme su tutto il territorio servito, ma viene calibrata sulle caratteristiche urbanistiche, ambientali e sociali di ciascun Comune, così da garantire un servizio efficiente, sostenibile e adeguato alla morfologia urbana. Le raccolte territoriali, diffuse capillarmente e rivolte sia alle utenze domestiche sia alle piccole utenze non domestiche, possono essere gestite attraverso tre modalità principali:

- **contenitori stradali**, dislocati secondo il modello delle isole ecologiche che raggruppano in un'unica postazione le principali frazioni di raccolta;

Sistemi prevalenti di raccolta rifiuti nei comuni serviti	2023	2024	2025	Abitanti 2025
Raccolta stradale	2	2	2	2.435
Porta a porta integrale	2	2	2	39.084
Sistema misto (R _{ind} domiciliare e RD)	34	34	34	177.121
Totale	38	38	38	218.640
Sistema stradale con controllo conferimenti (cassonetti smart)	-	1	1	6.991

Dettaglio comuni con più sistemi di raccolta (2025)



L'impegno di Marche Multiservizi

Raccolte domiciliari dedicate

sono servizi rivolti 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

I 15 Centri di Raccolta costituiscono una rete capillare sul territorio e completano l'offerta di servizio a disposizione dei cittadini per il conferimento differenziato dei rifiuti urbani. Il loro utilizzo consente

di conferire in sicurezza una vasta gamma di tipologie di rifiuto, inclusi particolari rifiuti pericolosi, nonché rifiuti voluminosi e pesanti, che non possono essere gestite attraverso i normali sistemi di raccolta.

I Centri di Raccolta, che ogni anno registrano oltre 120.000 accessi, rappresentano un presidio fondamentale per garantire la qualità del conferimento e supportare comportamenti virtuosi da parte della cittadinanza.

Questo servizio costituisce una componente essenziale del sistema integrato di gestione dei rifiuti, contribuendo non solo al mantenimento del decoro urbano, ma anche alla promozione della sostenibilità ambientale, attraverso il corretto smaltimento e recupero delle diverse frazioni.



Ecoisole

La sperimentazione delle prime ecoisole informatizzate, avviata nel 2022 nel Comune di Pesaro, ha introdotto un modello di raccolta più flessibile, ordinato e tecnologico, contribuendo al miglioramento del decoro urbano e della qualità del servizio (SDG 11 - Città e comunità sostenibili).



Nel 2023 il progetto si è ampliato, coinvolgendo oltre 750 utenze e registrando più di 170.000 conferimenti. Grazie al monitoraggio dei flussi, è stato possibile ottimizzare gli svuotamenti, riducendo spostamenti e consumi, con benefici ambientali ed operativi coerenti con gli obiettivi di riduzione delle emissioni (SDG 13 - Lotta al cambiamento climatico).



Dal 2024 le ecoisole informatizzate sono diventate il sistema definitivo di raccolta del centro storico, con 23 batterie installate e circa 7.000 utenze servite, per oltre 670.000 conferimenti complessivi. Il nuovo modello, basato su accesso controllato tramite Carta Smeraldo e app, ha favorito comportamenti più responsabili e un netto miglioramento della qualità delle raccolte. Per la plastica, in particolare, la percentuale di materiale estraneo è scesa dal 25% al 13%, un risultato in linea con i principi dell'economia circolare e della gestione efficiente delle risorse (SDG 12 - Consumo e produzione responsabili).

Accessi annuali ai Centri di Raccolta



L'impegno di Marche Multiservizi



Impianti di trattamento e smaltimento dei rifiuti

In un sistema di gestione integrata, gli impianti non sono soltanto luoghi tecnici, sono il punto in cui le scelte dei cittadini, la qualità dei servizi e gli impegni dell'Azienda verso l'ambiente si incontrano e diventano concreti. Anche nei territori più virtuosi, una parte dei rifiuti rimane inevitabilmente non riciclabile: gestirla in modo responsabile significa garantire la continuità del servizio, la tutela della salute pubblica e il rispetto degli equilibri ambientali.

In questo percorso, Marche Multiservizi gestisce una rete impiantistica dedicata al trattamento dei rifiuti che svolge un ruolo fondamentale per il territorio, con l'obiettivo di ridurre gli apporti in discarica, limitare gli impatti ambientali e favorire il recupero di materia ed energia.

- Il sito di **Ca' Asprete a Tavullia** è il principale polo impiantistico provinciale: ospita la discarica per rifiuti non pericolosi, l'impianto di **Trattamento Meccanico (TM)** per i rifiuti urbani indifferenziati e un'area dedicata alla **messaggio in riserva** di alcune frazioni raccolte in modo differenziato per ottimizzarne i flussi logistici verso impianti esterni. Nel sito vengono inoltre selezionati i rifiuti ingombranti domestici per il recupero di materiali come legno, metalli e RAEE. È presente anche un impianto di **valorizzazione energetica del biogas**, che consente la produzione di energia elettrica a partire dal gas generato dal corpo discarica.

- Il sito di **Ca' Lucio a Urbino**, ha terminato la ricezione dei rifiuti nel 2022 ed è oggi in fase di copertura e ripristino ambientale, ospita l'unico impianto provinciale di **Trattamento Biologico (TB)** della frazione organica proveniente dai TM di Ca' Asprete e Monteschiantello (Fano). Anche qui è attivo un impianto di recupero energetico del biogas di discarica.

Il pretrattamento meccanico-biologico consente di separare le diverse frazioni e di stabilizzare la componente organica, riducendo i rifiuti destinati allo smaltimento finale. Nel 2025 sono state trattate complessivamente oltre **41.300 tonnellate** di rifiuti nei due impianti, con il sovrappeso del TM avviato in discarica e il sottovaglio destinato alla stabilizzazione biologica (TB).

Questo percorso si conclude con i conferimenti in discarica che, in linea con il quadro autorizzativo vigente, nel 2025 sono stati pari a **125 mila tonnellate**.

Oltre a questi impianti, Marche Multiservizi gestisce anche altre 2 discariche chiuse (Ca' Mascio e Ca' Guglielmo), garantendo la corretta gestione post-operativa secondo quanto previsto dalla normativa nazionale. Questa attività include il trattamento del percolato, la verifica dell'integrità delle strutture e il monitoraggio delle acque superficiali e sotterranee per almeno **30 anni dalla chiusura**, assicurando elevati standard di tutela ambientale e prevenzione dei rischi.



Tutti gli impianti sono soggetti a un articolato sistema di controlli ambientali (su percolato, biogas, acque, aria e suolo) condotti sia internamente sia da enti terzi, in conformità alle certificazioni ISO 14001 ed EMAS. Dal 2021, inoltre, è attivo un progetto innovativo di biomonitoraggio volto a rafforzare la valutazione degli impatti e la tutela del contesto ambientale circostante.

L'impegno di Marche Multiservizi

I servizi



Distribuzione gas naturale

Il servizio gas rappresenta una componente essenziale del sistema energetico nazionale, svolgendo un ruolo centrale nel garantire sicurezza, continuità del servizio e sostenibilità ambientale. La filiera del gas naturale comprende attività fortemente integrate e coordinate: approvvigionamento, trasporto, stoccaggio, distribuzione e vendita finale al cliente.

Il mercato del gas è stato liberalizzato nei primi anni 2000, con la separazione tra:

- **attività regolate** (trasporto, stoccaggio e distribuzione),
- **attività in concorrenza** (vendita ai clienti finali).

Questa distinzione consente di garantire, da un lato, investimenti efficienti e sicurezza delle infrastrutture e, dall'altro, dinamiche competitive nella fornitura.

Negli ultimi anni il settore è stato attraversato da profondi cambiamenti, spinti dalla transizione energetica, dalla crisi geopolitica internazionale e dalla necessità di ridurre la dipendenza dalle fonti fossili. In questo contesto, i **gestori delle reti di distribuzione**, tra cui **Marche Multiservizi**, sono chiamati a migliorare costantemente efficienza, sicurezza e qualità del servizio, investendo in digitalizzazione, ammodernamento infrastrutturale e integrazione dei gas rinnovabili, come il biometano e, in prospettiva, l'idrogeno.

Come funziona oggi il Servizio Gas in Italia

Il sistema gas italiano si inserisce in un quadro europeo orientato alla decarbonizzazione, alla sicurezza energetica e alla competitività dei mercati. Le politiche comunitarie, in particolare il pacchetto "Fit for 55" e il piano REPowerEU, promuovono la progressiva riduzione delle emissioni, la diversificazione delle fonti e lo sviluppo delle infrastrutture per gas rinnovabili.

A livello nazionale, il settore è regolato attraverso una governance multilivello che coinvolge Unione Europea, Stato, Regioni, enti locali e **ARERA**, con responsabilità differenziate lungo l'intera filiera: dalla pianificazione strategica degli approvvigionamenti alla regolazione tecnica ed economica delle reti.

Gli attori della governance: un sistema multilivello

La governance del settore gas si articola su più livelli istituzionali:

Unione Europea

Definisce direttive e regolamenti su sicurezza energetica, riduzione delle emissioni, sviluppo dei gas rinnovabili e integrazione dei mercati.

Stato

Attraverso il Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica (MASE) stabilisce gli indirizzi strategici nazionali, i piani energetici, le politiche di approvvigionamento e gli obiettivi di decarbonizzazione.

Regioni ed enti locali

Partecipano alla pianificazione territoriale delle reti, autorizzano gli impianti e gestiscono le concessioni di distribuzione attraverso gli Ambiti Territoriali Minimi (ATEM).

ARERA

Regola gli aspetti tecnici, economici e tariffari del servizio, definendo criteri per la determinazione delle tariffe di distribuzione, standard di qualità commerciale e tecnica, livelli minimi di sicurezza e continuità del servizio.

Secondo i più recenti rapporti Utilitatis e ARERA, il settore della distribuzione gas in Italia è caratterizzato da un'elevata frammentazione operativa, nonostante un progressivo processo di concentrazione in corso. Per superare questa frammentazione, la normativa ha introdotto il sistema degli Ambiti Territoriali Minimi (ATEM), che prevede gare pubbliche su scala sovracomunale, tuttavia, l'attuazione delle gare procede con lentezza, determinando una fase transitoria prolungata che continua a caratterizzare il settore.

Nelle Marche il settore distribuzione gas è caratterizzato da una **forte frammentazione**, con la presenza di numerosi operatori, spesso di dimensione ridotta e con ambiti circoscritti. Tra questi, Marche Multiservizi S.p.A. si colloca tra i player maggiori, con un ruolo di primo piano nella provincia di Pesaro e Urbino.

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

Nel settore della distribuzione del gas, la normativa sull'unbundling funzionale costituisce un elemento centrale per garantire trasparenza, neutralità e corrette dinamiche concorrenziali. Tale disciplina, definita da ARERA attraverso la deliberazione 296/2015/R/com, stabilisce che le imprese verticalmente integrate devono adottare misure organizzative chiare per mantenere distinte le attività regolate da quelle operate in libero mercato. L'obiettivo è assicurare una gestione delle infrastrutture imparziale, proteggere le informazioni commercialmente sensibili e prevenire eventuali sussidi incrociati tra attività soggette a tariffa regolata e attività competitive.

In attuazione di queste disposizioni, Marche Multiservizi SpA (parte del Gruppo Hera) ha istituito un Gestore Indipendente per la distribuzione del gas naturale, incaricato di attuare concretamente la separazione funzionale. Questo sistema assicura la piena aderenza alle regole di settore e contribuisce a rafforzare l'affidabilità e la trasparenza del servizio di distribuzione.

La gestione del servizio di distribuzione gas di MMS

Nel territorio della provincia di Pesaro e Urbino, Marche Multiservizi è il principale operatore della distribuzione del gas naturale, con 35 amministrazioni comunali in concessione. L'attività di distribuzione consiste nel trasporto del gas dai punti di consegna presso le cabine di riduzione e misura (REM) fino ai punti di riconsegna (PDR) presso i clienti finali, tramite reti di proprietà pubblica affidate in concessione dagli enti territoriali. Nel 2025 gli utenti attivi, identificati dai punti di riconsegna (PDR), sono 92.396, a fronte di una popolazione servita pari a oltre 247 mila abitanti.

La società gestisce l'intero ciclo operativo della distribuzione del gas, che comprende le attività di decompressione, odorizzazione, trasporto, misura e consegna del gas naturale per usi civili e produttivi. A tal fine MMS opera attraverso una rete infrastrutturale estesa e articolata, lunga 1.451 km, che alterna tratti a media e bassa pressione e permette di distribuire in modo sicuro ed efficiente oltre 116 milioni di m³ di gas all'anno.

116.486

Migliaia di m³ di gas immesso in rete

13

Cabine remi

721

Gruppi riduzione gas gestiti

1.451

Km di rete

990

Interventi di pronto intervento

92.396

PDR

90.471

Contatori elettronici

L'impegno di Marche Multiservizi



La rete di distribuzione

La rete di distribuzione del gas gestita da Marche Multiservizi si estende complessivamente per **oltre 1.451 km**, articolandosi in tratti a **media e bassa pressione**, a servizio delle utenze civili e produttive del territorio.

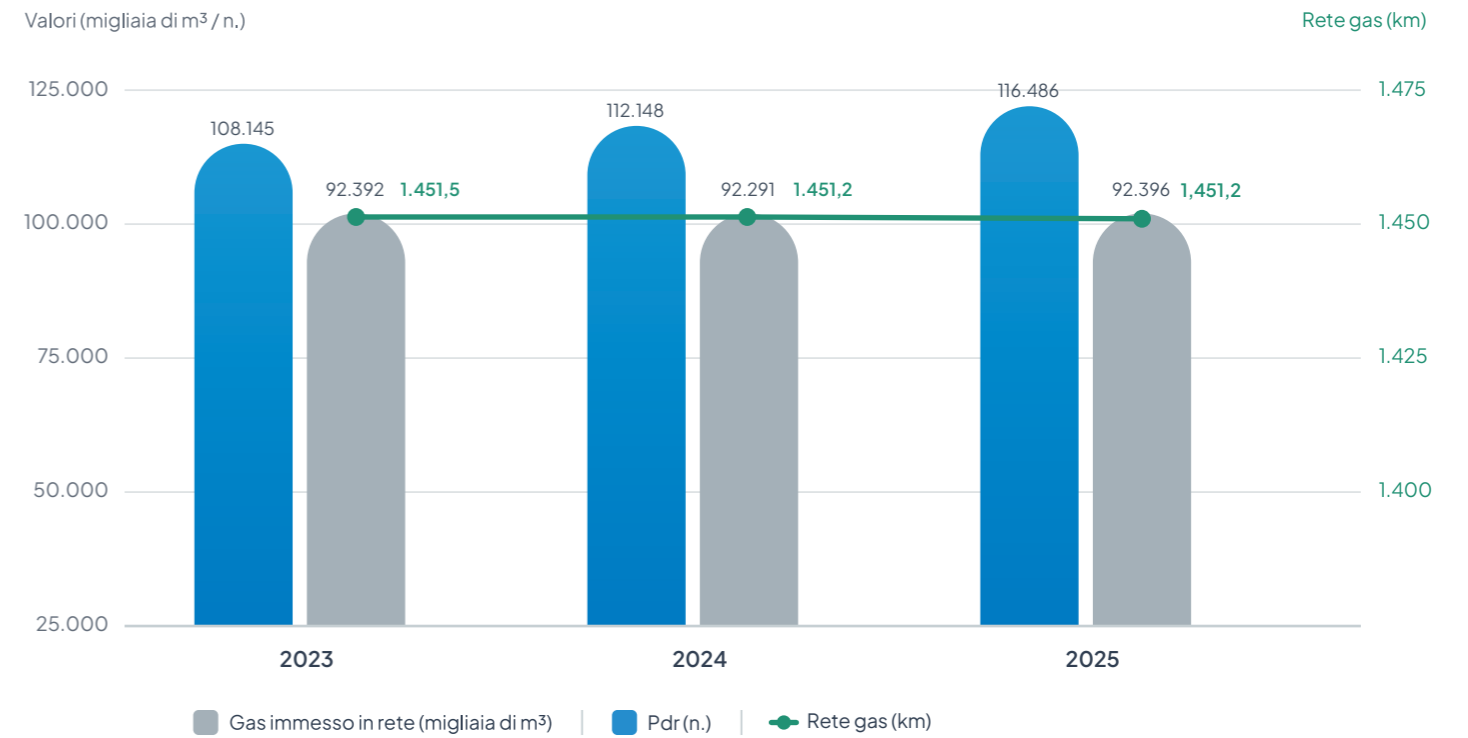
Al 31 dicembre 2025, sono stati immessi in rete oltre 116 milioni di metri cubi di gas naturale.

Per garantire elevati standard di **continuità, sicurezza e qualità del servizio**, Marche Multiservizi svolge un articolato insieme di attività operative lungo l'intera infrastruttura di distribuzione, che comprendono:

- Interventi di **sviluppo degli impianti di distribuzione** per effetto di richieste di allacciamento in aree non servite o concordate con gli enti concedenti.

- **Manutenzioni straordinarie** su tratti di rete e impianti, finalizzate a garantire la piena efficienza delle infrastrutture nel tempo e prevenire potenziali situazioni di rischio.
- **Protezione catodica delle condotte** in acciaio, indispensabile per prevenire la corrosione e assicurare la durabilità delle reti.
- **Odorizzazione e condizionamento** del gas naturale, attività chiave per la sicurezza, che consentono di rilevare tempestivamente eventuali perdite tramite la percezione olfattiva.
- **Gestione tecnica degli impianti** di distribuzione, anche mediante sistemi di telecontrollo.
- **Ricerca attiva e riduzione delle dispersioni.**
- **Conduzione e manutenzione delle apparecchiature di regolazione e misura** presso i punti di consegna fisici, per garantire affidabilità, precisione dei dati e continuità del servizio.
- **Servizio di pronto intervento h24**, che assicura la gestione immediata delle emergenze legate a segnalazioni di odore gas o incidenti, con squadre qualificate in grado di intervenire rapidamente e in condizioni di massima sicurezza.

Gas immesso in rete



Lunghezza della rete gas (in km)

	2023	2024	2025
Media pressione	677,8	677,5	677,5
Bassa pressione totale	773,7	773,7	773,7
Totale rete gas in km	1.451,5	1.451,2	1.451,2

La misura

In qualità di gestore della distribuzione, Marche Multiservizi svolge anche il **servizio di misura**, che consiste nella determinazione, rilevazione, validazione, messa a disposizione e archiviazione dei dati relativi ai volumi di gas naturale immessi e prelevati dalle reti.

Il servizio è gestito attraverso strumenti informatici e telematici avanzati, che consentono la raccolta e l'elaborazione dei dati in

modo sicuro, tempestivo e conforme agli standard regolatori definiti da ARERA. Le attività di misura comprendono inoltre tutte le operazioni commerciali e operative funzionali all'espletamento delle richieste degli utenti, tra cui attivazioni e disattivazioni della fornitura; subentri e voltore; allacciamenti; sospensioni e riattivazioni; distacchi.

La gestione integrata dei dati di misura rappresenta un elemento chiave per garantire trasparenza, affidabilità delle fatturazioni, qualità del servizio commerciale e tutela dell'utenza.

L'impegno di Marche Multiservizi

I servizi



Illuminazione pubblica

L'illuminazione pubblica rappresenta un'infrastruttura essenziale per la sicurezza delle comunità, la fruibilità degli spazi urbani e la qualità della vita dei cittadini. È un servizio pubblico fondamentale che contribuisce alla mobilità sicura, alla valorizzazione del patrimonio urbano e al benessere della collettività, garantendo adeguati livelli di illuminamento nel rispetto degli standard tecnologici, ambientali ed energetici.

Negli ultimi anni il settore ha conosciuto una profonda evoluzione, spinta dalla transizione energetica, dall'introduzione delle tecnologie LED, dai sistemi di telecontrollo e dai requisiti ambientali sempre più stringenti. La crescente attenzione al contenimento dei consumi e alla riduzione dell'inquinamento luminoso ha spinto gli enti locali a riqualificare reti e impianti, adottando modelli di gestione avanzati, efficienti e orientati alla sostenibilità.

Come funziona oggi il Servizio di illuminazione pubblica in Italia

Il servizio di illuminazione pubblica in Italia è caratterizzato da una forte eterogeneità gestionale e da un quadro in continua trasformazione. Gli impianti sono di proprietà dei Comuni, che possono gestirli direttamente o affidarne la gestione a multiutility, società energetiche (ESCO) o raggruppamenti temporanei di imprese mediante contratti di servizio, concessioni o project financing. La spinta nazionale ed europea verso l'efficienza energetica, unita all'evoluzione tecnologica, impone agli enti locali una gestione

sempre più strutturata degli impianti: dalla progettazione alla manutenzione, dalla riqualificazione dei punti luce all'adozione di sistemi intelligenti di regolazione del flusso luminoso e monitoraggio dei consumi.

In questo contesto, la governance del servizio è multilivello e coinvolge attori europei, nazionali, regionali e locali, con responsabilità specifiche nella regolazione tecnica, nella sostenibilità ambientale e nella gestione energetica.

La Gestione del servizio di illuminazione pubblica in MMS

Marche Multiservizi gestisce il servizio di illuminazione pubblica in **8 Comuni**, per un bacino complessivo di **oltre 120.000 abitanti**. La gestione comprende tutte le attività necessarie a garantire continuità, sicurezza ed efficienza del servizio: manutenzione ordinaria e straordinaria, riqualificazione degli impianti, controllo e monitoraggio, pronto intervento e scelta delle tecnologie più idonee per ridurre i consumi e migliorare la qualità dell'illuminazione.

Al 31/12/2025 MMS gestisce **27.956 punti luce**. In cinque Comuni (Pesaro, Apecchio, Carpegna, Peglio e Urbania) opera direttamente, mentre nei Comuni di Tavullia, Pergola e Isola del Piano l'Azienda gestisce il servizio in un Raggruppamento Temporaneo di Imprese con Hera Luce, una collaborazione che integra competenze e tecnologie e rappresenta un valore aggiunto nella gestione del servizio.

Il quadro normativo europeo e nazionale

La governance del settore è definita da un insieme strutturato di normative che orientano progettazione, gestione e sostenibilità degli impianti:

Unione Europea

Definisce standard e direttive in materia di efficienza energetica, riduzione dei consumi e delle emissioni, tecnologie smart, sistemi di controllo e prevenzione dell'inquinamento luminoso.

Stato e Ministeri competenti

Emanano i Criteri Ambientali Minimi (CAM), regolano i criteri progettuali e coordinano le politiche energetiche nazionali.

Regioni

Possono emanare norme specifiche contro l'inquinamento luminoso e definire indirizzi territoriali.

ARERA

Regola gli aspetti elettrici e la misura dell'energia prelevata dagli impianti.

ENEA e GSE

Forniscono linee guida, strumenti di monitoraggio e incentivi per l'efficientamento energetico.

Comuni

In qualità di proprietari degli impianti, sono titolari del servizio, scelgono i modelli di gestione, approvano i progetti di riqualificazione e monitorano le prestazioni.

Questo sistema multilivello promuove una gestione sempre più professionale e orientata alla riduzione dei consumi, alla sicurezza e alla sostenibilità ambientale.

L'impegno quotidiano di MMS si traduce in un presidio costante del territorio, grazie a una gestione attenta e puntuale degli impianti che combina manutenzione programmata, interventi straordinari e un servizio di pronto intervento attivo 24 ore su 24. Questo si affianca a un processo di modernizzazione progressiva delle infrastrutture, alimentate esclusivamente con **energia elettrica 100% rinnovabile**, a conferma della volontà dell'Azienda di ridurre l'impatto ambientale del servizio. L'appartenenza al Gruppo Hera rappresenta un elemento distintivo che consente a MMS di attingere a un patrimonio consolidato di competenze tecniche, innovazione e capacità operative, beneficiando di economie di scala che rendono il servizio più efficiente, sicuro e orientato al futuro.

Coerentemente con i propri principi di economia circolare e sostenibilità, MMS privilegia soluzioni ad alta efficienza energetica e componenti progettati per essere recuperabili e riciclabili, contribuendo così alla creazione di un sistema di illuminazione pubblica moderno, durabile e rispettoso dell'ambiente.

27.956 Punti luce gestiti
100% energia rinnovabile

20 Lanterne semaforiche, tutte
100% a LED

90,6% dei punti luce a LED
(riqualificati con tecnologia ad alta efficienza)

91,9% dei punti luce dotati di sistemi di gestione intelligenti
(con sistemi di regolazione, dimmerazione e ottimizzazione dei consumi).

99,2% dei punti luce con lampade a basso consumo energetico

36,6 MWh risparmiati grazie agli interventi di efficientamento.

La pubblica illuminazione	2023	2024	2025
Comuni serviti	8	8	8
di cui comuni RTI MMS e Hera Luce	3	3	3
Totale punti luce gestiti	27.238	27.727	27.956
di cui punti luce RTI MMS e Hera Luce	3.666	3.702	3.783

Le relazioni con gli stakeholder

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. 26 7/2000 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 enti del territorio 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, sotto forma 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 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 successiva tabella.

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.

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



Illustrazione Giacomo Mazzanti

02

Una governance responsabile

Il governo dell'azienda

Il modello MMS
per lo sviluppo sostenibile

La distribuzione
del valore generato

Una governace responsabile

Tema materiale	GRI
Generazione e distribuzione valore economico	GRI 201 Creazione e distribuzione di valore

Il governo dell'azienda



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 che ne detiene la direzione e il coordinamento ai sensi dell'art. 2497 bis c.c.

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. La Società 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.

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

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

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

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

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. 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. 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 31/12/2025 il consiglio è così composto:

Composizione del Consiglio di Amministrazione al 31/12/2025		
Carica	Nome e cognome	Nomina / Designazione
Presidente	Andrea Pierotti	Comune di Pesaro
Amministratore Delegato	Mauro Tiviroli	Hera S.p.A.
Consigliere	Maria Giovanna Cappellini	Comune di Pesaro
Consigliere	Baccio Paolo Fiaccarini	Comune di Urbino
Consigliere	Roberto Gasparetto	Hera S.p.A.
Consigliere	Giuseppe Lucarini	Provincia di PU
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		Uomini		Totale	
Nr. 1	11%	Nr.8	89%	Nr. 9	100%
Minori di 30 anni		Tra 30 e 50 anni		Maggiori di 50 anni	
Nr. -	-	Nr.1	11%	Nr. 8	89%

Il governo dell'azienda

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

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

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

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

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

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.

Composizione del Collegio Sindacale al 31/12/2025

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 2025, non sono pervenute al Consiglio di Amministrazione segnalazioni relativamente a rilevanti criticità.

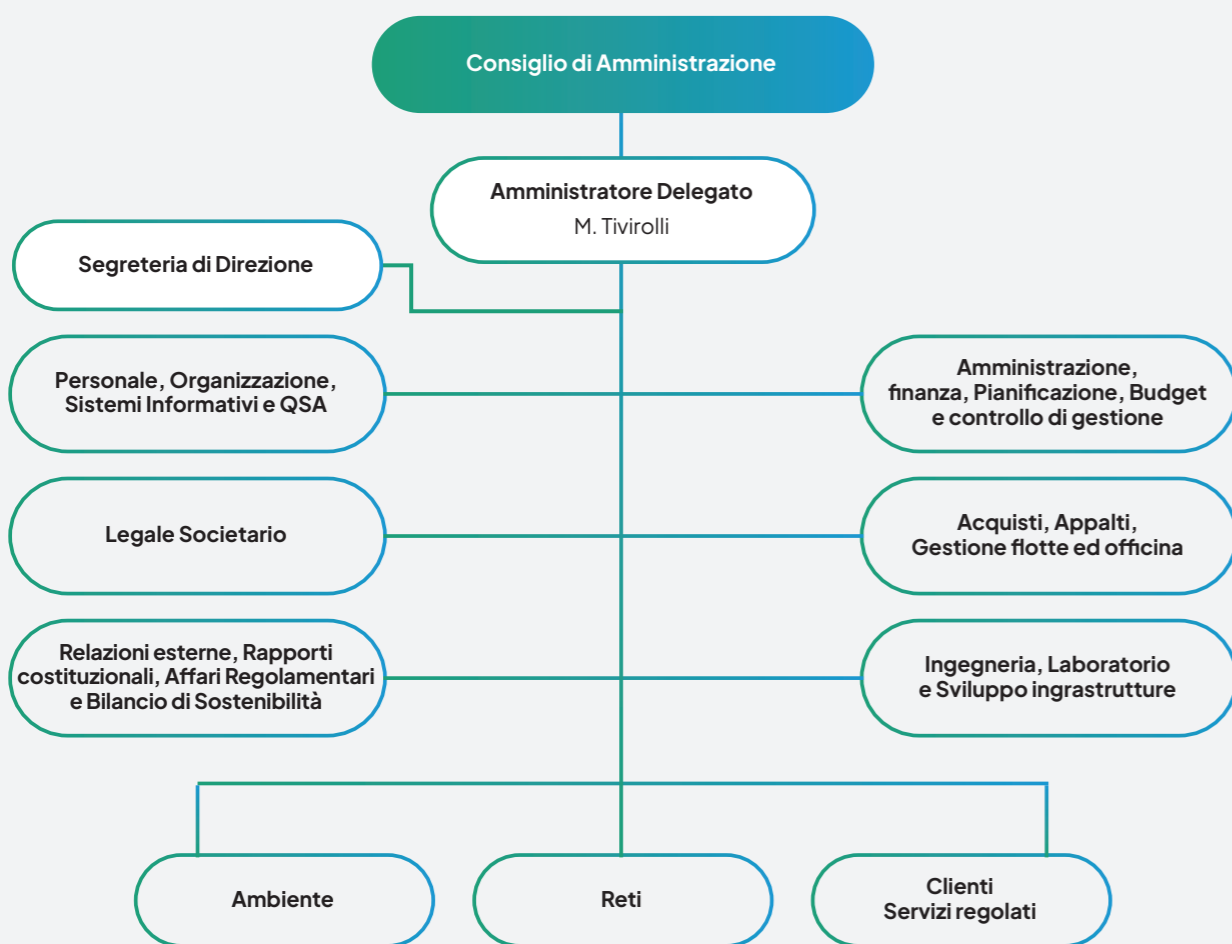
Il governo dell'azienda

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.

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. Fino alla data di nomina dell'attuale CdA, vigevano norme pubblicitiche che disciplinavano il compenso degli amministratori, an-

corandolo 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.

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 della 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 po-

litiche a livello globale, europeo, nazionale, locale e dai megatrend.

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

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

Il modello di creazione di valore condiviso

Gli ambiti di creazione di valore condiviso per Marche Multiservizi, coerentemente con quelli del Gruppo Hera sono rappresentati dai Driver del cambiamento, le aree di impatto e gli obiettivi dell'Agenda ONU 2030 da ritenere prioritari rispetto al modello di business.

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

Il modello MMS per lo sviluppo sostenibile

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 manage-

ment (*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.

Digitalizzazione e gestione integrata degli asset

Nel 2025 Marche Multiservizi ha proseguito con determinazione il percorso verso una gestione sempre più digitale delle proprie infrastrutture. L'azienda sta costruendo un ecosistema informativo unico, in grado di integrare dati provenienti da telecontrollo, sensoristica di campo, distrettualizzazione, contatori elettronici e GIS. Questo patrimonio di informazioni confluisce in un modello digitale degli asset che supporta sia le attività operative quotidiane, sia le decisioni strategiche, grazie a simulazioni di funzionamento e indicatori predittivi in grado di evidenziare tempestivamente le criticità e orientare gli investimenti futuri.

Questa trasformazione rappresenta un vero cambio di paradigma: da una gestione tradizionale si passa a un modello intelligente, basato su dati affidabili, aggiornati e interoperabili. L'obiettivo è migliorare la conoscenza delle reti, aumentarne la resilienza e rendere più efficiente la pianificazione.

Accanto a questo percorso, MMS continua a mettere a disposizione di tutte le aziende del Gruppo Hera le proprie competenze specialistiche nel rilievo e nella ricostruzione digitale delle infrastrutture. Le attività vengono svolte attraverso un mix di tecnologie tradizionali e avanzate (dalle antenne GPS con correzione GNSS e le stazioni totali, fino ai sistemi LiDAR e ai laser scanner 3D) che permettono di restituire modelli estremamente accurati delle reti e degli impianti. Questo contributo rafforza la qualità e l'affidabilità di tutto il Sistema Informativo Territoriale.

Cybersecurity e protezione dei dati

L'aumento delle minacce informatiche ha portato MMS e il Gruppo Hera a rafforzare ulteriormente le attività di monitoraggio, ampliando il perimetro di controllo del Security Operation Center e introducendo strumenti evoluti per la gestione delle anomalie, inclusi sistemi basati su intelligenza artificiale e nuove soluzioni per il monitoraggio degli ambienti cloud. Sono proseguite le analisi dei sistemi Shadow-IT e l'estensione delle sonde IT e OT, favorendo la convergenza tra i due ambiti. Parallelamente, sono state aggiornate le procedure di sicurezza e realizzate valutazioni di vulnerabilità su reti e impianti, mentre il servizio di monitoraggio è stato esteso alla copertura h24. Le persone restano al centro della strategia: nel 2025 sono continuate le campagne di ethical phishing e le simulazioni dedicate al personale tecnico, insieme a iniziative formative mirate. Il Data Protection Officer ha proseguito le verifiche sui processi più sensibili, assicurando la tutela dei dati personali e il rispetto dei benchmark di settore, con particolare attenzione anche ai fornitori IT. In questo modo, MMS rafforza un sistema sempre più moderno, sicuro e resiliente, a supporto di una gestione integrata e orientata al futuro. dell'economia circolare e della gestione efficiente delle risorse (SDG 12 - Consumo e produzione responsabili).



Investimenti per l'efficienza delle infrastrutture e dei servizi

Nel 2025 Marche Multiservizi ha proseguito con decisione il percorso di rafforzamento e modernizzazione delle proprie infrastrutture, realizzando **oltre 50 milioni di euro di investimenti**.

Un impegno che equivale a **185 euro per abitante servito**, in forte crescita rispetto ai 128 euro del 2024, e che conferma la volontà dell'azienda di superare le criticità storiche del territorio e di migliorare in modo strutturale la qualità dei servizi erogati.

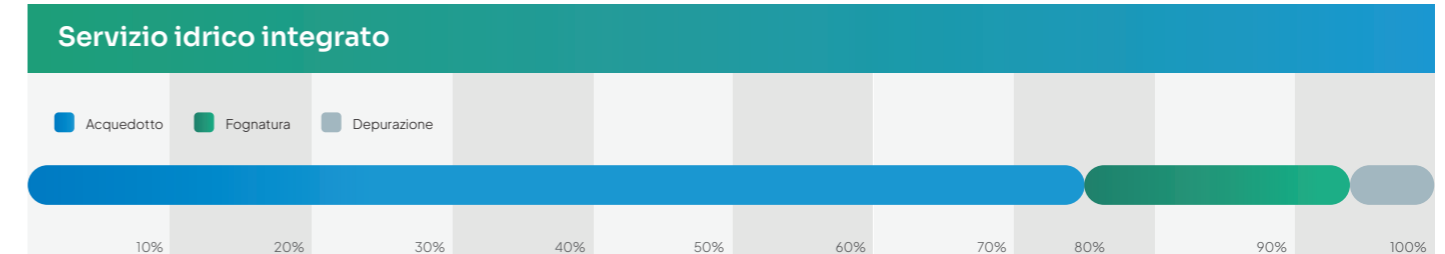
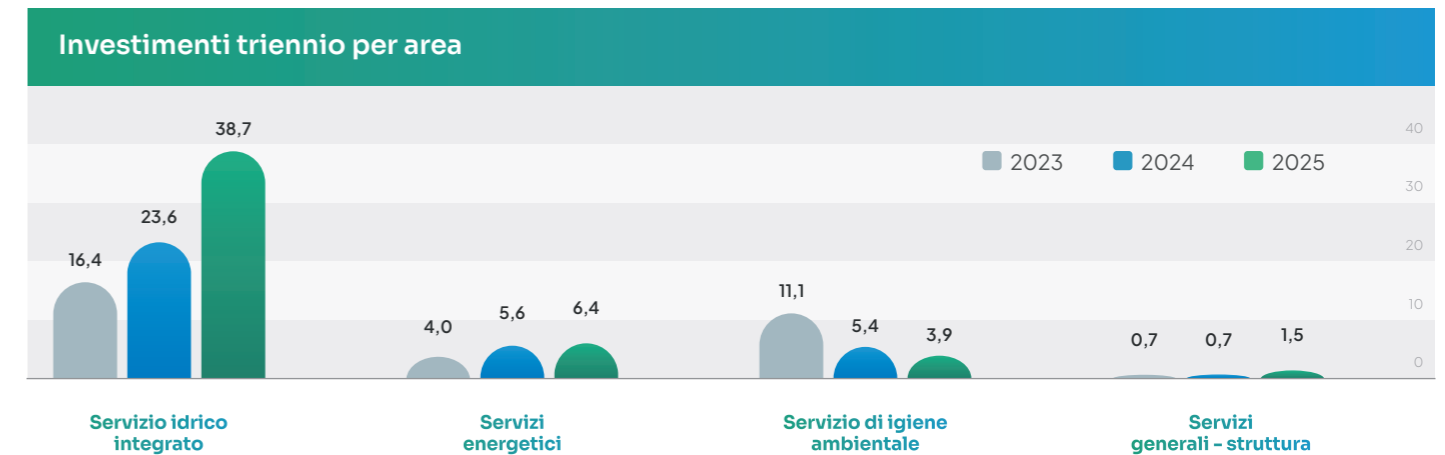
L'aumento degli investimenti segue una linea chiara: anticipare i bisogni futuri del territorio, rendere più resiliente il sistema rispetto ai cambiamenti climatici e garantire servizi più efficienti, affidabili e sostenibili.

Il servizio idrico integrato rappresenta la quota prevalente degli investimenti 2025, con oltre 38,7 milioni di euro, pari a più del 76% del

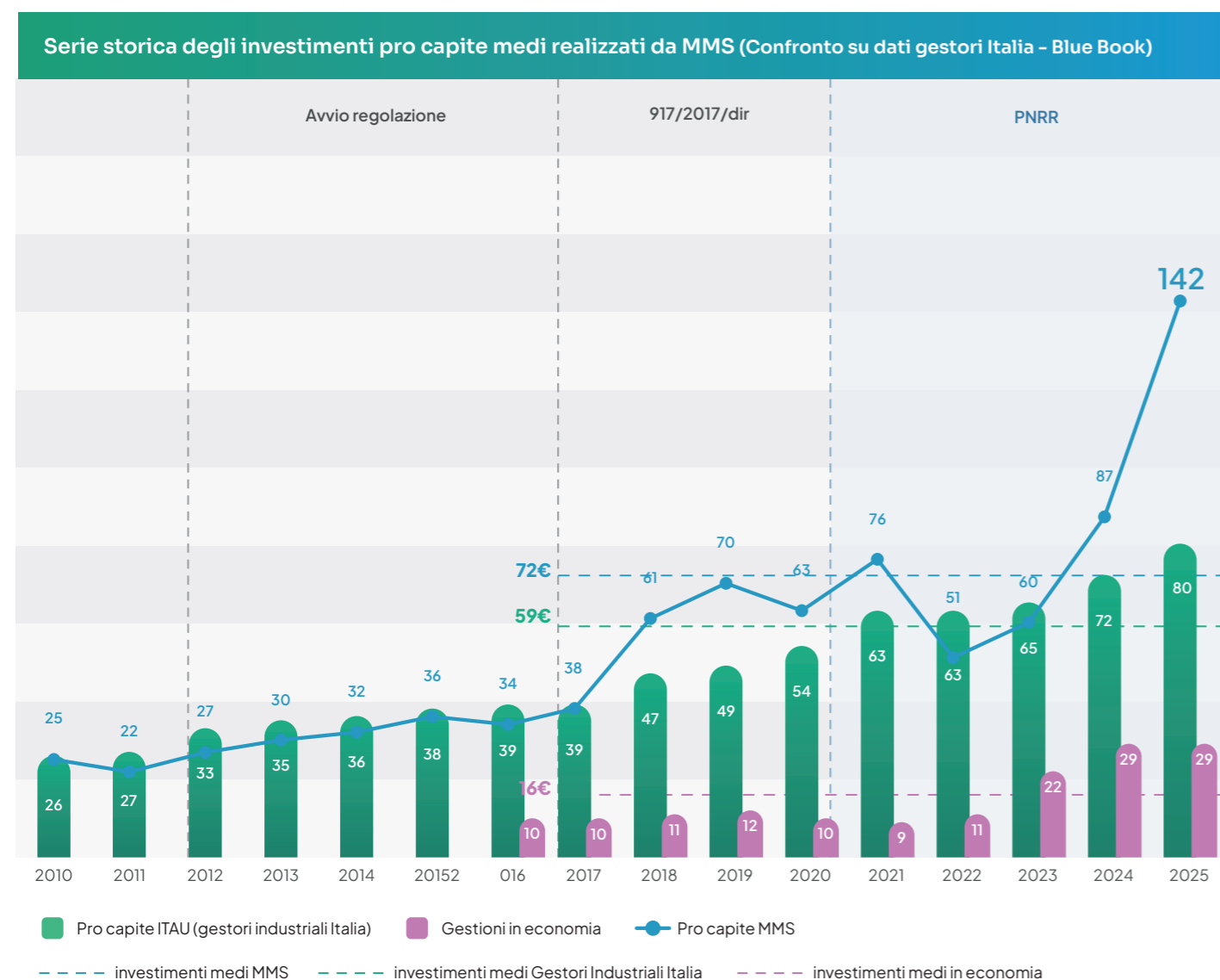
totale. Si tratta di un valore più che triplicato rispetto al 2022, che conferma la volontà di MMS di accelerare il percorso di riduzione del divario infrastrutturale del territorio e di rafforzare la resilienza del sistema idropotabile.

Una quota significativa di questi interventi è stata resa possibile grazie alle risorse del PNRR, che sostengono i progetti prioritari per il rinnovo delle reti e la riduzione delle perdite idriche. L'incremento degli investimenti riflette quindi una strategia coerente con quanto previsto dal Piano dell'Autorità d'Ambito e trova nel PNRR un importante contributo per accelerare gli interventi più urgenti per il territorio.

Investimenti (mln di euro)	2023	2024	2025
Servizio idrico integrato	16,4	23,6	38,7
Servizio energia (Gas e illuminazione pubblica)	4,0	5,6	6,4
Servizio ambiente	11,1	5,4	3,9
Servizi generali ed altri	0,7	0,7	1,5
Totale	32,2	35,3	50,5



Il modello MMS per lo sviluppo sostenibile



Fonte: Utilitatis - Blue Book 2026 - ultimi dati disponibili

Nel 2025, gli investimenti per abitante nel servizio idrico integrato hanno raggiunto 142,5 euro, in forte crescita rispetto agli anni precedenti. Incremento che riflette l'accelerazione del piano di ammodernamento delle infrastrutture idriche.

A livello nazionale, gli investimenti nel settore idrico si attestano, secondo le più recenti stime disponibili, intorno ai 80 euro per abitante nel 2025, sostenuti anch'essi dai programmi PNRR.

L'andamento degli investimenti si inserisce nel quadro della regolazione tariffaria definita da ARERA, che negli ultimi anni ha progressivamente rafforzato i meccanismi di programmazione e finanziamento degli interventi infrastrutturali. In particolare, l'evoluzione degli investimenti è stata accompagnata dall'introduzione dei diversi periodi regolatori del Metodo Tariffario Idrico - dal MTT (2012-2013) al MTI (2014-2015), quindi MTI-2 (2016-2019) e MTI-3 (2020-2023), fino all'avvio del quarto periodo regolatorio MTI-4 (2024-2029) - nonché dalle misure di rafforzamento della governance degli investimenti introdotte nel 2017 con la delibera ARERA 917/2017/IDR.

Gli investimenti realizzati da MMS nel 2025 risultano nettamente superiori alla media nazionale e al valore medio europeo degli ultimi cinque anni (82 euro per abitante, Fonte: Blue Book 2025), confermando il forte impegno dell'azienda nel colmare il divario infrastrutturale del territorio.

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

- **Riduzione delle perdite di rete:** Nel 2025 MMS ha consolidato l'attuazione degli interventi finanziati dal PNRR per la riduzione delle perdite idriche, entrando nella fase pienamente operativa del progetto. Nell'anno sono stati investiti 16,1 milioni di euro. Il progetto, del valore complessivo di 27,5 milioni di euro, procede in linea con il cronoprogramma e ha come scadenza prevista il 31 marzo 2026.
- **Adeguamento degli agglomerati in infrazione:** Nel corso del 2025 sono stati completati gli investimenti destinati al miglioramento del sistema fognario e depurativo negli agglomerati di San Costanzo e Ponte Armellina, consentendo il superamento delle relative infrazioni comunitarie. Gli interventi hanno migliorato l'efficienza idraulica e la qualità del trattamento delle acque reflue, riducendo l'impatto ambientale sulle matrici locali.
- **Potenziamento del depuratore di Calcinelli (Comune di Colli al Metauro) e Tavullia:** Sono proseguiti gli interventi di potenziamento funzionale degli impianti per migliorare l'efficienza dell'intera filiera depurativa. Per il depuratore di Calcinelli sono stati investiti 1,2 milioni di euro il cui completamento è previsto nel 2026, anno in cui si registrerà investimento significativo per il depuratore di Tavullia, pari a 1,3 milioni di euro.

Nel **servizio energia (gas e illuminazione pubblica)**, gli investimenti nel 2025 ammontano a 6,4 milioni di euro, in continuità con il percorso di adeguamento normativo e potenziamento della sicurezza dei sistemi. Di questi, 3,1 milioni di euro sono stati destinati alla sostituzione dei contatori, la restante parte dedicata alla sostituzione delle tratte di rete più vetuste, all'adeguamento dei gruppi di misura e al miglioramento dei sistemi di monitoraggio.

Nel **servizio ambiente**, gli investimenti 2025 ammontano a 3,9 milioni di euro, concentrati principalmente su:

- L'acquisto di attrezzature e mezzi per il servizio di raccolta rifiuti urbani (2,9 milioni di euro) destinati a nuovi mezzi operativi, attrezzature per la raccolta e la gestione dei rifiuti, manutenzioni sulla flotta e sui Centri di Raccolta.
- Lavori sugli impianti di trattamento e smaltimento (1,0 milioni di euro). In particolare, nel sito di Ca' Asprete (Tavullia) sono state realizzate opere di manutenzione straordinaria, con interventi mirati al miglioramento dell'operatività e alla sicurezza dell'impianto.

Gli investimenti relativi alla **struttura** aziendale nel 2025 ammontano a 1,5 milioni di euro, destinati allo sviluppo tecnologico e all'ammodernamento delle sedi operative e amministrative.

Tra gli interventi più significativi:

- la messa in esercizio di un impianto fotovoltaico da 500 kW, destinato all'autoconsumo aziendale, che consente di ridurre i costi energetici e le emissioni dirette,
- il potenziamento dei sistemi informativi e delle infrastrutture digitali a supporto dell'efficienza dei processi aziendali.

La distribuzione del valore generato

Creare valore in modo sostenibile è uno degli impegni centrali di Marche Multiservizi. L'azienda opera con una visione di lungo periodo, integrando obiettivi economici, sociali e ambientali e gestendo responsabilmente i rischi, le risorse e il patrimonio, materiale e immateriale, che le è affidato.

Questa visione si traduce nella capacità di generare valore economico e, soprattutto, di distribuirlo al territorio, alla comunità e agli stakeholder che contribuiscono quotidianamente al funzionamento dell'azienda.

MMS riconosce infatti che la distribuzione del valore economico prodotto non riguarda solo la remunerazione degli azionisti attraverso i dividendi, ma comprende un insieme molto più ampio di benefici: il lavoro delle persone, la solidità delle filiere locali, i servizi essenziali erogati ai cittadini, gli investimenti nelle infrastrutture, il sostegno alla comunità, la qualità dell'ambiente, la capacità di innovare. Ogni euro generato e ridistribuito contribuisce a rafforzare il tessuto economico e sociale del territorio in cui l'azienda opera.

Attraverso un uso efficiente dei fattori produttivi, MMS genera ogni anno valore aggiunto che si traduce in ricadute positive e tangibili

per il territorio. Gli investimenti nelle infrastrutture fondamentali, reti idriche e fognarie, impianti di depurazione, reti gas, sistemi per la gestione dei rifiuti, migliorano la qualità della vita dei cittadini e aumentano la resilienza del territorio ai cambiamenti climatici. Parallelamente, l'azienda continua a promuovere tecnologie e processi innovativi che accrescono il know-how locale e contribuiscono a uno sviluppo condiviso e duraturo.

Nel 2025, il valore economico generato da MMS raggiunge **155,9 milioni di euro**, con un incremento rispetto agli anni precedenti. Di questi, il valore distribuito agli stakeholder è di **127,9 milioni di euro**, in aumento rispetto ai 123,6 milioni del 2024. La quota distribuita rappresenta **circa l'82% del valore economico generato**, confermando un modello di creazione e redistribuzione del valore solido, costante e orientato al benessere del territorio e degli stakeholder.

Valore economico generato e distribuito (Importi in Migliaia di Euro)	2023	2024	2025
Valore economico generato	139.160	147.906	155.898
Fornitori - Costi operativi	62.719	67.803	72.534
Comunità locale - Liberalità e Sponsorizzazioni	90	93	111
Enti pubblici (concessioni / altro)	8.619	7.427	7.136
Risorse umane - Costo del personale	31.538	32.419	33.920
Banche e altri finanziatori - Oneri finanziari	1.792	2.273	2.507
Pubblica Amministrazione (Erario - Imposte)	4.046	4.830	4.853
Dividendi distribuiti - Azionisti	8.796	8.796	6.841
Valore economico distribuito	117.600	123.641	127.902
Valore economico trattenuto	21.560	24.265	27.997



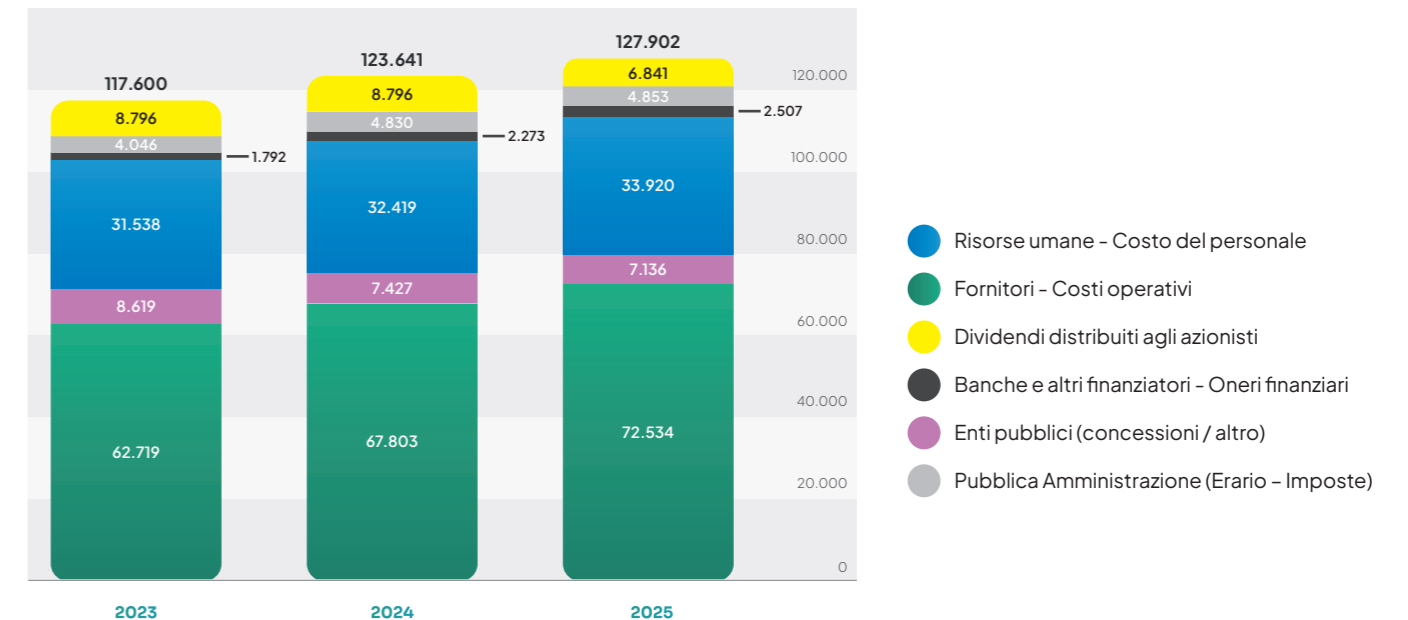
- Risorse umane - costo del personale **26%**
- Fornitori - Costi operativi **57%**
- Erario - Imposte **4%**
- Enti pubblici / concessioni **6%**
- Dividendi distribuiti - Azionisti **5%**
- Banche e altri finanziatori **2%**

Quando parliamo di **valore economico generato**, ci riferiamo alla ricchezza complessiva prodotta da MMS attraverso le proprie attività: include il valore della produzione e i proventi finanziari, al netto delle perdite su crediti. È ciò che l'azienda crea come risultato del proprio operare quotidiano.

Questo valore, una volta generato, viene in gran parte redistribuito agli stakeholder. È ciò che definiamo **valore economico distribuito**: comprende tutto ciò che l'azienda eroga per remunerare il lavoro delle persone, per pagare fornitori e partner, per contribuire alle finanze pubbliche attraverso imposte e canoni, per sostenere la comunità locale e per riconoscere ai soci il dividendo. È la misura concreta dell'impatto economico che MMS ha sul territorio.

Una parte del valore generato resta invece all'interno dell'azienda: è il **valore economico trattenuto, pari a 28 milioni nel 2025**. Questa quota rappresenta le risorse che MMS trattiene per garantire solidità economico-finanziaria e sviluppo nel lungo periodo, finanziare nuovi progetti e infrastrutture, sostenere le esigenze operative, coprire gli ammortamenti e assicurare continuità della creazione di valore nel tempo.

Nel tempo, la ripartizione tra valore generato, distribuito e trattenuto è rimasta sostanzialmente stabile, segno di un equilibrio maturo tra sostenibilità economica e creazione di benefici condivisi per il territorio.



Nel 2025, la quota maggiore del valore economico distribuito continua a essere destinata ai fornitori, che rappresentano la parte più significativa della ricchezza generata dall'azienda: 72,5 milioni di euro, pari a circa il 57% del totale. Questo dato conferma il peso della filiera nel modello di creazione del valore di MMS e il ruolo dell'Azienda come motore economico per il territorio, attraverso acquisti di beni, servizi e lavori che sostengono un tessuto diffuso di imprese e professionalità.

Al secondo posto si collocano le risorse umane, con 33,9 milioni di euro (circa 26,5% del totale), destinati alla retribuzione delle persone che lavorano in MMS. Si tratta di un investimento essenziale, che

non solo garantisce qualità e continuità del servizio, ma contribuisce direttamente alla stabilità e allo sviluppo socio-economico delle comunità servite.

Complessivamente, enti pubblici e Pubblica Amministrazione ricevono una quota rilevante del valore distribuito: tra canoni, concessioni e imposte, nel 2025 vengono loro destinati circa 12 milioni di euro, pari a poco più dell'11% del totale. A integrazione di queste voci, si collocano i dividendi distribuiti agli azionisti, pari a 6,8 milioni di euro (circa 5,3% del totale), una quota in riduzione rispetto agli anni precedenti, in linea con la scelta dell'azienda di privilegiare il rafforzamento della struttura patrimoniale.

La distribuzione del valore generato

Misurare l'impatto: MMS genera l'1% del PIL della provincia – lo studio Althesys sul Valore Condiviso

Nel corso del 2025 Marche Multiservizi ha commissionato ad **Althesys Strategic Consultants** uno studio indipendente per analizzare in modo rigoroso e scientifico gli impatti economici, sociali e ambientali generati dall'azienda nel territorio di Pesaro e Urbino.

L'obiettivo era misurare, attraverso la metodologia del Shared Value, come le attività di MMS contribuiscano allo sviluppo sostenibile locale, andando oltre i tradizionali indicatori economico finanziari e restituendo una fotografia completa del valore creato per la comunità.

I risultati dello studio sono stati presentati pubblicamente nel dicembre 2025, nel corso dell'evento "Il ruolo strategico delle utility nei territori per lo sviluppo sostenibile", organizzato da Marche Mul-

tiservizi con il patrocinio del Comune e della Provincia di Pesaro Urbino e ospitato nel Salone Metaurense della Prefettura. L'iniziativa, che ha coinvolto rappresentanti istituzionali, enti regolatori, imprese e stakeholder territoriali, ha evidenziato il ruolo cruciale delle utility per il benessere delle comunità e la competitività del territorio.

Dallo studio emerge un dato centrale: nel 2024 Marche Multiservizi ha generato **111 milioni di euro di Valore Condiviso** nella provincia di Pesaro e Urbino, pari a circa l'1% del PIL provinciale e al 63% del valore complessivo creato dal Gruppo MMS (oltre 175 milioni di euro).

- Di questo valore:
- 38,5 milioni di euro sono andati a **fornitori e imprese dell'indotto** territoriale;
 - 27,9 milioni di euro ai lavoratori, tra **salari netti e welfare aziendale**;
 - 21,2 milioni di euro a **Comuni ed enti soci della provincia** tra imposte, canoni e dividendi;
 - 18,3 milioni di euro sono **rimasti in azienda** sotto forma di capitale per il suo funzionamento (ammortamenti, fondi rischi, utili non distribuiti);
 - 5,1 milioni di euro rappresentano **valore ambientale e contributi diretti al territorio**.

L'effetto sul lavoro è altrettanto significativo: il modello industriale di MMS sostiene 763 posti di lavoro nella sola provincia di Pesaro e Urbino, lungo la filiera diretta, indiretta e indotta. A livello nazionale, considerando anche le società controllate, il contributo occupazionale complessivo supera le 1.250 persone, confermando il ruolo stabile dell'azienda nel garantire occupazione qualificata e opportunità di sviluppo professionale.

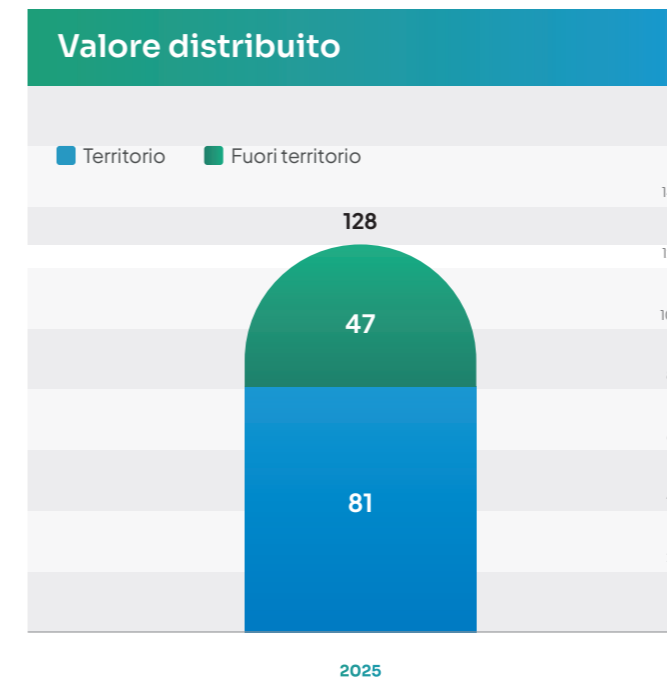
Questi risultati si inseriscono in un percorso di lungo periodo: dalla sua nascita, MMS ha redistribuito oltre 1,5 miliardi di euro nel territorio.

Un impegno costante che conferma il ruolo della multiutility come motore di sviluppo sostenibile per l'intera comunità.

Il Contributo di MMS allo sviluppo economico del territorio

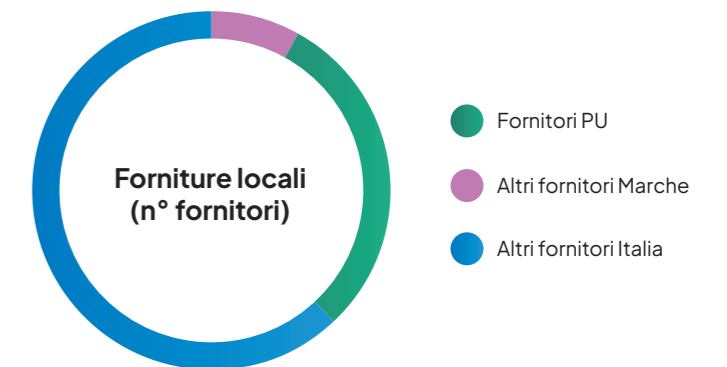
Una parte molto significativa del valore economico distribuito da MMS non si limita a uscire dall'azienda, ma rimane nel territorio e alimenta direttamente la crescita economica, l'occupazione e la qualità dei servizi essenziali gestiti. Nel 2025, il valore redistribuito agli

stakeholder del territorio ammonta a 80,9 milioni di euro, pari a oltre 294 euro per abitante servito. Si tratta della misura più concreta dell'impatto di MMS sul tessuto socio economico locale.



È composto da:

- 34,6 mln di **forniture locali** (composte da 28,6 mln di forniture locali e 6 mln che rientrano nel territorio sotto forma di subappalti e subaffidamenti);
- 32,2 mln di **stipendi ai lavoratori**;
- 7 mln di **canoni e tasse agli Enti del territorio**;
- 0,8 mln di **imposte** verso erario (IRAP);
- 3,6 mln di **dividendi agli azionisti** del territorio;
- 2,5 mln a **banche e finanziatori**;
- 0,1 mln di **liberalità e sponsorizzazioni**.



a)

Una parte sostanziale del valore che MMS genera ogni anno ricade direttamente sulle imprese del territorio, alimentando filiere produttive, lavoro e competenze locali.

Nel 2025 il valore complessivo delle forniture che hanno avuto un impatto diretto sul territorio ammonta a **34,6 milioni di euro**, confermando il ruolo di MMS come motore economico per il territorio.

Affidare commesse alle imprese del territorio rappresenta un'opportunità importante per la rescita economica locale. Tuttavia, questo obiettivo si confronta con alcune difficoltà strutturali:

molte micro e piccole imprese, pur altamente qualificate, incontrano difficoltà nel soddisfare i requisiti tecnici richiesti dalle gare pubbliche (come certificazioni, continuità operativa o capacità produttiva) necessari per garantire elevati standard di servizio. Per questo motivo, MMS deve integrare le realtà locali con fornitori provenienti da altre province e regioni, soprattutto nei settori più tecnici e specialistici dove le professionalità necessarie non sono disponibili a livello territoriale.

Valore delle forniture per area geografica (migliaia di euro)	2023	2024	2025
Territorio di riferimento e altre province delle Marche	21.801	17.913	28.650
Altro	40.856	44.840	48.889
Totali	62.657	62.754	77.593

La distribuzione del valore generato

Accanto alle forniture affidate alle imprese del territorio, una parte significativa del valore economico generato da MMS rientra comunque nell'economia locale attraverso la filiera dei **subappalti**. Anche quando l'appalto principale è aggiudicato a imprese con sede fuori provincia o regione, molte attività operative vengono svolte da aziende locali, selezionate e gestite da MMS con il massimo rigore. L'Azienda applica infatti procedure stringenti e controlli puntuali su

qualità, conformità e sicurezza, assicurando il rispetto degli standard richiesti e la tutela dei lavoratori coinvolti. Nel solo 2025 sono stati eseguiti 101 subappalti nella provincia di Pesaro e Urbino, per un valore complessivo di 15,3 milioni di euro. Di questi, 33 subappalti, pari a 6 milioni di euro, sono stati affidati da imprese non locali a imprese del territorio, contribuendo così a mantenere lavoro, competenze e opportunità economiche all'interno della provincia.

L'inserimento lavorativo attraverso le forniture dalle cooperative sociali

Marche Multiservizi, in coerenza con l'approccio del Gruppo Hera, valorizza da anni il ruolo della cooperazione sociale e dell'inserimento lavorativo delle persone svantaggiate (ex art. 4, L. 381/1991) attraverso forniture e partnership dedicate.

Nel 2025 MMS ha affidato forniture e servizi a **4 cooperative sociali**, per un valore di **1,4 milioni di euro**, contribuendo all'**inserimento lavorativo di 40 persone svantaggiate**.

Forniture da cooperative sociali	2023	2024	2025
Numero di cooperative sociali a cui sono state affidate forniture	6	5	4
Valore forniture da cooperative sociali (Migliaia di euro)	1.163	1.205	1.389
Numero di soggetti svantaggiati inseriti	46	44	40

Questi affidamenti sono destinati quasi interamente ai servizi ambientali, un ambito in cui le cooperative sociali svolgono un ruolo prezioso, garantendo al tempo stesso qualità del servizio e inclusione lavorativa.

Il Contratto collettivo nazionale dei servizi ambientali, rinnovato nel 2025, prevede una specifica clausola di salvaguardia delle esterna-

lizzazioni a favore delle cooperative sociali, che consente di escludere una quota delle attività di spazzamento, raccolta e trasporto rifiuti dall'obbligo di applicare il contratto nazionale, nell'ambito di progetti orientati all'inclusione sociale. Tale quota, definita nella misura del 5%.

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 2025 si stima che i posti di lavoro relativi all'indotto di MMS consista in 444 unità, di cui 206 nel territorio. Questo dato è stato calcolato sulla base delle forniture totali, che ammontano a 77,6 milioni di euro e del valore medio di un occupato ogni 174.754 euro di forniture esterne, ottenuto attraverso un'analisi dei bilanci dei principali fornitori.

b)

Una parte fondamentale del valore che MMS restituisce al territorio passa attraverso le persone che ogni giorno garantiscono il funzionamento dei servizi. Ogni euro corrisposto ai lavoratori si traduce in spesa locale, sostegno alle famiglie, domanda di beni e servizi: un effetto moltiplicatore che alimenta la filiera economica del territorio e rafforza il radicamento dell'azienda nella comunità.

Nel 2025, l'azienda ha distribuito 32,2 milioni di euro in stipendi e contributi alla propria forza lavoro, generando un impatto economico diretto e immediato per le famiglie del territorio.

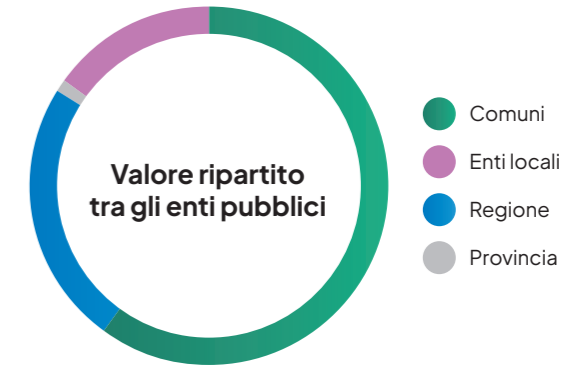
La struttura occupazionale di MMS è fortemente radicata nel contesto locale: il 95% dei dipendenti risiede nelle Marche, in particolare 489 lavoratori su 525 vivono nella provincia di Pesaro e Urbino. La quota residuale di dipendenti proviene da altre province marchigiane e da comuni dell'Emilia-Romagna che confinano con la provincia PU.

c)

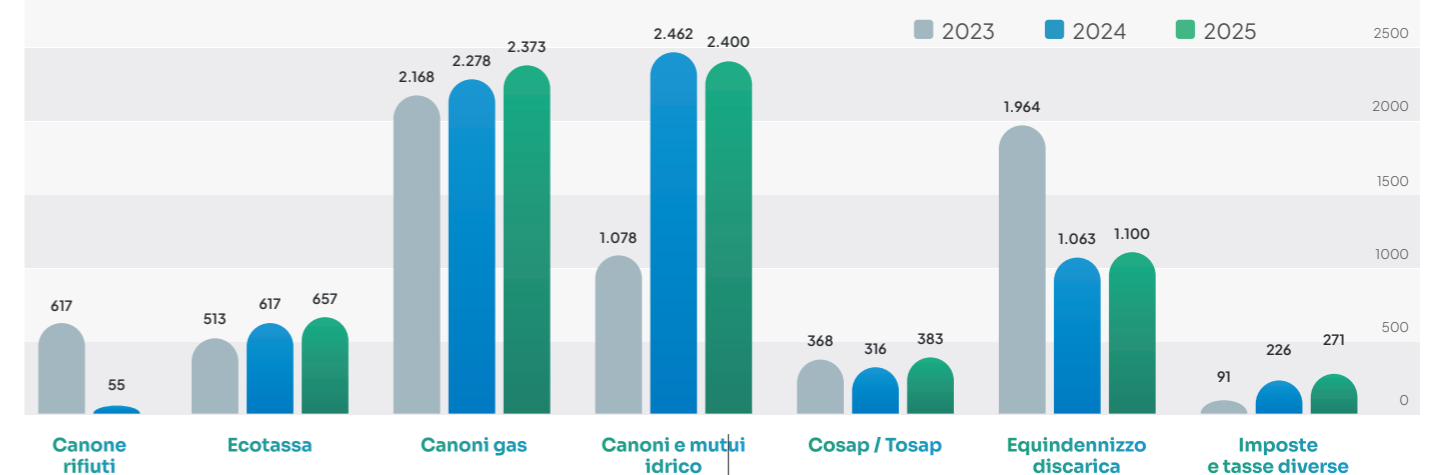
Nel 2025, MMS ha destinato **7 milioni di euro alla Pubblica Amministrazione**, attraverso canoni, concessioni, tributi e altri oneri legati alla gestione dei servizi.

