

A close-up photograph of a green leaf with several water droplets on its surface. The leaf is the central focus, with a soft blue background. The droplets are clear and reflect light, adding a fresh and natural feel to the cover.

## **Bilancio di sostenibilità 2008**

Marche Multiservizi S.p.A.



# **Bilancio di sostenibilità 2008**

Marche Multiservizi S.p.A.



Guida alla lettura	5
--------------------	---

## **1 Identità aziendale**

1.1	Chi siamo	10
1.1.1	La storia	11
1.1.2	Cosa facciamo	12
1.1.3	Valori e missione	14
1.1.4	Orientamento strategico e sostenibilità	15
1.2	Il governo dell'Azienda	17
1.3	Dialogo con gli stakeholder	20

## **2 Responsabilità economica**

2.1	Conto economico riclassificato	24
2.1.1	Indicatori economici	26
2.2	Determinazione e distribuzione del valore aggiunto	27

## **3 Responsabilità sociale**

3.1	Obiettivi e risultati	32
3.2	Personale	33
3.2.1	Composizione	33
3.2.2	Turnover	36
3.2.3	Sistema di remunerazione ed incentivazione	37
3.2.4	Pari opportunità e diversità	38
3.2.5	Formazione	38
3.2.6	Sicurezza	40
3.2.7	Relazioni industriali	41
3.3	Azionisti	43
3.4	Finanziatori	43
3.5	Clienti	43
3.5.1	Composizione dei clienti	44
3.5.2	Tariffe e bollette	45

3.5.3	Qualità dei servizi	50
3.5.4	Relazioni e contatti con i clienti	56
3.6	Fornitori	60
3.7	Pubblica Amministrazione	62
3.7.1	Rapporti con le istituzioni	62
3.8	Collettività	63
3.8.1	Comunicazione	63
3.8.2	Educazione ambientale	67

## 4 Responsabilità ambientale

4.1	I nostri risultati e programmi per l'ambiente	74
4.2	Il ciclo dell'acqua	76
4.2.1	La produzione e distribuzione dell'acqua	76
4.2.2	Trattamento e depurazione	80
4.3	Il ciclo dei rifiuti	84
4.3.1	La raccolta	85
4.3.2	La raccolta differenziata	86
4.3.3	Lo smaltimento	88
4.4	L'energia	92
4.4.1	Il gas per il territorio	92
4.4.2	La nostra produzione	95
4.4.3	Servizio gestione calore per il Comune di Pesaro	96
4.4.4	Illuminazione pubblica	97
4.5	Risorse ed emissioni ambientali	98
4.5.1	La flotta del gruppo	98
4.5.2	Produzione e uso di risorse	100
4.5.3	Emissioni e rifiuti prodotti	103
4.5.4	Biodiversità	108
4.6	Aspetti di eco-efficienza	109
	Tabella dei contenuti GRI	110
	Glossario	111

## Guida alla lettura

Il primo Bilancio di Sostenibilità di Marche Multiservizi nasce dall'esperienza delle cinque edizioni precedenti di Aspes Multiservizi e Megas ed illustra il nuovo percorso intrapreso dal Gruppo nella costruzione di un processo di gestione sostenibile, coerentemente a quanto già espresso in passato. Aspes Multiservizi, infatti, è stata una fra le 36 aziende (su 269 partecipanti) che nel 2007 si sono aggiudicate il **CEEP label** sulla **Responsabilità Sociale d'Impresa** assegnato all'interno del progetto Europeo DISCERNO Plus promosso dalla Commissione Europea per promuovere la responsabilità sociale nelle aziende Europee di servizi di pubblica utilità.



### Struttura del documento

Il documento è strutturato in quattro sezioni: la prima **“Identità aziendale”** riporta le informazioni su **MMS** e sulle sue scelte strategiche, organizzative e di sostenibilità; la seconda **“Responsabilità economica”** mostra i dati più significativi del valore economico del Gruppo; la terza **“Responsabilità sociale”** presenta l'impegno nella salvaguardia e promozione del capitale umano e dell'ambiente sociale in cui opera in relazione ai singoli stakeholder; la quarta **“Responsabilità ambientale”** dichiara gli impatti ed i risultati delle attività sull'ambiente.

### Processo di rendicontazione e perimetro

La rendicontazione delle attività economiche, ambientali e sociali e delle interazioni con le strategie ed i risultati aziendali si è avvalsa del flusso per la gestione dati del sistema QSA, ed è stata eseguita mediante la raccolta dati e informazioni documentata in schede strutturate distribuite a tutti i referenti aziendali. Le informazioni quali-quantitative così raccolte e contenute nel bilancio sono state validate dalla Funzione Aziendale di riferimento e in molti casi sono parte integrante del Sistema di Gestione Qualità Sicurezza Ambiente.

Il **perimetro** di rendicontazione è allineato a quello previsto nel Bilancio Consolidato e include le tre società controllate: Acque S.r.l., Aspes Gas S.r.l., SIS S.p.A.. Con i termini Marche Multiservizi, Gruppo, Società, Azienda, MMS se non diversamente specificato si intende il Gruppo Marche Multiservizi S.p.A.. Le tabelle riportano i dati del 2008. Dove possibile il confronto con il 2007 è ottenuto dalla somma dei precedenti valori dichiarati nei rispettivi Bilanci di Sostenibilità del Gruppo Aspes Multiservizi S.p.A. e Megas S.p.A.. Talvolta, il dato 2007 è riferito al solo Gruppo Aspes Multiservizi S.p.A. ed è segnalato con una nota. Dati e informazioni sono esposti utilizzando perlopiù una terminologia di uso comune: per la comprensione di termini e acronimi tecnici è presente un breve Glossario in fondo al volume.

## Linee Guida

La struttura ed i contenuti del Bilancio di Sostenibilità sono allineati alle Linee Guida del GRI 3.0 (Global Reporting Iniziative) ed ai "Principi di Redazione del Bilancio Sociale" del GBS (Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale), oltre allo standard AA1000 AS.

## Verifica del Bilancio

Il Gruppo Marche Multiservizi è inserito nel perimetro di rendicontazione di Hera S.p.A. che prevede la verifica da parte di Enti terzi dei dati inseriti nel suo Bilancio di Sostenibilità.



### **Gruppo di Lavoro**

Il presente Bilancio di Sostenibilità è stato realizzato grazie al contributo di tutti coloro che a vario titolo hanno raccolto e fornito i dati necessari in MMS e nelle controllate. Il documento è stato redatto dal Gruppo di lavoro operativo e dal Servizio QSA sulla base di quanto indicato dal Gruppo di validazione.

### **Gruppo di validazione**

Mauro Tivioli, Gianluca Bucci, Loredano Corsucci, Marco De Simoni, Giovanna Fraternali, Marcelo Nasini, Leonardo Tombari, Marco Verna, Antonio Viggiani.

### **Gruppo di lavoro operativo**

Francesco Gramolini, Cristina Pala, Giovanna Fraternali.

### **Referente operativo**

Cristina Pala

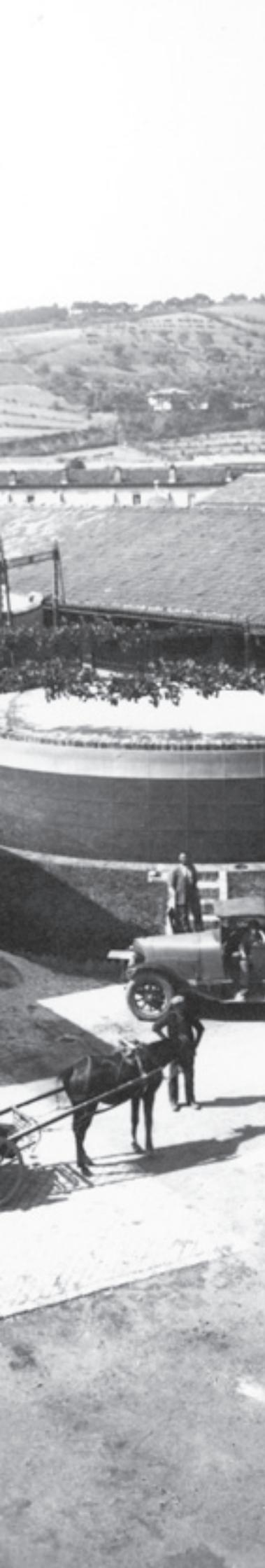
### **Responsabile progetto**

Francesco Gramolini.



“Nuova con radici profonde”





# 1 Identità aziendale

1.1	Chi siamo	10
1.1.1	La storia	11
1.1.2	Cosa facciamo	12
1.1.3	Valori e missione	14
1.1.4	Orientamento strategico e sostenibilità	15
1.2	Il governo dell'Azienda	17
1.3	Dialogo con gli stakeholder	20

# 1. IDENTITÀ AZIENDALE

## 1.1 Chi siamo

Marche Multiservizi, nata il 1.1.2008 a seguito di un lungo ed articolato processo di integrazione tra due società di gestione dei servizi pubblici della provincia di Pesaro e Urbino, costituisce la principale multiutility della Regione Marche nel settore dei servizi idrici, ambientali ed energetici.

Sono 59 i Comuni della Provincia di Pesaro e Urbino, oltre alla stessa Amministrazione Provinciale, soci di Marche Multiservizi. La conclusione del processo di unificazione ha costituito un'importante iniziativa per lo sviluppo della gestione dei servizi pubblici locali, superando i vincoli derivanti dal contesto normativo e da quello competitivo che le aziende stanno affrontando, valorizzando il patrimonio di competenze, tecnologie e impianti.

Le linee guida strategiche che guidano MMS si fondano su tre principi:

- consolidamento ed omogeneizzazione gestionale dei business principali;
- miglioramento dei servizi sul territorio e della relazione con il cliente finale;
- sostenibilità economica nel medio-lungo termine.

### Le principali tappe del processo di aggregazione



## 1.1.1 La storia

Il 1° gennaio 2008 nasce Marche Multiservizi da Megas S.p.A. di Urbino e Aspes Multiservizi S.p.A. di Pesaro in seguito alla prima operazione di aggregazione nella Regione Marche nel settore delle utilità. Il processo è scaturito dalla visione dei soci di costruire un'impresa in grado di creare ricchezza, tutelando l'ambiente e rispettando le aspettative di tutti gli stakeholder.

### La storia di Aspes Multiservizi di Pesaro

Siamo nel 1913 quando a seguito di un referendum bandito dall'Amministrazione Comunale di Pesaro viene sancita la municipalizzazione del servizio gas con la nascita dell'Azienda comunale. All'epoca il gas veniva prodotto nella gasiera costruita in via del Lazzaretto e utilizzato per la pubblica illuminazione. Nel 1970 l'Amministrazione Comunale di Pesaro decide di affidare alla "Azienda del gas" la gestione del pubblico acquedotto, dando così vita all' AMGA che continuerà ad operare fino al 1995. In quell'anno, infatti, viene unificata all'Azienda locale che gestiva il servizio di igiene ambientale e il Trasporto pubblico locale (AMANUP) con la nascita di Aspes (Azienda Servizi Pesaresi). Nel 1998 Aspes si trasforma in Consorzio di proprietà di diversi Comuni e, sempre nello stesso anno, il servizio trasporti viene scorporato e conferito in AMI Azienda costituita al fine di realizzare la gestione unica provinciale dei trasporti pubblici. Nel 2000 il consorzio Aspes assume la nuova configurazione giuridica di S.p.A.. Nel 2001 avviene la scissione societaria tra proprietà e gestione con la nascita di Aspes Multiservizi, alla quale viene affidata la gestione dei servizi pubblici (energia, idrico e ambiente). Infine, nel 2002 i soci di Aspes Multiservizi decidono di dismettere parte del capitale sociale attraverso una gara pubblica per la ricerca di un partner industriale. La gara sarà aggiudicata a Seabo S.p.A. di Bologna che nel 2003 è diventata HERA S.p.A.

### La storia di Megas S.p.A. di Urbino

Nei primi anni 80 la Provincia di Pesaro e Urbino, a fronte di pochi Comuni costieri serviti dal metanodotto SNAM Ravenna-Chieti, si pose l'obiettivo di metanizzare le aree interne, una realtà di Comuni che si trovavano distanti 50-60 km dalle aree costiere. Inizia così, anche con il contributo della Snam, la realizzazione della condotta di trasporto per la Valle del Metauro. Nel 1985 la Provincia costituisce con i Comuni di Fermignano, Fossombrone, Isola del Piano, Montefelcino, S. Angelo in Vado, S. Ippolito, Serrungarina, Urbania e Urbino, il Consorzio Megas. Al Consorzio Megas viene demandato il compito decisionale a livello programmatico e gestionale del servizio, mentre le prestazioni di servizio di carattere tecnico operativo vengono affidate all'Eurometano. Nel 1994 avviene la trasformazione del Megas in consorzio-Azienda al quale viene accorpata l'attività di Eurometano. Nel 2000 i soci ne deliberano la trasformazione in S.p.A. e nel 2002, in attuazione della normativa introdotta dalla Legge Finanziaria, e procedono alla scissione societaria costituendo la società Megas net S.p.A. alla quale viene conferito il patrimonio.

## 1.1.2 Cosa facciamo

### Servizio Idrico Integrato

L'attività nel settore è svolta dalla Capogruppo e consiste nella gestione del Servizio Idrico Integrato: prelievo, potabilizzazione, distribuzione attraverso reti acquedottistiche, raccolta tramite fognatura e depurazione. Il Servizio al 31.12.2008 è svolto in **56 Comuni** con una rete acquedottistica complessiva di 4227 km, **17,5 milioni di m<sup>3</sup> di acqua** venduti, **114 impianti di depurazione** gestiti dalla controllata Acque. Inoltre, Marche Multiservizi fornisce acqua potabile "all'ingrosso" al Comune di Fano.

### Servizio Energia

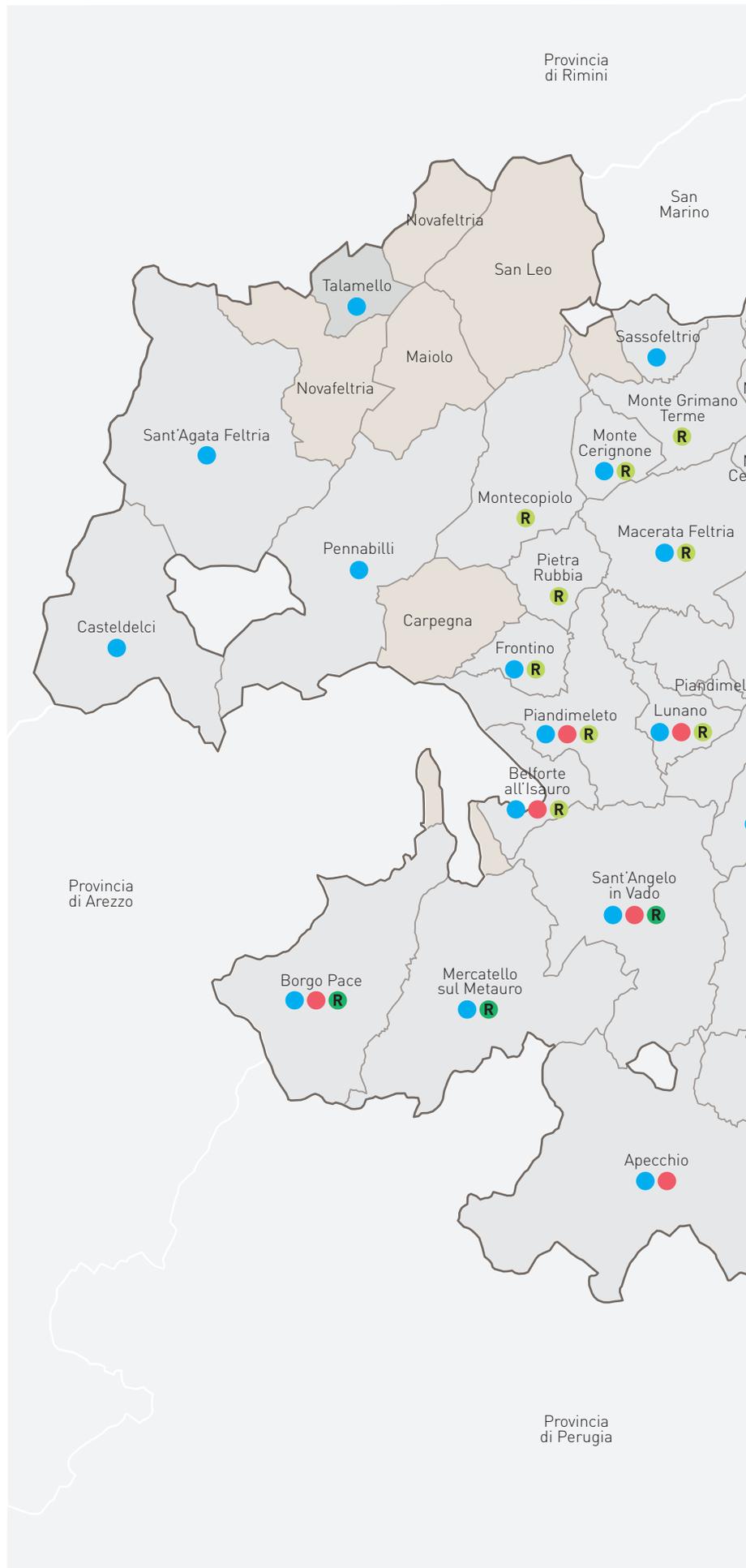
MMS gestisce una rete di distribuzione di gas metano di circa **1379 km**, e nel 2008 ha distribuito **156 milioni di m<sup>3</sup>** di gas a circa 85.000 utenti in **42 Comuni** della provincia di Pesaro e Urbino. Marche Multiservizi opera anche nel settore della produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili tramite l'impianto di generazione di energia elettrica da biogas in discarica (2506 MWh di produzione), e nella gestione del servizio calore nel Comune di Pesaro per un totale di 120 impianti e con una potenza termica complessiva di 28MW. La vendita di gas metano è svolta dalla controllata Aspes Gas.

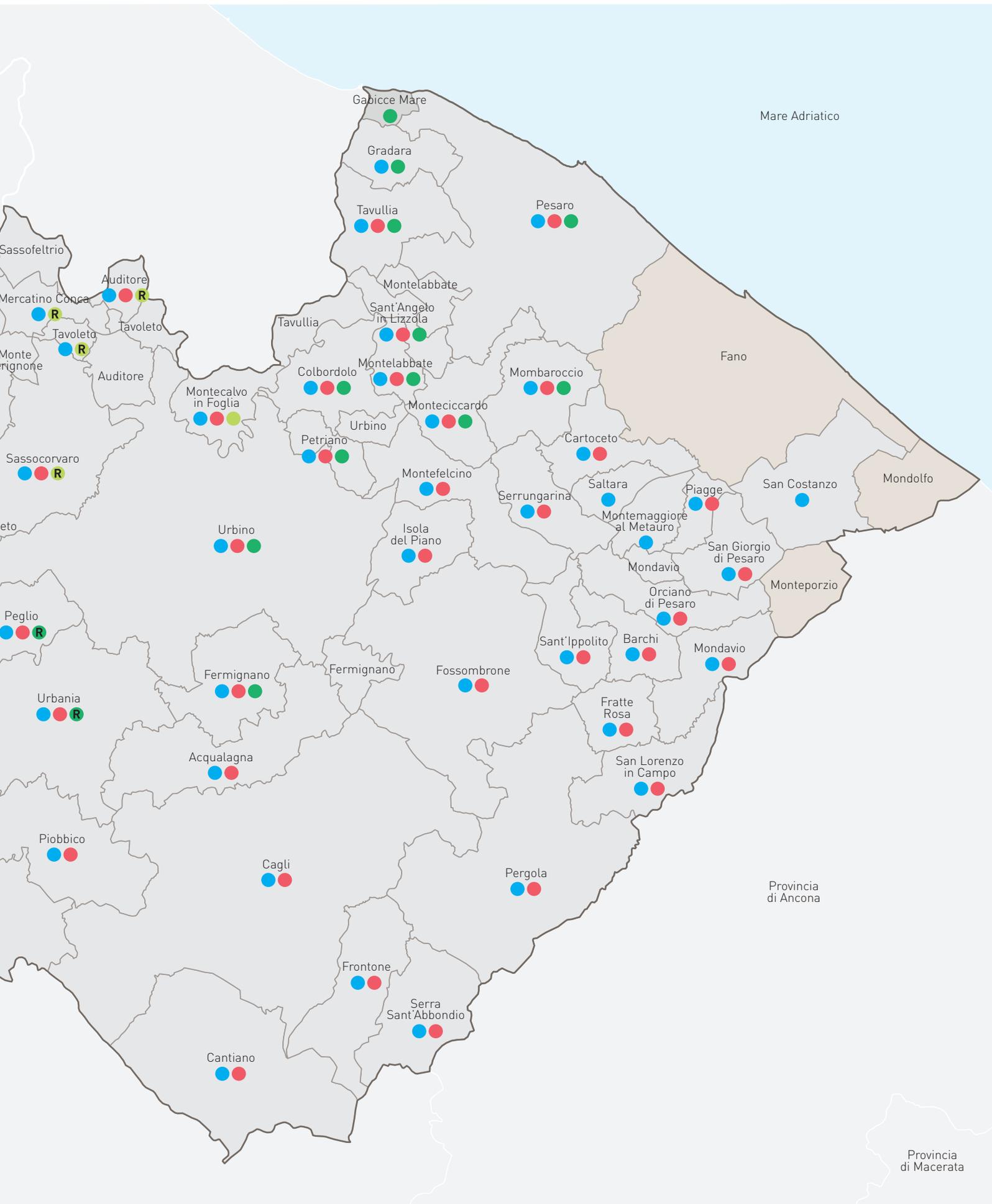
### Servizi Igiene Ambientale

Le attività del Gruppo nel settore Ambiente coprono l'intero ciclo della gestione dei rifiuti: raccolta indifferenziata, raccolta differenziata, spazzamento e smaltimento. Il servizio di raccolta e smaltimento è svolto in **31 Comuni**, con oltre **182.000 abitanti serviti**, e in 13 di essi in modo completo, compreso lo spazzamento.

#### Legenda

- Servizio Idrico Integrato
- Servizi Energetici
- Servizi di Igiene Ambientale
- R Solo raccolta RSU
- Servizi di Igiene Ambientale tramite la società SIS
- R Solo raccolta RSU tramite la società SIS





Mare Adriatico

Fano

Mondolfo

Provincia di Ancona

Provincia di Macerata



### 1.1.3 Valori e missione

I **valori** e la **mission** sui quali il Gruppo ha iniziato la costruzione di un nuovo percorso di responsabilità sociale o 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.

I **valori** che Marche Multiservizi ha posto alla base delle attività per perseguire i propri obiettivi economici, sociali ed ambientali sono:

- **responsabilità** nell'operare complessivo del Gruppo, considerando l'impatto che le attività possono avere sul benessere della collettività e sullo sviluppo economico e sociale del territorio di riferimento;
- **trasparenza** nelle comunicazioni e nei rapporti con tutti i soggetti interessati, interni ed esterni;
- **valorizzazione** delle risorse umane attraverso lo sviluppo delle qualità personali e competenze professionali;
- **correttezza** e rispetto dei diritti di ogni soggetto coinvolto nello svolgimento dell'attività lavorativa, anche sotto il profilo delle opportunità, della privacy e del decoro;
- **efficienza** e qualità nel perseguimento degli obiettivi aziendali e nel soddisfacimento delle aspettative degli stakeholder.

La **mission** di MMS ha confermato i principi che già in passato avevano fatto crescere le singole Aziende: mantenere un forte radicamento nel territorio, creare valore che duri nel tempo per tutti gli stakeholder, garantire servizi di qualità elevata con offerta diversificata, promuovere l'innovazione e ricercare un trasparente ed equilibrato rapporto con l'ambiente.

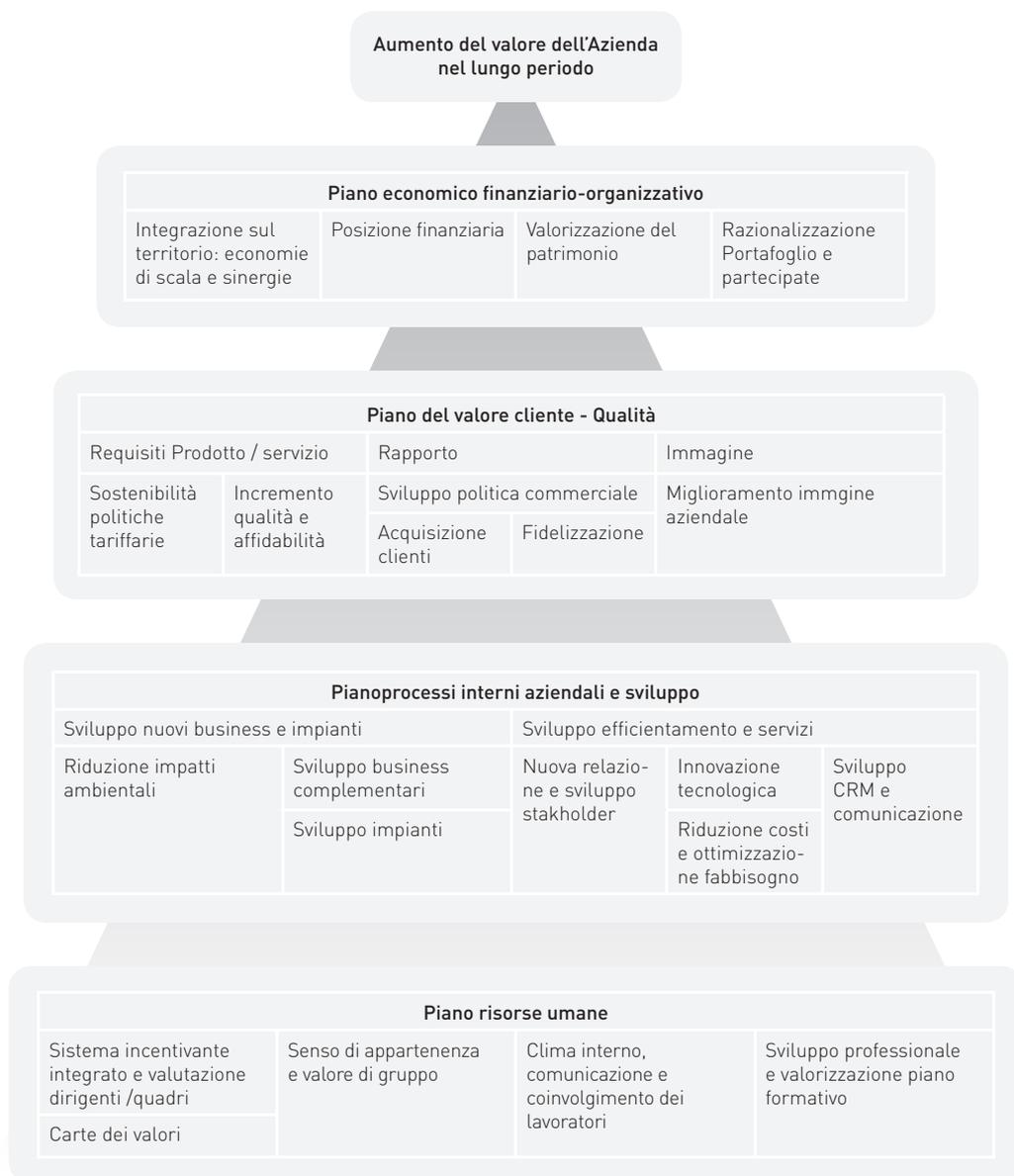


## 1.1.4 Orientamento strategico e sostenibilità

Sostenibilità per il Gruppo MMS è un elemento strategico e culturale del proprio sviluppo industriale sempre più orientato alla ricerca di un equilibrio fra gli obiettivi di crescita economica, le aspettative degli stakeholder e la tutela ambientale, promuovendo al contempo lo sviluppo del territorio.