Si tratta di risorse tornano ai territori sotto forma di contributi diretti che alimentano le entrate dei Comuni soci.

Una parte consistente di questo valore è costituita dai canoni idrici e gas (4,5 milioni di euro complessivi), che remunerano l'utilizzo delle infrastrutture pubbliche da parte dell'azienda. Altre risorse derivano dalla gestione del ciclo dei rifiuti e dai contributi ambientali, come l'ecotassa e l'equidennizzo per la discarica (circa 2 milioni di euro nel 2025). Oltre a queste imposte e tasse locali, Cosap/Tosap, che alimentano ulteriormente le entrate comunali.



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



d)

Nel 2025, MMS ha versato **1 milione di euro di IRAP** alla Regione Marche, contribuendo in modo diretto al finanziamento dei servizi sanitari regionali e delle principali funzioni pubbliche essenziali.

Si tratta di risorse che, pur non rientrando nella gestione operativa dell'azienda, generano un beneficio indiretto ma significativo per i cittadini, sostenendo servizi fondamentali per la comunità.

e)

MMS ha distribuito **3,6 milioni di euro in dividendi agli enti pubblici soci**, che detengono il 52,7% del capitale sociale.

Queste risorse tornano direttamente ai Comuni del territorio e contribuiscono ai bilanci pubblici, sostenendo servizi locali, manutenzioni, progetti di sviluppo e investimenti che incidono concretamente sulla qualità della vita dei cittadini.

f)

La quota di valore aggiunto destinata ai **finanziatori** nel 2025 ammonta a **2,5 milioni di euro**, in crescita rispetto agli anni precedenti. L'aumento riflette la forte intensità degli investimenti realizzati da MMS, oltre 50 milioni di euro nell'anno, molti dei quali supportati da fondi comunitari e statali. Tali contributi, tuttavia, **non operano come anticipazioni immediate**: l'azienda deve essere in grado di sostenere i progetti nelle fasi iniziali e lungo tutto il loro ciclo di avanzamento, accedendo ai rimborsi solo a lavoro concluso.

In questo contesto, la presenza di una struttura finanziaria solida e una gestione attenta dei flussi di cassa diventano elementi determinanti, soprattutto quando gli interventi sono complessi, ravvicinati e realizzati in un contesto caratterizzato da tassi d'interesse elevati. MMS mantiene rapporti consolidati con istituti di credito, prevalentemente regionali, basati su trasparenza, prudenza e affidabilità.

Questa relazione consente all'azienda di accedere al credito in condizioni favorevoli e di sostenere un piano di investimenti che non sarebbe realizzabile con le sole risorse interne.

La distribuzione del valore generato

Finanziatori (migliaia di euro)	2023	2024	2025
Debiti verso banche	52.977	59.086	61.318
Altri debiti	2.131	1.475	20.820
Totale debiti	55.108	60.562	82.138
di cui a breve	30.389	37.295	59.055
di cui a M/L	24.719	23.267	23.082

Il monitoraggio costante dei fabbisogni finanziari, la gestione equilibrata delle scadenze e l'attenta valutazione del mix tra finanziamenti a breve e a medio-lungo termine rappresentano elementi centrali della strategia economico-finanziaria dell'azienda.

Proprio grazie a questa solidità, MMS ha potuto cogliere appieno le opportunità offerte dai programmi pubblici, come il PNRR, e tradurle in infrastrutture, servizi e valore futuro per il territorio, mantenendo al contempo un equilibrio sostenibile tra fonti e impieghi.

g)

Nel 2025, MMS ha destinato 110 mila euro a sponsorizzazioni e liberalità a favore del territorio.

Si tratta di contributi rivolti a realtà culturali, sociali e associative che operano quotidianamente al servizio delle comunità locali e supportano direttamente attività, progettualità e iniziative promosse dai Comuni del territorio. Queste risorse, pur rappresentando una quota limitata del valore complessivamente distribuito, hanno un impatto significativo perché sostengono iniziative che rafforzano il tessuto sociale, promuovono la partecipazione e valorizzano il senso di appartenenza al territorio.

Attraverso queste collaborazioni, MMS continua a investire non solo nelle infrastrutture e nei servizi pubblici essenziali, ma anche nelle energie vive della comunità, contribuendo allo sviluppo di un territorio più coeso, dinamico e inclusivo.



Illustrazione Alessandro Buresta

03

Gli impatti ed i temi materiali di Marche Multiservizi

Gli impatti nella prospettiva dei GRI Standards

I temi materiali

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

Gli obiettivi e gli impegni

Le politiche di Marche Multiservizi



Gli impatti ed i temi materiali di Marche Multiservizi

Gli impatti nella prospettiva dei GRI Standards

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 rappresentano il contributo positivo o negativo dell'organizzazione allo sviluppo sostenibile.

Gli impatti, secondo la loro diversa natura (economici, ambientali e sociali) sono correlati tra loro e indicano il contributo dell'impresa,

Il processo di identificazione e valutazione delle tematiche rilevanti

Il processo di identificazione, valutazione e successiva prioritizzazione dei temi materiali, condotto per il reporting 2025 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.

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 wbcscd - 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

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

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

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 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.



Illustrazione Elisa Fabi

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.

Tema materiale	Impatti		GRI Topic Standards
	Sintesi	Caratteristiche	
E Ambientali			
1 Energia e mitigazione dei cambiamenti climatici	MMS, insieme con Il Gruppo Hera, è impegnata nel miglioramento delle modalità di utilizzo dell'energia (efficienza energetica) e nella riduzione delle emissioni di gas a effetto serra (mitigazione degli impatti derivanti dai cambiamenti climatici). [Negativi]	Effettivo: consumo energetico. Diretto e tramite le relazioni commerciali Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business) Previsto in quanto connesso a processi produttivi attuali	GRI 302 Energia GRI 305 Emissioni
2 Acqua - 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 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

Tema materiale	Impatti		GRI Topic Standards
	Sintesi	Caratteristiche	
5 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
6 Salute e sicurezza sul lavoro	MMS tutela e garantisce un ambiente di lavoro sano e sicuro ed assume l'impegno a mantenere un basso tasso di infortuni. Adeguate politiche in materia hanno consentito di rafforzare competenze e consapevolezza dei lavoratori sui comportamenti corretti da tenere durante l'operatività. [Negativo]	Potenziale: monitoraggio degli infortuni e politiche di tutela della salute e sicurezza sul lavoro Diretto e tramite le relazioni commerciali (servizi gestiti da terzi) Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business) Previsto in quanto connesso al business	GRI 403 Salute e sicurezza sul lavoro
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 Pratiche di approvvigionamento GRI 413 Comunità locali
8 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

I temi materiali

Tema materiale	Impatti	GRI Topic Standards
	Sintesi	Caratteristiche
9 Qualità del servizio e relazioni con la clientela	<p>MMS si impegna a garantire standard di qualità dei servizi gestiti, così come a adottare azioni in grado di contenere i costi del servizio, in particolare per le fasce deboli della popolazione, anche attraverso interventi che possano consentire di mitigare l'impatto di periodi caratterizzati da forte turbolenze del mercato dell'energia e delle materie prime in generale.</p> <p>La gestione delle relazioni con i clienti deve essere improntata alla trasparenza ed al rispetto degli standard di servizio. Tali aspetti sono parte integrante di un servizio di qualità, che abbia ricadute sociali positive sulla vita dei cittadini / utenti. [Negativo]</p>	<p>Potenziale: conformità dei servizi Diretto e tramite le relazioni commerciali (strutturale rispetto al modello di business) Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business) Previsto in quanto connesso a processi produttivi attuali</p> <p>GRI 417 Marketing / etichettatura prodotti e servizi</p>
10 Sicurezza dati e privacy	<p>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]</p>	<p>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</p> <p>GRI 418 Privacy dei clienti</p>
G Governance / Economici		
11 Cultura d'impresa	<p>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]</p>	<p>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</p> <p>GRI 205 Anti-corruzione</p> <p>GRI 206 Comportamento anticoncorrenziale</p>
12 Gestione della catena di fornitura	<p>Un modello di business sostenibile richiede la gestione della catena di fornitura secondo principi coerenti, attraverso meccanismi e strumenti adeguati di selezione, qualificazione e monitoraggio che tengano conto di parametri ambientali e sociali. [Negativo]</p>	<p>Effettivo: gestione e monitoraggio della catena di fornitura Diretto e tramite le relazioni commerciali (strutturale rispetto al modello di business) Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business) Previsto in quanto connesso a processi produttivi attuali</p> <p>GRI 308 Valutazione ambientale dei fornitori</p> <p>GRI 414 Valutazione sociale dei fornitori</p>

Tema materiale	Impatti	GRI Topic Standards
	Sintesi	Caratteristiche
13 Generazione e distribuzione valore economico	<p>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]</p>	<p>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</p> <p>GRI 201 Creazione e distribuzione di valore</p>

L'analisi di materialità effettuata per il Bilancio di sostenibilità 2025 ha sostanzialmente confermato le tematiche emerse per il Bilancio di sostenibilità 2024.

L'integrazione dell'analisi di doppia rilevanza

L'analisi delle tematiche materiali realizzata ai fini dell'informativa di sostenibilità 2025 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			
Energia e cambiamenti climatici	GRI 302 Energia	E1 Cambiamenti climatici	Mitigazione dei cambiamenti climatici
	GRI 305 Emissioni		Energia
Acqua - 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	S1 Forza lavoro propria	Condizioni di lavoro Parità di trattamento e di opportunità per tutti
	GRI 404 Formazione e istruzione		
Salute e sicurezza sul lavoro	GRI 403 Salute e sicurezza sul lavoro	S1 Forza lavoro propria	Condizioni di lavoro Parità di trattamento e di opportunità per tutti
Diversità	GRI 401 Occupazione	S1 Forza lavoro propria	Altri diritti connessi al lavoro
	GRI 405 Diversità e pari opportunità		
	GRI 406 Non discriminazione		

GRI Topic Standards		Standard ESRS	
Denominazione tematica	GRI Standard	Tema rilevante	Sottotema rilevante
Gestione della catena di fornitura	GRI 308 Valutazione ambientale dei fornitori	S2 Lavoratori nella catena del valore	Condizioni di lavoro
	GRI 414 Valutazione sociale dei fornitori		Parità di trattamento e di opportunità per tutti Altri diritti connessi al lavoro
Sicurezza, costo e continuità del servizio fornito al cliente	GRI 416 Salute e sicurezza dei clienti	S4 Consumatori e utilizzatori finali	Sicurezza personale dei consumatori e/o degli utilizzatori finali
Qualità del servizio e relazioni con la clientela	GRI 417 Marketing ed etichettatura	S4 Consumatori e utilizzatori finali	Sicurezza personale dei consumatori e/o degli utilizzatori finali
Sicurezza dati e privacy	GRI 418 Privacy dei clienti	S4 Consumatori e utilizzatori finali	Impatti legati alle informazioni per i consumatori e/o per gli utilizzatori finali
Tematiche di governance			
Gestione sostenibile della supply chain	GRI 308 Valutazione ambientale dei fornitori	G1 Condotta delle imprese	Gestione dei rapporti con i fornitori, comprese le prassi di pagamento
	GRI 414 Valutazione sociale dei fornitori		
Etica e integrità nella condotta del business	GRI 205 Anticorruzione	G1 Condotta delle imprese	Corruzione attiva e passiva
	GRI 206 Comportamento anticoncorrenziale		Cultura d'impresa Protezione degli informatori
Generazione e distribuzione di valore economico/ finanziario	GRI 201 Performance economiche	-	-

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.














Obiettivi e risultati / Driver del cambiamento

Energia – Perseguire la neutralità di carbonio		
Obiettivi	Risultati	SDGs
Promozione dell'efficienza energetica		
Proseguiti anche nel 2025 gli interventi di efficienza energetica nell'illuminazione pubblica: 62% punti luce a LED gestiti al 2028	Obiettivo già superato con il 90,6% dei punti luce a led (erano l'88,6% nel 2024)	  
10% riduzione al 2028 dei consumi energetici rispetto al 2013, attraverso il piano di miglioramento energetico	13% riduzione dei consumi energetici a fine 2025, rispetto al 2013, grazie agli interventi effettuati (era il 10,4% nel 2024)	
Transizione energetica e rinnovabili		
Sviluppo interno del fotovoltaico al 2028: 8 MW di capacità installata in siti MMS	0,5 MW la potenza fotovoltaica installata al 2025 e conclusa l'installazione del 1 MW destinato a CER dell'impianto fotovoltaico nella discarica di Ca' Asprete (6,5 MW)	  
Mitigazione dei cambiamenti climatici		
Riduzione delle emissioni di gas serra con metodo SBTi (science Based Targets initiatives) rispetto alle emissioni del 2019	-48% Scopo 1 e Scopo 2 rispetto al 2019; 100% energia elettrica da fonti rinnovabili per i consumi interni dal 2018	  
-28% Scopo 1 e Scopo 2: 100% energia elettrica da fonti rinnovabili per i consumi interni.		

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% di raccolta differenziata nel 2025, stabile rispetto al 2024.	 
68% il tasso di riciclo degli imballaggi al 2028, superiore agli obiettivi europei al 2030.	84% di raccolta differenziata a recupero. Il tasso di riciclo è pari al 57% nel 2024. I dati 2025 saranno rendicontati nel report "Sulle tracce dei rifiuti"	
30% riduzione dei consumi interni di acqua al 2028 rispetto ai consumi 2020	36% riduzione dei consumi interni nel 2025 rispetto ai consumi del 2020 dovuta ad attività di risparmio idrico 70 mila m3 di acqua reflua riutilizzata nei processi interni	 
Gestione sostenibile della risorsa idrica		
Ridurre le perdite idriche lineari del 10% al 2028 rispetto al 2024 (5,5 mc/km/giorno).	In miglioramento le perdite idriche lineari al 2025 (4,95 mc/km/giorno); -8% rispetto al 2024 (5,5 mc/km/giorno)	 
100% agglomerati urbani >2.000 a.e. adeguati entro il 2025 grazie alla prosecuzione del piano adeguamento del comparto-fognario depurativo	Uscita dall'infrazione comunitaria - 100% agglomerati urbani >2.000 AE adeguati al 2025. In corso i lavori per l'adeguamento del depuratore di Tavullia passato nel 2024 >2.000 AE	 
Resilienza e adattamento		
>35% mezzi elettrici o a basso impatto ambientale nella flotta aziendale al 2028.	25% di mezzi a basso impatto ambientale (elettrici o metano)	 
Resilienza del servizio idrico: proseguire interventi di potenziamento dei sistemi di approvvigionamento idrico e distribuzione con interconnessioni, potenziamento e distrettualizzazione delle reti al 2028	Resilienza del servizio idrico: - 34% di rete sottoposta a ricerca perdite (1.647 km) era il 12% nel 2024 e 1.295 km di rete distrettualizzata (26,4 del totale) al 2025 era il 9% nel 2024 - effettuati numerosi interventi di potenziamento dei sistemi di approvvigionamento idrico per migliorare la resilienza al rischio siccità	  
Resilienza del servizio fognatura e depurazione attraverso interventi di potenziamento delle reti fognarie e degli impianti di sollevamento entro il 2026	Nelle Marche, nel 2025 sono stati avviati i lavori, per la messa in sicurezza delle fognature colpite dall'alluvione del 2022 e la dismissione di diversi trattamenti primari in zone a rischio esondazione, nei Comuni di Cagli, Cantiano, Frontone e Serra Sant'Abbondio ove è prevista anche la realizzazione di nuovo depuratore.	  

Gli obiettivi e gli impegni

Territorio (e Impresa)		
Obiettivi	Risultati	SDGs
Innovazione e digitalizzazione		
Incrementare il numero clienti con bolletta elettronica e gli iscritti ai servizi on-line al 2028	34.050 clienti con bolletta elettronica, erano 25.837 nel 2024	  
Sviluppo economico e inclusione sociale		
Continuare a garantire le rateizzazioni e le altre agevolazioni volontarie dedicate ai clienti in difficoltà economica	2.092 bollette rateizzate nel 2025, per un valore di 1 milione di euro (2.294 mila piani e 879 mila euro nel 2024)	  
Dare continuità all'ascolto e al coinvolgimento degli stakeholder	Oltre 1.000 studenti coinvolti nell'educazione ambientale e 120 incontri con i Comuni nel 2025	  
Clienti		
Obiettivi	Risultati	SDGs
Qualità del servizio		
99% contatori gas elettronici installati a fine 2028 55% contatori smart idrici installati al 2028	A fine 2025 il 97,9% dei contatori gas è teletto (pari a 90,5 mila erano 85 mila nel 2024). 31,6% contatori elettronici idrici installati, pari a 44 mila contatori (erano il 17 mila nel 2024)	  
Garantire il rispetto degli standard di qualità ARERA relativi ai servizi gas e idrico	99,7% dei casi con standard di qualità contrattuale gas rispettati nel 2025 e 99,99% nel servizio idrico	 
Sicurezza e continuità del servizio		
Proseguire il percorso di miglioramento del livello di cyber security del Gruppo	Proseguito anche nel 2025 il percorso di incremento del livello di cyber security del Gruppo Hera, con particolare attenzione alle iniziative legate alla direttiva europea NIS2	 
Pronto intervento gas: mantenere nel 2025 a un livello significativamente superiore agli obblighi Arera la % di chiamate con arrivo entro i 60 minuti	95,3% la percentuale di arrivo nel luogo di chiamata entro 60 minuti nel 2025 (a fronte di un obbligo di servizio del 90%) (in linea con il 2024)	 
Relazioni con i clienti		
15 minuti il tempo medio di attesa agli sportelli e 95% chiamate al call center andate a buon fine nel 2025	14,6 minuti il tempo medio di attesa agli sportelli (erano 12,6 minuti nel 2024) e 94% le chiamate a buon fine nel 2025	 

Persone		
Obiettivi	Risultati	SDGs
Sviluppo dell'occupazione e delle nuove competenze		
Attuazione del piano di apprendimento finalizzato a potenziare competenze diversificate: 27 ore medie pro-capite di formazione nel 2028	Erogare 39 ore medie pro-capite di formazione nel 2025 (stabile rispetto al 2024)	 
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	Nell'ambito del percorso di certificazione sulla parità di genere secondo la prassi UNI PDR 125 è stato definito un piano di azioni e obiettivi volti al miglioramento degli indicatori previsti dalla certificazione	 
Salute e sicurezza		
Ulteriore riduzione dell'indice di frequenza degli infortuni (<10 al 2030)	15,2 l'indice di frequenza degli infortuni nel 2025 (17,8 nel 2024 e 8,3 nel 2023), un indicatore soggetto a forte volatilità, poiché anche un singolo infortunio, se di lunga durata, può incidere significativamente sia sulla frequenza che sulla gravità. Nel complesso si confermano buone performance, migliori rispetto alla media di settore.	 
Fornitori		
Obiettivi	Risultati	SDGs
Qualificazione, selezione e valutazione dei fornitori		
Elaborazione nel 2025 di un codice di condotta per i propri fornitori tramite il loro diretto coinvolgimento, con una formula tesa a stimolare la consapevolezza e la crescita su tematiche di sostenibilità	Approvato e pubblicato il Codice di condotta - Patto di sostenibilità con i fornitori. Co-progettato con un gruppo rappresentativo di fornitori. Oltre ai requisiti obbligatori (must have), promuove l'adozione di buone pratiche (nice to have) che rafforzano l'allineamento della filiera agli obiettivi di creazione di valore condiviso, a tutela dell'ambiente e delle persone. La sottoscrizione del Codice da parte dei fornitori è condizione necessaria per collaborare con MMS	  
Gestione dei contratti		
Analizzare tutti gli eventi infortunistici comunicati dai fornitori di servizi e lavori di MMS	Analizzati tutti gli eventi infortunistici comunicati dai fornitori di servizi e lavori nel 2025: 15 infortuni comunicati (erano 4 nel 2024)	 
Sviluppo economico e inclusione sociale		
Selezione fornitori: nei servizi ambientali continuare anche nel 2025 a promuovere l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate	40 persone svantaggiate inserite grazie alle partnership tra MMS e le cooperative sociali nel 2025	 

Le politiche di Marche Multiservizi

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. La tutela della qualità dell'aria e la protezione del suolo sono sempre più pilastri fondamentali della strategia di MMS. L'Azienda si impegna attivamente nella riduzione delle emissioni, nell'ottimizzazione dell'efficienza degli impianti e nella promozione di veicoli a basso 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**.

Modello di controllo e sistemi di gestione

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.

Il sistema di Politiche di MMS si fonda sui principi e valori del Codice Etico e del Sistema di Gestione Integrato conforme agli standard ISO 9001, 14001, 45001, SA8000 e 37001.

Modello per la prevenzione della corruzione e delle frodi e Modello di compliance 231

Marche Multiservizi rifiuta ogni forma di corruzione, diretta o indiretta, 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.

L'impegno alla tolleranza zero verso corruzione e frodi, affermato nel Codice Etico, è stato recepito nel Modello per la prevenzione della corruzione, adottato nel luglio 2022 e integrato nel novembre 2023 includendo anche il perimetro della frode, di cui la corruzione rappresenta una fattispecie. Tale impegno riguarda dipendenti e soggetti terzi (consulenti, fornitori, partner), attraverso misure preventive, formazione, sistema disciplinare e specifiche clausole etiche.

Nel corso del 2025 non si sono verificati casi qualificabili come episodi di corruzione che abbiano interessato, direttamente o indirettamente la Società; pertanto, non è stato necessario intraprendere azioni specifiche per la gestione di tali situazioni.

Risk assessment 231, processi e sistema di prevenzione

L'Organismo di Vigilanza, che assolve anche alla Funzione di Conformità, valuta nel corso degli audit 231 e anticorruzione l'efficacia del sistema di gestione per la prevenzione della corruzione e delle frodi. Le relative valutazioni sono recepite dalla Direzione Internal Audit della Capogruppo Hera SpA, che svolge per tutte le società del Gruppo il risk assessment, sia di processo sia ai fini 231.

Sulla base della valutazione del cosiddetto rischio residuo, ossia quello risultante alla luce delle misure organizzative adottate e dei flussi informativi periodici delle Funzioni, l'ODV/FdC ha presentato all'Alta Direzione un Piano di Audit 2025 2027, approvato dal CdA nell'aprile 2025. Dalle analisi non sono stati accertati episodi di frode o corruzione, né tematiche relative a reati 231.

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

- **Politica Qualità del Sistema di Gestione Integrato** (Qualità, Sicurezza, Ambiente, Energia e Anticorruzione).
- **Modello Anticorruzione e Frode**, che individua rischi, ruoli, responsabilità e comportamenti vietati.
- **MOGC ex D.Lgs. 231/2001**, relativo ai rischi tipizzati dalla norma.
- **Flussi informativi**, strumento di monitoraggio continuo dell'ODV/FdC.
- **Codice Etico**, che delinea i principi etici e di comportamento per l'intera popolazione aziendale.
- **Risk Assessment**, oggetto di costante aggiornamento da parte dell'ODV/FdC, che valuta rischio inerente e rischio residuo per tutti i processi aziendali.

A presidio del sistema anticorruzione è istituita la **Funzione di Conformità**, coincidente con l'Organismo di Vigilanza, che:

1. supervisiona la progettazione e l'attuazione del sistema di gestione;
2. fornisce consulenza e guida al personale;
3. relaziona su funzionamento ed efficacia agli organi apicali.

Il management MMS è impegnato in prima persona nella diffusione dei principi e delle regole di prevenzione della corruzione.

Percorso di certificazione ISO 37001

Nel 2022 MMS ha avviato l'iter per ottenere la certificazione ISO 37001:2016, rilasciata da Bureau Veritas l'8 novembre 2024 e rinnovata a fine ottobre 2025. Il sistema ISO 37001 rappresenta un approccio strutturato e flessibile alla prevenzione della corruzione attiva e passiva, contribuendo a mitigare il rischio di responsabilità amministrativa ai sensi del D.Lgs. 231/2001.

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

Dal 2011 MMS adotta il Modello 231, aggiornato il 26 luglio 2022 in relazione alle nuove fattispecie di reato introdotte dal legislatore. Il Modello comprende:

1. 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.

2. 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 neoassunti) 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).

Le politiche di Marche Multiservizi

Whistleblowing

Sono previsti canali di segnalazione all'Organismo di vigilanza, sia mediante posta cartacea sia mediante e-mail e tramite richiesta di appuntamento con l'ODV, oltre ad un Canale Informativo che consente di inoltrare le segnalazioni in maniera puntuale e assolutamente anonima. I canali sono resi pubblici mediante indicazione presente sul sito internet di MMS e sono accessibili a tutti gli stakeholder. Le segnalazioni, gli esiti delle indagini e le iniziative intraprese (ad esempio formazione o interventi rafforzativi del sistema di controllo interno) sono deliberate e monitorate dall'Organismo di vigilanza e portate all'attenzione del vertice e del Consiglio di Amministrazione, nell'ambito dei sistemi di reporting, anche ai fini ISO 37001. La procedura sul whistleblowing prevede misure a tutela della riservatezza di coloro che effettuano segnalazioni e istituisce un canale specifico per la ricezione di segnalazioni in ambito corruzione, frode e reati 231 che si aggiunge a quello previsto dal Codice etico.

Nel 2025 non sono pervenute segnalazioni.

Modello per la prevenzione delle frodi

Il Modello per la prevenzione della corruzione e della frode definisce principi, ruoli e misure per prevenire, rilevare e investigare frodi e comportamenti non consentiti. Il Modello si integra con il MOG 231 e con la Politica del Sistema di Gestione Integrato, che ribadiscono la non tolleranza verso ogni forma di illegalità e incoraggiano la segnalazione di criticità.

L'Organismo di Vigilanza

Come previsto dalla normativa, Marche Multiservizi ha istituito un Organismo di Vigilanza (OdV) incaricato di vigilare sul funzionamento e sull'osservanza del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001 e di curarne l'aggiornamento. L'OdV dispone di poteri ispettivi e di controllo e ha il compito di verificare l'efficace attuazione del Modello 231; curarne l'aggiornamento continuo; presidiare la formazione e l'informazione ai soggetti interessati; gestire e analizzare i flussi informativi provenienti dalle Funzioni aziendali.

Redige inoltre una relazione annuale destinata al Consiglio di Amministrazione e al Collegio Sindacale che illustra:

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

L'OdV di MMS è un organo collegiale, composto da 3 membri, tutti con competenza e comprovata esperienza in materie attinenti ai compiti da svolgere.

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. Esso indirizza la gestione aziendale e i comportamenti individuali verso il rispetto dei valori etici e dei principi di funzionamento di MMS, che costituiscono – insieme allo scopo e alla missione – la base dei principi contenuti negli articoli del Codice.

L'attuale versione del Codice etico è stata aggiornata ed approvata dal Consiglio di Amministrazione con delibera del 13/04/2023; in tale occasione è stato anche nominato un Comitato Etico.

Composizione e compensi del Comitato Etico al 31/12/2025

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

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 relazionare periodicamente al Consiglio di Amministrazione. Nel corso del 2025 il Comitato Etico non ha ricevuto segnalazioni.

Formazione in ambito condotta di impresa

Al fine di garantire la diffusione e la conoscenza del Modello organizzativo al personale dipendente, ad ogni livello (Dirigenti, Quadri, Direttivi, impiegati e operai, compreso il personale neo assunto), sono state predisposte apposite sessioni formative sia in modalità live sia online, che si sono concluse nel mese di marzo 2023. Ad ogni unità di personale neo assunta viene inoltre dedicata una sessione formativa specifica sul Modello di Organizzazione D.Lgs. n. 231/2001, sulla normativa in materia di anticorruzione e sulle modalità di segnalazione degli illeciti (whistleblowing).

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, ISO 37001, 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, MMS 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 della corruzione.

Composizione e compensi del ODV/FdC al 31/12/2025

Carica	Compenso annuo lordo
Presidente	15.000
Componente esterno	12.000
Componente interno	0

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

All'Organismo di Vigilanza è assegnata anche la Funzione di Conformità, ossia il compito di verificare l'efficacia del complessivo Sistema di gestione per la prevenzione della corruzione in tutte le sue forme e delle frodi.

Nel corso del 2025 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 14 marzo 2025, 16 maggio 2025, 5 settembre 2025, 28 novembre 2025 e 19 dicembre 2025.

Nel corso dell'esercizio 2025, 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.

Le politiche di Marche Multiservizi

Gli obiettivi principali del sistema di gestione integrato sono:

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

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

ISO 9001 Sistema di gestione per la qualità
ISO 45001 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro
ISO 50001 Sistema di gestione dell'energia
ISO 14001 Sistema di gestione ambientale
EMAS Sistema di ecogestione e audit ambientale dell'Unione Europea
ISO/IEC 17025 Competenza dei laboratori di prova e taratura
ISO 37001 Sistema di gestione per la prevenzione della corruzione
UNI/PdR 125 Linee guida sulla parità di genere
SA8000 Responsabilità sociale d'impresa
UNI CEI 11352 Requisiti per le ESCo (Energy Service Company)

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. 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 2025, 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 2025, è attualmente relativa alla **Funzione Ambiente di MMS**. Ad oggi la Funzione Ambiente include nel campo di applicazione della Registrazione EMAS (raccolta dei rifiuti; trattamento e smaltimento di rifiuti non pericolosi; produzione di energia elettrica) le attività di gestione dei rifiuti urbani e speciali, 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 il **settore Pubblica Illuminazione** (gestione, manutenzione, installazione e costruzione di impianti di pubblica illuminazione, impianti semaforici e di segnaletica stradale luminosa).

Dal 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 2023 Marche Multiservizi ha intrapreso l'iter per acquisire la certificazione della parità di genere UNI/PDR 125.

Nel 2025 sono state implementate 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 raggiungendo la quasi totalità della popolazione;
- **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.

04

Cambiamenti climatici - Energia ed emissioni

I consumi e la produzione di energia

Emissioni e cambiamenti climatici

Analisi delle altre emissioni
e delle sostanze preoccupanti



Illustrazione Elisa Fabi

Cambiamenti climatici - Energia ed emissioni

Tema materiale	GRI
Energia e mitigazione dei cambiamenti climatici	GRI 302 Energia GRI 305 Emissioni

L'azienda 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 ottenuti confermano questa strategia: 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 contesto l'**efficienza energetica** rappresenta una delle sfide globali cruciali per raggiungere gli obiettivi di sostenibilità dell'Agenda ONU 2030. MMS, da sempre impegnata nel persegui-

re la sostenibilità nelle sue attività, utilizza esclusivamente energia rinnovabile e implementa progetti volti a educare e promuovere l'efficienza energetica.

In questo scenario critico, MMS riconferma l'importanza delle **azioni a favore della sostenibilità ambientale e dell'efficienza energetica**, ponendo come prioritario il monitoraggio e la riduzione dei consumi, sia interni sia nei comuni in cui gestisce l'illuminazione pubblica. 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, 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 2025 l'Azienda ha attuato altri piani di miglioramento energetico, con la realizzazione di 6 nuovi interventi che hanno generato un risparmio aggiuntivo di 171 TEP di energia elettrica utilizzata nell'erogazione dei servizi, portando i risparmi cumulati a 1462 TEP dall'avvio della contabilizzazione 2013.

Gli interventi individuati dal piano di azione 2025 si hanno interessato principalmente l'Illuminazione Pubblica, il servizio idrico e le sedi; dove con l'avvio del Fotovoltaico al servizio di via Canonici si eviterà il consumo di circa 70 TEP. Con queste iniziative, MMS ha consolidato un risparmio cumulato dal 2013 di circa 13%, anticipando l'obiettivo originario del 10% previsto per il 2025.

L'impegno prosegue con nuovi Piani prevedono azioni per oltre 170 TEP di risparmio al 2027, avvicinandosi al nuovo obiettivo ulteriormente rilanciato al 15% al 2030.

I consumi di energia

L'energia rappresenta una componente essenziale per il funzionamento dei servizi gestiti da MMS, che richiedono un fabbisogno costante sia per le attività operative sul territorio sia per il funzionamento degli impianti e delle infrastrutture. Il mix energetico aziendale è composto principalmente da energia elettrica, necessaria per la gestione delle reti e degli impianti, e da combustibili per l'autotrazione utilizzati nei servizi operativi. Una quota residuale è costituita dal gas naturale impiegato per il riscaldamento delle sedi e nei processi industriali legati alla distribuzione del metano.

L'energia elettrica riveste un ruolo predominante ed è la principale leva della transizione energetica di MMS: dal 2018 viene infatti acquistata al 100% da fonti rinnovabili certificate e, dal 2025, è ulteriormente integrata dalla produzione in autoconsumo generata dal nuovo impianto fotovoltaico aziendale. A ciò si aggiunge anche il contributo del biogas prodotto nelle discariche, utilizzato per la generazione di energia rinnovabile; tale attività è stata trasferita nel 2025 a Green Factory, società del Gruppo MMS, comportando un aggiornamento del perimetro di rendicontazione.

La tabella seguente presenta in modo sintetico l'evoluzione dei consumi energetici nel triennio, distinguendo tra fonti fossili e rinnovabili, così da fornire una lettura chiara e completa del fabbisogno energetico aziendale.

Energia consumata (MWh)	2023		2024		2025	
Consumo di combustibile da petrolio grezzo e prodotti petroliferi						
	MWh	GJ	MWh	GJ	MWh	GJ
Gasolio per autotrazione e attrezzature	13.082	47.095	13.310	47.916	13.362	48.103
Benzina per autotrazione	363	1.307	340	1.224	197	709
Totale Consumo di combustibile da petrolio grezzo e prodotti petroliferi	13.445	48.402	13.650	49.140	13.558	48.809
Consumo da gas (gas naturale e GPL)						
Gas per riscaldamento	3.484	12.542	3.189	11.480	3.554	9.872
Gas naturale per autotrazione	820	2.952	842	3.033	923	2.564
GPL per autotrazione	-	-	-	-	2	4
Totale Consumo da gas	4.304	15.494	4.031	14.512	4.479	12.442
Consumo totale di energia da fonti fossili	17.752	49.311	17.681	49.114	18.037	50.103
Quota di fonti fossili sul consumo totale di energia (%)	33%		32%		33%	
Consumo da fonti rinnovabili						
Energia elettrica acquistata o acquisita da fonti rinnovabili (Contratti con garanzia d'origine)	36.217	130.381	38.025	136.890	35.930	129.348
Energia elettrica autoprodotta da impianto fotovoltaico	7	25	6	22	209	752
Consumo totale di Energia Elettrica da fonti rinnovabili	36.224	130.406	38.031	136.912	36.139	130.100
Biogas prodotto da discariche	4.171	15.016	19.214	69.170	5.662	20.383
Consumo totale di energia da fonti rinnovabili	36.224	130.406	38.031	136.912	36.139	130.100
Consumo totale di energia da fonti rinnovabili con Biogas	40.395	145.422	57.245	206.083	41.801	150.484
Quota del consumo da fonti rinnovabili sul consumo totale di energia (%)	67%		68%		67%	
Quota del consumo da fonti rinnovabili sul consumo totale di energia (%) con Biogas	70%		76%		70%	
Consumo totale di energia	53.976	49.311	17.681	49.114	18.037	50.103
Totale consumo energia con Biogas	58.147	194.733	74.926	255.197	59.838	200.586

Fonti: Gasolio, benzina, gas naturale, GPL, biogas - Fattori di conversione Eurostat

I consumi e la produzione di energia

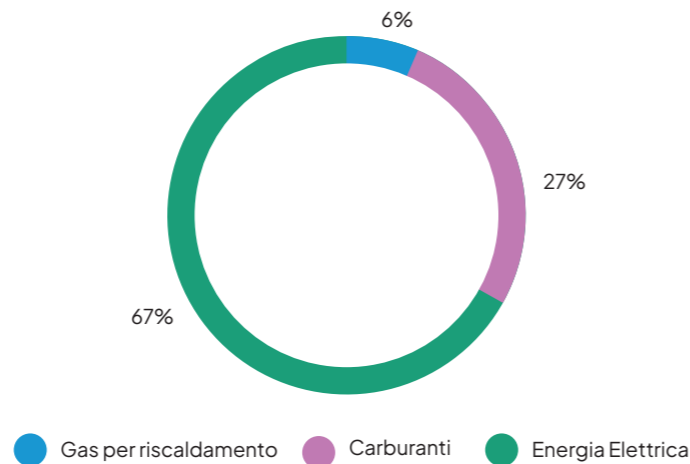
Nel 2025 i consumi energetici di MMS mostrano un andamento complessivamente positivo, caratterizzato da una riduzione del fabbisogno e da una composizione sempre più orientata verso l'energia rinnovabile.

La variazione complessiva del -20% rispetto al 2024 è fortemente influenzata dal cambio di perimetro dell'impianto di produzione di energia elettrica da biogas della discarica di Ca' Asprete, trasferito a Green Factory nel corso dell'anno. Tale riclassificazione permette una rappresentazione più coerente delle attività direttamente gestite da MMS.

Considerando i consumi a perimetro omogeneo e al netto del biogas utilizzato negli impianti di smaltimento, il fabbisogno energetico si riduce del 2,8% rispetto al 2024, confermando l'efficacia delle azioni di efficientamento introdotte negli ultimi anni.

La struttura dei consumi conferma la predominanza dell'energia elettrica, che rappresenta il 67% del totale, acquistata al 100% da fonti rinnovabili certificate e integrata dalla produzione fotovoltaica in autoconsumo. Il restante fabbisogno è costituito per il 27% dai combustibili per l'autotrazione e per il 7% dal gas naturale, impiegato principalmente nei processi industriali legati alla distribuzione del metano.

Nel complesso, il 2025 conferma la progressiva transizione di MMS verso un modello energetico più sostenibile, efficiente e coerente con gli obiettivi di decarbonizzazione del Gruppo.



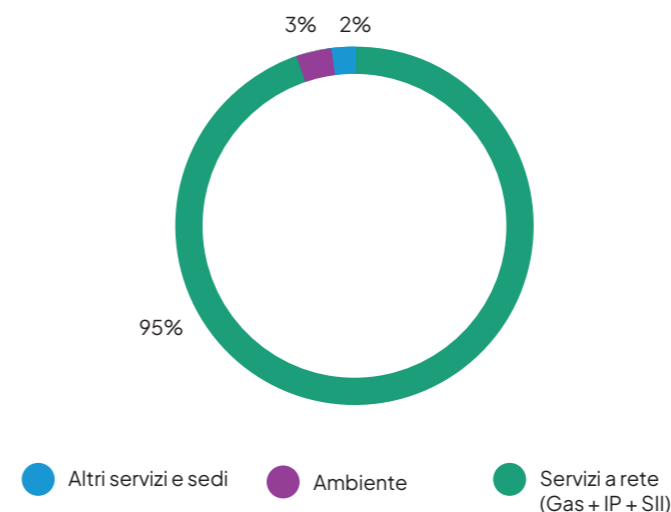
Consumi energetici per vettore e servizio di impiego: Energia Elettrica

I consumi di energia elettrica continuano a rappresentare la componente predominante del profilo energetico di MMS, costituendo il 67% del totale. Per questo motivo, molte delle iniziative di efficientamento energetico degli ultimi anni sono state orientate prioritariamente a quest'area.

Nel 2025, come negli anni precedenti, i consumi di energia elettrica delle sedi e degli impianti sono stati coperti al 100% da fonti rinnovabili certificate. A questa quota si è aggiunta, dal 2025, l'energia prodotta in autoconsumo dal nuovo impianto fotovoltaico installato presso la sede aziendale.

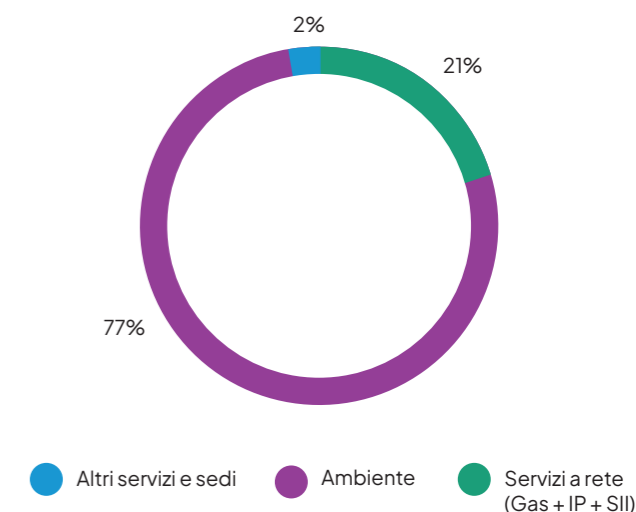
Consumi di energia elettrica (MWh)	2023	2024	2025
Servizi a rete	34.072	35.968	33.990
Ambiente	1.000	935	1.089
Altri servizi e sedi	1.145	1.122	850
Totale MWh	36.217	38.025	35.930
Energia autoprodotta da Fotovoltaico	7	6	209
Totale in Mwh	36.224	38.031	36.139
Quota del consumo da fonti rinnovabili sul totale EE (%)	100%	100%	100%
Quota sul totale consumi energetici (%)	67%	68%	67%

Nel 2025 i consumi complessivi di energia elettrica ammontano a **36.139 MWh**, in lieve calo rispetto al 2024 (-5,5%) e sostanzialmente in linea con gli anni precedenti. I servizi a rete, che rappresentano il 95% del consumo elettrico di MMS, registrano una riduzione del 5,5%, risultato sostenuto dagli interventi di efficientamento e, in particolare, dalle attività di ricerca perdite che nel 2025 hanno evitato oltre 1 milione di m³ di acqua potabilizzata e sollevata, generando risparmi energetici ed economici significativi.



Consumi energetici per vettore e servizio di impiego: carburanti

I carburanti rappresentano la seconda voce del fabbisogno energetico di MMS, con un peso pari al 27% del totale. Oltre il 75% di questi consumi è riconducibile ai servizi di raccolta e smaltimento rifiuti, che richiedono un uso intensivo della flotta aziendale lungo tutto il territorio servito.



Energia rinnovabile e autoproduzione: il percorso di MMS verso un sistema energetico sostenibile.

Dal 2018, infatti, MMS utilizza esclusivamente energia elettrica rinnovabile certificata tramite Garanzie d'Origine (GO - DM 31/07/2009), assicurando che tutte le attività operative, con particolare riferimento al Servizio Idrico Integrato, siano alimentate da elettricità priva di emissioni indirette di CO₂.

Questa scelta ha permesso di evitare, complessivamente, oltre 57.000 tonnellate di CO₂, contribuendo in modo sostanziale alla riduzione dell'impatto climatico dell'Azienda e anticipando le principali direttive europee e nazionali sulla transizione energetica.

Nel 2025 MMS ha compiuto un ulteriore passo avanti introducendo la produzione diretta di energia rinnovabile. È entrato in funzione il nuovo impianto fotovoltaico installato sulla copertura del capannone della sede di via Canonici a Pesaro, con una potenza di 0,505 MW (per una potenza complessiva installata nel sito di 0,511 MW). L'impianto, composto da circa 1.300 pannelli, ha generato dal Luglio 2025 253 MWh nel 2025, coprendo l'82,1% del fabbisogno elettrico della sede.



Grazie a questa produzione, è possibile evitare l'emissione di 166 tonnellate di CO₂, equivalenti all'assorbimento di 415 alberi.

I consumi e la produzione di energia

Consumo di carburanti per autotrazione	2023	2024	2025
Benzina			
Gasolio per autotrazione e attrezzature	198	205	95
Ambiente	138	110	101
Altri servizi e sedi	26	25	1
Tot. Benzina (MWh)	363	340	197
Totale Benzina (L)	40.218	37.620	21.779
Gasolio			
Servizi a rete	2.599	2.711	2.564
Ambiente	10.213	10.388	10.534
Altri servizi e sedi	270	211	264
Carburanti Gasolio (MWh)	13.082	13.310	13.362
Totale Gasolio (L)	1.327.556	1.350.715	1.355.938
Metano			
Servizi a rete	310	331	351
Ambiente	430	420	472
Altri servizi e sedi	77	92	99
Totale Metano (MWh)	817	842	923
Totale Metano (kg)	118.227	121.875	133.516
GPL			
Ambiente	-	-	1,546
Totale GPL (MWh)	-	-	1,546
GPL per autotrazione (kg)	-	-	389
Totale carburanti per autotrazione			
Totale carburanti (MWh)	14.262	14.492	14.484
Quota sul totale consumi energetici (%)	26%	27%	100%

Nel 2025 il gasolio si conferma il carburante predominante, rappresentando oltre il 90% dei consumi totali. Questa caratteristica è tipica dei servizi ambientali, che richiedono mezzi pesanti con elevati fabbisogni energetici. Nonostante ciò, l'ammodernamento della flotta introdotto negli ultimi anni e la progressiva conversione di parte dei veicoli a metano stanno contribuendo a una diminuzione dell'impronta emissiva dei trasporti aziendali.

Tale percorso trova conferma nel graduale calo dei consumi di benzina e gasolio e nel contemporaneo aumento dei consumi di metano, un combustibile con un impatto emissivo inferiore. Nel complesso, il fabbisogno energetico della flotta rimane stabile nel triennio, ma con un'evoluzione qualitativa favorevole grazie alla transizione verso vettori a minore impatto ambientale e a una gestione sempre più efficiente dei mezzi operativi.

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

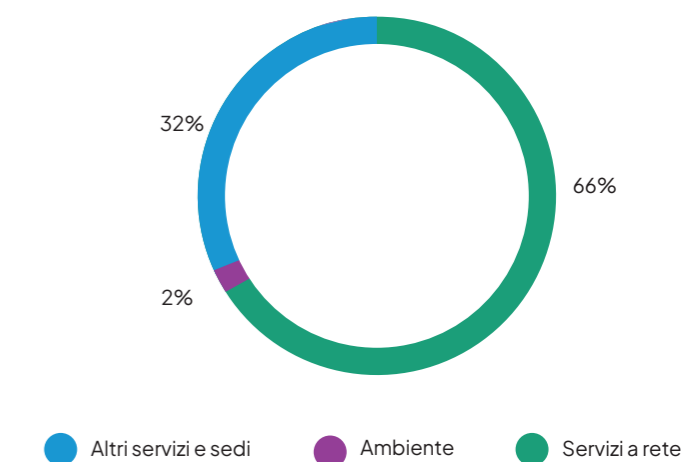
Impiego di Gas	2023	2024	2025
Servizi a rete	2.387	2.306	2.350
Ambiente*	4.246,1	19.249,1	5.722
Altri servizi e sedi (Metano)	1.022	848	1.144
Totale in MWh	3.484	3.189	3.554
Totale in MWh con Biogas	7.655	22.403	9.216
Gas naturale in migliaia di mc	336,2	322,3	357,9
Biogas per produzione energia in migliaia di mc	724,1	3.335,8	983,0
Quota sul totale consumi energetici (%)	6%	6%	7%

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

Il gas naturale rappresenta una componente minoritaria del fabbisogno energetico di MMS, ma riveste un ruolo rilevante in alcune fasi operative. Al netto del biogas captato dalle discariche e utilizzato per la produzione di energia, nel 2025 i consumi di gas naturale ammontano a 3.554 MWh, registrando un lieve incremento rispetto al 2024 (+11%). L'andamento evidenzia quindi una dinamica stabile e coerente con l'evoluzione dei servizi gestiti.

Il gas è impiegato principalmente nei servizi a rete (66% del totale), dove viene utilizzato per il riscaldamento del gas prelevato dalla rete Snam durante la fase di espansione nelle cabine di primo salto e per altri usi tecnici legati al processo di distribuzione. Si tratta di consumi fortemente influenzati dalla stagionalità e dalla domanda dei clienti finali. Il restante 32% riguarda il riscaldamento delle sedi e delle strutture operative, anch'esso soggetto a variabilità climatica.

Nonostante la riduzione dovuta al trasferimento dell'impianto di Ca' Asprete a Green Factory nel 2025, il biogas continua a fornire un contributo significativo al profilo energetico aziendale. Rappresenta infatti una fonte rinnovabile strategica, utilizzata da MMS per la produzione di energia elettrica negli impianti di discarica.



I consumi e la produzione di energia

Energia consumata al di fuori dell'organizzazione

Nell'ambito delle attività esternalizzate, MMS monitora i consumi energetici dei mezzi impiegati dai fornitori per i servizi di raccolta differenziata, che presentano una significativa intensità di utilizzo dei carburanti. Nel 2025 il consumo energetico associato alle flotte dei fornitori ammonta a 4.148 MWh.

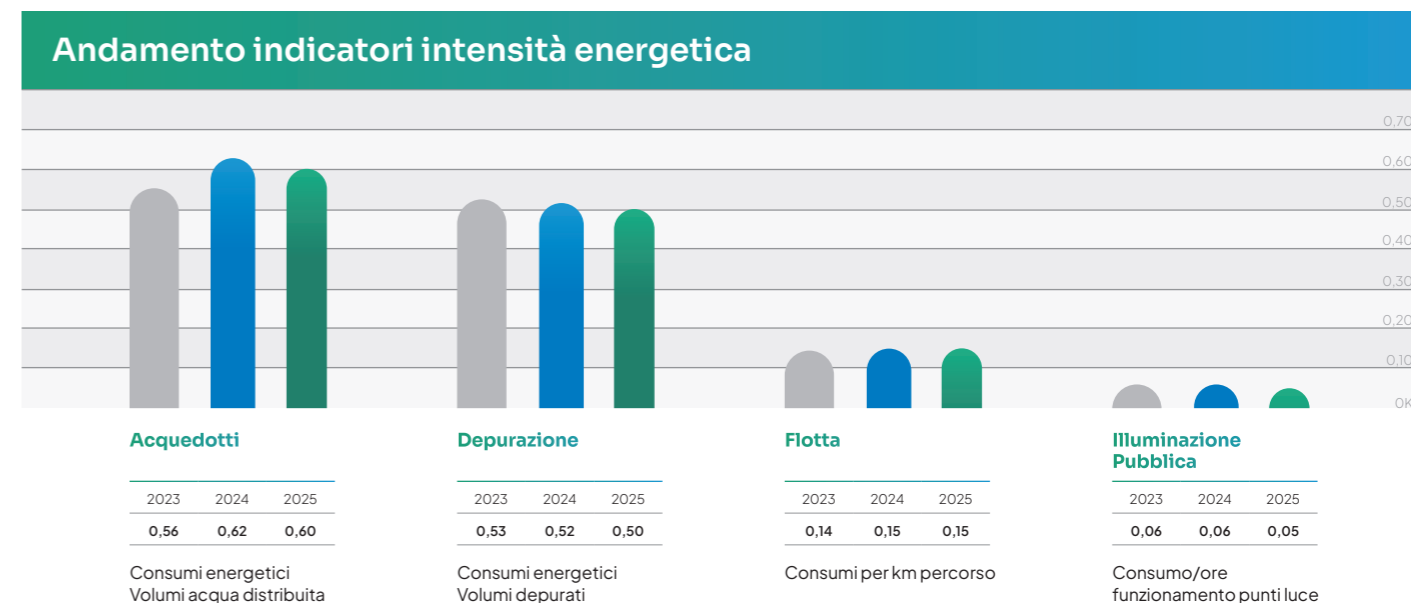
Questi consumi, sommati ai 14.484 MWh di carburanti utilizzati direttamente da MMS, rappresentano una parte significativa del fabbisogno energetico complessivo legato alla mobilità operativa. Nel complesso, il consumo energetico esterno equivale a circa il 20% del totale dei consumi per trasporti necessari all'erogazione dei servizi.

Carburanti consumati al di fuori dell'organizzazione (L / MWh)	2023	2024	2025
Carburanti Benzina (Mwh)	285	303	303
Totale Benzina (L)	31.500	33.600	33.500
Carburanti Gasolio (Mwh)	3.917	3.784	3.843
Totale Gasolio (L)	397.500	384.000	390.000
Totale Energia Elettrica (Mwh)	1,9	1,9	2,1
Totale Energia elettrica (Kwh)	1.920	1.920	2.090
Totale Carburanti Mezzi fornitori (Mwh)	4.203	4.089	4.148

Indici di intensità energetica

La certificazione ISO 50001, 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 l'erogazione dei suoi servizi. Questo indicatore, espresso in KWh per abitante servito, rapporta il totale dell'energia utilizzata con l'esclusione del Biogas di Discarica (in KWh) alla popolazione servita. Nel 2025, il valore si attesta a 63,14 KWh/abitante (227,3 GJ/abitante) in contrazione del 2,9% sul dato 2024.



Nel dettaglio

Servizio Acquedotto

L'indice di intensità energetica per ogni m³ di acqua distribuita registra un miglioramento del 3,3%, influenzato anche dai progetti sul contenimento perdite.

Servizio depurazione

Nonostante l'ammmodernamento e l'aggregazione degli impianti comporti un maggiore utilizzo di energia puntuale sul singolo impianto per garantire una migliore qualità del refluo e gestire un numero crescente di abitanti, il consumo energetico per m³ di refluo depurato nel suo complesso è diminuito del 4% rispetto al 2024.

Flotta aziendale (75% destinata ai servizi ambientali)

Il fabbisogno energetico per km percorso si mantiene pressoché stabile.

Illuminazione pubblica

Il fabbisogno energetico per punto luce gestito migliora dell'2,1%, riflettendo l'impegno dell'azienda nell'ottimizzazione dei consumi e nell'uso efficiente dell'energia.

I consumi e la produzione di energia

La produzione di energia

La produzione di energia elettrica di Marche Multiservizi si contraddistingue per la provenienza pressoché integrale da fonti rinnovabili, essendo generata principalmente dal **biogas delle discariche**.

Energia prodotta totale [MWh]	2023	2024	2025
Combustione biogas da discarica	7.099	5.278	4.611
Energia Fotovoltaica	7	6	253
Energia Elettrica prodotta	7.105	5.284	4.618
Centrali termiche	758	776	828
Energia Termica prodotta	758	776	828
Totale	7.863	6.060	5.445

A questa fonte si è aggiunta nel 2025 la produzione in autoconsumo del nuovo impianto fotovoltaico operativo presso la sede di via Canonici, che ha generato 253 MWh, coprendo l'82,1% del fabbisogno elettrico del sito. L'entrata in funzione dell'impianto rafforza la strategia aziendale orientata all'incremento della produzione energetica rinnovabile diretta.

Nel corso del 2025, l'impianto di produzione di energia da biogas della discarica di Ca' Asprete è stato trasferito a Green Factory, società del Gruppo MMS che si occupa della produzione energetica.

Per garantire continuità informativa e confrontabilità dei dati, la rendicontazione della produzione energetica tiene conto anche della quota di energia generata dagli impianti conferiti a Green Factory, pur non essendo più gestiti direttamente da MMS.

Nel 2025 la produzione complessiva di energia è pari a 5.445 MWh, con una riduzione dell'11,2% rispetto all'anno precedente. Il calo è riconducibile principalmente alla diminuzione della produzione da biogas, dovuta alla chiusura della discarica di Ca' Lucio e alla naturale contrazione del potenziale biodigestivo residuo del sito di Ca' Asprete.

Complessivamente, nel 2025 la produzione elettrica rinnovabile ha coperto il 10,1% del fabbisogno energetico totale dell'Azienda, equivalente all'energia necessaria ad alimentare 2.018 famiglie. Sul piano ambientale, ciò ha generato un risparmio annuo di circa 1.018 TEP e ha evitato l'emissione di circa 1.600 tonnellate di CO₂, un beneficio analogo all'assorbimento garantito da 500 alberi nell'arco di 30 anni o alle emissioni annuali di 900 automobili a benzina con una percorrenza di 10.000 km.

La produzione di energia elettrica da biogas

La produzione elettrica continua a mostrare una contrazione fisiologica riflettendo la progressiva diminuzione della qualità energetica del biogas, legata alla minore componente organica residua nei rifiuti e alla chiusura o maturazione dei lotti di coltivazione.

Biogas di discarica	2023	2024	2025
Discarica Ca' Asprete	3.441.938	3.321.179	2.833.465
Discarica Ca' Lucio	3.196.733	3.335.783	867.783
Biogas trattato negli impianti di produzione di Energia elettrica (m³)	6.638.671	6.656.962	3.701.248
Discarica Ca' Asprete	4.276	3.502	3.782
Discarica Ca' Lucio	2.823	1.776	829
Energia elettrica netta prodotta nelle discariche (MWh)	7.099	5.278	4.611

Il biogas complessivo captato nel 2025 risulta pari a 4.196.162 m³, in forte calo rispetto al 2024 (-37%). Tale riduzione è dovuta principalmente alla minore produzione del sito di Ca' Lucio, influenzata sia dal naturale decadimento del biogas sia dall'avvio dei lavori di capping, che ha richiesto lo scollegamento temporaneo di alcuni camini di estrazione. Del totale captato nel 2025, 3.701.248 m³ sono stati effettivamente inviati ai motori per la produzione di energia elettrica. La quota residua, costituita da volumi non sufficienti a garantire un funzionamento continuo ed efficiente dei gruppi di cogenerazio-

ne, è stata invece bruciata in torcia, come previsto dalle procedure di gestione e sicurezza degli impianti. Inoltre, il biogas estratto dalla discarica di Ca' Lucio presenta percentuali di metano sensibilmente inferiori rispetto a quello di Ca' Asprete, comportando una resa elettrica molto più bassa a parità di volume di biogas grezzo. Poiché la produzione elettrica è direttamente proporzionale al contenuto di metano e non ai metri cubi totali di biogas, la ridotta qualità del flusso captato a Ca' Lucio determina una produzione di energia nettamente inferiore.

Continua la strategia 'Green' di MMS con lo Sviluppo del Fotovoltaico

Prosegue la strategia "green" di Marche Multiservizi con l'ampliamento dell'autoproduzione energetica da fonti rinnovabili. Nel 2025 è entrato in funzione il nuovo impianto fotovoltaico installato sulla sede aziendale di via dei Canonici, con una potenza di circa 0,5 MW, capace di evitare quasi 170 tonnellate di CO₂ ogni anno. Si tratta del primo tassello di una strategia che mira a rendere sempre più autonomo e sostenibile il profilo energetico dell'Azienda. Parallelamente, nello stesso anno si sono conclusi i lavori per il primo megawatt del nuovo impianto fotovoltaico previsto nell'area della discarica post-operativa di Ca' Asprete, che rappresenta uno degli interventi più rilevanti della futura espansione.

Questo investimento costituisce l'avvio di un progetto più ampio che, nel triennio 2026-2028, porterà alla realizzazione di diversi impianti per una potenza complessiva superiore a 6,5 MW, contribuendo in modo significativo alla riduzione dei prelievi dalla rete e alla decarbonizzazione dei servizi. Il futuro polo fotovoltaico di Ca' Asprete sarà inoltre la base energetica per la costituzione di una Comunità Energetica Rinnovabile nel territorio di Babbucce, finalizzata alla condivisione dell'energia prodotta con cittadini, imprese e strutture pubbliche, generando benefici ambientali, economici e sociali e rafforzando la resilienza energetica del territorio.

Nel complesso, il 2025 ha posto le fondamenta per un ampliamento strutturale della capacità rinnovabile di MMS, aprendo la strada a un percorso di crescita che nei prossimi anni porterà a un significativo incremento della produzione energetica da fonti pulite.

I consumi e la produzione di energia

Illuminazione pubblica

Accanto all'impegno per il miglioramento dell'efficienza energetica interna e allo sviluppo di sistemi di autoproduzione da fonti rinnovabili, Marche Multiservizi svolge un ruolo attivo anche nella gestione sostenibile dei servizi rivolti al territorio. Tra questi, un ambito particolarmente rilevante è rappresentato dal **Servizio di Illuminazione Pubblica**, che MMS gestisce per **8 Comuni della provincia di Pesaro e Urbino**.

Qualità del servizio e Manutenzione

Attraverso questo servizio, l'Azienda contribuisce non solo alla qualità e alla sicurezza degli spazi urbani, ma anche alla riduzione dei consumi energetici comunali, promuovendo interventi di efficientamento, riqualificazione tecnologica e riduzione delle emissioni climalteranti. L'attività di gestione dell'illuminazione pubblica si inserisce nel più ampio percorso di transizione energetica che coinvolge MMS e il territorio servito, con interventi mirati alla modernizzazione delle infrastrutture e all'efficientamento dei sistemi di illuminazione.

L'attività comprende:

- **manutenzione ordinaria e straordinaria** di punti luce, quadri elettrici e linee di alimentazione;
- **acquisto dell'energia elettrica** necessaria al funzionamento degli impianti;

- **servizio di pronto intervento 24 ore su 24**, attivabile sia tramite segnalazioni degli utenti sia mediante sistemi automatici di rilevamento anomalie;
- **servizi di efficienza energetica** e realizzazione di interventi di ottimizzazione dei consumi, operati in qualità di ESCo o tramite formule di project financing.

Riqualificazione e Ottimizzazione Energetica

Per i Comuni che ne fanno richiesta, MMS realizza progetti di riqualificazione degli impianti di illuminazione pubblica con l'obiettivo di aumentare l'efficienza, sviluppare una maggiore sostenibilità ambientale e ridurre i costi energetici. Grazie alla competenza tecnica maturata e alla conoscenza approfondita delle tecnologie di settore, MMS propone soluzioni "chiavi in mano" che possono essere realizzate anche attraverso modelli contrattuali ESCo. In questo modo, gli investimenti necessari vengono sostenuti direttamente dall'Azienda, mentre i risparmi energetici generati vengono condivisi con i Comuni beneficiari.

L'introduzione di tecnologie LED di ultima generazione e di ottiche evolute consente risparmi energetici fino al 70-80% rispetto ai sistemi tradizionali. Inoltre, grazie alla collaborazione con Hera Luce, MMS applica modelli avanzati per l'analisi della circolarità dei materiali, che permettono di progettare impianti in cui fino al 99% dei componenti (lampade, armature, parti elettriche) è recuperabile.

Particolare attenzione è dedicata alla riduzione dell'inquinamento luminoso, attraverso uno studio accurato dei livelli di illuminazione e dell'orientamento dei fasci luminosi, ottimizzati per garantire sicurezza, qualità percettiva e rispetto dell'ambiente notturno.

La riqualificazione degli impianti non ha soltanto finalità energetiche: MMS realizza anche progetti di illuminazione artistico-architettonica, capaci di valorizzare borghi storici, edifici monumentali e percorsi culturali, con soluzioni che coniugano efficienza, design e rispetto del patrimonio.

L'approccio alla circolarità: un modello avanzato e certificato

Nell'ambito dei progetti di riqualificazione degli impianti di illuminazione pubblica, MMS, in collaborazione con Hera Luce, adotta un modello avanzato basato sull'analisi dei flussi di materia ed economici lungo l'intero ciclo di vita delle infrastrutture.

Questo approccio, riconosciuto fin da subito dal Ministero dell'Ambiente, è pienamente coerente con gli standard internazionali, tra cui Circulytics della Ellen MacArthur Foundation, e ha anticipato i requisiti introdotti dai Criteri Ambientali Minimi (CAM) del 2018.

La disponibilità di un tool evoluto per la misurazione della circolarità consente la raccolta sistematica e strutturata dei dati materici, favorendo il coinvolgimento attivo di produttori e fornitori, chiamati a fornire informazioni puntuali sui componenti installati. Il sistema di rendicontazione del bilancio materico, sviluppato secondo uno specifico disciplinare e certificato da un Ente Terzo, garantisce elevati standard di trasparenza, tracciabilità e rigore metodologico nei confronti delle Pubbliche Amministrazioni.

Grazie a questo modello, MMS è in grado di progettare impianti nei quali fino al 99% dei materiali - incluse lampade, armature, componentistica elettrica e strutturale - risulta recuperabile, contribuendo in modo concreto all'incremento della circolarità delle risorse e alla riduzione dei rifiuti a fine vita.

In tutti i Comuni gestiti in Raggruppamento Temporaneo con Hera Luce, MMS adotta il sistema di valutazione della circolarità degli impianti di illuminazione pubblica sviluppato da Hera Luce e applicato sistematicamente nelle gare pubbliche, consolidando un approccio strategico orientato alla sostenibilità ambientale e all'innovazione.

Consumi illuminazione pubblica per abitanti serviti

Illuminazione Pubblica	2023						2024						2025					
	N° P. Luce	Led	Sistemi a basso consumo	Cons per P. Luce	Cons. per abitante		N° P. Luce	Led	Sistemi a basso consumo	Cons per P. Luce	Cons. per abitante		N° P. Luce	Led	Sistemi a basso consumo	Cons per P. Luce	Cons. per abitante	
Comuni	GIS	%	%	Kwh/n	kwh/ab		GIS	%	%	Kwh/n	kwh/ab		GIS	%	%	Kwh/n	kwh/ab	
Pesaro	19.532	89,5	91,1	55,6	44		19.960	92,1	93,7	54,5	44,2		20.090	94,8	99,4	51,1	41,7	
Porto Pesaro	146	100	100	138,6	-		146	100	100	136,0	-		146	100	100	128,2	-	
Apecchio	961	92,0	99	31,7	68,1		963	91,9	99	32,6	70,6		964	92,5	99	31,0	67,3	
Carpegna	749	95,9	97	33	57,3		748	95,9	97	32,9	54,4		750	95,9	99	33,0	54,7	
Peglio	274	29,6	86	79,9	128,7		274	29,6	86	77,8	125,7		276	33,3	100	72,9	118,6	
Urbania	1.910	33,4	84	67	71,1		1.934	34,1	84	74,6	79,8		1.947	34,2	96	75,0	80,7	
Tavullia	1.855	99,7	100	31	27,7		1.795	100	100	33,0	28,5		1.795	99,7	100	33,0	28,4	
Isola del Piano	216	100	100	30,5	46,4		218	100	100	28,0	42,6		224	100	100	26,1	40,8	
Pergola	1.595	65,7	69	106,8	112,1		1.706	98,3	99	38,3	43,1		1.764	100	100	27,3	31,8	
Totale	27.238	84,6	90,4	56,7	51,5		27.727	88,6	94,1	52,6	48,7		27.956	90,6	99,2	49,3	45,9	

I consumi e la produzione di energia

Principali interventi nei Comuni serviti

Nel 2025 MMS ha proseguito il percorso di riqualificazione degli impianti di illuminazione pubblica nei Comuni serviti, raggiungendo una copertura superiore al **90,6%** di punti luce dotati di tecnologie **LED** e oltre il **99% equipaggiati** con dispositivi di **ottimizzazione dei consumi**. Un risultato che conferma il ruolo dell'Azienda e di Hera Luce nella diffusione di soluzioni energeticamente efficienti e di maggiore qualità per la sicurezza urbana e la valorizzazione del territorio.

Pergola

Un progetto che valorizza il territorio e riduce l'impatto ambientale

Nel 2025 si è conclusa la riqualificazione completa del sistema di illuminazione pubblica del Comune di Pergola, un intervento che ha trasformato il territorio dotandolo di un impianto moderno, sicuro ed energeticamente efficiente.

Grazie al progetto, verranno valorizzati 12 beni architettonici di pregio, ridisegnando percorsi e suggestioni notturne capaci di restituire nuova identità e armonia al centro urbano.

Fossombrone

Un'illuminazione pubblica più sicura, efficiente e sostenibile

Nel 2026 prenderà avvio il Project Financing per la gestione integrata ventennale dell'illuminazione pubblica del Comune di Fossombrone, realizzato in ATI con Hera Luce.

Il progetto contribuirà al miglioramento del comfort visivo e del decoro urbano, promuovendo un modello di gestione dell'illuminazione pubblica moderno, efficiente e pienamente coerente con gli obiettivi di contrasto ai cambiamenti climatici.

Tra gli interventi più significativi del 2025 si evidenziano:

- **Comune di Pesaro** proseguiti gli interventi di ammodernamento in diverse aree e frazioni, tra cui Candelara e Ginestreto, con una riduzione complessiva dei consumi superiore al 55% rispetto al 2016.
- **Pergola (Project Financing)** completata la riqualificazione del 100% dei punti luce, con un risparmio energetico stimato di 130 TEP, corrispondente a una riduzione di circa 280 tonnellate di CO₂ all'anno, pari al 75% dei consumi originari.
- **Comune di Fossombrone** partecipazione alla gara per la gestione dell'impianto di illuminazione pubblica.

La sostituzione del 100% dei punti luce con tecnologie LED di nuova generazione ha consentito una riduzione dei consumi pari al 75% rispetto ai livelli originari, equivalenti a circa 130 TEP e 280 tonnellate di CO₂ evitate ogni anno. Il progetto ha inoltre garantito indicatori di circolarità in output superiori all'80%, contribuendo alla riduzione dell'inquinamento luminoso e al miglioramento della qualità ambientale.

L'intervento ha assunto anche un ruolo culturale e identitario, valorizzando il patrimonio artistico e architettonico del Comune con soluzioni luminose rispettose del contesto urbano. Nel 2025 è infatti terminata la progettazione esecutiva del nuovo sistema di illuminazione architeturale del centro storico, che rappresenta la naturale evoluzione del percorso avviato. L'iniziativa nasce dalla volontà condivisa di promuovere una fruizione più accogliente degli spazi pubblici, rafforzare il legame tra tessuto storico e vita cittadina e sostenere l'attrattività turistica del territorio.

Il progetto rappresenta un investimento strategico del valore di circa 1,8 milioni di euro e prevede una profonda riqualificazione dell'intero sistema illuminante.

La sostituzione di oltre 2.100 punti luce con tecnologia LED ad alta efficienza, l'installazione di 150 lanterne artistiche nel centro storico, il rinnovo delle lanterne semaforiche, dei quadri elettrici e delle linee a mmalorate, insieme all'introduzione del telecontrollo, permetteranno di elevare gli standard di sicurezza, affidabilità e qualità dell'illuminazione urbana.

L'intervento consentirà una riduzione dei consumi energetici pari al 67%, corrispondenti a circa 740.000 kWh all'anno, e garantirà una diminuzione delle emissioni di CO₂ stimata in 300 tonnellate annue.

Emissioni e cambiamenti climatici

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

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

Il calcolo delle emissioni GHG Greenhouse Gas (dirette ed indirette) non risponde unicamente ad una compliance di rendicontazione, ma anche a quello di aumentare la consapevolezza sui propri impatti in termini di generazione di emissioni climalteranti e di indirizzare al meglio l'impegno verso una graduale riduzione di queste.

Le emissioni vengono misurate secondo il GHG Protocol, lo standard internazionale più diffuso, e sono espresse in tonnellate equivalenti di CO₂ (tCO₂e). MMS rendiconta:

- le **emissioni dirette (Scope 1)**, generate dalle attività operative dell'azienda, in particolare dall'utilizzo degli automezzi, dalla gestione delle discariche e, in misura minore, dalle perdite della rete gas;

MMS, nei limiti delle proprie attività si impegna nella riduzione della propria impronta carbonica in linea con il Piano di Transizione del Gruppo Hera, al quale si rimanda per ulteriori approfondimenti.

- le **emissioni indirette da energia (Scope 2)**, cioè quelle connesse ai consumi di energia elettrica;
- le **altre emissioni indirette (Scope 3)**, generate lungo la catena del valore, comprese le attività esternalizzate. MMS monitora questi dati dal 2022, ampliando così la visione sul proprio impatto complessivo.

Emissioni di gas serra (t CO ₂ e)	2023	2024	2025
Totale emissioni dirette (Scope 1)	38.924	17.614	18.037
Totale emissioni indirette (Scopo 2) *	0	0	0
Totale altre emissioni indirette (Scopo 3)	3.458	5.168	4.118
Totale emissioni gas serra (tCO₂e)	42.382	22.782	22.155

*Market Based

Tale approccio è coerente con le raccomandazioni del Global Reporting Initiative e consente una rendicontazione trasparente e confrontabile nel tempo. Il dato complessivo risulta in significativo miglioramento rispetto al 2023 a causa della riduzione delle emissioni derivanti dalle discariche, per il quale si rimanda al paragrafo Le emissioni delle discariche.

Emissioni e cambiamenti climatici

Emissioni dirette - GHG Scope 1

Le emissioni dirette di gas serra (Scope 1) di Marche Multiservizi derivano principalmente dalle attività operative svolte sul territorio

e riguardano:

- **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.

Nel complesso, nel 2025 le emissioni dirette di MMS ammontano a 18.037 tCO₂e.

Emissioni dirette gas serra (GHG Scope 1)	2023	2024	2025
Discariche	33.882	12.784	10.658
Combustibili per flotta e attrezzature	4.367	4.436	4.601
Perdite di gas naturale	675	393	2.779
Totale (tCO₂e)	38.924	17.614	18.037

Fonti: Carburanti, gas naturale - DEFRA - Greenhouse gas reporting: conversion factors 2025

Per il calcolo delle emissioni dirette (Scopo 1) sono stati utilizzati il coefficiente del Ministero dell'Ambiente riportato nella Tabella parametri standard nazionali 2024 (espresso in CO₂) per i consumi di gas metano negli impianti stazionari e i coefficienti Defra 2025 (espressi in CO₂e) per i consumi di combustibili per fini industriali (gasolio) e negli automezzi (diesel, benzina, metano, gpl). Le emissioni di gas serra prodotte dalle discariche sono di origine biogenica e sono state stimate considerando il metano contenuto nel biogas che esce dal corpo discarica e l'anidride carbonica derivante dalla combustione del biogas captato, da cui sono state sottratte le quote corrispondenti alla presenza di sostanza biodegradabile. Le perdite della rete gas sono state stimate applicando un algoritmo che permette di determinare i volumi dispersi, considerati completamente dispersi in atmosfera. Il potenziale di riscaldamento globale (Gwp) considerato per il metano è 28 (Fonte: 5th Assessment Report dell'Ipcc).

Le emissioni di gas refrigeranti a effetto serra dispersi in atmosfera sono state valutate e ritenute poco significative.

Nel 2025 le emissioni dirette confermano il costante impegno di MMS nella riduzione delle emissioni generate dalle discariche, che mostrano un trend in continuo calo grazie alla maturazione dei siti e all'efficacia dei sistemi di captazione del biogas. Al contempo, l'inclusione per la prima volta di una valutazione più approfondita e rigorosa delle emissioni della rete gas determina un incremento del dato complessivo, legato non a un peggioramento delle performance ma all'adozione di un perimetro di calcolo più esteso e in linea con gli standard europei per la quantificazione delle emissioni di metano. Il valore complessivo risultante per il 2025 è quindi più accurato e non direttamente confrontabile con quello degli anni precedenti.

Le emissioni delle discariche

Le discariche rappresentano la principale fonte di emissioni dirette per MMS. Nel 2025 hanno generato 10.658 tCO₂e, un valore in ulteriore riduzione rispetto al 2024.

Emissioni di gas serra da discariche (tCO ₂ e)	2023	2024	2025
Discarica Ca' Asprete	14.873	7.161	7.147
Discarica Ca' Lucio (chiusa)	16.702	3.315	1.204
Discarica Ca' Guglielmo (chiusa)	1.489	1.489	1.489
Discarica Ca' Mascio (chiusa)	818	818	818
Totale	33.882	12.784	10.658

* 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.

La diminuzione è legata alla progressiva maturazione dei siti post operativi e agli interventi di manutenzione sulle coperture superficiali, ma anche all'efficacia dei sistemi di captazione, che intercettano parte del biogas e lo destinano alla produzione di energia rinnovabile, evitando la dispersione in atmosfera del metano. Per i siti di Ca' Asprete e Ca' Lucio, le emissioni vengono monitorate attraverso misurazioni dirette, in conformità al Piano di Sorveglianza e Controllo, rilevando sia le emissioni diffuse sia quelle convogliate alle torce e ai motori. Dal 2024 MMS ha aggiornato la metodologia di calcolo adottando i parametri tecnici ARPA Toscana/ARPAT per la conversione del CH₄ e per l'inclusione del contributo di NO₂. Questo miglioramento rende il dato più accurato, pur limitando la confrontabilità storica.

• **Ca' Asprete** mostra un miglioramento delle performance emissive grazie alla maggiore efficacia della copertura e agli interventi correttivi nelle aree con fratture superficiali.

• **Ca' Lucio** registra un netto calo delle emissioni, legato sia all'applicazione di un capping provvisorio sia al fisiologico decadimento della produzione di biogas nelle discariche mature.

• Le discariche **Ca' Mascio** e **Ca' Guglielmo**, ormai in fase avanzata di post-mortem, presentano emissioni esclusivamente diffuse. Le misurazioni effettuate nel 2023 hanno evidenziato una riduzione significativa a Ca' Guglielmo, mentre Ca' Mascio presenta livelli lievemente superiori rispetto al 2020.

Emissioni di anidride carbonica da discariche (t CO ₂)	2023	2024	2025
Discarica Ca' Asprete	9.743	6.370	5.058
Discarica Ca' Lucio (chiusa)	5.173	2.610	832
Discarica Ca' Guglielmo (chiusa)	166	166	166
Discarica Ca' Mascio (chiusa)	89	89	89
Totale	15.171	9.235	6.145

Emissioni di metano da discariche (t CH ₄)	2023	2024	2025
Discarica Ca' Asprete	190	34	43
Discarica Ca' Mascio (chiusa)	27	27	27
Discarica Ca' Lucio (chiusa)	427	26	1
Discarica Ca' Guglielmo (chiusa)	49	49	49
Totale	693	136	120

Emissioni e cambiamenti climatici

La Flotta

La flotta rappresenta una delle principali fonti di emissioni dirette di gas serra per MMS e, per questo motivo, è oggetto di un'attenta attività di monitoraggio e di un continuo percorso di efficientamento. Nel 2025 il parco mezzi risulta complessivamente più giovane, più efficiente e meglio allineato agli obiettivi ambientali aziendali, raggiungendo 389 veicoli, di cui 159 a noleggio.

Composizione della flotta per tipo di alimentazione	2023		2024		2025	
Gasolio	269	70,4%	266	70%	275	71%
Benzina	19	5,0%	19	5%	16	4%
Metano	93	24,3%	94	25%	93	24%
Gpl	-	-	0	0%	2	1%
Elettrico	1	0,3%	2	1%	3	1%
Totale	382	100%	381	100%	389	100%
n. veicoli a basso impatto/ n. totale mezzi		25%		25%		25%

La flotta cresce in modo contenuto e mantiene una struttura sostanzialmente stabile, con una prevalenza di mezzi alimentati a gasolio (71% nel 2025), tipica dei servizi operativi a elevato utilizzo di veicoli speciali.

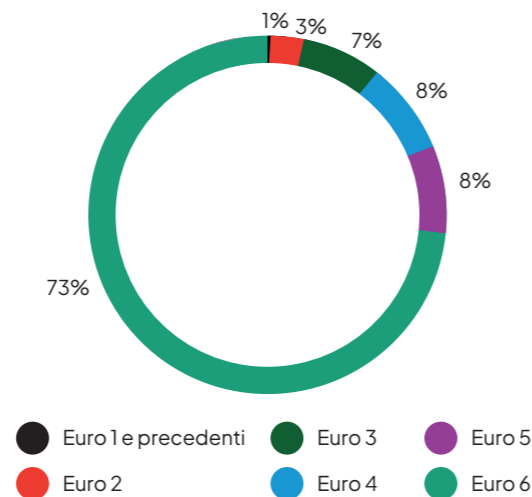
Accanto a questa componente, si consolida una quota significativa di mezzi a metano, che rappresentano il 24% del totale e costituiscono la principale componente della flotta a minor impatto ambientale.

Prosegue inoltre, seppur in modo graduale, l'introduzione di veicoli elettrici e GPL, testimonianza di un orientamento sempre più deciso verso soluzioni alternative e a minore impronta emissiva.

Anche l'analisi per classe emissiva conferma il percorso di rinnovamento intrapreso dall'azienda. Nel 2025 continuano a ridursi i mezzi più obsoleti: i veicoli Euro 1 e precedenti, ormai residuali, scendono da tre a due unità, mentre si riducono progressivamente anche Euro 2, Euro 3 ed Euro 4 grazie al programma di sostituzione dei mezzi più datati. Al contrario, i veicoli Euro 6 registrano un incremento significativo, passando da 259 a 284 unità (73% del totale), consolidando la prevalenza della classe emissiva più avanzata per i motori tradizionali e garantendo minori emissioni di ossidi di azoto e particolato, nonché consumi più efficienti.

Nel 2025 le emissioni complessive della flotta ammontano a 4.601 tCO₂e, comprendendo sia le emissioni associate ai carburanti utilizzati (3.875 tCO₂e) sia quelle collegate ai consumi di metano e biogas negli impianti (725 tCO₂e).

Nel complesso, MMS mantiene una percentuale del 25% di mezzi a basso impatto ambientale, confermando la volontà di investire in tecnologie sempre più sostenibili.



Emissioni di gas serra da combustibili per flotta e attrezzature	2023	2024	2025
Benzina	84	78	45
Gasolio	3.335	3.394	3.486
Metano	274	313	344
GPL	0	0	1
Totale tCO₂e Flotta	3.693	3.785	3.875
Emissioni collegate al consumo di metano e biogas	674	651	725
Totale tCO₂e	4.367	4.436	4.601

Oltre il 70% del carburante viene impiegato nei servizi di igiene urbana, un settore che opera prevalentemente con mezzi pesanti (superiori alle 7,5 tonnellate per la raccolta e tra 32 e 50 tonnellate per le attività di smaltimento) e che richiede, per natura, un consumo energetico elevato.

La scelta del metano come vettore a minore impatto offre vantaggi sia in termini di riduzione delle emissioni sia di risparmio economico, seppur legata alla disponibilità di punti di rifornimento sul territorio e alle complessità operative tipiche dei mezzi impiegati nei servizi di igiene urbana.

Le principali leve di miglioramento per i prossimi anni riguarderanno pertanto la progressiva sostituzione dei mezzi più datati alimentati a gasolio, l'incremento dei veicoli elettrici in coerenza con gli obiettivi climatici europei e nazionali e l'introduzione di soluzioni gestionali e tecnologiche innovative volte a migliorare l'efficienza operativa e ridurre ulteriormente le emissioni complessive.

Il Mobility Management e le azioni per ridurre le emissioni degli spostamenti casa-lavoro

MMS presta crescente attenzione alle emissioni generate dagli spostamenti casa-lavoro dei propri dipendenti, integrandole in modo sistematico nel proprio approccio alla sostenibilità. Nel 2025 le attività di mobility management si sono ulteriormente rafforzate, combinando iniziative di sensibilizzazione, strumenti di supporto e nuove soluzioni di mobilità collettiva.

Accanto alle attività svolte congiuntamente al Gruppo Hera, come la partecipazione alla "sfida della mobilità sostenibile", il potenziamento del welfare aziendale per favorire l'acquisto di abbonamenti al trasporto pubblico e l'installazione delle colonnine di ricarica elettrica nella sede principale, a fine 2025 MMS ha introdotto un'importante

novità: l'integrazione del proprio Piano Spostamenti Casa-Lavoro con il servizio di navetta di linea, che ha inserito una fermata dedicata nel parcheggio dell'Azienda. La nuova fermata consente ai dipendenti di raggiungere la sede con corse frequenti, sincronizzate con gli orari di ingresso e uscita dal lavoro, riducendo l'utilizzo dell'auto privata e migliorando l'accessibilità complessiva del sito aziendale.

Questa soluzione si affianca alle misure già previste dal Piano di Spostamento Casa-Lavoro, redatto ai sensi del Decreto Interministeriale n. 179/2021 e trasmesso al Comune di Pesaro, che fotografa le abitudini di mobilità dei dipendenti e orienta le priorità di intervento per gli anni futuri.

L'obiettivo è quello di promuovere comportamenti di mobilità sempre più sostenibili e ridurre progressivamente le emissioni correlate agli spostamenti quotidiani, contribuendo alla decarbonizzazione complessiva delle attività aziendali e alla qualità dell'aria del territorio.

Emissioni e cambiamenti climatici

La distribuzione di Gas

Nel 2025 MMS ha proseguito il monitoraggio continuo delle perdite fisiche e amministrative della rete di distribuzione del gas naturale, mantenendo elevati standard di sicurezza e qualità del servizio. L'attività è stata rafforzata dall'adozione delle nuove metodologie introdotte dal Regolamento europeo 1787/2024 "Methane Emissions", che prevedono criteri di rilevazione più rigorosi e un livello di dettaglio superiore nella quantificazione delle emissioni.

Perdite rete di distribuzione Gas (tCO2e)	2023	2024	2025
Dispersioni gas (migliaia di m3)	32,1	18,7	132,3
TOTALE DISPERSIONI (tCO2e)	675	393	2.779
Gas immesso in rete (migliaia di m3)	108.145	112.148	116.486
Percentuale perdite rete distribuzione gas (%)	0,03%	0,02%	0,11%

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

Nel 2025, la quantificazione delle emissioni di metano è stata eseguita secondo la metodologia di Livello 4, la più completa oggi disponibile, che utilizza misurazioni dirette, fattori di conversione ufficiali (densità 0,75 kg/m³) e un potenziale di riscaldamento del metano pari a 28 (IPCC 5th Assessment Report). L'applicazione del nuovo metodo ha messo in evidenza un aumento significativo delle emissioni stimate nel 2025, dovuto soprattutto al fatto che sono stati contabilizzati anche gli eventi accidentali causati da terzi, che nell'anno hanno avuto un impatto eccezionalmente rilevante e rappresentano il 96% delle emissioni totali. Le dispersioni riconducibili al funzionamento ordinario della rete, come micro-fughe e attività di manutenzione, restano invece limitate e sotto controllo. L'applicazione della nuova metodologia rende il dato 2025 più accurato ma non direttamente confrontabile con gli anni precedenti.

Il nuovo sistema di monitoraggio consolida un percorso di trasparenza e migliora ulteriormente l'accuratezza del reporting ambientale dell'azienda.



Emissioni – GHG Scope 2

Le emissioni indirette di gas serra (Scope 2) derivano dal consumo di energia elettrica. MMS utilizza esclusivamente elettricità proveniente da fonti rinnovabili certificate tramite Garanzia di Origine (GO), che attesta la provenienza "carbon zero" dell'energia acquistata. In coerenza con gli standard internazionali di rendicontazione, l'Azienda calcola lo Scope 2 applicando sia il metodo market-based sia il metodo location-based.

Metodo market-based

considera la qualità dell'energia effettivamente acquistata e i fattori emissivi comunicati dai fornitori. Poiché l'energia elettrica utilizzata da MMS è interamente rinnovabile e coperta da GO, al consumo elettrico viene associato un fattore emissivo pari a zero.

Metodo location-based

Calcola invece le emissioni applicando un fattore medio nazionale che rappresenta il mix elettrico italiano, indipendentemente dalle scelte contrattuali dell'azienda.

Per il calcolo delle emissioni dal consumo di energia elettrica (Scope 2) con il metodo location-based sono stati utilizzati i coefficienti dell'Efficiency and decarbonization indicators in Italy and in the biggest european countries 2025 dell'Ispra; per il metodo market-based è stato utilizzato l'European residual mixes results for the calendar year 2024 di AIB.

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".

Emissioni Scope 2 – Market Based	2023	2024	2025
Energia elettrica acquistata (MWh)	36.217	38.025	35.930
di cui rinnovabile (MWh)	36.217	38.025	35.930
Emissioni provocate dai consumi di energia elettrica (t CO2e)	0	0	0

Applicando il coefficiente location-based, le emissioni Scope 2 di MMS nel 2025 risultano pari a 8.433 tCO2e, in diminuzione rispetto al 2024 grazie alla riduzione dei consumi di energia elettrica. La diminuzione dei consumi elettrici osservata nel 2025 riflette l'impegno

dell'Azienda nel migliorare l'efficienza dei propri processi e l'effetto positivo dell'autoproduzione da fotovoltaico, che ha consentito di coprire parte del fabbisogno e ridurre i prelievi di energia dalla rete nazionale.

Emissioni Scope 2 – Location based	2023	2024	2025
Energia elettrica acquistata (MWh)	36.217	38.025	35.930
Emissioni provocate dai consumi di energia elettrica (t CO2e)	9.257	11.145	8.433

Se calcolate con il metodo location-based, le emissioni sono determinate applicando il coefficiente nazionale di emissione dell'elettricità pari a 234,7 kg CO2e/MWh, elaborato da ISPRA.

Fino al 2024 il coefficiente era tratto dalla pubblicazione "Efficiency and decarbonization indicators", mentre dal 2025 viene utilizzato il dato aggiornato presente nel rapporto "Le emissioni di CO2 nel settore elettrico nazionale e regionale".

Come previsto dall'inventario nazionale, il dato ufficiale disponibile al momento della rendicontazione è aggiornato a due anni precedenti.



Emissioni e cambiamenti climatici

Emissioni indirette – GHG Scope 3

Dal 2022 MMS ha avviato la rendicontazione delle emissioni indirette (Scope 3), comprendendo gli impatti generati da attività non direttamente possedute o controllate dall'Azienda ma comunque collegate ai servizi erogati. Rientrano in questa categoria sia le emissioni a monte (upstream) sia quelle a valle (downstream) lungo la catena del valore.

I dati delle emissioni di GHG – Scope 3 sono riportati in tonnellate equivalenti di anidride carbonica (tCO₂e):

Emissioni indirette di GHG – Scope 3 (t CO ₂ e)		2025	2024	2025
Categoria e descrizione GHG Protocol				
3	Attività legate ai combustibili e all'energia (non incluse nello Scopo 1 o 2)	1.800	3.965	2.930
4	Attività di trasporto e distribuzione a monte	1.065	1.035	1.072
12	Trattamento di fine vita dei prodotti venduti	593	168	116
Totale Emissioni Indirette – Scope 3		3.458	5.168	4.118

Dal 2024 il perimetro di calcolo è stato ulteriormente affinato includendo anche le emissioni associate alla produzione di energia da biogas di discarica, non ricomprese negli Scopi 1 e 2. Questo aggiornamento metodologico ha permesso di ottenere una rappresentazione più completa e trasparente dell'impronta emissiva complessiva dell'Azienda. Nel 2025, le emissioni indirette legate allo svolgimento dei servizi si mantengono su valori sostanzialmente stabili rispetto all'anno precedente. L'inventario dei gas serra di MMS, elaborato secondo l'impostazione metodologica adottata a livello di Gruppo, non include le emissioni di Scope 3 relative alla categoria 2, per le quali è stata effettuata una stima preliminare basata sulle spese sostenute, non attualmente oggetto di rendicontazione, con l'obiettivo di pervenire a un dato più accurato nei prossimi Bilanci di

sostenibilità. Coerentemente con tale approccio, non sono incluse le emissioni Scope 3 relative alle categorie 4, 5, 6, 7, 8, 9 e 12, ritenute non rilevanti rispetto al totale delle emissioni sulla base delle valutazioni effettuate, né quelle relative alle categorie 10, 13 e 14, in quanto riferite a casistiche non presenti nella catena del valore. Le categorie 4, 12 e 15 del GHG Protocol generano emissioni indirette connesse allo svolgimento del servizio, pari a 1.193 tCO₂e, mentre la categoria 3 (2.930 tCO₂e) comprende le emissioni upstream derivanti dall'estrazione, produzione e trasporto dell'energia e dei carburanti utilizzati da MMS, non incluse negli Scopi 1 e 2. Per ulteriori dettagli si rimanda al paragrafo successivo, dedicato alla scomposizione delle emissioni indirette di Marche Multiservizi.

La scomposizione delle emissioni indirette di Gas Serra

Emissioni indirette di GHG – Scope 3 (t CO ₂ e)		2025	2024	2025
Categoria GHG Protocol ed Emissioni di gas serra (t CO₂e)				
4	Emissioni upstream da utilizzo di automezzi da parte di fornitori per la raccolta di rifiuti	1.065	1.035	1.072
12	Emissioni downstream dall'utilizzo della frazione recuperata dalla raccolta differenziata	593	168	116
Emissioni Indirette totali per lo svolgimento dei servizi		1.658	1.203	1.188

Fonte Coefficiente di emissione: DB Defra

Altre attività che rientrano nella Scope 3 includono le emissioni upstream dovute all'estrazione, produzione e trasporto dell'energia e dei carburanti utilizzati da MMS, non incluse negli Scopi 1 e 2.

Dal 2024, oltre ai consumi energetici a monte, MMS ha incluso anche le emissioni upstream associate alla produzione di energia elettrica

da biogas, permettendo una rappresentazione più ricca e fedele dell'intero ciclo energetico aziendale. Una quota rilevante delle emissioni indirette di MMS deriva dai carburanti utilizzati dai mezzi dei fornitori impegnati nella raccolta differenziata, un servizio esternalizzato ma intrinsecamente connesso alle attività aziendali.

Emissioni indirette di GHG – Scope 3 (t CO ₂ e)		2025	2024	2025
Categoria GHG Protocol ed Emissioni di gas serra (t CO₂e)				
3	Emissioni upstream dalla produzione e consumo energia (non comprese in scopo 1 e 2)	920	3.045	2.032
3	Emissioni upstream dall'utilizzo di mezzi per i servizi (non comprese nello Scopo 1)	880	920	898
Emissioni Indirette non comprese nello scopo 1 e 2		1.800	3.965	2.930

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

Le emissioni legate all'estrazione, produzione e trasporto dell'energia utilizzata dall'Azienda passano da 3.045 a 2.032 tCO₂e, con una contrazione superiore al 30%. Questa riduzione è favorita da tre fattori: la diminuzione dei consumi elettrici, l'incremento dell'autoproduzione da fotovoltaico e la minore quantità di biogas utilizzato per la produzione di energia nelle discariche, dovuta alla fisiologica riduzione del biogas disponibile nei siti ormai in avanzata fase post-operativa.

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.

Indici di intensità delle emissioni	2025	2024	2025
Totale emissioni scope 1+ scope 2 (t CO ₂ e)	38.924	17.614	18.037
Cittadini serviti (migliaia)	275	275	275
MOL (migliaia)	36,7	40	43
Indice di intensità di carbonio per cittadino servito (t CO₂e Scopo 1 e 2 / mlg cittadini serviti)	142	64	66
Indice di intensità di carbonio del MOL (t CO₂e Scopo 1+2 / mln euro Mol)	1.061	440	419
Totale emissioni scope 3	3.464	5.174	4.123
Indice di intensità di carbonio per cittadino servito (t CO₂e Scopo 3 / mlg cittadini serviti)	13	19	15
Indice di intensità di carbonio del MOL (t CO₂e Scopo 3 / mln euro Mol)	94	129	96

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 2025 l'indice di intensità delle emissioni rispetto al margine operativo lordo migliora, diminuendo da 440 a 419 tCO₂e per milione di euro. Il risultato è dovuto all'aumento del MOL, che compensa

il lieve incremento delle emissioni riconducibile al nuovo metodo di calcolo delle emissioni Scope 1 e 2. Rimane invece pressoché stabile l'indice riferito ai cittadini serviti, che passa da 64 a 66 tCO₂e ogni mille abitanti, una variazione anch'essa legata all'aggiornamento metodologico.

Emissioni e cambiamenti climatici

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 2025, grazie alle iniziative implementate da MMS, è stato possibile evitare complessivamente 27.200 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).

Emissioni di gas serra evitate (tCO ₂ e)	2024	2024	2025
Scope 1	18.555	17.844	17.931
Scope 2	9.415	9.883	9.245
Totale emissioni evitate Scope 1 + 2	27.970	27.727	27.176
Scope 3	25	24	24
Totale emissioni evitate Scope 1 + 2 + 3	27.995	27.751	27.200

Oltre alle emissioni evitate grazie all'utilizzo di carta riciclata per la stampa delle bollette, pari a 1,4 tonnellate di CO₂ nel 2025, 1 ulteriore tonnellata di CO₂ viene evitata per la mancata stampa delle stesse a seguito dell'adesione dei clienti alla bolletta digitale.

Analisi delle altre emissioni e delle sostanze preoccupanti

A partire dal 2024 e confermato nel 2025, è proseguito il monitoraggio a livello di Gruppo sulle emissioni e sulle sostanze preoccupanti, con l'obiettivo di migliorare ulteriormente le performance ambientali e garantire un'adeguata gestione dei rischi connessi all'utilizzo di determinate categorie di sostanze.

Dall'analisi complessiva non sono emerse criticità rilevanti:

- **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

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 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, ma 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 il nostro impatto ambientale e garantire la conformità alle normative vigenti.

05

Acque e risorse marine - Il servizio idrico integrato

La tutela della risorsa idrica

La depurazione delle acque reflue

Gestione efficiente dell'acqua



Acque e risorse marine - Il servizio idrico integrato

Tema materiale	GRI
Acqua - Gestione sostenibile della risorsa idrica	GRI 303 Acqua e scarichi idrici

La tutela della risorsa idrica

Le fonti di approvvigionamento idrico

La gestione dell'insieme degli impianti, dalla captazione, potabilizzazione fino alla distribuzione dell'acqua, costituisce il **servizio acquedottistico**. Il fabbisogno idrico del territorio è coperto principalmente da fonti superficiali (56%) e sorgenti di modesta profondità (25%), mentre le falde sotterranee contribuiscono in misura ridotta (17%), insieme alla quota residuale di acqua fornita da terze parti (3%).

Acqua prelevata all'ambiente per fonte di approvvigionamento	2023		2024		2025	
	mc	%	mc	%	mc	%
(Migliaia di mc)						
Acque superficiali	18.343	55%	18.760	56%	18.199	56%
Sorgenti di modesta profondità e fonti minori	9.666	29%	8.112	24%	7.965	25%
Falda	5.191	16%	5.695	17%	5.436	17%
TOTALE PRELEVATO ALL'AMBIENTE	33.200	97%	32.567	97%	31.600	97%
Acqua da terze parti	922	3%	950	3%	843	3%
TOTALE VOLUMI IN INGRESSO SISTEMA ACQUEDOTTO	34.122	100%	33.517	100%	32.443	100%

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

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

MMS gestisce un complesso sistema acquedottistico che comprende:

97 acquedotti

521 punti di captazione

- 191 pozzi
- 321 sorgenti
- 9 captazioni superficiali

927 serbatoi

Utilizzati per l'accumulo e la regolazione dei flussi in funzione delle variazioni giornaliere del fabbisogno, che garantiscono la continuità e la stabilità del servizio anche nei momenti di maggiore richiesta.

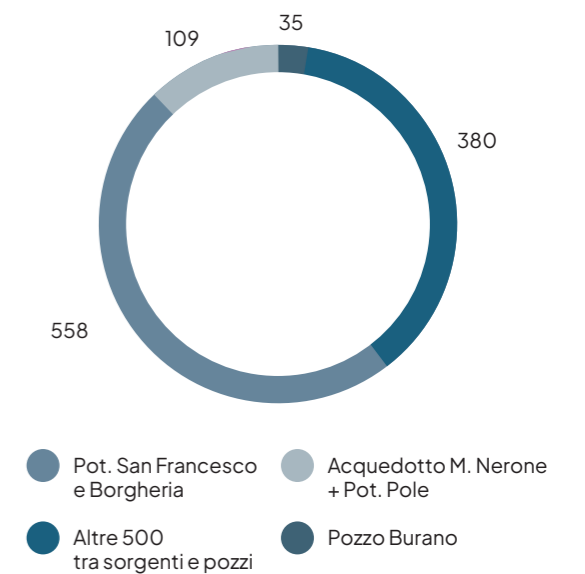
Il fabbisogno del territorio

L'approvvigionamento attuale presenta una composizione diversificata che riflette la varietà delle fonti disponibili:

- **35% della popolazione** è servito da oltre **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 superficiale, con una portata totale di **700 litri al secondo**.

Nel complesso, il fabbisogno supera 1,1 m³/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. Con una capacità di trattamento pari a 50.000 m³/giorno, l'impianto garantisce l'approvvigionamento delle principali aree urbane, tra cui Pesaro, Fano e una parte significativa 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 prelievo del Burano, a servizio dei comuni di Acqualagna e Cagli, con un prelievo di 35 litri/secondo.

Litri/Secondo



La tutela della risorsa idrica

Zone a rischio idrico e zone a elevato rischio idrico

L'Italia è riconosciuta come un Paese caratterizzato da un livello di stress idrico medio-alto e, secondo le principali proiezioni internazionali, nei prossimi anni potrebbe affrontare condizioni sempre più critiche di disponibilità della risorsa. Le zone ad elevato stress idrico sono state individuate applicando l'indicatore "Water Stress" del database Aqueduct del World Resources Institute.

Sulla base di tale metodologia, la Provincia di Pesaro e Urbino rientra tra le aree italiane classificate a stress idrico elevato, una condizione che segnala una potenziale difficoltà nel soddisfare la domanda d'acqua sia per gli usi antropici sia per il mantenimento degli ecosistemi.

Per l'identificazione delle zone a rischio idrico, sono stati analizzati i corpi idrici superficiali locali, verificando la presenza, sul territorio provinciale, di almeno un corpo idrico non in buono stato ecologico, secondo i criteri stabiliti dalle normative europee (Direttiva 2000/60/CE e Direttiva 2008/105/CE) e nazionali (D.Lgs. 152/2006 e DM 260/2010). Sulla base dei dati pubblicati dalle Agenzie regionali per la protezione ambientale, l'intero territorio in cui opera MMS è classificato come zona a rischio idrico, poiché nella provincia è presente almeno un corpo idrico che non raggiunge lo stato ecologico "buono".

In questo contesto, la collaborazione istituzionale assume un'importanza fondamentale. MMS partecipa in modo continuativo ai tavoli di coordinamento con Regione Marche, AATO1, Protezione Civile e Comuni, contribuendo alla gestione congiunta delle situazioni critiche legate alla siccità e agli eventi climatici estremi.

L'intero territorio marchigiano ricade nel Distretto Idrografico dell'Appennino Centrale, monitorato dall'Osservatorio permanente sugli utilizzi idrici dell'Autorità di Bacino Distrettuale, i cui report evidenziano dinamiche eterogenee tra le diverse aree regionali. Il 2025 è stato caratterizzato da una marcata variabilità climatica, con l'alternanza di periodi siccitosi e fasi con precipitazioni superiori alla media. In questo scenario, la Provincia di Pesaro e Urbino si è confermata tra le più sensibili agli effetti combinati del cambiamento climatico e della variabilità idrologica, con un livello di severità idrica classificato come "medio", che richiede monitoraggio continuo e adeguate misure gestionali.

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 dialogo con AATO, finalizzato alla definizione di interventi strutturali e alla riduzione delle perdite idriche, ha portato all'approvazione del Piano di Investimenti 2024-2028, passo fondamentale per una gestione più efficiente e sostenibile della risorsa nel lungo periodo.



Nel 2025 sono stati distribuiti **oltre 52 mila metri cubi tramite autobotti**, con più di 3.600 viaggi. Sebbene il dato evidenzia una contrazione rispetto al 2024 (76.435 m3), l'approvvigionamento tramite mezzi pesanti continua a rappresentare una misura emergenziale, estremamente costosa e ad alto impatto ambientale, adottata solo quando il sistema acquedottistico non è in grado di garantire l'erogazione ordinaria.

Le criticità interessano prevalentemente nelle aree montane, dove piccoli acquedotti locali risentono maggiormente della riduzione delle portate sorgive nei mesi estivi e autunnali.

Questo quadro evidenzia la necessità di superare una logica emergenziale, orientandosi verso un modello strutturale e preventivo basato su interconnessioni, potenziamento infrastrutturale e diversificazione delle fonti.

In tale prospettiva, nel 2024, sotto il coordinamento dell'AATO, MMS e ASET hanno commissionato alle Università delle Marche, di Urbino e di Bologna il "Piano di azione per una gestione adattiva della risorsa", con l'obiettivo di analizzare i fabbisogni idrici a breve e lungo termine, definire scenari di rischio e individuare interventi infrastrutturali e gestionali finalizzati a rendere il sistema acquedottistico più resiliente.

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, tra cui:

- **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.

In questo quadro, il contenimento delle perdite rappresenta uno degli ambiti prioritari di intervento, in quanto leva fondamentale per il recupero di risorsa e il miglioramento dell'efficienza complessiva del sistema. Sono state pertanto rafforzate le attività di ricerca perdite adottando un approccio predittivo, basato su un monitoraggio continuo delle reti e su un'analisi sistematica dei dati di esercizio. Questo metodo strutturato consente di individuare tempestivamente eventuali anomalie e di programmare interventi mirati, contribuendo a ridurre gli sfiorii dei serbatoi e a migliorare la resilienza del sistema idrico.

Parallelamente, è proseguita l'attuazione di un ampio programma di interventi strutturali e manutentivi volto a consolidare la resilienza della rete idrica.

Tra le principali opere realizzate nel 2025 si segnalano:

- rinnovamento e potenziamento delle condotte idriche di Piazza Redi (Pesaro);
- ottimizzazione e potenziamento della rete adduttrice San Francesco - Cavallara (Colli al Metauro);
- rinnovo della tratta dal potabilizzatore di San Francesco a Tavernelle;
- potenziamento della condotta Cagli - Acqualagna;
- rinnovo della condotta di adduzione Solfanuccio (Terre Roveresche);
- completamento del potenziamento della condotta Magna Vacca (Peglio).

Sono state inoltre completate le progettazioni esecutive dei serbatoi di Ca' Dondo (Urbino) e Ganga (San Lorenzo in Campo), ampliando la capacità di accumulo e rafforzando la sicurezza dell'approvvigionamento.

A tali interventi si affiancano le attività di progettazione e i lavori di somma urgenza nei comuni colpiti dall'alluvione del 15 settembre 2022, fondamentali per il ripristino delle infrastrutture danneggiate.

Le attività di MMS per la mitigazione del rischio siccità

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**. Questa configurazione comporta importanti criticità, tra cui costi significativi per i processi di potabilizzazione e una maggiore vulnerabilità agli eventi siccitosi, impedendo il trasferimento delle risorse idriche verso le aree con maggiore necessità.

La forte dipendenza da captazioni superficiali (che coprono l'80% del fabbisogno complessivo) e la riduzione delle portate sorgive accentuate dagli effetti del cambiamento climatico (drastica riduzione delle precipitazioni nevose e piovose) hanno ulteriormente accentuato la fragilità del sistema, rendendo particolarmente complessa la gestione della risorsa nei periodi di più critici. Le emergenze idriche registrate negli ultimi anni (2017, 2021, 2022, 2024) confermano la necessità di interventi programmati e coordinati. Per far fronte alle situazioni di crisi idrica viene attivato il Comitato di gestione della

Protezione Civile, che coordina gli interventi di emergenza con l'obiettivo di garantire il fabbisogno idrico essenziale e di contenere i disagi per la popolazione:

- Fornitura straordinaria di acqua tramite autobotti
- Attuazione di specifiche manovre idrauliche per ottimizzare la distribuzione dell'acqua verso i centri abitati in maggiore sofferenza.
- Richiesta di emissione di ordinanze per limitare l'uso di acqua potabile.

Nel corso del 2025 sono stati inoltre avviati e completati numerosi interventi nell'ambito del PNRR - M2C4 - Investimento 4.2, con opere dedicate alla digitalizzazione, alla distrettualizzazione e al rinnovo delle reti dell'AATO 1 Marche Nord, contribuendo a rendere il sistema più efficiente, monitorabile e resiliente nel lungo periodo.

La tutela della risorsa idrica

Dall'emergenza alla ricostruzione: la lezione dell'alluvione

L'alluvione del 2022 ha messo sotto pressione le infrastrutture idriche e fognarie dell'entroterra, evidenziando la vulnerabilità del territorio agli eventi climatici estremi. Grazie ai finanziamenti della Struttura Commissariale, nel 2025 sono stati avviati interventi per **oltre 9,2 milioni di euro** nei Comuni più colpiti (Cantiano, Pergola, Frontone e Serra Sant'Abbondio).

Le opere non si limitano al ripristino delle infrastrutture danneggiate, ma mirano a rafforzare strutturalmente la capacità del sistema di affrontare futuri eventi estremi, attraverso il riposizionamento delle reti fuori dalle aree esondabili, la messa in sicurezza di sorgenti e il potenziamento dei collegamenti idrici essenziali. [SDGs 6, 9, 11, 13]

Riduzione delle perdite nelle reti di distribuzione dell'acqua

Nell'ottica della gestione sostenibile della risorsa idrica, MMS ha sviluppato un sistema strutturato di azioni finalizzate alla riduzione delle perdite della rete idrica. La percentuale di perdite rispetto all'acqua immessa in rete deriva sia da perdite fisiche o reali, dovute a rotture e guasti, sia da perdite amministrative o apparenti, riconducibili a imprecisioni nella misura dei consumi o 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.

Per garantire un monitoraggio omogeneo a livello nazionale, il calcolo delle perdite avviene secondo la Delibera ARERA 917/2017, che distingue tra perdite percentuali (indicatore M1b) e perdite lineari per chilometro di rete (indicatore M1a), quest'ultimo considerato più rappresentativo dell'efficienza gestionale. Il dato 2025 è da considerarsi una stima preliminare alla data di approvazione del presente documento e sarà consolidato con i registri ARERA ad aprile 2026.

Nel 2025 le **perdite di rete sono scese al 32,9%**, in progressivo miglioramento rispetto agli anni precedenti. Anche l'indicatore di perdita lineare evidenzia un andamento positivo, passando da **6,0 m³/km/giorno nel 2023 a 5,5 nel 2024, fino a 4,95 m³/km/giorno nel 2025**.

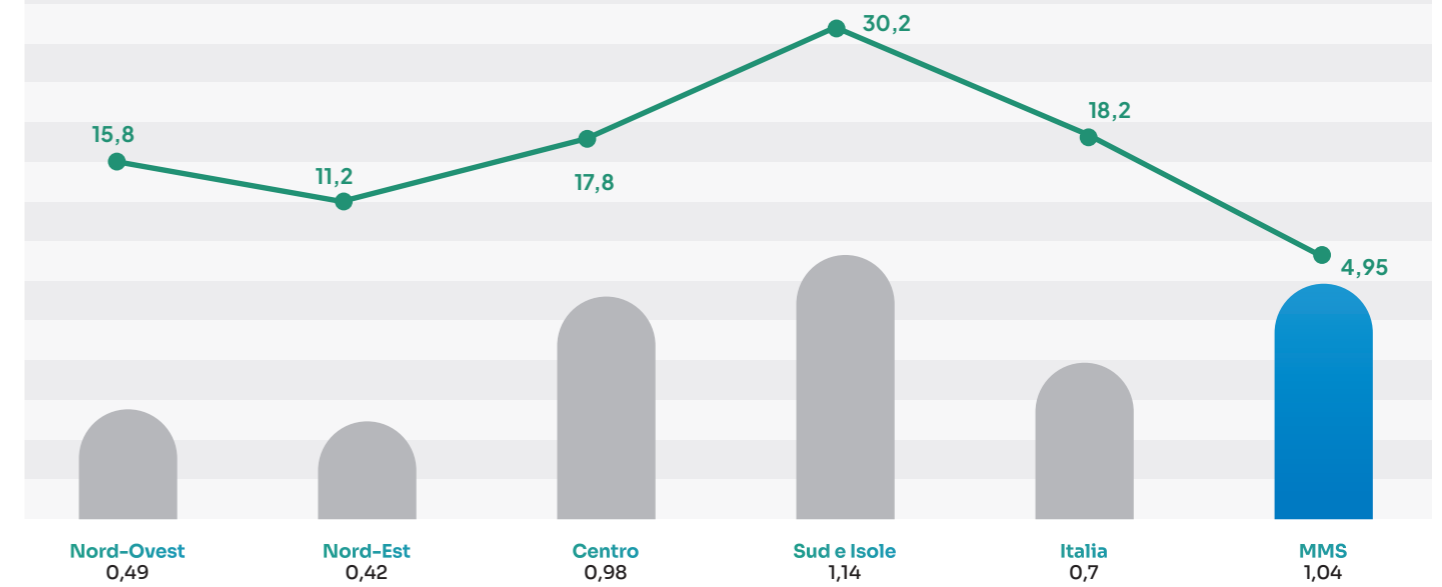
Le perdite idriche	2023	2024	2025
Perdite Idriche (%)	38,0	35,4	32,9
Perdite Idriche lineari (mc/km rete/giorno)	6,0	5,5	4,95

I valori registrati risultano significativamente inferiori alla media nazionale, pari a 18,2 m³/km/giorno per le perdite lineari e al 42% per le perdite percentuali, 45% nel Centro Italia, (Fonte: Arera Relazione annuale 2025, dati 2024) a conferma che MMS, pur operando in un contesto caratterizzato da criticità strutturali e climatiche, continua a garantire performance migliori rispetto alla media del settore.

Nel 2025 la rete idrica della provincia ha continuato a risentire degli effetti del caldo e della siccità: nei mesi estivi, il ritiro dei terreni argillosi genera forti sollecitazioni sulle tubazioni, aumentando il numero di rotture. In totale, MMS ha effettuato 5.110 riparazioni, con un picco tra giugno e agosto, quando si

sono registrati oltre 700 interventi mensili. Il confronto con i dati nazionali aiuta a interpretare meglio il fenomeno. In Italia si registrano in media 0,70 rotture per chilometro di rete, con valori più elevati nelle regioni del Centro e del Sud. MMS si colloca a 1,04 rotture/km, un dato coerente con le caratteristiche complesse del territorio. Molto diversa è invece la performance operativa: nell'indicatore M1a (rotture/km/giorno), che misura la rapidità e l'efficienza delle riparazioni, MMS raggiunge 4,95, contro una media nazionale di 18,2. Ciò significa che, pur operando in un contesto intrinsecamente fragile, l'azienda garantisce tempi di ripristino tra i migliori del Paese.

Numero di rotture per km di rete, confronto con M1a Perdite idriche lineari per area geografica



Fonte: ARERA, elaborazione su dati relativi alla Raccolta "Qualità tecnica - monitoraggio (RQTI 2024)

● Numero di rotture per km di rete — Perdite idriche lineari

Questi risultati sono il frutto di un impegno continuativo nel contenimento delle perdite, sostenuto da un metodo predittivo, sistematico e strutturato, basato sull'analisi e sul monitoraggio costante delle reti e da interventi mirati che hanno prodotto effetti concreti sull'efficienza della rete e sulla qualità del servizio.

MMS adotta un approccio integrato alla gestione delle infrastrutture, che combina investimenti tecnologici, manutenzione preventiva e strumenti avanzati di monitoraggio. In tale ambito è stato consolidato un pool dedicato alla ricerca perdite, con competenze specialistiche e attività programmate su base continuativa, al fine di aumentare la capacità di individuazione tempestiva delle dispersioni e ridurre i tempi di intervento. Particolare attenzione è inoltre riservata alla riduzione degli sfiori dei serbatoi, attraverso il monitoraggio dei livelli e l'ottimizzazione delle regolazioni idrauliche, con l'obiettivo di minimizzare le fuoriuscite e recuperare volumi di risorsa altrimenti dispersi.

In questa prospettiva, ogni anno vengono pianificate e attuate specifiche misure di prevenzione e mitigazione, tra cui:

- **Ricerca delle perdite occulte:** monitoraggio sistematico delle reti mediante tecniche tradizionali (geofonia, correlazione acustica) e metodologie innovative per l'individuazione delle dispersioni non visibili;

- **Distrettualizzazione della rete:** suddivisione del sistema in distretti idrici con controllo delle pressioni e monitoraggio da remoto tramite sistemi evoluti di telecontrollo, per individuare tempestivamente anomalie;
- **Potenziamento e rinnovo delle reti:** sostituzione programmata delle condotte maggiormente soggette a rotture o vetustà;
- **Sostituzione dei contatori di utenza:** aggiornamento dei dispositivi di misura per migliorare l'accuratezza della contabilizzazione dei consumi e contenere le perdite apparenti;
- **Sviluppo e aggiornamento cartografico:** ampliamento e digitalizzazione dei rilievi relativi a reti, serbatoi e misuratori, funzionali alla modellazione idraulica e all'ottimizzazione gestionale.

L'insieme di queste azioni consente di intervenire sia sulle perdite reali sia su quelle apparenti, rafforzando la conoscenza del sistema acquedottistico e contribuendo in modo strutturale alla resilienza e alla sostenibilità della gestione della risorsa.

La tutela della risorsa idrica

Monitoraggio continuo e ricerca attiva delle perdite

Per garantire una gestione sempre più efficace e sostenibile della risorsa idrica, MMS ha avviato un progetto evoluto di monitoraggio e conduzione del sistema acquedottistico, basato su un approccio predittivo e strutturato. L'obiettivo è individuare tempestivamente eventuali criticità e ridurre in modo significativo le perdite lungo la rete. A tal fine è stato istituito un pool tecnico-operativo dedicato, composto da otto risorse specializzate, impegnate nel presidio delle tratte più vulnerabili e nella ricerca attiva delle perdite.

Il monitoraggio della rete si basa su un insieme integrato di indicatori operativi, tra cui l'analisi delle portate minime notturne, il rapporto tra volumi erogati e popolazione servita, il numero degli interventi di riparazione, e il ricorso alle autobotti per garantire la continuità del servizio. Questi elementi consentono di identificare i tratti più ammalorati o a maggior rischio di rottura, orientando la sostituzione mirata delle condotte e ottimizzando le attività di ricerca delle perdite.

Nel 2025 MMS ha ampliato in maniera significativa il perimetro delle attività, sottoponendo a ricerca attiva 1.647 km di rete, pari al 34% della sua estensione totale.

Rete idrica sottoposta a ricerca attiva perdite	2023	2024	2025
Percentuale di rete sottoposta a ricerca attiva di perdite (%)	18%	12%	34%
Lunghezza di reti sottoposte a ricerca attiva di perdite (Km)	876	597	1.647
Lunghezza totale reti di acquedotto (Km)	4.950	4.896	4.908

Il rafforzamento delle attività è favorito dal nuovo quadro normativo introdotto dal D.Lgs. 102/2025, che completa il recepimento della Direttiva (UE) 2020/2184 e richiede un controllo più rigoroso delle infrastrutture idriche, puntando su continuità del servizio, resilienza e gestione efficiente della risorsa. Per supportare operativamente questo approccio, MMS utilizza WeWe, un applicativo Power BI sviluppato internamente che analizza in continuo i dati di portata delle reti di adduzione e distribuzione e i livelli di sfioro dei serbatoi. Il sistema elabora quotidianamente la perdita presunta e attiva un Early Warning System che segnala eventuali anomalie, consentendo di

prioritizzare gli interventi e di indirizzare le squadre operative verso le aree più critiche. Questo modello ha migliorato la tempestività del Pronto Intervento e la capacità di programmare in modo più accurato le attività di manutenzione straordinaria. Nel 2025 la ricerca attiva si è concentrata sulle tratte con i valori più elevati di perdita presunta e sono stati attuati interventi specifici per prevenire lo sfioro su 8 serbatoi, contribuendo a ridurre ulteriormente le dispersioni. I primi risultati confermano l'efficacia del nuovo approccio e, grazie ai finanziamenti del PNRR, sono attesi ulteriori miglioramenti nei prossimi anni.

Le risorse PNRR hanno permesso di sperimentare nuove soluzioni per il monitoraggio della rete idrica, tra cui la rilevazione delle perdite tramite raggi cosmici, una tecnologia innovativa che consente di individuare più rapidamente le anomalie nelle condotte

Questa novità si integra con le tecnologie già in uso:

- software avanzati per la quantificazione delle perdite nei diversi sistemi acquedottistici;
- preascolto della rete in punti strategici (contatori, saracinesche, idranti), seguito da analisi puntuale con geofono;
- impiego di Noise Logger per il monitoraggio della rete in pressione, con analisi dei dati e successiva verifica geofonica per la localizzazione precisa delle perdite.

Distretti Idrici

La distrettualizzazione costituisce uno degli strumenti più efficaci per aumentare la resilienza e l'efficienza del sistema acquedottistico. La suddivisione della rete in distretti consente di migliorare la qualità e la continuità dell'approvvigionamento, 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. Il monitoraggio continuo di portate e consumi all'interno dei singoli distretti permette inoltre di individuare tempestivamente eventuali

scostamenti dai valori attesi, facilitando l'identificazione di perdite occulte o anomalie di funzionamento.

La distrettualizzazione rappresenta quindi uno strumento fondamentale per orientare la ricerca delle perdite, sia programmata che ordinaria.

Nel 2025 l'Azienda conta un totale di 1.295 km di rete distrettualizzata, un valore quasi triplicato rispetto ai 447 km del 2024. Questo significativo ampliamento è stato reso possibile grazie ai fondi del PNRR.

Rete idrica distrettualizzata	2023	2024	2025
Percentuale rete idrica distrettualizzata (%)	9,1%	9,1%	26,4%
Totale rete idrica distrettualizzata (km)	447	447	1.295
Numero distretti	38	38	208

Digitalizzazione, modellazione idraulica e gestione avanzata del sistema

La digitalizzazione rappresenta un elemento fondamentale per garantire una gestione sempre più efficiente, resiliente e sostenibile del servizio idrico. In questo percorso, un ruolo centrale è svolto dalla modellazione idraulica, uno strumento avanzato che consente all'Azienda di conoscere in profondità il funzionamento della rete, prevederne i comportamenti e supportare con dati affidabili sia l'operatività quotidiana sia le scelte di investimento a lungo termine.

La modellazione permette infatti di ricostruire il comportamento reale della rete, individuandone criticità, potenzialità e margini di miglioramento. Grazie a questi strumenti MMS può pianificare gli interventi di potenziamento in modo più accurato, valutare l'impatto delle opere previste e anticipare eventuali situazioni di rischio. Per ottenere modelli realmente affidabili è però essenziale disporre di un patrimonio informativo completo e aggiornato: caratteristiche geometriche

e idrauliche di nodi e condotte, distribuzione e quantificazione dei consumi, parametri di funzionamento dei sistemi di sollevamento.

Negli ultimi anni MMS ha dedicato grande attenzione alla costruzione di questo patrimonio, anche grazie al progetto di censimento degli asset Hergo Reti, avviato nel 2018, che ha consentito di incrementare in modo significativo la conoscenza del sistema idrico gestito.

Rete idrica distrettualizzata	2025
Percentuale rete idrica modellata (%)	64%
Totale rete idrica modellata (km)	3.125

La tutela della risorsa idrica

Un passaggio decisivo per rendere i modelli davvero rispondenti alla realtà è rappresentato dalla fase di calibrazione, che permette di confrontare le simulazioni con i dati misurati sul campo. In quest'ottica, grazie ai finanziamenti del PNRR, l'Azienda ha acquistato 150 dispositivi mobili di misura delle pressioni, installati temporaneamente sulla rete per raccogliere dati essenziali alla calibrazione.

Queste informazioni si integrano con quelle provenienti dal sistema di telecontrollo aziendale, che mette a disposizione storicizzazioni e misure in tempo reale di tutti gli asset gestiti.

Per massimizzare il valore di questo percorso, MMS ha scelto di sviluppare prioritariamente i modelli dei tre sistemi acquedottistici più estesi e strategici, che insieme rappresentano **circa 3.400 km di rete** (pari al 68% del totale gestito) e servono **117.000 utenze**, ovvero il 78% delle utenze complessive.

- **Acquedotto San Francesco** - Nel 2024 è stato completato lo sviluppo e la calibrazione del modello idraulico dell'acquedotto che serve i Comuni di Pesaro, Tavullia, Gradara, Vallefoglia, Montelabbate, Mombaroccio, Cartoceto, Colli al Metauro, Terre Roveresche, Mondavio, San Costanzo e Fratte Rosa, per un totale di **1.866 km di rete**.
- **Acquedotto del Nerone** - Nel 2025 è stato sviluppato e calibrato il modello dell'acquedotto che comprende i Comuni di Cagli, Acqualagna, Urbino, Urbania, Fermignano, Peglio, Sant'Angelo in Vado e Petriano, per un'estensione complessiva di **1.054 km**.
- **Sistema Mantovani e Sassocorvaro** - Verrà completato nel corso del 2026 il modello idraulico dell'acquedotto che serve Sassocorvaro Auditore, Tavoletto, Montecalvo in Foglia, Monte Grimano Terme, Monte Cerignone, Mercatino Conca e Lunano, per un totale di **480 km di rete**.

Un investimento storico per la resilienza idrica del territorio

Nel 2025 Marche Multiservizi ha ottenuto un finanziamento di 22,6 milioni di euro dal Piano nazionale interventi infrastrutturali e per la sicurezza del settore idrico (PNIISII) del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, risultando l'unico progetto finanziato nelle Marche tra oltre 400 proposte valutate.

L'intervento si inserisce in una strategia più ampia che, negli ultimi due anni, ha permesso all'azienda di intercettare complessivamente oltre 45 milioni di euro tra fondi PNRR e PNIISII, destinati a potenziare la resilienza dell'intero sistema idrico provinciale. Il finanziamento consentirà di realizzare il relining strutturale di 14 km della condotta principale, infrastruttura progettata negli anni '60 e attiva dal 1984, che oggi rappresenta l'asse di approvvigionamento primario per circa 250.000 cittadini.

Negli ultimi due anni MMS ha intercettato oltre 45 milioni di euro tra PNRR e PNIISII, e 200 milioni investiti nel ciclo idrico integrato nell'ultimo decennio confermano l'impegno nel costruire un sistema più efficiente, resiliente e sostenibile.

Nei prossimi anni MMS proseguirà l'**aggiornamento dei modelli già realizzati** e svilupperà i restanti, con l'**obiettivo di arrivare alla copertura completa del territorio gestito**.

Questo permetterà di potenziare ulteriormente la capacità di prevenzione, la gestione proattiva delle criticità e la pianificazione delle infrastrutture, contribuendo in modo decisivo alla sostenibilità e all'affidabilità del servizio idrico.

La tecnologia scelta, il relining no dig, permette di inserire un "tubo nel tubo" senza ricorrere a scavi, riducendo sensibilmente:

- gli impatti ambientali
- le emissioni climalteranti
- i disagi per la cittadinanza e per le attività economiche

Questo investimento rappresenta un passo fondamentale per garantire un servizio idrico sempre più resiliente di fronte a fenomeni climatici estremi come siccità e stress idrico. Al tempo stesso genera valore economico e sociale per il territorio, attivando cantieri, innovazione tecnologica e benefici tangibili per famiglie e imprese.

SDGs collegati:



Riduzione delle Perdite Idriche e Digitalizzazione del Servizio Idrico

Nel 2025 Marche Multiservizi ha proseguito con determinazione l'attuazione del grande progetto PNRR dedicato alla riduzione delle perdite idriche e alla digitalizzazione della rete di distribuzione nell'ambito AATO 1 Marche Nord. Si tratta di un investimento strategico per il territorio, pari a **27,5 milioni di euro** (19,5 milioni finanziati dal PNRR e 8 milioni a carico di MMS), con l'obiettivo di rendere il sistema idrico più resiliente, efficiente e moderno, in linea con la transizione digitale e ambientale nazionale. Gli interventi si articolano in sei lotti progettuali che, nel loro insieme, stanno trasformando in profondità le reti, gli impianti e i sistemi di monitoraggio. L'avanzamento registrato al 31 dicembre 2025 evidenzia risultati significativi:

Lotto 1 - Digitalizzazione della rete idrica - Nel 2025 è proseguita in modo intenso la digitalizzazione degli asset idrici, con una mappatura estesa che rappresenta oggi una delle basi più robuste per la gestione futura della rete. Sono stati **mappati 26.760 componenti di utenza**, rilevati 467 riduttori di pressione, scansionati con laser scanner 69 impianti e **georeferenziati 385 impianti** tramite GPS. Una mole di dati senza precedenti, che consente di conoscere la rete con un livello di dettaglio mai raggiunto prima e di pianificare gli interventi con maggiore tempestività ed efficacia.

Lotto 2 - Smart Metering - Il 2025 ha segnato un avanzamento decisivo anche nel processo di telelettura. Grazie all'installazione di **13.188 contatori smart**, la rete sta diventando sempre più capace di trasmettere informazioni in tempo reale, migliorare l'accuratezza delle misurazioni e individuare tempestivamente eventuali perdite occulte. L'introduzione dei contatori intelligenti sta inoltre riducendo sensibilmente gli spostamenti necessari per le letture manuali, con benefici sia operativi sia ambientali.

Lotto 3 - Ricerca perdite con tecnologia a raggi cosmici - MMS è tra le poche utility italiane ad aver sperimentato la tecnologia dei raggi cosmici per individuare perdite occulte. Nel 2025 sono stati **monitorati 2.096 km di rete**, con 969 prelocalizzazioni. Questa tecnologia consente di analizzare grandi estensioni di rete, anche da veicoli in movimento, accelerando l'individuazione delle dispersioni e riducendo sprechi e disagi per i cittadini.

Lotto 4 - Modellazione della rete idrica - La modellazione idraulica continua a rappresentare uno degli strumenti più avanzati nella gestione del servizio. Nel 2025 sono stati **modellati e calibrati 2.539 km di rete**, pari ad oltre il 50% della rete gestita. Questa rappresentazione digitale consente di simulare il comportamento della rete, prevenire inefficienze e pianificare con maggiore precisione gli investimenti futuri.

Lotto 5 - Distrettualizzazione, strumenti di misura e telecontrollo - La distrettualizzazione è un altro pilastro della trasformazione. Nel 2025 sono stati realizzati **916 km di distretti**, con 867 km già attivati in telecontrollo. Questa configurazione permette un monitoraggio continuo delle portate e delle pressioni, una più rapida individuazione delle anomalie e delle perdite, una riduzione delle sollecitazioni sulle condotte, ritardando il processo di invecchiamento della rete.

Lotto 6 - Rinnovo reti per il recupero di risorsa idrica - Il progetto di rinnovo delle condotte continua a rappresentare uno degli interventi più incisivi nella riduzione strutturale delle perdite. Al 31/12 sono stati **sostituiti 46 km di rete**, migliorando la resilienza delle infrastrutture e riducendo l'impatto ambientale grazie all'impiego di materiali riciclati ma certificati, e quindi di qualità, nei ripristini degli scavi, piuttosto che nuovo materiale di cava. Quando possibile la nuova rete è stata posata mediante TOC, tecnologia No-dig che riduce in maniera significativa gli scavi, più sostenibile rispetto ai metodi tradizionali.

Il PNRR sta già producendo benefici concreti per il territorio, contribuendo a rendere la rete idrica più moderna, resistente e controllata. Grazie agli investimenti realizzati, il sistema dispone di un monitoraggio capillare e in tempo reale, capace di individuare tempestivamente anomalie e dispersioni. La digitalizzazione e il rinnovo delle condotte stanno inoltre riducendo in modo strutturale le perdite, migliorando la qualità e la continuità del servizio. È un cambiamento profondo, che rende la gestione dell'acqua più sostenibile, più efficiente e più attenta all'utilizzo responsabile della risorsa. Grazie al PNRR, Marche Multiservizi sta costruendo oggi le infrastrutture idriche di domani, più intelligenti, più affidabili e più vicine alle esigenze delle persone e dell'ambiente.

SDGs collegati:



Lotto 1 Digitalizzazione della rete idrica

Lotto 2 Smart Metering

Lotto 3 Ricerca perdite con tecnologia a raggi cosmici

Lotto 4 Modellazione della rete idrica

Lotto 5 Distrettualizzazione, strumenti di misura e telecontrollo

Lotto 6 Rinnovo reti per il recupero di risorsa idrica

La depurazione delle acque reflue

Quantità trattate dagli impianti di depurazione

Attraverso una rete estesa di infrastrutture e sistemi di trattamento, MMS garantisce ogni giorno che l'acqua restituita all'ambiente sia conforme agli standard normativi e rispettosa degli ecosistemi locali.

Nel 2025 gli impianti di depurazione gestiti hanno **trattato 17,7 milioni di metri cubi di acque reflue**, sostenuti da una capacità depurativa complessiva superiore a 350.000 abitanti equivalenti.

Gli investimenti realizzati negli anni hanno permesso di potenziare sia la capacità sia l'efficienza dei sistemi fognari e depurativi, garantendo

un servizio più esteso, affidabile e con minori impatti sull'ambiente. La corretta gestione delle acque reflue è infatti essenziale per tutelare la qualità dei corpi idrici, la salute pubblica e l'equilibrio degli ecosistemi.

Nel territorio servito, la copertura del servizio fognatura raggiunge l'89% del fabbisogno, misurato in abitanti equivalenti, mentre il servizio depurazione copre oltre l'83% degli abitanti equivalenti.

Tasso di copertura (%)	2023	2024	2025
Tasso di copertura del servizio fognatura (%)	89	89	89
Tasso di copertura del servizio depurazione (%)	83	83	83

Per garantire continuità, efficienza operativa e tempestività di intervento, negli anni gli oltre 200 impianti del servizio di fognatura e depurazione sono stati inseriti in un sistema di telelettura e controllo, che consente di monitorarne i parametri principali, quali la portata del flusso trattato o sollevato, la qualità del refluo e lo stato delle principali utenze. Il sistema permette di rilevare tempestivamente eventuali anomalie grazie a un ambiente dedicato alla gestione degli allarmi e offre un supporto strutturato alla rendicontazione dei parametri e dei KPI di processo. Al telecontrollo si affiancano attività periodiche di conduzione e verifica sul campo, che garantiscono un controllo puntuale dei processi e assicurano la continuità e la qualità del servizio erogato.

Alla fine del 2025 risultano collegati 44 impianti di depurazione (43% del totale) e 62 impianti di sollevamento (31% del totale). Nel corso dell'anno sono state integrate otto nuove stazioni di sollevamento, mentre per il nuovo depuratore di Calcinelli è stato completato il PLC di impianto, che sarà trasferito su piattaforma PVSS nel 2026.

Efficacia sistema depurativo

La qualità delle acque restituite all'ambiente rappresenta uno degli indicatori più significativi dell'efficienza dei sistemi di depurazione gestiti. MMS monitora costantemente l'efficacia depurativa attraverso un indicatore sintetico che misura la capacità degli impianti di rimuovere le principali sostanze inquinanti, in conformità con quanto previsto dal D.Lgs. 152/2006 e dalle prescrizioni autorizzative specifiche.

L'indicatore confronta la concentrazione misurata di BOD5, COD, solidi sospesi totali (SST), azoto ammoniacale, fosforo e azoto totale con i rispettivi limiti normativi. Valori più bassi indicano una migliore qualità del refluo depurato, poiché esprimono un maggiore margine rispetto alle soglie fissate dalla legge.

Parallelamente, sono stati implementati interventi per migliorare la misurazione delle portate e la conoscenza dei flussi: al depuratore di Pesaro sono ora monitorate nel dettaglio le linee A e B, mentre le misure sulle linee C e D verranno attivate nel 2026. Sempre nel 2026 è previsto anche il completamento delle misurazioni sulle singole pompe del sollevamento di Via Cecchi, a ulteriore supporto della gestione dei carichi in ingresso.

Attraverso questi interventi Marche Multiservizi consolida un modello di gestione sempre più data driven, capace di prevenire le criticità, ridurre il rischio di disservizi e garantire al territorio infrastrutture moderne, sostenibili e pronte a rispondere alle nuove sfide ambientali.

Nel 2025 l'indicatore registra un ulteriore miglioramento, attestandosi al 28,6% considerando tutti e sei i parametri, e al 15,5% escludendo fosforo e azoto totale. Questi risultati rappresentano un significativo avanzamento rispetto agli anni precedenti e confermano l'efficacia delle tecnologie adottate e delle strategie di gestione degli impianti. Il monitoraggio viene svolto in modo integrato attraverso gli autocontrolli aziendali e le verifiche condotte da ARPAM, assicurando trasparenza e affidabilità dei risultati.