In MMS tradurre la sostenibilità in azioni significa quindi: **produrre redditività economica** distribuendo il valore aggiunto ai vari portatori d'interesse; **curare la dimensione sociale** investendo in risorse umane, tutelando la salute e sicurezza sul lavoro e tenendo sempre presente le esigenze dei clienti, dei fornitori e della comunità locale e del territorio in genere; **salvaguardare l'ambiente** riducendo gli impatti e migliorando le proprie performance ambientali. Le tre dimensioni (economica, sociale ed ambientale) concorrono in eguale misura a garantire solidità e stabilità complessiva all'Azienda nel medio e lungo periodo.

La mappa strategica costituisce una sintesi degli obiettivi principali del Gruppo al fine di aumentarne il valore nel lungo periodo:



Di seguito si riporta una sintesi dei principali indicatori di sostenibilità monitorati nella gestione ordinaria.

<b>Responsabilità Economica</b>	<b>2007(1)</b>	<b>2008</b>
Valore aggiunto netto (milioni euro)	29.613(2)	35.109
ROE (Utile netto/Patrimonio netto)	13,52%	28,03%
ROI (Risultato Operativo/Capitale Investito Netto)	8,05%	3,38%
MOL (Margine Operativo Lordo)	14,89	16,03
Investimenti (migliaia di euro)	14,5(2)	14,9

<b>Responsabilità Sociale</b>	<b>2007(2)</b>	<b>2008</b>
Lavoratori a tempo indeterminato (% media annua su totale lavoratori)	83,9%	87,5%
Ore di formazione pro capite	8,1(1)	12,2
Lavoratori che hanno frequentato almeno un corso di formazione (%)	64%(1)	69%
Donne quadri e dirigenti sul totale (%)	18%	16%
Laureati (%)	10,2%	10%
Indice frequenza degli infortuni (numero infortuni/ore lavorate x1.000.000)	61,7	84,9
Indice gravità degli infortuni (giorni assenza infortuni/numero dipendenti x1.000)	3,01	3,04
Valori di fornitura da fornitori locali (provincia) (%)	67%(1)	55%
Studenti coinvolti in programmi di educazione ambientale	1912(1)	765
Sponsorizzazioni, eventi e pubblicità sociale (euro/1.000)	198	110

<b>Responsabilità Ambientale</b>	<b>2007(1)</b>	<b>2008</b>
Eco efficienza rispetto consumo di risorse energetiche	1,94	2,09
Eco efficienza rispetto Co <sup>2</sup> equivalente	0,50	0,67
Eco efficienza rispetto rifiuti prodotti	0,78	1,01
Eco efficienza rispetto consumo risorsa idrica	4,70	5,79
Raccolta differenziata	33,8%	37,5%
Grado di autosmaltimento	70,31%	71,26%
Qualità dell'acqua distribuita (sodio-durezza-residuo fisso-nitrati-fluoro)	28,6%	26,4%
% uso combustibili a ridotto impatto (elettrico-metano-biodiesel)	84,0%	48,1%
Produzione energia elettrica da biogas discarica (in MWh)	4365	2217

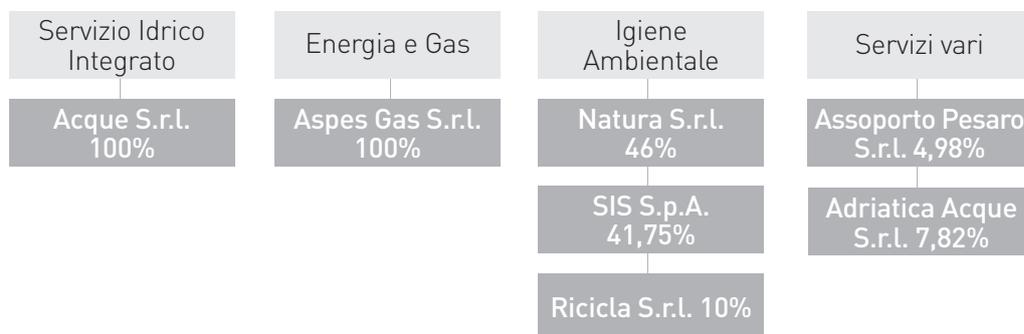
(1) Riferiti alla solo Gruppo Aspes

(2) Riferiti alla somma delle gestioni Aspes e Megas

## 1.2 Il governo dell'Azienda

### Struttura societaria

Le Società che formano il Gruppo Marche Multiservizi alla data del 31 dicembre 2008 sono rappresentate nel seguente schema:



I dati economici ed operativi più significativi delle principali Società rientranti nel perimetro di consolidamento sono indicati nella tabella sottostante:

	 Multiservizi	 Vendita Gas metano	 Gestione e conduzione di imp. di depurazione	 Gestione dei servizi di IU e smaltimento rifiuti
Valore della produzione*	74.665	35.178	1.647	3.797
EBITDA*	13.255	642	246	1.885
EBIT*	3.390	480	190	164
Dipendenti tempo indeterminato	481	-	24	14

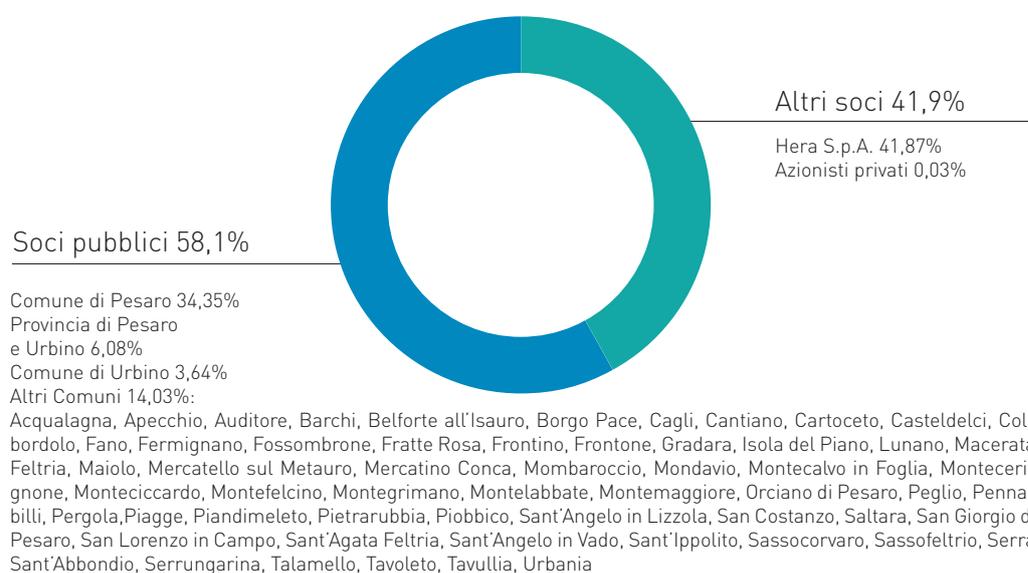
\* Dati espressi in migliaia di euro



## Assetti proprietari

Soci di maggioranza di Marche Multiservizi sono 59 Comuni della Provincia di Pesaro e Urbino e l'Amministrazione Provinciale.

Il dettaglio della composizione azionaria è riepilogato nella seguente tabella:



## Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione di Marche Multiservizi è stato nominato l'8 gennaio 2008, secondo quanto indicato nell'art. 15 dello Statuto, ed è composto da sette componenti, di cui 5 designati dai soci pubblici. La designazione dei componenti del C.d.A. e delle relative cariche per i Soci pubblici è disciplinata dall'art. 2449 del Codice Civile. Al partner industriale Hera S.p.A., invece, è riservata la nomina di due Consiglieri, uno dei quali con la carica di Amministratore Delegato. Lo Statuto prevede che il Consiglio si riunisca ogni volta che il Presidente lo ritenga necessario oppure quando ne venga fatta richiesta scritta da almeno tre componenti.

I componenti del Consiglio d'Amministrazione al 31 dicembre 2008 sono:

Nome e Cognome	Carica	Nomina
Gabriele Berardi	Presidente	Provincia di Pesaro
Mauro Tiviroli	Amministratore Delegato	Hera S.p.A.
Giovanna Cecconi	Consigliere	Comune di Pesaro
Diego Lisotti	Consigliere	Altri Comuni Soci
Lorenzo Santi	Consigliere	Comune di Urbino
Fabrizio Tartaglia	Consigliere	Comune di Pesaro
Stefano Venier	Consigliere	Hera S.p.A.

## Collegio Sindacale

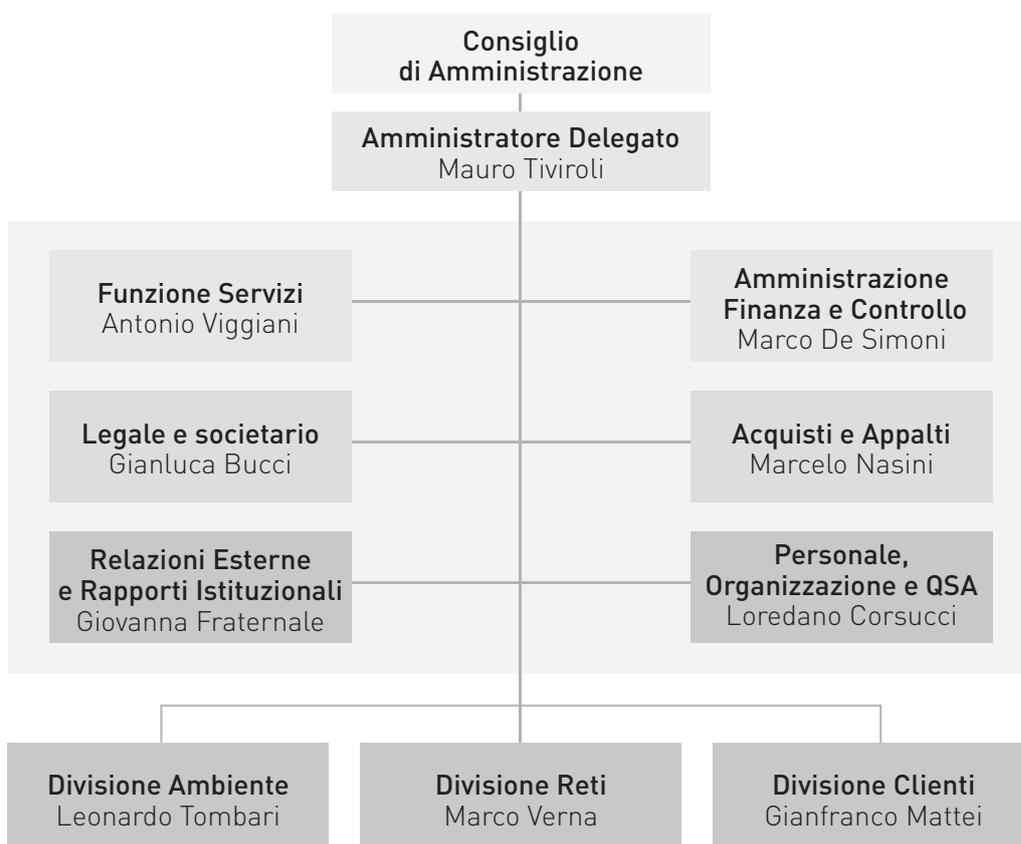
Il Collegio Sindacale è l'organo societario nominato dall'Assemblea dei Soci che vigila sulla corretta amministrazione, ed in particolare sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dagli amministratori e sul suo concreto funzionamento.

I componenti del Collegio Sindacale al 31 dicembre 2008 sono:

Nome e Cognome	Carica
Andrea Scavolini	Presidente
Roberto Lauri	Sindaco effettivo
Fernando Lolli	Sindaco effettivo
Aldo Ricci	Sindaco supplente
Antonio Venturini	Sindaco supplente

### Organizzazione

La struttura organizzativa con la quale MMS ha avviato la propria attività è la conclusione di un progetto fortemente innovativo, avviato nei mesi precedenti la data di efficacia della fusione, basato sul coinvolgimento e la valorizzazione del personale delle due Aziende che ha permesso l'avvicinamento e la reciproca conoscenza delle persone. Il modello adottato accentra le funzioni principali e potenzia il controllo operativo attraverso i cinque presidi di Urbino, Sant'Angelo in Vado, Cagli, Calcinelli e Pesaro, mantenendo così la vicinanza e le relazioni con il territorio di riferimento. La struttura organizzativa al 31 dicembre 2008 è rappresentata dal seguente schema:



La struttura organizzativa prevede sei funzioni di staff e tre funzioni di linea. Attraverso le funzioni di staff vengono esercitate le attività di amministrazione, finanza e controllo, gestione delle risorse umane, affari legali e societari, acquisti e appalti, relazioni esterne e di facility.

Delle tre funzioni di linea:

- La Divisione Clienti ha la responsabilità di perseguire il miglioramento della relazione con il cliente attraverso la gestione delle attività commerciali, di predisporre i dati per la fatturazione e la gestione del credito.

- La Divisione Reti ha la responsabilità di organizzare e gestire le attività inerenti i Servizi a rete con l'obiettivo di razionalizzare le attività e di perseguire miglioramenti sia di efficacia che di efficienza valorizzando il patrimonio infrastrutturale, le attività di laboratorio e ingegneria, l'offerta e lo sviluppo di servizi energetici ed il know how tecnico dell'Azienda.
- La Divisione Servizi Ambientali ha la responsabilità di organizzare e gestire il ciclo integrale dei rifiuti sulla base dei Contratti di Servizio, compresa la gestione degli impianti di trattamento, con l'obiettivo di razionalizzare le attività e di perseguire efficacia ed efficienza, valorizzando e sviluppando il know how tecnico dell'Azienda in un'ottica di un miglioramento dei servizi e delle prestazioni ambientali.

### Sistema di gestione Qualità, Sicurezza e Ambiente

In linea con i valori e la mission, Marche Multiservizi è orientata alla crescita continua e al miglioramento dei propri servizi-prestazioni e della gestione della dimensione Qualità Sicurezza e Ambiente attraverso l'adozione di un Sistema di Gestione Integrato QSA conforme agli standard ISO e OHSAS.

Marche Multiservizi ha confermato l'impegno per il miglioramento continuo della qualità dei servizi, della tutela dell'ambiente e del livello di sicurezza per i lavoratori e per la collettività nella Politica di Sistema Integrato QSA approvata dal Consiglio d'Amministrazione il 7 novembre 2008. Il Sistema QSA è composto da circa 130 documenti (Procedure, Istruzioni Tecniche ecc.) tutti consultabili attraverso il portale Intranet aziendale. Nel 2008 sono state eseguite 17 Verifiche Ispettive Interne e sono state rilevate complessivamente 5 Non Conformità al Sistema di Gestione QSA. Il Sistema Integrato sviluppa e supporta l'organizzazione dei servizi per processi e coadiuva la Direzione nella pianificazione e realizzazione della politica industriale anche attraverso il monitoraggio di un gruppo selezionato di indicatori KPI, rappresentativi delle prestazioni sulla Qualità Sicurezza e Ambiente, integrati con gli strumenti premianti ed incentivanti attivati dall'Azienda.

Le certificazioni di qualità ISO 9001:2000 e ISO 14001:2004 (quest'ultima per il solo sito della discarica di Cà Asprete) rinnovate a fine anno, confermano e convalidano la reale ed efficace applicazione della Politica e del Sistema QSA in Marche Multiservizi.

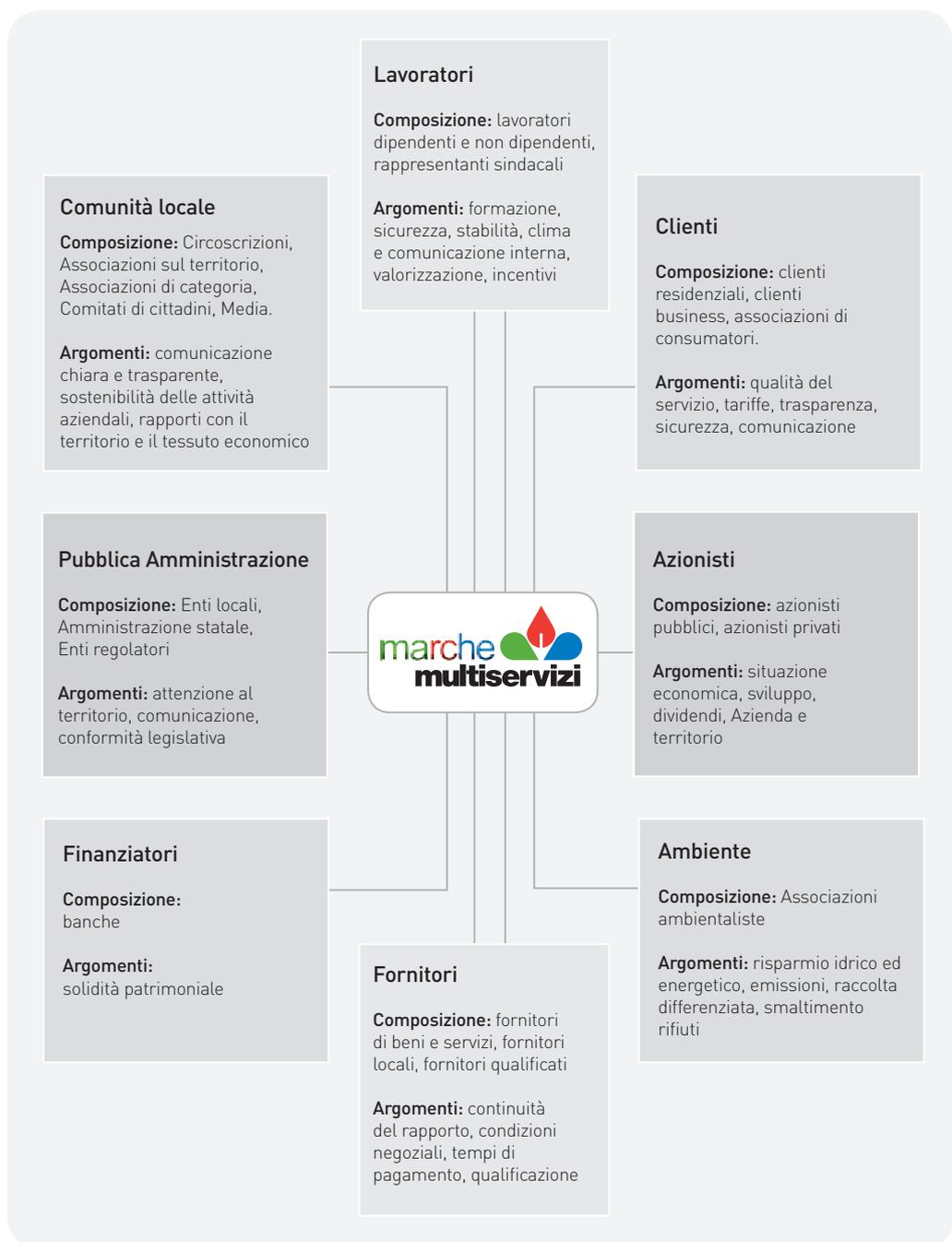


## 1.3 Dialogo con gli stakeholder

Il Gruppo MMS cura in modo particolare i rapporti con tutti i portatori di interessi anche attraverso il dialogo e l'ascolto. Passo fondamentale del percorso di sostenibilità è definire la mappa degli stakeholder che interagiscono con l'Azienda, la loro composizione, gli argomenti di interesse più importanti e le loro particolari esigenze o aspettative:

- i **Lavoratori** sono attenti alla valorizzazione professionale, alla continuità occupazionale, alla sicurezza sul lavoro, al coinvolgimento e comunicazione interna;
- i **Cittadini** ed i **Clienti** da un lato si aspettano servizi di qualità ed esprimono sempre più interesse verso le modalità di erogazione degli stessi e di determinazione delle tariffe, dall'altro chiedono facilità d'accesso alle informazioni e trasparenza da parte dell'Azienda;

- gli **Azionisti** prestano particolare attenzione all'efficienza, alla solidità e allo sviluppo aziendale;
- i **Finanziatori esterni**, come le banche, si interessano alle prestazioni economiche e alle strategie dell'Azienda che consentano uno sviluppo costante e positivo per il territorio;
- i **Fornitori** richiedono ad MMS buone condizioni contrattuali, rispetto dei tempi di pagamento e promozione dell'economia locale.
- la **Comunità locale** è interessata ad una gestione aziendale socialmente sostenibile, agli investimenti sul territorio e al sostegno di iniziative locali. Elemento fondamentale di un percorso di responsabilità sociale è la comunicazione chiara, trasparente e funzionale alle attività che avvicini ancor di più il Gruppo al territorio.



“Valore aggiunto in crescita”





## 2 Responsabilità economica

2.1	Conto economico riclassificato	24
2.1.1	Indicatori economici	26
2.2	Determinazione e distribuzione del valore aggiunto	27

## 2. RESPONSABILITÀ ECONOMICA

In questa sezione, dedicata alla responsabilità economica, vengono presentati risultati e indicatori estratti dal Bilancio Consolidato MMS 2008 che consentono di tracciare un quadro completo in merito alla situazione economica, finanzia e patrimoniale del Gruppo, incluso il calcolo del valore aggiunto creato dalle attività aziendali e la sua ripartizione tra tutti coloro che ne beneficiano.

### 2.1 Conto economico riclassificato

I risultati di gestione dimostrano quanto l'attività aziendale sia costantemente improntata al completo rispetto sia degli indirizzi, che degli obiettivi strategici fissati dai soci ed al raggiungimento dell' EBITDA previsto dal Piano Industriale di fusione.

<b>Conto economico riclassificato</b>	2007 Incorporante	2007 Incorporata	2007 Totale	2008
Ricavi	73.834	23.756	97.590	104.487
Altri proventi	1.626	743	2.369	1.321
<b>Valore della Produzione</b>	<b>75.460</b>	<b>24.499</b>	<b>99.959</b>	<b>105.808</b>
Costi operativi	44.803	16.290	61.093	65.100
Costi del personale	17.094	6.883	23.977	24.681
<b>Totale costi</b>	<b>61.897</b>	<b>23.173</b>	<b>85.070</b>	<b>89.781</b>
<b>Margine Operativo Lordo</b>	<b>13.563</b>	<b>1.326</b>	<b>14.889</b>	<b>16.027</b>
Ammortamenti immobilizzazioni materiali	4.141	1.023	5.164	5.734
Ammortamenti immobilizz. immateriali	1.725	240	1.965	1.767
Svalutazioni accantonamenti	1.987	642	2.629	4.300
<b>Totale ammortamenti, accantonamenti e svalutazioni</b>	<b>7.853</b>	<b>1.905</b>	<b>9.758</b>	<b>11.801</b>
<b>Reddito Operativo</b>	<b>5.710</b>	<b>-579</b>	<b>5.131</b>	<b>4.226</b>
Proventi e oneri finanziari	-607	-833	-1.440	-1.565
Proventi e oneri straordinari	-41	-1.386	-1.427	5.716
Rivalutazioni/svalutazioni	-180	0	-180	-199
<b>Risultato ante imposte</b>	<b>4.882</b>	<b>-2.798</b>	<b>2.084</b>	<b>8.178</b>
Imposte sul reddito	3.089	228	3.317	2.877
<b>Risultato netto</b>	<b>1.793</b>	<b>-3.026</b>	<b>-1.233</b>	<b>5.301</b>
Quota di terzi	3	0	3	1
<b>Risultato netto di Gruppo</b>	<b>1.790</b>	<b>-3.026</b>	<b>-1.236</b>	<b>5.300</b>

Dati espressi in migliaia di euro

Tale risultato è stato ottenuto grazie al positivo andamento delle tre aree produttive e all'attenta gestione perseguita nel corso dell'esercizio 2008, orientata alla qualità dei servizi, all'efficientamento e alla riduzione dei costi. L'incremento dei ricavi del 7,1% rispetto all'anno precedente è determinato dalla crescita del fatturato nei principali servizi, in particolare dei servizi Ambiente ed Energia.

Inoltre, sono state sviluppate sinergie volte a realizzare economie di scala, anche in prospettiva futura, al fine di contenere i costi della produzione in presenza di aumenti significativi del costo dell'approvvigionamento energetico. Ciò ha consentito al Gruppo di incrementare di 7,6 milioni di euro il Margine Operativo Lordo consolidato, passato da 14,889 milioni di euro a 16,027 milioni di euro, e confermare i risultati previsti dal budget. L'esercizio si è concluso con un utile prima delle imposte di 8,178 milioni euro, in notevole miglioramento rispetto all'esercizio precedente sia dell'incorporante, che aveva un utile netto di 1,79 milioni di euro che dell'incorporata in perdita di 3,026 milioni di euro. L'utile netto dell'esercizio 2008 è pari a 5,3 milioni di euro.

### Passività e indebitamento

La situazione patrimoniale del Gruppo mostra un incremento delle immobilizzazioni nette (+12% circa) dovute alla dinamica degli investimenti effettuati. Dal lato delle fonti di finanziamento, si sottolinea la riduzione dell'indebitamento non corrente per circa 3 milioni di euro (-10%) grazie al rimborso dei mutui.