Qualità dell'acqua rispetto ai limiti di legge (valore ottimale <100%)	2023	2024	2025
BOD5, COD, Solidi Sospesi Totali, azoto ammoniacale, fosforo, azoto totale	47,7	50,7	28,6%
BOD5, COD, Solidi Sospesi Totali, azoto ammoniacale	20,3	24,2	15,5%

L'andamento decrescente di entrambi i parametri sintetizza le ottime performance dell'Azienda nella rimozione delle principali sostanze inquinanti.

Accanto ai trattamenti convenzionali, MMS integra nel territorio anche soluzioni basate sulla natura, che contribuiscono alla gestione sostenibile delle acque reflue nei contesti meno urbanizzati. Tra queste, la **fitodepurazione** rappresenta una tecnologia naturale che utilizza bacini vegetati per trattare le acque reflue senza ricorrere a sostanze chimiche.

Il processo avviene all'interno di un bacino impermeabilizzato riempito con strati di ghiaia e vegetazione acquatica: qui le acque reflue scorrono lentamente attraverso il substrato, dove una comunità di microrganismi, sviluppata attorno alle radici delle piante, svolge le principali reazioni biochimiche responsabili della rimozione delle sostanze inquinanti. Le piante favoriscono la presenza di questi microrganismi grazie all'ossigeno rilasciato nell'apparato radicale, attivando così i processi naturali di depurazione.

Questa soluzione si integra armoniosamente nel paesaggio, richiede consumi energetici minimi e rappresenta un modello efficace per piccoli agglomerati o aree sensibili dal punto di vista ambientale, contribuendo alla tutela della risorsa idrica attraverso un approccio completamente naturale.

La resilienza del sistema fognario e depurativo

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.

Gli interventi realizzati hanno permesso di ridurre gli impatti ambientali legati allo scarico dei reflui, migliorare la qualità delle acque superficiali e rafforzare la capacità del sistema di affrontare eventi meteorici estremi, sempre più frequenti negli ultimi anni:

Potenziamento dei depuratori di Calcinelli

nel Comune di Colli al Metauro, oggetto di un ampio intervento di potenziamento, da 5.000 a 9.000 AE, finalizzato al convogliamento dei reflui provenienti da Calcinelli, Saltara e da parte della località di Tavernelle. L'opera introduce un processo depurativo avanzato basato sulla tecnologia a membrane, che consente di ottenere rendimenti elevati di rimozione degli inquinanti senza aumentare l'occupazione di suolo, poiché l'intero ampliamento è stato realizzato all'interno del perimetro esistente. A fine 2025 il nuovo processo biologico è in fase di attivazione e si prevede di completare tutti i collegamenti entro il 2026, migliorando così in maniera significativa la capacità depurativa dell'area.

Potenziamento dei depuratori di Tavullia

da 1.000 a 3.000 AE, finanziato dal programma PR FESR 2021-2027. L'intervento prevede una revisione completa del processo depurativo, con la costruzione di nuovi comparti e l'installazione di apparecchiature ad alta efficienza energetica, tutte integrabili nel sistema di telecontrollo aziendale. Al 2025 la fase progettuale è stata completata e i lavori si concluderanno nel 2026, permettendo all'impianto di rispettare standard di qualità allo scarico più restrittivi e di gestire in modo ottimale i carichi futuri.

Nel corso del 2025 Marche Multiservizi ha proseguito un importante percorso di potenziamento e adeguamento degli impianti fognario depurativi, con l'obiettivo di offrire un servizio sempre più efficiente e resiliente, capace di rispondere sia alle esigenze attuali del territorio sia alle sfide poste dai cambiamenti climatici.

La depurazione delle acque reflue

La risposta agli eventi meteorologici estremi

L'alluvione del 2022 ha rappresentato un momento critico per il territorio e un banco di prova che ha evidenziato la vulnerabilità del sistema e la necessità di ripensare il sistema in un'ottica di maggiore resilienza.

Marche Multiservizi è intervenuta fin da subito con lavori urgenti per ripristinare la funzionalità delle reti e garantire la continuità dei servizi essenziali, operando in stretta collaborazione con i Comuni colpiti e con gli enti regionali. Una volta superata la fase emergenziale, l'Azienda ha avviato un percorso di revisione complessiva delle reti e degli impianti, con l'obiettivo di prevenire futuri rischi idraulici e garantire la continuità del servizio anche durante eventi meteorologici sempre più intensi.

Grazie ai finanziamenti pubblici ottenuti nel 2024, pari a 16,1 milioni di euro, è stato possibile definire un piano organico di ricostruzione e messa in sicurezza nei Comuni maggiormente colpiti. Le risorse sono state destinate alla realizzazione di 5 km di nuove condotte fognarie nei territori di Cantiano, Frontone e Serra Sant'Abbondio, tutte posizionate al di fuori delle aree esondabili, alla costruzione di 3 nuovi impianti di sollevamento e del nuovo depuratore di Serra Sant'Abbondio, oltre al ripristino definitivo delle reti idriche e gas nel Comune di Pergola e alla ristrutturazione delle principali sorgenti e pozzi destinati all'approvvigionamento idrico.

- Una parte significativa dei fondi, pari a 6,9 milioni di euro, è stata indirizzata al Comune di Cagli per la completa messa in sicurezza del sistema fognario urbano. Nel 2025 sono stati avviati i lavori, che prevedono la realizzazione di 7 km di nuove condotte e sei impianti di sollevamento, spostando il reticolo fognario fuori dalle aree golenali soggette a esondazione. Si tratta di uno degli interventi più rilevanti dell'intero programma, destinato a ridurre sensibilmente il rischio di sversamenti e garantire una maggiore protezione del territorio durante le piene dei corsi d'acqua.

- Sempre nel 2025 sono stati avviati i lavori per la realizzazione del nuovo depuratore di Serra Sant'Abbondio, che consentirà di sostituire una serie di trattamenti primari oggi collocati in aree esondabili. L'intervento rappresenta un passaggio fondamentale per la tutela ambientale del territorio e per la sicurezza delle comunità locali.

- Proseguono, inoltre, i lavori nei Comuni di Cantiano e Frontone dove sono in corso opere di messa in sicurezza delle reti fognarie e il potenziamento delle infrastrutture esistenti per prevenire nuove criticità legate agli eventi estremi.

Adeguamento degli agglomerati urbani alla normativa europea

La qualità della depurazione erogata sul territorio può essere valutata anche attraverso il monitoraggio del livello di adeguamento degli agglomerati urbani alle prescrizioni europee e nazionali. Gli agglomerati rappresentano infatti insiemi omogenei di popolazione e attività produttive per i quali risulta tecnicamente ed economicamente sostenibile un sistema fognario-depurativo autonomo.

La normativa europea, dalla Direttiva 91/271/CEE fino alla nuova Direttiva (UE) 2024/3019, stabilisce che un agglomerato è conforme solo se dispone di una rete di collettamento adeguata e se è servito da impianti di depurazione con capacità idonea al carico generato, con trattamenti almeno secondari, e terziari nelle aree più sensibili. A ciò si affiancano il D.Lgs. 152/2006 e il Piano di Tutela delle Acque della Regione Marche, che traducono questi obblighi nel contesto territoriale nazionale e regionale.

Nel territorio gestito da Marche Multiservizi erano sei gli agglomerati dichiarati non conformi, oggetto delle procedure di infrazione 2014/2059 e 2009/2034, relative agli agglomerati con carico superiore rispettivamente a 2.000 AE e 10.000 AE. Negli anni l'Azienda ha lavorato per riportare alla piena conformità ogni agglomerato, seguendo le priorità definite dall'AATO 1 Marche Nord, più urgenti anche dal punto di vista del deterioramento elettromeccanico e edile.

Il 2025 ha rappresentato l'anno di svolta per il territorio servito da Marche Multiservizi. Con il completamento degli interventi sugli agglomerati di Gallo-Cappone e San Costanzo, l'Azienda ha **raggiunto**

la piena conformità degli agglomerati e ha potuto trasmettere alla Commissione Europea, nel luglio 2025, tutta la documentazione necessaria alla chiusura formale del procedimento.

Questo risultato consente al territorio di **uscire formalmente dalla procedura di infrazione 2014/2059**, un traguardo significativo per la tutela dell'ambiente, per la sicurezza idraulica e per la qualità delle acque, frutto di un percorso pluriennale che non sarebbe stato possibile senza una programmazione rigorosa ed un impegno economico consistente da parte di MMS.

Un tassello importante di questo percorso è stato la capacità di MMS di intercettare in modo mirato e tempestivo le opportunità offerte dal PNRR. Pur avendo sostenuto con risorse proprie la quasi totalità del piano di adeguamento degli agglomerati, oltre 50 milioni di euro di investimenti, l'Azienda ha saputo individuare e cogliere i finanziamenti disponibili, assicurandosi oltre 3 milioni di euro utili ad accelerare il raggiungimento della conformità e di consolidare la resilienza del sistema fognario-depurativo.

Adeguamento degli agglomerati urbani	2023	2024	2025
Agglomerati adeguati alla normativa al 31/12	22	22	24
Agglomerati da adeguare	2	3	1
- di cui adeguamento previsto nell'anno seguente	2	2	0
- di cui adeguamento previsto oltre gli anni di piano	2	1*	1*
Agglomerati maggiori di 2.000 abitanti equivalenti (n)	24	25	25
Agglomerati adeguati su totale (% numero impianti)	92%	92%	99%

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

L'evoluzione del quadro normativo continua a rappresentare un elemento centrale nella gestione del sistema fognario-depurativo. L'aggiornamento del Piano di Tutela delle Acque della Regione Marche, formalizzato con la Delibera G.R. n. 1659/2024, ha definito le valutazioni ufficiali di conformità limitatamente agli agglomerati urbani con almeno 2.000 abitanti equivalenti, in linea con la Direttiva 91/271/CEE. Per questa fascia, la Regione ha quindi certificato lo stato di conformità o non conformità degli agglomerati, tra cui rientra anche Tavullia, riclassificato nel 2024 sopra soglia e per il quale i lavori di adeguamento, avviati nel 2025, saranno completati entro il 2027.

Il quadro normativo è destinato a cambiare profondamente nei prossimi anni, la nuova Direttiva (UE) 2024/3019, infatti, estende l'obbligo di raccolta e trattamento delle acque reflue a tutti gli agglomerati con almeno 1.000 abitanti equivalenti, abbassando la soglia attuale dei 2.000 AE prevista dalla Direttiva 91/271/CEE. Per questi agglomerati, oggi non ancora oggetto di valutazioni formali da parte della Regione, sono in corso le opportune verifiche di conformità e la programmazione preliminare delle attività di adeguamento.

Uscita dall'infrazione comunitaria in materia di depurazione: un traguardo per il territorio

Il completamento degli interventi sugli ultimi due agglomerati non conformi, Gallo Cappone e San Costanzo ha permesso di chiudere definitivamente un percorso iniziato oltre dieci anni fa.

Il miglioramento dell'efficienza e dell'affidabilità del sistema fognario depurativo contribuisce direttamente alla tutela dei corsi d'acqua e della costa, rafforzando le condizioni che hanno reso il litorale pesarese uno dei più premiati con le Bandiere Blu negli ultimi anni.

La riduzione degli scarichi non depurati e l'ottimizzazione dei collettamenti verso impianti più performanti permettono di preservare ambienti marini e fluviali sempre più vulnerabili ai cambiamenti climatici, garantendo al tempo stesso sicurezza e qualità per cittadini, turisti e operatori economici.

Gli ultimi interventi che hanno consentito la piena conformità sono stati sostenuti anche attraverso fondi PNRR, per un valore complessivo di circa 3 milioni di euro, che hanno accelerato il completamento delle opere previste, come gli 8 km di nuove condotte e 8 sollevamenti a San Costanzo, e i 7 km di collettore ammodernati a Gallo Cappone.

SDGs collegati:



L'uscita formale della provincia di Pesaro Urbino dalla procedura di infrazione comunitaria rappresenta molto più di un adempimento normativo: è un risultato per la competitività turistica del territorio.

Gestione efficiente dell'acqua

L'acqua per i processi

Nel 2025 Marche Multiservizi ha proseguito il proprio impegno nella gestione responsabile della risorsa idrica utilizzata per i processi interni, adottando criteri di monitoraggio puntuale e massimizzando, ove possibile, la riduzione di prelievi da acquedotto per le attività aziendali.

Nel complesso, il consumo idrico totale è stato pari a 25.273 m³, derivante principalmente dal prelievo dall'acquedotto (24.459 m³), con integrazioni da pozzi e falde (814 m³) e da acqua piovana (200 m³).

I prelievi da acquedotto si sono contratti molto negli anni grazie alla presenza negli impianti di sistemi di riutilizzo, che ogni anno consentono di evitare il prelievo di oltre 70 mila m³ di acqua potabile. I consumi risultano sostanzialmente in linea con gli anni precedenti, con scostamenti legati a variazioni operative, lavori straordinari, conguagli di fatturazione e alla diversa disponibilità di fonti alternative.

I prelievi da acquedotto riguardano principalmente:

- Il 50% è stato impiegato nel servizio idrico, principalmente per gli impianti di depurazione;
- Il 39% è stato utilizzato nel servizio di Igiene Ambientale, principalmente per il lavaggio dei mezzi;
- Il restante 11% è stato destinato alle sedi aziendali, agli sportelli clienti e alla distribuzione gas.

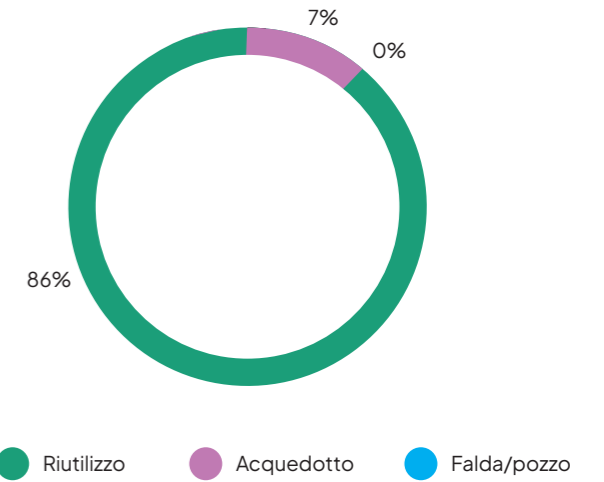
Volumi di acqua prelevati da acquedotto (migliaia di mc)	2023	2024	2025
Ambiente (CdR, Discarica, lavaggio mezzi e rifornimento spazzatrice)	10,4	8,3	9,5
Reti (Impianti Acquedotto e depurazione)	9,0	11,2	11,8
Sedi, Sportelli Clienti e distribuzione Gas	2,4	3,0	3,1
Totale da acquedotto (volumi fatturati)	21,8	22,5	24,5

La risorsa idrica rappresenta un elemento essenziale per garantire la continuità dei servizi di igiene ambientale, del ciclo idrico integrato e del settore gas, oltre che per il funzionamento delle sedi operative.

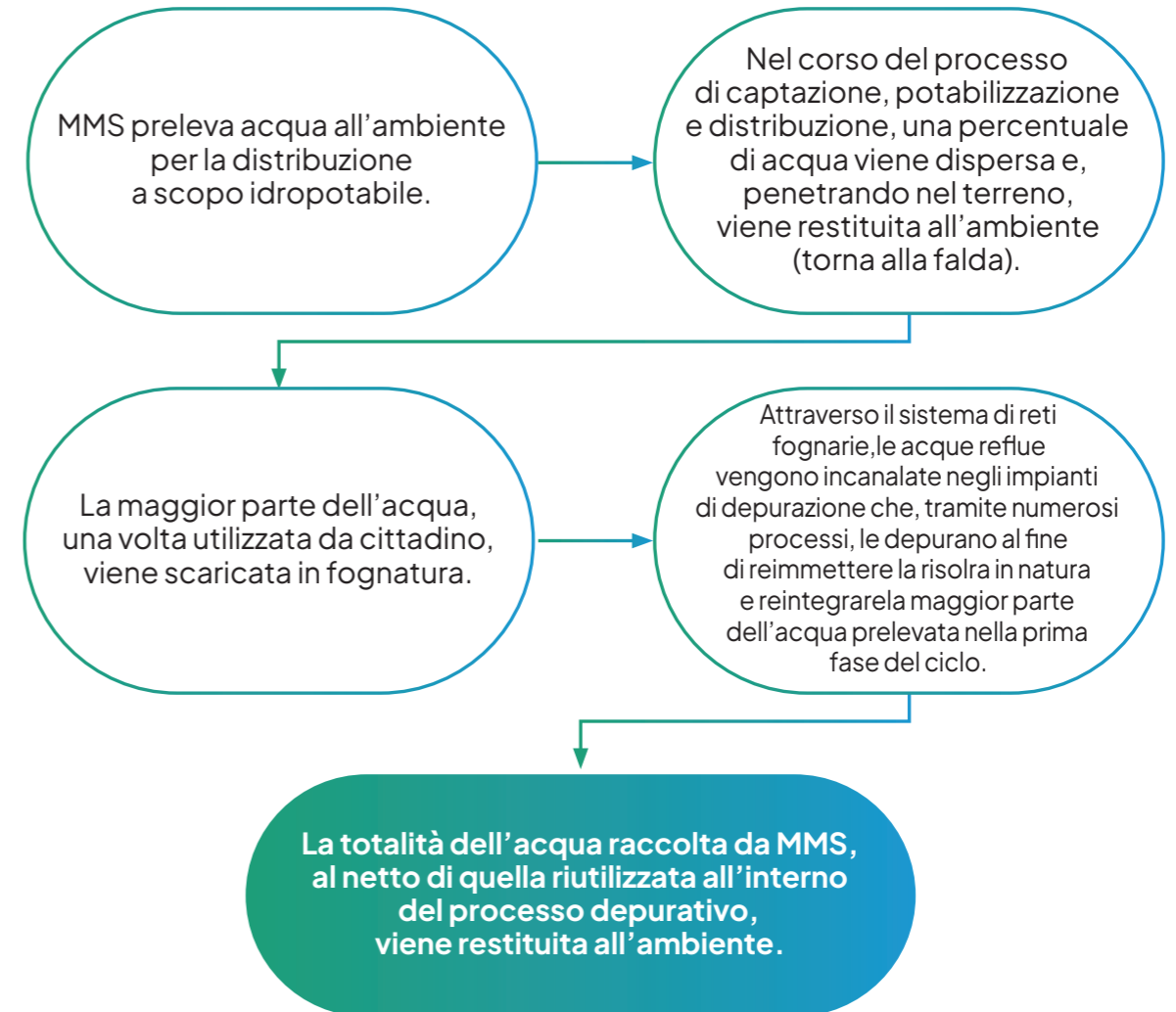
Il recupero delle acque di depurazione

Nel servizio Reti, l'acqua costituisce un elemento essenziale per il corretto funzionamento degli impianti, in particolare quelli di depurazione, dove la risorsa idrica è parte integrante dei processi di trattamento. Nel 2025, il settore ha registrato un consumo complessivo pari a 11.912 m³, di cui 11.837 m³ provenienti dalla rete acquedottistica e 75 m³ da pozzi.

Negli anni MMS ha investito in modo significativo nello sviluppo di sistemi di recupero e riutilizzo dell'acqua depurata, riducendo la dipendenza dalla rete idrica e migliorando la sostenibilità complessiva del servizio. Nel 2025, questi sistemi hanno permesso di reimpiegare all'interno dei processi circa 70.000 m³ di acqua*, riducendo in modo sostanziale i prelievi necessari dalle fonti primarie.



*Stime riferite ai medi e piccoli impianti dotati di pozzi, sistemi di ricircolo o riutilizzo dell'acqua depurata.



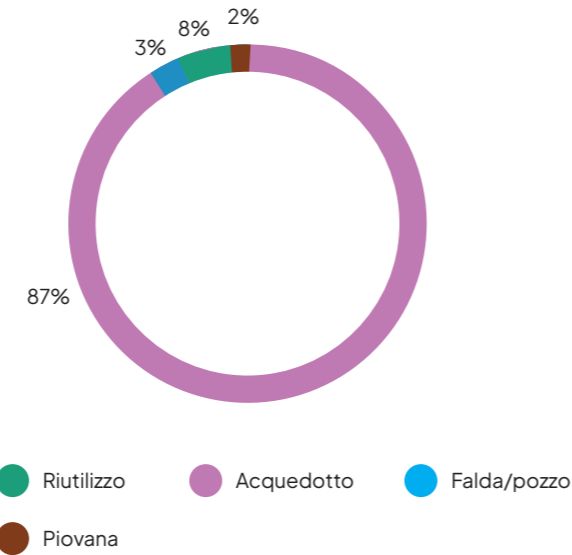
Gestione efficiente dell'acqua

La gestione efficiente dell'acqua negli impianti dei rifiuti

Nel servizio di Igiene Ambientale, l'acqua rappresenta una risorsa fondamentale per garantire la sicurezza operativa degli impianti e l'efficacia delle attività quotidiane. Nel 2025 il fabbisogno idrico complessivo del settore è stato pari a 9.888 m³, impiegati principalmente per il lavaggio della flotta mezzi, una delle attività più idroesigenti.

Il principale consumo è riconducibile all'impianto di lavaggio di Via dei Canonici a Pesaro, che nel 2025 ha utilizzato oltre 3.200 m³ di acqua. Anche in questo caso, l'attenzione al risparmio idrico rimane centrale: presso la sede principale è operativo un sistema di riutilizzo dell'acqua di lavaggio, gestito da un fornitore specializzato, che consente di evitare ogni anno il prelievo di circa 1.000 m³ di acqua potabile.

Altri impianti del settore Ambiente, come i Centri di Raccolta, sono dotati di sistemi dedicati alla gestione delle acque meteoriche e di lavaggio: le sedi di Pesaro, Urbana e Urbino dispongono di vasche di prima pioggia con scarico in pubblica fognatura, mentre gli impianti di lavaggio mezzi di Urbino e Sant'Angelo in Vado utilizzano sistemi specifici per la raccolta e il trattamento delle acque impiegate.



Negli impianti di discarica, il consumo idrico è gestito con particolare attenzione, adottando soluzioni tecniche che permettono di limitare il ricorso all'acquedotto e valorizzare fonti alternative.

Presso l'impianto di Cà Asprete nel 2025 sono stati prelevati 380 m³ da pozzi mentre a Ca' Lucio si utilizza acqua piovana raccolta nelle due vasche da 30 m³, per un volume stimato tra 150 e 300 m³/anno, riducendo in modo significativo il fabbisogno di acqua potabile.

In tutte le discariche, inoltre, vengono intercettate acque tramite pozzi drenanti, non classificati come scarichi industriali. Le acque raccolte possono essere utilizzate per scopi tecnici interni o convogliate nelle canalette superficiali del sito.

Nel 2025 questi pozzi hanno registrato complessivamente 3.602 m³, rappresentando una preziosa fonte alternativa.

Accanto alle pratiche adottate nei siti di discarica, MMS valorizza ulteriormente il risparmio idrico grazie al riutilizzo dell'acqua in uscita dai processi di osmosi inversa. Quando tecnicamente compatibile, quest'acqua viene impiegata all'interno dei cicli operativi, contribuendo a ridurre ulteriormente i prelievi dalla rete e rafforzando l'impegno dell'Azienda verso una gestione più circolare e sostenibile delle risorse.

Tutte le discariche aziendali sono dotate di impianti di **trattamento del percolato con tecnologia a osmosi inversa**, che consentono di depurare il rifiuto liquido prodotto dal corpo della discarica e di scaricare il permeato in acque superficiali, secondo le autorizzazioni vigenti.

È importante precisare che questi volumi non rientrano nel bilancio idrico aziendale, poiché non derivano da prelievi d'acqua effettuati da MMS: si tratta infatti di acqua generata dal trattamento del percolato, e il quantitativo scaricato riflette la quantità di rifiuto liquido gestito, non i consumi idrici dell'azienda.

Nel 2025, gli impianti di trattamento del percolato hanno permesso di recuperare oltre 35 mila m³ di acqua depurata.

- Cà Lucio – Urbino: 17.710 m³
- Cà Asprete – Tavullia: 7.274 m³
- Cà Guglielmo – Cagli: 5.605 m³
- Cà Mascio – Montecalvo in Foglia: 4.723 m³





Illustrazione Arianna Vaselli

06

Economia circolare

Il servizio di igiene ambientale

La destinazione dei rifiuti

I rifiuti prodotti

Economia circolare

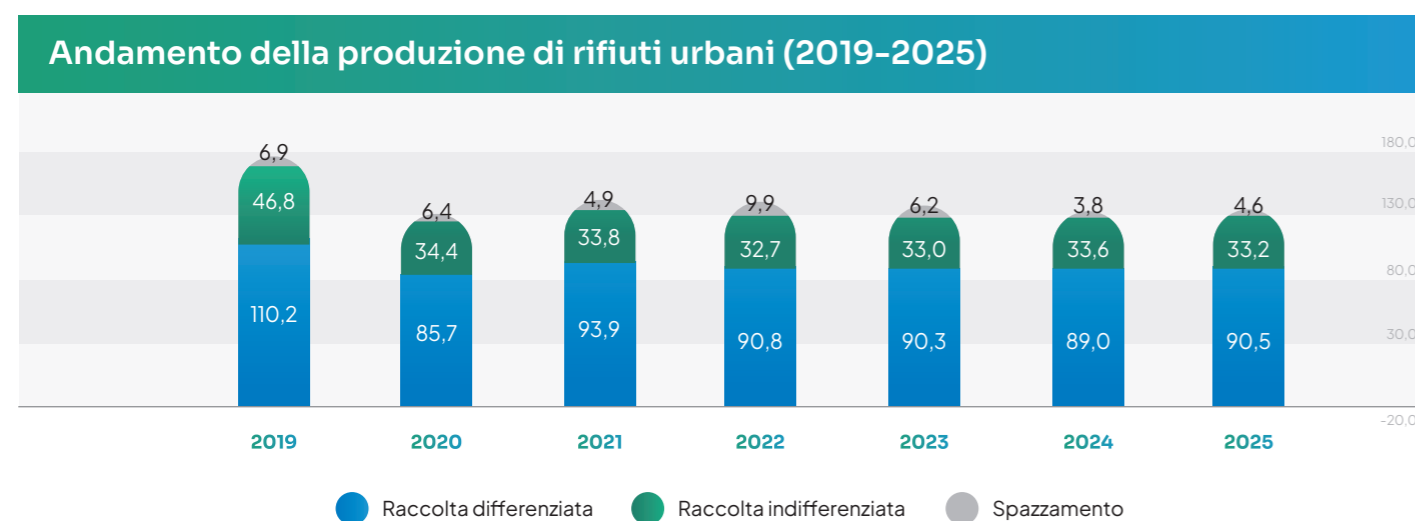
Tema materiale	GRI
Economia circolare	GRI 306 Rifiuti

Il servizio di igiene ambientale

Nel 2025, il totale dei rifiuti raccolti nel territorio, compresi i rifiuti da arenile, cimiteriali e da alluvione, è stato di **128 mila tonnellate**, pari a **587 kg per abitante**.

Rifiuti urbani raccolti (t)	2023	2024	2025
Raccolta differenziata	90.307	89.025	90.506
Raccolta indifferenziata	33.029	33.572	33.241
Rifiuti totali raccolti ai fini calcolo RD	123.336	122.597	123.747
Rifiuti da pulizia arenile, cimiteriali e rifiuti da alluvione	6.249	3.760	4.596
Totale	129.585	126.357	128.343
Chilogrammi per abitante raccolti	564	560	566
Di cui raccolta differenziata (%)	73%	73%	73%

Il dato complessivo dei rifiuti urbani raccolti ai fini della raccolta differenziata è di 124 mila tonnellate, pari a 566 kg/abitante nel 2025, registrando un lieve incremento rispetto al 2024.



Dopo diversi anni caratterizzati da una progressiva riduzione della produzione pro capite, il 2025 segna un'inversione di tendenza, in linea con quanto osservato a livello nazionale. Secondo il Rapporto Rifiuti Urbani ISPRA 2025, infatti, tra il 2023 e il 2024 la produzione cresce del

3,7% nel Nord, dell'1,2% nel Centro e dello 0,8% nel Sud, con un corrispondente aumento dei valori pro capite. Il Centro Italia si conferma l'area con il valore più elevato (538 kg/ab).

Anche in presenza di un aumento dei rifiuti prodotti, il territorio continua a mantenere una quota di raccolta differenziata stabile al 73%, superiore alle medie nazionali e coerente con gli obiettivi regionali ed europei di prevenzione e riciclo.

Iniziative per ridurre la produzione dei rifiuti

Per promuovere la riduzione dei rifiuti ed evitare che oggetti ancora in buono stato finiscano in discarica o nel circuito del riciclo, nel 2025 Marche Multiservizi ha partecipato attivamente alla manifestazione "L'Eco delle Cose". L'iniziativa è un festival, giunto alla sua decima edizione, che celebra la cultura del riuso e dell'economia circolare, offre mercatini dell'usato, laboratori, musica, sport e attività per bambini, promuovendo l'inclusione sociale e il riuso di oggetti.

Organizzata a Pesaro da Festina Lente ETS-ODV, ha visto la presenza di Marche Multiservizi con l'allestimento di un punto informativo e l'organizzazione di un momento informativo per la cittadinanza sulle pratiche del riuso e sulla corretta raccolta differenziata.

La raccolta differenziata

La raccolta differenziata rappresenta uno dei principali strumenti per orientare il sistema di gestione dei rifiuti verso modelli maggiormente sostenibili e coerenti con gli obiettivi fissati dal quadro normativo europeo e nazionale sull'economia circolare. Nel territorio gestito da Marche Multiservizi, anche nel 2025 si conferma una performance

strutturalmente elevata, con una percentuale di raccolta differenziata pari al 73%, in linea con gli anni precedenti e superiore alla media nazionale del 67,7% rilevata dall'ISPRA nel 2024 (Fonte: ISPRA, Rapporto Rifiuti Urbani 2025).

La raccolta differenziata	2023	2024	2025
Percentuale di raccolta differenziata (%)	73%	73%	73%
Raccolta differenziata pro capite (kg)	413	407	414
Raccolta differenziata (migliaia di t)	90	89	91
Cittadini serviti (migliaia)	219	219	219

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.

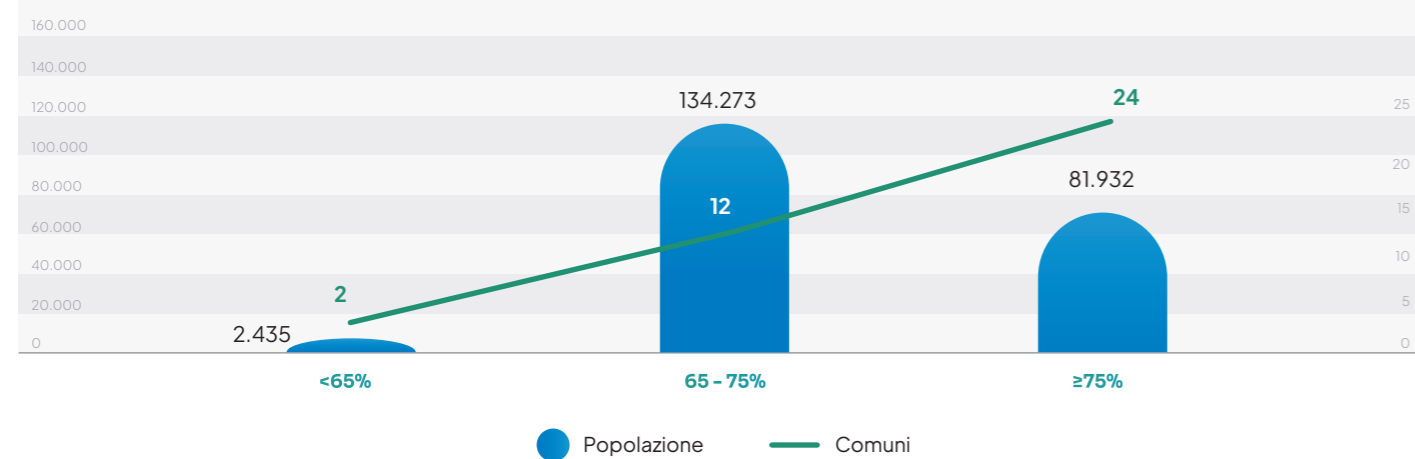
Il totale dei rifiuti gestiti comprende sia la **raccolta differenziata** (CER ammessi e avviati a recupero) sia la **raccolta indifferenziata**, che include i rifiuti urbani, lo spazzamento stradale destinato a smaltimento, gli ingombranti non recuperabili e le frazioni raccolte separatamente ma successivamente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

Il servizio di igiene ambientale

La raccolta differenziata nei comuni MMS

Nel 2025 la raccolta differenziata nei Comuni serviti da Marche Multiservizi conferma una performance complessivamente molto positiva, con oltre metà dei territori stabilmente sopra l'80% e risultati in crescita in gran parte dei territori serviti.

Distribuzione dei comuni per percentuale raccolta differenziata



• Comuni con raccolta differenziata ≥ 75%

Questa fascia rappresenta oltre metà dei Comuni serviti e testimonia una consolidata maturità del territorio nella gestione dei rifiuti. Molti di questi centri mantengono da anni percentuali superiori all'80%, contribuendo in modo significativo al raggiungimento degli obiettivi di economia circolare fissati dal quadro normativo nazionale ed europeo. Tra i Comuni con i risultati più elevati spiccano Lunano (87,3%), Piandimeleto (86,7%) e Fermignano (85,1%), che consolidano la propria posizione ai vertici delle performance territoriali. All'interno della stessa fascia si registrano anche miglioramenti rilevanti rispetto al 2024: Tavullia (+3,6%), Montelabbate (+2,7%) e Borgo Pace (+1,2%) evidenziano l'efficacia delle iniziative introdotte negli ultimi anni, dall'evoluzione dei sistemi di raccolta puntuale alle campagne mirate alla qualità del conferimento. Oltre a quelli già menzionati, rientrano in questa fascia: Acqualagna, Apecchio, Belforte all'Isauro, Carpegna, Frontino, Frontone, Gradara, Mercatello sul Metauro, Mombaroccio, Monte Cerignone, Monte Grimano Terme, Montecalvo in Foglia, Peglio, Sant'Angelo in Vado, Sassocorvaro Auditore, Tavoleto, Urbania e Vallefoglia.

• Comuni con raccolta differenziata tra 65% e 75%

Questa fascia comprende 12 Comuni, tra cui anche i due centri maggiori, Urbino (73,4%) e Pesaro (67,2%), che mantengono livelli stabili nonostante la maggiore complessità gestionale legata alla densità abitativa, alla presenza di flussi turistici, universitari e produttivi e alla struttura dei centri storici. In questi territori MMS sta investendo con interventi mirati di efficientamento, tra cui l'ampliamento della rete di ecoisole tecnologiche e l'introduzione di servizi evoluti per migliorare la qualità del conferimento. Accanto alle realtà urbane rientrano in questa fascia anche diversi piccoli Comuni dell'entroterra (Cagli, Cantiano, Fratte Rosa, Gabicce Mare, Macerata Feltria, Mercatino Conca, Petriano, Pietrarubbia, Piobbico e Serra Sant'Abbondio) che presentano performance comunque elevate e pienamente coerenti con gli obiettivi regionali. In molti di questi territori sono già in corso azioni di potenziamento delle infrastrutture di raccolta e di sensibilizzazione rivolte ai cittadini, volte a favorire un ulteriore miglioramento della qualità della raccolta differenziata.

• Comuni con raccolta differenziata < 65%

In questa fascia rientrano i Comuni di Montecopiolo e Sassofeltrio, due realtà caratterizzate da specificità amministrative: entrambi i Comuni sono infatti passati dalla Regione Marche alla Regione Emilia-Romagna nel 2021 e, in attesa della definizione degli accordi tra le rispettive autorità d'ambito, MMS continua a garantire l'ordinaria gestione dei servizi.

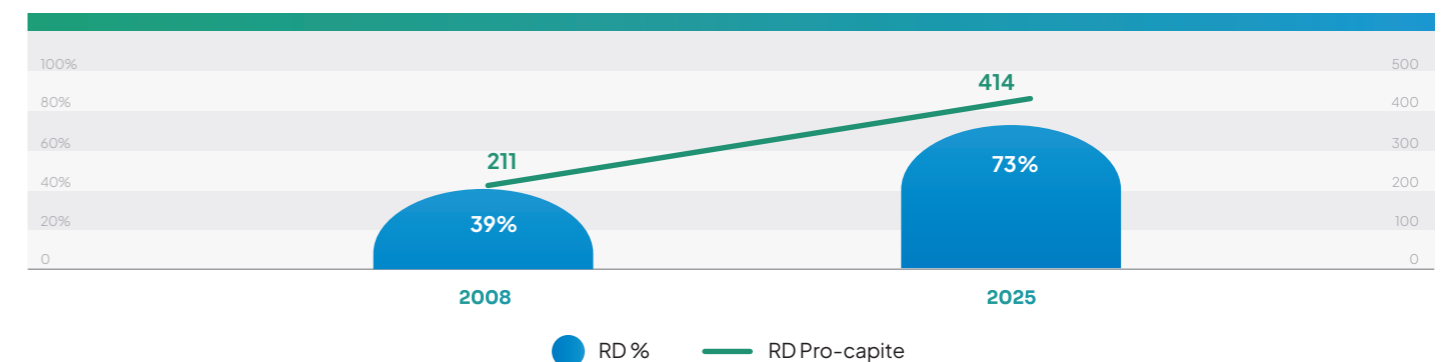
Questi risultati raccontano un territorio attento alla sostenibilità ambientale e al conseguimento degli obiettivi richiesti dagli standard normativi, comunitari e nazionali, frutto di importanti investimenti realizzati da Marche Multiservizi su personale, macchinari e impiantistica, per consentire alla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

La raccolta differenziata per abitante

Un indicatore prezioso per valutare l'efficacia del sistema di raccolta differenziata è il valore pro capite, espresso in chilogrammi per abitante all'anno, che consente di analizzare sia le quantità complessive sia l'apporto delle diverse filiere di recupero.

Nel 2025, la raccolta differenziata nel territorio servito da Marche Multiservizi ha raggiunto le 91 mila tonnellate, in leggero aumento rispetto alle 89 mila tonnellate del 2024. Il dato pro capite mostra un'inversione rispetto all'anno precedente, attestandosi a 414 kg per abitante, valore che riporta ai livelli del 2023 e suggerisce un consolidamento delle abitudini virtuose di conferimento.

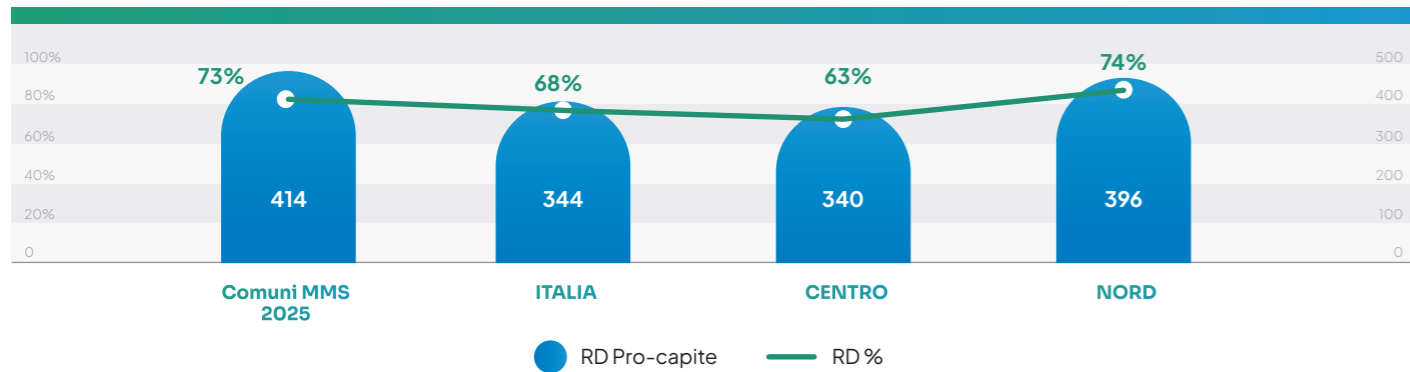
Questo risultato conferma l'efficacia delle attività di sensibilizzazione, dei sistemi di raccolta adottati e degli investimenti strutturali realizzati dall'Azienda nella gestione dei rifiuti urbani.



Il valore pro capite della raccolta differenziata di Marche Multiservizi nel 2025 (414 kg/ab) risulta significativamente superiore ai riferimenti nazionali ed europei:

- +20% rispetto alla media italiana, pari a 344 kg/ab,
- +22% rispetto alla media del Centro Italia, pari a 340 kg/ab,
- +5% rispetto alla media del Nord, pari a 396 kg/ab.

Il servizio di igiene ambientale



Fonte: Ispra, Rapporto rifiuti urbani 2025

Questi risultati riflettono il forte impegno dell'Azienda e dei cittadini nel massimizzare l'intercettazione delle frazioni riciclabili, garantendo un flusso costante alle filiere del recupero. L'elevata performance riflette un sistema di gestione maturo, basato su servizi capillari, tecnologie aggiornate, personale competente e un costante dialogo con cittadini, scuole e comunità locali.

Raccolta differenziata per la tipologia

Nel corso del 2025, l'analisi delle diverse tipologie di rifiuti raccolti evidenzia una sostanziale stabilità dei volumi complessivi, con alcune variazioni legate sia ai comportamenti di conferimento sia alle dinamiche normative introdotte negli anni precedenti.

In particolare, le frazioni di **carta e plastica** includono una quota di rifiuti urbani prodotti dalle utenze non domestiche e avviati a recupero sul libero mercato, a seguito della possibilità di scelta del gestore introdotta dal **D. Lgs. 116/2020**, che ha ridefinito il perimetro dei rifiuti assimilati agli urbani. Le principali tipologie di rifiuti raccolte in modo differenziato sono:

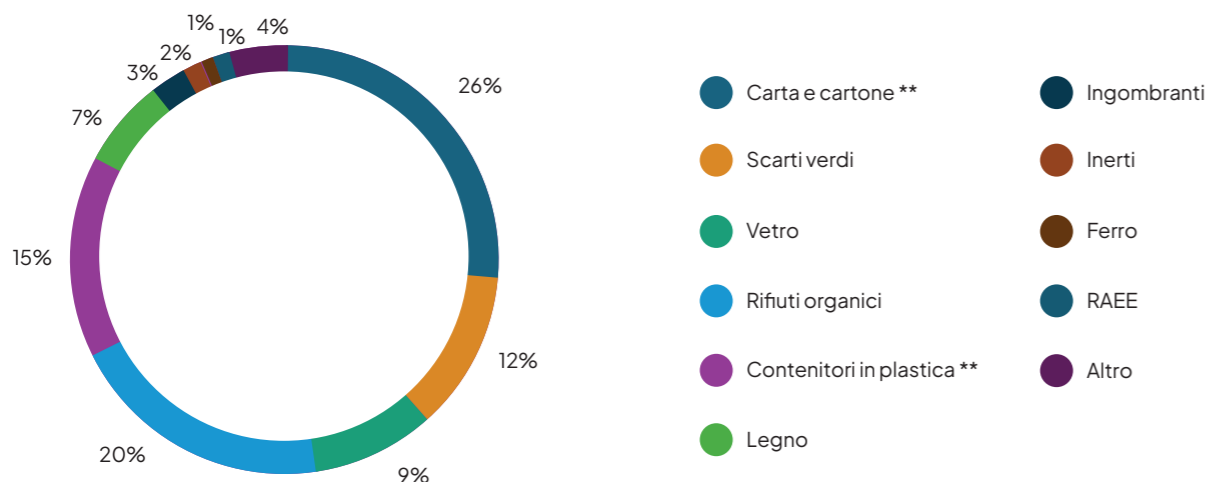
- **frazione organica** da rifiuto urbano: organico da cucina e "verde" da sfalci e potature;
- **imballaggi e similari**: carta e cartone, plastica, vetro, lattine in alluminio e acciaio, legno;
- **beni durevoli**: ferro, rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) e ingombranti;
-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

Frazione organica

Imballaggi e similari

Beni durevoli

Altri rifiuti



Rifiuti urbani raccolti in modo differenziato (migliaia di t)	2023	2024	2025
Carta e cartone**	23,9	23,4	23,9
Scarti verdi	11,7	11,4	10,8
Vetro	8,7	8,6	8,4
Rifiuti organici	18,4	18,3	18,2
Contenitori in plastica**	13,0	13,4	13,6
Legno	4,2	4,0	6,0
Ingombranti	2,3	2,3	2,4
Inerti	2,2	2,3	1,5
Ferro	0,6	0,6	0,7
RAEE	1,1	1,1	1,1
Altro	4,2	3,6	3,9

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

Nel triennio, la raccolta differenziata dei rifiuti urbani si mantiene stabile, con alcune variazioni legate a fattori normativi e gestionali. L'analisi del dato pro capite per tipologia di rifiuto consente di comprendere con maggiore dettaglio le prestazioni del territorio servito da Marche Multiservizi rispetto ai principali riferimenti nazionali.

Raccolta differenziata pro capite

Kg/Abitante	Vetro	Carta	Plastica	Legno	Metalli	Organico e Verde
ITALIA	67	39	30	19	7	130
CENTRO	74	37	28	15	6	128
MMS*	69	39	58	27	3	133

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

Il confronto con i dati ISPRA evidenzia come MMS si collochi, per la maggior parte delle frazioni merceologiche, al di sopra sia della media italiana sia della media del Centro Italia (Fonte: ISPRA, Rapporto Rifiuti Urbani 2024). Questo posizionamento evidenzia la capacità del territorio servito di intercettare quantità significative di materiali

riciclabili, in particolare nelle filiere a più alto valore di recupero. Nel complesso, il sistema di raccolta differenziata di MMS appare maturo, efficiente e pienamente allineato agli obiettivi dell'economia circolare, confermando un modello gestionale che valorizza le risorse e riduce progressivamente il ricorso allo smaltimento.

Il servizio di igiene ambientale

Le raccolte differenziate minori

La raccolta dei RAEE

Sull'intero territorio servito da Marche Multiservizi è attivo un servizio gratuito dedicato alla gestione dei RAEE - Rifiuti da Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche, che rappresentano una delle filiere più delicate e strategiche per la tutela ambientale.

I cittadini possono conferire questi rifiuti sia su appuntamento direttamente a domicilio, sia presso uno dei 15 Centri di Raccolta distribuiti sul territorio. Questo modello consente di intercettare in modo efficace apparecchiature di diverse dimensioni e composizioni, riducendo il rischio di smaltimenti impropri e massimizzando le opportunità di recupero dei materiali.

I RAEE raccolti vengono selezionati nei cinque raggruppamenti previsti dalla normativa nazionale, in base alle caratteristiche dei prodotti e ai trattamenti necessari, e successivamente consegnati ai Sistemi Collettivi dei produttori, che ne garantiscono il corretto avvio al recupero o allo smaltimento.

Rifiuti RAEE (t)	2023	2024	2025
RAEE R1: Grandi Bianchi (Frigoriferi, Condizionatori etc)	293,5	296,7	297,7
RAEE R2: Grandi Elettrodomestici (Lavatrici, Forni etc)	309,7	327,1	397,6
RAEE R3: Televisori e Monitor	188,1	161,8	147,8
RAEE R4: Piccoli Elettrodomestici (PC, telefonia etc)	297,6	271,2	292,8
RAEE R5: Tubi Fluorescenti (Lampadine, Neon etc)	5,7	5,3	5,0
Totale	1.094,6	1.062,1	1.140,9

Nel 2025 la raccolta dei RAEE nel territorio servito da MMS registra un aumento complessivo, con oltre 1.140 tonnellate di rifiuti elettrici ed elettronici intercettati e avviati alle filiere certificate. Si tratta di una crescita che interessa tutti i raggruppamenti, seppure con intensità differenti, e che riflette un sistema attento e in costante miglioramento, che ogni anno rafforza la propria capacità di intercettare i rifiuti elettronici e avviarli correttamente alle filiere di recupero.

Nel complesso, la performance del 2025 conferma la solidità del sistema di raccolta RAEE di Marche Multiservizi e la sua piena coerenza con gli obiettivi europei di recupero delle materie prime critiche e riduzione dei rifiuti pericolosi.

La raccolta dei rifiuti tessili

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

Nell'anno 2025 sono state raccolte oltre 900 tonnellate di indumenti usati (+6% rispetto al 2024) che sono così sottratti allo smaltimento in discarica e valorizzati al meglio, destinandoli a riutilizzo e/o recupero.

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 all'associazione Festina Lente ETS -ODV che, ritirandoli anche al domicilio del cittadino, li destina poi a riutilizzo con scopo benefico. Nell'anno 2025 sono stati effettuati 970 ritiri per un totale di **136 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 2025 sono stati effettuati oltre 13.000 ritiri a domicilio (+8% rispetto al 2024) e gestiti complessivamente un totale di oltre **2.400 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, con l'obiettivo di ridurre il più possibile le frazioni non recuperabili.

Oltre alla raccolta domiciliare dei rifiuti ingombranti, il sistema è integrato 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.

Servizi e strumenti a supporto della qualità della raccolta differenziata

L'efficacia della raccolta differenziata non dipende solo dalle performance quantitative, ma anche dai servizi che affiancano cittadini e imprese nella gestione quotidiana dei rifiuti. MMS mette a disposizione una rete di centri di raccolta, un team di ispettori ambientali attivi sul territorio e strumenti digitali come il Rifutologo, che insieme contribuiscono ad aumentare la qualità dei conferimenti, prevenire errori e orientare il sistema verso modelli sempre più sostenibili.

I Centri di Raccolta

I 15 Centri di Raccolta presenti sul territorio servito da Marche Multiservizi rappresentano un punto cardine dell'intero sistema di gestione dei rifiuti urbani. Con una media di un centro ogni 14.000 abitanti, costituiscono un'infrastruttura essenziale di supporto alla raccolta differenziata, offrendo ai cittadini e alle imprese un luogo attrezzato dove conferire quei rifiuti che, per dimensioni o caratteristiche, non possono essere smaltiti nei contenitori stradali.

Ogni Centro è dotato di un'ampia cartellonistica informativa che guida l'utenza nelle operazioni di conferimento e chiarisce quali tipologie di rifiuti siano ammesse per le utenze domestiche e non domestiche.

Vengono inoltre richiamate le principali norme di comportamento per garantire sicurezza, ordine e un utilizzo corretto degli spazi e delle attrezzature.

Nei Centri è possibile conferire un'ampia gamma di materiali destinati al recupero o allo smaltimento controllato: imballaggi in carta, plastica, legno, metallo e vetro; scarti verdi, frazione organica, rifiuti ingombranti, RAEE, oli alimentari e minerali esausti, vernici e solventi, farmaci, batterie, inerti da piccoli lavori domestici e molte altre frazioni pericolose o particolari. La loro versatilità li rende uno strumento indispensabile per prevenire abbandoni, aumentare la qualità della raccolta e facilitare comportamenti virtuosi da parte della comunità.



Nel 2025 i Centri di Raccolta MMS hanno registrato 121.472 accessi, in linea con quanto osservato nell'anno precedente. La distribuzione delle presenze mostra una forte concentrazione nei centri maggiori, a partire da: **Pesaro, Vallefoglia, Gabicce, Urbino**.

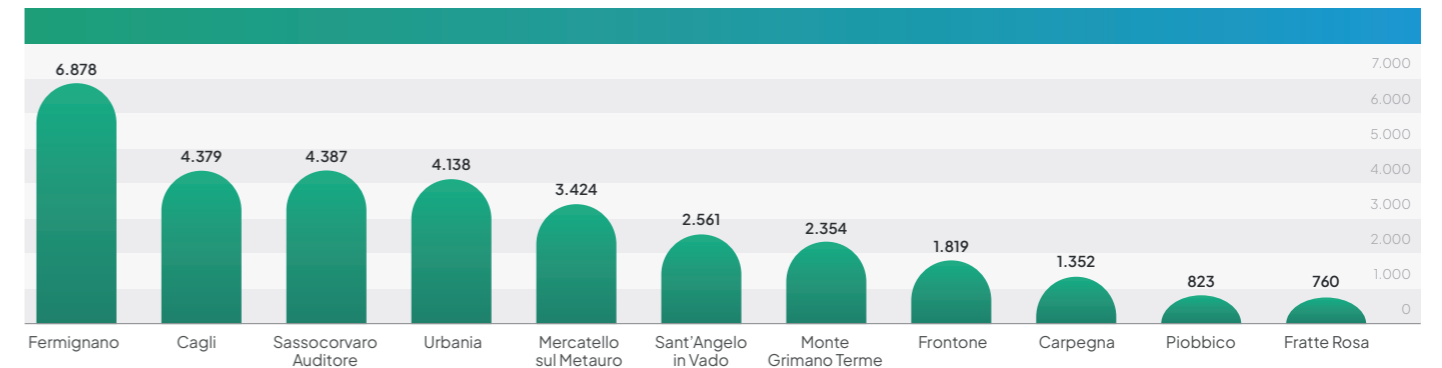
Seguono gli altri centri di medie e piccole dimensioni, che concorrono comunque in modo significativo a garantire un servizio capillare su tutto il territorio, fino ai comuni più interni dell'area montana.

Pesaro 34.268 accessi

Vallefoglia 22.937

Gabicce 17.595

Urbino 13.797



Il servizio di igiene ambientale

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. L'elevato numero di accessi conferma l'apprezzamento e l'utilità del servizio per la cittadinanza e per il tessuto produttivo locale.

I Centri di Raccolta rappresentano un presidio fondamentale per:

- migliorare la qualità della raccolta differenziata,
- intercettare frazioni che altrimenti potrebbero essere smaltite in modo improprio,
- ridurre il rischio di abbandoni e migliorare il decoro urbano,
- favorire il recupero di materiali ad alto valore, in linea con gli obiettivi dell'economia circolare.

Il ruolo dei CDR cresce ogni anno, accompagnando le politiche ambientali dei Comuni e l'impegno di Marche Multiservizi nel promuovere una gestione sostenibile, trasparente e orientata alla massimizzazione del riciclo.

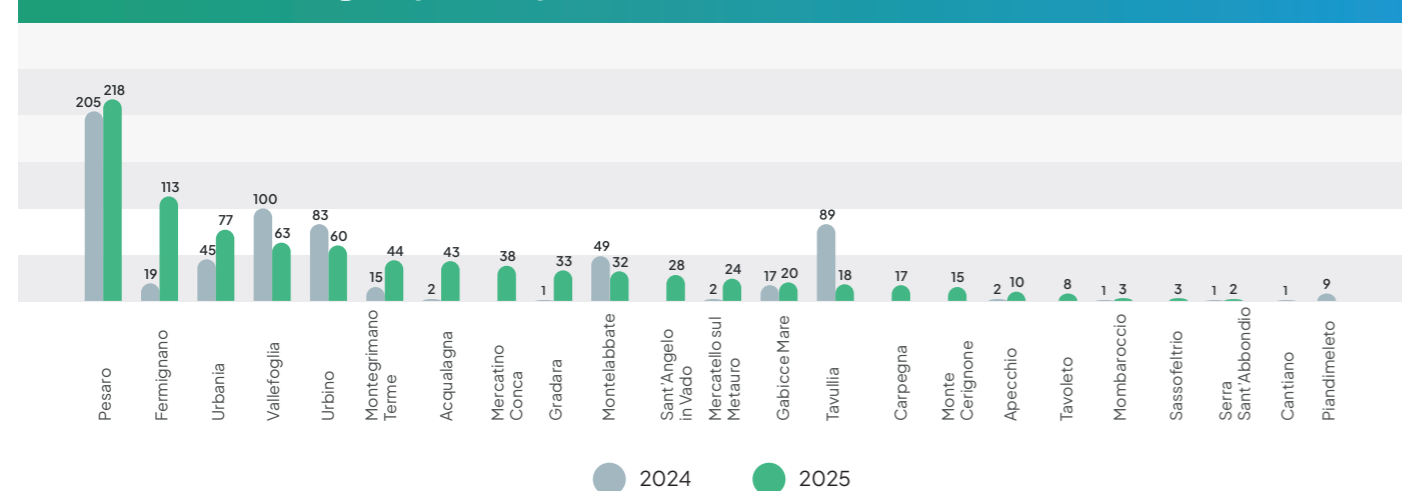
Il Controllo degli Ispettori Ambientali

Gli Ispettori Ambientali rappresentano una componente essenziale del presidio territoriale e del buon funzionamento del sistema di raccolta dei rifiuti. Un tassello fondamentale della strategia aziendale che, grazie a un presidio competente, continuo e visibile, supporta i Comuni, salvaguarda l'ambiente urbano e rafforza l'efficacia complessiva del servizio.

Gli ispettori sono dipendenti MMS che, a seguito di apposita ordinanza sindacale, operano come **ausiliari alla polizia locale**, supportando i Comuni nell'applicazione dei regolamenti sul conferimento dei rifiuti. La loro attività quotidiana combina competenze tecnico-operative, presenza costante sul territorio e capacità di dialogo con cittadini e imprese. Attraverso controlli puntuali, verifiche sulla qualità dei materiali conferiti e azioni di sensibilizzazione, contribuiscono a migliorare la qualità della raccolta, a prevenire abbandoni e a tutelare il decoro urbano.

Nel 2025 gli ispettori ambientali hanno emesso **869 verbali**, rispetto ai 641 del 2024, segnando un incremento del 36%. Il rafforzamento del presidio ha permesso di intercettare un maggior numero di comportamenti scorretti e di intervenire tempestivamente, con risultati significativi in molti Comuni del territorio.

Verbali emessi dagli ispettori per comune



L'incremento è legato sia all'ampliamento del servizio sia a una migliore organizzazione operativa, resa possibile dall'aggiornamento dei nominativi degli ispettori abilitati e dalla presenza di nuove figure nei Comuni che fino allo scorso anno non erano coperti.

Tra questi, Carpegna, Mercatino Conca, Monte Cerignone, Sant'Angelo in Vado e Tavoleto, dove è stato avviato per la prima volta un presidio continuativo. Anche in Comuni già serviti, come Acqualagna, Fermignano, Gradara, Mercatello sul Metauro e Montegrignano Terme, il rafforzamento del servizio ha determinato un aumento significativo degli accertamenti, garantendo un controllo più capillare e omogeneo dell'intero territorio.

Le irregolarità riscontrate riguardano principalmente:

- errato conferimento dei rifiuti nei contenitori dedicati,
- mancato rispetto del calendario di raccolta,
- abbandono di rifiuti presso i cassonetti o in aree non autorizzate,
- contaminazione delle frazioni riciclabili con materiali non idonei.

Oltre alla funzione di vigilanza, gli ispettori svolgono un ruolo fortemente educativo: i controlli vengono programmati in modo mirato, concentrandosi nelle aree più critiche e affiancando alle verifiche attività di informazione e sensibilizzazione. L'obiettivo è accompagnare progressivamente la comunità verso comportamenti sempre più corretti e una migliore qualità della raccolta differenziata.

Il Rifiutologo

Il Rifiutologo si conferma anche nel 2025 uno degli strumenti digitali più efficaci per avvicinare i cittadini a una gestione responsabile dei rifiuti. Non si tratta solo di un'app informativa, ma di un vero e proprio ecosistema di servizi, progettato per accompagnare le persone nelle scelte quotidiane che generano impatto concreto sul territorio.

Nel 2025 sono stati 7.139 gli utenti attivi (+38,2% rispetto al 2024) e oltre 100.000 le sessioni di utilizzo, più che raddoppiate nell'arco di un anno (+115,2%). Numeri che testimoniano una crescente fiducia della comunità e l'efficacia del servizio nel rendere più semplice e intuitiva la raccolta differenziata.

Una delle funzionalità più utilizzate è la ricerca dei rifiuti, che permette a ogni cittadino di sapere in pochi secondi dove conferire correttamente un prodotto. Nel 2025 sono state effettuate oltre 31.900 ricerche, soprattutto per materiali di uso quotidiano come abiti usati, sfalci verdi, accendini, pentole o oli alimentari. A questa si affianca la scansione dei codici a barre, utile per riconoscere velocemente gli imballaggi: sono state registrate 957 scansioni. Molto apprezzata dagli utenti è la possibilità di consultare e personalizzare il calendario del porta a porta, che nel 2025 ha raccolto 14.425 consultazioni e quasi 2.000 attivazioni di notifiche.

Questo servizio permette di ricordare ai cittadini cosa conferire ogni giorno, semplificando la gestione domestica dei rifiuti e riducendo gli errori di esposizione. Altre funzioni fondamentali sono:

- Localizzazione dei centri di raccolta, utilizzata in 1.443 ricerche, con il Centro di Raccolta di Pesaro come struttura più visitata digitalmente (637 accessi).
- Prenotazione del ritiro ingombranti a domicilio, che nel 2025 ha generato 9.383 richieste attraverso l'app.
- Consultazione delle informazioni territoriali, personalizzate per Comune, con 4.696 prime configurazioni nel corso dell'anno.

Tra le attività a maggiore valore aggiunto c'è la funzione delle segnalazioni ambientali, che trasforma ogni cittadino in una vera "sentinella" del territorio. Nel 2025 sono state inviate 2.646 segnalazioni, in aumento del 27,2% rispetto all'anno precedente. Le segnalazioni riguardano rifiuti abbandonati, cassonetti danneggiati, pulizia delle strade o raccolta foglie. Sono gestite con fotografie georeferenziate, permettendo agli operatori di intervenire più rapidamente e in modo mirato.

La progressiva crescita degli utenti, sostenuta anche dall'integrazione con assistenti vocali come Alexa, conferma il ruolo del Rifiutologo come strumento di riferimento per una raccolta differenziata di qualità.

Questi servizi rendono il Rifiutologo uno strumento integrato, capace di rispondere a necessità diverse: dalla ricerca rapida, all'organizzazione domestica, fino alla gestione di servizi a domicilio.

Il servizio di igiene ambientale

Transizione verso un'economia circolare

Con il report Sulle Tracce dei Rifiuti 2025, Marche Multiservizi garantisce la piena trasparenza sulla filiera dei materiali raccolti in modo differenziato. L'edizione 2025 analizza i dati relativi all'anno 2024, ricostruendo il percorso dei rifiuti dal momento della raccolta sul territorio fino agli impianti di selezione, trattamento e riciclo. Questo approccio consente di comprendere in modo dettagliato come i materiali conferiti dai cittadini vengano valorizzati e reintrodotti nei cicli produttivi, favorendo una gestione sempre più improntata all'economia circolare.

Nei territori serviti da MMS, nel 2024 sono stati raccolti oltre 320 kg di rifiuti differenziati per abitante, e l'84% di tali materiali è stato avviato a recupero. Di questo, il 73% è stato riciclato, mentre l'11% è stato destinato a recupero energetico.

Questo percorso di tracciabilità permette anche di confrontarsi in modo trasparente con gli obiettivi europei sul riciclo, verificando la coerenza tra i risultati raggiunti e i target fissati dal quadro normativo comunitario.



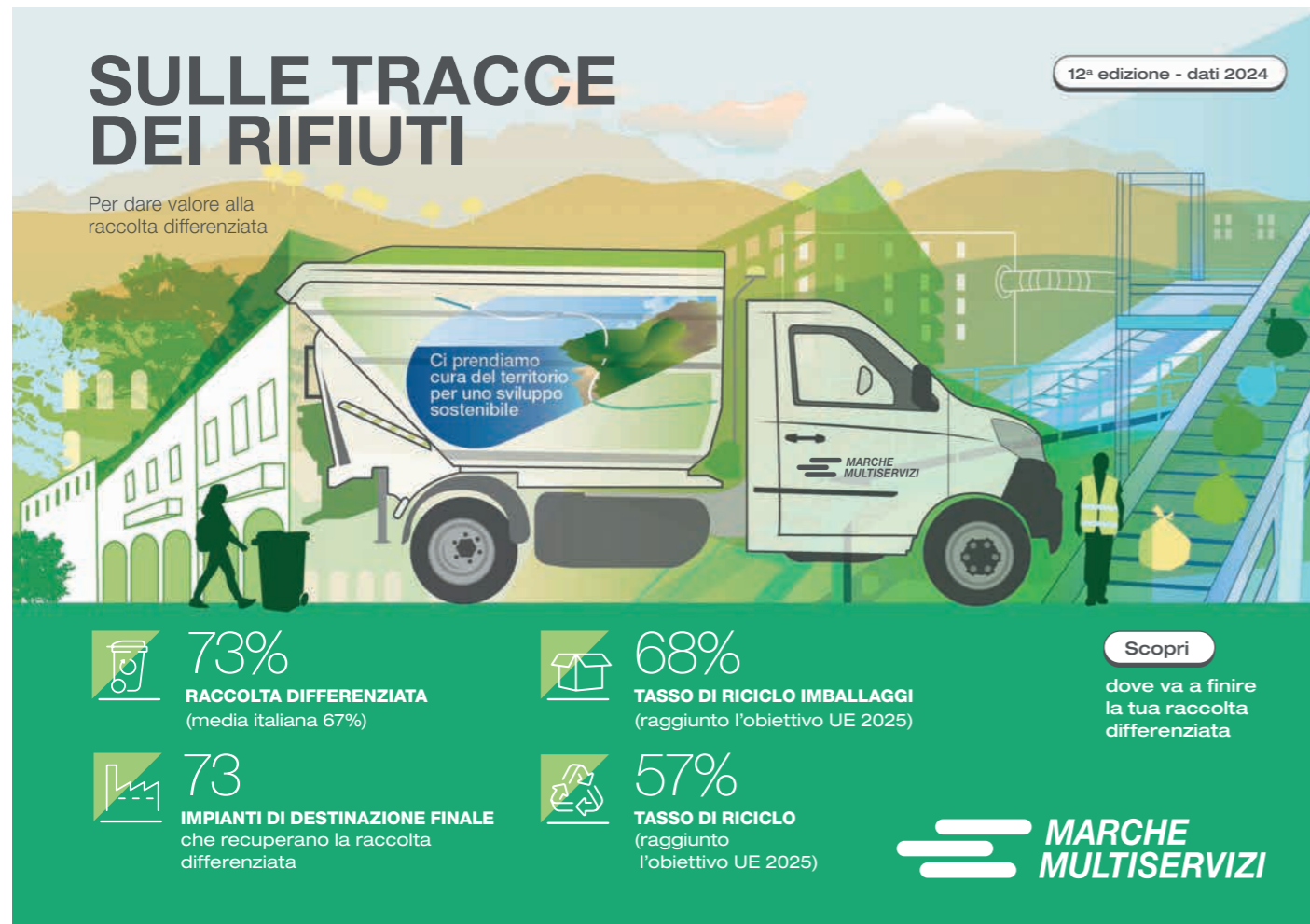
Raggiunti gli obiettivi UE sul tasso di riciclo e riciclo imballaggi

Nel 2024 il tasso di riciclo dei principali materiali presenti nei rifiuti urbani dei territori serviti da MMS ha raggiunto il 57%, superando l'obiettivo europeo del 55% previsto per il 2025. È stato inoltre centrato l'obiettivo UE sul tasso di riciclo degli imballaggi: il 68% degli imballaggi immessi sul mercato è stato riciclato, superando il target del 65%.

Il sistema di tracciabilità segue i materiali lungo tutta la filiera, fino al loro effettivo recupero, permettendo di conoscere con precisione dove vengono recuperate le diverse frazioni.

Il report valorizza l'impegno quotidiano delle comunità servite e consente di misurare in modo puntuale i risultati ottenuti, grazie anche alla verifica indipendente dell'ente di certificazione Bureau Veritas.

Il superamento dell'obiettivo UE sui rifiuti urbani contribuisce al raggiungimento dei target 12.2, 12.4 e 12.5 dell'Agenda ONU 2030, mentre la diffusione del report - come strumento di educazione e trasparenza - supporta il target 12.8, dedicato alla promozione di comportamenti responsabili e informati sul tema della sostenibilità.



Economia circolare e gestione dei rifiuti: primato territoriale e nuove sfide impiantistiche

La provincia di Pesaro e Urbino si conferma nel 2024 la **più virtuosa delle Marche per raccolta differenziata**, con un valore pari al **73,94%**, superiore alla già elevata media regionale e indice dell'efficacia dei modelli di servizio e della qualità dei comportamenti dei cittadini. In questo contesto, Marche Multiservizi svolge un ruolo centrale: la multiutility serve 38 Comuni e si colloca tra i principali operatori marchigiani per volumi gestiti, contribuendo in modo determinante al raggiungimento dei risultati provinciali.

Nonostante le performance molto elevate sul fronte della raccolta, la Regione Marche presenta una **carenza strutturale di impianti di trattamento**. Il Rapporto Rifiuti Urbani Marche 2024 e le analisi diffuse da ANSA evidenziano infatti che **una parte significativa delle frazioni raccolte viene ancora avviata fuori regione** a causa dell'insufficiente disponibilità di impianti locali dedicati al compostaggio, alla digestione anaerobica e alla selezione avanzata dei materiali.

Questa dipendenza dall'export comporta **impatti economici, ambientali e logistici significativi**: aumenta la movimentazione dei rifiuti, crescono le emissioni legate al trasporto e si riduce la capacità della regione di valorizzare localmente i materiali raccolti. Di conseguenza, una parte del valore potenziale generato dall'impegno dei cittadini nella raccolta differenziata viene disperso, rallentando il pieno sviluppo dell'economia circolare. In questo scenario, MMS considera il potenziamento della dotazione impiantistica regionale una **leva strategica**: investire in nuovi impianti significa **ridurre l'export**, accrescere l'autonomia del sistema e garantire che i materiali raccolti vengano trattati e valorizzati nel territorio. Un passaggio essenziale per dare continuità ai risultati ottenuti e massimizzare il contributo dei cittadini alla qualità della raccolta differenziata.

La destinazione dei rifiuti

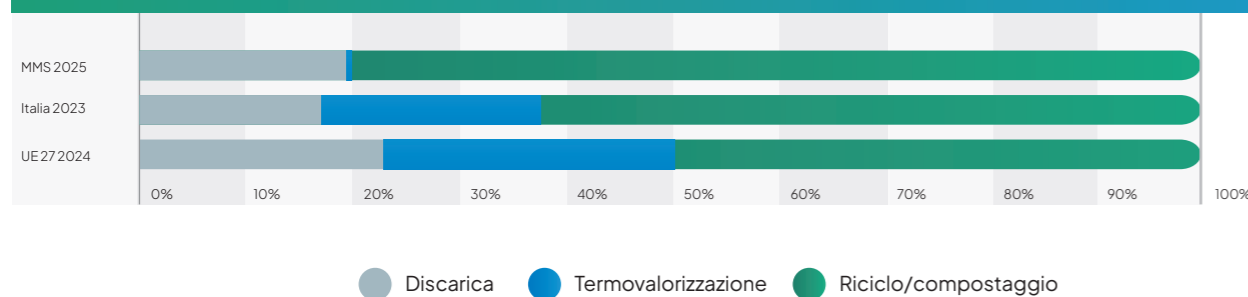
Nel 2025 Marche Multiservizi conferma un modello di gestione orientato al recupero delle risorse e alla progressiva riduzione del ricorso allo smaltimento finale. A valle dei pretrattamenti, la quota di rifiuti urbani avviati a discarica si attesta al 19,4%, un dato in linea con gli anni precedenti e coerente con l'andamento nazionale. Parallelamente, aumentano i quantitativi destinati alle filiere del riciclo e del compostaggio, grazie alla qualità delle raccolte e all'ottimizzazione dei processi impiantistici.

Rifiuti urbani raccolti per destinazione (t)	2023		2024		2025	
	Ton	%	Ton	%	Ton	%
Discarica	26,9	20,7%	23,9	18,9%	24,9	19,4%
Compostaggio	23,2	17,9%	23,8	18,8%	22,4	17,5%
Selezione e riciclo	79,5	61,4%	78,0	61,7%	80,3	62,6%
Termovalorizzazione e biomassa	-	-	0,7	0,6%	0,7	0,5%

Il risultato raggiunto nel 2025 si conferma positivo anche nel confronto con i trend europei: la quota di rifiuti avviati a discarica dopo pretrattamento (19,4%) è in linea con la media italiana (18,6%) e inferiore al valore medio dell'Unione Europea a 27 Paesi (22,8%, Fonte: Eurostat, 2025).

In un sistema di gestione circolare dei rifiuti, gli impianti rappresentano l'elemento che consente di trasformare la raccolta in risultati concreti per l'ambiente e per la comunità. È qui che i materiali residui dei processi di raccolta trovano un trattamento adeguato, garantendo continuità al servizio e il rispetto degli standard ambientali. Anche nei territori più virtuosi, infatti, una quota di rifiuti non è riciclabile: la presenza di una rete impiantistica efficace permette di gestirla in modo sicuro, controllato e coerente con gli obiettivi di riduzione degli impatti.

La gestione dei rifiuti in Europa e in Italia - il confronto con MMS



Il ruolo degli impianti MMS

Marche Multiservizi gestisce una rete impiantistica dedicata al trattamento e smaltimento dei rifiuti urbani, con l'obiettivo di ridurre gli apporti in discarica, limitare gli impatti ambientali e favorire il recupero di materia ed energia. Tale rete comprende il Trattamento Meccanico (TM) presso la discarica di Ca' Asprete (Tavullia) e il Trattamento Biologico (TB) presso il sito di Ca' Lucio (Urbino), che opera anche a servizio dei flussi provenienti dal TM di Aset Monteschiantello (Fano).

Gli impianti TM e TB svolgono il pretrattamento obbligatorio dei rifiuti urbani indifferenziati destinati allo smaltimento finale, contribuendo a ridurre la quantità di materiali che raggiungono la discarica. Il processo meccanico-biologico consente infatti di separare le diverse frazioni e stabilizzare quella organica, minimizzando gli impatti ambientali.

Trattato in impianti trattamento/selezione	2023	2024	2025
TM Ca' Asprete	33.247	33.084	32.970
TB Ca' Lucio	9.262	9.870	8.373

Rifiuti gestiti in impianti trattamento /selezione (2025)		
TM Ca' Asprete RSU indifferenziato	INPUT (t)	OUTPUT (t)
	32.970	Rifiuto indifferenziato raccolto e portato a trattamento
		27.354 sovrappeso da TM inviato in discarica
	5.644 sottovaglio da TM inviato a TB Ca' Lucio*	
TB Ca' Lucio	INPUT (t)	OUTPUT (t)
	5.644	sottovaglio da TM Ca' Asprete
	2.729	sottovaglio da TM Aset Monteschiantello
	4.245	Biostabilizzato a copertura Ca' Asprete
	2.506 biostabilizzato a copertura Aset	

Questi flussi dimostrano la piena integrazione tra gli impianti provinciali e l'efficacia del pretrattamento nel ridurre i rifiuti destinati allo smaltimento finale.

Il 2025 rappresenta un anno significativo anche per la gestione delle frazioni non riciclabili tradizionali. Tutti i rifiuti ingombranti e tutti i rifiuti provenienti dalla pulizia stradale sono stati avviati al recupero presso impianti specializzati esterni, evitando completamente il ricorso allo smaltimento diretto.

Questi risultati evidenziano come anche frazioni tradizionalmente considerate "povere" o più difficili da valorizzare vengano oggi rein-

trodotte in cicli di trattamento coerenti con i principi dell'economia circolare. La riduzione dei conferimenti in discarica è quindi non solo un obiettivo normativo, ma un impegno quotidiano perseguito attraverso investimenti tecnologici, l'ottimizzazione dei processi e la collaborazione con filiere di recupero sempre più efficienti.

L'avvio a recupero del 100% degli ingombranti e dei materiali da spazzamento rappresenta un indicatore concreto del percorso intrapreso: trasformare i rifiuti in risorse e ridurre progressivamente l'impatto ambientale della gestione, migliorando la sostenibilità dei servizi offerti alla comunità.

La destinazione dei rifiuti

Il conferimento nelle discariche

Le discariche gestite da Marche Multiservizi rappresentano l'ultimo anello del sistema integrato di gestione dei rifiuti, garantendo la chiusura del ciclo anche per la parte non riciclabile.

Gli impianti svolgono una funzione essenziale per assicurare continuità al servizio, sicurezza ambientale e conformità normativa, accogliendo esclusivamente i flussi che, dopo i trattamenti meccanico biologici, non possono essere ulteriormente recuperati.

Nel 2025 il totale dei rifiuti smaltiti nella discarica di Ca' Asprete è pari a 125.314 tonnellate, un valore coerente con i limiti gestibili in seguito all'aggiornamento autorizzativo della Provincia.

Conferimenti in discarica	2023	2024	2025
Discarica Ca' Asprete	117.917	131.586	125.314
- di cui sovrallo da TM	26.833	25.974	27.354
Discarica Ca' Lucio	-	-	-
Totale rifiuti smaltiti in impianti MMS	117.917	131.586	125.314

Rifiuti a smaltimento in discarica (t)	2025
- sovrallo da TM inviato in discarica	27.354
- urbani da territorio (arenile, spaz., cimit.)	4.360
- altri rifiuti non pericolosi	93.600

L'andamento dei flussi mostra alcune variazioni legate sia all'evoluzione della composizione dei rifiuti sia agli interventi impiantistici realizzati nel corso dell'anno. Gli altri rifiuti non pericolosi, che comprendono anche i flussi trattati presso l'impianto di Tolentino di Cosmari (gestore della raccolta per la provincia di MC), risultano in diminuzione di circa 8.000 tonnellate per effetto del nuovo assetto autorizzativo provinciale introdotto nel 2025.

Gli impianti di Ca' Asprete e Ca' Lucio rappresentano due presidi ambientali fondamentali per il territorio, luoghi in cui la gestione dei rifiuti assume una dimensione concreta di responsabilità e innovazione. Oltre allo smaltimento della frazione residua, questi siti ospitano soluzioni tecnologiche avanzate che permettono di ridurre gli impatti e valorizzare le risorse ancora presenti nei rifiuti.

A Ca' Asprete, la produzione di energia elettrica dal biogas di discarica trasforma un residuo del processo in un beneficio per la comunità, mentre l'impianto di osmosi inversa dedicato al trattamento del percolato assicura standard elevati di tutela delle acque.

Accanto ai controlli ambientali obbligatori, dal 2021 MMS ha introdotto anche un **progetto di biomonitoraggio** basato sull'osservazione delle api, un indicatore naturale prezioso per comprendere la qualità dell'ambiente circostante e gli eventuali impatti degli impianti. Queste attività, affiancate alle certificazioni ISO 14001 ed EMAS e ai monitoraggi periodici su aria, acqua, suolo e biogas, confermano l'impegno dell'Azienda nel garantire una gestione sicura, trasparente e pienamente sostenibile delle proprie discariche.

Gestione del percolato

La gestione del percolato rappresenta uno degli aspetti ambientali più delicati nella conduzione delle discariche, poiché riguarda il trattamento del liquido generato dalla decomposizione dei rifiuti. Le discariche Ca' Lucio, Ca' Mascio e Ca' Guglielmo sono dotate di impianti di osmosi inversa, che consentono di trattare direttamente in loco la quasi totalità del percolato prodotto, riducendo in modo significativo la necessità di inviarlo a impianti esterni.

Nel 2025 la gestione del percolato ha registrato un aumento importante, legato sia all'andamento climatico sia all'efficienza crescente degli impianti. Complessivamente sono state trattate 75.506 tonnellate, con un incremento del 47% rispetto al 2024.

Impianto produttore	2023	2024	2025
Percolato trattato in impianti di terzi (t)	2.261	2.631	125.314
Percolato trattato in impianti osmosi MMS (t)	49.055	72.876	27.354
Totale	51.316	75.506	125.314

La parte preponderante del percolato pari a 72.876 tonnellate, più del 96% del totale, è stata trattata dagli impianti di osmosi inversa, confermando questa tecnologia come soluzione centrale per la gestione sostenibile del percolato. Il trattamento in loco porta diversi benefici ambientali:

- Riduzione delle emissioni di CO₂, grazie alla drastica diminuzione dei trasporti verso impianti esterni;
- Minore impatto sulle risorse idriche, poiché l'osmosi consente di recuperare una quota dell'acqua contenuta nel percolato;
- Aumento della sicurezza ambientale, evitando i rischi associati al trasporto e riducendo la possibilità di sversamenti accidentali.

Il ricorso a impianti terzi rimane contenuto (2.631 tonnellate) e si limita alle quantità non trattabili direttamente negli impianti interni. Grazie al trattamento in loco, la parte residuale del processo (concentrati e fanghi) viene gestita in modo controllato e conforme al quadro normativo, mentre l'acqua recuperata può essere reimpressa nell'ambiente nel rispetto dei limiti previsti.

Questo approccio rafforza la sostenibilità operativa delle discariche MMS e contribuisce a ridurre gli impatti ambientali complessivi del ciclo di gestione dei rifiuti.

La destinazione dei rifiuti

“Ape Informa” per la tutela della biodiversità

Il progetto Ape Informa, avviato nel 2021 in collaborazione e sotto la supervisione scientifica dell'Università di Urbino, utilizza le api come bioindicatori per valutare in modo continuo lo stato di qualità dell'ambiente nei pressi degli impianti MMS. Le api sono infatti tra gli organismi più sensibili alle variazioni ambientali: reagiscono rapidamente alla presenza di inquinanti, pesticidi e contaminanti atmosferici, diventando così un segnale precoce di eventuali squilibri per la biodiversità, gli ecosistemi e la salute umana. Questa sensibilità permette di individuare tempestivamente alterazioni e pianificare interventi correttivi basati su dati scientifici.

Presso gli impianti di Ca' Asprete e Ca' Lucio sono stati installati due apiari, ciascuno composto da cinque arnie, gestiti da un apicoltore professionista incaricato da MMS. Le api regine guidano colonie di circa 50.000 individui per arnia, che nel corso dell'anno producono miele, polline, propoli e cera: matrici preziose per il biomonitoraggio.

Ogni ape, durante le proprie attività quotidiane, esplora mediamente 7 km² di territorio. Le sostanze presenti nell'ambiente vengono raccolte sul corpo dell'ape e si accumulano all'interno dell'alveare e dei suoi prodotti (miele, polline, cera, propoli, pappa reale). Questo rende possibile prelevare campioni rappresentativi e ottenere informazioni di elevata qualità scientifica con un impatto ambientale nullo.

I campioni raccolti vengono analizzati in laboratori accreditati, permettendo di valutare la presenza di contaminanti sia su scala temporale breve sia di lungo periodo: il miele indica eventuali esposizioni nel breve periodo, la cera, per sua natura lipidica, accumula contaminanti persistenti e consente analisi di lungo termine, polline, propoli e pappa reale completano il quadro chimico e biologico dell'ecosistema locale.

Le analisi condotte fino ad oggi restituiscono un quadro complessivamente buono della qualità ambientale nelle aree attorno agli impianti MMS, confermando l'efficacia delle misure di gestione e dei protocolli di controllo adottati.

Oltre alla sua funzione scientifica, Ape Informa produce anche un beneficio ambientale diretto legato all'attività naturale di impollinazione: 1 arnia = circa 60.000 api = 600.000 fiori impollinati l'anno, con un assorbimento indiretto stimato di 302 kg di CO₂ grazie alla rigenerazione vegetale (Fonte: 3Bee).

Applicato alla realtà MMS: 2 apiari x 5 arnie = 10 arnie totali → circa 600.000 api → oltre 6 milioni di fiori impollinati ogni anno → circa 3 tonnellate di CO₂ assorbite indirettamente.

Si tratta di un contributo concreto alla tutela della biodiversità e alla mitigazione dei cambiamenti climatici, perfettamente coerente con gli obiettivi dell'Agenda 2030.

Nel 2025 MMS ha scelto di aprire questo progetto al territorio in occasione della **Giornata Mondiale della Biodiversità** e del **Festival dello Sviluppo Sostenibile**. Presso il sito di Ca' Asprete è stata organizzata una giornata divulgativa rivolta a studenti e cittadini, per far conoscere da vicino il ruolo delle api nella protezione dell'ambiente.

Durante la visita guidata, i partecipanti hanno potuto:

- osservare da vicino le arnie e comprendere la vita dell'alveare
- conoscere l'apicoltore e il suo lavoro quotidiano;
- scoprire come i prodotti dell'alveare diventano indicatori scientifici
- riflettere sull'importanza degli impollinatori per la sicurezza alimentare e per la biodiversità

Questa iniziativa ha favorito una nuova consapevolezza sul valore delle api e ha contribuito al raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile 11, 12 e 15 dell'Agenda 2030.



I rifiuti prodotti

La gestione dei rifiuti rappresenta un tema centrale per MMS, sia in relazione ai processi legati all'erogazione dei servizi, sia per quanto riguarda le attività degli uffici. L'azienda opera secondo un approccio improntato alla prevenzione, al miglioramento continuo e alla piena conformità normativa, in coerenza con i sistemi di gestione certificati ISO 14001 ed EMAS.

I rifiuti generati dai processi operativi derivano principalmente da tre ambiti:

- **la depurazione delle acque**, che produce fanghi biologici e residui di trattamento;
- **la gestione delle discariche** e degli impianti di trattamento rifiuti, da cui originano percolato e scarti degli impianti di selezione;
- **le attività di manutenzione delle reti e degli impianti**, che generano quantitativi variabili di materiali inerti o residui tecnici.

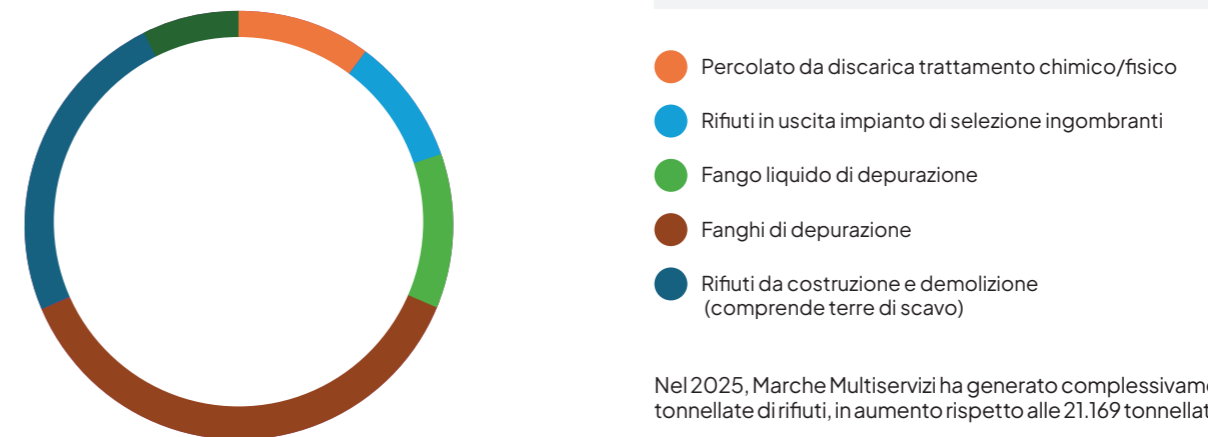
Parallelamente, nelle sedi aziendali vengono prodotti rifiuti tipici delle attività d'ufficio (carta, plastica, imballaggi, ecc.) gestiti attraverso sistemi di raccolta differenziata. Negli anni, l'azienda ha inoltre introdotto diverse misure di prevenzione, tra cui la dematerializzazione dei documenti e l'installazione di erogatori d'acqua che hanno eliminato l'uso di bottiglie monouso.

L'obiettivo è ridurre progressivamente l'impatto ambientale dei processi e promuovere un modello di gestione dei rifiuti sempre più circolare, basato sulla minimizzazione degli scarti e sulla massimizzazione del recupero.

Depurazione delle acque

Gestione delle discariche

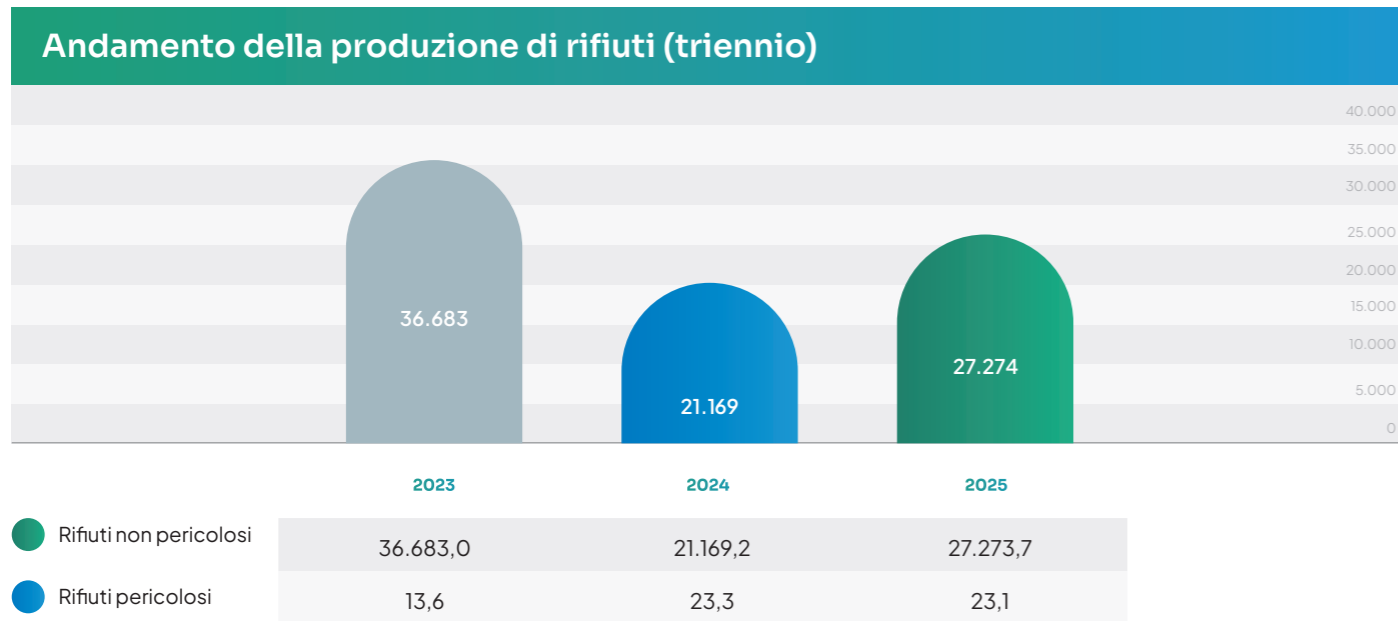
Attività manutenzione reti e impianti



Nel 2025, Marche Multiservizi ha generato complessivamente 27.297 tonnellate di rifiuti, in aumento rispetto alle 21.169 tonnellate del 2024.

La produzione di rifiuti si mantiene comunque su livelli stabili e continua a essere influenzata principalmente dall'andamento dei fanghi di depurazione e dai rifiuti derivanti dalle attività di manutenzione delle reti e degli impianti.

I rifiuti prodotti



Il **99,99%** dei rifiuti generati nel 2025 è classificato come non pericoloso, confermando la marginalità delle produzioni pericolose, limitate a interventi manutentivi o operativi specifici. Il confronto con l'anno precedente risente tuttavia della riclassificazione introdotta nel 2025, che ha escluso dai rifiuti prodotti le quantità di percolato trattate mediante osmosi inversa, ora correttamente riportate nella categoria dei "rifiuti evitati".

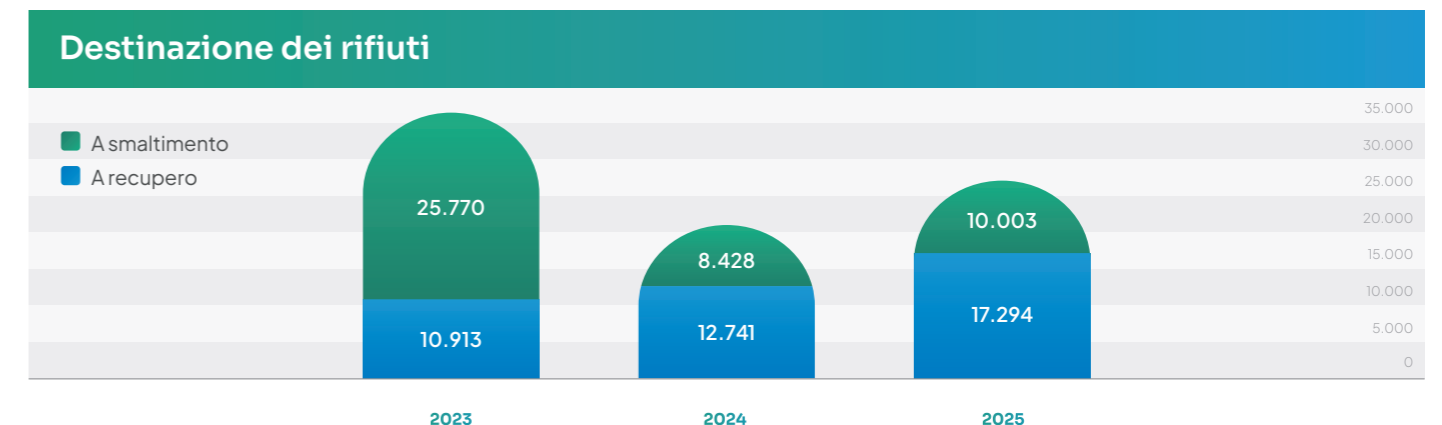


Rifiuti per categoria (t)	2023			2024			2025		
	Recupero	Smaltimento	Totale	Recupero	Smaltimento	Totale	Recupero	Smaltimento	Totale
RIFIUTI PERICOLOSI									
Altri rifiuti	2,0	11,6	13,6	3,5	19,8	23,3	2,2	21,0	23,1
Totale	2,0	11,6	13,6	3,5	19,8	23,3	2,2	21,0	23,1
RIFIUTI NON PERICOLOSI									
Fanghi di depurazione	7.579,6	2.665,9	10.245,5	9.647,0	-	9.647,0	10.274,9	-	10.274,9
Fango liquido di depurazione	-	1.771,0	1.771,0	-	2.554,0	2.554,0	-	3.008,0	3.008,0
Percolato da discarica	-	17.166,3	17.166,3	-	2.261,0	2.261,0	-	2.692,0	2.692,0
Rifiuti in uscita impianto di selezione ingombranti	-	2.701,9	2.701,9	-	2.471,5	2.471,5	139,0	2.674,0	2.813,0
Rifiuti da costruzione e demolizione (comprende terre di scavo)	3.139,8	-	3.139,8	2.477,1	-	2.477,1	6.506,1	-	6.506,1
Altri rifiuti	191,5	1.453,3	1.644,9	613,2	1.122,0	1.735,3	372,2	1.607,5	1.979,7
Totale	10.910,9	25.758,4	36.669,4	12.737,3	8.408,5	21.145,9	17.292,1	9.981,5	27.273,7
Totale generale	10.912,9	25.770,1	36.683,0	12.740,8	8.428,3	21.169,2	17.294,3	10.002,5	27.296,8
% Recupero	30%			60%			63%		
RIFIUTI EVITATI									
Percolato trattato in impianti osmosi		50.769,0	50.769,0		49.055,1	49.055,1		72.876,3	72.876,3

La destinazione dei rifiuti prodotti

Complessivamente si osserva un lieve aumento dei rifiuti prodotti da Marche Multiservizi, un fenomeno legato sia a fattori operativi sia alle condizioni idro meteorologiche che influenzano la produzione dei fanghi negli impianti di depurazione e del percolato nelle discariche. La quota di rifiuti avviata a recupero cresce in modo significativo nel

triennio, passando da circa il 30% nel 2023 a oltre il 60% negli anni successivi. Questo risultato conferma il progressivo consolidamento di pratiche orientate alla valorizzazione dei materiali e alla riduzione degli impatti ambientali, grazie al miglioramento dei processi di trattamento e alle azioni di efficientamento implementate.



I rifiuti prodotti

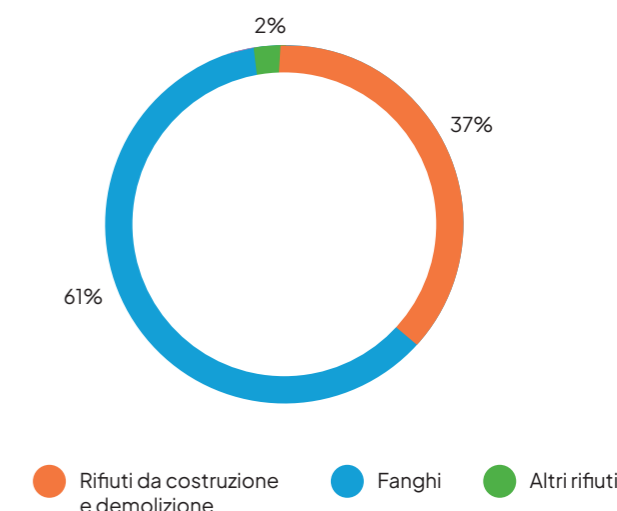
Destinazione dei rifiuti prodotti:	Tipologia principale di rifiuti prodotti	2023	2024	2025
Quantità totale di rifiuti prodotti		36.683,0	21.169,1	27.296,8
Rifiuti non destinati allo smaltimento		10.912,9	12.740,8	17.294,3
Rifiuti pericolosi non destinati allo smaltimento		2,0	3,5	2,2
di cui altre operazioni di recupero	Altri rifiuti	2,0	3,5	2,2
Rifiuti non pericolosi non destinati allo smaltimento		10.910,9	12.737,3	17.292,1
di cui:				
riciclaggio/recupero frazione inorganica	Altri rifiuti	135,7	35,3	3,2
recupero frazione organica		-	-	-
altre operazioni di recupero	Totale	10.775,2	12.702,0	17.288,9
	di cui fanghi di depurazione	7.579,6	9.647,0	10.274,9
	di Rifiuti da costruzione e demolizione (comprende terre di scavo)	3.139,8	2.477,1	6.506,1
	di cui altri rifiuti	55,8	577,9	507,9
Rifiuti destinati allo smaltimento		25.770,1	8.428,3	10.002,5
Rifiuti pericolosi destinati allo smaltimento		11,6	19,8	21,0
di cui altre operazioni di smaltimento	Altri rifiuti	11,6	19,8	21,0
Rifiuti non pericolosi destinati allo smaltimento		25.758,5	8.408,5	9.981,5
di cui:				
trattamento biologico	Totale	2.158,5	2.560,2	3.374,0
	di cui fango liquido di depurazione	1.771,0	2.554,0	3.008,0
	di cui altri rifiuti	387,5	6,2	366,0
trattamento chimico-fisico	Totale	2.158,5	2.560,2	3.374,0
	di cui percolato da discarica	17.166,3	2.261,0	2.692,0
	di cui altri rifiuti	109,8	188,9	287,9
smaltimento in discarica	Totale	6.176,5	3.398,4	3.627,6
	di cui rifiuti in uscita impianto di selezione ingombranti	2.701,9	2.471,5	2.674,0
	di cui fanghi di depurazione	2.665,9	-	-
	di cui rifiuti in uscita impianto di selezione ingombranti	808,7	926,9	953,6
altre operazioni di smaltimento	Altri rifiuti	147,4	-	-
Rifiuti sottratti allo smaltimento	Percolato trattato in impianti osmosi	50.769,0	49.055,1	72.876,3

* 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, materiali filtranti); Altri rifiuti pericolosi (sostanze chimiche da laboratorio, oli e residui di combustibili, ecc.).

I Rifiuti sottratti allo smaltimento

Nel 2025 sono state destinate a operazioni di recupero **17.294 tonnellate di rifiuto**, pari al 63% del totale, in aumento rispetto agli anni precedenti e completamente avviate a impianti di terzi.

La categoria più rilevante è rappresentata dai fanghi di depurazione, pari a 10.275 tonnellate, cui seguono i rifiuti da costruzione e demolizione, che ammontano a 6.506 tonnellate.



Il recupero dei fanghi di depurazione

	2023	2024	2025
Fanghi per abitante equivalente (kg)	53,8	43,1	45,9

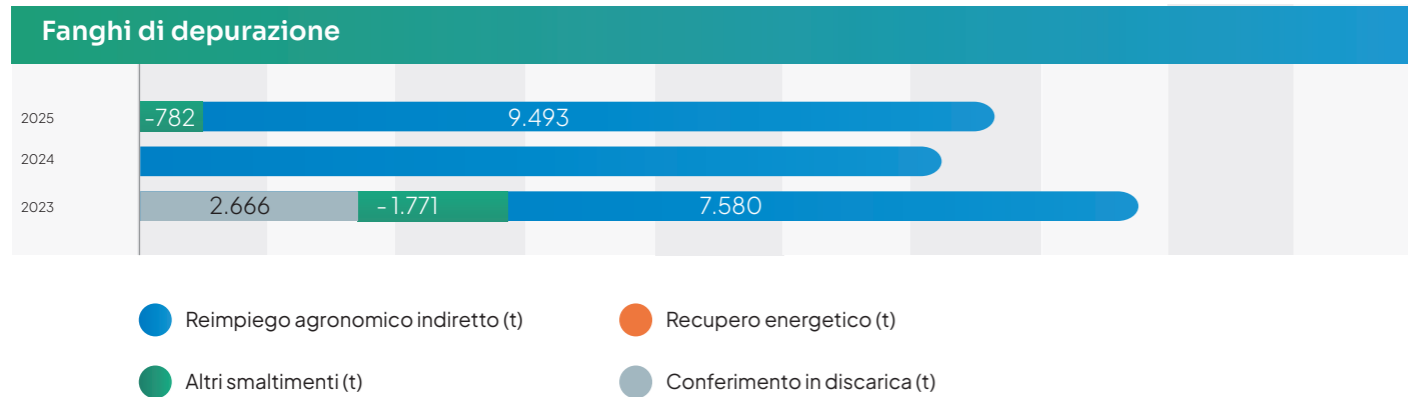
Nel 2025 gli impianti di depurazione gestiti da MMS hanno prodotto 45,9 kg di fanghi per abitante equivalente, un valore in lieve aumento rispetto al 2024, ma comunque inferiore ai livelli del 2023. La quasi totalità dei fanghi prodotti viene quindi stabilmente destinata al reimpiego agronomico indiretto.

Le restanti quantità vengono avviate a impianti esterni in funzione della tipologia e delle caratteristiche del fango:

- Conferimento in discarica, presente solo nel 2023 e completamente eliminato a partire dal 2024.
- Recupero energetico, utilizzato in misura marginale e limitato al 2024.
- Altri smaltimenti, che comprendono i conferimenti all'impianto DISIDRAT del Gruppo Hera, specializzato nella disidratazione, stabilizzazione e inertizzazione dei fanghi non idonei al recupero agronomico.

Questa modalità di valorizzazione consente il recupero dei nutrienti presenti nei fanghi, favorendo la fertilità dei suoli e riducendo l'impiego di fertilizzanti chimici.

I rifiuti prodotti



L'andamento nel triennio conferma una gestione sempre più orientata al recupero e alla valorizzazione, con una progressiva riduzione delle opzioni meno sostenibili come discarica e smaltimenti tradizionali. Inoltre, per migliorare ulteriormente la sostenibilità nella gestione dei fanghi, ridurre i quantitativi e limitare le emissioni legate al trasporto fuori regione, MMS è in attesa del completamento dell'iter autorizzativo per l'avvio dei lavori del nuovo impianto dedicato alla trasformazione dei fanghi in fertilizzante, che sarà realizzato all'interno del depuratore di Borgheria.

I Rifiuti avviati a smaltimento

Nel 2025 i rifiuti prodotti da MMS successivamente avviati a operazioni di smaltimento ammontano a **10.002,5 tonnellate**, un valore significativamente inferiore rispetto all'anno precedente.

La significativa riduzione del totale dei rifiuti avviati a smaltimento negli anni è principalmente dovuta alla diversa gestione del percolato di discarica: dal 2023, infatti, la quasi totalità del percolato viene trattata direttamente negli impianti a osmosi presenti all'interno delle discariche aziendali e classificata tra i "rifiuti sottratti allo smaltimento", per un totale di **72.876,3 tonnellate nel 2025**.

La rappresentazione grafica consente quindi di evidenziare il contributo strategico dell'osmosi inversa: senza questo trattamento, il percolato costituirebbe quasi la totalità dei rifiuti smaltiti; grazie alla tecnologia adottata, invece, viene completamente sottratto allo smaltimento, migliorando le performance ambientali complessive di MMS.

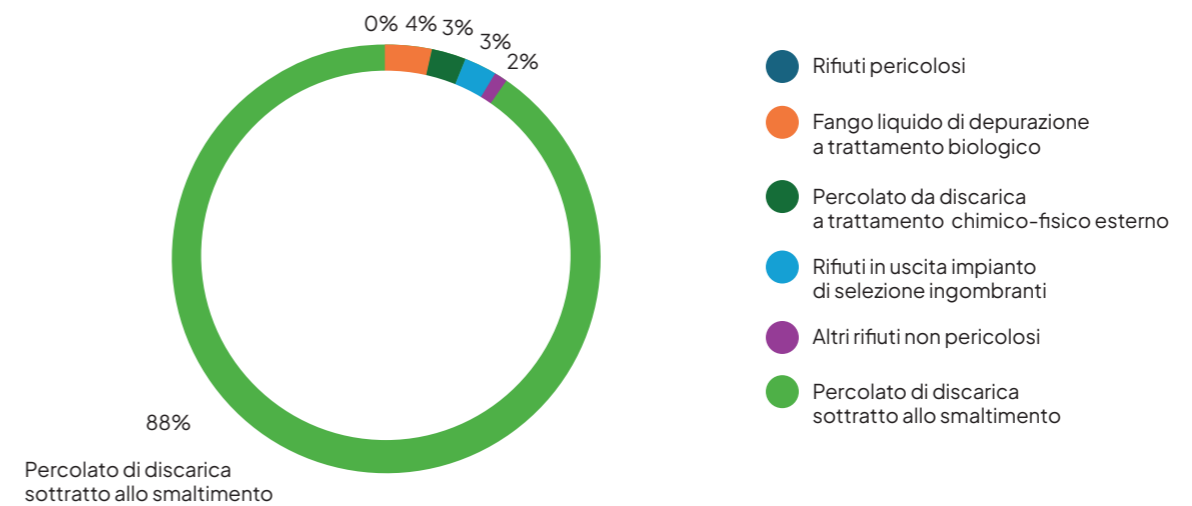
Questo approccio consente di ridurre drasticamente i conferimenti esterni e di migliorare le performance ambientali complessive del ciclo di gestione.

La trasformazione dei fanghi in fertilizzante nell'impianto di Borgheria

La conversione dei fanghi biologici in fertilizzanti direttamente nel ciclo di depurazione rappresenta una soluzione innovativa e pienamente coerente con i principi della circolarità. Invece di considerare i fanghi come un rifiuto da smaltire, il nuovo impianto permetterà di valorizzarli trasformandoli in biosolfato, un fertilizzante utile in agricoltura.

Dal punto di vista ambientale, questa tecnologia consente di ridurre in modo significativo la quantità di fanghi da smaltire e di abbattere i costi e le emissioni associate al loro trasporto. Il riciclo dei nutrienti presenti nei fanghi permette inoltre di restituire sostanza utile ai terreni agricoli, riducendo il ricorso ai fertilizzanti chimici, spesso più impattanti per l'ecosistema.

In un contesto in cui la sostenibilità è sempre più centrale, la trasformazione dei fanghi biologici in fertilizzanti rappresenta una scelta strategica per il futuro, capace di coniugare tutela ambientale, efficienza gestionale e vantaggi per l'agricoltura locale.



07

La forza lavoro propria

Valorizzazione e tutela delle persone

Diversità, inclusione e welfare

Ambiente di lavoro

Formazione e sviluppo delle persone

Salute e sicurezza sul lavoro



La forza lavoro propria

Tema materiale	GRI
Formazione e sviluppo professionale, retribuzione e incentivi	GRI 401 Occupazione GRI 404 Formazione e istruzione
Diversità	GRI 405 Diversità e pari opportunità GRI 406 Episodi di discriminazione
Salute e sicurezza sul lavoro	GRI 403 Salute e sicurezza sul lavoro

Valorizzazione e tutela delle persone

Le persone rappresentano un valore imprescindibile per Marche Multiservizi. Il Capitale Umano è il pilastro della continuità operativa e dello 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 ad 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.

In numeri dei lavoratori

Le persone rappresentano il cuore di Marche Multiservizi e il principale fattore abilitante per la qualità e la continuità dei servizi offerti al territorio. La stabilità del lavoro, la valorizzazione delle competenze e il radicamento nel contesto locale continuano a costituire pilastri essenziali della gestione del Capitale Umano.

Il legame con il territorio rappresenta uno degli elementi identitari di MMS. La quasi totalità delle persone che vi lavorano risiede infatti nelle Marche (95%): tra questi ben il 98% vive in provincia di Pesaro e Urbino. Questa presenza capillare permette all'Azienda di mantenere una forte prossimità operativa, una conoscenza profonda del territorio e un legame diretto con la comunità.

Lavoratori presenti alla fine dell'anno per suddivisione geografica	2025	%
Lavoratori che risiedono nella Regione Marche	500	95%
- di cui nella provincia PU	489	
Lavoratori che risiedono in altre Regioni	25	5%
Totale	525	100%

Nel 2025 l'Azienda ha impiegato mediamente 530 lavoratori, registrando una crescita rispetto agli anni precedenti. La grande maggioranza del personale, pari al 96%, è assunta con contratto a tempo indeterminato, confermando l'attenzione alla stabilità occupazionale e alla costruzione di relazioni professionali durature. Al 31 dicembre 2025 i dipendenti sono 525, di cui oltre il 99% con rapporto di lavoro stabile.

La politica del personale continua a privilegiare un modello organizzativo fondato sulla fidelizzazione, sullo sviluppo delle competenze e sulla centralità della persona: ogni nuovo inserimento viene accompagnato da percorsi formativi specifici sulla sicurezza, sulle competenze tecniche e sulle competenze trasversali.

Lavoratori	2023	2024	2025
Totale lavoratori medi	521	517	530
Tempo indeterminato	506	503	507
Tempo non indeterminato	15	14	23
% lavoratori medi con contratto a tempo indeterminato	97%	97%	96%
Totale lavoratori al 31/12	514	513	525
- Donne	82	86	90
- Uomini	432	427	435
% lavoratori al 31/12 con contratto a tempo indeterminato	100%	99,6%	99,4%

Il 2025 conferma quindi un'organizzazione solida, inclusiva e orientata alla crescita delle proprie persone, capace di coniugare esigenze operative, benessere dei lavoratori e sviluppo del capitale umano nel lungo periodo.

Valorizzazione e tutela delle persone

In linea con quanto osservato negli anni precedenti, la prevalenza dei contratti a tempo pieno rimane elevata. L'istituto del contratto part time, disciplinato dai CCNL applicati, rappresenta per MMS uno

strumento utile a supportare le esigenze personali dei dipendenti, garantendo volontarietà, reversibilità e compatibilità con l'organizzazione del lavoro.

Lavoratori per genere e tipo di contratto	2023		2024		2025	
	uomini	donne	uomini	donne	uomini	donne
Full time	429	70	424	77	429	81
Part time	3	12	3	9	6	9
Totale	514		513		525	

Nel 2025 i lavoratori con contratto part-time sono 15 (9 donne e 6 uomini), una percentuale contenuta rispetto al totale. Le richieste sono state gestite privilegiando le motivazioni legate ad esigenze fami-

liari, di salute o a patologie certificate. Non sono pervenute ulteriori richieste oltre a quelle accolte.

Nuove assunzioni e Turnover

Ingaggiare, selezionare e inserire efficacemente i migliori talenti presenti sul mercato rappresenta per Marche Multiservizi una sfida affrontata attraverso una strategia pienamente integrata con il business e orientata al miglioramento dell'esperienza complessiva delle persone coinvolte.

Nel 2025, in Marche Multiservizi sono state consolidate le iniziative di coinvolgimento delle persone nelle fasi di selezione e di onboarding, in coerenza con le linee di sviluppo del Gruppo Hera. Per quanto riguarda il processo di selezione, si è proseguito nell'utilizzo di strumenti innovativi finalizzati a migliorare l'esperienza dei candidati e a rendere più efficace la gestione delle candidature.

Con riferimento all'onboarding, sono state realizzate iniziative dedicate sia a livello aziendale sia a livello di struttura organizzativa, con

l'obiettivo di facilitare l'inserimento delle persone neoassunte, favorendone l'ingaggio e la diffusione delle informazioni utili alla piena integrazione nel contesto lavorativo. In particolare, sono proseguiti i momenti di accoglienza e di formazione introduttiva, inclusa la partecipazione ai percorsi formativi sui principi e sui contenuti del Codice Etico aziendale, finalizzati a sviluppare una piena consapevolezza dei valori e delle regole organizzative.

Personale in entrata

Nel corso del 2025 sono state inserite 38 persone a tempo indeterminato. Il **tasso delle nuove assunzioni** si attesta al 7,4%, con valori pari all'8,0% per gli uomini e al 4,7% per le donne.

Assunzioni per genere e classi di età	2023			2024			2025		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
Meno di 30 anni	14	4	18	21	5	26	12	1	13
tra 30 e 50 anni	23	1	24	12	-	12	22	3	25
Oltre 50 anni	-	-	-	1	-	1	-	-	-
Totale	37	5	42	34	5	39	34	4	38
Turnover assunzioni	8,5%	6,1%	8,1%	7,9%	6,1%	7,6%	8,0%	4,7%	7,4%

Oltre alle assunzioni a tempo indeterminato, nel 2025 si registrano 14 inserimenti a tempo determinato, finalizzati a rispondere a esigenze operative o progettuali. L'analisi delle assunzioni per classe di età conferma che anche nel 2025 i nuovi ingressi riguardano soprat-

tutto le fasce under 50, con una presenza significativa di giovani. Le assunzioni hanno inoltre interessato prevalentemente ruoli operativi, riflettendo le necessità connesse alla continuità e alla qualità dei servizi pubblici gestiti.

Mobilità interna

La mobilità interna rappresenta una leva fondamentale di valorizzazione delle persone e di supporto allo sviluppo professionale, favorendo la circolazione delle competenze tra le diverse strutture. Il processo consente di rispondere sia alle esigenze organizzative sia alle aspettative di crescita del personale, offrendo opportunità di ricollocazione coerenti con i profili professionali.

La gestione della mobilità è supportata da strumenti strutturati di comunicazione delle posizioni disponibili, tra cui gli annunci di job

posting, con l'obiettivo di promuovere un utilizzo efficace delle risorse interne e sostenere lo sviluppo del capitale umano aziendale. I dati del 2025 evidenziano una buona capacità dell'organizzazione di rispondere alle richieste delle persone: tutte le domande di cambio reparto presentate sono state valutate e, ove possibile, realizzate, a conferma di un sistema che presta attenzione alle aspettative del personale e agevola la circolazione delle competenze.

Indice di mobilità interna	2025
Numero di richieste di mobilità interna	5
Numero di mobilità realizzate	100%
Annunci interni di job posting pubblicati	43

L'attività di job posting interno ha mostrato una significativa dinamicità, con un numero elevato di annunci pubblicati a supporto delle opportunità di crescita e di una corretta allocazione delle risorse in ruoli coerenti con i fabbisogni organizzativi.



Valorizzazione e tutela delle persone

Personale in uscita

Nel corso del 2025 28 dipendenti a tempo indeterminato hanno lasciato l'Azienda, di cui 27 uomini e 1 donna. Le principali cause risultano essere i pensionamenti, che rappresentano la quota più significativa delle uscite, seguiti da dimissioni volontarie.

Uscite nell'anno per motivo (n.)	2023	2024	2025
Dimissioni volontarie	9	7	6
Risoluzioni consensuali del contratto	9	6	2
Pensionamenti	16	16	19
Decessi	-	2	-
Licenziamenti	-	-	-
Inabilità alla funzione	-	-	-
Trasferimento	1	-	1
Totale TI	35	31	28
Fine contratto tempo determinato	11	9	12
Totale (TI + TD)	46	40	40

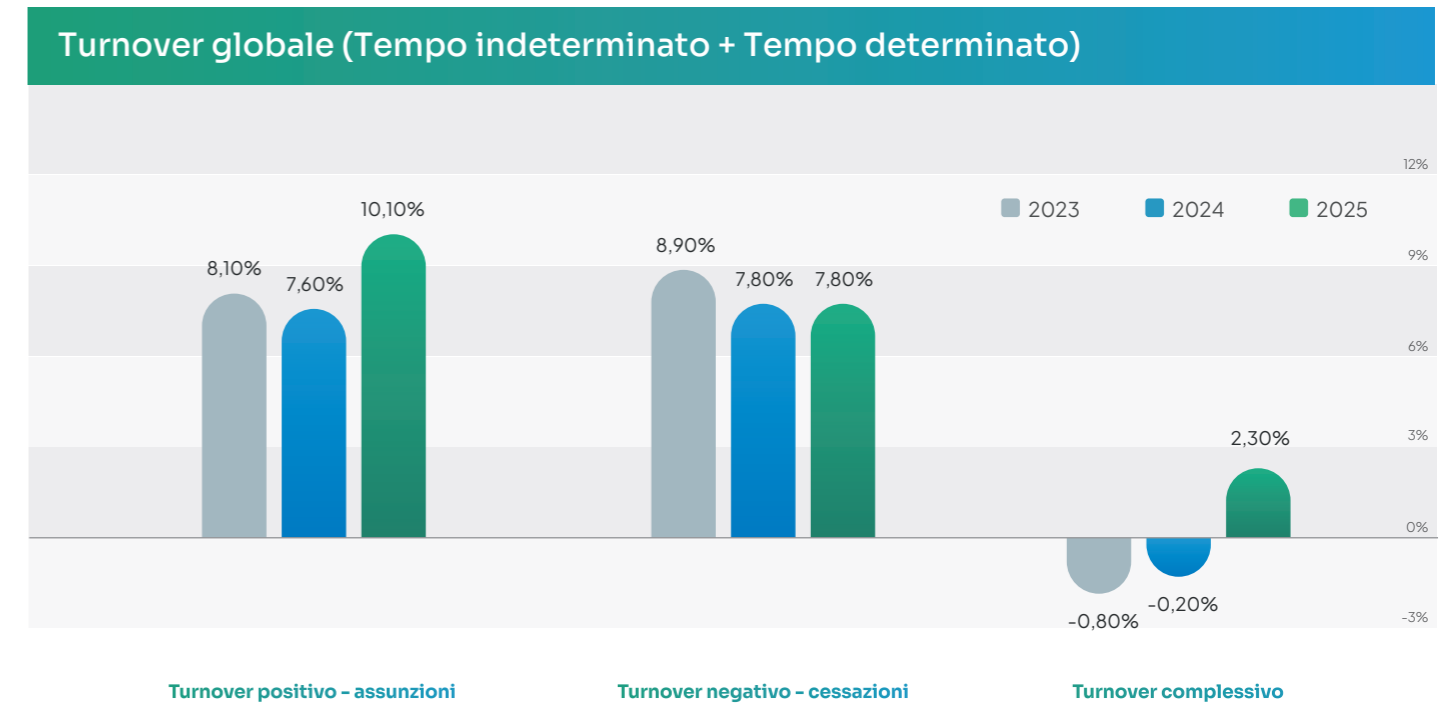
Considerando anche il personale a tempo determinato, si rilevano 12 uscite per scadenza naturale del contratto, portando il totale complessivo delle cessazioni (TI + TD) a 40 unità. In continuità con il trend degli anni precedenti, la maggior parte delle uscite riguarda lavoratori con età superiore ai 50 anni, coerentemen-

te con il peso crescente dei pensionamenti sul turnover complessivo. Le uscite hanno interessato principalmente operai (16 uomini), seguiti da impiegati (9 uomini e 1 donna) e quadri (2 uomini).

Il tasso di turnover in uscita 2025 si attesta al **5,5%**, in ulteriore diminuzione rispetto al 6,0% dell'anno precedente.

Cessazioni per genere e classi di età	2023			2024			2025		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
meno di 30 anni	-	-	-	4	-	4	1	-	1
tra 30 e 50 anni	7	1	8	2	1	3	5	-	5
Oltre 50 anni	25	2	27	24	-	24	21	1	23
Totale	32	3	35	30	1	31	27	1	28
Turnover cessazioni	3,7%	7,3%	6,8%	6,9%	1,2%	6,0%	6,3%	1,2%	5,5%

Il tasso di turnover complessivo 2025, calcolato come rapporto tra ingressi e uscite, è pari all'**1,9%**, con valori pari al **3,5% per le donne e 1,6% per gli uomini**, a testimonianza di una struttura organizzativa stabile e di un sostanziale equilibrio tra i flussi di entrata e di uscita. Se si considerano anche i lavoratori a tempo determinato, il valore complessivo raggiunge il **2,3%**.



L'incremento del turnover positivo rispetto agli anni precedenti, superiore al valore del turnover negativo, determina un saldo complessivo positivo e segnala una fase di rafforzamento della dotazione organica.

La scelta di analizzare separatamente il turnover dei dipendenti a tempo indeterminato rispetto alla forza lavoro complessiva risponde alla necessità di monitorare la **stabilità del capitale umano** e la

capacità di retention del know-how strategico. Mentre il turnover globale (inclusi i tempi determinati) riflette la flessibilità operativa dell'azienda e i flussi fisiologici legati alle scadenze dei contratti a termine, l'indice relativo ai soli contratti a tempo indeterminato rappresenta il **reale indicatore della fidelizzazione e del benessere organizzativo a lungo termine**.

Diversità, inclusione e welfare

La diversità delle persone e la cultura dell'inclusione rappresentano valori fondamentali per Marche Multiservizi. Questi principi, richiamati nel Codice Etico e integrati nella strategia aziendale, contribuiscono alla creazione di un ambiente di lavoro aperto, collaborativo e rispettoso delle differenze, capace di generare valore e di rafforzare la qualità del servizio.

MMS tutela quotidianamente il valore di ogni persona e contrasta ogni forma di discriminazione legata alla condizione fisica, alla disabilità, alle opinioni personali, alla nazionalità, alla religione, al sesso, all'identità di genere o ad altre condizioni che possano rappresentare motivo di esclusione. I principi definiti nel Codice Etico, insieme alla Politica del Sistema di Gestione Integrato QSA, garantiscono un presidio strutturato sulle pratiche discriminatorie. In questo quadro si inserisce anche il Comitato Etico, a disposizione delle persone per la segnalazione di comportamenti non conformi ai valori aziendali.

Il percorso dedicato al linguaggio inclusivo, avviato dal Gruppo Hera nel 2023, è stato progressivamente adottato da Marche Multiservizi e integrato nella propria realtà organizzativa. Le iniziative sviluppate dal Gruppo hanno fornito linee guida, materiali e strumenti che MMS ha declinato internamente, con l'obiettivo di promuovere modalità comunicative sempre più rispettose e inclusive. Nel 2025, questo percorso si è ulteriormente consolidato grazie a iniziative formative e momenti di sensibilizzazione rivolti alle persone dell'Azienda. Le attività si sono concentrate sul ruolo del linguaggio nella costruzione di ambienti di lavoro accoglienti e rispettosi delle differenze, favorendo una maggiore consapevolezza dell'impatto che le parole possono avere nelle relazioni quotidiane e nei processi organizzativi.

Sono stati realizzati momenti di confronto dedicati ai temi della diversità e dell'inclusione, con approfondimenti specifici su:

- disabilità e neurodivergenza,
- contrasto agli stereotipi di genere,
- valorizzazione delle diversità culturali,
- dialogo intergenerazionale.

In continuità con le iniziative promosse dalla capogruppo, nel 2025 MMS ha inoltre sviluppato ulteriori azioni di sensibilizzazione dedicate al contrasto alla violenza di genere e alla promozione di una cultura organizzativa orientata al rispetto. Le attività hanno previsto momenti di ascolto e confronto, la raccolta di percezioni e bisogni utili a orientare futuri interventi, iniziative informative e formative rivolte a gruppi organizzativi specifici e la partecipazione a eventi legati alle principali ricorrenze dedicate alla sensibilizzazione sul tema.

Parallelamente, è proseguita la partecipazione ai programmi di welfare e supporto alla genitorialità sviluppati nell'ambito del Gruppo Hera, con l'obiettivo di favorire il rientro al lavoro dopo i periodi di congedo e sostenere una maggiore consapevolezza sui temi della conciliazione tra vita lavorativa e vita personale.

Nel periodo di rendicontazione non si sono verificati né sono stati segnalati incidenti, denunce o impatti gravi in materia di diritti umani connessi alla forza lavoro propria dell'impresa, inclusi episodi di discriminazione o molestie, lavoro forzato, tratta di esseri umani o lavoro minorile all'interno della Società. Di conseguenza, non sono state presentate denunce tramite i canali aziendali o altri meccanismi formali, non sono state avviate azioni correttive, né sono state irrogate ammende, sanzioni o risarcimenti.

Certificazione della Parità di Genere

Il percorso di certificazione sulla parità di genere è stato avviato da Marche Multiservizi nell'ambito del modello di gestione della parità di genere secondo la prassi UNI/PdR 125:2022, in coerenza con le iniziative sviluppate a livello di Gruppo. L'attività ha previsto la definizione di un piano strategico condiviso, articolato in azioni e obiettivi finalizzati al miglioramento continuo degli indicatori di performance previsti dal sistema di certificazione.

Il piano comprende interventi orientati al rafforzamento delle politiche organizzative, alla promozione di opportunità eque di crescita professionale e al monitoraggio dei principali ambiti legati alla parità di genere, con l'obiettivo di consolidare nel tempo un ambiente di lavoro inclusivo e attento alla valorizzazione delle persone.

La presenza femminile in MMS

La presenza femminile in Marche Multiservizi si conferma in linea con il trend degli ultimi anni: nel 2025 le donne rappresentano il 17% della popolazione aziendale (90 su 525 lavoratori). Sebbene il settore dei servizi pubblici locali presenti storicamente una prevalenza di profili operativi maschili, MMS continua a registrare una presenza femminile significativa nei ruoli tecnici, amministrativi e, in particolare, nei ruoli di responsabilità.

La distribuzione dei ruoli conferma una crescita graduale e costante della componente femminile nelle posizioni impiegate e di coordinamento, a cui si affianca una presenza stabile nei ruoli dirigenziali.

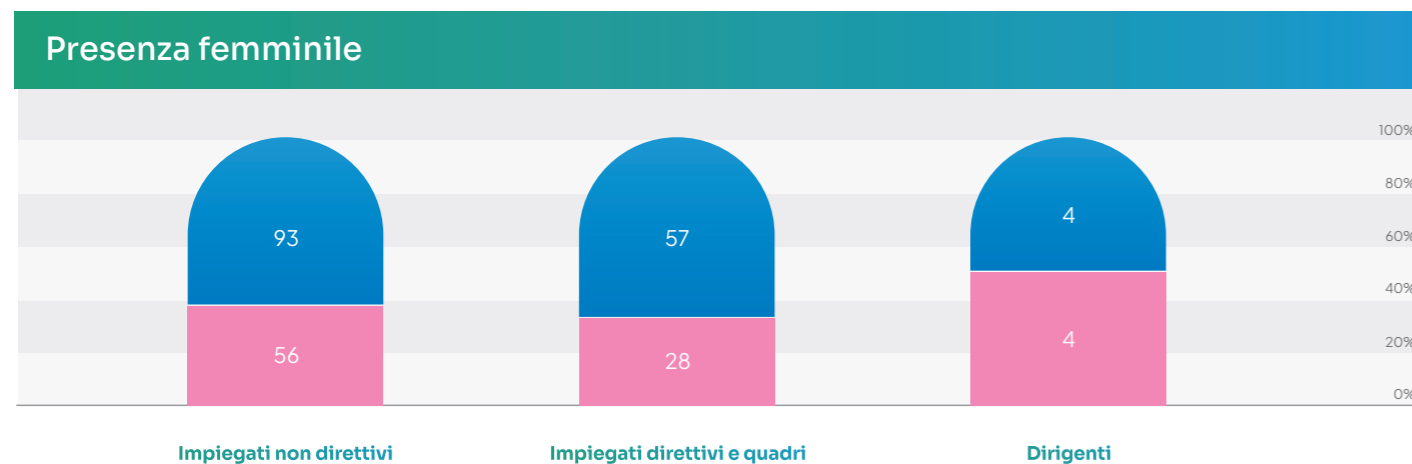
Cessazioni per genere e classi di età	2023			2024			2025		
	uomini	donne	% donne	uomini	donne	% donne	uomini	donne	% donne
Dirigenti	3	4	57%	3	4	57%	4	4	50%
Quadri	14	2	13%	16	3	16%	15	3	17%
Impiegati	139	75	35%	136	78	36%	135	81	38%
Operai	276	1	0,4%	272	1	0,4%	281	2	1%
Totale	432	82	16%	427	86	17%	435	90	17%

La diversità di età

Nel 2025 si osserva un graduale riequilibrio della struttura anagrafica della forza lavoro. L'età media si attesta a 46 anni, in diminuzione rispetto agli anni precedenti, mentre la permanenza media in azienda rimane stabile a 15 anni, confermando la solidità del rapporto tra le persone e l'organizzazione.

Nel 2025 il numero di lavoratori con più di 50 anni diminuisce al 42%, rispetto al 47% del 2024 (-5 punti percentuali), mentre cresce la fascia 30-50 anni, che raggiunge il 48% della popolazione aziendale. La fascia under 30 rimane stabile al 10%.

Personale per classi di età	2023		2024		2025	
	n.	% tot.	n.	% tot.	n.	% tot.
Meno di 30 anni	48	9%	51	10%	51	10%
Tra i 30 e i 50 anni	216	42%	219	43%	253	48%
Oltre i 50 anni	250	49%	243	47%	221	42%
Oltre i 50 anni	514	100%	513	100%	525	100%



Diversità, inclusione e welfare

Categorie protette

Marche Multiservizi rispetta gli obblighi previsti dalla Legge 68/1999 in materia di inserimento lavorativo delle persone appartenenti alle categorie protette, garantendo il pieno rispetto delle quote di assunzione e favorendo percorsi di integrazione professionale e organizzativa.

Persone appartenenti alle categorie protette ai sensi della legge 68/99	2023	2024	2025
Persone appartenenti alle categorie previste dalla legge 68/1999 (art. 3)	24	24	23
Persone appartenenti alle categorie previste dalla legge 68/1999 (art. 18)	5	4	4
Totale appartenenti alle categorie protette	29	28	27

Nel 2025, le persone appartenenti alle categorie protette sono 27, di cui 23 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, MMS ha presentato il Prospetto Informativo Disabili, confermando la piena conformità dell'Azienda ai requisiti della Legge 68/1999 e ribadendo l'impegno nel favorire l'inclusione lavorativa delle persone appartenenti alle categorie protette.

Ambiente di lavoro

Marche Multiservizi promuove attivamente modalità di lavoro che favoriscano l'armonia tra vita lavorativa e vita privata, coniugando efficienza organizzativa, benessere delle persone e uso responsabile del tempo e degli spazi.

In coerenza con il Codice Etico, i responsabili sono chiamati a valorizzare il tempo di lavoro dei propri collaboratori richiedendo prestazioni coerenti con i ruoli e con le effettive esigenze aziendali. Allo stesso modo, ogni dipendente è invitato a proporre soluzioni migliorative e a gestire la propria flessibilità lavorativa in modo equilibrato e responsabile.

L'Azienda riconosce e tutela la sfera privata delle persone, prestando particolare attenzione a situazioni personali o familiari che possano interferire con il normale svolgimento dell'attività lavorativa. In questo contesto, i congedi parentali e le misure di supporto alla genitorialità rappresentano strumenti essenziali di conciliazione vita-lavoro.

Congedi maternità, paternità e parentali

Nel 2025 sono stati fruiti 2 congedi di maternità obbligatoria e 13 congedi di paternità, che danno diritto al padre lavoratore di astenersi dal lavoro per 10 giorni. Il numero di dipendenti che hanno fru-

ito di congedi parentali facoltativi (diritto di entrambi i genitori, successivo al periodo di congedo obbligatorio) è stato pari a 16 (di cui 9 donne e 7 uomini).

Congedi parentali usufruiti	2023			2024			2025		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
Congedi di maternità e paternità obbligatori	11	2	13	11	6	17	13	2	15
Congedi parentali facoltativi	4	4	8	5	11	16	7	9	16
Numero di congedi usufruiti	15	6	21	16	17	33	20	11	31
Giornate di assenza usufruite	123	363	486	205	1.118	1.323	321	515	836

Il 100% delle donne lavoratrici è rientrato dal congedo di maternità e, a distanza di 12 mesi dal rientro, tutte risultano ancora impiegate.

MMS dedica grande attenzione anche alla tutela delle persone che vivono situazioni di fragilità, sia dirette sia legate ai propri familiari, garantendo l'accesso ai permessi previsti dalla Legge 104/1992 e supportando i dipendenti nella gestione dei propri bisogni di cura. Nel 2025:

- 69 dipendenti risultano potenziali beneficiari di permessi ai sensi della Legge 104 per l'assistenza a familiari con disabilità;
- sono state fruito complessivamente 7.924 ore di permesso da parte di questi lavoratori;
- 3 dipendenti sono titolari di Legge 104 per la propria disabilità;
- da questi sono state utilizzate 516 ore di permesso dedicate all'assistenza personale.

L'Azienda monitora annualmente il ricorso ai permessi e assicura strumenti organizzativi e relazionali utili a supportare le situazioni di particolare necessità, nel pieno rispetto della privacy e della dignità delle persone coinvolte.

Ore lavorate e assenze

Nel 2025 il totale delle ore lavorate dal personale di Marche Multiservizi raggiunge 853.983 ore, in lieve aumento rispetto agli anni precedenti. La distribuzione rimane sostanzialmente stabile: le ore

ordinarie rappresentano il 96% del totale, mentre le ore straordinarie costituiscono il 4%, confermando un utilizzo equilibrato delle risorse e una pianificazione organizzativa orientata all'efficienza.

Le ore lavorate	2023	2024	2025	%
Ore lavorate ordinarie	809.411	812.959	823.205	96%
Ore lavorate straordinarie	32.231	32.425	30.779	4%
Totale ore lavorate	841.642	845.384	853.983	100%
Ore di assenza totali	58.219	58.678	66.463	8%

Le ore di assenza totali raggiungono 66.463 ore, registrando un incremento rispetto al 2024. L'aumento è principalmente legato alla crescita delle assenze per malattia e ricoveri, mentre si riducono in modo significativo le ore dedicate a maternità, paternità e congedi parentali.

Ambiente di lavoro

Ore di assenza pro capite	2023	2024	2025	%
Malattia e ricoveri	67,1	55,5	71,9	49%
Maternità/Paternità e congedi parentali	5,5	15,0	8,3	13%
Infortunio	4,2	5,3	8,7	5%
Sciopero	0,3	3,3	1,1	3%
Permesso sindacale	0,6	1,0	0,5	1%
Altro*	33,9	33,3	34,6	29%
Totale	111,7	113,4	125,2	100%

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

Le assenze per malattia e ricoveri registrano un aumento significativo, passando da 55,5 ore pro capite nel 2024 a 71,9 ore nel 2025 (+25%). Rimane stabile la componente legata ad altre tipologie di assenza, come permessi legge 104, congedi straordinari, donazioni del sangue o aspettative non retribuite.

Nel corso del 2025 si sono registrate diverse iniziative di sciopero proclamate a livello nazionale da varie sigle sindacali. Trattandosi di scioperi non determinati da dinamiche aziendali interne, MMS ha garantito la continuità dei servizi essenziali e il rispetto delle relative procedure. Le iniziative proclamate nell'anno sono state:

22 settembre 2025 - Sciopero generale nazionale proclamato da USB, legato al conflitto nella Striscia di Gaza.

3 ottobre 2025 - Sciopero generale nazionale promosso da COBAS, USB, SGB, CUB e CGIL, sul medesimo tema.

17 ottobre 2025 - Sciopero generale nazionale indetto da FP-CGIL, FIT-CISL, UILTRASPORTI e FIADEL, per il rinnovo del CCNL Servizi Ambientali.

28 novembre 2025 - Sciopero generale proclamato da COBAS, USB e RDB, con motivazioni sociali e geopolitiche.

12 dicembre 2025 - Sciopero generale nazionale proclamato da CGIL contro le politiche economiche del Governo.