<b>Stato patrimoniale</b>	2007	2007	2007	2008
	Incorporante	Incorporata	Totale	
<b>Attività immobilizzate nette</b>				
Immobilizzazioni immateriali	3.466	432	3.898	4.653
Immobilizzazioni materiali	35.702	27.583	63.285	70.619
Avviamento	324	186	510	414
Partecipazioni	468	463	931	124
Attività fiscali differite	97	106	203	394
<b>Totale</b>	<b>40.057</b>	<b>28.770</b>	<b>68.827</b>	<b>76.204</b>
<b>Capitale circolante netto</b>				
Rimanenze	854	852	1.706	1.539
Crediti commerciali	32.707	15.448	48.155	48.180
Altre attività / passività correnti nette e debiti tributari	-6.946	-8.115	-15.061	-17.352
Debiti commerciali	-24.307	-16.144	-40.451	-42.592
<b>Totale</b>	<b>2.308</b>	<b>7.959</b>	<b>5.651</b>	<b>10.225</b>
<b>Capitale investito lordo</b>	<b>42.365</b>	<b>20.811</b>	<b>63.176</b>	<b>65.979</b>
<b>Fondi diversi</b>				
Tfr e altri benefici a dipendenti	-6.767	-1.418	-8.185	-8.216
Fondi rischi, oneri futuri e imposte differite	-8.279	-1.475	-9.754	-12.735
<b>Totale</b>	<b>15.046</b>	<b>2.893</b>	<b>17.939</b>	<b>20.951</b>
<b>Capitale investito netto</b>	<b>27.319</b>	<b>17.918</b>	<b>45.237</b>	<b>45.028</b>
<b>Patrimonio netto complessivo</b>	<b>13.239</b>	<b>1.634</b>	<b>14.873</b>	<b>18.911</b>
<b>Indebitamento finanziario non corrente netto</b>	<b>-17.296</b>	<b>-11.080</b>	<b>-28.376</b>	<b>-25.394</b>
Indebitamento finanziario corrente netto	3.216	-5.204	-1.988	-723
Indebitamento finanziario netto	-14.080	-16.284	-30.364	-26.117

Dati espressi in migliaia di euro

Investimenti	2007	2007	2007	2008
	Incorporante	Incorporata	Totale	
Settore energia	0,9	0,2	1,1	2,0
Settore idrico	5,1	5,5	10,6	6,2
Settore ambiente	1,7	0,1	1,8	5,0
Servizi generali ed altri	0,9	0,1	1	1,7
<b>Totale</b>	<b>8,6</b>	<b>5,9</b>	<b>14,5</b>	<b>14,9</b>

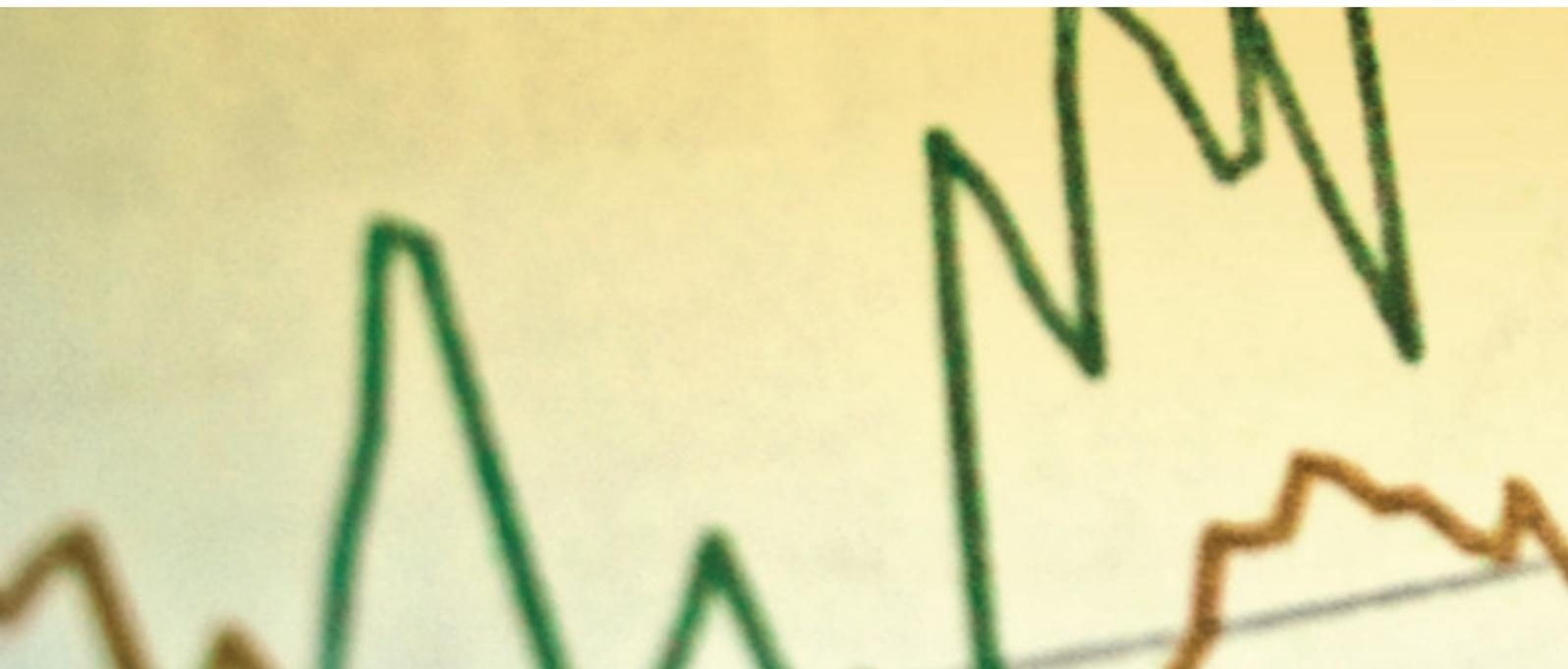
Dati espressi in milioni di euro

### 2.1.1 Indicatori economici

Gli indicatori economici tracciano un quadro sintetico dello "stato di salute" del Gruppo e consentono di effettuare una analisi puntuale dei risultati evidenziati dalla gestione. I principali indicatori riguardano la remuneratività dell'attività aziendale e la solidità della struttura organizzativa, ossia le condizioni di equilibrio di breve e lungo periodo tra attività e passività. In particolare, il ROI (Return On Investment) viene utilizzato per misurare la redditività dell'Azienda, cioè la capacità di produrre utili e di remunerare il capitale investito dagli azionisti e da terzi. Il ROE (Return On Equity) è un importante indice di redditività che misura la capacità di remunerare con il reddito operativo il capitale investito dagli azionisti. Il Leverage è un indice che misura il grado di indebitamento rispetto al patrimonio netto.

I valori degli indici sono sostanzialmente in linea con le previsioni di budget e prevalentemente in aumento rispetto all'esercizio precedente: il ROE è cresciuto dal 13,52% del 2007 al 28,03% del 2008. Il ROI è passato da 6,69% a 3,12% mentre il grado di indebitamento (Leverage) è passato da 6,45 a 7,17.

Dall'analisi dei risultati aziendali descritti, è evidente l'impegno profuso nel miglioramento della leva finanziaria sia mediante l'azione di controllo della situazione debitoria, che attraverso una politica aziendale tesa a garantire il trend degli investimenti programmati. L'andamento positivo del 2008 è stato caratterizzato dal consolidamento delle principali aree di business coerentemente alle assunzioni del Piano Industriale.



Indicatori economici	2007	2008
	Incorporante	
ROE (Utile netto / Capitale proprio x 100)	13,52%	28,03%
ROI (Risultato operativo / Capitale investito netto x 100)*	8,05%	3,38%
Leverage (Totale attività / Capitale proprio)	6,45	7,17
Indice di liquidità totale (euro)	1,2	0,64
Fatturato per dipendente (euro)	242.620	195.579
EBITDA per dipendente (euro)	38.099	29.626
Costo medio per dipendente (euro)	48.018	45.621
Dipendenti (n.)	363	541

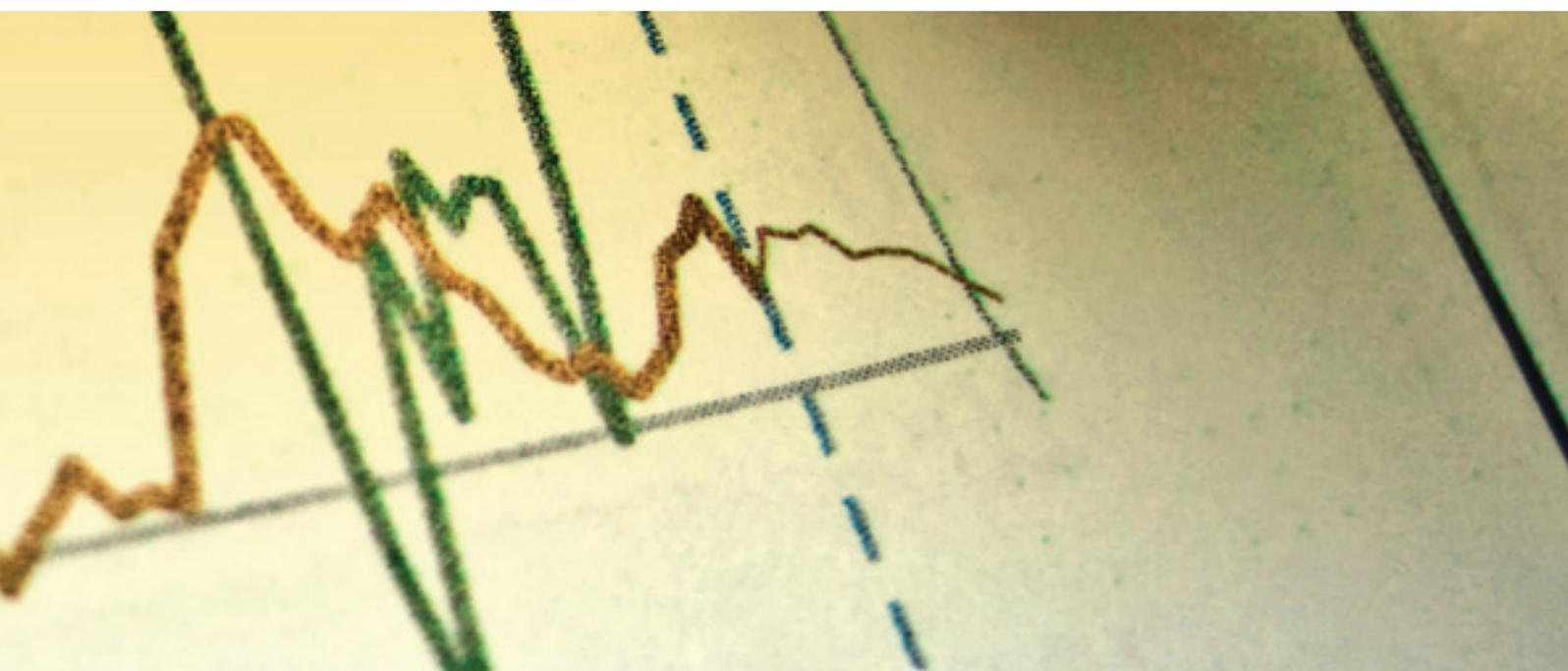
\* Determinato da conto economico riclassificato a valore aggiunto (come da relazione sulla gestione allegata al Bilancio Consolidato 2008)

## 2.2 Determinazione e distribuzione del valore aggiunto

Nel contesto della sostenibilità, il valore aggiunto viene inteso come la differenza tra valore della produzione e costi di produzione che non costituiscono una remunerazione per gli stakeholder aziendali.

Il valore aggiunto misura, quindi, la ricchezza prodotta da MMS nell'esercizio con riferimento ai principali stakeholder: dipendenti, azionisti, fornitori, clienti, istituzioni e collettività.

La riclassificazione adottata esula dai classici schemi economici e si basa sui principi elaborati dal GBS (Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale) che indirizzano la ripartizione del valore aggiunto tra tutti coloro che ne beneficiano.



<b>Produzione del valore aggiunto</b>	2007 Incorporante	2007 Incorporata	2007 Totale	2008
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	72.545	21.928	94.473	102.763
Altri ricavi e proventi	1.480	744	2.224	1.146
<b>Contributi ricevuti da enti pubblici</b>	<b>147</b>	<b>0</b>	<b>147</b>	<b>175</b>
Consumo di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci (al netto delle variazioni delle scorte)	26.383	1.762	28.145	32.885
Costi per servizi	13.217	8.162	21.379	21.884
Accantonamenti al fondo di svalutazione crediti	182	359	541	533
Accantonamenti al fondo rischi e altri fondi	1.988	282	2.270	3.966
Altre spese operative	5.112	6.301	11.413	4.505
Costi capitalizzati	1.289	1.827	3.116	1.724
<b>Valore aggiunto caratteristico lordo</b>	<b>28.579</b>	<b>7.633</b>	<b>36.212</b>	<b>42.035</b>
Proventi finanziari	455	75	530	575
<b>Valore aggiunto globale lordo</b>	<b>29.034</b>	<b>7.708</b>	<b>36.742</b>	<b>42.610</b>
Ammortamenti immobilizzazioni materiali	4.141	1.023	5.164	5.734
Ammortamenti immobilizzazioni immateriali	1.725	240	1.965	1.767
<b>Totale ammortamenti delle immobilizzazioni</b>	<b>5.866</b>	<b>1.263</b>	<b>7.129</b>	<b>7.501</b>
<b>Valore aggiunto globale netto</b>	<b>23.168</b>	<b>6.445</b>	<b>29.613</b>	<b>35.109</b>

Dati espressi in migliaia di euro

Il valore aggiunto globale lordo generato per gli stakeholder è stato nel 2008 pari a 42,10 milioni di euro, con un aumento di 5,868 milioni di euro rispetto all'anno precedente (+16%).

La quota di valore aggiunto destinato ai lavoratori è cresciuto del 2,9%, ma rispetto al totale la quota per i lavoratori rappresenta il 57,9% in lieve calo rispetto al 58,9% dell'esercizio 2007, e comprende gli stipendi e i contributi previdenziali a carico del datore di lavoro e l'accantonamento per il trattamento di fine rapporto.

All'Azienda è riservata una quota rilevante del valore aggiunto, circa il 25,1% del totale, in crescita rispetto all'anno precedente del 41%.

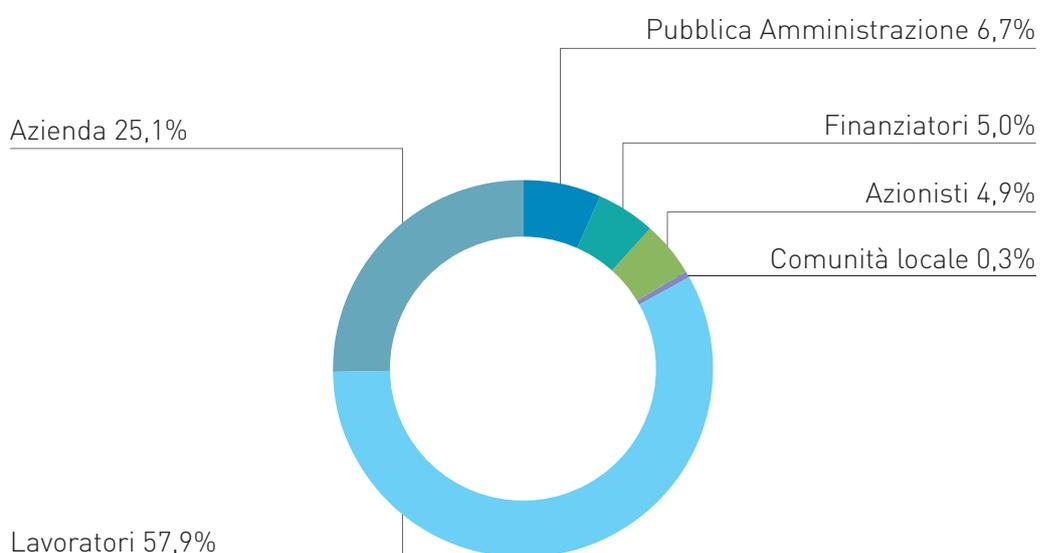
La quota destinata agli azionisti del Gruppo MMS è cresciuta significativamente, in valore assoluto di 2,1 milioni di euro, e rappresenta il 4,9% del totale. La quota di valore distribuito ai finanziatori è stata pari a 2.139.000 euro, ovvero il 5%. Questa quota è stata raggiunta grazie ad un riposizionamento dell'indebitamento necessario per finanziare gli investimenti sul territorio.

Assume rilievo anche la parte destinata alla Pubblica Amministrazione, inerente alla imposizione tributaria di Gruppo, in decremento di circa il 13,3% rispetto alla situazione del 2007 delle due Aziende distinte, di cui una componente significativa è rappresentata dall'IRAP (calcolata anche sul costo del personale e sugli oneri finanziari).

Infine, alla collettività è riservato circa lo 0,26% del valore aggiunto, in notevole diminuzione rispetto al dato 2007 delle due Aziende, trasferito mediante sponsorizzazioni di eventi con valenza culturale e sociale.

Distribuzione del valore aggiunto globale lordo	2007	2007	2007	2008
	Incorporate	Incorporate	Totale	
Lavoratori	17.094	6.883	23.977	24.681
Azienda	5.866	1.264	7.130	10.714
Azionisti	1.790	0	1.790	2.089
Finanziatori	1.062	908	1.970	2.139
Pubblica Amministrazione	3.089	228	3.317	2.877
Comunità locale	133	65	198	110
<b>Totale</b>	<b>29.034</b>	<b>7.708</b>	<b>36.742</b>	<b>42.610</b>

Dati espressi in migliaia di euro



“293.000 utenze seguite da vicino,  
19 sportelli, 146 ore a settimana  
per i clienti”



## 3 Responsabilità sociale

3.1	Obiettivi e risultati	32
3.2	Personale	33
3.2.1	Composizione	33
3.2.2	Turnover	36
3.2.3	Sistema di remunerazione ed incentivazione	37
3.2.4	Pari opportunità e diversità	38
3.2.5	Formazione	38
3.2.6	Sicurezza	40
3.2.7	Relazioni industriali	41
3.3	Azionisti	43
3.4	Finanziatori	43
3.5	Clienti	43
3.5.1	Composizione dei clienti	44
3.5.2	Tariffe e bollette	45
3.5.3	Qualità dei servizi	50
3.5.4	Relazioni e contatti con i clienti	56
3.6	Fornitori	60
3.7	Pubblica Amministrazione	62
3.7.1	Rapporti con le istituzioni	62
3.8	Collettività	63
3.8.1	Comunicazione	63
3.8.2	Educazione ambientale	67

## 3. RESPONSABILITÀ SOCIALE

Il capitale umano, il capitale organizzativo ed il capitale relazionale formano il sistema delle risorse immateriali aziendali (conoscenze, competenze, know how, sistemi informativi, relazioni con gli stakeholder, ecc.), fondamentali per il raggiungimento degli obiettivi di Gruppo e per la creazione di valore.

### 3.1 Obiettivi e risultati

	Obiettivi dati	Obiettivi raggiunti	Obiettivi futuri
Tutti	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rinnovo certificazione ISO 9000 e sorveglianza certificazione ISO 14000 per Marche Multiservizi.</li> <li>Prima definizione KPI qualitativi.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantenimento sistema di certificazione ISO 9000 e rinnovo ISO14000.</li> <li>Attivazione e Implementazione dei KPI qualitativi annuali e semestrali.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estensione certificazione del sistema di gestione ISO 9000 su tutto il territorio e per tutte le linee di servizio; mantenimento sistema di certificazione ISO 14000 per Servizio Smaltimento rifiuti.</li> <li>Miglioramento e razionalizzazione del sistema KPI per generare un report di gestione QSA trimestrale.</li> <li>Definizione di un sistema permanente di ascolto degli stakeholder esterni.</li> </ul>
Dipendenti	<ul style="list-style-type: none"> <li>Redazione ed attuazione di un Piano di formazione che recepisca le necessità conseguenti alla nuova organizzazione.</li> <li>Consolidamento e perfezionamento del percorso di ascolto e coinvolgimento anche nella definizione di mission e valori.</li> <li>Introduzione di un sistema di valutazione correlato anche al sistema incentivante attraverso l'assegnazione di obiettivi.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Redazione ed esecuzione del Piano di formazione.</li> <li>Progetto rinviato al 2009 per inglobarlo in un progetto più ampio e strutturato di ascolto e dialogo con gli stakeholder interni.</li> <li>Miglioramento del processo di collegamento del sistema incentivante con la programmazione strategica aziendale (piano industriale, budget, sistema QSA, BS).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Redazione ed attuazione di un piano di formazione che preveda interventi su aspetti specialistici (Gas, reti idriche, etc) e aggiornamenti sulla sicurezza ai sensi del D.Lgs 81/08.</li> <li>Definizione di un sistema permanente di ascolto degli stakeholder interni; avvio processo partecipato per l'adeguamento della mission e dei valori alla nuova realtà aziendale.</li> </ul>
Clienti	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avvio del progetto di CRM.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rinvio del progetto al 2009 dopo la stabilizzazione della nuova organizzazione aziendale.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Riduzione tempi di attesa e risposta media presso sportelli con contacode.</li> <li>Strutturazione e miglioramento della strategia di comunicazione verso i clienti (bollette, affissioni, eventi, azioni istituzionali).</li> <li>Standardizzazione e miglioramento risposta telefonica con la riduzione tempi di risposta.</li> </ul>
Fornitori			<ul style="list-style-type: none"> <li>Sviluppo e miglioramento del processo Sviluppo Qualificazione e Valutazione Fornitori.</li> <li>Definizione delle specifiche tecniche di materiali di classe A.</li> </ul>

## 3.2 Personale

Il personale costituisce l'elemento determinante per fornire e garantire servizi di qualità ai clienti e perseguirne sempre maggiori livelli di soddisfazione attraverso processi di miglioramento continuo delle prestazioni.

L'evento che ha caratterizzato il 2008 è stata la fusione delle due Società che hanno dato vita a MMS. Nell'occasione, è stato profuso un notevole impegno affinché il processo di integrazione dei dipendenti si svolgesse in modo equilibrato e fosse vissuto positivamente da tutto il personale.

### 3.2.1 Composizione.

I dipendenti del Gruppo Marche Multiservizi al 31/12/2008 erano 593, di cui l'87,5% con contratto a tempo indeterminato. I dati riportati nelle tabelle che seguono evidenziano che il Gruppo continua ad investire in capitale umano, ricorrendo alle diverse forme contrattuali che garantiscono flessibilità e competitività nel mercato dei servizi anche mediante fornitori esterni.

Nel complesso, si può evidenziare l'aumento della percentuale dei lavoratori diplomati rispetto alle licenze elementari e la buona percentuale di lavoratori residenti nel territorio servito, pari all'89,4%. La contrazione delle ore di assenza è sicuramente il dato più significativo in termini di prestazioni e produttività aziendale.



<b>Lavoratori presenti a fine anno</b>	2007	2008
Dirigenti	9	9
Quadri	16	16
Impiegati	186	186
Operai	310	308
Totale tempo indeterminato	521	519
Lavoratori a tempo determinato	29	22
Interinali/Somministrazione lavoro	34	51
Contratti di collaborazione o lavoratori a progetto	1	1
Totale di Gruppo	585	593

<b>Lavoratori a tempo indeterminato per C.C.N.L.</b>	2007		2008	
Federgasacqua	295	56,6%	289	55,7%
Federambiente	184	35,3%	197	38%
Dirigenti	9	1,7%	9	1,7%
Altro	33	6,3%	24	4,6%

<b>Lavoratori a tempo indeterminato per settori</b>	2008
Servizi Igiene Ambientale	30,6%
Servizi a Rete	45,3%
Struttura/Altro	24,1%

<b>Lavoratori a tempo indeterminato per livello d'istruzione</b>	2007		2008	
Laurea	53	10,2%	52	10,0%
Diploma	160	30,7%	274	52,8%
Licenza media/Altro	308	59,1%	193	37,2%



<b>Età media lavoratori a tempo indeterminato</b>	<b>2008</b>
Età media anagrafica	45,31
Dirigenti	52,4
Quadri	48,3
Impiegati	43,9
Operai	45,8

<b>Anzianità media aziendale lavoratori a tempo indeterminato</b>	<b>2008</b>
Anzianità media aziendale	12,19
Dirigenti	16,8
Quadri	15,9
Impiegati	12,5
Operai	11,7

<b>Ore di assenza totali</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>
Malattia	35.782	30.937
Maternità	3.258	2.633
Infortunio	12.052	13.167
Sciopero	640	1.007
Assemblea	2.177*	5.214
Permesso sindacale	1.532	1.424

\*Dato riferito al solo Gruppo Aspes

<b>Lavoratori a tempo indeterminato per residenza</b>	<b>2008</b>
Comuni soci	89,4%
Altri Comuni della Provincia	6,4%
Altre Province	4,2%





### 3.2.2 Turnover

Nel 2008 il Gruppo ha riorganizzato le proprie attività e risorse sulla base delle nuove esigenze territoriali e gestionali, mirando ad accrescere le competenze tecniche e ricorrendo a selezioni esterne solo per la ricerca di profili professionali estremamente specializzati non disponibili internamente: la maggior parte dei nuovi assunti sono uomini al di sotto dei trent'anni.

Il turnover è calcolato dividendo il numero dei lavoratori usciti sul numero dei lavoratori a fine anno, e mostra le variazioni in termini percentuali.

<b>Assunzioni e turnover</b>	<b>2008</b>
<b>Assunti nell'anno per tipo di contratto</b>	
Tempo indeterminato	8
Tempo determinato	10
Interinali/Somministrazione lavoro	37
Co.Co.Co.	-
Stage	2
<b>Assunti a tempo indeterminato per qualifica</b>	
Dirigenti	-
Quadri	-
Impiegati	3
Operai	5
<b>Variazioni alla consistenza</b>	
Turnover	1,93%
<b>Cessazioni nell'anno</b>	
Dimissioni	-
Pensionamenti	5
Decessi	1
Licenziamenti	-
Inabilità alla funzione	-
Trasferimento ad altre società	4



<b>Turnover per sesso</b>	
Uomini	1,74%
Donne	0,19%
<b>Turnover per classi di età</b>	
Meno di 30 anni	-
Tra 30 e 50 anni	0,77%
Oltre 50anni	1,15%
<b>Cessazioni per qualifica</b>	
Dirigenti	-
Quadri	-
Impiegati	0,77%
Operai	1,15%

### 3.2.3 Sistema di remunerazione ed incentivazione

Tutti i dipendenti del Gruppo Marche Multiservizi sono inseriti nei vigenti C.C.N.L. ed i lavoratori somministrati godono delle stesse condizioni contrattuali di quelli a tempo indeterminato. L'attenzione allo sviluppo delle competenze passa anche attraverso un sistema di remunerazione incentivante, che interessa l'intera struttura organizzativa, e prevede un tendenziale incremento della retribuzione variabile legata alle performance ed al raggiungimento di obiettivi sia individuali che aziendali. Per i dirigenti ed i quadri è attivo un sistema di Management by Objectives (MBO) orientato al raggiungimento di una serie di risultati declinati dalle politiche aziendali e previsti dal piano industriale e dagli obiettivi di qualità e sostenibilità.

<b>Avanzamenti di carriera</b>	<b>2008</b>
Dirigenti	-
Quadri	-
Impiegati	22,5%
Operai	15,2%
Totale di Gruppo	17,1%
Diffusione del premio incentivante (MBO e performance)	13,09%

### 3.2.4 Pari opportunità e diversità

Il Gruppo Marche Multiservizi è attento alle tematiche inerenti alle pari opportunità sia nei percorsi di selezione, che di sviluppo e promuove una equa valorizzazione del personale evitando qualsiasi forma di discriminazione anche retributiva sul luogo di lavoro. Il lavoro part-time è scelto in prevalenza dalle donne: 6 lavoratrici nel 2008 a fronte di 3 uomini. L'incidenza del personale femminile è stabile rispetto agli scorsi anni: il dato del 2007 era del 12.6% in Aspes Multiservizi e del 10% in Megas. Il personale appartenente alle categorie protette rappresenta il 7%, valore superiore al minimo di legge.

<b>Personale femminile per qualifica</b>	<b>2008</b>
Dirigenti	-
Quadri	25%
Totale dirigenti e quadri	16%
Impiegati	30,1%
Operai	-
Totale di Gruppo	12,3%

<b>Personale appartenente alle categorie protette</b>	<b>2008</b>
Ai sensi della legge 68/99 art 18	1%
Ai sensi della legge 68/99 altri motivi	6%

### 3.2.5 Formazione

La formazione dei collaboratori rappresenta per MMS un elemento fondamentale per gestire il cambiamento organizzativo e garantire la crescita delle prestazioni aziendali. Il Piano della formazione 2008 di Marche Multiservizi è stato predisposto sulla base di un'analisi del contesto, condotta mediante la rilevazione dei fabbisogni formativi insieme all'esame della normativa in vigore, e viene considerato strumento flessibile in grado di adattarsi con tempestività ai mutamenti del quadro di riferimento legislativo ed organizzativo.

Il Piano contiene una serie di iniziative formative mirate a supportare lo sviluppo delle professionalità presenti in Azienda ed è ispirato a due principi fondamentali:

- consentire al personale di ogni area di appropriarsi di strumenti e competenze (organizzative e comportamentali) ritenute indispensabili per affrontare l'attività professionale ed i rapporti interpersonali;
- permettere al personale, nelle specifiche aree di appartenenza, di aggiornare, approfondire, sperimentare ed implementare competenze.

Nel corso dell'anno, l'omogeneizzazione dei sistemi informativi a seguito della fusione ha reso necessaria anche l'implementazione di numerosi corsi di informatica. Inoltre, dopo l'entrata in vigore del Testo unico sulla Sicurezza (D.Lgs.81/08), nella seconda metà del 2008 è stato predisposto ed in parte attuato un Piano di formazione specifico sul tema della sicurezza che ha coinvolto i responsabili di funzione e di servizio e che proseguirà nel 2009 per tutti i dipendenti.

Estremamente significativa è la media delle ore di formazione pro capite, 12.2 nel 2008, dato che evidenzia una sempre maggiore consapevolezza dell'importanza della formazione all'interno del Gruppo. Infine, nell'area dello sviluppo delle competenze, particolare attenzione è stata riservata come in passato all'addestramento professionale dei dipendenti destinando circa il 20% delle ore totali erogate.

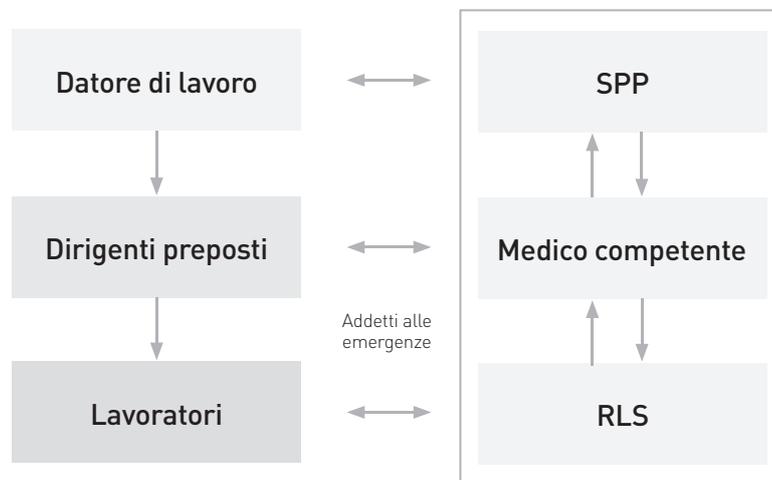
<b>Formazione</b>	<b>2008</b>
<b>Ore per qualifica</b>	
Dirigenti	423,5
Quadri	358,0
Impiegati	3445,5
Operai	1967,0
Interinali, progetto e altri	1029,5
<b>Ore medie pro capite</b>	
Dirigenti	47,1
Quadri	22,4
Impiegati	18,5
Operai	6,4
Interinali, progetto e altri	13,9
<b>Lavoratori coinvolti in almeno un corso</b>	
Dirigenti	9
Quadri	14
Impiegati	140
Operai	175
Interinali, progetto e altri	71
Totale	409
<b>Aree di formazione</b>	
Competenze e comportamenti manageriali - Altro	2734,5
Gestione delle relazioni con clienti e mercati	1233,5
Competenze tecniche ed operative - Addestramento Professionale	1385,5
Competenze su qualità, sicurezza, ambiente	1213
Uso dei sistemi informativi - Informatica	657
Totale	7223,5



### 3.2.6 Sicurezza

La sicurezza e la salute dei dipendenti costituisce per MMS un elemento fondamentale su cui impostare la propria attività. Nel corso del 2008, MMS ha adempiuto alle norme introdotte dal nuovo Testo Unico sulla Sicurezza (D.Lgs. 81/08).

#### Gli attori della prevenzione



Il Sistema di gestione della Sicurezza MMS illustrato nello schema pone alla base della propria strategia di prevenzione la Valutazione dei Rischi e il Piano di Miglioramento del Livello Sicurezza ed è così composto: due addetti del Servizio Prevenzione e Protezione (SPP) e quattordici referenti specialistici dei servizi; Medico Competente e tre Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS); dirigenti, preposti e lavoratori delle linee operative. Gli attori della prevenzione aziendale si completano con gli addetti alle Squadre d'Emergenza ed Evacuazione per i quali sono state aggiornate le nomine in seguito al nuovo assetto organizzativo e sono stati programmati corsi di formazione ed addestramento. Le Verifiche Ispettive Interne e il controllo operativo dei processi delle linee completano il Sistema Prevenzione e Protezione di MMS, unitamente al programma permanente di formazione ed addestramento professionale, notevolmente implementato nel corso dell'anno.



L'osservazione continua degli eventi infortunistici nel loro insieme consente di analizzare gli agenti materiali, i tipi di lesioni, le azioni o condizioni pericolose che li hanno generati per poi attivare le azioni necessarie a contrastare e prevenire il fenomeno.

In dettaglio, è possibile osservare che gli indici di gravità ed incidenza sono stabili, mentre è in peggioramento del 27% la frequenza degli infortuni sul cui valore è significativamente pesato l'aumento da 2 a 9 degli infortuni in itinere (15%).

<b>Infortuni</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>
Infortuni sul lavoro	51	64
Infortuni in itinere (spostamento casa/lavoro)	2	9
Infortuni mortali o molto gravi (inabilità al lavoro)	-	-
Indice di gravità infortuni	3,01	3,04
Indice di incidenza infortuni	13,0	13,5
Indice di frequenza infortuni	61,7	84,9
Infortuni sul lavoro di lavoratori di ditte appaltatrici e terzi	9	23

Particolare importanza riveste l'attività di sorveglianza sanitaria che il Medico competente svolge annualmente, effettuando le visite mediche periodiche e gli accertamenti sanitari volti alla prevenzione di rischi specifici e generici delle singole attività con la supervisione del Servizio Personale.

<b>Accertamenti sanitari</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>
Visite mediche preventive e periodiche	374	440
Analisi di laboratorio e prestazioni ambulatoriali	27(1)	68

(1) Dato riferito al solo Gruppo Aspes

### 3.2.7 Relazioni industriali

Il confronto sindacale nel corso dell'anno è stato intenso ed ha riguardato principalmente le tematiche scaturite dalla recente integrazione societaria. La contrattazione con le parti sociali ha interessato essenzialmente l'omogeneizzazione dei trattamenti economici e normativi derivanti dai rispettivi accordi aziendali, l'armonizzazione delle responsabilità e del relativo inquadramento, l'ottimizzazione e la riqualificazione del capitale umano, l'applicazione degli istituti contrattuali.

Nel corso del 2008, sono stati aggiornati alcuni accordi rilevanti sotto l'aspetto della sicurezza e igiene sul lavoro quali reperibilità, orario di lavoro ecc., oltre alla conferma di quelli specifici esistenti da tempo (definizione e lavaggio DPI ecc.).

<b>Numero iscritti al sindacato per sigla</b>	<b>2008</b>
CGIL	222
CISL	45
UIL	37

<b>Numero iscritti al sindacato per qualifica</b>	<b>2008</b>
Quadri e impiegati	41,6%
Operai	71,4%
Totale iscritti al sindacato	58,6%





### **Circolo ricreativo – CRAL**

MMS garantisce le risorse economiche necessarie alle iniziative del Circolo Ricreativo Aziendale Lavoratori (CRAL) come previsto dai contratti nazionali e dagli accordi locali, contribuendo in questo modo alle attività ricreative, culturali, turistiche sociali e sportive dei dipendenti.

Il CRAL è un organo unitario al servizio di tutti i dipendenti dell'Azienda gestito attraverso rappresentanti eletti da tutti gli iscritti. Il Circolo organizza cene e gite sociali, tornei di sport vari, gare di pesca etc. Inoltre, sono messi a disposizione dei soci abbonamenti sportivi per assistere alle partite di calcio e basket delle squadre locali.

Nel corso del 2008, il Circolo ha partecipato all'organizzazione delle "Netturbiadi", giochi sportivi nazionali per dipendenti dei servizi di igiene ambientale tenutosi per la seconda volta consecutiva a Pesaro. Il Circolo prevede per i soci anche un contributo per abbonamenti teatrali, corsi culturali e attività sportive e stipula convenzioni con esercizi commerciali e agenzie turistiche. In occasione del Natale, il Circolo ha acquistato gli omaggi per i soci presso una Cooperativa sociale che confeziona cesti natalizi con prodotti biologici locali occupando lavoratori diversamente abili.

Le attività del Circolo hanno visibilità nelle bacheche e attraverso la rete intranet aziendale Noi MMS dove sono riportate e continuamente aggiornate tutte le varie iniziative e convenzioni proposte.

<b>Attività ricreativa</b>	<b>2008</b>
Lavoratori al circolo ricreativo aziendale sul totale dei dipendenti	65%
Familiari	167
Pensionati	6



### 3.3 Azionisti

MMS è una società costituita ai sensi dell'art.113 del D.Lgs.,267/00 e lo statuto ne riflette la natura di società partecipata da enti pubblici: gli aspetti salienti sono contenuti nell'art.5 in cui è previsto che i soci pubblici detengano la maggioranza del capitale sociale, garantendone la qualifica di società a "prevalente capitale pubblico". La compagine societaria di MMS al 31.12.2008 è la seguente:

Azionisti	2007 Incorporante	2007 Incorporata	2008
Composizione azionaria			
Comuni/Provincia	50,10%	95,66%	58,10%
Investitori privati	0,04%		0,03%
Altri (Aspes Multiservizi S.p.A.)		4,34%	
Hera S.p.A.	49,86%		41,87%
Proposta di dividendo per azione (centesimi di euro)	0,157		0,160

La priorità di MMS è intrattenere un positivo e costante rapporto con gli azionisti attraverso canali permanenti di dialogo ed accrescere il valore della "loro Azienda". La componente di valore aggiunto destinato agli azionisti è stata pari al 4,9% ottenuto grazie ad un utile netto di Gruppo pari a 5,3 milioni di euro che ha generato una proposta di dividendo in linea con l'esercizio precedente.

### 3.4 Finanziatori

Il Gruppo ha proseguito nei confronti dei finanziatori una politica orientata alla massima trasparenza e correttezza nelle comunicazioni. Nel 2008 sono stati intrattenuti rapporti con diversi Istituti di credito soprattutto a carattere regionale.

Ai finanziatori viene attribuito circa il 5 % del valore aggiunto generato dalla gestione, risultato in linea con la precedente redistribuzione delle due Aziende. Tale remunerazione riguarda per la totalità il pagamento degli oneri finanziari sui prestiti concessi per finanziare gli investimenti sul territorio. In merito alla posizione finanziaria del Gruppo si rinvia al rendiconto finanziario nella parte della Responsabilità economica. Non esistono contenziosi con i finanziatori.

Finanziatori	2007 Incorporante	2007 Incorporata	2007 Totale	2008
Debiti verso banche	19.583	17.271	36.854	30.852
Altri debiti	14.520	4.778	19.298	13.644
Totale debito	34.103	22.049	56.152	44.496
di cui a breve	14.989	4.778	19.767	13.644
di cui a medio/lungo	19.114	17.271	36.385	30.852

Dati espressi in migliaia di euro

### 3.5 Clienti

Nell'attività di fornitura dei servizi per il territorio, MMS nel 2008 ha gestito complessivamente circa 293.000 utenze. Nei confronti dei clienti, il Gruppo si propone come fornitore territoriale di qualità. I rapporti con i cittadini e clienti rappresentano un

importante valore per tutte le Aziende del Gruppo e sono mantenuti grazie ad un'efficace politica di servizio al cliente e ad un'attività di comunicazione trasparente. Nel corso dell'anno, si è provveduto a consolidare ed incrementare la presenza per le attività di front office con 19 sportelli locali e sviluppare ulteriormente anche altri canali: info clienti, sportello telefonico, call center di pronto intervento, uffici al credito, bolletta periodica, siti internet, stampa locale ed incontri con i clienti.

#### **Tutela della privacy**

A garanzia del fatto che le informazioni sui clienti a disposizione dell'Azienda siano accessibili solo ed esclusivamente al personale autorizzato, MMS ha provveduto ad aggiornare il "Manuale della sicurezza del trattamento di dati personali" (comprensivo del Documento Programmatico sulla sicurezza), adeguandolo alle mutate configurazioni organizzative.

### 3.5.1 Composizione dei clienti

La clientela di MMS è formata per una percentuale prossima al 90% da clienti domestici e condomini ed il resto da attività commerciali, artigianali, industriali, Pubblica Amministrazione ed Enti in genere.

Per la natura dei servizi offerti (ciclo idrico integrato, igiene ambientale e distribuzione gas metano), l'Azienda è fortemente impegnata ad assicurarne la continuità, la sicurezza, l'accessibilità e la trasparenza: queste ultime sono garantite anche attraverso l'informazione sui contenuti commerciali e normativi dei contratti d'utenza fornita nei punti di contatto con il cliente (sportello clienti, bolletta periodica, internet). Nel settore della vendita del gas, gestito tramite la società commerciale Aspes Gas S.r.l., il Gruppo è in grado di fornire un'offerta combinata (gas ed elettricità) a prezzi competitivi grazie alla collaborazione con Hera Comm per lo sviluppo congiunto di una politica commerciale. I Clienti del servizio idrico integrato sono coloro ai quali viene fornita acqua potabile, compreso il servizio di fognatura e depurazione delle acque reflue.

La tariffa del Servizio Idrico Integrato prevede le seguenti riduzioni o agevolazioni:

- agli utenti domestici residenti il cui nucleo familiare è uguale o superiore a 5 componenti viene attribuito il raddoppio delle fasce di consumo;
- agli utenti che esercitano professionalmente l'allevamento del bestiame è applicata una tariffa pari al 50% della tariffa base sul consumo;
- agli albergatori sono proposte soluzioni personalizzate per i consumi stagionali.

I clienti del Servizio di Igiene Ambientale sono i destinatari dei servizi di spazzamento, raccolta e smaltimento rifiuti. I Comuni possono prevedere il riconoscimento di sconti e agevolazioni della Tariffa di Igiene Ambientale (TIA) attraverso apposito regolamento, quali:

- sconti a coloro che conferiscono i rifiuti differenziati presso Ecomobile, Centri Ambiente, ditte convenzionate per il recupero di particolari frazioni merceologiche di rifiuti;
- agevolazioni per cittadini anziani e portatori di handicap con reddito minimo (soggetti assistiti dal Comune).

I clienti del servizio distribuzione gas sono quelli allacciati alla rete di distribuzione del gas naturale a cui vengono prestati i servizi di movimentazione dei misuratori, manutenzione delle reti, sopralluoghi tecnici e pronto intervento. Le iniziative commerciali intraprese da Aspes Gas sono differenziate per clienti domestici e condo-

mini e per attività commerciali ed industriali: Tre per Te è l'offerta dual-fuel a libero mercato per la fornitura congiunta di energia elettrica e gas diretta alle famiglie; per le attività commerciali e le imprese esistono due proposte, una a prezzo fisso ed una a prezzo variabile alla quale può essere abbinata la fornitura elettrica.

Composizione dei clienti	2008
Clienti distribuzione gas + gpl	84.121
Clienti servizi igiene ambientale	85.865
Clienti servizio idrico	123.398

### 3.5.2 Tariffe e bollette

In questa edizione del Bilancio di Sostenibilità si è ritenuto opportuno rappresentare il tema tariffario non considerando solo il prospetto per una famiglia tipo residente nel Comune di Pesaro, ma illustrando la media ponderata agli abitanti residenti nei Comuni di Pesaro e Urbino (poiché insieme rappresentano circa il 50% della popolazione residente servita per il servizio idrico integrato e il 90% per i servizi di igiene ambientale).

Nel 2008, la spesa determinata come sopra relativa ad una famiglia di tre componenti e con un profilo di consumo stimato per i servizi principali erogati da MMS (Idrico, Ambiente, Gas) è stata complessivamente di circa 1.496 euro, con un incremento del 10% rispetto all'anno precedente dovuto principalmente all'aumento delle tariffe energetiche legate al prezzo del petrolio, e quindi al costo della materia prima (gas). Le tabelle che seguono riportano in dettaglio la ripartizione della spesa per i tre servizi e la scomposizione sintetica per materia prima, imposte e quote di competenza per la gestione.

Spesa media per i clienti MMS	2007	2008	Pesatura sulla bolletta
Gas	938	1065	71,2%
Servizi idrici (1)	245	248	16,6%
Ambiente (2)	175	183	12,2%
<b>Totale</b>	<b>1.358</b>	<b>1.496</b>	
di cui di competenza per la gestione (*)	493	555	37,1%
di cui quota materia prima o generazione	431	495	33,1%
di cui imposte tasse regionali e nazionali	434	446	29,8%

(\*) Comprensivi dei canoni verso Comuni e società patrimoniali

(1) Spesa media ponderata nelle tariffe applicate nei due Comuni serviti della Provincia con il maggior numero di residenti che da soli coprono il 50% dei residenti serviti.

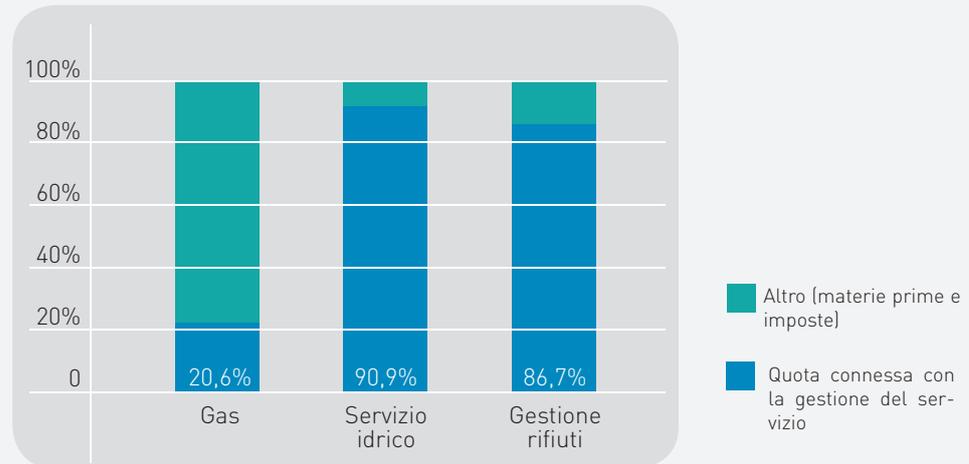
(2) Spesa media ponderata nelle tariffe applicate nei due Comuni serviti della Provincia con il maggior numero di residenti (Pesaro e Urbino che corrispondono a circa il 90% dei residenti serviti per i servizi di IA).



### A proposito delle tariffe del servizio idrico e dei rifiuti

La Legge Galli e il Decreto Ronchi stabiliscono rispettivamente che le tariffe del servizio idrico integrato e dei rifiuti urbani devono coprire interamente i costi di gestione del servizio e gli investimenti e garantire la remunerazione del capitale investito dal gestore per l'espletamento del servizio. Le Tariffe di Igiene Ambientale (TIA) applicate da MMS coprono pressoché interamente i costi sostenuti per la gestione del servizio e la corretta remunerazione del capitale investito, mentre per il servizio idrico integrato i costi e la remunerazione del capitale non trovano ancora la completa copertura con le attuali tariffe.

### Composizione delle bollette



### Settore Energia

L'Azienda di vendita gas metano appartenente al Gruppo MMS applica le tariffe stabilite dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas (AEEG) a tutti i clienti che non hanno per contratto condizioni particolari, infatti, in seguito all'emanazione della delibera 134/06 la tutela tariffaria di competenza dell'AEEG è limitata ai soli clienti "domestici". Pertanto, a tali clienti si applicano i provvedimenti tariffari dell'AEEG mentre ai clienti "non domestici" si applica una tariffa base determinata nelle precedenti disposizioni tariffarie.



Per le utenze domestiche la tariffa regolata detta "opzione tariffaria base" (OTB) comprende la quota relativa al servizio di vettoriamento del gas sulle reti locali (quota di distribuzione) e la quota a copertura della materia prima e dei costi di commercializzazione (quota di vendita). La tariffa di distribuzione è suddivisa in una "quota fissa" annua (stabilita dall'Autorità in 33,60 euro l'anno) e una "quota variabile" al Smc (indicato dall'Autorità con un metodo di calcolo stabilito nelle delibere) per fasce di consumo. Non sono previste differenze tariffarie in base alla residenza o non residenza. Possono invece variare le imposte e l'IVA in relazione al consumo e all'uso. Le fasce di consumo stabilite dall'Autorità prevedono che una volta superata la soglia minima ("cosiddetta sociale") il prezzo complessivo sia decrescente al crescere dei consumi.

Spesa media utenza domestica per il servizio gas (1400 m <sup>3</sup> )	2006-07	2007-08
Componente materia prima	403.47	473.29
Quota variabile di vendita	33.17	78.52
Tariffa di distribuzione (fissa e variabile)	80.90	80.88
Imposta di consumo	210.76	218.84
Addizionale regionale	25.34	27.42
Quota fissa	30	33.60
IVA al 10%+20%	156.73	152.73
<b>Totale</b>	<b>940.37</b>	<b>1065.28</b>

Le parti colorate in grigio non sono di competenza di Marche Multiservizi

La bolletta del gas comprende i costi di produzione, trasporto e distribuzione e le imposte. La componente relativa alla produzione e al trasporto incide per circa il 44% sul totale, mentre la quota di distribuzione e quella di vendita incidono per circa il 9% ciascuna. Le imposte, infine, coprono il restante 38% e sono dovute allo Stato e alle Regioni come maggiorazioni dei corrispettivi di vendita e distribuzione (imposta erariale, addizionale regionale IVA). In base a quanto indicato nella tabella, la spesa per un consumo annuo di 1400 Sm<sup>3</sup> di un utente domestico residente nel Comune di Pesaro risulta aumentata rispetto al 2007 di circa il 13,5%, esclusivamente per l'incremento della componente materia prima (legata all'aumento del petrolio) che da sola ha fatto registrare un aumento superiore al 15 %.

### Settore Ambiente

La Tariffa Igiene Ambientale (TIA) è stata istituita dal D. Lgs 5 febbraio 1997 n. 22 (Decreto Ronchi) ed è applicata dai Comuni in sostituzione della Tassa sui rifiuti solidi urbani (Tarsu).

L'importo della Tariffa, le modalità di applicazione e le peculiarità per la gestione dei servizi sono stabilite dai Comuni in appositi **Regolamenti**. La Tariffa è garanzia di un rapporto più equo tra la quantità di rifiuti prodotti e la cifra versata dai clienti: si calcola in base alle dimensioni dell'immobile e in relazione al numero dei componenti del nucleo familiare per le utenze domestiche, in base all'attività svolta per le utenze non domestiche.

Le voci tariffarie sono due:

- quota fissa relativa alla copertura dei costi gestionali del servizio di spazzamento e lavaggio di strade e piazze pubbliche, alla realizzazione di opere necessarie all'attività di igiene urbana, alla gestione amministrativa comprese le attività di accertamento e riscossione;
- quota variabile relativa alla copertura dei costi della raccolta (differenziata e indifferenziata), compresi costi di trasporto, trattamento, smaltimento e riciclo dei rifiuti urbani.

Per le utenze domestiche l'importo della Tariffa si calcola moltiplicando la quota fissa per la superficie dell'immobile e sommando la quota variabile risultante dal numero dei componenti del nucleo familiare che occupano l'immobile. Per le utenze non domestiche l'importo della Tariffa si calcola in base ai settori di attività moltiplicando sia la quota fissa che la variabile per la superficie dell'immobile.

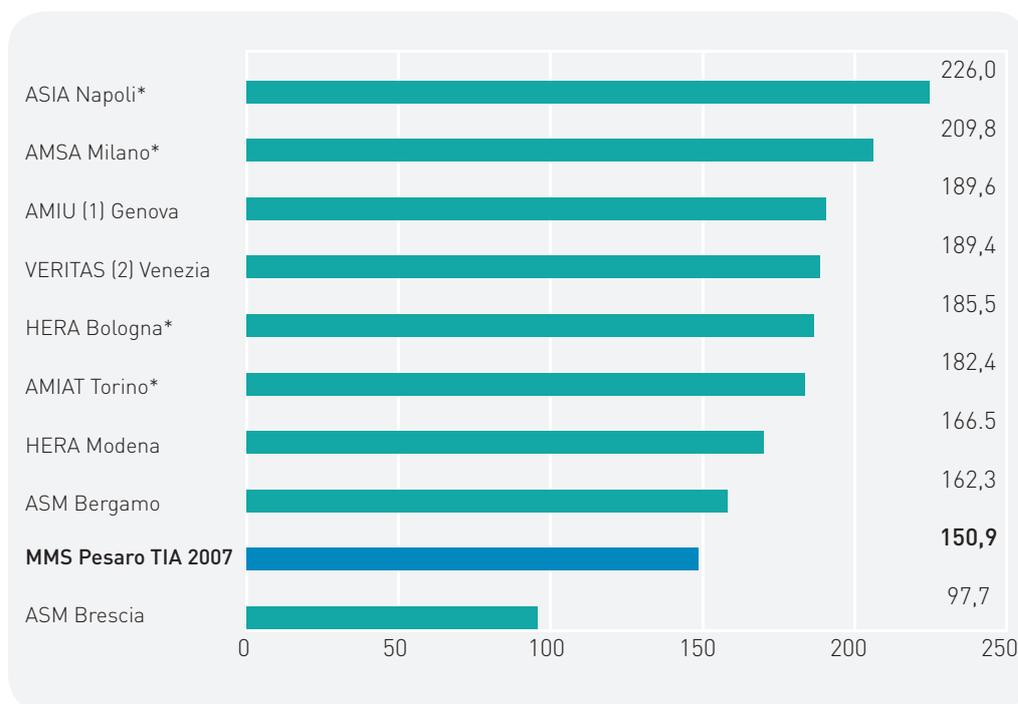
I Comuni serviti da MMS gestiti a Tariffa sono 14. Nel corso del 2008, sono stati avviati alcuni progetti indirizzati da un lato a omogeneizzare i servizi in tutto il territorio e dall'altro a migliorare la percentuale di raccolta differenziata dei rifiuti. La spesa per una famiglia media (costituita da 3 componenti in abitazione di circa 90 m<sup>2</sup>) ottenuta come media pesata dei due Comuni più densamente abitati fra quelli serviti (Pesaro e Urbino) risulta composta come indicato in tabella.

<b>Spesa media utenza domestica per il servizio ambientale (abitazione di 90 m<sup>2</sup> - 3 componenti)</b>	<b>2007</b>	<b>2008*</b>
Quota fissa	72,7	78,9
Quota variabile	82,1	78,0
Fondo risanamento ambientale	1,5	1,3
Addizionale provinciale	7,7	7,9
IVA al 10%	15,6	16,7
<b>Totale</b>	<b>179,1</b>	<b>182,8</b>

\* Spesa media ponderata nelle tariffe applicate nei due Comuni serviti della Provincia con il maggior numero di residenti (Pesaro e Urbino che corrispondono a circa il 90% dei residenti serviti per i servizi di IA)

La spesa evidenzia un incremento di circa il 4,7% sul dato 2007 (il valore è stato rideeterminato rispetto a quanto rappresentato nel Bilancio di Sostenibilità 2007).

### Tariffa 2007 dei servizi di igiene ambientale in alcune città italiane



Tariffa in euro riferita a utenze civili composte da due persone in unità abitativa di 80 m<sup>2</sup>

\* Comuni con servizio a tassa

### Settore idrico

Le tariffe per il Servizio Idrico Integrato (inteso come l'insieme dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione) sono stabilite dall'Autorità d'Ambito (A.A.T.O. n. 1 Pesaro e Urbino) in base ai principi della Legge Galli (L. 36/1994) e secondo il cosiddetto "metodo normalizzato" (D.M. 1/8/1998). La tariffa considera la qualità del servizio idrico, assicurando la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio del soggetto gestore.

La tariffa del servizio acquedotto è differenziata per tipologia di utilizzo e prevede una distinzione tra usi domestici di residenza, altri usi (comprensivi degli usi domestici delle seconde case) ed usi zootecnici (allevamento animali).

La tariffa è articolata in una quota fissa, dovuta anche in assenza di consumi, ed una quota variabile rapportata al quantitativo di acqua prelevata misurata in metri cubi (gli "scatti" del contatore). La quota variabile, con l'eccezione degli usi zootecnici, prevede diversi scaglioni di consumo progressivi: l'acqua viene quindi pagata in misura maggiore da chi più ne consuma (con l'aumentare dei consumi cresce il costo al metro cubo dell'acqua).

I corrispettivi dei servizi di fognatura e depurazione per usi domestici ed assimilati non prevedono l'applicazione di quote fisse ma sono rappresentati da una quota variabile di norma applicata all'acqua prelevata (dall'acquedotto o da altre fonti). Alle tariffe del Servizio Idrico Integrato viene applicata l'IVA del 10%. Normativa regolatoria e delibere di approvazione delle tariffe idriche sono disponibili sul sito [www.atolacqua.marche.it](http://www.atolacqua.marche.it).