Remote-working

Per favorire una migliore conciliazione tra lavoro e vita privata, dal 2019 è stato introdotto in modo strutturato il Remote Working, sulla base dell'accordo del Gruppo Hera. Questo modello rappresenta non solo un'evoluzione organizzativa, ma un vero e proprio cambiamento culturale che coinvolge quattro dimensioni fondamentali: cultura organizzativa, gestione del tempo e delle performance, spazi di lavoro e tecnologie.

In questa prospettiva, il progetto ha rappresentato fin dall'inizio un percorso di ripensamento dei new ways of working, volto a favorire maggiore autonomia, responsabilità e qualità del lavoro. Da metà 2020 il progetto si è consolidato, coinvolgendo in maniera stabile un numero crescente di persone. Nel 2025 i dipendenti attivamente inseriti nel modello di smart working sono 159, pari al 30,29% della popolazione aziendale (525 dipendenti totali).

In coerenza con quanto previsto dal **Patto del Buon Lavoro**, da novembre 2024 il remote working ha evoluto il proprio impianto organizzativo: si è passati da una logica settimanale a una logica mensile, favorendo una gestione più flessibile delle giornate da remoto e facilitando la programmazione delle attività sia per le persone sia per i responsabili. Sono inoltre state introdotte estensioni dedicate per particolari situazioni personali e familiari, come temporanei impedimenti fisici o motori, oppure per i genitori fino al compimento del primo anno di età del figlio, al fine di promuovere un'organizzazione del lavoro realmente inclusiva e attenta ai bisogni delle persone.

Questa evoluzione conferma l'impegno di MMS nella costruzione di un ambiente di lavoro moderno e orientato al benessere, capace di coniugare efficienza operativa, qualità della vita e innovazione dei modelli organizzativi.

Avanzamenti di carriera

In Marche Multiservizi gli avanzamenti di carriera rappresentano uno dei principali strumenti di valorizzazione delle persone e del merito, in coerenza con le esigenze organizzative e con le strategie di sviluppo del capitale umano.

Le progressioni professionali vengono definite considerando tre elementi fondamentali: le performance, il contributo organizzativo e il possesso di competenze coerenti con il ruolo, con particolare attenzione allo sviluppo delle capacità di leadership e delle competenze manageriali.

Nel 2025 sono stati registrati 85 avanzamenti di carriera, un numero che conferma la continuità dei percorsi di crescita interni.

Avanzamenti di carriera	2023		2024		2025		% 100%
	uomini	donne	uomini	donne	uomini	donne	
Dirigenti	-	1	-	-	1	-	1
Quadri	2	-	2	1	3	-	4
Impiegati	14	7	35	12	32	14	54
Operai	49	-	38	1	35	-	41
Totale	65	8	75	14	71	14	100%
Totale avanzamenti di carriera	73		89		85		

Le progressioni hanno interessato tutte le principali categorie professionali, con una concentrazione nelle aree maggiormente rappresentate in azienda: impiegati (46 avanzamenti, pari al 54% del totale) e operai (35 avanzamenti, 41%). La presenza femminile nelle progressioni risulta in linea con la composizione della workforce, nel

2025 le donne rappresentano il 30,4% degli avanzamenti nella categoria impiegatizia e il 16,5% delle progressioni complessive. La distribuzione degli avanzamenti riflette quindi la struttura demografica aziendale e non evidenzia differenze nelle opportunità di sviluppo.

Politiche retributive e incentivi

Le politiche retributive di Marche Multiservizi si basano su criteri di equità, trasparenza e valorizzazione delle competenze, in coerenza con la contrattazione collettiva nazionale applicata: CCNL Dirigenti Servizi Pubblici, CCNL Gas Acqua e CCNL Servizi Ambientali.

L'aderenza ai CCNL garantisce omogeneità nei trattamenti economici e l'assenza di differenze retributive determinate dal genere. In linea con le tutele previste dalla normativa nazionale, l'azienda non applica alcuna riduzione salariale in caso di congedo parentale, as-

sicurando la piena tutela economica durante i periodi di assenza per maternità, paternità o cura dei figli.

MMS monitora con continuità la propria struttura retributiva analizzando il **Gender Pay Gap**, calcolato come differenza percentuale tra la retribuzione oraria lorda media degli uomini e quella delle donne. L'analisi conferma nel triennio 2023-2025 un quadro nel complesso coerente con la composizione demografica aziendale e con la distribuzione dei ruoli tra i generi.

Gender Pay Gap: differenza % delle retribuzioni medie orarie tra uomini e donne	2023	2024	2025
Dirigenti	+7,66%	+8,29%	-5,11%
Quadri	+16,08%	+15,61%	+13,01%
Impiegati	+3,99%	+2,52%	+1,35%
Operai*	+12,04%	+7,59%	+12,53%
Totale	-16,17	-17,09	-18,79

*Nel 2025 erano presenti solo due donne nella categoria "operai"; il dato non è statisticamente rappresentativo.

Ambiente di lavoro

Nel 2025 il Gender Pay Gap complessivo risulta negativo (-18,79%), indicando una retribuzione media oraria femminile superiore a quella maschile. Tale valore è in continuità con gli anni precedenti e riflette principalmente la composizione di genere nelle categorie professionali con livelli retributivi più elevati.

In relazione al periodo di rendicontazione, MMS monitora anche il rapporto tra la retribuzione totale annuale dell'individuo più pagato e quella mediana dei dipendenti. Nel 2025 tale rapporto è pari a 3,4, valore stabile rispetto agli anni precedenti.

Rapporto di compensazione totale annuale	2023	2024	2025
Rapporto sulla retribuzione totale annuale dell'individuo più pagato dell'organizzazione rispetto alla retribuzione totale mediana per tutti i dipendenti, escluso l'individuo più pagato	3,5	3,4	3,4

Questo livello risulta inferiore ai benchmark del settore utilities e delle grandi aziende europee, dove i rapporti tra remunerazione dei vertici e quella mediana sono significativamente più elevati (in molti casi oltre 7-20 volte, secondo le analisi PwC). È invece coerente con

la fascia bassa dei valori riscontrabili nelle società pubbliche e partecipate italiane (generalmente 3-7 volte), come evidenziato dalla documentazione ARERA e dai dati del pubblico impiego (OpenB-DAP - MEF).

Sistemi incentivanti

Il premio di risultato collettivo per quadri, impiegati e operai è disciplinato dal Contratto Collettivo Integrativo del Gruppo Hera (triennio 2025-2027) e si articola in tre componenti:

25% correlato all'incremento annuo della redditività consolidata (Utile Netto);

25% correlato all'incremento annuo della redditività consolidata (MOL consolidato a valore condiviso);

20% collegato alla redditività e correlata a ciascun dipendente a tempo indeterminato al 31 dicembre dell'anno di riferimento (Utile Netto/Addetti);

30% legato al raggiungimento degli obiettivi annuali di produttività, qualità, efficienza e innovazione.

Premio di risultato medio per livello	2025
2/3 livello	€ 2.680
4/5/6 livello	€ 2.837
7/8 livello	€ 3.151
Quadri	€ 3.400

Per il personale direttivo è confermato il sistema di retribuzione variabile "indennità di disponibilità", definito annualmente in base al contributo individuale.

Dirigenti e quadri continuano inoltre a essere valutati attraverso la **Balanced Scorecard (BSC)**, che collega premi e obiettivi alle

priorità del Piano Industriale. Nel 2025, una parte significativa dei progetti assegnati ha riguardato l'efficiamento energetico e la transizione ecologica: un segnale chiaro della volontà aziendale di integrare gli obiettivi di sostenibilità nella valutazione delle performance manageriali.

Relazioni industriali

Nel 2025 risultano iscritti a un'organizzazione sindacale 122 lavoratori, una componente fondamentale del sistema di relazioni industriali

di Marche Multiservizi, che conferma la centralità del dialogo sociale e la partecipazione attiva nei processi aziendali.

Partecipazione Sindacale	2023	2024	2025
Quadri	2	3	1
Impiegati	49	43	43
Operai	80	81	78
Totale iscritti	131	127	122

Il 2025 si è caratterizzato come l'anno dell'attuazione di tutte le misure (es. genitorialità, nuove regole sul Remote Working, abilitazioni professionali, ecc.) e dei vari cantieri definiti attraverso il Patto del buon lavoro, sottoscritto con le organizzazioni sindacali nel 2024. Il Patto ruota attorno a cinque pilastri fondamentali: salute e sicurezza, filiere integrate e appalti, equità e inclusione, benessere e sviluppo professionale, sostenibilità e valore condiviso. Fra i più importanti accordi sottoscritti nel corso del 2025, nel rispetto degli impegni assunti attraverso il Patto del buon lavoro, si riportano di seguito i seguenti:

- **accordo del 28 marzo 2025**, relativo all'armonizzazione e al miglioramento della disciplina del riposo fisiologico per il personale reperibile interessato da interventi notturni;
- **nuovo protocollo appalti**, promosso da azienda e organizzazioni sindacali attraverso varie e importanti iniziative mediatiche congiunte.

Parallelamente al Patto, il 2025 è stato segnato dall'importante stagione dei **rinnovi dei Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro**. Nel corso dell'anno sono stati rinnovati:

- **CCNL Gas Acqua** - 8 maggio 2025
- **CCNL Servizi Ambientali** - 9 dicembre 2025

I rinnovi, frutto di un confronto continuo del Gruppo Hera con associazioni datoriali e organizzazioni sindacali nazionali, hanno introdotto aggiornamenti economici e normativi rilevanti per la gestione del personale, contribuendo a rendere i contratti più aderenti ai cambiamenti del settore e ai nuovi bisogni delle lavoratrici e dei lavoratori.

Accanto ai tavoli nazionali, Marche Multiservizi ha consolidato un dialogo continuo e costruttivo con le organizzazioni sindacali territoriali, sottoscrivendo nel corso dell'anno una serie di accordi finalizzati a migliorare l'organizzazione del lavoro, garantire la continuità operativa e adeguare i processi alle evoluzioni normative.

Tra i principali accordi del 2025 si evidenziano:

Chiusure aziendali 2025

tre giornate dedicate allo smaltimento ferie, utili per una programmazione equilibrata delle presenze.

Aggiornamento videosorveglianza

revisione delle planimetrie e dei dispositivi, in conformità alle norme sulla tutela dei lavoratori e sulla protezione dei dati.

Progetto formativo Team Building

un percorso dedicato a circa 100 persone per rafforzare la collaborazione tra funzioni e la coesione organizzativa.

Armonizzazione Funzione Ambiente

unificazione degli accordi vigenti per rendere omogenei i processi e semplificare il quadro regolatorio interno.

Implementazione RENTRI

installazione di dispositivi di geolocalizzazione e aggiornamento delle procedure per la tracciabilità dei rifiuti, in ottemperanza alla nuova normativa nazionale.

Chiusure aziendali 2026

programmazione anticipata di sei giornate di chiusura, utile per una gestione efficiente delle ferie e delle attività.

Ambiente di lavoro

Contenziosi e provvedimenti disciplinari

In conformità con i contratti nazionali di lavoro applicati, nel corso del 2025 sono stati applicati complessivamente 13 provvedimenti disciplinari nei confronti dei dipendenti dell'azienda.

Provvedimenti disciplinari	2023	2024	2025
Richiamo verbale o scritto	4	2	5
Multa o sospensione temporanea dal lavoro	7	14	7
Licenziamento senza preavviso per giusta causa	-	-	1
Totale provvedimenti disciplinari	11	16	13

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

Fondi pensione

La previdenza complementare rappresenta per Marche Multiservizi un tassello fondamentale del sistema di welfare, volto a garantire alle persone una maggiore stabilità economica nel lungo periodo.

L'adesione ai fondi pensione si conferma in crescita costante: a dicembre 2025 risultano iscritti 371 dipendenti, pari al **71% della popolazione aziendale**, il valore più alto degli ultimi anni.

Percentuale dipendenti iscritti a fondi pensione	2023	2024	2025
Totale dipendenti iscritti a fondi pensione	340	354	371
Totale dipendenti	514	513	525
% Dip. Iscritti a fondi pensione	66%	69%	71%

L'offerta previdenziale è articolata in più strumenti, in linea con i diversi inquadramenti contrattuali:

Previdai
per i dirigenti;

Pegaso
per le lavoratrici e i lavoratori inquadrati nel CCNL Gas Acqua;

Previambiente
per il personale rientrante nel CCNL dei Servizi Ambientali.

Questi strumenti consentono di costruire una posizione previdenziale integrativa che unisce la contribuzione volontaria del lavoratore al contributo aggiuntivo garantito dall'azienda, previsto dalle normative dei singoli fondi. Questo meccanismo rafforza il valore della previdenza complementare come scelta di tutela e sicurezza economica futura, rendendola un elemento sempre più centrale del sistema di welfare aziendale. Inoltre, le persone di MMS possono destinare il proprio pacchetto welfare al fondo pensione di appartenenza. Tale possibilità consente di incrementare ulteriormente la propria posizione previdenziale, beneficiando allo stesso tempo dei vantaggi fiscali previsti dalla normativa, che rendono la contribuzione al fondo pensione una delle modalità più convenienti ed efficaci di utilizzo del welfare aziendale.

Welfare

Anche nel 2025, Hextra, il sistema welfare di Gruppo, si è confermato uno dei pilastri del benessere aziendale.

Pensato per integrare crescita professionale e qualità della vita, il sistema mette a disposizione delle persone un ventaglio ampio e flessibile di strumenti personalizzabili, capaci di rispondere alle diverse esigenze individuali e familiari. Per tutte le persone di Marche Multiservizi è stata confermata la quota welfare flessibile di 395 euro, con la possibilità di convertire fino al 50% del premio di risultato in welfare.

Nel decimo anno di funzionamento, Hextra ha proseguito un percorso di evoluzione orientato a interpretare il welfare come strumento di sostenibilità individuale lungo tutto l'arco della vita lavorativa, integrando servizi, prevenzione, educazione e supporto economico. 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 più sostenibili, MMS offre un contributo economico ai dipendenti in possesso di un abbonamento annuale ai trasporti pubblici:

Strumenti welfare – Mobilità sostenibile	Quota / anno (€)
Trasporto pubblico urbano	€ 145
Trasporto pubblico extra/urbano	€ 220
Trasporto pubblico fuori regione	€ 295

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.

Strumenti welfare – Spese scolastiche	Quota / anno (€)
Asilo nido	€ 990
Scuola materna	€ 500
Scuola primaria	€ 100
Scuola secondaria	€ 120

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.

Ambiente di lavoro

Borse di Studio e Formazione all'Estero

Anche per il 2025, 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.

CRAL

Il CRAL di Marche Multiservizi continua a rappresentare uno dei punti di riferimento più attivi per la vita sociale e culturale delle persone dell'azienda. Costituito ai sensi del Decreto Legislativo 460/1997 e del Decreto Legislativo 383/2000, il Circolo opera come organismo unitario e autonomo, senza scopo di lucro, con finalità sociali e solidaristiche. La sua missione è promuovere attività ricreative, culturali e di aggregazione rivolte agli associati e alle loro famiglie, rafforzando legami, occasioni di incontro e senso di comunità.

Il funzionamento del CRAL si basa sul contributo personale, volontario e gratuito degli stessi associati, che ne rappresentano la forza e l'elemento distintivo. L'adesione è aperta a dipendenti, pensionati e familiari, e nel 2025 il Circolo conta oltre 750 iscritti, un dato che conferma la vitalità della partecipazione e l'interesse verso le opportunità proposte.

Nel corso dell'anno il CRAL ha coordinato un programma ricco e diversificato di iniziative, organizzate direttamente o in collaborazione con l'Intercircoli del Gruppo Hera. L'offerta ha spaziato dai soggiorni, come Heraski, Primavhera, Herasummer e i weekend ad Abano Terme, alle attività culturali, fino alle convenzioni con strutture sportive e commerciali. Oltre a queste proposte consolidate, il Circolo ha anche acquistato biglietti per parchi divertimento a prezzi agevolati grazie al contributo del CRAL, ampliando ulteriormente le occasioni di svago accessibili per le famiglie.

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.

Un'iniziativa particolarmente significativa, sia dal punto di vista sociale sia comunitario, è stata l'Aperiparco al Parco Miralfore, realizzata insieme alla cooperativa sociale Utopia. L'evento ha rappresentato un momento di convivialità e di incontro aperto a tutte le persone dell'azienda, valorizzando al tempo stesso una realtà del territorio impegnata nell'inclusione sociale e generando un impatto positivo anche fuori dal contesto aziendale. Il CRAL ha inoltre collaborato all'organizzazione della cena aziendale, scegliendo di acquistare i segnaposto tramite organizzazioni attive nel volontariato (come ANT, IOPRA e altre realtà solidali del territorio) contribuendo così a sostenere progetti umanitari e sociali attraverso un gesto semplice ma significativo.

Accanto agli eventi, il CRAL ha continuato a offrire sconti e agevolazioni per teatri, campionati sportivi, palestre e altre attività commerciali del territorio, ampliando le possibilità di accesso a iniziative culturali e ricreative. Come da tradizione, il Circolo ha inoltre distribuito agli iscritti un pacco dono in occasione delle festività pasquali e natalizie, scegliendo ogni anno prodotti provenienti da piccole realtà del territorio. Una scelta che rafforza non solo il senso di appartenenza alla comunità aziendale, ma anche il legame con le eccellenze locali sostenendo le economie del territorio.



Formazione e sviluppo delle persone

Percorso formativo e sviluppo continuo

Le persone sono il motore del valore di Marche Multiservizi: determinano la qualità dei processi, l'efficienza operativa e i risultati aziendali. Per questo la gestione e lo sviluppo del capitale umano restano una priorità strategica.

Il percorso formativo inizia fin dal momento dell'assunzione, grazie al Book del Neoassunto, che introduce ai modelli organizzativi, ai processi aziendali e alle regole della sicurezza, calibrate sul rischio della mansione. A questo si affiancano aggiornamenti periodici su temi che caratterizzano l'identità etica e regolatoria dell'azienda:

- **SA8000** – responsabilità sociale
- **Modello 231/2001** – responsabilità amministrativa
- **ISO 37001** – anticorruzione
- **Codice Etico**

A questi contenuti si affiancano percorsi dedicati ai temi della cultura d'impresa, dell'etica professionale, dell'integrità e della prevenzione dei comportamenti a rischio.

La formazione è erogata tramite aule tradizionali, virtual classroom, webinar live e numerosi contenuti e-learning disponibili su My Academy, Her@Futura e Cyberguru, garantendo flessibilità e accessibilità.

Negli anni MMS ha consolidato un efficace modello blended, integrando modalità digitali e percorsi in presenza per rispondere in modo dinamico ai fabbisogni formativi.

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.

La valutazione integra performance e competenze (manageriali e comportamentali) e coinvolge tutta la popolazione aziendale: operativi, impiegati, impiegati direttivi, quadri e dirigenti.

Elemento distintivo del processo è il dialogo sulla performance, un momento di confronto diretto tra responsabile e collaboratore, in cui feedback chiari e costruttivi diventano leva di apprendimento continuo.

A partire dalla campagna 2025, il processo di valutazione è stato esteso anche al personale con qualifica operaia, raggiungendo per la prima volta la copertura dell'intera popolazione aziendale. Questo ha consentito di uniformare il sistema di valutazione e rafforzare equità e trasparenza.

A supporto del processo è stata introdotta la Leadership App, uno strumento digitale che permette ai valutatori di registrare nel corso dell'anno osservazioni sui comportamenti agiti, in coerenza con il modello di leadership aziendale. L'app semplifica la raccolta delle evidenze utili alla valutazione e rende più efficace il confronto di sviluppo, promuovendo una cultura di feedback continuo.

Accanto alla valutazione ordinaria, prosegue il percorso Pool 360, dedicato ai profili con performance superiori agli standard e finalizzato alla crescita di talento attraverso percorsi manageriali avanzati e progetti strategici.

Le iniziative di formazione e sviluppo

Nel 2025 l'impegno formativo si conferma su livelli elevati, a testimonianza di un investimento strutturato e continuativo nello sviluppo delle competenze. Il piano risulta ampio e articolato, capace di accompagnare la crescita professionale e di valorizzare il capitale umano.

Anche nel 2025 l'offerta formativa si è sviluppata attorno a **sei pilastri fondamentali**:

Commerciale e Mercato

Il percorso ha consolidato le competenze su scenario, recupero crediti e regole di condotta, integrando l'utilizzo degli strumenti operativi a supporto. Rafforzata anche la gestione contrattuale (attivazioni, volture, cessazioni, rateizzazioni, rimborsi, rettifiche consumi) nei servizi acqua, gas e rifiuti.

Istituzionale e Manageriale

Il percorso manageriale ha approfondito i contesti ibridi, l'evoluzione digitale e Smart Working. Sono stati sviluppati i contenuti del Modello di Leadership per dirigenti, quadri e impiegati direttivi, con focus alla gestione della performance, alla motivazione dei collaboratori e alle dinamiche di gruppo. Completano il quadro moduli su selezione, employer branding, project management e Lean Sigma.

Qualità, Sicurezza, Ambiente e SA8000

Percorso focalizzato su rischi e attività operative, formazione obbligatoria per lavoratori, preposti e figure specialistiche, oltre all'addestramento pratico su attrezzature, emergenze, lavori in quota e movimentazione mezzi.

Sistemi Informativi

Le attività hanno riguardato strumenti digitali e di produttività, sicurezza informatica, collaborazione digitale, smart working e rischio cyber.

Tecnico-professionale

Percorsi combinati su leadership operativa, teamwork, digital mindset, gestione del tempo e aggiornamenti normativi con moduli su AI, data strategy, cloud, metrologia, campionamenti e processi industriali, oltre ai programmi per neoassunti.

Valori etici e cultura d'impresa

Etica, anticorruzione, responsabilità, whistleblowing, con focus su parità di genere, prevenzione stereotipi, molestie e violenza. Eventi e webinar hanno rafforzato linguaggio inclusivo e partecipazione responsabile.

Formazione e sviluppo delle persone

La continuità dell'investimento formativo e la capacità di adeguare i contenuti ai cambiamenti organizzativi confermano l'impegno di MMS nella crescita delle persone.

Il 2025 segna un ulteriore consolidamento del modello formativo e del processo di sviluppo, grazie alla digitalizzazione degli strumenti, all'estensione della valutazione a tutta la popolazione aziendale.

Anche nel 2025 il volume di formazione erogata conferma un investimento significativo e capillare, distribuito in modo equilibrato su tutte le categorie professionali e caratterizzato da una partecipazione ampia e trasversale. Le ore complessive si attestano a 20.713, un valore in linea con gli anni precedenti, a testimonianza della stabilità e della maturità del sistema formativo.

Ore di formazione totali per area di intervento	2023	2024	2025
Commerciale	72	71	8
Manageriale	913	648	274
Qualità, sicurezza, ambiente, responsabilità sociale/SA8000	10.437	10.892	13.666
Sistemi informativi	1.577	1.879	820
Tecnico-professionale	6.251	6.422	5.770
Valori etici e cultura di impresa	862	993	175
Totale	20.112	20.904	20.713

Cresce in modo significativo QSA/SA8000 (+25,5% rispetto al 2024), in coerenza con la spinta su sicurezza, conformità e responsabilità sociale.

Diminuisce il monte ore in Sistemi Informativi (chiusura di progetti 2024) e nel Manageriale (percorsi più mirati e ad alto valore).

Formazione totale e media pro-capite

La media pro capite si attesta a 39 ore per persona, un valore stabile rispetto agli anni precedenti e ampiamente superiore rispetto ai target interni e alla media di settore.

Formazione per genere	2023		2024		2025	
	uomini	donne	uomini	donne	uomini	donne
Ore di formazione pro capite	40,8	26,8	42,0	32,2	41,6	26,3
Ore di formazione pro capite tot.	38,6		40,4		39,0	

L'analisi delle ore pro-capite per genere evidenzia differenze riconducibili alla struttura dei ruoli e alla diversa esposizione ai percorsi obbligatori. Gli uomini registrano 41,6 ore pro-capite, mentre le donne si attestano a 26,3 ore. Tale scostamento riflette princi-

palmente la composizione della forza lavoro, con una maggiore presenza maschile nelle aree operative caratterizzate da un elevato fabbisogno di formazione tecnica e di sicurezza, che comporta pacchetti formativi più estesi e ricorrenti.

Ore di formazione per qualifica	2023		2024		2025	
	Totali	Pro-capite	Totali	Pro-capite	Totali	Pro-capite
Dirigenti	197	28,1	126	18,0	90	12,0
Quadri	879	52,2	907	51,1	744	44,6
Impiegati	6.277	29,5	6.848	32,0	6.144	28,1
Operai	12.759	44,9	13.023	46,7	13.735	47,7
Totale	20.112	38,6	20.904	40,4	20.712	39,0

Osservando la distribuzione per qualifica, emerge un quadro coerente con la natura delle mansioni. Gli operai, coinvolti in maniera significativa nella formazione obbligatoria e nelle attività di adde-

stramento pratico, totalizzano 13.735 ore, con una media pro-capite di 47,7 ore, che rappresenta il valore più elevato dell'organizzazione.

Ore pro-capite per classi di età	2023	2024	2025
Meno di 30 anni	64,6	67,6	51,1
Tra i 30 e i 50 anni	50,4	46,5	42,4
Oltre i 50 anni	23,0	28,8	33,1
Totale	38,6	40,4	39,0

L'attività formativa nel 2025 ha coinvolto in modo significativo tutte le fasce di età, con una maggiore concentrazione nelle classi anagrafiche centrali. I lavoratori sotto i 30 anni presentano il livello formativo più elevato, pari a 51,1 ore pro-capite, risultato naturale della presenza di programmi di inserimento, percorsi tecnici abilitanti e attività di onboarding.

Formazione e sviluppo delle persone

Valutazione della formazione – Il gradimento dei corsi

Nel 2025 Marche Multiservizi ha continuato a monitorare con attenzione il gradimento dei partecipanti ai percorsi formativi, confermando l'importanza di questo processo come strumento di ascolto e miglioramento continuo. La valutazione avviene attraverso questionari anonimi, compilati prevalentemente in modalità digitale, che garantiscono trasparenza, obiettività e una raccolta sistematica delle percezioni delle persone coinvolte.

L'analisi del gradimento si fonda su una valutazione articolata di diversi aspetti: la chiarezza e la coerenza degli obiettivi formativi, la qualità dei contenuti trattati, l'efficacia delle metodologie didattiche adottate e la competenza dei docenti, valutata in termini di capacità comunicativa, disponibilità e chiarezza espositiva. Vengono inoltre considerati l'adeguatezza degli spazi, delle attrezzature e dei materiali di supporto, insieme alla rispondenza complessiva del corso alle aspettative dei partecipanti e alla sua utilità rispetto al contesto lavorativo.

Il livello di soddisfazione registrato nel 2025 conferma l'efficacia dell'offerta formativa e la qualità dei servizi erogati dai fornitori coinvolti. L'indice di gradimento costituisce per l'azienda un elemento prezioso di valutazione: consente infatti di selezionare con maggiore consapevolezza i partner formativi, di orientare gli investimenti verso le iniziative più apprezzate e di migliorare progressivamente la progettazione dei percorsi, garantendo un sistema formativo sempre più aderente alle esigenze delle persone e dell'organizzazione.



Salute e sicurezza sul lavoro

La tutela della salute e della sicurezza rappresenta da sempre un principio fondante della cultura aziendale di Marche Multiservizi, oltre che un prerequisito strategico per la qualità dei servizi e la continuità operativa. L'azienda opera attraverso un sistema di gestione integrato e certificato ISO 45001, la cui efficacia è verificata periodicamente tramite audit interni e ispezioni condotte da enti terzi, garantendo un presidio costante e rigoroso degli standard di sicurezza. Il sistema aziendale prevede un processo strutturato di identificazione e valutazione dei rischi, finalizzato alla prevenzione degli incidenti e al miglioramento continuo delle condizioni di lavoro. Sulla base del D.Lgs. 81/2008, il datore di lavoro mantiene responsabilità non delegabili in materia di sicurezza, assicurando che ruoli, responsabilità e processi previsti dalla normativa siano correttamente attuati.

Gli obiettivi della valutazione dei rischi comprendono l'identificazione proattiva dei pericoli, la scelta delle metodologie più adeguate per la stima del rischio, la definizione delle misure di prevenzione e protezione, nonché la programmazione di attività di informazione e formazione mirate. Grazie alla solidità del sistema di gestione, il 100% dei lavoratori risulta coperto da processi e procedure strutturate a tutela della sicurezza.

Partecipazione e consultazione dei lavoratori

MMS promuove una cultura della sicurezza basata sulla partecipazione attiva delle persone. La direzione aziendale incoraggia un coinvolgimento costante dei lavoratori nei processi decisionali che riguardano salute, sicurezza e ambiente, riconoscendoli come valori essenziali e responsabilità condivise.

Ogni dipendente è chiamato a segnalare tempestivamente qualsiasi condizione potenzialmente pericolosa: per facilitare questo processo, l'azienda mette a disposizione strumenti operativi che consentono la comunicazione immediata di anomalie, criticità o comportamenti non sicuri rilevati sul campo.

Il dialogo tra il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) e i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) è garantito da incontri programmati con cadenza trimestrale o, se necessario, più ravvicinata. Durante tali momenti vengono condivisi la valutazione dei rischi, i dati relativi agli incidenti e ai Near Miss e le eventuali azioni di miglioramento. Gli RLS contribuiscono inoltre alla scelta dei dispositivi di protezione individuale e alla verifica delle misure prevenzionistiche adottate.

Formazione in materia di salute e sicurezza

La formazione in materia di salute e sicurezza rappresenta per Marche Multiservizi uno strumento essenziale per prevenire i rischi, tutelare le persone e consolidare una cultura della responsabilità condivisa. Attraverso percorsi teorici, addestramento pratico e aggiornamenti periodici, l'azienda sostiene la crescita professionale dei lavoratori e rafforza la consapevolezza delle corrette modalità operative.

La formazione, rivolta sia ai lavoratori sia alle figure preposte alla sicurezza, contribuisce a promuovere comportamenti consapevoli e a sviluppare competenze adeguate alla gestione delle attività quotidiane. Accanto ai percorsi formativi, MMS effettua sopralluoghi e monitoraggi regolari nelle diverse sedi operative: momenti di confronto preziosi che permettono di individuare tempestivamente possibili criticità e diffondere buone pratiche di prevenzione.

La formazione non è solo un adempimento normativo, ma si configura come un investimento strategico per garantire benessere, sicurezza e un ambiente di lavoro sano e collaborativo per tutte le persone dell'organizzazione.

Servizio di medicina del lavoro

Il Servizio di Medicina del Lavoro svolge un ruolo fondamentale nella tutela della salute dei lavoratori. In conformità al D.Lgs. 81/08, anche nel 2025 il medico competente ha effettuato, insieme al Servizio Prevenzione e Protezione (SPP), i sopralluoghi annuali negli ambienti di lavoro, senza rilevare criticità da sanare.

Le visite mediche sono state eseguite per ciascun lavoratore in coerenza con la normativa vigente e il protocollo sanitario aziendale, seguendo la periodicità prevista e considerando i rischi specifici associati alla mansione o alle attività svolte. Eventuali limitazioni o prescrizioni emerse durante gli accertamenti vengono comunicate

tempestivamente al SPP e al responsabile di struttura, che hanno il compito di garantire e monitorare l'applicazione delle misure di sicurezza necessarie.

Il programma di promozione della salute si concentra su misure preventive rivolte a tutte le attività che possono comportare rischi per la salute. Comprende accertamenti sanitari ai fini dell'idoneità, informazioni sanitarie, monitoraggio delle condizioni igienico-sanitarie, iniziative di prevenzione delle malattie professionali e attività volte alla promozione della salute sul luogo di lavoro.

Accertamenti sanitari (MMS)	2023	2024	2025
Totale visite mediche	526	468	548

Salute e sicurezza sul lavoro

Nel periodo compreso tra il 1° gennaio e il 31 dicembre 2025 sono stati sottoposti ad accertamenti sanitari 548 lavoratori, di cui 65 donne e 483 uomini, esposti a rischi convenzionali e inseriti nei protocolli di sorveglianza sanitaria. Il totale comprende anche le visite con esami strumentali.

La maggior parte delle prestazioni riguarda le visite periodiche, mentre la restante parte è composta da visite preassuntive o preventive, visite di rientro dopo assenze per malattia superiori ai 60 giorni e visite richieste dal lavoratore ai sensi dell'art. 41 del D.Lgs. 81/08.

App Uomo a Terra

Nel 2023 Marche Multiservizi ha avviato la sperimentazione dell'**app Uomo a Terra**, sviluppata dal Gruppo Hera per aumentare la sicurezza degli operatori che lavorano in solitaria, in conformità all'art. 15 del D.Lgs. 81/08 sulla valutazione di tutti i rischi, inclusi quelli legati al lavoro isolato. MMS è stata la **prima azienda del Gruppo** a introdurre su larga scala questo supporto tecnologico per tutti i dipendenti operativi, rafforzando la gestione delle emergenze e del primo soccorso.

L'app consente di segnalare automaticamente situazioni di pericolo alla centrale di telecontrollo di Forlì. In caso di malore, caduta,

mancanza di movimento, inclinazioni anomale o attivazione manuale dell'allarme, il sistema invia in tempo reale una notifica alla centrale, che avvia immediatamente la procedura di emergenza. L'operatore prova a contattare il lavoratore tramite chiamata in vivavoce o allerta i colleghi presenti nell'area; solo in caso di allarme è possibile accedere ai dati dell'utente, come nome, numero di telefono e posizione geografica. Grazie a questa soluzione, MMS garantisce un presidio continuo sugli operatori impegnati in attività solitarie e riduce drasticamente i tempi di intervento in caso di emergenza, contribuendo a una gestione più efficace della sicurezza sul lavoro e all'applicazione coerente delle norme vigenti.

Infortuni sul lavoro

Il monitoraggio degli infortuni rappresenta per Marche Multiservizi un elemento centrale nella promozione di un ambiente di lavoro sicuro, nella riduzione dei rischi e nel miglioramento continuo delle pratiche aziendali in materia di salute e sicurezza. L'attenzione costante dedicata alla prevenzione si riflette anche nei risultati: nel 2025 non si sono registrati infortuni con gravi conseguenze, confermando l'efficacia del sistema di gestione e delle misure messe in atto.

L'analisi accurata degli infortuni e dei "quasi infortuni" (Near Miss) da parte del Servizio Prevenzione e Protezione (SPP) consente di individuare tempestivamente le cause alla base degli episodi e di adottare misure correttive efficaci per evitarne il ripetersi. La ricostruzione puntuale della dinamica degli eventi permette di ottenere un quadro completo dell'accaduto, grazie anche ai colloqui con l'infortunato o con eventuali testimoni. Questi approfondimenti aiutano a evidenziare eventuali carenze tecniche, anomalie sui macchinari, comportamenti non corretti o aspetti da rivedere nella valutazione dei rischi, incluse le modalità di assegnazione dei DPI.

Una volta raccolti tutti gli elementi, le cause degli incidenti vengono analizzate in modo obiettivo, così da definire gli interventi di miglioramento più adeguati. L'esito di tali analisi costituisce un riferimento importante anche per l'aggiornamento della Valutazione dei Rischi, contribuendo a individuare situazioni potenzialmente critiche non immediatamente rilevabili nelle fasi preliminari.

In continuità con gli anni precedenti, la formazione, la partecipazione e la consultazione dei lavoratori restano componenti fondamentali delle azioni di miglioramento a medio e lungo termine, con l'obiettivo di accrescere la consapevolezza individuale e promuovere comportamenti sicuri durante le attività operative.

Dal 2023 MMS utilizza lo strumento "**SAFETY ALERT!**", un sistema di condivisione interna degli eventi infortunistici e dei Near Miss che possono interessare i colleghi operativi. Il documento riporta la data dell'evento, il servizio coinvolto, una descrizione sintetica, le probabili cause, eventuali evidenze fotografiche e una serie di indicazioni utili per prevenire il ripetersi di situazioni simili. Questo strumento rafforza la cultura della prevenzione, favorendo una diffusione chiara e tempestiva delle informazioni rilevanti in tema di sicurezza.

Indici di infortunio

Nel 2025 si registrano complessivamente **14 infortuni**, di cui **1 in itinere** e **13 infortuni sul lavoro**. Gli indicatori mostrano un andamento moderatamente positivo: **l'indice di frequenza si riduce da 17,8 nel 2024 a 15,2 nel 2025**, in linea con il calo del numero di eventi registrabili, mentre **l'indice di gravità** cresce leggermente (da 0,6 a 0,7), principalmente a causa del maggior numero medio di giorni di assenza per infortunio.

Infortuni sul lavoro	2023	2024	2025
Indice di frequenza - Tasso di infortuni sul lavoro registrabili (n. totale infortuni/ore lavorate x 1.000.000)	8,3	17,8	15,2
Indice di gravità (gg. di assenza per infortuni/ore lavorate x 1.000)	0,3	0,6	0,7
Durata media (gg. assenza per infortuni/n. totale infortuni)	37,4	36,5	47,8
Numero infortuni sul lavoro registrabili (n) escluso infortuni a 3 giorni	7	15	11
Numero infortuni sul lavoro registrabili (n)	7	16	13
N. di infortuni in itinere (n)	-	3	1
Ore lavorate	842.452	844.310	853.984

L'indice di frequenza conferma un'evoluzione positiva, passando da 17,8 nel 2024 a 15,2 nel 2025 (-8%), nonostante un lieve aumento delle ore lavorate. Sebbene si registri un lieve incremento dell'indice di gravità, che passa da 0,6 a 0,7, tale variazione è legata in gran parte al prolungarsi dei giorni di assenza medi per infortunio, che nel 2025 raggiungono 47,8 giorni. Nel 2025, come per gli anni precedenti, non si sono verificati infortuni mortali.

Per quanto riguarda gli **infortuni in itinere**, nel 2025 si registra un solo caso, in diminuzione rispetto ai tre eventi rilevati nel 2024. L'episodio ha comportato però gravi conseguenze, con una durata dell'assenza pari a 180 giorni, evidenziando l'importanza di mantenere alta l'attenzione anche su questa tipologia di rischio, spesso esterna al controllo diretto delle attività operative ma comunque rilevante per la tutela complessiva delle persone. L'indice di frequenza relativo ai soli infortuni in itinere è pari a 1,2 (16,4 considerando tutti gli infortuni riconosciuti da INAIL), mentre l'indice di gravità si attesta a 0,21.

L'analisi specifica del **personale operaio**, la categoria maggiormente esposta ai rischi operativi, evidenzia un miglioramento rispetto al 2024, con una riduzione degli infortuni pari al 20%. Parallelamente, anche l'indice di frequenza mostra un andamento favorevole, passando da 34,51 a 25,84, corrispondente a una diminuzione del 25%. La causa più ricorrente degli infortuni rimane, in continuità con gli anni precedenti, quella legata ai fattori comportamentali.

La distinzione tra le principali aree operative restituisce un quadro più articolato. Nelle reti idriche, gas, energia e teleriscaldamento si registra un lieve incremento degli infortuni, da cinque a sei casi, con un conseguente aumento dell'indice di frequenza (da 21,38 a 25,69), dovuto principalmente all'incremento contenuto del numero di eventi a fronte di un volume di ore lavorate pressoché stabile. Nei servizi ambientali, al contrario, gli infortuni diminuiscono in modo si-

gnificativo, passando da dieci a sei casi. Tale risultato determina una riduzione dell'indice di frequenza del 42% e riflette l'efficacia delle azioni di prevenzione e delle iniziative di sensibilizzazione rivolte agli operatori.

Nel complesso, i dati 2025 mostrano un equilibrio tra le due principali funzioni operative, reti e ambiente, che registrano entrambe sei infortuni. Le dinamiche alla base di questi valori, però, presentano caratteristiche differenti rispetto al 2024, evidenziando da un lato un leggero incremento nelle attività legate ai servizi di rete e, dall'altro, un deciso miglioramento nell'area ambientale.

Near Miss: L'evoluzione dei mancati infortuni

La capacità di segnalare, raccogliere e analizzare i mancati infortuni (near miss) rappresenta un elemento centrale nella prevenzione e nella costruzione di un ambiente di lavoro sempre più sicuro. I near miss, pur non avendo prodotto danni effettivi, evidenziano situazioni potenzialmente rischiose e costituiscono una fonte preziosa di informazioni per individuare criticità, correggere comportamenti e migliorare le condizioni operative.

Nel 2025 sono stati registrati 49 near miss, un valore superiore agli anni precedenti e indicativo di una crescente attenzione verso l'individuazione tempestiva delle situazioni potenzialmente pericolose. Le segnalazioni provengono da diverse aree operative, con 13 casi rilevati nella funzione Reti, 30 casi nella funzione Ambiente e 6 casi nelle altre funzioni aziendali. Questa distribuzione riflette l'esposizione differenziata ai rischi tipica delle varie attività operative ma anche il livello di maturità raggiunto nella capacità di osservare, riconoscere e riportare situazioni critiche.

Infortuni sul lavoro	2023	2024	2025
N. di infortuni escluso infortuni inferiori a 3 giorni (n)	7	15	11
Near miss registrati	43	45	49
Percentuale near miss registrati	614%	300%	445%

L'incremento complessivo delle segnalazioni non deve essere interpretato come un aumento delle condizioni di rischio ma come un segnale positivo di consapevolezza: un numero maggiore di near miss

intercettati significa maggiori opportunità di prevenire eventi più gravi e di intervenire in modo mirato su comportamenti, procedure o attrezzature.

Salute e sicurezza sul lavoro

Continuare a lavorare sulla cultura della sicurezza rimane quindi fondamentale affinché ogni operatore riconosca il valore del segnalare un near miss come un atto di responsabilità verso se stesso e verso i colleghi.

Malattie professionali

Nel 2025 sono state presentate 17 richieste di malattia professionale, in aumento rispetto agli anni precedenti. La quasi totalità dei casi riguarda patologie osteo-articolari e muscolo-tendinee (15 segnalazioni), mentre le restanti 2 richieste sono riconducibili a ipoacusia.

Non sono state registrate richieste relative a esposizione ad amianto, malattie polmonari, psicopatologie lavoro-correlate o tumori professionali. Come negli anni precedenti, nessuna delle malattie professionali presentate è stata riconosciuta.

N. Malattie professionali	2023	2024	2025
Numero di decessi derivanti da malattie professionali	-	-	-
Numero di richieste di malattie professionali	5	10	17
% di richieste di malattie riconosciute	0%	0%	0%

L'aumento delle segnalazioni, pur non traducendosi in riconoscimenti, evidenzia un contesto caratterizzato da una maggiore attenzione verso i disturbi muscolo-scheletrici, tipicamente associati alle attività operative che richiedono movimentazione manuale dei carichi, posture incongrue o attività ripetitive.

In MMS sono attive diverse forme di assistenza sanitaria integrativa, definite nel rispetto dei CCNL applicati e rivolte ai lavoratori in base al proprio inquadramento contrattuale:

CCNL Gas Acqua

L'assistenza sanitaria è garantita dal Fondo FASIE, cui possono aderire i dipendenti iscritti. Dal rinnovo contrattuale 2017 è prevista anche una polizza assicurativa per premorienza e invalidità permanente;

CCNL dei Servizi Ambientali

L'assistenza è assicurata dal Fondo FASDA, attivo dal 1° ottobre 2014 e rivolto a tutti i dipendenti coperti dal contratto.

CCNL per i Dirigenti delle Imprese dei Servizi di Pubblica Utilità

Fin dal 1996 l'assistenza sanitaria è erogata tramite FASI, integrata da una polizza aggiuntiva estendibile ai familiari. Il fondo copre la totalità dei dirigenti di MMS.



08

Comunità locali e territorio

La comunità locale

Mezzi di comunicazione

Educazione ambientale

Sponsorizzazioni e liberalità



Comunità locali e territorio

Tema materiale	GRI
Sviluppo locale del territorio e inclusione sociale	GRI 203 Impatti economici indiretti GRI 204 Approccio alle forniture GRI 413 Comunità locali

La comunità locale

Il contributo di un'azienda al territorio non si misura solo attraverso i servizi che eroga, ma anche nella capacità di generare valore economico, sociale e ambientale per la comunità.

Per Marche Multiservizi questo significa investire in infrastrutture moderne e sostenibili, che migliorano l'efficienza dei servizi e rafforzano la resilienza dei sistemi territoriali, garantendo continuità e qualità nella vita quotidiana dei cittadini.

L'azienda dedica grande attenzione alle comunità in cui opera e ne ascolta costantemente i bisogni, promuovendo una transizione ecologica costruita insieme al territorio. Questo impegno si traduce in iniziative di informazione e coinvolgimento rivolte ai cittadini, affinché possano essere parte attiva dei cambiamenti, e in collaborazioni strategiche con realtà locali capaci di generare benefici concreti sul piano ambientale, sociale e culturale.

Migliorare la qualità dei servizi significa investire sul futuro e contribuire direttamente al benessere della comunità. MMS lo fa anche attraverso progetti che sostengono il territorio, creano opportunità di crescita e valorizzano il dialogo con enti locali e realtà culturali e associative. In questo modo, Marche Multiservizi non solo assicura servizi essenziali di qualità, ma promuove un modello di sviluppo sostenibile che mette al centro il benessere delle persone, la tutela dell'ambiente e la crescita armonica del territorio.

Relazioni con gli enti locali

Fin dalla sua costituzione, Marche Multiservizi ha ritenuto strategico mantenere un dialogo continuo e strutturato con gli enti locali, in particolare con i Comuni soci. La funzione Rapporti Istituzionali presidia costantemente questa relazione, garantendo ascolto, tempestività e una comunicazione efficace. Grazie a questo presidio, tutti gli enti locali serviti dispongono di un canale diretto per ottenere risposte rapide su questioni operative, programmatiche o gestionali, con la garanzia di interloquire sempre con le figure competenti.

La relazione con le autorità nazionali di regolazione e controllo

MMS collabora in modo trasparente con le autorità nazionali e locali responsabili della regolazione e del controllo dei servizi, fornendo informazioni complete, corrette e tempestive.

Tra le autorità che incidono maggiormente sull'attività aziendale vi sono:

- **ARERA** - Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente
- **AGCM** - Autorità garante della concorrenza e del mercato

- **CSEA** - Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali
L'azienda mette a disposizione competenze e dati necessari per contribuire al miglioramento della regolazione dei servizi gestiti, in una logica di trasparenza e responsabilità.

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

Nel settore idrico integrato, MMS opera all'interno delle linee programmatiche definite dall'**Autorità di Ambito Territoriale Ottimale (AATO) n.1 Marche Nord Pesaro e Urbino**, che - ai sensi della L.R. 30/2011 - svolge funzioni di secondo livello tra cui:

- la ricognizione delle reti e degli impianti del ciclo idrico integrato,
- l'adozione del Piano d'Ambito, che definisce investimenti, qualità del servizio e tariffe,
- il controllo tecnico amministrativo della Convenzione,
- la scelta del soggetto gestore.

Per il settore rifiuti, Marche Multiservizi opera all'interno delle linee definite dall'**Assemblea Territoriale d'Ambito (ATA) Pesaro Urbino**, istituita ai sensi della L.R. 24/2009. Le funzioni dell'ATA comprendono:

- l'organizzazione del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani e assimilati,
- la definizione degli obiettivi di autosufficienza impiantistica,
- la predisposizione e approvazione del Piano d'Ambito,
- l'affidamento del servizio di gestione integrata,
- il controllo tecnico-amministrativo del ciclo dei rifiuti,
- l'approvazione della Carta dei Servizi,
- la determinazione della tariffa.

Entrambi gli enti esercitano funzioni di secondo livello e operano in raccordo con ARERA, alla quale sono state trasferite le funzioni di regolazione e controllo.

La relazione con le autorità nazionali di regolazione e controllo

L'autorità nazionale che maggiormente incide sulla gestione e sulle attività di Marche Multiservizi è l'**Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente (ARERA)**, alla quale fanno riferimento i principali servizi erogati dalla società.

Mezzi di comunicazione

MMS in rete

Marche Multiservizi considera la comunicazione digitale uno strumento essenziale per garantire trasparenza, partecipazione e accesso immediato ai servizi. Il sito web aziendale www.gruppomarchemultiservizi.it è il principale canale di dialogo con cittadini e stakeholder: un portale costantemente aggiornato che permette di consultare informazioni, servizi, progetti e iniziative dell'azienda in modo semplice e diretto.

La relazione con i media

La funzione Relazioni Esterne presidia la comunicazione con i mezzi di informazione, garantendo un dialogo continuo e trasparente con il territorio. L'attività si concentra sulla valorizzazione delle iniziative e dei progetti aziendali attraverso la diffusione di comunicati stampa, l'organizzazione di conferenze stampa e la gestione puntuale delle richieste dei giornalisti. Parallelamente, la funzione assicura una risposta tempestiva a eventuali posizioni critiche rivolte all'azienda o ai servizi erogati, contribuendo a mantenere un confronto chiaro e costruttivo con la comunità. Il presidio riguarda anche le relazioni con gli uffici stampa di enti pubblici, associazioni e partner privati, con l'obiettivo di coordinare in modo efficace le attività sviluppate congiuntamente e garantire coerenza nella comunicazione.

Per monitorare la presenza mediatica e valutare l'efficacia delle attività di comunicazione, MMS si avvale di un'analisi quali-quantitativa realizzata da una società esterna specializzata. La rassegna stampa comprende quotidiani, testate online, contenuti web e materiali audio-video a livello nazionale, regionale e locale. Ogni articolo viene analizzato in base a criteri strutturati (diffusione della testata, posizione e dimensione del pezzo, presenza di immagini) e classificato secondo un indice di tono (positivo, neutro o critico). Questo sistema consente all'azienda di valutare in modo oggettivo la percezione esterna e di migliorare continuamente la qualità del proprio dialogo con i media.

La comunicazione interna

La comunicazione interna rappresenta per Marche Multiservizi uno strumento fondamentale per favorire il coinvolgimento delle persone e la condivisione dei valori aziendali. Anche nel 2025 è proseguito l'impegno nel rafforzare il dialogo con tutti i dipendenti, sostenendo una cultura aziendale partecipativa e attenta alle sfide future.

L'intranet aziendale "Noi MMS" continua a essere il principale canale informativo, affiancato dal canale YouTube, che ospita contenuti dedicati alla vita aziendale e alle iniziative interne. Per ampliare ulteriormente le modalità di comunicazione, è stato avviato anche il progetto di installazione di monitor informativi presso le sedi operative, con l'obiettivo di offrire aggiornamenti rapidi e accessibili a tutto il personale. Attraverso questi strumenti, l'azienda promuove un flusso comunicativo trasparente, tempestivo e capillare, capace di valorizzare le persone e rafforzare il senso di appartenenza alla comunità professionale di MMS.

Coinvolgimento della comunità e comunicazione sui servizi ambientali

Nel 2025 Marche Multiservizi non ha introdotto modifiche significative ai servizi di raccolta differenziata tali da richiedere campagne informative specifiche sui cambiamenti di servizio. L'azienda ha quindi potuto concentrare l'attività di comunicazione sul tema della **qualità della raccolta**, un ambito cruciale per migliorare l'efficienza dei servizi e promuovere comportamenti corretti da parte dei cittadini.

Per rafforzare la consapevolezza e il coinvolgimento della comunità, MMS ha attivato un insieme di iniziative multicanale. È stata rieditata e distribuita una **nuova Guida alla Raccolta Differenziata**, aggiornata nei contenuti e completamente rinnovata nell'immagine, in coerenza con il rebranding aziendale. La guida è stata resa disponibile anche in formato cartaceo, per garantire un accesso inclusivo alle informazioni anche a chi non utilizza abitualmente i canali digitali.

La distribuzione è stata accompagnata da un ciclo di incontri pubblici, organizzati nelle sedi dei **Quartieri del Comune di Pesaro** e presso le sedi comunali dei comuni più piccoli. Questi appuntamenti hanno rappresentato un'importante occasione per mantenere un dialogo diretto con i cittadini, raccogliere segnalazioni, rispondere ai dubbi e ribadire le regole fondamentali per una raccolta differenziata corretta e di qualità.

A integrazione delle attività informative, MMS ha realizzato la campagna video **"Buttami Bene"**, diffusa sui canali digitali aziendali e sui mezzi di informazione locale. La campagna, composta da tre brevi video, mette in evidenza gli errori più frequenti nella separazione dei rifiuti, con l'obiettivo di sensibilizzare gli utenti in modo semplice e immediato. I temi affrontati riguardano:

- la corretta gestione degli imballaggi in plastica ("Non tutta la plastica va nella plastica"),
- il divieto di abbandono dei rifiuti ingombranti,
- le buone pratiche per il conferimento del vetro.

In collaborazione con il Comune di Pesaro, per la prima volta MMS ha inoltre sviluppato un **percorso formativo dedicato al personale ATA** degli istituti scolastici superiori del territorio. L'iniziativa ha coinvolto quasi **80 operatori scolastici**, con l'obiettivo di fornire competenze aggiornate e strumenti pratici per migliorare la gestione dei rifiuti all'interno delle scuole. Al termine del percorso, MMS ha fornito **specifici contenitori da interno** per supportare una raccolta differenziata più efficace e ordinata negli edifici scolastici.

Attraverso queste iniziative, l'azienda ha rafforzato il dialogo con la comunità, promuovendo la partecipazione attiva dei cittadini e contribuendo alla diffusione di comportamenti sostenibili, in coerenza con gli obiettivi di miglioramento continuo dei servizi ambientali e con i principi del proprio percorso di sostenibilità.

Sviluppare nei giovani uno spirito critico e una solida consapevolezza

Educazione ambientale

za ambientale è un valore centrale per Marche Multiservizi. Da anni l'azienda porta avanti un dialogo costante con il mondo della scuola, proponendo percorsi educativi aggiornati nei contenuti e nelle metodologie, con l'obiettivo di avvicinare gli studenti ai temi dell'economia circolare, della gestione delle risorse e della tutela dell'ambiente.

Grazie alla collaborazione con enti e associazioni del territorio, MMS offre esperienze formative che permettono ai ragazzi di comprendere concretamente il ciclo dei rifiuti, il funzionamento dei servizi idrici e l'importanza delle buone pratiche quotidiane per un futuro più sostenibile. L'impegno è quello di rendere i giovani sempre più protagonisti del cambiamento e promotori di una cittadinanza attiva e responsabile.

Nel 2025 le attività educative hanno registrato una crescita significativa, grazie al forte coinvolgimento delle scuole del territorio e a un'offerta formativa sempre più ricca e diversificata. Le visite agli impianti gestiti da MMS si sono confermate un'esperienza di grande valore, capace di suscitare curiosità e riflessioni profonde sul funzionamento dei servizi pubblici e sul ruolo che ciascuno può svolgere per tutelare l'ambiente. Visitare un impianto di depurazione o vedere da vicino come vengono selezionati e recuperati i rifiuti aiuta gli studenti a comprendere meglio i processi nascosti dietro gesti quotidiani come aprire il rubinetto o gettare un rifiuto, rafforzando la consapevolezza civica e il senso di responsabilità verso il territorio.

Il numero di scuole coinvolte cresce anno dopo anno: dalle 12 scuole del 2024 si è passati a 20 istituti nel 2025, con 1.272 studenti e 64 insegnanti partecipanti (rispetto ai 654 studenti e 40 insegnanti coinvolti nel 2024). Un risultato che testimonia la fiducia delle scuole e l'impatto positivo delle iniziative offerte.

Progetti di educazione ambientale nelle scuole	2024	2025
Studenti coinvolti	654	1.272
Scuole coinvolte	12	20
Insegnanti coinvolti	40	64

A scuola di sostenibilità

Nel 2025 è proseguito il progetto "A Scuola di Sostenibilità", realizzato in collaborazione con Legambiente, che ha coinvolto otto scuole del territorio e oltre 40 classi nell'anno scolastico 2024/2025. Le attività - svolte tra novembre 2024 e aprile 2025 - hanno combinato lezioni in aula e visite agli impianti MMS, offrendo un'esperienza educativa immersiva.

I temi trattati riguardano:

- la gestione dei rifiuti e la strategia delle 5R (Riduzione, Riutilizzo, Riciclo, Recupero, Rigenerazione);
- la tutela dell'acqua e la prevenzione degli sprechi;
- il ruolo delle api e degli impollinatori negli ecosistemi, approfondito attraverso il progetto "Salviamo la Regina".

L'obiettivo è aiutare gli studenti a comprendere come le loro scelte quotidiane possano contribuire allo sviluppo sostenibile, favorendo anche la diffusione di buone pratiche nelle famiglie e nella comunità.

L'obiettivo è aiutare gli studenti a comprendere come le loro scelte quotidiane possano contribuire allo sviluppo sostenibile, favorendo anche la diffusione di buone pratiche nelle famiglie e nella comunità.

Visite guidate alla mostra SCART

Nel 2025 MMS ha promosso per le scuole del territorio le visite guidate alla mostra "SCART - Il lato bello e utile del rifiuto", ospitata nella Sala Laurana della Prefettura di Pesaro e Urbino dal 15 marzo al 27 aprile 2025. La mostra è stata un'occasione per approfondire i temi della prevenzione dei rifiuti e del riuso creativo.

Hanno partecipato:

- 1.500 studenti delle scuole di ogni ordine e grado
- accompagnati da oltre 150 tra docenti ed educatori
- per un totale di 17.000 presenze complessive

Un'iniziativa che ha animato il territorio e rafforzato la sensibilizzazione sui temi dell'economia circolare.



Visite all'impianto di Ca' Asprete per la Giornata Mondiale delle Api

In occasione della Giornata Mondiale delle Api, MMS ha accolto all'impianto polimpiantistico di Ca' Asprete una sessantina di alunni delle scuole primarie di Tavullia. Durante la visita, gli studenti hanno assistito alla lezione dell'apicoltore Alex Gabellini, con la presentazione di un'arnia didattica.

L'iniziativa è stata anche l'occasione per raccontare il progetto Ape Informa, attivo dal 2021 in collaborazione con l'Università di Urbino, che attraverso arnie posizionate a Ca' Asprete e Ca' Lucio consente il biomonitoraggio ambientale dei territori circostanti.

A scuola di sostenibilità

Un ciclo di incontri nelle scuole del territorio, organizzato da **Marche Multiservizi** e **Legambiente**, sul tema dei rifiuti, dell'acqua e del valore delle api nell'ecosistema.

Conferenza Stampa
martedì 19 Novembre 2024, ore 12.00
Sala Rossa del Comune di Pesaro

Con il patrocinio del Comune di Pesaro, Comune di Valfoglia, Comune di Tavullia, Comune di Gradara, **MARCHE MULTISERVIZI** e **LEGAMBIENTE**.

APE in forma

20 MAGGIO 2025
Giornata Mondiale delle Api

PROMOSSO DA **ASVIS** Alleanza Italiana per lo Sviluppo Sostenibile

Sponsorizzazioni e liberalità

Nel 2025 Marche Multiservizi ha confermato e rafforzato il proprio impegno a favore della comunità locale attraverso sponsorizzazioni e liberalità rivolte a iniziative sociali, culturali, sportive e ambientali. Nel finanziare progetti esterni, MMS applica una procedura interna che garantisce trasparenza, coerenza con gli obiettivi aziendali e attenzione all'impatto sociale delle iniziative. Vengono privilegiati progetti:

- con comprovata qualità e affidabilità;
- coerenti con la mission e i valori aziendali;
- orientati allo sviluppo sociale, culturale e ambientale della comunità;
- capaci di generare benefici concreti e misurabili.

MMS non eroga contributi a partiti politici o figure politiche, nel pieno rispetto dei principi di etica, imparzialità e correttezza. Il valore economico complessivo destinato al territorio nel 2025 è stato pari a 111 mila euro, confermando il ruolo attivo dell'azienda nel sostegno al tessuto sociale e culturale della provincia.

Totale sponsorizzazioni e liberalità	2023	2024	2025
Totale sponsorizzazioni e liberalità	89.795	92.800	111.250

Attraverso queste azioni, MMS contribuisce a promuovere inclusione, solidarietà, cultura, educazione e qualità della vita delle comunità servite, in piena coerenza con i propri obiettivi strategici e con i principi di responsabilità sociale.

Liberalità

Nel 2025 le liberalità ammontano a 58.750 euro: sono state destinate interamente a iniziative di carattere sociale, confermando la forte attenzione dell'azienda verso le realtà impegnate nella salute, nell'assistenza e nel sostegno alle fasce più fragili.

Liberalità	2023	2024	2025
Cultura	-	-	-
Sport	-	-	-
Sociali	40.788	51.800	58.750
Ambientali	-	-	-
Totale	40.788	51.800	58.750

Tra le organizzazioni beneficiarie rientrano: Africa Mission, AIRC, AISM, ANT, Ethiopia's Street Children, IOPRA, LIFC Marche, Nonno-mino ODV, UICI Pesaro e Urbino e Paradrenalina ETS.

Si tratta di enti impegnati in ambiti cruciali come assistenza sociosanitaria, ricerca oncologica, supporto a persone con disabilità o patologie rare, cooperazione internazionale e inclusione sociale.

Sponsorizzazioni

Nel 2025 le sponsorizzazioni ammontano a 52.500 euro. Il 100% delle risorse è destinato alla comunità locale, a conferma della volontà di sostenere il territorio in cui MMS opera.

Sponsorizzazioni	2023	2024	2025
Cultura	46.007	41.000	49.500
Sport	-	-	3.000
Sociali	3.000	-	-
Ambientali	-	-	-
Totale	49.007	41.000	52.500
di cui a comunità locale	100%	100%	100%

La quota più consistente ha riguardato la valorizzazione culturale, con contributi a favore della Fondazione Pesaro Nuovo Cinema, del Circolo della Stampa e di diverse associazioni culturali del territorio.

Accanto ai contributi economici, MMS prosegue nell'ospitalità di iniziative sociali promosse da associazioni del territorio presso la propria sede, offrendo spazi e supporto logistico. Tra le principali attività sostenute nel 2025 figurano:

- **le campagne di AISM**, con la distribuzione di gardenie e mele per sostenere la ricerca e i servizi rivolti alle persone con sclerosi multipla;
- **le iniziative di Fondazione ANT**, con punti di raccolta fondi in occasione delle festività pasquali e natalizie per finanziare l'assistenza domiciliare gratuita ai malati oncologici.

Herasolidale – Responsabilità sociale interna

Accanto agli interventi economici e alle iniziative solidali ospitate presso la sede aziendale, Marche Multiservizi promuove anche forme di responsabilità sociale che coinvolgono direttamente i dipendenti. Dal 2020, infatti, l'azienda aderisce al progetto del Gruppo **Herasolidale**, un'iniziativa che sostiene programmi sociali attraverso contributi volontari dei lavoratori, integrati dal supporto aziendale. La quinta edizione, avviata nel 2024 e in corso fino a marzo 2026, ha visto i dipendenti scegliere con votazione interna le organizzazioni beneficiarie, individuate sulla base di criteri quali trasparenza, affidabilità, contributo agli Obiettivi dell'Agenda 2030 e coerenza con i valori del Gruppo. Le realtà selezionate includono **Fondazione ANT**, **AGEOP Ricerca**, **Fondazione AIRC** e **Medici Senza Frontiere**, alle quali si aggiunge **UNHCR** per il sostegno al popolo ucraino.

I dipendenti possono contribuire attraverso donazioni occasionali, mensili o tramite la quota welfare. Nel 2025 l'importo delle donazioni è stato di circa 900 euro.

Attraverso questa iniziativa, MMS rafforza il proprio impegno verso la comunità, promuovendo il valore della solidarietà condivisa e contribuendo al raggiungimento del target 17.17 dell'Agenda 2030, dedicato al rafforzamento delle partnership tra attori pubblici, privati e del terzo settore.



09

Consumatori ed utenti finali - Garantire efficienza, qualità e sostegno ai cittadini

Costo dei servizi e misure di sostegno

Qualità contrattuale dei servizi

Sicurezza e continuità del servizio distribuzione gas

Sicurezza e continuità del servizio idrico

L'efficacia del servizio depurazione

Le relazioni con i clienti

Sicurezza informatica e tutela della privacy



Consumatori e utenti finali - Garantire efficienza, qualità e sicurezza ai cittadini

Tema materiale	GRI
Sicurezza, costo e continuità del servizio fornito al cliente	GRI 416 Salute e sicurezza dei clienti
Qualità del servizio e relazioni con la clientela	GRI 417 Marketing / etichettatura prodotti e servizi
Sicurezza dati e privacy	GRI 418 Privacy dei clienti

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 2025 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 (105 mc) e al servizio rifiuti per una famiglia di tre componenti residente nel comune di Pesaro, in un appartamento di 80 mq.

Costo dei servizi per un cliente medio (consumi reali)	2023	2024	2025	%
Servizio idrico	313	336	367	+9%
Servizi ambientali - Rifiuti	265	272	274	+2%
Totale	578	608	641	+5%
di cui di competenza MMS	499,6 (86%)	526,7 (86%)	550,8 (86%)	+5%
di cui imposte, tasse, oneri di sistema e altri oneri	78,1	81,7	90,8	+10%

Nel 2025 la spesa complessiva sostenuta da una famiglia media per i servizi forniti da Marche Multiservizi registra un incremento moderato, passando da 608 euro nel 2024 a 641 euro, pari a un aumento del 5%. L'evoluzione dei costi riflette l'andamento delle due principali componenti della bolletta: il servizio idrico, che cresce del 9% a causa degli adeguamenti tariffari previsti dal metodo nazionale ARERA e dell'aumento dei costi energetici, e il servizio rifiuti, che aumenta in misura più contenuta (+2%) grazie all'ottimizzazione gestionale e al contenimento dei costi. È importante evidenziare che l'86% della spesa complessiva è riconducibile ai servizi gestiti direttamente da MMS, mentre la parte restante (oltre 90 euro nel 2025) deriva da imposte, tasse, oneri di sistema e altre componenti esterne, in crescita del 10% rispetto all'anno precedente. Questo andamento evidenzia come una quota significativa della spesa totale sia legata a obblighi regolatori e componenti di sistema non attribuibili al gestore, e come MMS continui a mantenere sotto controllo i costi dei servizi di propria competenza nonostante il generale aumento dei fattori esterni che incidono sulle tariffe.

La bolletta del servizio idrico

L'acqua è una risorsa pubblica e gratuita, ma renderla disponibile in modo sicuro, continuo e di qualità richiede un sistema complesso di infrastrutture, impianti e servizi dedicati alla captazione, potabilizzazione, distribuzione, raccolta e depurazione.

La bolletta idrica copre quindi sia i costi operativi necessari per garantire ogni giorno qualità, quantità e affidabilità del servizio, sia gli investimenti indispensabili per mantenere, rinnovare e sviluppare nel tempo queste infrastrutture.

Tutto questo avviene all'interno di un sistema tariffario nazionale regolato da ARERA, che assicura trasparenza, equilibrio economico finanziario e capacità di investimento da parte dei gestori. Il metodo tariffario uniforme (MTI 4, valido per il periodo 2024-2029) guida le scelte degli Ambiti Territoriali sulla base di criteri condivisi e controllati. Per l'Area Marche Nord, le tariffe 2024-2025 sono state approvate dall'AATO n. 1 nel pieno rispetto delle disposizioni regolatorie. La struttura della bolletta riflette la complessità del servizio e la necessità di garantire continuità, qualità e sostenibilità delle operazioni.

- **La quota fissa** assicura il presidio del servizio anche indipendentemente dal consumo effettivo: copre disponibilità, manutenzione delle reti, interventi urgenti e costi generali di gestione.

- **La quota variabile** è determinata dal consumo registrato e articolata in scaglioni progressivi: un meccanismo che incentiva un uso responsabile della risorsa, offrendo tariffe agevolate per i consumi essenziali delle famiglie.

- Le voci relative a **fognatura e depurazione**, servizi fondamentali per la tutela ambientale e sanitaria, caratterizzati da un'elevata intensità energetica e da un forte contenuto tecnologico.

- **Le componenti perequative** stabilite da ARERA a livello nazionale (destinate, ad esempio, al sostegno delle aree colpite da emergenze o al finanziamento del bonus sociale idrico)

- **L'IVA** prevista dalla normativa vigente.