Per rappresentare la spesa di una famiglia media, tenendo conto che nel territorio servito esistono profili tariffari diversificati, è stato preso come riferimento la media ponderata della tariffa applicata nei due Comuni a maggior residenza abitativa fra quelli serviti (Pesaro e Urbino).

La tariffa media di riferimento riconosciuta dall'AATO per il 2008 è pari a 1,62 euro al metro cubo e la spesa per un consumo medio annuo di 150 m<sup>3</sup> di un utenza domestica con le modalità sopra descritte registra una variazione di circa il 2,7% rispetto all'anno precedente.

<b>Spesa media di un'utenza utenza domestica per il servizio idrico integrato (150 m<sup>3</sup>)</b>	<b>2007</b>	<b>2008*</b>
Servizio Idrico Integrato (consumo-fognatura-depurazione)	199,0	205,4
Quota fissa	18,0	20,0
IVA al 10%	21,7	22,5
<b>Totale</b>	<b>238,8</b>	<b>247,9</b>

\* Spesa media ponderata delle tariffe applicate nei due Comuni serviti della Provincia con il maggior numero di residenti che da soli coprono circa il 50 % dei residenti dei Comuni serviti

### 3.5.3 Qualità dei servizi

#### Livelli di qualità commerciale del servizio idrico al cliente

Tipologia intervento	Prestazione	Parametro standard (*)	Prestazioni eseguite nel 2008	Casi di mancato rispetto del livello previsto (%)	Acqua tempo medio di esecuzione in giorni di calendario
<b>Allacci</b>	Invio preventivo al cliente	25gg.	1373	0	7.25 gg.
	Allaccio completo	40gg.	474	0	15.99 gg.
	Aggiunta posto contatore o completamento allacci	30gg.	677	0	8.04 gg.
	Spostamento contatori	30gg.	54	0	11.99 gg.
<b>Contatori</b>	Istallo nuova utenza o subentro su contatore distaccato	10 gg.	2.642	0	1,92 gg.
	Subentro su contatore già esistente	10 gg.	4951	0	1,89 gg.
	Chiusura per disdetta	5 gg.	1733	0	2,47 gg.
	Distacco per disdetta	5 gg.	111	0	2,17 gg.



## Delibera autorità energia e gas 168/04. Disciplina dei livelli di qualità commerciale dei servizi di distribuzione del gas 2008

Tipologia clienti finali	Prestazione	Livello di servizio previsto dalla Del. 168/04 - tempi massimi di esecuzione prestazione	Numero totale prestazioni eseguite nell'anno 2008	Numero casi di mancato rispetto del livello previsto per causa MMS	Effettivo tempo medio di svolgimento del servizio al netto delle autorizzazioni necessarie per i lavori
Gruppo1 Clienti in bassa pressione con classe contatore fino a G6	Invio preventivo per lavori semplici	15 giorni lavorativi	1367	0	4,57
	Esecuzione lavori semplici	10 giorni lavorativi	987	2	4,94
	Attivazione della fornitura gas	10 giorni lavorativi	4.565	56	3,98
	Disattivazione della fornitura gas	5 giorni lavorativi	1.353	16	1,54
	Riattivazione in caso di distacco per morosità	2 giorni feriali	344	0	1,19
	Preventivazione di lavori complessi	85% dei casi entro 40 giorni lavorativi	0	0	-
	Esecuzione di lavori complessi	85% dei casi entro 60 giorni lavorativi	0	0	-
	Verifica gruppo di misura	90% dei casi entro 10 giorni lavorativi	10	0	3,56
Risposta a reclami	90% dei casi entro 20 giorni lavorativi	4	1	18	
Gruppo2 Clienti in bassa pressione con classe contatore fino da G 10 a G25	Invio preventivo per lavori semplici	15 giorni lavorativi	47	0	5,72
	Esecuzione lavori semplici	10 giorni lavorativi	26	0	5,54
	Attivazione della fornitura gas	10 giorni lavorativi	214	0	1,67
	Disattivazione della fornitura gas	5 giorni lavorativi	174	0	1,37
	Riattivazione in caso di distacco per morosità	2 giorni feriali	67	0	0,96
	Preventivazione di lavori complessi	85% dei casi entro 40 giorni lavorativi	41	0	5,25
	Verifica gruppo di misura	90% dei casi entro 10 giorni lavorativi	1	0	1
Esecuzione di lavori complessi	85% dei casi entro 60 giorni lavorativi	17	0	12,65	
Gruppo3 Clienti in bassa pressione con classe contatore non inferiore a G40	Invio preventivo per lavori semplici	15 giorni lavorativi	6	0	8,67
	Esecuzione lavori semplici	15 giorni lavorativi	2	0	7,5
	Attivazione della fornitura gas	7 giorni lavorativi	37	0	1,3
	Disattivazione della fornitura gas	7 giorni lavorativi	22	0	1,59
	Riattivazione in caso di distacco per morosità	2 giorni feriali	5	0	0,8
	Preventivazione di lavori complessi	85% dei casi entro 40 giorni lavorativi	17	0	9,42
	Esecuzione di lavori complessi	85% dei casi entro 60 giorni lavorativi	7	0	14,14
Verifica gruppo di misura	90% dei casi entro 10 giorni lavorativi	3	0	5	

### Acqua, un prodotto di qualità

Per garantire il costante rispetto delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita, il laboratorio interno di Marche Multiservizi ha elaborato un intenso programma di controlli analitici che riguarda tutto il ciclo dell'acqua potabile: esami microbiologici ed analisi chimiche sono svolti sui campioni prelevati periodicamente alle fonti di approvvigionamento (fiumi, sorgenti e pozzi), ai potabilizzatori, ai serbatoi intermedi e sulle reti di distribuzione fino ai clienti. Nei punti più importanti della rete di distribuzione le analisi sono giornaliere.

Negli impianti di potabilizzazione e in parti strategiche della rete sono installati analizzatori on-line collegati al telecontrollo che garantiscono un monitoraggio continuo della qualità dell'acqua e rendono possibili, al verificarsi di anomalie, interventi tempestivi per il ripristino delle condizioni d'esercizio ottimali.

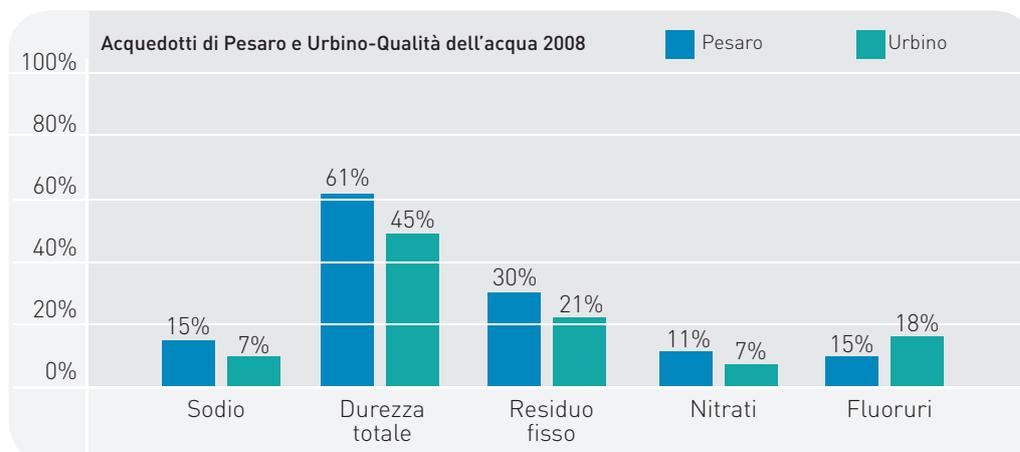
Controlli effettuati e parametri analizzati	2007*	2008
Controlli alla fonte	132	206
Parametri alla fonte	4.289	5.972
Controlli agli impianti di trattamento	804	797
Parametri agli impianti di trattamento	8.109	8.457
Controlli alla rete di distribuzione	4.784	5.174
Parametri alla rete di distribuzione	31.747	38.944

\* I dati 2007 includono sia i controlli interni di Aspes Multiservizi che quelli di Megas (anche questi effettuati dal laboratorio Aspes Multiservizi)

Le caratteristiche chimiche e microbiologiche dell'acqua distribuita dall'Azienda rispecchiano pienamente quanto previsto dal Decreto Ministeriale n. 31 del 2/2/2001 "Attuazione della direttiva 98/83/CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano". Questo Decreto, che recepisce una direttiva dell'Unione Europea, stabilisce le caratteristiche qualitative dell'acqua potabile fissando la concentrazione massima delle sostanze che vi si possono trovare. I dati sulla qualità dell'acqua distribuita in tutti i Comuni serviti sono consultabili nel sito internet dell'Azienda ([www.gruppomarchemultiservizi.it](http://www.gruppomarchemultiservizi.it)).



Nella tabella e nel grafico che seguono sono confrontate alcune caratteristiche dell'acqua di Pesaro e dell'acqua di Urbino con le medie delle acque minerali in commercio e con i valori massimi di legge (da cui deriva anche l'indicatore "Qualità dell'acqua" riportato al paragrafo 1.1.4 e calcolato come media dei vari valori).



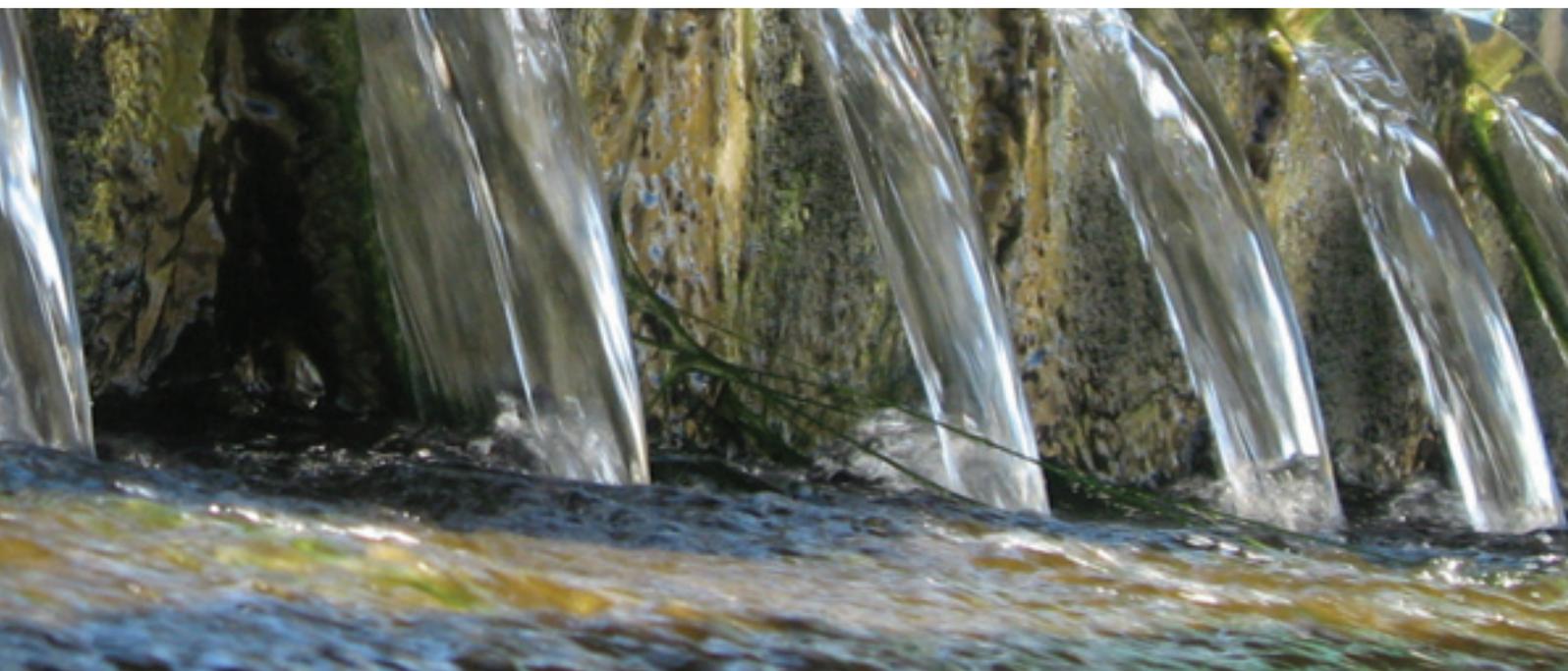
Confronto fra valori medi di alcuni parametri e i limiti di legge (100% = limite massimo di legge)

	Valore medio acquedotto di Pesaro (1)	Valore medio acquedotto di Urbino (1)	Limite di legge (2)	Acque minerali naturali (min-max) (3)
Sodio (mg/l)	29	14	200	1 - 62
Durezza totale (°F)	30,3	22,7	fra 15 e 50 (consigliato)	3 - 93
Residuo fisso (mg/l)	447	312	1500 (consigliato)	38 - 988
Nitrati (mg/l)	5,5	3,3	50	0 - 7,2
Fluoruri	0,2	0,3	1,5	0 - 0,56

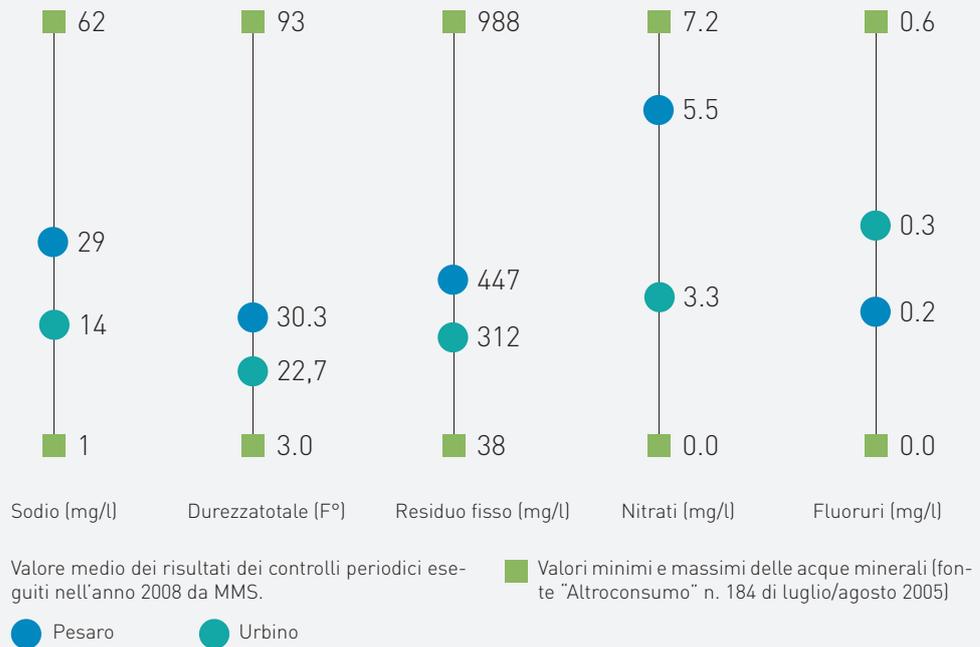
(1) Media dei risultati dei controlli periodici programmati per l'anno 2008 da Marche Multiservizi

(2) Limite di legge: valore massimo ammesso dal DM n. 31/2001

(3) Il confronto è stato effettuato con i dati relativi a 28 acque minerali naturali in commercio (dati pubblicati sulla rivista Altroconsumo n. 184 di Luglio/Agosto 2005)



### Confronto delle caratteristiche dell'acqua di Pesaro e di Urbino con i valori minimi e massimi delle acque minerali in commercio.



#### Le parole dell'acqua

Il **Sodio** indica la quantità di sale comune presente nell'acqua. Valori troppo alti di questo elemento possono rendere sgradevole il gusto dell'acqua.

La **Durezza totale** indica la quantità totale dei sali di calcio e magnesio presenti. La loro concentrazione dipende dalla tipologia del terreno che l'acqua attraversa. Valori troppo alti o troppo bassi possono influenzare il gusto dell'acqua ma non sono nocivi per la salute.



Il **Residuo fisso** rappresenta il contenuto di sali minerali ottenuto per evaporazione di un litro d'acqua. Più alto è il residuo fisso e maggiore è il contenuto di sodio, potassio, calcio, magnesio ecc.

I **Nitrati** nelle falde acquifere derivano dall'uso di fertilizzanti in agricoltura o dagli scarichi industriali. Concentrazioni elevate (molto superiori ai valori massimi consentiti) possono avere effetti dannosi sulla salute.

I **Fluoruri** si possono trovare in natura come costituenti di rocce e terreni in combinazione con altri elementi, ma possono derivare anche da attività industriali. Sono elementi importanti per l'organismo umano essendo correlati con lo sviluppo di denti e scheletro. Concentrazioni elevate (molto superiori ai valori massimi consentiti) possono avere effetti indesiderati sulla salute.

### Il cloro nell'acqua potabile

La disinfezione dell'acqua potabile è un trattamento indispensabile per garantire ai consumatori la massima qualità microbiologica possibile. La presenza di cloro è infatti necessaria per prevenire il potenziale sviluppo di colonie batteriche lungo la rete di distribuzione.

Per far in modo che il cloro volatilizzi gradualmente al contatto con l'aria e che l'acqua ne perda il caratteristico odore e sapore, sono sufficienti alcuni piccoli accorgimenti domestici: lasciare l'acqua per un paio d'ore in una brocca (o in un recipiente aperto) prima del consumo oppure abbassare la temperatura dell'acqua mettendola in frigorifero per consumarla fresca.

## Sicurezza e qualità

### Impianti d'utenza finale del Servizio Gas

Prima di attivare una nuova utenza gas, come previsto dalla Delibera AEEG n°40/04, l'Azienda effettua il controllo documentale delle certificazioni al fine di verificare la sicurezza dell'impianto, la completezza della documentazione di corredo ed il possesso da parte dell'installatore dei requisiti professionali necessari. L'accertamento viene eseguito nei tempi previsti dalla Delibera 40/04 da personale tecnico aziendale abilitato. Nel 2008 è stata verificata, nei tempi previsti all'Autorità, la documentazione relativa a 2775 impianti.

### Sicurezza e continuità del Servizio Gas

Marche Multiservizi effettua un servizio di Pronto intervento attivo 24 ore su 24 in conformità alla delibera 168/04 AEEG. Uno strumento di fondamentale importanza per garantire la sicurezza e continuità del servizio è il sistema di telecontrollo che permette di monitorare l'eventuale superamento di soglie di allarme allertando il personale tecnico. Un'ulteriore attività per garantire la sicurezza del servizio distribuzione gas consiste nella ispezione programmata delle reti gas svolta sulla base di un calendario annuale (nel rispetto di quanto disposto dalla citata delibera 168/04 - si veda cap. 4.4.1).



### 3.5.4 Relazioni e contatti con i clienti

Nel corso del 2008 al fine di rendere più veloce, accessibile e semplice il contatto con i clienti, Marche Multiservizi ha potenziato e diversificato i canali di accesso già presenti: sportelli, web, telefono, posta.

#### I canali di accesso

Telefono:	<b>0721 6991</b> centralino; <b>848 800760</b> (che consente di telefonare all'Azienda da rete fissa con un solo scatto telefonico da tutta la Provincia).
Fax:	<b>0721 699300</b>
Portale internet:	<b>www.gruppomarchemultiservizi.it</b>
E-mail:	<b>info@gruppomarchemultiservizi.it</b>
Sportelli clienti:	<b>19 Sportelli</b> collocati su tutto il territorio provinciale, presso i quali rivolgersi per svolgere le pratiche principali riguardanti i servizi offerti da Marche Multiservizi.

#### Sportelli

La vicinanza e la presenza sul territorio sono caratteri distintivi di Marche Multiservizi. Nell'ottica di attenzione al cliente e di soddisfazione delle sue aspettative, è stato profuso un grande impegno per il rafforzamento della comunicazione fra Azienda e cittadino con il tradizionale strumento degli sportelli sul territorio in cui si possono svolgere le pratiche per ogni Comune.

Oltre ai 4 sportelli principali dislocati a Pesaro, Urbino, Montecchio di Sant'Angelo in Lizzola e Fossombrone, sono attivi altri 15 sportelli: Acqualagna, Apecchio, Cagli, Cartoceto, Fermignano, Gabicce Mare, Lunano, Macerata Feltria, Orciano, Pennabilli, Pergola, Piobbico, San Lorenzo in Campo, Sant'Angelo in Vado, Urbania.

Solo nella sede di Pesaro sono stati gestiti circa 15.300 contatti nel 2008, con un tempo medio di attesa di 12,4 minuti.

In tutti gli sportelli del territorio MMS è in grado di offrire le principali prestazioni di servizio relative a:

- richieste di sopralluoghi tecnici per l'esecuzione dei lavori di allacciamento alle reti di distribuzione;
- richieste di intervento presso il proprio domicilio;
- possibilità di stipulare, modificare e disdire i contratti di fornitura;
- spiegazioni e informazioni su letture, consumi, bollette e pagamenti;
- gestione reclami;
- altri servizi ausiliari e integrativi compresi nelle attività aziendali.

Oltre all'accessibilità ai servizi attraverso la rete di sportelli, MMS ha promosso lo sviluppo di servizi on-line tramite il portale aziendale e la possibilità di trasmettere le varie richieste via e-mail, fax, telefono.

## Orari di apertura degli sportelli

Comune Sede Ufficio	Indirizzo		Lun	Mar	Mer	Giov	Ven	Sab
Pesaro	Via M. Del Monaco 15	● ● ●	08:30	08:30	08:30	08:30	08:30	08:30
			13:00	13:00	13:00	13:00	13:00	12:00
						15:00 17:00		
Montecchio	Piazza dei Quartieri 12	● ● ●		09:00	09:00	09:00	09:00	
				13:00	13:00	13:00	13:00	
Gabicce Mare	c/o Municipio	●				14:30 17:00		
Fossombrone	c/o Marche Service Loc. San Martino del Piano	● ● ●	08:30	08:30	08:30	08:30	08:30	08:30
			13:00	13:00	13:00	13:00	13:00	13:00
				15:30 18:30				
Orciano	c/o Municipio	● ●				11:00 12:15		
						08:30 10:30		
Cartoceto	c/o Delegazione di Lucrezia	● ●				08:30 10:30		
Pergola	Sede Via Cavalieri di Vittorio Veneto	● ●		08:30 10:30			10:30 12:30	
				11:00 12:30				
San Lorenzo in Campo	c/o Municipio	● ●						
Urbino	Sede - Via Sasso 120	● ● ●	08:30	08:30	08:30	08:30	08:30	
			12:30	12:30	12:30	12:30	12:30	
				14:30 17:00		14:30 17:00		
Fermignano	c/o Municipio	● ● ●					09:00 13:00	
				08:00 10:00				
Sant'Angelo in Vado	Via Salvo D'Acquisto, 30 (Zona Industriale)	● ●	10:30 11:30					
Lunano	c/o Municipio	● ●		10:30 13:00		09:00 13:00		
				8:00 10:00				
Macerata Feltria	Zona Industriale Prato	● ●						
Pennabilli	c/o Agenzia Di Mario, Via Roma 28	●		10:00 12:00		15:30 18:30		09:00 12:00
				09:00 12:30		09:00 12:30	14:30 17:30	
Acqualagna	c/o Municipio	● ● ●		10:30 12:30				
				09:00 10:00				
Piobbico	c/o Municipio	● ● ●						
Apecchio	c/o Municipio	● ●				08:30 11:30		

Legenda: ● Acqua ● Gas ● Rifiuti

Sul sito **www.gruppomarchemultiservizi.it** sono disponibili, oltre alle pagine istituzionali, anche delle sezioni dedicate ai clienti in cui si possono reperire le informazioni relative alle procedure contrattuali, la modulistica e la possibilità di registrarsi on-line e di svolgere operazioni.

In un'ottica di trasparenza e al fine di evitare disservizi, informazioni puntuali sui guasti e sulle interruzioni dei servizi sono assicurate ai clienti tramite comunicati stampa pubblicati sui media locali, contatti diretti, televideo e area news sul sito che fornisce dati in tempo reale.

### **Il portale internet [www.gruppomarchemultiservizi.it](http://www.gruppomarchemultiservizi.it)**

La progettazione del portale, realizzata nel corso del 2008 da un gruppo di lavoro interno che ha contribuito inoltre alle attività di redazione dei contenuti, è stata finalizzata al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- diffondere su web la nuova identità di Marche Multiservizi e aumentare la visibilità dei servizi offerti;
- potenziare le strategie di comunicazione di Marche Multiservizi e rafforzare il posizionamento competitivo;
- agevolare le interazioni e le comunicazioni con i clienti/utenti permettendone un elevato livello di personalizzazione (es. sviluppo aree ad accesso riservato per i clienti, gestione richieste on line, download moduli, etc.);
- garantire l'accessibilità via web dei contenuti informativi e dei servizi interattivi rispettando le norme in materia di accessibilità e di usabilità dei siti Web della PA (Legge 4/2004);
- consentire la realizzazione di attività di customer satisfaction dei clienti finali permettendo l'acquisizione e l'analisi di dati utili alla pianificazione di azioni commerciali.

L'architettura informativa del portale si basa sul principio della reperibilità del documento/informazione/servizio in più aree del portale contemporaneamente (struttura multidimensionale). L'utilizzo di questo approccio nell'organizzazione dei contenuti del portale:

- consente di aumentare la ritrovabilità dei contenuti/servizi del portale;
- permette l'utilizzo del linguaggio comune per l'accesso all'informazione;
- garantisce risultati soddisfacenti indipendentemente dal grado di conoscenza dell'Azienda da parte degli utenti.

L'accesso alle informazioni e ai servizi interattivi del portale è quindi possibile mediante due modalità principali:

- per tipologia di servizio offerto (servizio idrico integrato, distribuzione gas, servizi di igiene ambientale);
- per tipologia di target / profilo di utenza (casa, imprese e attività commerciali, fornitori, scuole).

Il portale web, sviluppato con una grafica coordinata alla corporate identity e con una piattaforma tecnologica basata sul CMS (content management system) open source TYPO3, è stato pubblicato il 6 novembre 2008.

<b>Statistiche di accesso al portale</b>	<b>Nov-Dic 2008</b>
N° Visite:	8.313
N° visitatori:	5.610
Pagine visualizzate:	62.439
N° medio pagine visitate per visita:	7,51
Tempo medio sul sito:	circa 4 minuti

Sono state rilevate visite provenienti da 222 città d'Italia. Le città da cui arriva maggiore traffico sono le seguenti: Pesaro, Macerata, Roma, Ancona, Osimo, Polverigi, Bologna, Urbino, Rimini. Il 35% degli utenti ha effettuato un accesso diretto al portale, ossia digitando l'indirizzo web completo (url), il 13% mediante link presenti in altri siti/portali, il restante 52 % da ricerche su Motori di ricerca (principalmente da Google).