Per le utenze domestiche residenti, la struttura tariffaria è stata progettata per favorire un uso responsabile della risorsa idrica e tutelare i nuclei familiari. La quota variabile dell'acquedotto è infatti articolata in **scaglioni progressivi**, basati sul numero di componenti della famiglia: ai consumi essenziali è applicata una tariffa agevolata (20 m³ annui per ogni componente), mentre i consumi superiori rientrano in scaglioni via via più elevati, con l'obiettivo di promuovere il risparmio idrico e contenere gli sprechi. La tariffa distingue inoltre tra **utenze domestiche e utenze non domestiche**, prevedendo per queste ultime livelli tariffari differenziati in funzione della tipologia di attività svolta (commerciale, industriale, produttiva). Questo approccio garantisce equità tra categorie di utenti e risponde ai diversi profili di consumo presenti sul territorio.

L'importo finale della bolletta è quindi il risultato di numerosi fattori: i consumi registrati dal contatore, le tariffe definite dall'AATO n. 1 Marche Nord, la tipologia di utenza e gli standard di qualità fissati

da ARERA. Ognuna di queste componenti contribuisce a costruire un sistema tariffario che sostiene la qualità del servizio, la tutela dell'ambiente e gli investimenti necessari a mantenere una rete idrica resiliente, efficiente e capace di affrontare le sfide climatiche ed energetiche dei prossimi anni.

Andamento dei consumi e della spesa nel territorio MMS

A partire dalla struttura tariffaria descritta, è possibile leggere in modo più chiaro l'andamento della bolletta idrica nel 2025. L'evoluzione dei consumi medi delle famiglie e gli adeguamenti tariffari approvati dall'AATO n.1 Marche Nord, in applicazione del metodo nazionale MTI 4, permettono di comprendere le variazioni registrate negli ultimi anni.

Nel 2025 i **consumi medi reali delle famiglie** risultano **pari a 105 m³**, in lieve aumento rispetto al 2024. L'adeguamento tariffario approvato dall'AATO n.1 segue le disposizioni dell'MTI 4 e riflette la necessità di sostenere il piano degli investimenti e di far fronte a costi energetici tuttora elevati, particolarmente rilevanti per il sollevamento, la potabilizzazione e la distribuzione dell'acqua. Il biennio 2024-2025 è infatti caratterizzato da una maggiore richiesta di energia, anche a causa dei periodi di siccità che hanno reso più complesso il reperimento della risorsa.

Nel 2025 la **spesa media con consumi reali cresce del 9,1%** rispetto all'anno precedente. L'aumento è attribuibile principalmente alle componenti acquedotto, fognatura e depurazione, in linea con il quadro regolatorio e con la necessità di garantire infrastrutture più resilienti e servizi di qualità.

Bolletta cliente residenziale consumi reali (importi in euro)	2023	2024	2025
Acquedotto	132,2	142,7	157,21
Fognatura	37,4	40,5	44,10
Depurazione	68,4	73,9	80,54
Quota fissa	34,9	37,7	40,67
Componenti perequative	11,8	11,0	11,07
Iva 10%	28,5	30,6	33,36
Totale	313,2	336,3	366,9
Consumi medi reali	104	104	105

A parità di consumi, **la bolletta media passa da 453 euro nel 2024 a 488 euro nel 2025**, con un **incremento del 7,7%**. L'aumento è parzialmente mitigato dal mantenimento delle componenti perequative ai livelli dell'anno precedente, contribuendo a contenere l'impatto dell'aggiornamento tariffario.

Costo dei servizi e misure di sostegno

Bolletta cliente residenziale consumi costanti (130 mc) (importi in euro)	2023	2024	2025
Acquedotto	201,5	217,6	234,9
Fognatura	46,8	50,6	54,6
Depurazione	85,5	92,4	99,7
Quota fissa	34,9	37,7	40,7
Componenti perequative	14,8	13,7	13,7
Iva 10%	38,4	41,2	44,4
Totale	421,9	453,1	488,0

Gli adeguamenti tariffari predisposti dall'AATO n.1 Marche Nord, approvati con delibere n. 21/2020, n. 22/2022 e n. 23/2024, sono stati elaborati sulla base delle disposizioni della deliberazione ARE-RA 639/2023/R/idr, che definisce il quadro metodologico del periodo tariffario 2024-2029.

La spesa per l'acqua

L'Italia si conferma al primo posto in Europa per il consumo di acqua minerale in bottiglia, con un consumo medio di **257 litri per abitante all'anno**, in crescita rispetto agli anni precedenti e superiore a qualunque altro Paese europeo (fonte: Beverfood, Acquititalia 2024-2025).

Scegliere l'acqua di rubinetto al posto di quella minerale, oltre a ridurre l'impatto ambientale, permette anche un significativo risparmio economico.

Considerando un consumo medio di un litro e mezzo al giorno per una famiglia di tre persone e un prezzo medio di **0,38 €/L** per alcune acque minerali naturali sul mercato, la spesa annuale per l'acqua in bottiglia ammonta a **627 euro**.

Al contrario, la stessa quantità di acqua proveniente dall'acquedotto costerebbe solo 5 euro all'anno (calcolato sulla base delle tariffe MMS con consumi medi per una famiglia di tre persone). Di conseguenza, **una famiglia che beve acqua di rubinetto può risparmiare oltre 600 euro all'anno rispetto all'acqua in bottiglia**.

La spesa per la raccolta e lo smaltimento dei rifiuti

La gestione dei rifiuti urbani è un servizio pubblico essenziale, che comprende una molteplicità di attività: raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, trattamento, recupero e smaltimento dei rifiuti, oltre a servizi accessori fondamentali per mantenere salubrità e decoro urbano. Tali servizi sono regolati da contratti stipulati tra i Comuni e Marche Multiservizi, che definiscono aspetti economici, organizzativi e i livelli quantitativi e qualitativi delle prestazioni da garantire ai cittadini.

La TARI (Tassa sui Rifiuti) è il tributo comunale destinato a coprire per intero i costi del servizio. È dovuta da chiunque possieda o utilizzi, a qualsiasi titolo, locali o aree in grado di produrre rifiuti urbani. Dal 2020, la determinazione della tariffa è regolata dal Metodo Tariffario Rifiuti - MTR, introdotto da ARERA, che ha l'obiettivo di garantire trasparenza, sostenibilità e qualità del servizio, promuovendo al tempo stesso l'economia circolare e il principio "chi inquina paga".

La tariffa TARI deriva dal Piano Economico Finanziario (PEF), un documento regolato e approvato secondo un processo strutturato e trasparente:

- **Il gestore (MMS)** trasmette all'Ente Territorialmente Competente (ETA/ATA) i dati relativi ai costi effettivi del servizio, articolati tra raccolta, trasporto, trattamento, recupero, smaltimento e servizi complementari.
- **L'ATA Rifiuti n.1 Marche Nord**, competente sul territorio, verifica e integra i dati secondo le regole del MTR2, definendo il PEF nel rispetto delle linee guida ARERA. Per il biennio 2024-2025, il PEF è stato approvato con delibera ATA n. 2 del 19/04/2024.
- **Una volta approvato**, il PEF viene trasmesso ad ARERA e successivamente il **Comune** applica la TARI ai cittadini, ripartendo i costi tra utenze domestiche e non domestiche secondo criteri di equità e proporzionalità.

Il servizio è fatturato da MMS ai Comuni, che emettono gli avvisi di pagamento agli utenti. L'IVA passiva, applicata al servizio, è in capo ai Comuni e per questo non compare come voce specifica nella TARI. La tariffa è composta da una quota fissa, destinata a coprire i costi generali del servizio (come spazzamento strade e gestione amministrativa) e una quota variabile, determinata dalla quantità dei servizi e dei 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.

L'andamento della spesa

Per una famiglia di tre persone residente in un appartamento di 80 m² nel Comune di Pesaro, la spesa TARI nel 2025 si attesta mediamente a 274 euro, con un incremento contenuto pari allo 0,7% rispetto al 2024. L'aumento è dovuto principalmente all'introduzione, dal 2025, della componente perequativa U3, che si aggiunge alle componenti nazionali UR1 e UR2 previste dalla regolazione ARERA.

Spesa per la raccolta e smaltimento dei rifiuti: Pesaro (importi in euro)	2023	2024	2025
Quota fissa	71,2	79,7	88,5
Quota variabile	155,5	152,1	139,8
Quota di competenza di MMS	226,7	231,9	228,3
Quota fissa e variabile non riconducibile a MMS	25,2	25,8	25,4
Addizionale provinciale	12,6	14,5	20,3
Totale	264,5	272,1	274,0

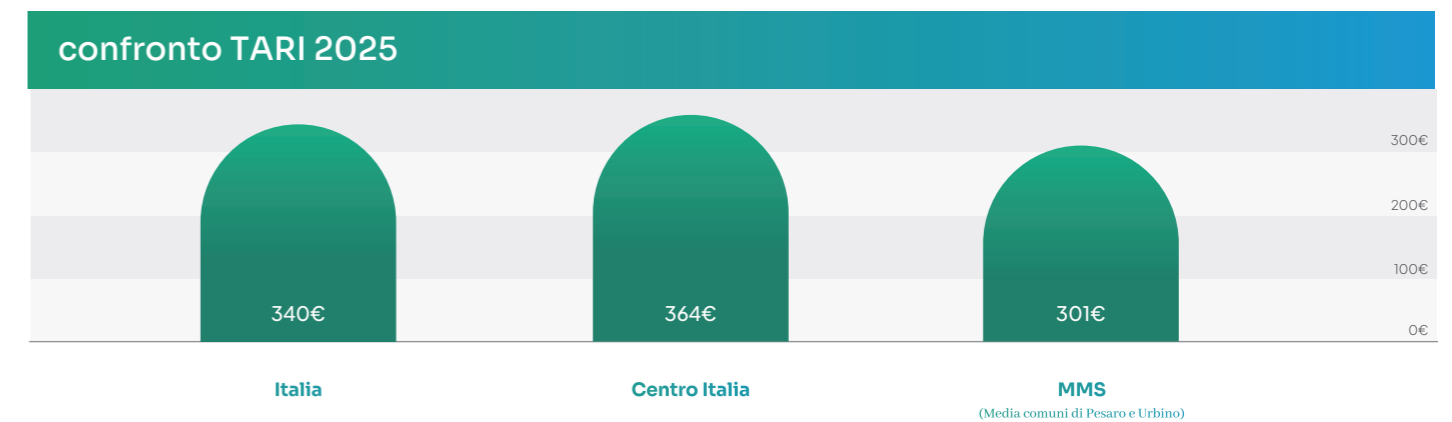
Nonostante l'aumento del PEF 2025 (+5,6%), determinato dall'applicazione delle regole del Metodo Tariffario ARERA, la quota di competenza MMS registra una diminuzione dell'1,5%, segno di un'attività di efficientamento gestionale e ottimizzazione dei servizi offerti sul

territorio. La variazione complessiva della TARI risulta quindi moderata grazie alla riduzione della quota variabile e alla stabilità dei costi riconducibili al gestore.

Il costo dei servizi ambientali

Nel 2025 la spesa sostenuta dalle famiglie italiane per il servizio di gestione dei rifiuti ha raggiunto, secondo l'Osservatorio Prezzi e Tariffe di Cittadinanzattiva, una media nazionale pari a **340 euro**, che sale a **364 euro nei territori del Centro Italia**. Si tratta di un valore in

crescita rispetto agli anni precedenti e che riflette, a livello nazionale, sia l'evoluzione normativa e regolatoria (MTR-3), sia il maggior fabbisogno di qualità e investimenti richiesti ai gestori.



Fonte: Cittadinanza Attiva - Rapporto Rifiuti urbani

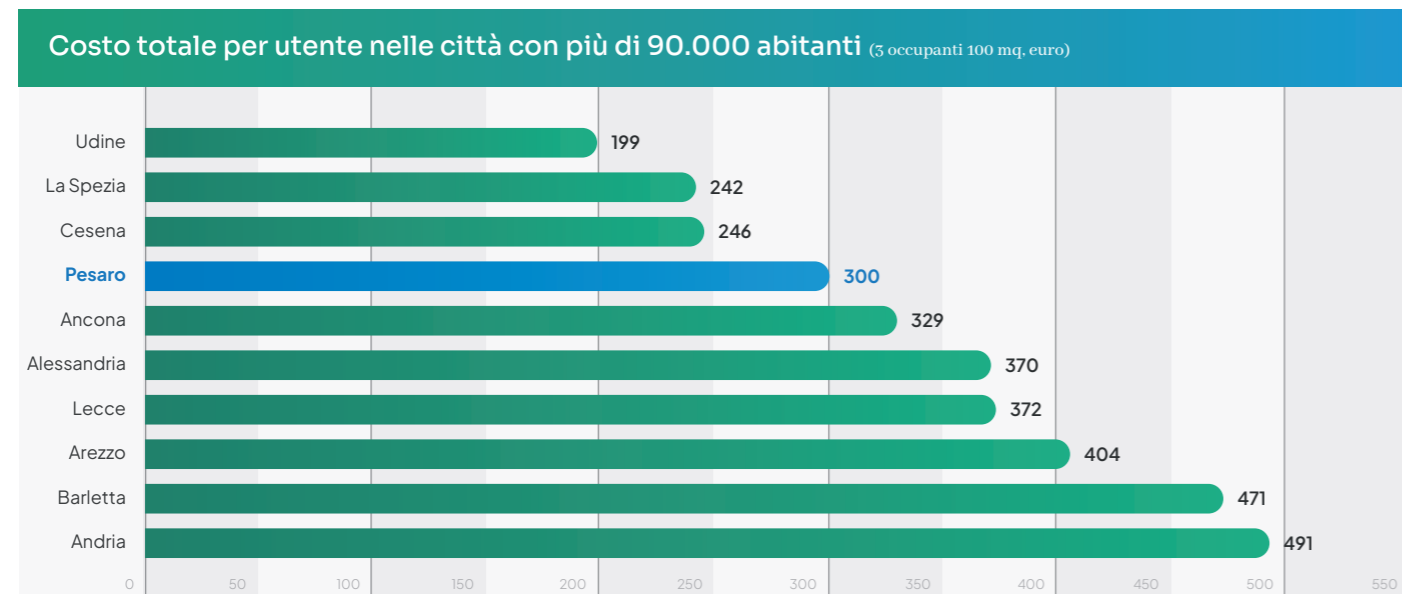
Costo dei servizi e misure di sostegno

La tariffa media dei due capoluoghi gestiti da MMS è pari a **301 euro**, risultando **inferiore dell'11% rispetto alla media nazionale e del 17% rispetto alla media del Centro Italia**.

Questo risultato assume un significato particolare se si considera che entrambi i Comuni presentano valori di produzione pro-capite dei rifiuti superiori alla media italiana: 571,4 kg/ab a Pesaro e 545 kg/ab a Urbino, segno dell'intensa vivacità socio economica e dei flussi turistici che li caratterizzano.

Per offrire un confronto ancora più omogeneo, Pesaro è stata analizzata insieme ai capoluoghi italiani con popolazione compresa tra 90.000 e 100.000 abitanti, la TARI media di questo campione è pari a 342,4 euro, Pesaro con una tariffa di 300 euro risulta inferiore

del 12,3% alla media delle città di pari dimensione demografica. È inoltre importante sottolineare che il costo del servizio non è legato unicamente alla dimensione della città, ma è influenzato anche dal contesto territoriale e dalle attività svolte: la presenza di un elevato afflusso turistico, la gestione di aree costiere o l'estensione dei servizi di pulizia urbana possono determinare maggiori costi operativi. Nonostante ciò, i comuni gestiti da MMS mantengono tariffe tra le più contenute a livello nazionale, confermando la solidità del modello gestionale adottato.



Fonte: Cittadinanzattiva - Dossier rifiuti 2025

Tariffe di distribuzione gas

Relativamente al servizio gas, Marche Multiservizi svolge la sola distribuzione, per la quale, conformemente alle normative vigenti, riceve il corrispettivo dalle società di vendita.

La spesa per il trasporto e la gestione del contatore comprende gli importi relativi alle diverse attività che consentono ai venditori di consegnare il gas naturale ai clienti finali. Comprende le tariffe di distribuzione e misura (di competenza di MMS), trasporto ed eventuali canoni comunali a copertura dei canoni di concessione

del servizio di distribuzione. Viene aggiornata dall'Autorità ogni anno ed è differenziata per i sette ambiti macroregionali in cui è suddiviso il territorio nazionale. Le quote fisse delle tariffe di distribuzione e misura sono articolate per classe del gruppo di misura (classe contatore) installato presso il punto di fornitura. La delibera 570/2019/R/gas, in vigore dal 1° gennaio 2020, ha definito la regolazione delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020-2025.

Il sostegno economico per i clienti

La rateizzazione delle bollette

Marche Multiservizi conferma anche nel 2025 il proprio impegno a supporto dei clienti in situazioni di difficoltà economica, attraverso strumenti di pagamento flessibili e modalità di rateizzazione pensate per garantire accessibilità e continuità del servizio. 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 superiore a 50 euro.
- **Clienti con partita IVA e condomini:** l'importo della bolletta 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 2025 sono state accolte 2.092 richieste di rateizzazione per il servizio idrico, per un importo complessivo pari a 1 milione di euro. Si registra un incremento significativo dell'importo totale rateizzato rispetto al 2024 (878,7 mila euro), a fronte di un numero complessivo di richieste leggermente inferiore.

Bollette rateizzate	2023		2024		2025	
	Nr.	Importo (Euro migliaia)	Nr.	Importo (Euro migliaia)	Nr.	Importo (Euro migliaia)
Utenti complessivi idrico	2.366	975,3	2.294	878,7	2.092	1.080
di cui residenziali	2.069	559,1	2.065	628,2	2.061	991,0
di cui commerciali	297	416,2	229	250,4	31	89,0

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 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 di sostegno economico destinata alle famiglie che si trovano in condizioni di disagio economico o sociale. Per il servizio idrico, il bonus consente di ridurre la spesa delle utenze domestiche residenti attraverso uno sconto

automatico in bolletta, riconosciuto sulla base dell'attestazione ISEE comunicata annualmente all'Autorità.

L'agevolazione è riconosciuta alle famiglie il cui ISEE rientra nei requisiti fissati dalla normativa vigente (art. 4, Allegato A alla deliberazione ARERA 63/2021 aggiornato dalla delibera 622/2023):

- nuclei con ISEE ≤ 9.530 euro,
- nuclei con ISEE compreso tra 9.530 e 20.000 euro, nel caso di famiglie numerose con almeno quattro figli a carico.

Per ottenere il bonus, la fornitura deve essere attiva o anche solo temporaneamente sospesa per morosità e deve essere destinata a uso domestico residente. Il beneficio ha una durata di 12 mesi e può essere erogato anche agli utenti che usufruiscono del servizio tramite utenze condominiali.

Il Bonus Sociale Acqua garantisce uno sconto pari a 50 litri di acqua al giorno per abitante, equivalenti a 200 litri per una famiglia di quattro persone. Tale volume è definito dal DPCM del 13 ottobre 2016 come fabbisogno essenziale di ciascun individuo. A differenza dei bonus elettrico e gas, il valore del bonus idrico varia territorialmente, poiché calcolato sulla base delle tariffe locali.

Nel 2025, ai clienti di Marche Multiservizi sono stati erogati 9.653 bonus idrici, per un valore complessivo pari a 961.395,61 euro.

Costo dei servizi e misure di sostegno

Bonus sociale idrico	2023	2024	2025
Numero Bonus erogati (n)	11.412	10.061	9.653
Valore Bonus erogati (Migliaia di euro)	869,1	867,4	961,4

Il valore complessivo riconosciuto nel 2025 risulta superiore rispetto al 2024 in quanto, a differenza dell'anno precedente, i bonus sono stati calcolati utilizzando tariffe aggiornate, recuperando anche gli incrementi tariffari del 2024 non applicati nelle erogazioni di quell'anno. Il bonus, infatti, è commisurato a 18,25 mc/anno per componente familiare, moltiplicati per la relativa tariffa agevolata. Il numero complessivo dei bonus idrici erogati nell'anno comprende sia le agevolazioni spettanti ai nuclei beneficiari effettivi sia le erogazioni relative al recupero di pratiche provenienti da anni precedenti. Nel corso del 2025, infatti, l'Acquirente Unico ha trasmesso a MMS flussi aggiuntivi per la lavorazione di richieste rimaste inevase negli anni passati, pari a 76 pratiche riferite al 2022, 90 pratiche riferite al 2023 e 33 pratiche riferite al 2024, per un totale di 199 pratiche recuperate all'interno della contabilizzazione dell'anno.

Il valore del **bonus sociale gas**, definito da ARERA, varia nel corso dell'anno e non è uniforme nei diversi mesi: lo sconto riconosciuto in bolletta è infatti più elevato nei periodi invernali, quando aumenta il fabbisogno di riscaldamento, e più contenuto durante i mesi estivi. Questo meccanismo consente di alleggerire la spesa delle famiglie nei momenti in cui l'utilizzo del gas incide maggiormente sul bilancio domestico.

Il valore del bonus dipende da più fattori:

- **il numero di componenti del nucleo familiare** (come risultante dalla DSU),
- **la categoria d'uso della fornitura** (cottura cibi, acqua calda sanitaria e/o riscaldamento),
- **la zona climatica** in cui si trova l'utenza, poiché le esigenze di riscaldamento cambiano in base alle condizioni meteo stagionali.

Bonus sociale gas	2023	2024	2025
Numero Bonus erogati (n)	11.362	5.704	5.162
Valore Bonus erogati (Migliaia di euro)	6.399,2	714,4	556,0

Nel 2025 sono stati erogati 5.162 bonus gas, di cui 306 riferiti all'anno di competenza 2025 ma validi per l'annualità ISEE 2024.

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 2025, 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 c'è l'attenzione alla qualità del servizio. Marche Multiservizi si impegna a garantire e migliorare costantemente la qualità dei servizi offerti, attraverso il continuo efficientamento dei processi, delle infrastrutture, degli interventi tecnici e delle attività di comunicazione.

La valutazione della **qualità erogata** avviene attraverso parametri stabiliti e regolamentati da ARERA e dalle Autorità locali. Oltre ai requisiti previsti dalla regolazione, un contributo significativo al miglioramento della qualità deriva dai Sistemi di Gestione certificati UNI EN ISO adottati da MMS, basati sui principi del miglioramento continuo.

*Gli standard di qualità commerciale raggiunti risultano molto elevati: nel 2025 l'indice complessivo si conferma superiore al **99%** sia per il servizio gas sia per il servizio idrico, ben al di sopra dei livelli minimi richiesti dall'Autorità.*

% di rispetto degli standard	2024		2025	
	Numero prestazioni	Prestazioni entro lo standard	Numero prestazioni	Prestazioni entro lo standard
Gas	13.246	99,50%	13.166	99,66%
Servizio idrico integrato	936.446	99,98%	938.697	99,99%

Servizio idrico

Nella gestione del Servizio Idrico Integrato, il gestore si impegna a rispettare gli standard di qualità previsti dalla Carta del Servizio, uno strumento di tutela per i cittadini che definisce le principali prestazioni erogate e i tempi entro i quali devono essere garantite. La Carta è redatta in conformità allo schema predisposto da ARERA e allegata alla convenzione di gestione, con contenuti pienamente coerenti con la regolazione nazionale vigente.

Il quadro regolatorio di riferimento è definito dalla delibera ARERA 655/2015, che dal 1° luglio 2016 disciplina la qualità contrattuale del servizio idrico, introducendo livelli minimi di servizio che i gestori devono assicurare nelle attività rivolte agli utenti, tra cui:

- il pronto intervento,
- la gestione dei reclami,
- l'accesso agli sportelli e al call center,
- la fatturazione,
- le principali richieste amministrative e tecniche dei clienti.

La norma ha inoltre introdotto un indennizzo automatico di 30 euro nei casi di mancato rispetto degli standard specifici di qualità. L'importo può aumentare, per alcune prestazioni, in relazione al ritardo nell'esecuzione fino a un massimo di 90 euro, nei casi in cui il tempo di esecuzione superi il triplo dello standard previsto.

Per favorire il miglioramento continuo, il sistema prevede anche meccanismi di premialità. A livello territoriale, i gestori possono accedere a incentivi legati al raggiungimento di performance superiori ai minimi regolatori. Dal 2020, la delibera ARERA 547/2019 ha introdotto un nuovo meccanismo nazionale di incentivazione che ha sostituito il precedente sistema previgente (delibera 664/2015), basato su fattori premianti e penalizzanti legati al raggiungimento degli obiettivi annuali.

Le prestazioni e il rispetto degli standard sono monitorati e rendicontati annualmente all'Autorità nazionale, all'Autorità d'Ambito Territoriale Ottimale e agli utenti, anche tramite la pubblicazione degli indicatori direttamente in bolletta.

La valutazione della qualità contrattuale avviene sulla base del raggiungimento degli obiettivi connessi ai due macro indicatori previsti dalla regolazione, ponderati in funzione del numero totale di prestazioni erogate nell'anno.

Qualità contrattuale dei servizi

Standard di qualità del servizio distribuzione acqua	2024		2025	
	Numero prestazioni	% eseguite entro lo standard	Numero prestazioni	% eseguite entro lo standard
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	6.669	99,5%	7.055	99,6%
Tempo di attivazione della fornitura	828	100,0%	879	99,7%
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misurato	1.789	100,0%	1.932	99,9%
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	1.307	98,3%	1.233	98,3%
Tempo di disattivazione della fornitura	1.921	100,0%	2.144	100,0%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	53	62,3%	66	86,4%
Tempo di risposta motivata a reclami scritti	604	100,0%	240	100,0%
Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni	259	100,0%	124	100,0%
Tempo di esecuzione della voltura	6.246	100,0%	5.281	100,0%
Tempo di esecuzione di lavori semplici	59	98,3%	51	96,1%
Tempo di esecuzione di allaccio idrico che comporta esecuzione di lavoro semplice	111	100,0%	111	96,4%
Tempo per emissione della fattura	793.471	100,0%	795.891	100,0%
Tempo di rettifica di fatturazione	20	100,0%	17	100,0%
Periodicità di fatturazione	122.298	100,0%	122.887	100,0%
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	58	100,0%	67	100,0%
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	58	100,0%	67	100,0%
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	176	100,0%	143	100,0%
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	519	99,8%	509	100,0%
Totale	936.446	100,0%	938.697	100,0%

Servizio gas

La regolazione della qualità del servizio di distribuzione gas è disciplinata da ARERA e prevede il rispetto di standard generali e standard specifici, entrambi vincolanti per il gestore. Tali standard sono definiti dalla delibera ARERA 569/2019/R/gas (e, per alcuni aspetti complementari, dalla delibera 566/2019), che stabilisce gli obblighi di qualità commerciale e i relativi livelli di servizio.

Il mancato rispetto degli standard specifici, per cause attribuibili al distributore, comporta l'erogazione di indennizzi automatici al cliente

finale, generalmente tramite la società di vendita che richiede la prestazione per conto dell'utente. L'importo dell'indennizzo automatico base è variabile da 35 a 140 euro, in funzione della categoria del gruppo di misura e della complessità dell'intervento. Tale indennizzo può aumentare in caso di ritardi nell'esecuzione della prestazione o nei tempi di corresponsione, secondo quanto previsto dalla regolazione vigente.

Gli standard specifici di qualità riguardano, ad esempio, i tempi di attivazione della fornitura, l'esecuzione di lavori tecnici programmati, la gestione delle richieste degli utenti e il rispetto delle fasce di puntualità negli appuntamenti concordati.

Anche nel 2025, così come negli anni precedenti, il livello di conformità agli standard di qualità commerciale del servizio gas si conferma molto elevato: il 99,66% delle prestazioni è stato eseguito entro i tempi previsti, in crescita rispetto ai livelli già ampiamente positivi dello scorso anno. Questo risultato evidenzia l'attenzione costante

di Marche Multiservizi alla qualità del servizio, all'efficienza operativa e alla tutela del cliente finale.

Di seguito sono riportati i principali indicatori oggetto di rendicontazione:

Standard di qualità del servizio distribuzione gas	2024		2025	
	Numero prestazioni	% eseguite entro lo standard	Numero prestazioni	% eseguite entro lo standard
Preventivazione per lavori semplici	355	99,4%	295	100,0%
Esecuzione di lavori semplici	268	98,1%	259	99,6%
Preventivazione per lavori complessi	12	100,0%	9	100,0%
Attivazione della fornitura	2.659	100,0%	2.813	99,9%
Disattivazione della fornitura	2.027	100,0%	2.071	100,0%
Riattivazione per morosità	1.110	98,6%	1.079	98,6%
Riattivazione in caso di distacco per potenziale pericolo	78	100,0%	62	100,0%
Fascia di puntualità per appuntamenti concordati	6.140	99,4%	6.086	99,6%
Fascia di puntualità per appuntamenti posticipati	169	100,0%	168	100,0%
Invio esito verifica del gruppo di misura al venditore	6	33,3%	5	80,0%
Messa a disposizione di dati tecnici acquisibili con lettura richiesti dal venditore	33	93,9%	23	100,0%
Messa a disposizione di altri dati tecnici richiesti dal venditore	383	100,0%	291	100,0%
Sostituzione gruppi di misura guasti	6	100,0%	5	100,0%
Verifica pressione di fornitura	0	100,0%	0	100,0%
Totale prestazioni	13.246	99,5%	13.166	99,7%

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.

Sicurezza e continuità del servizio distribuzione gas

La sicurezza delle persone e delle comunità servite rappresenta il principio guida dell'attività di distribuzione del gas. La gestione quotidiana della rete si fonda su competenze tecniche specializzate, su percorsi continui di formazione del personale e su un sistema di monitoraggio costante delle infrastrutture. Questi elementi contribuiscono in modo determinante alla prevenzione degli incidenti e alla riduzione dei rischi potenziali per clienti, cittadini e ambiente. Il quadro regolatorio rafforza ulteriormente questo approccio: la Delibera ARERA 569/2019, valida per l'attuale periodo regolatorio (2020-2025), ha innalzato gli standard di sicurezza richiesti ai distributori, con particolare attenzione ai temi dell'ispezione delle reti e dell'odorizzazione. Marche Multiservizi applicava già livelli di controllo particolarmente elevati e si è trovata quindi in piena continuità con i nuovi standard, mantenendo un presidio costante sulla qualità delle infrastrutture.

Il monitoraggio della rete

Marche Multiservizi utilizza tecnologie avanzate e procedure consolidate per garantire la massima sicurezza degli impianti e monitora in modo sistematico il proprio sistema di distribuzione.

Nel 2025, come per gli anni precedenti, MMS ha ispezionato il 100% dei 1.451 km di rete gestiti, superando ampiamente gli standard minimi richiesti da ARERA (ispezione del 100% della rete in alta e media pressione in tre anni e del 100% della rete in bassa pressione in quattro anni). Questo risultato è stato ottenuto grazie a un'intensa programmazione delle attività di controllo, con particolare attenzione ai territori più estesi e complessi.

Le attività svolte comprendono:

- la **verifica sistematica dell'assenza di dispersioni** sugli elementi di rete (valvole, sfiati, giunti, attraversamenti);
- il **controllo strumentale** degli allacciamenti aerei e dei gruppi di misura durante le attività ordinarie (attivazioni, chiusure, sostituzioni contatori, verifiche);
- la **ricerca programmata delle dispersioni** sulle porzioni di impianto fuori terra.

Per garantire un monitoraggio puntuale della rete gas, Marche Multiservizi utilizza un insieme di tecnologie avanzate che consente di individuare eventuali dispersioni in qualunque contesto urbano o territoriale, assicurando un presidio continuo della sicurezza.

La prima tecnologia impiegata è il veicolo cercafughe a tecnologia laser, utilizzato lungo le strade asfaltate e nelle aree facilmente accessibili. Il sistema si basa sull'emissione e sulla rilevazione di raggi infrarossi, che permettono di captare minime alterazioni dell'atmosfera a contatto con il manto stradale. Quando l'energia viene assorbita in specifiche lunghezze d'onda, il sensore riconosce la presenza di gas con grande precisione. Questo strumento permette di controllare ampie porzioni della rete in tempi rapidi, con un'elevata capacità di individuazione selettiva delle dispersioni e un livello di analisi molto affidabile.

Nelle zone non accessibili ai veicoli, come aree pedonali, vicoli dei centri storici, percorsi sterrati o pavimentazioni irregolari, gli operatori utilizzano una strumentazione portatile basata su sensori a semiconduttori. Il principio di funzionamento si fonda sulla variazione della conducibilità dell'ossido di stagno, materiale che, riscaldato a temperature predeterminate, reagisce in modo sensibile alla presenza di gas. Questa tecnologia permette un controllo ravvicinato delle tubazioni e degli allacciamenti, garantendo un livello di dettaglio essenziale per completare le verifiche nei contesti più complessi.

L'utilizzo congiunto del sistema laser montato sui veicoli e della strumentazione portatile consente di garantire un monitoraggio capillare dell'intera rete, indipendentemente dalle caratteristiche del territorio. Grazie a questo approccio, Marche Multiservizi assicura un'elevata capacità di prevenzione, una rapida individuazione delle anomalie e una protezione costante della sicurezza delle comunità servite.

Controlli sulla rete di distribuzione gas (%)	2023	2024	2025
Media pressione	90,5%	100,0%	100,0%
Bassa pressione	95,5%	100,0%	100,0%
Rete gas ispezionata sul totale	93,2%	100,0%	100,0%
Rete gas totale (km)	1.452	1.451	1.451
Rete gas ispezionata su totale (km)	1.353	1.451	1.451

Nel 2025, la percentuale di rete ispezionata è pari al 100% del totale, confermando il presidio costante che caratterizza l'impegno dell'azienda sulla sicurezza e posizionandosi al di sopra degli obblighi minimi previsti dalla regolazione. Il risultato è stato sostenuto anche da una maggiore intensità di controllo in alcune aree del territorio, in particolare nel Comune di Pesaro.

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. Il presidio operativo che garantisce una risposta rapida alle segnalazioni dei cittadini e un intervento tempestivo in caso di anomalie o potenziali situazioni di rischio. Il servizio costituisce un elemento essenziale della gestione della sicurezza, poiché consente di intercettare rapidamente comportamenti anomali della rete e di tutelare l'incolumità delle persone e dei luoghi.

La Delibera ARERA 569/2019, valida per l'intero periodo regolatorio 2020-2025, stabilisce che le imprese di distribuzione devono garantire ogni anno **almeno il 90% delle chiamate di pronto intervento con arrivo sul posto entro 60 minuti**. MMS si colloca stabilmente al di sopra di questa soglia, confermando la solidità dell'organizzazione e la qualità del presidio territoriale.

La sicurezza del servizio di distribuzione gas viene monitorata attraverso un insieme articolato di indicatori che comprendono:

- il tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento
- la percentuale di rete in **alta e media pressione** ispezionata annualmente
- la percentuale di rete in **bassa pressione** ispezionata annualmente
- il numero annuo di **dispersioni localizzate per chilometro di rete ispezionata**
- il numero annuo di **dispersioni individuate su segnalazione di terzi**
- il numero di **misure del grado di odorizzazione del gas** per migliaio di clienti finali.

Per tutti questi indicatori MMS utilizza **dashboard dedicate** che permettono di visualizzare in modo immediato l'andamento dei KPI, individuare tempestivamente eventuali criticità e definire misure correttive. Questo approccio consente una gestione preventiva della sicurezza e rende il sistema più resiliente di fronte a eventuali anomalie.

I risultati del 2025 confermano il pieno rispetto degli obblighi previsti dalla regolazione. Le chiamate con arrivo sul luogo della segnalazione entro i 60 minuti hanno raggiunto il 95% del totale, un valore in linea con gli anni precedenti e superiore al minimo richiesto.

Tempo medio di arrivo del pronto intervento Gas	2023	2024	2025
Tempo medio di arrivo sul luogo di chiamata (min)	36,7	37,0	38,1
Chiamate con tempo di arrivo sul luogo di chiamata entro 60 minuti (%)	95,6%	95,5%	95,3%

Nel 2025 MMS ha gestito 844 interventi, un dato in lieve riduzione rispetto agli anni precedenti (892 nel 2024), anche grazie all'efficacia delle attività di prevenzione e monitoraggio.

Sicurezza e continuità del servizio distribuzione gas

Il ruolo del call center tecnico

Un tassello essenziale nella gestione del pronto intervento gas è rappresentato dal call center tecnico di Forlì (Gruppo Hera). La struttura opera 24 ore su 24 per garantire un presidio costante della sicurezza e per assicurare la presa in carico immediata delle segnalazioni dei cittadini.

Tutte le chiamate relative alla distribuzione gas di Marche Multiservizi vengono convogliate a questo centro operativo, che svolge una funzione cruciale di filtro tecnico: gli operatori raccolgono le infor-

mazioni, effettuano una prima diagnosi della segnalazione e coordinano in tempo reale l'attivazione delle squadre di pronto intervento presenti sul territorio.

Nel 2025 il call center ha gestito **3.844 chiamate relative al servizio gas**, con una riduzione del 6,7% rispetto all'anno precedente. Anche quest'anno la percentuale di risposte entro lo standard di 120 secondi si conferma elevata, pari al 95%, un risultato pienamente in linea con i requisiti fissati da ARERA e con gli obiettivi aziendali di tempestività ed efficacia nella gestione delle situazioni potenzialmente a rischio.

Call center tecnico – Pronto Intervento GAS	2023	2024	2025
Chiamate ricevute totali (n)	5.152	4.980	3.844
Di cui: entro lo standard (120 secondi)	4.976	4.804	3.634
% risposte entro lo standard	97%	96%	95%

La presenza di un call center tecnico unico, specializzato e strutturato, contribuisce a garantire continuità operativa, omogeneità nella gestione delle segnalazioni e un costante coordinamento tra cittadini, operatori e personale sul campo. Nel 2025 il polo tecnologico di Forlì ha inoltre assicurato il **telecontrollo continuo di 785 impianti**, svolgendo attività di telecomando, automazione e presidio in tempo reale delle infrastrutture.

La ricezione e la diagnosi tempestiva delle chiamate rappresentano un passaggio fondamentale, soprattutto quando la segnalazione si traduce in un effettivo riscontro di anomalia della rete. L'accuratezza nella gestione dei contatti consente di attivare rapidamente le squadre operative e di garantire, in ogni circostanza, la massima tutela della sicurezza dei cittadini.

Dispersioni sulla rete di distribuzione gas

Le attività di monitoraggio della rete, le ispezioni programmate e gli interventi di pronto intervento consentono ogni anno di rilevare in modo puntuale eventuali dispersioni di gas, contribuendo a mantenere elevati standard di sicurezza e a garantire l'efficienza della rete di distribuzione.

Nel 2025 sono state individuate complessivamente 107 dispersioni sulla rete di distribuzione gas e sugli allacci interrati. Di queste, 16 sono state localizzate attraverso le attività di ispezione sistematica, mentre 91 sono state individuate a seguito di segnalazioni di terzi.

Dispersioni gas rilevate sulla rete di distribuzione gas	2023	2024	2025	%
Numero di dispersioni sulla rete di distribuzione localizzate a seguito di ispezione	39	25	16	4%
Numero di dispersioni sulla rete di distribuzione localizzate su segnalazione di terzi	64	73	91	96%
Totale	103	98	107	100%

Il dato totale delle dispersioni rilevate nel 2025, comprensivo anche delle perdite aeree, si attesta a 404 casi. Questo valore conferma l'importanza della collaborazione con la cittadinanza e del presidio costante del servizio di pronto intervento, cruciale per la tutela della sicurezza del territorio. È inoltre importante evidenziare che le dispersioni rilevate non corrispondono sempre a perdite significative di volume, poiché molte segnalazioni riguardano fenomeni superficiali o non riconducibili a reali dispersioni della rete. Il rapporto tra il gas immesso in rete e il gas disperso offre una misura più precisa dell'efficienza della rete e dell'efficacia delle attività di prevenzione.

Le perdite di gas

A partire dal 2025, il dato delle perdite gas viene calcolato con una nuova metodologia prevista dal Regolamento (UE) 1787/2024 "Methane Emissions", che introduce criteri più completi e stringenti per la misurazione delle emissioni di metano. Questo cambiamento metodologico rappresenta il principale motivo dell'incremento percentuale registrato nel 2025, che non è quindi imputabile a un peggioramento delle performance della rete.

Nel 2025 le perdite si attestano allo 0,11% del gas immesso in rete. Il valore risente in modo significativo dei danni da terzi, che incidono per il 96% sul totale delle emissioni stimate e costituiscono il principale fattore di incremento del volume disperso. Si tratta di eventi non riconducibili alla gestione ordinaria della rete, ma generati da scavi e lavorazioni esterne non coordinate che possono causare rotture accidentali delle tubazioni.

Perdite rete di distribuzione Gas	2023	2024	2025	%
Dispersioni gas (migliaia di m3)	32,1	18,7	132,3	4%
Gas immesso in rete (migliaia di m3)	108.145	112.148	116.486	96%
Percentuale perdite rete distribuzione gas (%)	0,03%	0,02%	0,11%	100%

Nell'applicare la nuova metodologia di calcolo, MMS ha adottato la quantificazione di Livello 4, la più completa tra quelle previste dal Regolamento (UE) 1787/2024. Tale approccio considera l'intero sistema di distribuzione, includendo reti, impianti, allacci, apparecchiature, attività manutentive, eventi eccezionali e danni da terzi. Questa metodologia consente di ottenere una rappresentazione più dettagliata, realistica e completa delle emissioni associate al servizio rispetto agli anni precedenti, nei quali venivano utilizzate metodologie meno inclusive. La quantificazione delle emissioni è stata effettuata sulla base del rapporto tecnico redatto da RINA, organismo indipendente che ha applicato in modo rigoroso i criteri previsti dal regolamento europeo. Anche altre società del settore hanno adottato la stessa metodologia, garantendo così una maggiore omogeneità e confrontabilità dei dati a livello nazionale ed europeo.

Digitalizzazione del servizio

Le azioni dedicate alla prevenzione delle dispersioni e al mantenimento della sicurezza della rete si integrano con il percorso di digita-

lizzazione del servizio, che negli ultimi anni ha visto un'accelerazione significativa grazie alla sostituzione progressiva dei contatori tradizionali con smart meter gas. La diffusione dei contatori elettronici consente infatti un monitoraggio più puntuale dei consumi, una maggiore tempestività nella rilevazione delle anomalie e un ulteriore rafforzamento della sicurezza del sistema di distribuzione.

La sostituzione dei contatori gas tradizionali (manoletti) con smart meter è un processo avviato nel 2008 su impulso di ARERA, iniziando dai misuratori di maggiore portata destinati agli impieghi industriali e del terziario (classe G40 e superiori). Negli anni successivi il programma è stato esteso ai contatori intermedi e, dal 2013, ai misuratori domestici (classi G4-G6). Con la deliberazione 699/2018 l'Autorità ha aggiornato l'Allegato A della 631/2013/R/GAS, fissando l'obbligo di adeguare almeno l'85% del parco contatori nazionale. Marche Multiservizi, che gestisce circa 93.000 PdR, ha raggiunto questo obiettivo con largo anticipo, già al 31 dicembre 2022. Dal 2023 è stato avviato un ulteriore step evolutivo, orientato alla sostituzione dei contatori elettronici esistenti con dispositivi basati su tecnologia NB-IoT, una soluzione che consente una comunicazione più stabile, affidabile ed efficiente. L'implementazione proseguirà fino al completamento dell'intero parco, previsto entro il 2027.

Contatori Elettronici Gas	2023	2024	2025	%
Contatori elettronici installati a fine anno	81.329	85.307	90.471	4%
Totale contatori installati a fine anno	93.666	92.457	92.396	96%
Percentuale contatori elettronici installati a fine anno	86,8%	92,3%	97,9%	100%

Nell'ambito del progetto di roll-out gas, nel corso del 2025 sono stati sostituiti oltre 27.000 contatori attraverso interventi di migrazione tecnologica dalla comunicazione GPRS alla rete NB-IoT e attività di adeguamento alla telelettura dei contatori tradizionali. Grazie a questo investimento, il numero dei contatori teleletti è aumentato del 6% rispetto al 2024, migliorando la qualità delle letture, la tempestività dei dati e l'efficienza operativa complessiva.

Al 31 dicembre 2025, gli smart meter gas installati rappresentano il 97,9% del parco contatori attivi. Questo risultato conferma l'elevato livello di digitalizzazione raggiunto dalla Società e testimonia l'impegno di Marche Multiservizi nel potenziamento dell'affidabilità del servizio, nell'ottimizzazione dei processi e nel supporto all'evoluzione tecnologica delle reti.

Sicurezza e continuità del servizio idrico

La sicurezza e la continuità del servizio idrico rappresentano due pilastri fondamentali della gestione di Marche Multiservizi. Garantire ogni giorno acqua potabile sicura, controllata e sempre disponibile, e allo stesso tempo assicurare il corretto funzionamento dei sistemi di raccolta e depurazione, significa tutelare la salute pubblica, la qualità dell'ambiente e il benessere delle comunità servite.

La continuità del servizio riguarda l'erogazione regolare e senza interruzioni dell'acqua potabile, così come il corretto funzionamento del sistema fognario e degli impianti di depurazione. Le sospensioni della fornitura possono verificarsi per guasti improvvisi o per interventi di manutenzione programmata: in entrambi i casi, MMS

opera per limitarne al massimo la durata, ripristinare rapidamente la funzionalità delle reti e garantire un'informazione puntuale ai cittadini. Nei casi in cui i tempi di sospensione lo richiedano, vengono attivati servizi sostitutivi di emergenza per assicurare comunque la disponibilità della risorsa.

Accanto a queste attività operative quotidiane, MMS dedica particolare attenzione ai temi della prevenzione, del controllo e dell'innovazione: dalla qualità dell'acqua potabile alle analisi sui reflui depurati, dalle attività di pronto intervento e telecontrollo, fino alla digitalizzazione dei contatori.

Tutti questi elementi concorrono a definire un sistema idrico integrato sicuro, resiliente e in continua evoluzione, capace di rispondere alle esigenze del territorio e alle sfide poste dai cambiamenti climatici e dalle nuove normative europee.

Qualità dell'acqua potabile

Garantire ogni giorno un'acqua sicura e di qualità è una delle responsabilità centrali di Marche Multiservizi. Prima di raggiungere le case e le attività del territorio, l'acqua è sottoposta a processi di disinfezione, previsti dalla normativa, e, quando necessario, a specifiche fasi di potabilizzazione. A presidiare questo percorso c'è il laboratorio aziendale, che controlla costantemente le caratteristiche chimiche e microbiologiche dell'acqua lungo l'intera filiera: dalle fonti di approvvigionamento ai potabilizzatori, dai serbatoi intermedi fino ai punti di prelievo distribuiti sulla rete.

Il monitoraggio di rete e impianti

Tutte le acque destinate al consumo umano devono soddisfare i requisiti del **D.Lgs. 18/2023**, che recepisce la nuova normativa europea sulla qualità dell'acqua potabile. Per assicurare piena conformità alla legge e mantenere elevati standard qualitativi, MMS adotta un piano di controllo articolato, costruito sulle specificità del territorio: la qualità delle fonti, la complessità e l'estensione delle reti, le eventuali criticità rilevate negli anni precedenti e il numero di abitanti serviti. Il piano viene aggiornato annualmente e, quando necessario, integrato con verifiche straordinarie in caso di situazioni contingenti sugli impianti o sulla rete acquedottistica.

Nel 2025 questo sistema è stato ulteriormente rafforzato. Il laboratorio ha ampliato il numero di prove accreditate secondo la norma **UNI EN ISO 17025**, raggiungendo 19 prove (6 microbiologiche e 13 chimiche), per un totale di 93 parametri analitici. Si tratta di una tappa importante nel percorso avviato nel 2018, finalizzato a garantire nel tempo un quadro analitico sempre più completo e trasparente, con il riconoscimento formale di competenza, indipendenza e imparzialità del laboratorio. L'elenco aggiornato delle prove è consultabile sul sito di ACCREDIA.

Parallelamente è cresciuta anche la numerosità dei controlli. Nel corso del 2025 sono state eseguite **91.499 analisi** sull'acqua potabile (+15,8% rispetto al 2024), di cui **74.973 direttamente sulla rete** (+19,1%). L'incremento è legato all'ampliamento del perimetro analitico previsto dal D.Lgs. 18/2023, che ha introdotto controlli aggiuntivi su un'ampia gamma di nuove sostanze: PFAS, acidi aloacetici (HAAs), ulteriori pesticidi, IPA, cianuri e uranio, oltre a verifiche mirate su clorato e trialometani nei potabilizzatori più sensibili. Il risultato complessivo conferma l'elevata qualità dell'acqua distribuita: **il 99,8% dei campioni analizzati è conforme ai limiti di legge.**

Analisi effettuate in laboratorio sulle acque potabili	2023	2024	2025
Numero di analisi effettuate nei laboratori sulle acque potabili	71.825	79.018	91.499
Di cui nelle reti di distribuzione	58.553	62.975	74.973
% conforme rispetto ai limiti di legge	99,7%	99,7%	99,8%

Un investimento per la qualità dell'acqua: monitoraggio avanzato dei pesticidi e degli inquinanti emergenti

Nel 2025, dopo l'acquisizione della nuova strumentazione introdotta l'anno precedente, il laboratorio ha consolidato l'utilizzo dei nuovi sistemi di analisi, rafforzando ulteriormente il monitoraggio della rete idrica e adeguandosi agli aggiornamenti richiesti dal **D.Lgs. 18/2023**. Grazie a questo investimento, è oggi possibile individuare con maggiore accuratezza e tempestività gli **inquinanti emergenti** (come PFAS), gli **antiparassitari polari**, gli **acidi aloacetici (HAAs)** e numerosi altri parametri aggiuntivi inseriti dalla normativa, garantendo livelli di controllo sempre più completi e avanzati.

I benefici del nuovo strumento

Maggiore sicurezza

Le analisi ad alta sensibilità consentono un monitoraggio più approfondito della rete idrica e una più efficace individuazione di sostanze anche in tracce.

Interventi più rapidi

L'efficienza del nuovo sistema riduce i tempi necessari per completare i test, permettendo di individuare e risolvere eventuali anomalie in modo più tempestivo.

Efficienza e risparmio

L'internalizzazione di analisi che in passato richiedevano l'utilizzo di laboratori esterni consente una gestione più autonoma e sostenibile del processo analitico.

Conformità normativa

Il nuovo sistema garantisce la piena adesione ai requisiti previsti dal D.Lgs. 18/2023 e dagli standard europei, assicurando un livello di controllo coerente con le migliori pratiche del settore.

Grazie a questa innovazione, Marche Multiservizi rafforza ulteriormente il proprio ruolo nella gestione sostenibile delle risorse idriche, assicurando ai cittadini **un'acqua sempre più sicura, monitorata e controllata** in ogni fase del suo percorso.

A supporto delle informazioni fornite rispetto alla sicurezza e qualità dell'acqua viene effettuato ogni anno un confronto tra i principali parametri dell'acqua distribuita e i valori riportati sulle etichette delle acque minerali di larga commercializzazione. Il confronto,

basato su parametri rappresentativi come pH, durezza, residuo fisso, sodio, fluoruri, nitrati e cloruri, evidenzia come l'acqua erogata presenti un equilibrio ottimale delle componenti saline, adeguate a garantire una buona qualità organolettica e un consumo sicuro.

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	-	298
Calcio (mg/L)	3 - 323	-	91
Cloruro (mg/L)	0 - 74	250	33,9
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	0,23
Magnesio (mg/L)	0,4 - 31	-	16
Nitrato (mg/L)	1 - 10	50	6,1
Nitrito (mg/L)	< 0,002	0,50	<0,07
Potassio (mg/L)	0,2 - 7,2	-	2,4
Residuo secco a 180° (mg/L)	22 - 987	1.500*	408
Sodio (mg/L)	0,3 - 64	200	26,2
Solfato (mg/L)	1,5 - 99	250	78,9

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

Sicurezza e continuità del servizio idrico

I dati relativi all'acqua distribuita sono valori medi calcolati su campionamenti effettuati a frequenze prestabilite in punti rappresentativi della rete. Questo sistema consente un quadro aggiornato e affidabile della qualità dell'acqua lungo tutto il percorso di distribuzione, in conformità al piano di controllo e sorveglianza del ciclo idrico.

L'Azienda dedica particolare attenzione alle attività di supporto alla **gestione operativa di reti e impianti**. Il personale del laboratorio, infatti, collabora costantemente con il personale degli impianti per la realizzazione di nuovi sistemi di **disinfezione della rete e per ottimizzare le attività di controllo periodico del disinfettante residuo**. La disinfezione è un processo fondamentale per garantire la qualità microbiologica dell'acqua, una adeguata presenza di cloro deve essere costantemente garantita. L'intensificazione di queste attività di controllo mira a garantire una corretta disinfezione, evitando al

contempo che un'eccessiva presenza di cloro possa compromettere le caratteristiche organolettiche dell'acqua distribuita e favorire lo sviluppo di cloroderivati (sostanze indesiderate che possono scaturire dall'interazione fra il cloro in eccesso e le sostanze naturalmente presenti nell'acqua).

Grazie a queste azioni, anche nel 2025 l'acqua distribuita ha mantenuto caratteristiche stabili, senza criticità tali da comprometterne la qualità. Le eventuali non conformità riscontrate sono state limitate e prontamente risolte grazie alla tempestività degli interventi e alla costante supervisione del laboratorio.

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.

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.



Ordinanze di non potabilità

Le ordinanze di non potabilità rappresentano uno strumento di tutela a disposizione delle autorità locali per garantire la sicurezza dei cittadini in caso di anomalie temporanee. Come negli anni precedenti, anche nel 2025 le ordinanze hanno interessato prevalentemente piccoli e piccolissimi acquedotti, dove la gestione della disinfezione

risulta più complessa a causa delle basse portate e della collocazione in aree isolate. Nel 2025 il numero totale di ordinanze è diminuito, passando da 22 a 19, e la durata media è scesa ulteriormente a 3,7 giorni, grazie alla rapidità degli interventi e al rafforzamento dei controlli.

Ordinanze di non potabilità	2023	2024	2025
Cittadini interessati da ordinanze di non potabilità	2.549	2.638	5.515
Numero di ordinanze	30	22	19
Durata ordinanze gg.	7,4	5,9	3,7

L'aumento del numero di cittadini coinvolti rispetto all'anno precedente è invece dovuto alla presenza di quattro ordinanze emesse in alcuni comuni più popolosi del territorio (Urbania, Tavoleto, Vallefoglia e Sassocorvaro), che da sole hanno interessato quasi il 70% dei cittadini complessivamente coinvolti. In tutti questi casi, le ordinanze

sono state revocate nei tempi tecnici minimi, rispettivamente dopo 3, 5, 2 e 2 giorni. Non sono invece state considerate due ordinanze non imputabili al gestore: una emessa cautelativamente per uno sversamento di liquami nel fiume causato da terzi e una revocata dal Comune di Fossombrone per errore.

Nel complesso, il quadro 2025 conferma un sistema di controllo solido e un'efficace collaborazione tra laboratorio, impianti e autorità sanitarie, capace di garantire la qualità dell'acqua e la tutela della salute pubblica anche nelle situazioni più delicate.

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

La tutela della salute pubblica passa sempre di più attraverso un controllo accurato e sistematico della risorsa idrica. La Direttiva UE 2020/2184 e il relativo recepimento con il D.Lgs. 18/2023 introducono un cambiamento profondo nel modo in cui gli operatori devono garantire la qualità dell'acqua potabile: entro il 2029, tutti gli acquedotti dovranno adottare un Water Safety Plan (WSP), lo strumento che segna il passaggio da un modello basato esclusivamente sulle analisi ex post a un approccio fondato sulla valutazione e gestione preventiva dei rischi lungo l'intera filiera dell'acqua.

L'approccio WSP richiede di:

- **identificare** e valutare in maniera sistematica **le vulnerabilità dei sistemi idropotabili**,
- **monitorare anche i contaminanti emergenti**, non sempre inclusi nei controlli tradizionali,
- **valutare l'esposizione** ai rischi legati ai **cambiamenti climatici**,
- **definire e programmare misure preventive e correttive** in grado di ridurre il rischio residuo.

Marche Multiservizi ha iniziato a muoversi in questa direzione prima dell'entrata in vigore degli obblighi normativi, integrando progressivamente nella propria attività quotidiana i principi della prevenzione e della gestione del rischio. Negli ultimi anni il piano annuale dei controlli analitici e i piani di prevenzione adottati sono stati infatti costruiti in piena coerenza con la logica del WSP, anticipando di fatto il nuovo modello europeo. Un passaggio fondamentale di questo percorso è stato compiuto nel 2022, con la conclusione del primo WSP pilota dedicato all'acquedotto di Mercatello sul Metauro. L'attività ha permesso di completare la matrice dei rischi, definire le misure di mitigazione necessarie e avviare la fase di monitoraggio operativo, che rappresenta il vero cuore del metodo: il WSP non è un documento statico, ma un processo continuo di valutazione e miglioramento. Ad oggi, il sistema idrico dotato di WSP in stato di "chiusura tecnica" serve 801 utenti, a fronte delle 153.115 utenze complessivamente servite dal servizio acquedotto, pari allo 0,53% del totale. Si tratta di una quota limitata, come naturale in questa fase iniziale, poiché la normativa prevede un'implementazione graduale e richiede la valutazione completa di tutti gli acquedotti entro il 2029.

Il lavoro avviato nel 2022 costituisce quindi la base su cui si svilupperanno i futuri WSP, offrendo un modello solido e replicabile che accompagnerà MMS nei prossimi anni nell'estensione del nuovo approccio a sistemi sempre più complessi del territorio.

Sicurezza e continuità del servizio idrico

Cassette dell'acqua

Grazie al rifornimento presso le Cassette dell'Acqua, nel 2025 i cittadini hanno **evitato l'utilizzo di quasi 9,5 milioni di bottiglie in plastica**. Questo risultato si traduce in **circa 380 tonnellate di PET** non prodotte né smaltite e in un risparmio complessivo di **oltre 1.800 tonnellate di CO₂**, considerando sia la mancata produzione della plastica sia il minor trasporto e trattamento dei rifiuti. Un beneficio concreto per l'ambiente e per la qualità dell'aria nel territorio servito.

Le Cassette dell'Acqua si confermano anche nel 2025 uno dei progetti più concreti attraverso cui MMS promuove un uso consapevole e sostenibile della risorsa idrica. Questi punti di erogazione pubblici, capillarmente distribuiti sul territorio, permettono ai cittadini di rifornirsi di acqua potabile proveniente direttamente dalla rete acquedottistica, senza alcun trattamento aggiuntivo rispetto all'acqua del rubinetto: viene semplicemente refrigerata o resa frizzante per migliorarne l'esperienza d'uso. La sicurezza e la qualità del servizio sono garantite da un sistema di controllo particolarmente rigoroso, che prevede ogni giorno oltre 300 analisi condotte da MMS e USL.

L'utilizzo delle cassette ha continuato a crescere anche nel corso del 2025. Complessivamente, le **28 Cassette dell'Acqua** distribuite nel territorio hanno erogato circa **2,2 milioni di litri di acqua**, confermando la fiducia dei cittadini in un servizio pubblico accessibile, conveniente e sostenibile. Dietro questo semplice gesto quotidiano si nasconde un beneficio ambientale e sociale di grande rilevanza.

Le Cassette dell'Acqua dimostrano come un servizio semplice, di prossimità e basato sulla qualità dell'acqua pubblica possa generare **un impatto positivo concreto per l'ambiente, per le comunità e per l'economia locale**. Ogni litro erogato rappresenta un piccolo gesto di sostenibilità che, moltiplicato per migliaia di utenti e decine di punti di erogazione, diventa un tassello fondamentale nella creazione di valore condiviso e nella realizzazione degli obiettivi di economia circolare e contrasto al cambiamento climatico.

Un'infrastruttura minima, un gesto quotidiano, un grande risultato collettivo.

Illustrazione Alessandro Buresta



Pronto intervento

Un ruolo altrettanto fondamentale nella tutela della sicurezza idrica è svolto dal servizio di pronto intervento, che assicura una risposta tempestiva alle segnalazioni e alle criticità che possono emergere lungo la rete. Il servizio si attiva sia in seguito a segnalazioni provenienti dal sistema di telecontrollo, sia tramite contatto diretto da

parte degli utenti al numero dedicato. La gestione degli interventi è regolata dalla delibera ARERA 655/2015, che stabilisce precisi standard qualitativi: risposta telefonica entro 120 secondi e arrivo sul luogo della chiamata entro 180 minuti.

L'obiettivo è ridurre al minimo il disagio per i cittadini, garantendo nel contempo continuità del servizio e massima tutela dell'ambiente. Le interruzioni idriche possono infatti derivare da guasti improvvisi o da

interventi programmati: nel primo caso MMS opera per ristabilire la fornitura nel minor tempo possibile, mentre nel secondo attiva una procedura di informazione preventiva ai residenti delle aree interessate.

La capacità di ricevere, analizzare e gestire rapidamente le segnalazioni costituisce un elemento essenziale della sicurezza idrica. Nel 2025 il call center tecnico ha ricevuto 28.618 chiamate relative

al pronto intervento SII, un dato in lieve flessione rispetto al picco registrato nel 2024. Di queste, 25.788 sono state gestite entro lo standard dei 120 secondi, corrispondenti al 90,1% del totale. Il valore resta superiore ai livelli minimi fissati da ARERA, pur evidenziando un fisiologico aumento dei tempi di risposta in un contesto operativo sempre più complesso.

Call center tecnico – Pronto Intervento SII	2023	2024	2025
Chiamate ricevute totali (n)	28.419	29.803	28.618
di cui: entro lo standard (120 secondi)	27.407	27.810	25.788
% chiamate entro lo standard	96,4%	93,3%	90,1%

Nel 2025 il tempo medio di attesa per il pronto intervento idrico si attesta a 72,54 secondi, in lieve aumento rispetto ai 66,42 secondi del 2024. Si tratta di una variazione contenuta, che si colloca comunque all'interno degli standard previsti dalla regolazione e riflette la fisiologica variabilità delle chiamate e delle condizioni operative nel corso dell'anno. I dati riportati sono quelli disponibili alla data di redazione del presente bilancio e potranno essere oggetto di aggiornamento in sede di rendicontazione ufficiale all'Autorità.

Campagna di sostituzione dei contatori

La progressiva introduzione dei contatori elettronici rappresenta uno dei principali interventi di innovazione del servizio idrico degli ultimi anni. Gli smart meter permettono di superare le tradizionali letture manuali, garantendo dati puntuali e tempestivi e offrendo agli utenti una visione immediata e trasparente dei propri consumi. Questo approccio contribuisce a ridurre le letture stimate e i conguagli, migliorando la qualità del servizio e rafforzando la consapevolezza del

valore dell'acqua, una risorsa preziosa che la tecnologia aiuta a utilizzare in modo sempre più efficiente. A partire dal 2024 il programma di sostituzione del parco contatori ha registrato una forte accelerazione, sostenuta dalle attività di roll-out pianificate e dall'attuazione degli interventi finanziati dal PNRR. In particolare, il progetto PNRR ha dato priorità alle utenze più idroesigenti (partite IVA) per garantire una misurazione più accurata proprio laddove il fabbisogno idrico è più elevato. Questo ha permesso di generare benefici immediati in termini di precisione delle letture, continuità del servizio e gestione efficiente della risorsa nelle attività economiche del territorio.

Nel corso del 2025 questa impostazione si è consolidata, consentendo un significativo salto di scala nel processo di digitalizzazione del parco contatori. Al 31 dicembre 2025, il parco idrico di Marche Multiservizi conta 44.022 contatori elettronici, pari al 31,6% del totale. Un risultato che testimonia la determinazione dell'azienda nel rinnovare prioritariamente i misuratori più datati (in particolare quelli con oltre dieci anni di esercizio) e nell'estendere progressivamente la telelettura a tutte le reti servite.

Contatori Elettronici Acqua	2023	2024	2025
Contatori elettronici acqua installati a fine anno	281	17.088	44.022
Totale contatori acqua installati a fine anno	138.813	138.464	139.104
Percentuale contatori elettronici installati a fine anno	0,2%	12,3%	31,6%
Volumi di acqua teleletti (Mm3)	-	6,0	7,7
Percentuale sui volumi di acqua fatturati	-	37,1%	47,5%

Nel 2025 il volume complessivo di acqua venduta si mantiene sostanzialmente stabile, ma cresce significativamente il volume teleletto, che raggiunge 7,7 Mm³, pari al 47,5% del totale dell'acqua (+28% rispetto al 2024). Questo progresso costituisce un cambiamento tangibile nella gestione del servizio, perché:

- aumenta l'**affidabilità delle letture e la tempestività** nella rilevazione dei consumi reali;
- consente l'**individuazione precoce di consumi anomali** o potenziali perdite interne;

- **riduce il numero di interventi** manuali e sopralluoghi, con benefici sia ambientali sia operativi;
- **semplifica il rapporto con il cliente**, favorendo un monitoraggio immediato e consapevole dei consumi.

La digitalizzazione si conferma quindi un elemento centrale nel miglioramento della qualità del servizio idrico e nella promozione di un utilizzo più efficiente e responsabile della risorsa.

L'efficacia del servizio depurazione

La depurazione delle acque reflue rappresenta uno dei passaggi più delicati dell'intero servizio idrico integrato e costituisce un tassello fondamentale nella tutela degli ecosistemi e della salute pubblica. Per MMS la qualità dell'acqua depurata è un obiettivo prioritario, da perseguire attraverso un sistema integrato di controlli, monitoraggio e investimenti.

La qualità dei reflui in uscita dagli impianti è costantemente monitorata dal laboratorio interno di MMS e dall'ARPAM, l'autorità territoriale preposta al controllo. Il laboratorio esegue analisi sia sulle acque in ingresso sia su quelle in uscita dai depuratori e, in caso di risultati fuori dai limiti consentiti, attiva tempestivamente tecnici e responsabili per garantire interventi correttivi immediati.

Standard minimi di qualità dell'acqua in uscita dagli impianti

Gli impianti di depurazione operano sulla base delle autorizzazioni allo scarico rilasciate dalla Provincia di Pesaro-Urbino, che stabiliscono i limiti di qualità in conformità al D.Lgs. 152/2006 e al Piano di Tutela delle Acque della Regione Marche. I limiti variano in funzione della dimensione dell'impianto (abitanti equivalenti trattati) e della sensibilità del corpo recettore.

Per i depuratori superiori a 2000 A.E., devono essere controllati almeno i parametri BOD5, COD, solidi sospesi totali, azoto totale e fosforo totale, mentre per gli impianti oltre i 10.000 A.E. e per quelli che scaricano in corpi recettori sensibili i controlli sono più numerosi e stringenti. Un caso particolare riguarda il depuratore di Pesaro-Borgheria, il cui passaggio a una potenzialità >100.000 A.E. ha comportato limiti di legge più restrittivi, innalzando ulteriormente gli standard qualitativi richiesti.

Variatione 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

Nel 2025 la frequenza complessiva dei controlli sui depuratori risulta leggermente inferiore rispetto all'anno precedente, in quanto il numero di verifiche effettuate da ARPAM è stato più contenuto rispetto agli anni precedenti. Gli autocontrolli eseguiti da Marche Multiservizi

sono rimasti invece stabili e pienamente in linea con le prescrizioni delle autorizzazioni allo scarico, garantendo un presidio continuo su tutti gli impianti.

Analisi acque reflue (BOD5 – COD – Solidi sospesi totali)	2023	2024	2025
Rilievi in impianti con più di 10.000 ab/eq	678	774	627
Rilievi in impianti con meno di 10.000 ab/eq	1.505	1.733	1.159
Totale rilievi	2.183	2.507	1.786
% controlli analitici su impianti di potenzialità nominale > 10.000 AE che hanno dato un risultato conforme rispetto ai limiti di legge.	99,4%	99,9%	100%
% controlli analitici su impianti di potenzialità nominale < 10.000 AE che hanno dato un risultato conforme rispetto ai limiti di legge.	99,9%	99,7%	100%
% con risultato conforme ai limiti di legge	99,8%	99,8%	100%

MMS nel 2025 ha scelto di incrementare la frequenza delle analisi in alcuni impianti considerati strategici, in particolare nei tre depuratori di maggiori dimensioni (Pesaro-Borgheria, Gabicce e Vallefoglia-Montecchio) e in dieci depuratori tra 2.000 e 10.000 abitanti equivalenti, per approfondire l'andamento dei principali parametri e rafforzare ulteriormente le attività di prevenzione. L'insieme dei controlli, comprensivo delle verifiche ARPAM e degli autocontrolli MMS,

conferma la costante conformità dei reflui depurati ai limiti di legge. Un impegno che si estende anche al monitoraggio energetico degli impianti: il numero di analisi COD effettuate da MMS è infatti significativamente superiore ai minimi richiesti, poiché tali controlli rientrano nel sistema di gestione delle prestazioni energetiche previsto dalla certificazione ISO 50001.

Le relazioni con i clienti

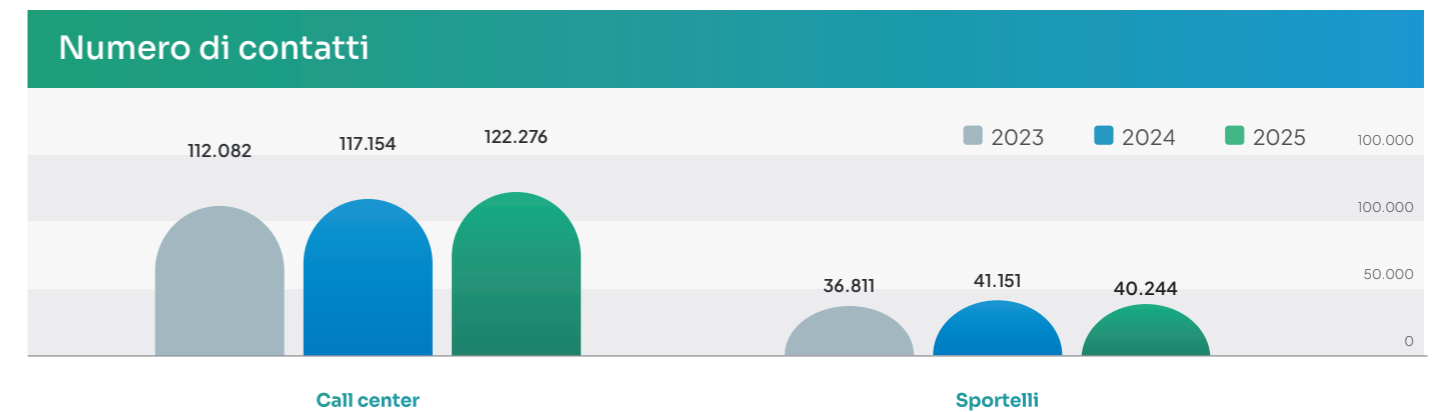
Marche Multiservizi riconosce che la vicinanza al cliente costituisce uno dei pilastri fondamentali della propria attività, si impegna a instaurare e mantenere relazioni basate su uno scambio di informazioni trasparente e impegni condivisi.

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

Per garantire un'assistenza completa, MMS mette a disposizione un'ampia gamma di canali di contatto: dagli sportelli fisici presenti sul territorio ai servizi digitali, accessibili in qualunque momento e da qualunque luogo. Il sito web, le caselle dedicate e il call center rappresentano oggi i canali più utilizzati, grazie alla possibilità di gestire facilmente pratiche, richieste e informazioni sulle forniture.

In caso di problemi tecnici, come guasti o irregolarità nel servizio, gli utenti possono inoltre contare sul Pronto Intervento, attivo 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno.



Il Call center

Le chiamate dei clienti vengono gestite da due call center esterni, selezionati tramite gara pubblica per il triennio 2023-2025. Queste strutture rappresentano un punto di contatto fondamentale tra cittadini e azienda ed è per questo che le loro performance vengono costantemente monitorate dalla Funzione Clienti Servizi Regolati attraverso analisi qualitative, verifiche periodiche e reportistica dedicata. A partire da luglio 2025, la gestione del servizio è affidata ai raggruppamenti RTI Koinè-Conservice e RTI Colligo-Linetech, coordinati da MMS per garantire uniformità nelle procedure e nella qualità

delle risposte. Il 2025 è stato anche il primo anno di piena applicazione dell'estensione dell'orario di apertura del call center, introdotta a ottobre 2024, con un passaggio da 35 a 55 ore settimanali, pari a un incremento del 57%. Questo ampliamento ha reso il servizio più accessibile e ha meglio distribuito i picchi di chiamate nelle diverse fasce orarie.

Le richieste più frequenti riguardano informazioni sui servizi, chiarimenti contrattuali e verifiche sui pagamenti. L'andamento dei volumi conferma l'importanza del canale telefonico: nel 2025 sono state registrate 122.276 chiamate, in crescita del 4% rispetto al 2024.

Sportello telefonico clienti	2023	2024	2025
Numero di chiamate al call center	112.082	117.154	122.276
Tempo medio di attesa al call center (secondi)	44	31	45
% di chiamate andate a buon fine	92%	94%	94%

Nel 2025 la percentuale di chiamate andate a buon fine si è mantenuta stabile al 94%, nonostante il maggior afflusso di richieste. Il tempo medio di attesa senza IVR è stato pari a 45 secondi, mentre il tempo medio complessivo di IVR ha raggiunto 83 secondi, valori coerenti con le dinamiche operative dell'anno e comunque entro gli standard di riferimento per il settore.

Il totale delle chiamate è stato gestito interamente da operatori situati sul territorio italiano, per un totale di 8.121 ore di conversazione: un dato leggermente inferiore al 2024, che riflette una maggiore efficienza nella gestione delle richieste e una riduzione della durata media delle conversazioni.

Le relazioni con i clienti

Gli sportelli

Marche Multiservizi garantisce un servizio di prossimità attraverso una rete di **18 sportelli** distribuiti sul territorio, un presidio fondamentale per i cittadini che preferiscono il contatto diretto con l'Azienda.

Nel corso dell'anno sono stati registrati **40.244 accessi**, un valore in lieve crescita rispetto al 2024, a testimonianza del fatto che gli sportelli continuano a rappresentare un canale importante per tutte le pratiche che richiedono assistenza personalizzata.

Sportello clienti	2023	2024	2025
Numero di presenze	36.811	40.015	40.244
Tempo medio di attesa allo sportello	11,1	12,6	14,6

Nel 2025 il tempo medio di attesa si è attestato a 14,55 minuti, un valore in crescita rispetto al 2024 ma comunque coerente con gli standard ARERA e gestibile anche nei periodi di maggiore affluenza. L'aumento registrato è riconducibile principalmente a:

- un maggiore afflusso di utenti nel primo semestre, legato alla campagna di raccolta dati TARI;
- una temporanea riorganizzazione interna, che ha ridotto il numero di operatori disponibili in alcune sedi.

All'interno della rete di sportelli, **Pesaro e Urbino** continuano a rappresentare i punti di contatto più frequentati, raccogliendo la maggioranza degli accessi e confermandosi sedi centrali per l'assistenza alla clientela. Entrambe sono dotate di un sistema di rilevazione automatica delle code, che permette di monitorare costantemente i flussi e ottimizzare la gestione delle attese.

Lo sportello di Pesaro si conferma il più frequentato del territorio: nel solo primo semestre 2025 sono stati registrati 10.050 accessi, con un tempo medio di attesa pari a 22 minuti e 32 secondi, a causa del picco legato alla campagna TARI e della ridotta disponibilità di operatori.

Lo sportello di Urbino, anch'esso molto frequentato, ha invece beneficiato del potenziamento dell'orario di apertura, ampliato da 25 a 44 ore settimanali a fine 2024 e pienamente operativo nel corso del 2025. Questa estensione ha permesso di distribuire meglio gli accessi nelle diverse fasce orarie, migliorando la fruibilità del servizio e riducendo i picchi di affluenza nelle ore più critiche.

Nonostante le dinamiche di domanda più intensa registrate soprattutto nella prima parte dell'anno, i tempi di attesa complessivi sono rimasti in linea con gli standard di qualità e confermano l'efficienza del servizio. L'andamento 2025 ribadisce inoltre il valore degli sportelli come canale privilegiato per le pratiche più complesse o per situazioni che richiedono un confronto diretto con il personale.

Canali digitali

Marche Multiservizi prosegue nel percorso di digitalizzazione con l'obiettivo di rendere i servizi sempre più accessibili e vicini ai bisogni dei cittadini. Negli ultimi anni lo sviluppo dei servizi online ha trasformato in modo significativo le modalità di relazione con l'utenza, offrendo strumenti semplici, immediati e disponibili in qualsiasi momento.

Accanto alla rete degli sportelli fisici, MMS mette a disposizione di diversi strumenti di contatto digitali:

- e-mail dedicata clienti@gruppomarchemultiservizi.it
- posta ordinaria digitalizzata (ricevuta e automaticamente inoltrata alla casella clienti@...)
- PEC aziendale, PEC della Funzione Clienti e PEC della distribuzione
- fax, mantenuto solo come strumento residuale per la gestione dei pagamenti

Il 2025 conferma la crescita costante dei canali online, con 78.576 contatti via web ed e-mail, in aumento rispetto al 2024. La riduzione della corrispondenza cartacea è la concreta testimonianza dell'efficacia del processo di digitalizzazione, che semplifica le procedure e migliora la tracciabilità delle richieste.

Numero di contatti	2023	2024	2025
web ed e-mail	39.504	68.371	78.576
Posta*, reclami e corrispondenza (fax)	3.051	2.846	2.084
contatti player (P.E.C.) distribuzione gas on /out	3.417	3.007	2.685

*A partire dal 2023, la posta ordinaria cartacea viene digitalizzata e inoltrata alla mail clienti@gruppomarchemultiservizi.it

Negli ultimi anni gli investimenti sui canali digitali hanno portato a un miglioramento costante dei servizi online, che oggi rappresentano un punto di riferimento per molti clienti. Attraverso l'area digitale è possibile consultare le bollette, monitorare i consumi, inviare segnalazioni e autoletture, verificare lo stato delle pratiche o aggiornare i propri dati contrattuali, il tutto in modo semplice e immediato.

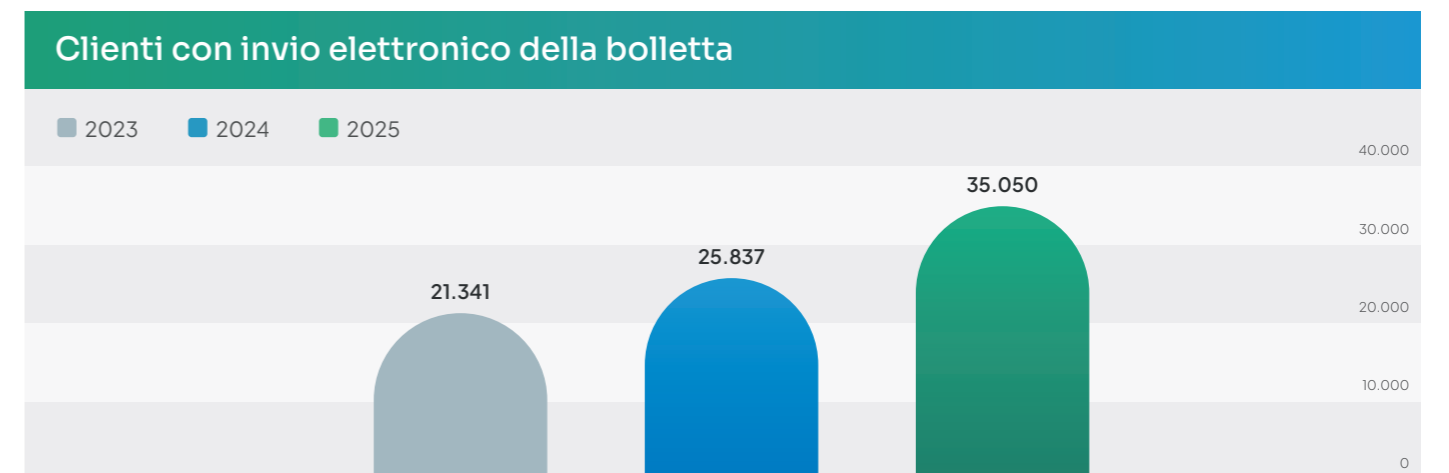
Questi strumenti permettono ai cittadini di gestire le proprie utenze in autonomia, riducendo la necessità di recarsi allo sportello per operazioni di routine e rendendo più fluida l'interazione con l'Azienda.

Servizi online	2023	2024	2025
Iscritti ai servizi online	14.660	14.049	13.089
Iscritti a Bolletta Net	21.341	25.837	34.050
Numero di bollette con autolettura	86.206	81.861	79.637

L'adesione alla bolletta elettronica continua a crescere in modo significativo: nel 2025 gli utenti iscritti al servizio "Bolletta Net" raggiungono 34.050, con un aumento del 36% rispetto al 2024. Questo risultato è frutto di una strategia mirata che ha combinato:

- messaggi dedicati sulle bollette cartacee,
- campagne informative rivolte alle utenze non domestiche,
- attività di supporto da parte degli operatori allo sportello e del call center.

Il numero di iscritti ai servizi online si mantiene stabile, mentre prosegue la progressiva riduzione delle autoletture, anche grazie alla crescente diffusione dei contatori elettronici.



Le relazioni con i clienti

Nel 2025 sono state emesse 799.059 bollette, di cui il 31% trasmesse in formato digitale. **Questa buona pratica ha consentito di evitare circa 1 tonnellata di emissioni di CO2 derivanti dalla mancata stampa delle stesse.** A tale beneficio si aggiungono le emissioni evitate grazie alla scelta di utilizzare carta riciclata per la stampa delle bollette, totalizzando **un risparmio di circa 2,5 tonnellate di CO2 nel corso dell'anno.**

La gestione dei reclami

La gestione dei reclami rappresenta un indicatore fondamentale della qualità del servizio e della capacità dell'Azienda di ascoltare e rispondere ai bisogni dei cittadini. In questo ambito, Marche Multiservizi dedica particolare attenzione alla tempestività e alla trasparenza delle risposte, garantendo un presidio costante attraverso la Funzione Clienti, che gestisce i reclami relativi al Servizio Idrico In-

tegrato, alla distribuzione gas e al teleriscaldamento. A partire dal 2023, in seguito all'entrata in vigore del TQRIF, la gestione dei reclami relativi ai servizi ambientali e ai profili contrattuali legati alla TARI è stata affidata alla Funzione Ambiente.

Nel 2025 Marche Multiservizi ha gestito complessivamente 2.068 reclami, confermando il trend di riduzione degli anni precedenti.

Reclami ricevuti	2023	2024	2025
Percentuale di reclami a cui si è risposto entro lo standard	100%	100%	100%
Numero di reclami ricevuti	3.051	2.846	2.068
Tempo medio di risposta al reclamo (giorni)	1,8	2,0	2,8

Rispetto al 2024 (2.846 reclami) si registra un calo significativo, pari a circa -27%, un risultato che evidenzia un miglioramento dell'esperienza dei clienti e una maggiore efficacia dei processi interni di gestione delle richieste.

La percentuale di risposte fornite entro gli standard ARERA si mantiene anche nel 2025 pari al 100%, con un tempo medio di risposta di 2,8 giorni. Gli ambiti acqua e distribuzione gas rappresentano la quota prevalente dei reclami 2025. In particolare:

- i reclami relativi ai servizi idrici (881) continuano a diminuire, riflettendo l'efficacia del presidio operativo e dei canali di assistenza;
- i reclami ambiente (264) rientrano nella gestione della Funzione Ambiente secondo il TQRIF;
- i reclami relativi alla distribuzione e ad altri servizi tecnici (916) includono interventi sulla rete, segnalazioni di malfunzionamenti e richieste di chiarimento operativo da parte degli utenti.

Nel complesso, la riduzione del volume dei reclami e il rispetto del 100% degli standard di risposta confermano la qualità del servizio e la capacità dell'Azienda di gestire in modo tempestivo e puntuale le esigenze dei cittadini.

La conciliazione ADR

La risoluzione alternativa delle controversie rappresenta uno strumento sempre più rilevante nel rapporto tra cittadini e gestori di servizi pubblici. A partire da gennaio 2017, la normativa di settore ha reso obbligatorio il tentativo di conciliazione nei settori del gas e dell'energia elettrica come condizione preliminare per un'eventuale azione giudiziaria. Dal luglio 2018 la conciliazione è stata estesa anche al Servizio Idrico Integrato, rendendo obbligatoria la partecipazione del gestore dal 1° luglio 2019. A differenza del settore energia, tuttavia, nel servizio idrico la conciliazione non costituisce una condizione di procedibilità in caso di contenzioso giudiziale, ma rappresenta comunque un passaggio fortemente incentivato dall'Autorità.

Il **Servizio Conciliazione**, istituito da ARERA e gestito da Acquirente Unico, mette a disposizione dei clienti finali di luce, gas, acqua e teleriscaldamento una procedura semplice, gratuita e completamente digitale, condotta da conciliatori appositamente formati per favorire il raggiungimento di un accordo tra le parti.

Nel 2025 si osserva un sensibile aumento delle richieste, per un totale di 91 procedure gestite nel corso dell'anno. Il dato comprende sia le nuove richieste sia una parte delle pratiche pervenute a fine 2024 e concluse nel 2025.

Richieste di conciliazione pervenute	2023	2024	2025
Concluse con conciliazione	20	33	42
Concluse senza conciliazione	4	4	49
Totali	24	37	91

Nel 2025 sono pervenute 81 richieste di conciliazione per il servizio idrico e 8 richieste per il servizio gas. Nel corso dell'anno sono state gestite tutte le 81 pratiche idriche, mentre per il gas le procedure trattate sono state 11:

- 4 richieste provenivano dal 2024, concluse nel 2025;
- 7 erano richieste pervenute nel 2025;
- 1 di queste ultime è ancora in corso, mentre le altre risultano già definite.

L'incremento osservato nel 2025 non deriva da un aumento di problematiche eterogenee o da un peggioramento dei servizi, bensì da un fenomeno concentrato e omogeneo, analogo a quello che ha caratterizzato l'andamento dei contenziosi giudiziari nello stesso anno. In particolare, il Servizio Idrico Integrato è stato interessato da un numero elevato di contestazioni riferite a un'unica questione regolatoria.

Nonostante l'aumento del volume complessivo, l'Azienda ha garantito una gestione puntuale, collaborativa e trasparente di tutte le procedure, anche quando richiedevano valutazioni tecniche o istruttorie complesse. L'adesione ai percorsi conciliativi conferma l'approccio orientato al dialogo, alla tutela dell'utente e alla prevenzione dei contenziosi, in coerenza con le indicazioni dell'Autorità.

Sicurezza informatica e tutela della privacy

La protezione dei dati e la sicurezza delle informazioni rappresentano per Marche Multiservizi un elemento fondamentale nella gestione dei servizi pubblici rivolti ai cittadini. L'Azienda tratta quotidianamente un ampio patrimonio informativo, che comprende anche dati personali e dati di natura particolare riferiti a dipendenti, clienti e fornitori, operando nel pieno rispetto del **Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR)** e delle altre normative nazionali ed europee in materia di privacy.

La sicurezza delle informazioni è integrata sin dalla fase di progettazione dei processi e dei sistemi, secondo i principi del security by design e del privacy by design. Questo approccio è sostenuto da un sistema documentale in continuo aggiornamento, che comprende la "Linea guida Information Security Policy", la "Politica per la protezione dei dati personali" e varie policy aziendali che definiscono principi, responsabilità e regole per la gestione sicura dei dati.

La governance del tema coinvolge direttamente il vertice aziendale attraverso il **Comitato Rischi**, che ogni anno valuta il livello di sicurezza delle informazioni e definisce eventuali interventi di mitigazione. Le società del Gruppo eseguono inoltre verifiche periodiche per accertare la conformità alle misure organizzative e tecniche previste dal GDPR, anche nei confronti dei soggetti esterni che trattano dati per conto dell'Azienda.

Anche nel 2025, così come negli anni precedenti, non sono stati registrati eventi che abbiano comportato la perdita o la diffusione indebita di dati personali, né sono state presentate denunce comprovate relative a violazioni della privacy da parte dei clienti.

Il presidio è ulteriormente rafforzato dalla partecipazione di Marche Multiservizi alle attività del Gruppo Hera dedicate alla privacy, che includono la condivisione mensile di aggiornamenti normativi e analisi delle sanzioni emanate dal Garante. Questo monitoraggio costante consente di verificare la piena conformità dei processi e di rafforzare le misure di protezione dei dati.

10

La condotta del business

Gestione responsabile della catena di fornitura

La compliance normativa



Illustrazione Giacomo Mazzanti

La condotta del business

Tema materiale	GRI
Gestione della catena di fornitura	GRI 308 Valutazione ambientale dei fornitori GRI 414 Valutazione sociale dei fornitori

Gestione responsabile della catena di fornitura

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

Da diversi anni MMS aderisce al sistema di procurement del Gruppo Hera, questo ha permesso di portare avanti i processi di acquisto

attraverso una piattaforma automatizzata, garantendo in questo modo l'intera tracciabilità sugli affidamenti nei sistemi informatici aziendali. Inoltre, la presenza di un unico elenco fornitori qualificati per tutto il Gruppo rappresenta un'opportunità in termini di crescita per i fornitori stessi, in quanto in tal modo viene garantita loro la possibilità di ampliare i propri rapporti commerciali su tutti i gruppi merce sui quali hanno richiesto e ottenuto la qualificazione. Nel 2025 sono stati affidati beni, servizi e lavori a 530 fornitori, per oltre 77 milioni di euro. Nella tabella sottostante sono riportati i fornitori per categoria merceologica che nel corso dell'anno hanno avuto ordini o contratti attivi:

Fornitori attivi nell'anno per categoria merceologica (mln di euro)	2023	2024	2025
Beni	13,8	16,4	14,1
Servizi	25,7	29,6	28,1
Lavori	23,2	16,8	35,4
Totale	62,7	62,8	77,6



● Lavori (35,4 Mln) ● Beni (14,1 Mln) ● Servizi (28,1 Mln)

La crescita registrata nel 2025 è attribuibile principalmente all'aumento degli investimenti infrastrutturali, che si riflette in modo evidente nella categoria "Lavori", più che raddoppiata rispetto al 2024. Le attività riportate riguardano le forniture provenienti da aziende esterne, questa scelta permette di rappresentare in modo trasparente l'impatto economico generato da MMS sul territorio e sul sistema produttivo locale, evitando conteggi duplicati e focalizzando l'analisi sul valore creato per le imprese esterne che collaborano con MMS.

In tutte le fasi del processo, dalla qualifica dei fornitori al monitoraggio delle performance, MMS garantisce l'applicazione rigorosa del Codice dei Contratti Pubblici (D.Lgs. 36/2023) e delle Linee guida ANAC, assicurando legalità, equità e imparzialità.

La collaborazione con la filiera non è solo un elemento operativo, ma un vero e proprio patto di responsabilità: un impegno condiviso per offrire servizi sicuri, efficienti e sempre più sostenibili, rafforzando al tempo stesso il tessuto economico locale e i suoi professionisti.

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;

Gestione responsabile della catena di fornitura

- 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 2025 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 2025 continua a confermarsi il forte orientamento di Marche Multiservizi verso fornitori dotati di sistemi di gestione certificati. Il valore degli acquisti proveniente da imprese in possesso di almeno una certificazione in ambito qualità, ambiente o sicurezza rimane infatti molto elevato, riflettendo la **solidità dei criteri adottati dall'azienda nei processi di qualifica e selezione**.

Quota delle forniture da fornitori qualificati (% sul totale)	2023	2024	2025
ISO 9001	87%	87%	81%
ISO 14001 / EMAS	69%	68%	74%
ISO 45001	59%	60%	68%
SA 8000	26%	26%	34%
Totale forniture (migliaia di euro)	62.657	62.754	77.593

Nel complesso, il 2025 si chiude con 77,6 milioni di euro di forniture, un valore in forte crescita rispetto agli anni precedenti, che rende **ancora più significativo il peso delle imprese certificate nel tessuto di partner con cui MMS collabora**. La ISO 9001, pur registrando una lieve flessione, mantiene un livello molto elevato, con l'81% del valore delle forniture: un dato che testimonia come i processi di qualità rimangano un riferimento stabile per una larga parte dei fornitori. Crescono invece in modo marcato le forniture da imprese certificate ISO 14001 o EMAS, che raggiungono il 74% del totale, un segnale evidente del rafforzamento delle politiche ambientali all'interno del sistema produttivo. Anche la ISO 45001 mostra un incremento significativo, salendo al 68% e confermando la crescente sensibilità verso la tutela della salute e sicurezza dei lavoratori, elemento centrale soprattutto nelle attività ad alto contenuto operativo. Ancora più evidente è la crescita delle imprese dotate di SA 8000, che arrivano al 34%: un risultato che indica la diffusione, anche tra le piccole e medie imprese, di modelli organizzativi attenti ai diritti umani e alle condizioni di lavoro.

Questi risultati sono il frutto della politica consolidata di Marche Multiservizi, che da anni valorizza le certificazioni come requisito nei processi di gara e di qualificazione. Tale approccio non si limita a garantire standard più elevati in termini di affidabilità, sicurezza e sostenibilità, ma contribuisce anche a orientare il mercato verso comportamenti più responsabili. Sempre più imprese, infatti, scelgono di ottenere certificazioni per migliorare la propria competitività, consapevoli che l'investimento in sistemi di gestione è un elemento chiave per partecipare a filiere qualificate e per rispondere alle aspettative in tema di trasparenza e responsabilità sociale.

Il controllo e la valutazione dei fornitori

Nel 2025 il sistema di controllo dei fornitori di Marche Multiservizi continua a rappresentare uno dei presidi più solidi per **garantire qualità, sicurezza e sostenibilità** lungo l'intera catena di fornitura.

L'attività di monitoraggio è estesa non solo ai fornitori diretti, ma anche all'intera filiera operativa: dalle imprese mandanti nei Raggruppamenti Temporanei d'Impresa alle aziende consorziate, fino ai subappaltatori e subfornitori coinvolti nei singoli contratti. Questo approccio consente di garantire che ogni soggetto chiamato a operare per MMS rispetti gli standard richiesti in termini di ambiente, efficienza energetica, qualità del servizio, tutela della sicurezza e responsabilità sociale.

Il processo di valutazione si basa su un modello integrato che unisce verifiche documentali, controlli diretti e audit sia interni sia di terza parte. Il sistema di vendor management assicura la corretta verifica dei requisiti di qualificazione, mentre i referenti aziendali, a loro volta sottoposti a audit periodici, svolgono controlli puntuali sulla corretta esecuzione dei contratti. A questo presidio si aggiungono visite ispettive effettuate presso le sedi dei fornitori da organismi terzi certificati, affiancati dalla struttura Vendor Rating & Assurance, oltre ad audit interni condotti sulle fasi più sensibili dei processi.

Grazie a questa attività costante, l'azienda riesce a governare in modo sempre più efficace l'intero ciclo degli acquisti, applicando meccanismi di controllo uniformi per tutti i soggetti coinvolti nelle prestazioni affidate. La numerosità dei controlli viene definita tenendo conto dell'importo dei contratti, della loro durata e della criticità delle attività monitorate, soprattutto per quanto riguarda la qualità, la sicurezza, l'ambiente e la responsabilità sociale.

Nel corso del 2025 sono state rilevate complessivamente **36 non conformità**, un dato in ulteriore diminuzione rispetto all'anno precedente. L'analisi mostra che la maggior parte dei rilievi rientra nella categoria delle **osservazioni** (18 casi), mentre le non conformità poco gravi sono state tre. Le non conformità gravi sono state otto e quelle molto gravi sette, a conferma di un sistema in cui gli scostamenti più critici tendono progressivamente a ridursi grazie all'efficacia delle azioni correttive attivate.

Non conformità rilevate per tipologia	2023	2024	2025
Osservazione	21	22	18
Non conformità poco grave	6	4	3
Non conformità grave	25	6	8
Non conformità molto grave	18	9	7
Totale	70	41	36

Per quanto riguarda la classificazione per ambito di certificazione, la maggior parte delle non conformità continua a riguardare la ISO 9001, che nel 2025 registra 27 rilievi, seguita dalla ISO 45001 con 9 casi. Non sono invece state rilevate non conformità riconducibili alla SA 8000, alla ISO 14001/EMAS o alla ISO 37001.

Non conformità rilevate per certificazione	2023	2024	2025
ISO 9001	42	30	27
ISO 45001 (ex OHSAS 18001)	25	11	9
SA 8000	2	0	0
ISO 14001 / Emas	1	0	0
ISO 37001	0	0	0
Totale	70	41	36

Gestione responsabile della catena di fornitura

Ogni non conformità viene gestita attraverso un processo strutturato che prevede l'invio al fornitore della check list dettagliata e la raccolta delle sue controdeduzioni, in modo da garantire un confronto trasparente e puntuale. Al termine della procedura, il punteggio del fornitore viene aggiornato in funzione della gravità delle anomalie riscontrate.

La valutazione dei fornitori avviene con cadenza trimestrale e riguarda tutte le imprese con contratti attivi. Per ciascuna merceologia viene aggiornato il punteggio nel sistema di vendor rating, che aumenta nel caso di assenza di rilievi e diminuisce qualora siano state

rilevate non conformità. Il punteggio è sempre consultabile dai fornitori all'interno della loro area riservata del portale, favorendo un rapporto trasparente e un miglioramento continuo delle performance.

Il sistema prevede tre fasce di affidabilità che guidano i processi di rotazione, selezione e invito alle gare: l'area verde identifica i fornitori molto affidabili, l'area gialla quelli con prestazioni medie o sufficienti, mentre l'area rossa comprende i fornitori critici, esclusi dagli inviti finché non dimostrano, attraverso adeguati piani di miglioramento, di poter rientrare nelle fasce abilitate.

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

I fornitori per tipologia di certificazione

Nel processo di selezione dei fornitori, Marche Multiservizi attribuisce un ruolo centrale al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, utilizzato ogni volta che la normativa lo consente. Questo approccio permette di integrare la valutazione economica con un'analisi più ampia della qualità dei beni, dei servizi e dei lavori offerti, tenendo conto anche di aspetti ambientali, sociali, etici e di sicurezza.

L'obiettivo è quello di **premiare le soluzioni che garantiscono un equilibrio tra valore economico, innovazione, affidabilità e sostenibilità**, in coerenza con le Linee Guida del Gruppo Hera.

Sulla base dell'esperienza maturata negli anni nella gestione delle gare e della normativa vigente, sono stati delineati criteri di sostenibilità specifici per ciascuna area di business. Il loro numero varia in funzione dell'importo dell'appalto, della sua criticità e dell'impatto potenziale nei confronti dell'ambiente, della sicurezza sul lavoro, della qualità del servizio offerto ai cittadini o della durata del contratto. La definizione dei criteri più idonei è affidata alla Funzione Acquisti e Appalti, che li seleziona in collaborazione con i referenti tecnici, tenendo conto delle caratteristiche della gara e delle evidenze delle procedure svolte negli anni precedenti.

Nelle gare aggiudicate con questo metodo sono stati adottati criteri qualitativi che spaziano dalla gestione delle emissioni e del rumore alla prevenzione, riuso e riciclabilità dei rifiuti; dall'efficienza energetica alla riduzione delle sostanze pericolose e dei consumi idrici; dall'adozione di codici etici interni all'inclusione di lavoratori svantaggiati; sino agli aspetti più strettamente tecnici che riguardano materiali, attrezzature, competenze professionali e prestazioni attese.

L'impegno di MMS è quello di bilanciare la ricerca dell'offerta migliore con la necessità di garantire margini economici adeguati ai fornitori, nella consapevolezza che una filiera sana e solida è essenziale per la continuità e la qualità dei servizi pubblici gestiti. Il quadro normativo di riferimento, definito dal Codice dei Contratti Pubblici (D.Lgs. 36/2023), prevede tra l'altro l'obbligatorietà del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa per servizi ad alta intensità di manodopera e per i servizi tecnici di importo superiore ai 140 mila euro. La Linea Guida del Gruppo Hera ha anticipato questo orientamento già da molti anni, promuovendo una selezione dei fornitori orientata alla qualità e alla sostenibilità.

Nel 2025 le gare ad evidenza pubblica hanno registrato una dinamica coerente con gli anni precedenti. I bandi complessivi sono stati 6, di cui 3 aggiudicati con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa. Il valore complessivo delle gare pubblicate ammonta a **8,2 milioni di euro**, mentre gli affidamenti basati sull'offerta economicamente più vantaggiosa hanno raggiunto **7,9 milioni di euro**, confermando la prevalenza di questo approccio nelle procedure in cui è applicabile.

Gare ad evidenza pubblica con offerta economicamente più vantaggiosa	2023	2024	2025
N. di bandi di gara a evidenza pubblica complessivi	9	11	6
Di cui: con offerta economicamente più vantaggiosa	5	4	3
Valore dei bandi di gara a evidenza pubblica (mln di euro)	11,4	37,0	8,2
Di cui: con offerta economicamente più vantaggiosa (migliaia di euro)	7,2	20,8	7,9

Anche ampliando lo sguardo oltre alle sole gare pubbliche, il ruolo del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa rimane centrale. Nel 2025, la maggior parte degli affidamenti in cui è applicabile ha previsto l'uso di questo metodo, proseguendo il trend degli anni precedenti. Il peso attribuito ai criteri di sostenibilità nelle valutazioni tecniche rimane significativo, confermando la volontà di MMS di orientare la filiera verso modelli più responsabili e coerenti con gli impegni ESG dell'azienda.

MMS intende continuare a valorizzare gli aspetti ambientali e sociali nelle gare gestite con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, rendendo sempre più strutturale l'integrazione dei criteri ESG all'interno dei processi di selezione. Questo percorso consente non solo di ottenere forniture di maggiore qualità, ma anche di sostenere un'evoluzione positiva dell'intero sistema economico che supporta i servizi pubblici gestiti dall'azienda.

La gestione dei contratti

La gestione dei contratti rappresenta una componente fondamentale del rapporto tra Marche Multiservizi e la propria filiera di fornitori e si basa su **principi di correttezza, trasparenza e responsabilità**.

L'obiettivo è costruire **relazioni equilibrate, prive di ambiguità**, in cui ciascuna parte possa operare conoscendo con chiarezza diritti, doveri e condizioni operative.

Fin dalla fase di stipula, MMS fornisce ai propri fornitori informazioni esaurienti in merito alle caratteristiche del servizio richiesto, ai potenziali rischi legati alla produzione, alle modalità e ai tempi di pagamento e a ogni altro elemento rilevante. Questa impostazione comunicativa, semplice e comprensibile, consente di prevenire incomprensioni, favorisce una gestione trasparente degli appalti e rafforza il clima di fiducia reciproca.

L'intero processo è guidato dalla Linea Guida in materia di approvvigionamenti, pienamente allineata al Codice Etico e al Modello organizzativo secondo il D.Lgs. 231/2001, che definisce nel "Protocollo Approvvigionamenti" i comportamenti e i presidi necessari per garantire legalità, integrità e coerenza in tutte le attività contrattuali. Tali principi si applicano sia agli affidamenti gestiti sul mercato libero sia a quelli assoggettati alla disciplina del Codice dei Contratti Pubblici (D.Lgs. 36/2023), assicurando così un approccio unitario e rigoroso, indipendentemente dal quadro normativo di riferimento.

Tempi di pagamento e trasparenza nei rapporti con la filiera

Accanto alla gestione etica e trasparente dei contratti, un altro elemento essenziale del rapporto con la filiera è rappresentato dalla **puntualità dei pagamenti**.

Anche nel 2025 MMS ha confermato l'impegno nel garantire tempi di liquidazione certi e chiari, modulati in base alla tipologia di servizio. Per il settore dei rifiuti urbani, i pagamenti avvengono normalmente entro 30 giorni dalla data della fattura, mentre per i settori speciali (quali il servizio idrico, l'energia e altre attività con regole dedicate) il termine ordinario è di 60 giorni.

MMS applica inoltre, quando previsto dai contratti e compatibilmente con le norme di settore, condizioni migliorative che prevedono tempi inferiori ai 30 giorni, soprattutto negli approvvigionamenti energetici. Questo approccio contribuisce a rafforzare la stabilità economica della filiera, sostenendo in particolare le piccole e medie imprese che costituiscono una parte significativa del tessuto imprenditoriale locale.

Nel 2025 il tempo medio ponderato di pagamento si è mantenuto intorno ai 48 giorni, mentre circa l'89% delle fatture è stato liquidato entro 60 giorni. Si tratta di risultati che confermano la solidità e l'affidabilità del rapporto economico con i fornitori: anche nel 2025, infatti, non risultano procedimenti giudiziari pendenti legati a ritardi nei pagamenti.

Questo insieme di pratiche (trasparenza contrattuale, chiarezza informativa, tempi di pagamento certi), rappresenta un tassello fondamentale della sostenibilità lungo la catena di fornitura. MMS intende proseguire lungo questa direzione, consapevole che una relazione costante, corretta e affidabile con la filiera è essenziale per la qualità e la continuità dei servizi erogati alla comunità.

Gestione responsabile della catena di fornitura

L'utilizzo dei contratti di subappalto

Nel 2025 l'**utilizzo dei contratti di subappalto continua a rappresentare una componente significativa nell'organizzazione delle attività di lavori e servizi** affidati da Marche Multiservizi.

L'evoluzione normativa degli ultimi anni, che ha ampliato le possibilità di ricorrere al subappalto, ha contribuito a un incremento progressivo di questa modalità operativa, già osservabile nei trend precedenti.

Nel corso del 2025 sono stati registrati 101 subappalti nel territorio della provincia di Pesaro e Urbino, per un valore economico complessivo pari a circa 15,3 milioni di euro. Una quota rilevante di questa attività è costituita dai 33 subappalti "di ritorno", ovvero affidamenti originariamente aggiudicati ad appaltatori con sede legale fuori provincia ma poi eseguiti da subappaltatori locali: in questo caso il valore generato sul territorio ammonta a circa 6 milioni di euro.

Questi numeri confermano la capacità del sistema degli appalti di generare ricadute concrete sul tessuto economico locale, intercettando investimenti anche provenienti da imprese esterne e riportandoli sul territorio attraverso la rete dei subappaltatori.

Dal 2024 MMS aderisce pienamente alla procedura unificata del Gruppo Hera in materia di subappalti, che ha ulteriormente strutturato i processi di autorizzazione, tracciabilità e controllo. Grazie a questo sistema integrato, ogni fase del subappalto (dalla verifica dei requisiti alla gestione delle comunicazioni, fino al monitoraggio dell'esecuzione) è presidiata in modo uniforme e trasparente, garantendo che tutti i soggetti operanti nella filiera rispettino le stesse regole e gli stessi standard qualitativi.

Il quadro complessivo del 2025 evidenzia dunque un ricorso al subappalto capace di coniugare esigenze operative, ricadute economiche sul territorio e un rafforzamento dei controlli e delle responsabilità lungo tutta la filiera. Un modello che, pur rispondendo alle evoluzioni normative, contribuisce in modo significativo a valorizzare le competenze locali e a garantire continuità e qualità nei servizi resi alla comunità.

Salute e sicurezza dei fornitori

La **tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori delle imprese fornitrici** rappresenta per Marche Multiservizi un impegno costante e strutturale.

L'azienda vigila sulle condizioni operative dei propri partner attraverso gli strumenti e le modalità previste dai contratti, verificando che ciascun fornitore rispetti pienamente i requisiti stabiliti dalla normativa, dalle politiche aziendali e dalle procedure interne. Questo presidio non riguarda solo i fornitori diretti, ma si estende anche ai subappaltatori impiegati nei servizi operativi, garantendo così una protezione completa lungo tutta la filiera.

A partire dal 2019 MMS ha introdotto una procedura specifica di valutazione dei fornitori dedicata proprio ai temi della sicurezza. Tale procedura prevede monitoraggi periodici attraverso audit sul campo e l'utilizzo di check list specialistiche che permettono di registrare eventuali anomalie. Ogni non conformità rilevata richiede una risposta formale da parte del fornitore, con l'adozione di azioni correttive adeguate. Il sistema è strettamente integrato con il vendor rating aziendale: la mancata conformità ai requisiti di sicurezza previsti dal contratto comporta una riduzione del punteggio del fornitore, incentivando così comportamenti virtuosi e un miglioramento continuo delle performance.

Infortunati ditte appaltatrici e terzi	2023	2024	2025
Infortunati sul lavoro di lavoratori di ditte appaltatrici e terzi	18	4	15

Nel 2025 si osserva un incremento fisiologico, con 15 infortuni segnalati dai fornitori mentre svolgevano attività per conto di MMS: un dato che riflette la crescente capillarità dei controlli e la completezza del nuovo sistema di raccolta delle segnalazioni. L'infortunio più grave del 2025 ha riportato una prognosi di 30 giorni, in seguito a una contusione al gomito dovuta a un incidente stradale. Gli altri episodi hanno riguardato prevalentemente dinamiche tipiche delle attività operative, come distorsioni causate da salite e discese dai mezzi, schiacciamenti degli arti e problematiche connesse alla movimentazione manuale dei carichi.

Per rafforzare ulteriormente l'efficacia del sistema, nel 2024 MMS ha introdotto la Procedura P749, che uniforma i metodi di valutazione dei fornitori e potenzia la comunicazione dei rischi verso l'esterno.

Questa procedura, pienamente conforme ai principi dell'art. 26 del D.Lgs. 81/08 e ai requisiti della certificazione ISO 45001, ha migliorato sia la frequenza sia la qualità delle verifiche effettuate sui fornitori, rendendo il monitoraggio più strutturato e trasparente.

Un elemento distintivo dell'approccio di MMS è la presenza interna del Coordinamento della Sicurezza, che presidia direttamente le fasi di progettazione ed esecuzione dei cantieri. Questo modello organizzativo consente di ottimizzare i tempi, ridurre i rischi di interferenza e individuare in anticipo misure di prevenzione mirate, grazie a una collaborazione attiva e costante tra committente e appaltatore. L'azione congiunta e la comunicazione delle policy aziendali contribuiscono a garantire comportamenti sicuri e un monitoraggio continuo dell'operato dei fornitori.

Nel complesso, i risultati del 2025 confermano come l'impegno di MMS nella tutela della salute e sicurezza dei lavoratori della filiera sia sistematico, approfondito e orientato al miglioramento continuo.

Aumentano la trasparenza, la capacità di prevenzione e la responsabilizzazione dei fornitori, elementi che costituiscono una parte essenziale della gestione sostenibile degli appalti e dei servizi offerti alla comunità.

La compliance normativa

La gestione dei contenziosi e la piena conformità alle normative rappresentano per Marche Multiservizi un elemento essenziale della responsabilità aziendale. **Il monitoraggio costante delle controversie, unito al presidio legale e alla collaborazione con le Autorità, consente all'Azienda di garantire trasparenza, correttezza e tutela degli interessi dei cittadini e degli stakeholder coinvolti.**

Contenziosi pendenti a fine anno	2023	2024	2025
Con Clienti Gas	1	1	-
Con Clienti Servizio Idrico Integrato	2	2	38
Con Clienti Servizi Ambientali	1	1	-
Con Altri Clienti	0	0	-
Con Fornitori	5	3	4
Con altri stakeholder	19	14	4
Totale	28	21	46

Controversie pendenti

A fine 2025 risultano pendenti, nei diversi gradi in cui si articola la giurisdizione ordinaria, tributaria ed amministrativa, un totale di 46 controversie.

L'aumento rispetto al 2024 (+25 casi) è dovuto quasi interamente alla presentazione di 37 ricorsi da parte di clienti del Servizio Idrico Integrato, tutti aventi un oggetto identico sotto il profilo di fatto e di diritto. Si tratta di procedimenti caratterizzati da un contenuto del tutto uniforme, riconducibili alla medesima questione regolatoria. L'incremento numerico riflette quindi la moltiplicazione dei ricorsi presentati sullo stesso tema, e non l'emersione di nuove o diverse problematiche nei servizi gestiti.

Nel corso dell'anno sono stati invece definiti, in via definitiva, tutti i contenziosi in materia di lavoro e previdenza pendenti al 2024, con esiti favorevoli per la Società. Restano attualmente pendenti alcune azioni di natura contrattuale ed extracontrattuale, oggi in secondo grado di giudizio.

Sul fronte della giustizia amministrativa risultano aperti:

- due giudizi promossi dal titolare di un'attività produttiva contro provvedimenti di natura ambientale emessi da MMS;
- un ricorso proposto da un operatore economico secondo classificato in una gara pubblica;
- un ulteriore procedimento avviato da un operatore economico non concorrente, relativo alla richiesta di accesso agli atti della stessa gara (il primo grado si è concluso in senso favorevole a MMS, con il rigetto della richiesta di accesso);
- un ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, presentato dalla medesima associazione locale e anch'esso riferito alla materia dell'aggiornamento tariffario idrico.

Questi procedimenti, pur numericamente rilevanti, riguardano un insieme limitato di questioni ben definite e rappresentano un fenomeno concentrato su pochi ambiti specifici, senza riflettere un incremento generalizzato dei contenziosi riconducibili ai diversi servizi erogati da Marche Multiservizi.

La compliance normativa

Sanzioni e diffide

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

L'attività è quindi soggetta a verifiche periodiche e controlli ispettivi da parte delle autorità competenti.

Nel corso del 2025 la Società ha pagato complessivamente 3 sanzioni amministrative, tutte riconducibili al superamento dei limiti alle emissioni allo scarico di alcuni depuratori gestiti. Si tratta di procedimenti di natura ordinaria e riferiti a situazioni puntuali, che non evidenziano criticità strutturali nella gestione degli impianti.

Parallelamente, non si registrano sanzioni rilevanti irrogate da Autorità nazionali e/o locali, né da enti di regolazione o controllo.

Per quanto riguarda le diffide, permangono alcune interlocuzioni con gli Enti competenti relative alle Autorizzazioni Uniche Ambientali (AUA) di impianti di depurazione. Tali procedimenti trovano origine da verbali di accertamento emessi da ARPAM, rispetto ai quali MMS ha presentato scritti difensivi e richiesto audizioni presso la Regione Marche, in coerenza con quanto previsto dalla normativa vigente.

Alla data di pubblicazione del presente documento, non risultano attivi procedimenti penali pendenti.



GRI Content

GRI Content Index

GRI Content Index – in accordance to the GRI Standards	
Dichiarazione d'uso	L'informativa di sostenibilità di MMS relativa all'esercizio 2025 (01 gennaio – 31 dicembre 2025) è stata redatta secondo l'opzione di rendicontazione in accordance to the GRI Standards (in conformità ai GRI Standards)
Utilizzo GRI 1	GRI 1: Foundation 2021

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	INFORMATIVA GENERALE / Strategia e modello di business / L'impegno di Marche Multiservizi			
		INFORMATIVA GENERALE / Strategia e modello di business / Una governance responsabile			
2-2	Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	INFORMATIVA GENERALE / Criteri di redazione			
2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	INFORMATIVA GENERALE / Criteri di redazione			
2-4	Revisione delle informazioni	INFORMATIVA GENERALE / Criteri di redazione			
2-5	Assurance esterna	INFORMATIVA GENERALE / Criteri di redazione			

Informativa		Ubicazione		Omissione	
Nr	Descrizione	Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione	
Attività e lavoratori					
2-6	Attività, catena del valore e altri rapporti di business		INFORMATIVA GENERALE / Strategia e modello di business / L'impegno di Marche Multiservizi		
2-7	Dipendenti		INFORMATIVA SOCIALE / La forza lavoro propria / Valorizzazione e tutela delle persone		
2-8	Lavoratori non dipendenti		INFORMATIVA SOCIALE / La forza lavoro propria / Valorizzazione e tutela delle persone		
Governance					
2-9	Struttura e composizione della governance		INFORMATIVA GENERALE / Strategia e modello di business / Una governance responsabile		
2-10	Nomina e selezione del massimo organo di governo		INFORMATIVA GENERALE / Strategia e modello di business / Una governance responsabile		
2-11	Presidente del massimo organo di governo		INFORMATIVA GENERALE / Strategia e modello di business / Una governance responsabile		
2-12	Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti		INFORMATIVA GENERALE / Strategia e modello di business / Una governance responsabile		
2-13	Delega di responsabilità per la gestione di impatti		INFORMATIVA GENERALE / Strategia e modello di business / Una governance responsabile		
2-14	Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità		INFORMATIVA GENERALE / Strategia e modello di business / Una governance responsabile		
2-15	Conflitti d'interesse		INFORMATIVA GENERALE / Strategia e modello di business / Una governance responsabile		
2-16	Comunicazione delle criticità		INFORMATIVA GENERALE / Strategia e modello di business / Una governance responsabile INFORMATIVA GENERALE / Strategia e modello di business / Le politiche di Marche Multiservizi		
2-17	Conoscenze collettive del massimo organo di governo		INFORMATIVA GENERALE / Strategia e modello di business / Una governance responsabile		
2-18	Valutazione della performance del massimo organo di governo		INFORMATIVA GENERALE / Strategia e modello di business / Una governance responsabile		
2-19	Norme riguardanti le remunerazioni		INFORMATIVA GENERALE / Strategia e modello di business / Una governance responsabile		

GRI Standards – Informativa generale

Informativa		Ubicazione	Omissione		
Nr	Descrizione		Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
2-20	Procedura di determinazione della retribuzione	INFORMATIVA GENERALE / Strategia e modello di business / Una governance responsabile			
2-21	Rapporto di retribuzione totale annuale	INFORMATIVA SOCIALE / La forza lavoro propria / 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	INFORMATIVA GENERALE / Strategia e modello di business / L'impegno di Marche Multiservizi INFORMATIVA GENERALE / Strategia e modello di business / Le politiche di Marche Multiservizi			
2-24	Integrazione degli impegni in termini di policy	INFORMATIVA GENERALE / Strategia e modello di business / L'impegno di Marche Multiservizi INFORMATIVA GENERALE / Strategia e modello di business / Le politiche di Marche Multiservizi			
2-25	Processi volti a rimediare impatti negativi	INFORMATIVA GENERALE / Strategia e modello di business / Le politiche di Marche Multiservizi			
2-26	Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	INFORMATIVA GENERALE / Strategia e modello di business / Le politiche di Marche Multiservizi			
2-27	Conformità a leggi e regolamenti	INFORMATIVA GENERALE / Strategia e modello di business / L'impegno di Marche Multiservizi INFORMATIVA AMBIENTALE / Emissioni, Cambiamenti climatici e inquinamento / Emissioni e cambiamenti climatici			
2-28	Appartenenza ad associazioni	INFORMATIVA GENERALE / Strategia e modello di business / Una governance responsabile			
Coinvolgimento degli stakeholder					
2-29	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	INFORMATIVA GENERALE / Strategia e modello di business / Le relazioni con gli stakeholder			
2-30	Contratti collettivi	INFORMATIVA SOCIALE / La forza lavoro propria / Valorizzazione e tutela delle persone			

GRI Standards – Informativa Temi rilevanti / Indicatori specifici

GRI Standards – Informativa Temi rilevanti / Indicatori specifici

Dove non diversamente specificato, sono stati utilizzati i GRI Standards pubblicati nel 2016. Per l'informativa in materia di salute e sicurezza sul lavoro sono stati utilizzati gli standard GRI 403 Salute e sicurezza sul lavoro, pubblicati nel 2018.

Informativa		Ubicazione	Omissione		
Nr	Descrizione		Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
Tema materiale					
Energia e mitigazione dei cambiamenti climatici					
3-3	Gestione dei temi materiali	INFORMATIVA GENERALE / Strategia e modello di business / Gli impatti e i temi materiali di Marche Multiservizi INFORMATIVA AMBIENTALE / Emissioni, Cambiamenti climatici e inquinamento / I consumi e la produzione di energia			
Standard GRI specifici					
302 Energia					
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	INFORMATIVA AMBIENTALE / Emissioni, Cambiamenti climatici e inquinamento / Emissioni e cambiamenti climatici			
302-2	Energia consumata al di fuori dell'organizzazione	INFORMATIVA AMBIENTALE / Emissioni, Cambiamenti climatici e inquinamento / Emissioni e cambiamenti climatici			
302-3	Intensità energetica	INFORMATIVA AMBIENTALE / Emissioni, Cambiamenti climatici e inquinamento / Emissioni e cambiamenti climatici			
302-4	Riduzione del consumo di energia	INFORMATIVA AMBIENTALE / Emissioni, Cambiamenti climatici e inquinamento / Emissioni e cambiamenti climatici			
305 Emissioni					
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	INFORMATIVA AMBIENTALE / Emissioni, Cambiamenti climatici e inquinamento / Emissioni e cambiamenti climatici			
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	INFORMATIVA AMBIENTALE / Emissioni, Cambiamenti climatici e inquinamento / Emissioni e cambiamenti climatici			
305-3	Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	INFORMATIVA AMBIENTALE / Emissioni, Cambiamenti climatici e inquinamento / Emissioni e cambiamenti climatici			
305-4	Intensità delle emissioni di GHG	INFORMATIVA AMBIENTALE / Emissioni, Cambiamenti climatici e inquinamento / Emissioni e cambiamenti climatici			

GRI Standards – Informativa Temi rilevanti / Indicatori specifici

Informativa		Ubicazione	Omissione		
Nr	Descrizione		Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
305-5	Riduzione delle emissioni di GHG	INFORMATIVA AMBIENTALE / Emissioni, Cambiamenti climatici e inquinamento / Emissioni e cambiamenti climatici			
305-6	Emissioni di sostanze dannose per ozono (ODS, "ozone-depleting substances")			Non pertinente	Indicatore non rilevante rispetto a modello di business e impatti attività
305-7	Ossidi di azoto (NOX), ossidi di zolfo (SOX) e altre emissioni significative			Non pertinente	Indicatore non rilevante rispetto a modello di business e impatti attività
Tema materiale	Economia circolare				
3-3	Gestione dei temi materiali	INFORMATIVA GENERALE / Strategia e modello di business / Gli impatti e i temi materiali di Marche Multiservizi INFORMATIVA AMBIENTALE / Il servizio di igiene ambientale INFORMATIVA AMBIENTALE / Rifiuti prodotti			
Standard GRI specifici					
306	Rifiuti – 2020				
306-1	Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	INFORMATIVA AMBIENTALE / Il servizio di igiene ambientale / La destinazione dei rifiuti			
306-2	Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti	INFORMATIVA AMBIENTALE / Il servizio di igiene ambientale			
306-3	Rifiuti prodotti	INFORMATIVA AMBIENTALE / Il servizio di igiene ambientale / La destinazione dei rifiuti			
306-4	Rifiuti non destinati a smaltimento	INFORMATIVA AMBIENTALE / Il servizio di igiene ambientale / La destinazione dei rifiuti			
306-5	Rifiuti destinati allo smaltimento	INFORMATIVA AMBIENTALE / Il servizio di igiene ambientale / La destinazione dei rifiuti			
Tema materiale	Acqua – Gestione sostenibile della risorsa idrica				
3-3	Gestione dei temi materiali	INFORMATIVA GENERALE / Strategia e modello di business / Gli impatti e i temi materiali di Marche Multiservizi			

Informativa		Ubicazione	Omissione		
Nr	Descrizione		Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
		INFORMATIVA AMBIENTALE / Acque e risorse marine - Il servizio idrico integrato / La tutela della risorsa idrica			
		INFORMATIVA AMBIENTALE / Acque e risorse marine - Il servizio idrico integrato / La depurazione delle acque reflue			
		INFORMATIVA AMBIENTALE / Acque e risorse marine - Il servizio idrico integrato / Gestione efficiente dell'acqua			
Standard GRI specifici					
303	Acqua e scarichi idrici – 2018				
303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	INFORMATIVA AMBIENTALE / Acque e risorse marine - Il servizio idrico integrato / La tutela della risorsa idrica			
302-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	INFORMATIVA AMBIENTALE / Acque e risorse marine - Il servizio idrico integrato / Gestione efficiente dell'acqua			
303-3	Prelievo idrico	INFORMATIVA AMBIENTALE / Acque e risorse marine - Il servizio idrico integrato / Gestione efficiente dell'acqua			
303-4	Scarico di acqua	INFORMATIVA AMBIENTALE / Acque e risorse marine - Il servizio idrico integrato / Gestione efficiente dell'acqua			
303-5	Consumo di acqua	INFORMATIVA AMBIENTALE / Acque e risorse marine - Il servizio idrico integrato / Gestione efficiente dell'acqua			
Tema materiale	Qualità del servizio e relazioni con la clientela				
3-3	Gestione dei temi materiali	INFORMATIVA SOCIALE / Consumatori e utenti finali - Garantire efficienza, qualità e sicurezza ai clienti / Qualità contrattuale dei servizi			
Standard GRI specifici					
417	Marketing ed etichettatura				
417-1	Requisiti in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	INFORMATIVA SOCIALE / Consumatori e utenti finali - Garantire efficienza, qualità e sicurezza ai clienti / Qualità contrattuale dei servizi			
417-2	Episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	INFORMATIVA SOCIALE / Consumatori e utenti finali - Garantire efficienza, qualità e sicurezza ai clienti / Qualità contrattuale dei servizi			

GRI Standards – Informativa Temi rilevanti / Indicatori specifici

Informativa		Ubicazione	Omissione		
Nr	Descrizione		Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
417-3	Casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing	INFORMATIVA SOCIALE / Consumatori e utenti finali - Garantire efficienza, qualità e sicurezza ai clienti / Qualità contrattuale dei servizi			
Tema materiale	Formazione e sviluppo professionale, retribuzione e incentivi				
3-3	Gestione dei temi materiali	INFORMATIVA GENERALE / Strategia e modello di business / Gli impatti e i temi materiali di Marche Multiservizi INFORMATIVA SOCIALE / La forza lavoro propria / Valorizzazione e tutela delle persone INFORMATIVA SOCIALE / La forza lavoro propria / Diversità, inclusione e welfare INFORMATIVA SOCIALE / La forza lavoro propria / Ambiente di lavoro INFORMATIVA SOCIALE / La forza lavoro propria / Formazione e sviluppo delle persone			
Standard GRI specifici					
401	Occupazione				
401-1	Nuove assunzioni e turnover	INFORMATIVA SOCIALE / La forza lavoro propria / 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	INFORMATIVA SOCIALE / La forza lavoro propria / Diversità, inclusione e welfare			
401-3	Congedo parentale	INFORMATIVA SOCIALE / La forza lavoro propria / Ambiente di lavoro			
404	Formazione e istruzione				
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	INFORMATIVA SOCIALE / La forza lavoro propria / Formazione e sviluppo delle persone			
404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione	INFORMATIVA SOCIALE / La forza lavoro propria / Formazione e sviluppo delle persone			
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle prestazioni e dello sviluppo di carriera				La Società al momento non ha organizzato un processo di valutazione strutturato per i propri dipendenti

Informativa		Ubicazione	Omissione		
Nr	Descrizione		Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
Tema materiale	Diversità				
3-3	Gestione dei temi materiali	INFORMATIVA GENERALE / Strategia e modello di business / Gli impatti e i temi materiali di Marche Multiservizi INFORMATIVA SOCIALE / La forza lavoro propria / Diversità, inclusione e welfare INFORMATIVA SOCIALE / La forza lavoro propria / Ambiente di lavoro			
Standard GRI specifici					
405	Diversità e pari opportunità				
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	INFORMATIVA GENERALE / Strategia e modello di business / Una governance responsabile / Il Governo dell'Azienda			
405-2	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	INFORMATIVA SOCIALE / La forza lavoro propria / Ambiente di lavoro			
406	Non discriminazione				
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	INFORMATIVA SOCIALE / La forza lavoro propria / Diversità, inclusione e welfare			
Tema materiale	Sicurezza, costo e continuità del servizio fornito al cliente				
3-3	Gestione dei temi materiali	INFORMATIVA GENERALE / Strategia e modello di business / Gli impatti e i temi materiali di Marche Multiservizi INFORMATIVA SOCIALE / Consumatori e utenti finali - Garantire efficienza, qualità e sicurezza ai clienti			
Standard GRI specifici					
416	Salute e sicurezza dei clienti				
416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotto e servizi.	INFORMATIVA SOCIALE / Consumatori e utenti finali - Garantire efficienza, qualità e sicurezza ai clienti / Qualità contrattuale dei servizi			
416-2	Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	INFORMATIVA SOCIALE / Consumatori e utenti finali - Garantire efficienza, qualità e sicurezza ai clienti / Qualità contrattuale dei servizi			

GRI Standards – Informativa Temi rilevanti / Indicatori specifici

Informativa		Ubicazione		Omissione	
Nr	Descrizione	Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione	
Tema materiale	Salute e sicurezza sul lavoro				
3-3	Gestione dei temi materiali	INFORMATIVA GENERALE / Strategia e modello di business / Gli impatti e i temi materiali di Marche Multiservizi INFORMATIVA SOCIALE / La forza lavoro propria / Salute e sicurezza sul lavoro			
Standard GRI specifici					
403	Salute e sicurezza sul lavoro – 2018				
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	INFORMATIVA SOCIALE / La forza lavoro propria / Salute e sicurezza sul lavoro			
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	INFORMATIVA SOCIALE / La forza lavoro propria / Salute e sicurezza sul lavoro			
403-3	Servizi di medicina sul lavoro	INFORMATIVA SOCIALE / La forza lavoro propria / Salute e sicurezza sul lavoro			
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	INFORMATIVA SOCIALE / La forza lavoro propria / Salute e sicurezza sul lavoro			
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	INFORMATIVA SOCIALE / La forza lavoro propria / Salute e sicurezza sul lavoro			
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	INFORMATIVA SOCIALE / La forza lavoro propria / Salute e sicurezza sul lavoro			
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	INFORMATIVA DI GOVERNANCE / La condotta del business / Gestione responsabile della catena di fornitura			
403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	INFORMATIVA SOCIALE / La forza lavoro propria / Salute e sicurezza sul lavoro			
403-9	Infortuni sul lavoro	INFORMATIVA SOCIALE / La forza lavoro propria / Salute e sicurezza sul lavoro			
403-10	Malattie professionali	INFORMATIVA SOCIALE / La forza lavoro propria / Salute e sicurezza sul lavoro			

Informativa		Ubicazione		Omissione	
Nr	Descrizione	Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione	
Tema materiale	Gestione della catena di fornitura				
3-3	Gestione dei temi materiali	INFORMATIVA GENERALE / Strategia e modello di business / Gli impatti e i temi materiali di Marche Multiservizi INFORMATIVA DI GOVERNANCE / La condotta del business / Gestione responsabile della catena di fornitura			
Standard GRI specifici					
308	Valutazione ambientale dei fornitori				
308-1	Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	INFORMATIVA DI GOVERNANCE / La condotta del business / Gestione responsabile della catena di fornitura			
308-2	Impatti ambientali negativi nella catena di fornitura e azioni intraprese	INFORMATIVA DI GOVERNANCE / La condotta del business / Gestione responsabile della catena di fornitura			
414	Valutazione sociale dei fornitori				
414-1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	INFORMATIVA DI GOVERNANCE / La condotta del business / Gestione responsabile della catena di fornitura			
414-2	Impatti sociali negativi sulla catena di fornitura e azioni intraprese	INFORMATIVA DI GOVERNANCE / La condotta del business / Gestione responsabile della catena di fornitura			
Tema materiale	Sviluppo locale del territorio e inclusione sociale				
3-3	Gestione dei temi materiali	INFORMATIVA GENERALE / Strategia e modello di business / Gli impatti e i temi materiali di Marche Multiservizi INFORMATIVA SOCIALE / Comunità locali e territorio / La comunità locale			
Standard GRI specifici					
203	Impatti economici indiretti				
203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	INFORMATIVA GENERALE / Strategia e modello di business / Il modello MMS per lo sviluppo sostenibile			
203-2	Impatti economici indiretti significativi	INFORMATIVA GENERALE / Strategia e modello di business / La distribuzione del valore generato			
204	Pratiche di approvvigionamento				
204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	INFORMATIVA GENERALE / Strategia e modello di business / Gli impatti e i temi materiali di Marche Multiservizi			

GRI Standards – Informativa Temi rilevanti / Indicatori specifici

Informativa		Ubicazione		Omissione	
Nr	Descrizione	Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione	
413	Comunità locali				
413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	INFORMATIVA GENERALE / Strategia e modello di business / Il modello MMS per lo sviluppo sostenibile			
		INFORMATIVA GENERALE / Strategia e modello di business / La distribuzione del valore generato			
413-2	Attività con impatti negativi, potenziali e attuali significativi sulle comunità locali	INFORMATIVA GENERALE / Strategia e modello di business / Gli impatti e i temi materiali di Marche Multiservizi			
Tema materiale	Sicurezza dati e privacy				
3-3	Gestione dei temi materiali	INFORMATIVA GENERALE / Strategia e modello di business / Gli impatti e i temi materiali di Marche Multiservizi INFORMATIVA SOCIALE / Consumatori e utenti finali - Garantire efficienza, qualità e sicurezza ai clienti / Qualità contrattuale dei servizi			
	Standard GRI specifici				
418	Privacy dei clienti				
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	INFORMATIVA SOCIALE / Consumatori e utenti finali - Garantire efficienza, qualità e sicurezza ai clienti / Qualità contrattuale dei servizi			
Tema materiale	Generazione e distribuzione valore economico				
3-3	Gestione dei temi materiali	INFORMATIVA GENERALE / Strategia e modello di business / La distribuzione del valore generato			
	Standard GRI specifici				
201	Performance economiche				
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	INFORMATIVA GENERALE / Strategia e modello di business / La distribuzione del valore generato			

Informativa		Ubicazione		Omissione	
Nr	Descrizione	Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione	
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
Tema materiale	Cultura di impresa				
	Standard GRI specifici				
205	Anticorruzione				
205-1	Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	INFORMATIVA GENERALE / Strategia e modello di business / Le politiche di Marche Multiservizi			
205-2	Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	INFORMATIVA GENERALE / Strategia e modello di business / Le politiche di Marche Multiservizi INFORMATIVA SOCIALE / La forza lavoro propria / Valorizzazione e tutela delle persone			
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	INFORMATIVA GENERALE / Strategia e modello di business / Le politiche di Marche Multiservizi			

Relazione della società di revisione indipendente sul Bilancio di sostenibilità

Al Consiglio di Amministrazione di
Marche Multiservizi S.p.A.

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato (“limited assurance engagement”) del Bilancio di sostenibilità di Marche Multiservizi S.p.A. (di seguito “Marche Multiservizi”, la “Società”) chiuso al 31 dicembre 2025.

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 “Criteri di redazione” del Bilancio di sostenibilità.

Gli Amministratori sono altresì responsabili per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di un Bilancio di sostenibilità che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono inoltre responsabili per la definizione degli obiettivi della Società in relazione alla performance di sostenibilità, nonché per l’identificazione degli stakeholder e degli aspetti significativi da rendicontare.

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del Code of Ethics for Professional Accountants emesso dall’International Ethics Standards Board for Accountants, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale.

La nostra società di revisione applica l’International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1) e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità del Bilancio di sostenibilità rispetto a quanto richiesto dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nel “International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information” (di seguito anche “ISAE 3000 Revised”), emanato dall’International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) per gli incarichi di limited assurance. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che il Bilancio di sostenibilità non contenga errori significativi.

Pertanto, il nostro esame ha comportato un’estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l’ISAE 3000 Revised (“reasonable assurance engagement”) e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sul Bilancio di sostenibilità si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della Società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel Bilancio di sostenibilità, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all’acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi del processo di definizione dei temi rilevanti rendicontati nel Bilancio di sostenibilità, con riferimento alle modalità di analisi e comprensione del contesto di riferimento, identificazione, valutazione e prioritizzazione degli impatti effettivi e potenziali e alla validazione interna delle risultanze del processo;
2. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel capitolo “Creazione e distribuzione di valore –performance economica-finanziaria” del Bilancio di sostenibilità e i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio di esercizio;
3. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nel Bilancio di sostenibilità. In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di Marche Multiservizi e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l’aggregazione, l’elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio di sostenibilità.


Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche della Società:

- a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nel Bilancio di sostenibilità abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
- b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
- c) Per la sede di Pesaro, 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 2025 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards, come descritto nel paragrafo “Criteri di redazione” del Bilancio di sostenibilità.

Bologna, 30 marzo 2026


 Audirevi S.p.A.
 Antonio Cocco
 Socio



Marche Multiservizi S.p.A.
Via dei Canonici 144, 61122 Pesaro (PU)
tel +39 0721 6991
www.gruppomarchemultiservizi.it