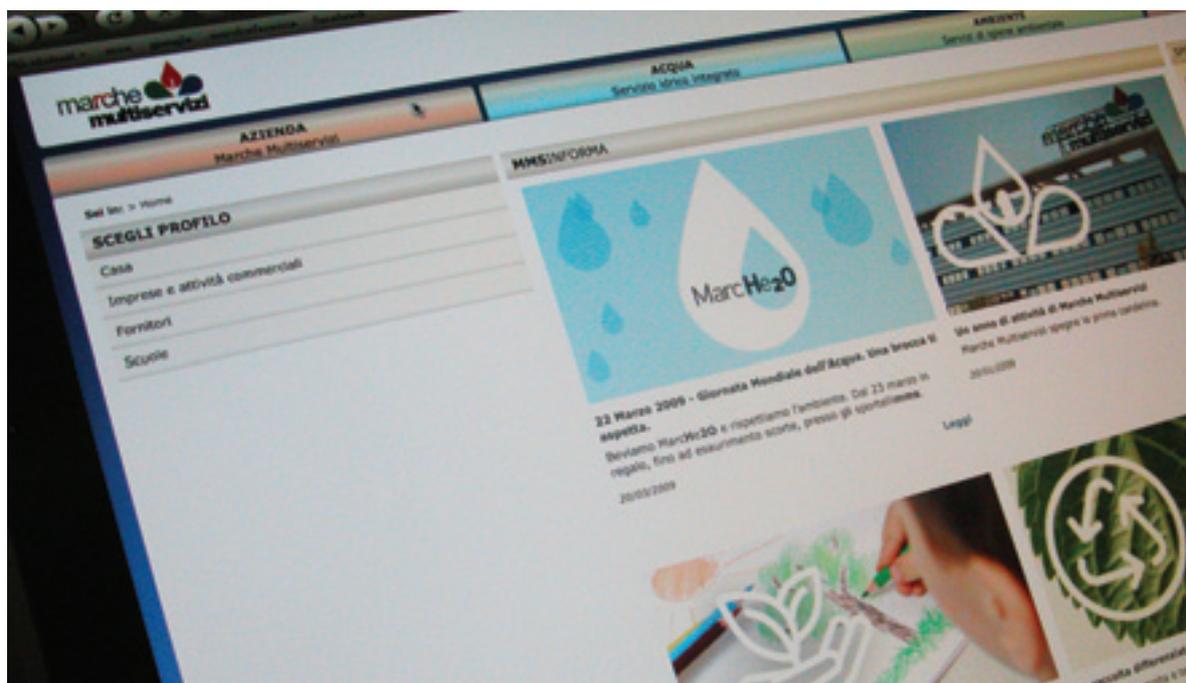
### La Redazione Web

Per le attività di inserimento, aggiornamento e sviluppo dei contenuti e per la gestione dei servizi interattivi del portale è stata costituita una "Redazione web" composta da circa 20 dipendenti appartenenti ai diversi uffici di Marche Multi-servizi. I componenti della Redazione web, che hanno seguito nel mese di settembre 2008 un corso di formazione sull'utilizzo di TYPO3 (sistema di gestione dei contenuti prescelto per la gestione dei contenuti del portale), hanno contribuito al reperimento e all'inserimento delle informazioni di propria competenza e collaborano attivamente all'aggiornamento e allo sviluppo dei contenuti del portale. La Redazione web viene coordinata dal Servizio Relazione Esterne che ha inoltre il ruolo di verificare:

- che le informazioni vengano inserite nel portale secondo i criteri, le logiche ed i tempi concordati con i responsabili dei vari uffici ed in linea con gli obiettivi strategici di comunicazione aziendale;
- l'omogeneità, la coerenza dei contenuti e la tempestività della loro pubblicazione.

### Sportello MMS on line

Registrandosi e accedendo all'area riservata del portale (Sportello MMS on line) ogni cliente di Marche Multiservizi può consultare i dati relativi alle proprie utenze, l'elenco delle fatture emesse, un estratto conto dei suoi pagamenti, l'andamento dei propri consumi. Nel corso del mese di gennaio 2009 lo sviluppo dello Sportello MMS on line è stato completato con la pubblicazione delle "Richieste on line". Grazie a questo nuovo strumento, gli utenti registrati al portale possono quindi svolgere da casa o dall'ufficio, in ogni momento della giornata le principali operazioni abitualmente effettuabili presso gli sportelli territoriali.





### **Gestione reclami**

Il reclamo è una comunicazione del cliente sul divario tra il livello di servizio che ritiene di aver ricevuto (qualità percepita) rispetto alle aspettative (qualità attesa). I reclami vengono rilevati e monitorati al fine di individuare criticità e definire eventuali azioni correttive. Nel corso del 2008 sono stati registrati 18 reclami: 12 sono relativi ai rapporti commerciali (fatturazione, sportelli, pagamenti), 4 riguardano i servizi a rete (acqua e gas) e 2 sono per i Servizi di Igiene Ambientale. La media dei tempi di risposta ai reclami è stata di 16,6 giorni e l'83,3 % dei reclami è stato evaso nel termine previsto di 20 giorni.

## **3.6 Fornitori**

L'anagrafica dei fornitori di Marche Multiservizi del 2008 comprende oltre 3.000 aziende per la fornitura di beni (componenti per la manutenzione degli impianti industriali, materiali, sostanze chimiche, automezzi, ecc.), servizi (servizi ambientali, consulenze informatiche e organizzative, ecc.) e lavori (manutenzione reti, costruzione di impianti industriali, ecc.). La distribuzione dei fornitori, secondo il volume d'affari e collocazione geografica, è perlopiù concentrata nella Provincia di Pesaro e Urbino rispettivamente il 54% e 55% sul totale. Nel corso dell'anno Marche Multiservizi ha riorganizzato e centralizzato la struttura Acquisti e Appalti. Questa funzione svolge tutte le attività di qualificazione e valutazione dei fornitori, di indirizzo e coordinamento, pianificazione e gestione degli approvvigionamenti. Gestisce, inoltre, le gare d'appalto per l'affidamento di beni, servizi e lavori e svolge un ruolo di consulenza interna, garantendo l'operatività in coerenza con le strategie e gli obiettivi economico-finanziari e di sostenibilità del Gruppo. La centralizzazione del sistema degli acquisti ha fatto aumentare sensibilmente il valore delle forniture ed ha reso necessario un maggior ricorso alle gare. Questa scelta ha prodotto da una parte benefici economici per il Gruppo, ma dall'altra ha anche reso più difficile circoscrivere la scelta dei fornitori a confini locali.

### **Qualificazione e valutazione dei fornitori**

Nella selezione dei fornitori, oltre ai requisiti di economicità, sono considerati rilevanti anche gli aspetti inerenti la sicurezza, il rispetto delle normative in campo



ambientale e la responsabilità sociale poiché sono tutti elementi che inevitabilmente portano ad un miglioramento della qualità del servizio. In questo senso, Marche Multiservizi ha intenzione di privilegiare i fornitori qualificati suddividendoli per tipologia di certificazione (qualità, ambiente, ecc.). Dal monitoraggio delle forniture, in particolare di quelle riguardanti beni, lavori e servizi in qualità, è emerso un elevato grado di affidabilità delle forniture stesse con il 100% giudicate soddisfacenti e ben oltre il 60% dichiarate molto soddisfacenti, dato confermato anche dall'assenza di non conformità.

<b>Segmentazione geografica dei fornitori</b>	<b>2008</b>
Provincia	54%
Extra Provincia	46%
<b>Valore della fornitura*</b>	<b>2008</b>
Provincia	15.988
Extra Provincia	13.143
<b>Fornitori iscritti in anagrafica</b>	
Beni	1276
Servizi	1572
Lavori	175
<b>Forniture da cooperative sociali</b>	
Cooperative sociali	2,13%
Valore delle forniture*	618
<b>Fornitori qualificati per tipologia di certificazione</b>	
Certificazione di qualità ISO 9001	75
Certificazione di qualificazione per esecuzione di lavori pubblici SOA	83
Certificazione ambientale 14001 - EMAS	2
Certificazione analisi di laboratorio SINAL	2
Certificazione taratura strumenti di misura (SIT)	19
Certificazione sicurezza sul lavoro OHSAS 18001	1
Certificazione sociale SA 8000	1

\* Dati espressi in migliaia di euro

## 3.7 Pubblica Amministrazione

Nello svolgimento delle sue attività, il Gruppo interagisce con Enti e Istituzioni sia a livello locale (Comuni, AATO, Provincia, Università) che nazionale (AEEG, INPS, Ministeri). Contribuisce alla fiscalità locale e nazionale trasferendo all'erario 2.877 milioni di euro pari al 6,7% del valore aggiunto. Le imposte sono determinate in base al reddito imponibile. I riferimenti economici puntuali si trovano nella parte dedicata alla responsabilità economica. Non esistono contenziosi o azioni legali di rilievo per reati contro la PA.

### 3.7.1 Rapporti con le istituzioni

#### **Dialogo con i Comuni**

Gli amministratori dei Comuni soci rappresentano per MMS uno dei principali portatori d'interesse, in quanto costituiscono la maggioranza dell'azionariato e fungono da anello di congiunzione con il territorio. Nel corso del 2008 è stato avviato un confronto con i Sindaci del territorio sui principali servizi erogati sia da un punto di vista strutturale che gestionale. La piena condivisione delle azioni da mettere in campo è stata determinante nel raggiungimento di importanti obiettivi comuni, quale ad esempio la percentuale raggiunta di Raccolta Differenziata. MMS è impegnata anche nella partecipazione al "Progetto Foglia", un progetto integrato con Comune, Provincia, Regione, Arpam, ATO per il risanamento complessivo del fiume Foglia nelle sue componenti sia di qualità delle acque che naturalistico-morfologico.

#### **Dialogo con Enti regolatori**

L'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas (AEEG), amministrazione pubblica indipendente istituita con la Legge 481/1995 con funzioni di regolazione e di controllo del settore energetico, ha tra i suoi compiti istituzionali anche quello di avviare procedimenti conoscitivi, inchieste e irrogare eventuali sanzioni in caso di accertata inadempienza rispetto alle regole fissate dalle delibere che ha emesso. Il Gruppo MMS non è stato destinatario di alcun tipo di provvedimento da parte dell' AEEG. Un altro importante interlocutore è l'Autorità d'Ambito Territoriale Ottimale (AATO), Consorzio costituito tra i Comuni dell'ambito che cooperano al fine di gestire nel miglior



modo possibile le risorse idriche. Tra le funzioni dell'AATO rientra la determinazione della tariffa, la definizione del Piano per l'adeguamento delle infrastrutture e gli obiettivi di miglioramento del servizio. Nell'anno non si segnalano attività di ricerca e sviluppo di rilievo. Nel 2008, MMS non ha elargito alcun contributo a partiti politici o a sostegno di iniziative a valenza politica.

### **L'Acquedotto Romano di Pesaro**

MMS gestisce l'Acquedotto Romano di Pesaro, limitatamente al tratto in funzione. Nel corso del 2007, in seguito ad un'indagine suppletiva di carattere speleologico tesa a monitorare lo stato di conservazione e percorribilità del tratto rimasto in funzione, l'Azienda ha provveduto ad eseguire lavori di manutenzione straordinaria per prevenire la formazione di occlusioni e sedimentazioni che si possono creare per la natura stessa dell'opera e per le caratteristiche dei terreni attraversati. Attualmente il Gruppo si occupa della gestione e dell'ordinaria manutenzione dell'Acquedotto e partecipa a studi e ricerche sull'argomento.

## **3.8 Collettività**

### **3.8.1 Comunicazione**

#### **La comunicazione**

La qualità, lo sviluppo sostenibile, la ricerca dell'efficienza e il rispetto per il territorio in cui opera sono i temi su cui si basa la comunicazione di Marche Multiservizi, che vuole essere chiara, trasparente e proattiva per anticipare i bisogni degli interlocutori e coinvolgerli in maniera integrata. La capacità di Marche Multiservizi di assicurare il benessere dei cittadini e la vivibilità del territorio è funzione della capacità di instaurare un dialogo e di comunicare con essi. Comunicare significa anche e soprattutto saper ascoltare: la comunicazione non è a senso unico, dall'Azienda ai destinatari dei servizi, ma deve essere "a doppio senso", dove il cittadino è parte attiva del dialogo. È necessario ascoltare per configurarsi in modo tale da erogare servizi adeguati alle richieste. La partecipazione del cittadino, la soddisfazione dei suoi bisogni ed esigenze, sono fondamentali per Marche Multiservizi perché proprio su questi valori si costruisce un rapporto di fiducia tra le due parti.

#### **Le campagne di comunicazione**

La prima campagna è stata finalizzata a far conoscere la nuova società, nata dalla fusione di Aspes Multiservizi e Megas. Fin da subito Marche Multiservizi ha voluto mostrare la propria attenzione al cliente e la propria volontà di essere vicina a tutta la provincia di Pesaro e Urbino, attivando a marzo 2008 Marche Multiservizi lo sportello telefonico unico. Al fine di garantire elevati standard di qualità, tutti i clienti del territorio servito hanno l'opportunità di accedere allo sportello telefonico (numero 848 800 760) al costo di un solo scatto alla risposta da tutta la Provincia. Marche Multiservizi ha inoltre instaurato una proficua collaborazione con le amministrazioni comunali per promuovere attività volte ad approfondire alcune tematiche ambientali e a sensibilizzare comportamenti ecologicamente sostenibili.

#### **La comunicazione in ambito ambientale**

In particolar modo sono state avviate due campagne di comunicazione incentrate sull'importanza del risparmio idrico e della pratica di bere acqua del rubinetto, la prima, e sull'importanza della raccolta differenziata, la seconda.



### “Acqua Corrente. Buona da bere, rispetta l’ambiente.”

Marche Multiservizi ha lanciato una campagna di sensibilizzazione finalizzata a promuovere la pratica di bere l’acqua del rubinetto coerentemente con il proprio impegno verso il rispetto del territorio e più in generale dell’ambiente. La Società quale principale gestore del Servizio Idrico Integrato della provincia e maggiore multiutility a livello regionale, in linea con le politiche ambientali delle Amministrazioni comunali di riferimento, ha voluto richiamare l’attenzione del singolo cittadino, ormai protagonista nel sistema di gestione di rifiuti, ad affrontare l’argomento provvisto delle necessarie conoscenze superando e confutando i pregiudizi radicati nei confronti dell’acqua che esce dal rubinetto. La campagna ha inteso promuovere la bontà dell’acqua che mms distribuisce sul territorio gestito e riconsegnarle il proprio valore: un’acqua sicura e di alta qualità nel rispetto dei restrittivi parametri nazionali (a garantirlo una serie di controlli analitici che l’Azienda effettua lungo l’intero percorso dell’acqua, dagli impianti di potabilizzazione ai serbatoi intermedi, nella rete di distribuzione, fino alle nostre case). Al tempo stesso ha voluto sottolineare che bere l’acqua del rubinetto significa ridurre in partenza la produzione dei rifiuti. Infatti l’acqua in bottiglia viene prevalentemente distribuita in contenitori di plastica la cui produzione e trasporto comportano uno spreco di risorse e l’emissione di agenti inquinanti. Ha fatto seguito alla campagna di sensibilizzazione una importante iniziativa il cui obiettivo è stato quello di promuovere il consumo dell’acqua di rubinetto anche nelle sedi di MMS. E’ stata quindi avviata l’installazione di apparecchiature che offrono l’acqua di rete refrigerata, naturale o gassata, senza alterare in alcun modo le sue proprietà (non prevedono alcun sistema di microfiltrazione o altro trattamento).

L’installazione è stata supportata da una specifica campagna di comunicazione:



(1) Locandina (2) Tovaglietta personalizzata (3) Sottobicchiere (4) Erogatore

### “Dal rifiuto una risorsa. Differenziamoci.”

Il rifiuto e la sua gestione necessitano, anche alla luce delle normative Europee e nazionali, un approccio integrato finalizzato alla riduzione, riuso e recupero. Marche Multiservizi - impegnata direttamente, in stretta collaborazione con le Amministrazioni Comunali, per una gestione sempre più efficace ed efficiente della raccolta, del recupero e del trattamento dei rifiuti - ha promosso nel territorio servito la pratica della raccolta differenziata dei rifiuti attraverso una campagna di sensibilizzazione che lancia il messaggio: “Dal rifiuto una risorsa. Differenziamoci.”



Gennaio 2008

**Marche Multiservizi. Un nuovo gruppo, una nuova energia.**

Nata dall'unione tra Aspes e Megas, Marche Multiservizi è la prima multiutility per la provincia di Pesaro-Urbino che lavora per garantire più servizi, più opportunità e più qualità al territorio ed ai suoi abitanti.



Aprile 2008

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

Buona, controllata e garantita. Dissetandoci con l'acqua del rubinetto non inquiniamo, limitiamo un'inutile produzione di bottiglie e il conseguente smaltimento di rifiuti plastici. Adottiamo un comportamento eco-sostenibile per garantire un futuro al nostro pianeta. Pensiamo globale ed agiamo locale: **acqua corrente, controcorrente.**



Marzo 2008

**Sempre più al tuo servizio.**

848 800760 - Tutte le risposte con un solo scatto telefonico da tutta la provincia.



Maggio 2008

**Dal rifiuto una risorsa. Differenziamoci.**

Con la raccolta differenziata si sfruttano i rifiuti in maniera intelligente, recuperando da essi materia prima riutilizzabile, senza sprechi e senza inquinare. Il futuro del nostro pianeta dipende da ciascuno di noi.

La campagna si è sviluppata attraverso l'ausilio di diversi strumenti: **manifesti**, presenti nel territorio servito per richiamare l'attenzione di tutti i cittadini su questo tema, e **pieghevoli**, distinti per i diversi destinatari e/o le diverse modalità di raccolta accompagnati dai relativi **cartoncini promemoria** da tenere a portata di mano per una veloce e immediata consultazione. Due pieghevoli sono stati destinati alle famiglie per illustrare le due principali modalità di raccolta dei rifiuti nel territorio: la raccolta di prossimità e la raccolta porta a porta. Un terzo pieghevole è stato destinato agli operatori economici per illustrare le modalità di raccolta a loro riservate sulla base delle necessità specifiche.

L'azione di sensibilizzazione promossa dall'Azienda si è rivolta ai cittadini e alle attività commerciali del territorio servito al fine di sollecitarli all'abitudine di differenziare i rifiuti fornendo tutti gli strumenti informativi e le conoscenze affinché la raccolta sia di livelli quantitativi e qualitativi sempre più elevati. Dei diversi materiali informativi è stata effettuata una distribuzione capillare in quelle aree in cui sono state apportate delle modifiche alle modalità di raccolta dei rifiuti differenziati.

<b>Comunicazione in ambito sociale e ambientale</b>	<b>2008</b>
In ambito sociale	30.000
In ambito ambientale	65.000
<b>Totale</b>	<b>95.000</b>

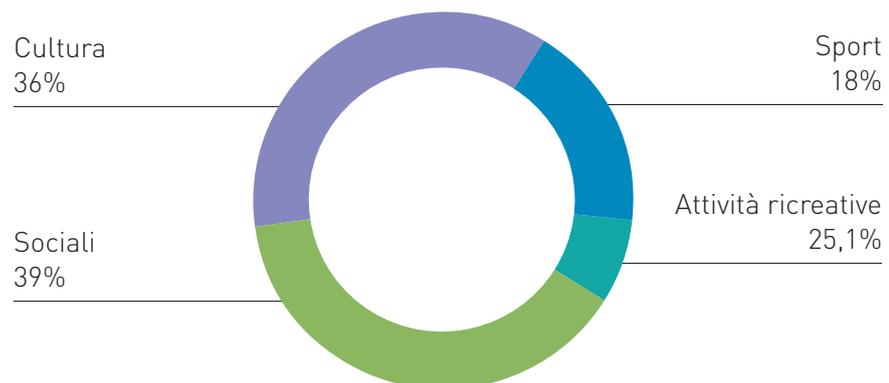
Dati espressi in euro

### Sponsorizzazioni e Liberalità

L'esigenza di rafforzare il legame con il territorio servito è stata sempre molto sentita dall'Azienda e negli ultimi anni è aumentata di pari passo con la progressiva liberalizzazione dei mercati. Il Gruppo MMS contribuisce alla realizzazione di iniziative culturali, sportive e ricreative tramite la sponsorizzazione di eventi fortemente integrati al territorio in cui opera, per un importo complessivo che nel 2008 è stato di circa 110.000 euro interamente indirizzato nel territorio gestito.

<b>Sponsorizzazioni Liberalità</b>	<b>2008</b>
Attività ricreative	8.000
Cultura	40.000
Sport	20.000
Sociali	42.000
<b>Totale</b>	<b>110.000</b>
di cui a comunità locale	110.000

Dati espressi in euro



### Il Portale intranet Noi MMS

Il portale intranet aziendale "Noi MMS", il cui sviluppo è stato avviato negli ultimi mesi del 2008 (la prima release del portale è stata pubblicata nei primi giorni del 2009), utilizza la medesima piattaforma informatica e analoghe logiche di navigazione del portale web. Questa scelta oltre a ridurre al minimo i tempi di sviluppo e pubblicazione, consente di semplificare le attività di manutenzione tecnica e soprattutto la gestione dei contenuti di tipo informativo.

Il Portale Intranet è visibile solo dai PC collegati alla rete interna dell'Azienda e, per l'utilizzo di alcuni applicativi, è necessario effettuare un'autenticazione. Nella prima versione di Noi MMS sono stati resi disponibili i medesimi contenuti della precedente intranet più alcune novità, come ad esempio le sezioni "In Evidenza oggi" (principali articoli presenti in rassegna stampa) ed alcune utilità fra cui rubrica aziendale interna.

Il forte incremento dell'utilizzo della intranet aziendale è legato alla nuova strategia di comunicazione che vede in questo strumento elemento fondamentale per la comunicazione interna.

### 3.8.2 Educazione ambientale

#### Progetto "Insieme per migliorare l'ambiente"

Nel 2008 si è concluso il percorso educativo promosso da Aspes Multiservizi all'inizio dell'anno scolastico 2007/08. Il progetto è stato rivolto alla scuola primaria e secondaria dell'ex territorio Aspes Multiservizi con l'obiettivo di integrare i programmi scolastici al fine di attivare processi virtuosi per il miglioramento della qualità della vita. Tale progetto, articolato in varie azioni che hanno coinvolto il mondo della scuola a partire dalla formazione agli insegnanti, si è concluso con un concorso a premi per elaborati. L'iniziativa dedicata alle scuole è stata incentrata sull'approfondimento di due tematiche: acqua, sensibilizzare al risparmio idrico e a bere l'acqua del rubinetto; rifiuti, incrementare la raccolta differenziata.

Il progetto ha incontrato l'interesse di 13 scuole ed ha visto la partecipazione diretta di oltre 50 insegnanti. Sono complessivamente 765 gli alunni che si sono impegnati



nello studio del tema dell'acqua e di quello dei rifiuti e nella realizzazione dei diversi elaborati con i quali hanno partecipato al concorso. Questa attiva e importante partecipazione delle scuole dimostra quali proficui risultati si possano ottenere dalla condivisione di progetti educativi orientati alla diffusione di valori e principi di sostenibilità ambientale. Ed è per questo motivo che Marche Multiservizi S.p.A. ha voluto proseguire in questo percorso di coinvolgimento delle nuove generazioni con l'auspicio di contribuire con elementi tecnico/scientifici e gestionali allo sviluppo di una cultura ambientale basata sulla conoscenza. In quest'ottica, stante la sua configurazione territoriale, MMS ha avviato nel corso del 2008 un confronto con l'Ufficio Scolastico Provinciale (ex Provveditorato) per proporre il progetto alle scuole della Provincia.

### **Il valore dell'acqua nel deserto africano**

Il gemellaggio di Pesaro con Keita in Niger è avvenuto nel 1987 ed ha avuto nel tempo significativi riconoscimenti. MMS ed il CRAL Aziendale hanno partecipato al progetto di miglioramento dell'approvvigionamento idrico del villaggio Insafar del Comune di Keita con la costruzione di un pozzo, fornendo assistenza tecnica e contribuendo integralmente alle spese di realizzazione. Il sito prescelto per la costruzione del pozzo ha nel complesso la valenza di un "campo pozzi" (che serve un "bacino d'utenza" di circa 17.000 persone), ubicato a lato di un compluvio naturale nel quale, durante la stagione delle piogge da luglio a settembre, si riscontra la presenza di acqua a scorrimento superficiale. Il pozzo, della profondità di circa tredici metri per facilitare il prelievo, ha un anello in muratura del diametro di circa un metro e ottanta centimetri che fuoriesce dal piano campagna per circa mezzo metro. Nella notte il pozzo si riempie d'acqua per circa due metri e consente l'approvvigionamento dell'acqua mediante secchi recuperati con la sola forza delle braccia. Nel corso del 2008 l'Azienda ha ulteriormente contribuito al finanziamento per lo sviluppo del progetto.



## Un parco nella città

Il Parco Miralfiore, gestito da MMS per conto del Comune di Pesaro, è il cuore verde della città: 30 ettari di oasi per stare a contatto con la natura pur rimanendo nel centro urbano. Il Parco offre la possibilità di: fare passeggiate nel verde dei campi e dei boschi alla presenza di numerose varietà botaniche; accogliere manifestazioni sportive; godere di spazi ludici attrezzati per bambini. In questo vasto spazio sono presenti panchine al sole e all'ombra, bagni pubblici e zone di ristoro utilmente integrate al fascino del verde naturale. La parte centrale del parco è rappresentata da una piazza di forma ellittica e da un anfiteatro verde per manifestazioni teatrali, rassegne culturali e musicali all'aperto, con una capienza di circa 800 posti a sedere. Il percorso sopraelevato, arredato con sedute in legno, è l'elemento di attraversamento pedonale del parco che consente di apprezzare le diverse aree: il giardino roccioso, il giardino fiorito e il giardino odoroso. Fanno da cornice un bosco misto di latifoglie e conifere della superficie di circa due ettari e mezzo ed un bosco artificiale costituito prevalentemente da conifere avente una superficie di circa cinque ettari. L'area naturalistica, che costituisce parte integrante del parco, comprende un lago artificiale, un osservatorio subacqueo, lo "stagno degli anfibii", la "casa delle farfalle", il "tunnel della forra" e la collina rocciosa. MMS organizza visite didattiche su prenotazione alla scoperta della flora e della fauna che popola l'area naturalistica del Parco dedicata alla valorizzazione delle bio-diversità.



“Acqua corrente, controcorrente.  
Differenziamoci.”



## 4 Responsabilità ambientale

4.1	I nostri risultati e programmi per l'ambiente	74
4.2	Il ciclo dell'acqua	76
4.2.1	La produzione e distribuzione dell'acqua	76
4.2.2	Trattamento e depurazione	80
4.3	Il ciclo dei rifiuti	84
4.3.1	La raccolta	85
4.3.2	La raccolta differenziata	86
4.3.3	Lo smaltimento	88
4.4	L'energia	92
4.4.1	Il gas per il territorio	92
4.4.2	La nostra produzione	95
4.4.3	Servizio gestione calore per il Comune di Pesaro	96
4.4.4	Illuminazione pubblica	97
4.5	Risorse ed emissioni ambientali	98
4.5.1	La flotta del gruppo	98
4.5.2	Produzione e uso di risorse	100
4.5.3	Emissioni e rifiuti prodotti	103
4.5.4	Biodiversità	108
4.6	Aspetti di eco-efficienza	109

## 4 RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

La gestione attenta delle risorse naturali, il miglioramento e l'efficiamento dei servizi sono le azioni quotidiane che Marche Multiservizi mette in campo nella tutela del territorio in cui opera, considerandolo la principale ricchezza da rispettare e proteggere per il futuro.

Utilizzo di risorse (input)	Fasi del processo produttivo	Emissioni ambientali (output)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gas metano</li> <li>• Odorizzanti</li> <li>• Consumi di energia</li> </ul>	<p>→</p> <p><b>Servizi Energetici</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Distribuzione e vendita di gas metano</li> <li>• Servizi calore ed illuminazione pubblica (Pesaro)</li> </ul>	<p>→</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perdite di rete</li> <li>• Emissioni in atmosfera</li> <li>• Produzione rifiuti</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acqua di falda</li> <li>• Acqua superficiale</li> <li>• Energia</li> <li>• Reagenti</li> </ul>	<p>→</p> <p><b>Servizi Idrici</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prelievo</li> <li>• Potabilizzatore</li> <li>• Distribuzione</li> <li>• Fognature</li> <li>• Depurazione</li> </ul>	<p>→</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perdite di rete</li> <li>• Emissioni</li> <li>• Scarichi idrici depurati</li> <li>• Fanghi da depurazione</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consumi di energia</li> <li>• Reagenti</li> </ul>	<p>→</p> <p><b>Servizi Ambientali</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pulizia strade</li> <li>• Raccolta rifiuti</li> <li>• Trattamento rifiuti</li> </ul>	<p>→</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Emissioni da impianti (fumi, combustione biogas, ...)</li> <li>• Emissioni da mezzi</li> <li>• Energia recuperata</li> <li>• Materia recuperata</li> </ul>

Nel Servizio Idrico Integrato assumono rilievo i seguenti aspetti:

- razionalizzazione delle fonti di approvvigionamento con particolare attenzione alla salvaguardia delle risorse più strategiche;
- l'efficienza della rete idrica e degli impianti di potabilizzazione;
- l'efficacia ed efficienza delle reti di raccolta delle acque reflue e del successivo sistema depurativo.

Per quel che riguarda i Servizi Energetici, gli argomenti a rilevanza ambientale sono:

- l'efficienza nella gestione della distribuzione gas e del servizio calore;
- la produzione di energia da fonti rinnovabili (utilizzo di biogas da discariche, tele-riscaldamento);
- l'introduzione di piani e iniziative per il risparmio energetico.

La sostenibilità delle attività relative al settore ambientale riguarda principalmente:

- l'aumento delle percentuali di raccolta differenziata e il successivo riutilizzo di materia;
- la diminuzione delle quantità di rifiuti smaltiti in discarica.

Sul primo tema, Marche Multiservizi supporta l'AATO nella valutazione di soluzioni strutturali per affrontare definitivamente la problematica dell'approvvigionamento idrico del territorio gestito, che mirino ad un più equilibrato sistema di prelievo dall'ambiente, attraverso il potenziamento dei volumi prelevati da acquiferi sotterranei a fronte di una diminuzione degli attuali prelievi da superficie.

Per quanto riguarda l'efficienza della rete di distribuzione e degli impianti, MMS effettua e sviluppa indagini sempre più estese nella ricerca delle perdite e nell'attività di monitoraggio e manutenzione del sistema idrico. Il monitoraggio dei principali nodi della rete è effettuato anche tramite un sistema di telecontrollo che raccoglie i segnali di allarme (variazioni nella pressione e nella portata) 24 ore su 24, consentendo di intervenire tempestivamente e minimizzare disservizi e perdite di rete. Relativamente al terzo tema, l'impegno dell'Azienda è rivolto soprattutto al miglioramento del sistema depurativo con azioni che si collocano sia nel Piano ventennale dell'AATO, che nel progetto territoriale di "Risanamento del fiume Foglia".

Infine, l'impegno in campo ambientale dell'Azienda si manifesta anche nell'implementazione di un sistema di gestione integrato QSA che ha generato costanti miglioramenti delle prestazioni ambientali della discarica di Cà Asprete ed il mantenimento della Certificazione ambientale ISO 14000 per il sito.

### **Prosegue il contributo di MMS al "Risanamento del fiume Foglia"**

In continuità con il passato, nel 2008 il contributo di MMS al progetto ha riguardato tre attività:

- monitoraggio degli allacciamenti degli utenti finali alle reti sdoppiate;
- investimenti nel sistema fognario-depurazione;
- presentazione all'AATO di una proposta di riorganizzazione del sistema fognatura e depurazione nel territorio gestito.

Relativamente alle prime due azioni, gli investimenti in infrastrutture fognarie e per il sistema depurativo sul il fiume Foglia sono stati superiori a 1.100.000 euro. La ricognizione del territorio e delle autorizzazioni agli allacci esistenti (principalmente nei quartieri "Pantano - via Lubiana", "centro" ) ha portato alla richiesta di trasmissione dell'ordinanza di esecuzione da parte del Comune a numerose utenze: a fine anno erano già state perfezionate oltre 850 autorizzazioni di nuovi allacci alla rete separata (Bianca e Nera).

In riferimento all'ultima attività, la proposta prevede una nuova impostazione del sistema fognario-depurativo basato sulla realizzazione di un efficiente collettamento in tre poli di alta qualità depurativa (Pesaro - Montecchio - Schieti) con la conseguente graduale eliminazione dei piccoli impianti attualmente esistenti nel territorio. Questa azione consentirà di raggiungere, oltre a una maggiore efficienza gestionale, una migliore efficacia depurativa per il territorio con importanti benefici ambientali e idrografici sul fiume Foglia. La proposta prevede anche un piano di intervento triennale 2008-2010 e priorità identificate con i seguenti criteri: esigenze territoriali, necessità impiantistiche, risanamento ambientale, benefici economici per il territorio.

## 4.1 I nostri risultati e programmi per l'ambiente

	Avevamo detto	Abbiamo fatto	Faremo
<b>Ambiente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Raggiungimento del 35% di raccolta differenziata nell'intero territorio gestito da MMS (servizio IA).</li> <li>• Realizzazione di 4 nuovi Centri multiraccolta entro il 2008 e almeno 2 entro il 2009.</li> <li>• Integrazione delle modalità di raccolta con l'introduzione della "Raccolta di Prossimità" in numerose aree ed estensione del servizio di raccolta differenziata "porta a porta" in altri quartieri del Comune di Pesaro (per circa 10.000 abitanti).</li> <li>• Adeguamento dell'impianto di produzione elettrica da biogas per la compatibilità con i "certificati verdi" entro 2008.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Raggiungimento del 37,5 % di raccolta differenziata nel territorio di Gruppo MMS (vedi parag. 4.3.2).</li> <li>• Lavori di adeguamento ampliamento dei centri di Urbino, Sant'Angelo in Vado, Urbania, Mercatello. Avvio lavori per la realizzazione di un'isola ecologica interrata a Sant'Angelo in Lizzola.</li> <li>• Avvio della raccolta con modalità "porta a porta" nel centro città di Pesaro e in alcuni quartieri del Comune di Urbino. Avvio della raccolta di prossimità con raccolta separata dell'organico nei Comuni di Urbino, Montecalvo in Foglia, Urbania, S. Angelo in Vado, Mercatello sul Metauro, Peglio, Borgo Pace.</li> <li>• Avvio lavori di adeguamento impianto produzione energia elettrica da biogas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Raggiungimento del 40% di raccolta differenziata nel territorio gestito da Marche Multiservizi (non di Gruppo) per i servizi di IA.</li> <li>• Completamento del centro ambiente di Fermignano entro il 2009 e progettazione esecutiva per un nuovo centro nel territorio. Avvio operativo isola ecologica interrata a Sant'Angelo in Lizzola.</li> <li>• Integrazione delle modalità di raccolta con l'introduzione della "Raccolta di Prossimità" ed estensione del servizio di raccolta differenziata "porta a porta" in altri quartieri del Comune di Pesaro (per circa 10.000 abitanti).</li> <li>• Avvio operativo del nuovo impianto di produzione energia elettrica da biogas a Cà Asprete.</li> <li>• Ottenimento autorizzazioni per l'ampliamento della discarica di Cà Asprete entro luglio 2009.</li> </ul>





	Avevamo detto	Abbiamo fatto	Faremo
<b>Idrico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Completamento del 1° modulo sdoppiamento rete fognaria quartiere Villa S. Martino entro inizio 2009.</li> <li>• Completamento del monitoraggio e sollecito degli allacci nei quartieri già serviti da reti fognarie separate (bianche/nere). Avvio progetto monitoraggio allacci su Villa San Martino.</li> <li>• Progetto di "Riorganizzazione del sistema di fognatura e depurazione" inserito nel piano AATO con la realizzazione entro 2009 dei seguenti interventi principali:               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. potenziamento fognario Via Toscana;</li> <li>2. integrazione sistema fognario via Risara;</li> <li>3. nuovo collettore per collegamento al depuratore di Pesaro di Case Bruciate e zone attigue;</li> <li>4. bonifica fognaria Pozzo Alto;</li> <li>5. potenziamento del depuratore di Urbino;</li> <li>6. razionalizzazione/potenziamento dei collegamenti fognari di Villa San Martino al depuratore di Pesaro;</li> <li>7. conclusione della fase progettuale entro 2009 del collettore di collegamento fognario di Petriano al Depuratore Molino Ruggeri;</li> <li>8. potenziamento del depuratore di Montecchio.</li> </ol> </li> <li>• Conclusione entro inizio 2009 della Progettazione della nuova centrale potabilizzazione e pompaggio acqua Pantanelli e potenziamento adduzione per un miglior servizio idrico nei comuni di Montelabbate, Colbordolo e Tavullia.</li> <li>• Riduzione ammanchi idrici nel territorio di Marche Multiservizi (vedi paragrafo 4.2.1).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conclusione lavori del 1° modulo d'intervento di sdoppiamento rete fognaria bianca/nera quartiere Villa S. Martino. Sono in corso i collaudi.</li> <li>• Messa in opera di oltre 850 nuovi allacci nei quartieri ove è stato realizzato lo sdoppiamento delle reti fognarie (bianche/nere). L'avvio del monitoraggio su Villa San Martino-Cinque Torri è stato posticipato al 2009 per uno slittamento di alcuni mesi nella conclusione lavori.</li> <li>• Progetto di "Riorganizzazione del sistema di fognatura e depurazione", si consuntiva quanto segue:               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. In corso di ultimazione potenziamento fognario Via Toscana;</li> <li>2. Terminata l'integrazione sistema fognario via Risara;</li> <li>3. In corso di realizzazione nuovo collettore per collegamento al depuratore di Pesaro di Case Bruciate e zone attigue;</li> <li>4. In corso di realizzazione bonifica fognaria Pozzo Alto;</li> <li>5. In conclusione la fase progettuale potenziamento del depuratore di Urbino;</li> <li>6. In fase di gara la razionalizzazione/potenziamento dei collegamenti fognari di Villa San Martino al depuratore di Pesaro;</li> <li>7. Terminato il progetto preliminare complessivo, è in corso progettazione esecutiva del primo stralcio del collettore di collegamento fognario di Petriano al Depuratore Molino Ruggeri;</li> <li>8. Approvato progetto preliminare, in corso progetto definitivo del potenziamento del depuratore di Montecchio.</li> </ol> </li> <li>• Conclusa progettazione centrale Pantanelli, avviate le procedure di gara.</li> <li>• Riduzione degli ammanchi idrici del 7% sul dato 2007.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estensione dell'aviato Progetto di "Riorganizzazione del sistema di fognatura e depurazione", in corso di inserimento nel nuovo piano AATO. In particolare realizzazione di:               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. bonifiche e potenziamenti per almeno 4 milioni di euro (contributo regionale per circa 700 mila euro);</li> <li>2. progettazione di nuove opere per oltre 8 milioni di euro.</li> </ol> </li> <li>• Realizzazione interventi su impianti/reti acqua potabile per circa 2,4 milioni di euro.</li> <li>• Progettazione di interventi del servizio idrico integrato su impianti/reti acqua potabile per circa 700 mila euro.</li> <li>• Stabilizzazione del bilancio idrico riducendo la componente determinata da stime. Riduzione perdite idriche nel territorio servito da MMS (vedi paragrafo 4.2.1).</li> </ul>
<b>Energia/Risorse</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definizione di un piano generale di risparmio energetico.</li> <li>• Completamento del primo stralcio del progetto esecutivo di teleriscaldamento per la città di Pesaro.</li> <li>• Riduzione delle emissioni in atmosfera dei mezzi aziendali attraverso il rinnovamento del 2,3% della flotta con automezzi alimentati a combustibili a basso impatto (metano elettrico, gpl) entro il 2009.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizzazione di una prima analisi energetica ed alcuni interventi di risparmio energetico (installazioni inverter nelle pompe elettriche; introduzione lampade a basso consumo, consegna di kit rompigetto-lampade a basso consumo - vedi paragrafo 4.5.2).</li> <li>• Completata la redazione di un primo progetto esecutivo di teleriscaldamento (vedi paragrafo 4.4.2).</li> <li>• Introduzione del 2,7 % della flotta alimentata a basso impatto ambientale (metano +gpl+ elettrica).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esecuzione entro 2010 del primo modulo di teleriscaldamento per la città di Pesaro "Porta Ovest" con cogenerazione di energia elettrica e calore.</li> <li>• Riduzione delle emissioni in atmosfera dei mezzi aziendali attraverso il rinnovamento della flotta arrivando a coprire il 5% con automezzi alimentati a combustibili a basso impatto (metano elettrico, gpl) entro il 2009.</li> </ul>

## 4.2 Il Ciclo dell'Acqua

MMS svolge nei territori serviti la gestione del ciclo idrico integrato, dal prelievo alla restituzione dell'acqua depurata al fiume, le cui fasi sono sinteticamente descritte nello schema.



### 4.2.1 La produzione e distribuzione dell'acqua

L'acqua che arriva ai rubinetti delle case comporta un processo lavorativo complesso che implica la necessità di eseguire in modo coordinato, continuato e controllato le seguenti fasi del ciclo idrico integrato:



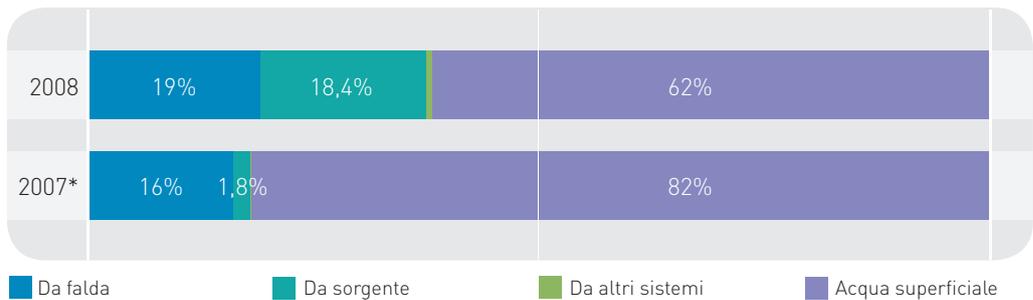
Il Gruppo MMS è attento al contenimento e razionalizzazione dei prelievi di acqua dalle varie fonti. L'approvvigionamento idrico nel territorio servito è differenziato rispetto al passato a causa dell'incorporazione societaria tra Aziende che presentavano fonti di prelievo estremamente diverse. Infatti, al 30-12-08 per i 31,2 milioni di m<sup>3</sup> d'acqua prelevata sono state utilizzate sia acque di sorgente che di falda, con una contrazione dell'acqua di superficie (ancora la fonte prevalente 62% ed è principalmente captata dal fiume Metauro negli invasi Enel di Ponte degli Alberi e di Tavernelle).

Acqua immessa in rete	2007*	2008
Acqua superficiale	20,20	19,74
Da falda (1)	7,55	6,11
Da sorgente (1)	5,87	5,87
Da altri sistemi (falda-sorgente)	0,15	0,15
<b>Totale</b>	<b>33,7</b>	<b>31,2</b>

Dati in milioni di m<sup>3</sup>

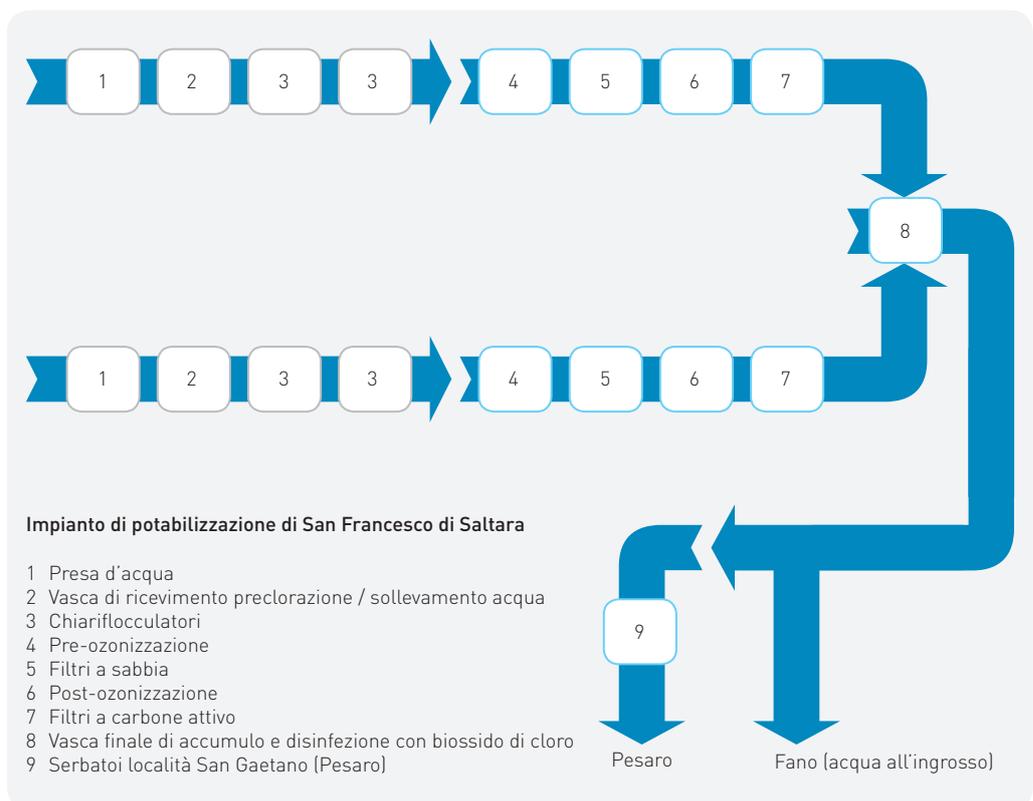
\* Dato ottenuto dalla somma delle due aziende incorporate

(1) Il dato è parzialmente desunto da stime e non da misure analitiche e in alcuni casi riferito a acquiferi interconnessi con alvei fluviali



L'acqua potabilizzata proviene prevalentemente dall'impianto di S. Francesco a Saltara (circa 52.000 m<sup>3</sup>/giorno), ma MMS si avvale di numerosi altri impianti sia di tipo chimico-fisico che ad osmosi inversa.

Il trattamento delle acque superficiali richiede impianti specifici e una gestione complessiva più articolata di quella prevista per le altre fonti, e soprattutto un maggior utilizzo di prodotti chimici. Il ciclo per l'impianto più grande del Gruppo prevede le seguenti fasi di processo:



### Consumo di prodotti chimici per la potabilizzazione

Prodotti	2006*	2007*	2008
Ipoclorito di sodio	56,8	53,4	74,8
Acido Cloridrico	123,2	142,2	148,7
Sodio Clorito	233,2	209,0	205,5
Policloruro di alluminio	356,6	305,6	411,8
Anidride carbonica liquida	66,3	51,7	67,4
Polielettrolita	-	-	0,25

Dati espressi in tonnellate

\* Dati riferiti solo ad Aspes

Alla fine del processo viene effettuata un'ultima clorazione di mantenimento (con biossido di cloro) per garantire la conservazione della potabilità. Il controllo della qualità dell'acqua è eseguito negli impianti e in numerosi punti della rete di distribuzione (si veda 3.5.3).

La rete acquedottistica gestita (sia adduttrice che distributrice) ha una lunghezza complessiva di circa 4227 km e si compone di acquedotti nel territorio solo parzialmente interconnessi fra loro. MMS sta destinando importanti investimenti al fine di migliorare la garanzia di continuità nell'erogazione anche in caso di presenza di interruzioni temporanee su una o più condotte.

L'attenta manutenzione e i continui controlli dei principali parametri di processo, effettuati in sito su numerosi punti del sistema acquedottistico distributivo (rete-impianti) e mediante il sistema di telecontrollo, contribuiscono a mantenere un alto livello di qualità del prodotto e del servizio erogato all'utenza finale.

La differenza tra i volumi immessi in rete e quelli fatturati ai clienti rappresenta l'acqua non contabilizzata ed è costituita da: perdite idrauliche di rete, perdite "amministrative" (errore/malfunzionamento dei misuratori e del modello di calcolo, consumi abusivi) e dai consumi interni del sistema acquedottistico (ad es. lavaggi/spurghi periodici degli impianti, delle vasche di accumulo e della rete).

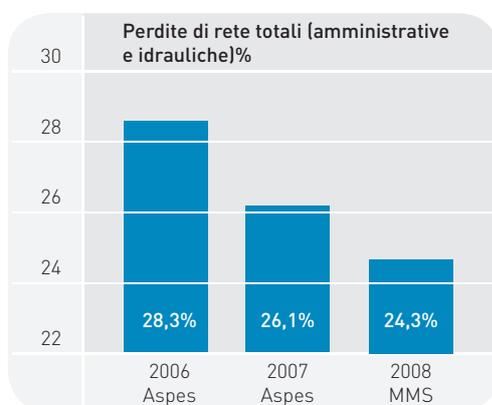


Acqua distribuita	2006*	2007*	2008
Immessa in acquedotto	23,1	22,79	31,19
Ceduta ad altri sistemi d'acquedotto	6,0	6,32	6,07
Consumi utenze	10,6	10,51	17,54
Perdite di rete (amministrative e idrauliche)	28,3%	26,14%	24,31%

Dati espressi in milioni di m<sup>3</sup>

\* Dati riferiti solo a Aspes Multiservizi

Nel 2008, le perdite di rete e amministrative sono state il 24,31 % di quella immessa in rete. L'analisi storica del dato evidenzia un andamento positivo rispetto al 2007 della sola Aspes Multiservizi (circa -7%). L'aumento contenuto delle perdite sembra beneficiare sia delle sinergie derivanti dall'integrazione tra gli acquedotti delle due gestioni separate, che dall'avvio delle azioni di controllo e contrasto messe in campo nel 2008 (alcuni dati di acquedotti minori sono determinati da stime e non da misure analitiche continue).



Relativamente alle perdite idriche, il sistema acquedottistico del Gruppo continua comunque a posizionarsi ampiamente al di sotto della media nazionale di circa il 40% (Fonte: Ministero Ambiente - Relazione al parlamento del Comitato di Vigilanza Risorse Idriche, 2005). MMS per far fronte a questo problema ha attivato una politica di investimenti pluriennali diretta alla sostituzione graduale e costante delle reti obsolete, alla loro razionalizzazione e all'aumento del-

le risorse destinate alla ricerca programmata e sistematica delle perdite. L'azione di recupero delle perdite idrauliche, attraverso la ricerca programmata delle dispersioni, ha richiesto molto più impegno del passato per l'estrema frammentazione e distanza delle reti acquedottistiche gestite rispetto allo scenario 2007. Nonostante ciò, sono stati controllati tutti i 325 km di rete programmati, circa il 7,7%, contro i 141 km controllati dalla sola Aspes Multiservizi nel 2007.



Per quel che riguarda le perdite amministrative proseguirà anche nel 2009 il progetto di monitoraggio e progressivo rinnovo degli strumenti di misura (contatori).

Ricerca perdite di rete	2007*	2008
Rete idrica controllata [km]	141	325
Rete idrica controllata [%]	10%	7,7%

\* Dati riferiti solo a Aspes Multiservizi

#### 4.2.2 Trattamento e depurazione

Il Gruppo Marche Multiservizi gestisce il servizio di fognatura e depurazione in 55 Comuni della Provincia di Pesaro per oltre 1500 km di rete e 114 impianti di depurazione con una capacità depurativa complessiva di circa 237.000 abitanti/eq. Il sistema depurativo si compone di reti fognarie di collettamento e impianti di depurazione o trattamento.

Le reti per la raccolta ed il convogliamento delle acque reflue urbane sono costituite da:

1. reti **nere** che raccolgono esclusivamente acque reflue domestiche;
2. reti **bianche** che raccolgono esclusivamente acque meteoriche;
3. reti **miste** che raccolgono, in un'unica condotta, le acque reflue domestiche e quelle meteoriche.

Per aumentare l'efficienza del sistema, l'Azienda ha già realizzato notevoli investimenti finalizzati allo sdoppiamento delle reti miste (bianche/nere) che proseguiranno anche nel 2009.

Sul sistema fognario Marche Multiservizi svolge l'attività di manutenzione ordinaria mediante il controllo della funzionalità degli impianti di sollevamento, la rimozione di sedimenti e di ostruzioni che ostacolano il deflusso delle acque, la manutenzione dei chiusini e delle caditoie stradali. Inoltre, vengono effettuati interventi di manutenzione straordinaria, anche in pronto intervento, volti al ripristino o al miglioramento delle condizioni strutturali e impiantistiche per assicurare i necessari livelli di funzionalità idraulica e di sicurezza del servizio.



## Depurazione

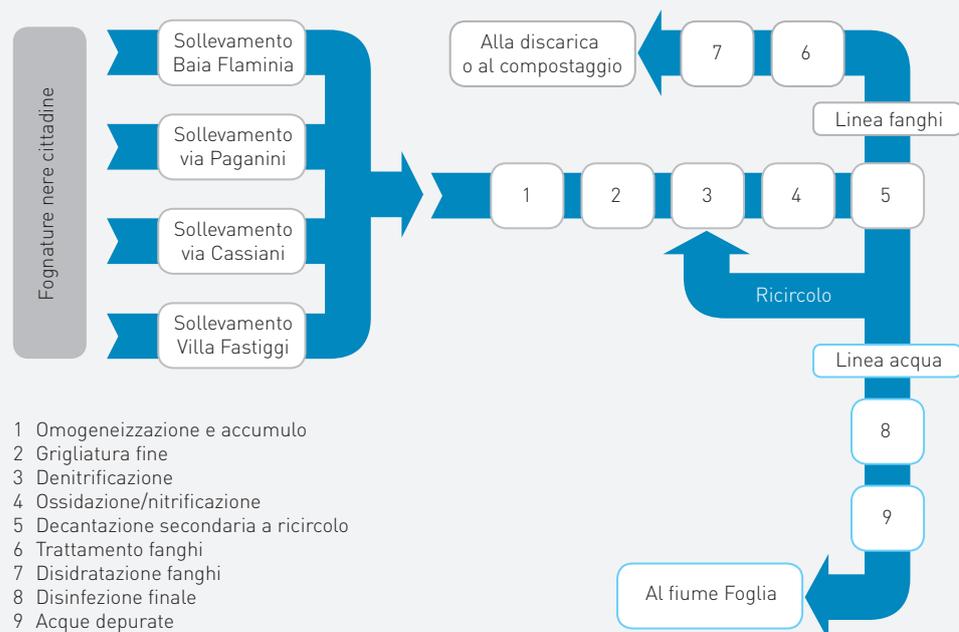
Il ciclo idrico integrato si conclude con la reintroduzione nell'ambiente delle acque reflue raccolte dalla rete fognaria e trattate in impianti di depurazione.

Marche Multiservizi gestisce, principalmente attraverso la controllata Acque S.r.l., 114 depuratori situati nella Provincia di Pesaro-Urbino di cui 87 di piccole dimensioni con potenzialità inferiori a 2.000 abitanti equivalenti, 21 con potenzialità compresa tra 2000-10.000 abitanti equivalenti e solo uno, quello di Pesaro "Borgheria", con potenzialità superiori. La capacità depurativa complessiva per il territorio è di circa 237.000 abitanti equivalenti, una portata di circa 16,67 milioni di m<sup>3</sup>/anno e una produzione di fanghi/vagli di circa 33 kg per abitante equivalente servito.

### L'impianto di depurazione di Borgheria

Il più grande degli impianti gestiti è situato in località Borgheria (in prossimità del fiume Foglia) e serve il nucleo urbano di Pesaro. L'impianto ha raggiunto una capacità di circa 90.000 abitanti equivalenti e una portata di circa 20.000 m<sup>3</sup>/giorno con trattamento biologico. Il depuratore è strutturato in quattro linee di trattamento dell'acqua ed una linea di trattamento fanghi ed è presidiato costantemente con l'impiego di personale e con sistemi di teleallarme.

Il processo di depurazione è descritto nel grafico che segue:



Nel corso del 2007 l'impianto ha ottenuto l'autorizzazione Integrata Ambientale ed ha introdotto un più stretto controllo di tutti gli aspetti ambientali principali potendo così accogliere rifiuti da altri cicli produttivi di MMS (es. impianti di smaltimento rifiuti) e migliorare ulteriormente la capacità di autotrattamento dei rifiuti di Gruppo.

Marche Multiservizi ha effettuato 1055 campionamenti per le analisi delle acque reflue (circa 63 per ogni milione di m<sup>3</sup> trattato) volti ad assicurare la qualità delle acque reintrodotte nel sistema idrico superficiale, nonché il rispetto della normativa vigente in materia. I fanghi e vagli risultanti dal processo di depurazione 7.862 tonnellate nel 2008 (in contrazione di oltre il 6% rispetto al dato 2007, ottenuto come somma delle due gestioni separate) vengono smaltiti prevalentemente nelle discariche del Gruppo. La capacità di autotrattamento del rifiuto prodotto, infatti, è positiva e si at-

testa attorno all'88%, in aumento rispetto alla somma delle gestioni separate delle due Aziende che era al 79%.

### Acque S.r.l.

Acque S.r.l. è la società del Gruppo costituita per la gestione degli impianti di depurazione e sollevamento. La società ha ampliato la propria attività con l'acquisizione di numerosi impianti da altri soggetti (Hera Rimini, altri Comuni e ditte private), confermando il primato di gestione a livello provinciale. L'esperienza e la professionalità maturata dal personale, anche nel coordinamento degli interventi di miglioramento impiantistico, consente una gestione e conduzione efficace degli impianti che rappresentando un valore per l'intero territorio di riferimento.

Dal 2008 l'efficacia del sistema depurativo, descritta in dettaglio nelle tabelle seguenti, è monitorata da MMS in modo sintetico con un indicatore KPI di processo "Qualità dell'acqua depurata rispetto ai limiti di legge (limite legge 100%). L'indicatore è relativo agli impianti con più di 10.000 abitanti equivalenti (per MMS solo impianto di Borgheria). Il volume trattato in questi impianti è pari all'45% del totale dei reflui e il parametro è calcolato sulla base del rapporto tra la concentrazione misurata di BOD, COD, SST e azoto ammoniacale e le relative concentrazioni massime ammesse dalla legge: il valore ottenuto è pari al 25.3%. Il positivo riscontro della capacità e qualità depurativa ottenuta negli impianti maggiori rafforza e sostiene la politica di privilegiare la costituzione di grandi poli depurativi perseguita dal Gruppo e dall'AATO.

Consistenza impianti gestiti	2006*		2007*		2008	
	Abitanti equivalenti	Portata m <sup>3</sup> /anno	Abitanti equivalenti	Portata m <sup>3</sup> /anno	Abitanti equivalenti	Portata m <sup>3</sup> /anno
Imp. grandi	90.000	6.342.346	90.000	7.088.610	90.000	6.875.980
Imp. medi	31.000	2.022.140	31.000	1.940.680	98.400	6.386.850
Imp. piccoli	20.000	1.477.760	20.000	1.334.400	48.966	3.406.500

\* Dati riferiti al solo Gruppo Aspes

Impianti grandi: più di 10.000 ab/eq. Impianti medi: tra 10.000 e 2.000 ab/eq. Impianti piccoli: meno di 2.000 ab/eq

Efficacia abbattimento carico inquinante	Impianti grandi			Impianti medi		
	2006*	2007*	2008	2006*	2007*	2008
COD	3808	4881	4909,2 96,98%	1006	732	1931,6 70,16%
BOD5	1307	1126	1021,6 95,10%	306	208	448,1 90,07%
Azoto totale	363	478	548,9 96,46%	-	-	-
SST	-	-	-	-	-	895,9 93,81%

Dati espressi in tonnellate e %

\* Dati riferiti al solo Gruppo Aspes

Impianti grandi: più di 10.000 ab/eq. Impianti medi: tra 10.000 e 2.000 ab/eq. Impianti piccoli: meno di 2.000 ab/eq

Caratteristiche complesive degli scarichi	Impianti grandi			Impianti medi		
	2006*	2007*	2008	2006*	2007*	2008
Q.trat. m <sup>3</sup> /giorno (1)	17.376	19.420	18.838	5.540	5.182	17.498
BOD5 out mg/l	4,5	4,21	4,62	4,9	6,3	5,51
COD out mg/l	34,2	30,07	36,73	40,2	52,9	33,33
Azoto totale out mg/l	9,5	10,2	11,92	-	-	-
SST mg/l	7,5	7,43	13,55	-	-	9,25
Azoto ammoniacale	-	-	-	-	-	3,53

\*Dati riferiti al solo Gruppo Aspes

(1) Valore medio ponderato

Impianti grandi: più di 10.000 ab/eq. Impianti medi: tra 10.000 e 2.000 ab/eq. Impianti piccoli: meno di 2.000 ab/eq

Consumi di reattivi chimici per il sistema depurativo				
Reattivo chimico	Fase di trattamento	2006*	2007*	2008
Ipoclorito di sodio	Disinfezione	455,2	427,8	536,0
Polielettrolita	Disidratazione fanghi	16,2	16,2	11,7
Alluminato di sodio	Defosfatazione	-	-	184,8
Ossigeno	Ossidazione	-	-	36,6

Dati espressi in tonnellate

\*Dati riferiti al solo Gruppo Aspes

### Un nuovo impianto di Depurazione per l'area Nord di Urbino "Apsa"

In linea con le politiche di razionalizzazione e miglioramento del sistema depurativo del territorio gestito, nel corso del 2008 è stata avviata la progettazione per il completamento di un nuovo impianto al servizio dell'area Nord di Urbino. Si tratta di un impianto biologico a doppia linea di processo acqua e una linea fanghi, con una potenzialità di 9.900 abitanti equivalenti e una portata di progetto di circa 2800 m<sup>3</sup> /giorno. Ad oggi, sono in corso le procedure di selezione e assegnazione degli appalti per la realizzazione dell'opera che dovrebbe entrare in funzione nel 2010. L'intervento è di importanza fondamentale per il miglioramento ambientale della zona Nord di Urbino (con importanti benefici per il torrente Apsa).

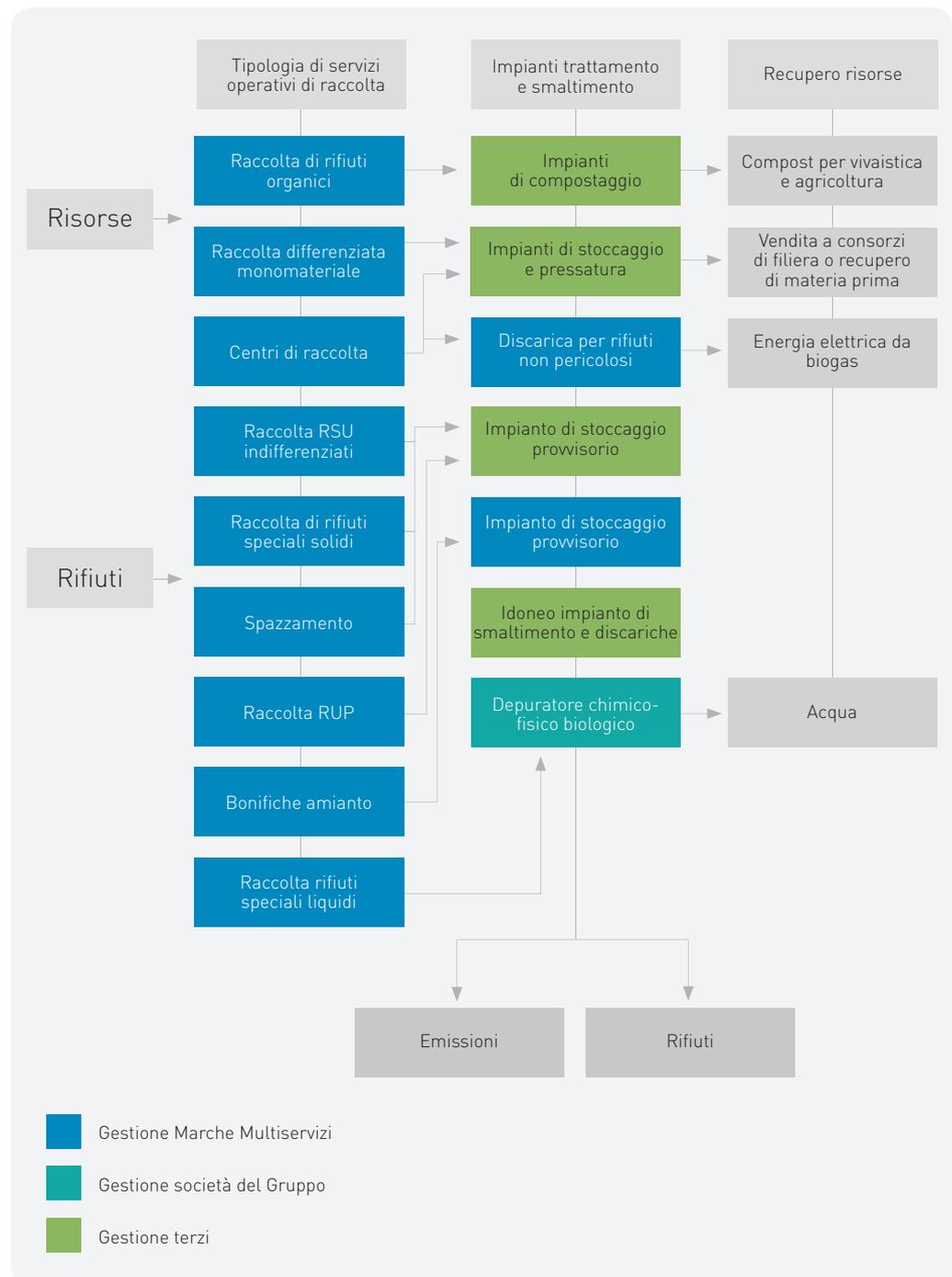


## 4.3 Il ciclo dei rifiuti

Il Gruppo Marche Multiservizi ricopre un ruolo primario nella gestione dei rifiuti urbani della Provincia di Pesaro e Urbino poiché garantisce con la Capogruppo il servizio in 17 comuni, con circa 170 mila abitanti serviti. La controllata SIS opera nel Comune di Montecalvo in Foglia e nei 13 Comuni della Comunità Montana del Montefeltro con un bacino di utenza di circa 19 mila abitanti.

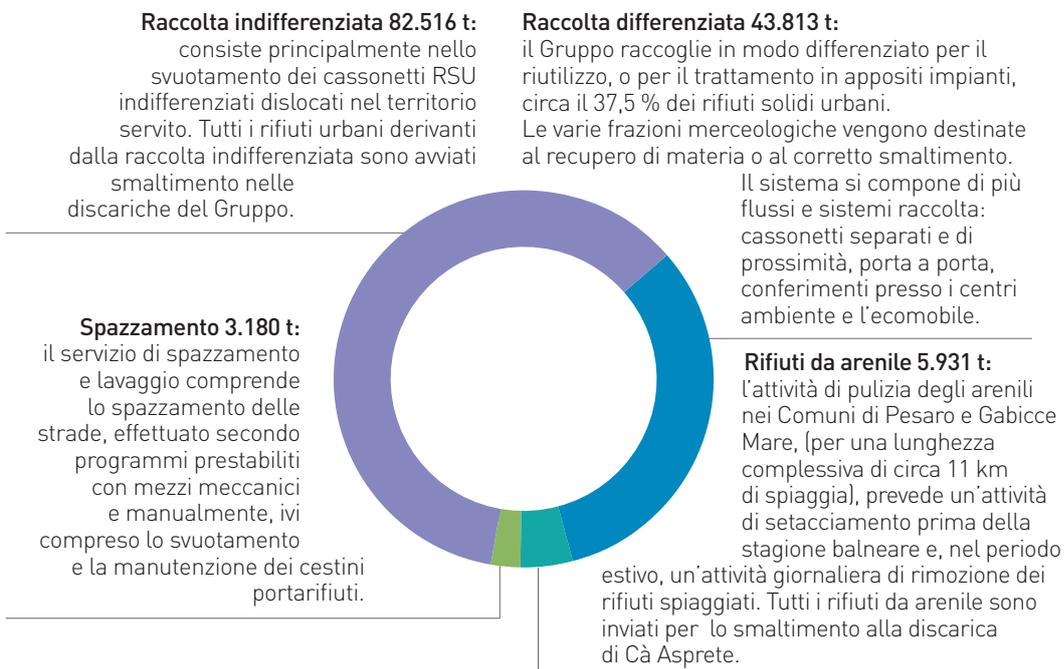
MMS svolge l'intero ciclo della gestione dei rifiuti dalla raccolta differenziata e indifferenziata, alla gestione dei servizi di spazzamento e pulizia strade, al trattamento e smaltimento dei rifiuti con varie modalità nei diversi Comuni (si veda 1.1.2).

La sintesi del ciclo della gestione dei rifiuti è riportata nello schema seguente:



### 4.3.1 La raccolta

Il sistema di raccolta del Gruppo si articola in quattro canali principali: pulizia arenili, raccolta indifferenziata dei rifiuti, raccolta differenziata e spazzamento. L'incidenza dei vari servizi in termini quantitativi è descritta nel grafico.



Rifiuti urbani raccolti	2007*	2008
Raccolta differenziata a recupero (con inerti)	36.844	43.813
Raccolta differenziata a corretto smaltimento	565	2.428
Raccolta indifferenziata	80.675	82.516
Rifiuto da arenile	5.577	5.930
Spazzamento	7.775**	3.180
<b>Totale</b>	<b>131.436</b>	<b>137.869</b>

Dati espressi in tonnellate

\* Dato determinato come somma delle società incorporanti

\*\* Dato stimato mentre dal 2008 è misurato



Per controllare la corretta e puntuale erogazione dei servizi di igiene ambientale, l'Azienda ha attivato un sistema di monitoraggio permanente e diffuso dell'attività svolta rispetto a quella programmata. Il sistema controlla quotidianamente l'andamento dei servizi con i seguenti indicatori: Indice di svuotamento dei cassonetti; Puntualità prelievo rifiuti ingombranti; Indice di spazzamento delle strade. I risultati del monitoraggio 2008 hanno evidenziato valori in lieve diminuzione per l'indice di svuotamento ed in leggero aumento per quello di spazzamento.

#### **Rifiuti speciali e servizi supplementari per il territorio**

L'offerta di servizi ambientali per il territorio si completa con attività complementari alla gestione dei rifiuti urbani, in particolare:

- raccolta rifiuti speciali (industriali, commerciali e del terziario che non risultano assimilabili agli urbani);
- spurgo pozzi neri e pulizia tubazioni fognarie presso privati (i fanghi di spurgo sono avviati al trattamento nell'impianto di depurazione di Borghesia);
- bonifica amianto con personale specializzato che esegue il prelievo, la rimozione e l'avvio a smaltimento presso discariche per rifiuti pericolosi;
- bonifica e ritiro di particolari rifiuti speciali quali cartongesso, guaine bituminose, lana di vetro e successivo avvio a smaltimento presso discariche per rifiuti non pericolosi;
- gestione piattaforma integrata di stoccaggio rifiuti inerti, ingombranti, legnami e scarti vegetali, finalizzata all'avvio al recupero del materiale;
- spazzamento aree private e setacciamento spiagge in concessione.

#### **4.3.2 La raccolta differenziata**

Nell'intero territorio servito il Gruppo raccoglie in modo differenziato per il riutilizzo, o per il trattamento in appositi impianti, il 37,48 % dei rifiuti solidi urbani. In particolare, nel Comune di Pesaro lo sviluppo integrato delle varie metodologie di raccolta differenziata ha consentito di superare, in anticipo di circa due anni, l'obiettivo del "Progetto Raccolta differenziata 37%" e al 31-12-08 la città ha raggiunto una percentuale di raccolta differenziata del 45,5%.

Il modello organizzativo del sistema integrato di raccolta differenziata è caratterizzato da:

- un sistema di raccolta con bidoni/cassonetti differenziati sul territorio rivolto prevalentemente alle utenze domestiche e alle piccole utenze non domestiche;
- un sistema di raccolta di prossimità in alcuni quartieri di Pesaro città, Urbino e i Comuni dell'Alto Metauro con bidoni per carta, vetro, plastica, organico e indifferenziato dislocati in apposite aree;
- un sistema di raccolta porta a porta in alcuni quartieri urbani di Pesaro e Urbino per la raccolta di organico, vetro contenitori metallici e lattine, carta, plastica e frazione residua secca;
- un sistema di raccolta porta a porta per attività produttive e commerciali rivolto alle utenze produttrici di specifici rifiuti o in particolari contesti urbanistici;
- un sistema di raccolta mediante Centri Multiraccolta ed Ecomobile (Stazione Ecologica Attrezzata mobile) che completa l'offerta di servizio in zone territoriali non raggiunti da altre metodologie.

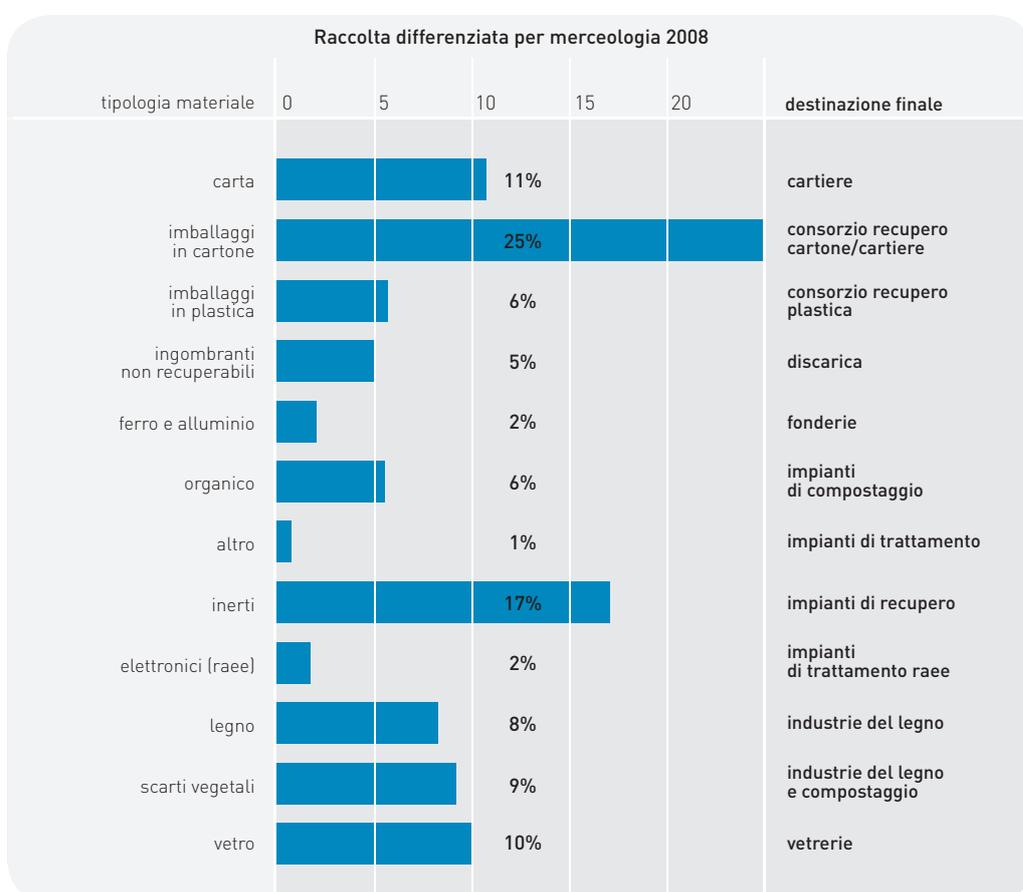
L'estensione ulteriore della raccolta differenziata è sicuramente fra gli obiettivi futuri del Gruppo, soprattutto in quelle realtà in cui è possibile aumentarne i volumi mantenendo al contempo l'efficienza e l'economicità del servizio e rispettando la qualità dell'ambiente e la sicurezza sul lavoro. Pertanto, uno scopo prioritario di MMS sarà quello di raggiungere il 39% di raccolta differenziata per l'intero Gruppo entro il 2009, uniformando le metodologie di raccolta ed incrementando i volumi anche nei territori delle aree interne.

La controllata SIS nel 2008 ha iniziato ad implementare la raccolta differenziata attivando la raccolta di prossimità e il servizio a chiamata per il ritiro degli ingombranti, RAEE e ramaglie sul territorio servito, e il servizio di porta a porta per le attività commerciali nel Comune di Montecalvo in Foglia.

Raccolta differenziata: quantità ed indici		2007	2008
A	Raccolta differenziata (t)	37.409	46.241
B	Rifiuti Urbani avviati a smaltimento (t)	88.450	85.697
C	Rifiuti domestici smaltiti* (0,9 *B)	79.605	77.127
D	Totale rifiuti domestici (A + C)	117.014	123.368
E	% Raccolta Diff. (A / D * 100)	31,97%	37,48%

\* Rifiuti da spazzamento = 10% rifiuti totali avviati a smaltimento

Nel territorio gestito dal Gruppo la produzione totale dei rifiuti è cresciuto del 4,5%. Il dato è in linea con la tendenza nazionale, ma il forte impegno profuso nello sviluppo della raccolta differenziata (+ 6% circa) ha consentito di ridurre comunque la quota di smaltimento negli impianti gestiti.



### Il riutilizzo dei rifiuti differenziati

Ogni tipologia di rifiuto raccolto in modo differenziato ha un possibile riutilizzo nello stesso ciclo produttivo o in uno differente da quello originario, ad esempio:

- il recupero di **carta e cartone** evita il disboscamento e consente di risparmiare acqua ed energia. La carta riciclata è utilizzata principalmente per la produzione di carta da pacchi, giornali e cartone di imballaggio;
- la **plastica** rappresenta per l'ambiente un problema maggiore perché rimane inalterata nel tempo ed è inattaccabile dagli organismi decompositori per centinaia di anni. La plastica raccolta della raccolta differenziata è inviata a impianti per il riciclo

e può essere utilizzata per produrre panchine, giochi per bambini, componenti per auto, fibre per imbottiture, raccordi e manicotti per tubazioni, maglioni, guanti sportivi e tute da sci;

- il **vetro** è un materiale che può essere riciclato facilmente consentendo un notevole risparmio di energia e di materie prime. Dal vetro raccolto si ottengono nuove bottiglie, barattoli per uso alimentare, lastre per finestre;
- gli **scarti vegetali** provengono da sfalci e potature prodotte da parchi e giardini. Una volta raccolti vengono inviati presso un impianto di compostaggio dove, dopo essere stati miscelati con altri rifiuti organici, viene riprodotto e accelerato in condizioni assolutamente controllate, il processo biologico di degradazione che avviene normalmente in natura. Al termine del processo viene prodotto compost;
- la **frazione organica** comprende qualsiasi scarto di cucina, piante e fiori di piccole dimensioni e costituisce una percentuale rilevante dei rifiuti urbani. I rifiuti organici sono destinati alla produzione di compost, un ammendante utilizzato in agricoltura e florovivaismo;
- il **materiale ferroso** (barattoli, scatolame ecc.) può essere facilmente introdotto nel ciclo produttivo delle fonderie come materia prima per la produzione di nuovi contenitori metallici;
- il **legno** utilizzato negli imballaggi (pallet, cassette ecc.) viene utilizzato dalle industrie del legno per produrre pannelli in truciolare, multistrato e compensato;
- i **rifiuti pericolosi** (per esempio pile, farmaci, batterie, vernici, ecc.) sono avviati a smaltimento in impianti dotati di tecnologie adeguate (discariche controllate, inceneritori per rifiuti pericolosi, impianti di depurazione).

### 4.3.3 Lo smaltimento

Il sistema di smaltimento dei rifiuti del Gruppo è basato principalmente sulla discarica di Cà Asprete a Tavullia (PU) e solo parzialmente su Cà Mascio a Montecalvo in Foglia (PU), rispettivamente al servizio delle Aree di Raccolta n. 1 e n. 4 del Piano Provinciale di Gestione dei Rifiuti. La seconda è di proprietà e gestione della SIS S.p.A., mentre la prima è di proprietà e gestione diretta di Marche Multiservizi. La discarica di Cà Mascio, attiva dal 1984, presenta una superficie complessiva di 81.000 mq. Attualmente la gestione riguarda il II° stralcio del VII° ed ultimo lotto con una volumetria residua che permette, da previsioni di piano di coltivazione, una vita residua di circa 2,5 anni (2010-2011): oltre questa data non sono previsti progetti di ampliamento.

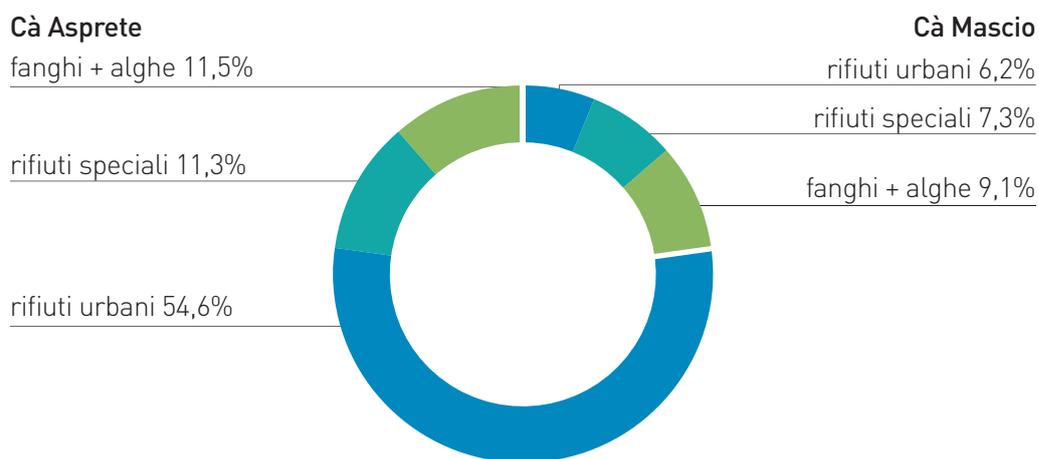


## Centri Multiraccolta e l'Ecomobile

I Centri Multiraccolta sono aree in cui i privati cittadini e le attività produttive o commerciali possono portare i rifiuti urbani (domestici e assimilati) in forma separata. Tali centri integrano i sistemi di raccolta stradale per il conferimento dei rifiuti differenziati a fronte di un riconoscimento tangibile (sconto su bolletta rifiuti o buoni spesa utilizzando la tessera aziendale Ecocard). Oltre a ciò, fungono da punto di conferimento per quelle tipologie di rifiuti che per quantità, ingombro e caratteristiche merceologiche, non potrebbero e non dovrebbero essere smaltite nei contenitori stradali. Inoltre, sono un importante punto di contatto con l'Azienda per le informazioni sul tema dei rifiuti. I Centri Multiraccolta presenti nel territorio e gestiti dal Gruppo attualmente sono due: il Centro Ambiente di Pesaro ("Centro di Riciclaggio"), Gabicce Mare, Urbino, Fermignano, Urbania e Sant'Angelo in Vado. Nel 2008 sono stati avviati i lavori di rifacimento e potenziamento di cinque Centri Ambiente nei Comuni di Sant'Angelo in Vado, Urbania, Mercatello, Urbino, Fermignano, Urbania, Sant'Angelo in Vado e Mercatello sul Metauro, e di un'isola ecologica a Sant'Angelo in lizzola che vedranno la loro piena operatività nel 2009. Su parte del territorio servito da Marche Multiservizi è attiva la stazione ecologica attrezzata mobile denominata Ecomobile: si tratta di una struttura scarrabile dotata di 4 vani separati e una pesa che, a giorni e orari prefissati secondo un calendario annuale, viene posizionata nelle Piazze e nei quartieri dei Comuni serviti. Per il conferimento di carta, plastica, vetro e lattine nei Centri Ambiente o Ecomobile viene riconosciuto un buono valido come sconto sulla bolletta rifiuti (TIA).

La discarica di Cà Asprete è prossima all'esaurimento: i volumi disponibili dovrebbero essere raggiunti entro il 2009. Tuttavia, in accordo con la previsione impiantistica del Piano Provinciale, è in corso l'iter autorizzativo per un ampliamento che dovrebbe allungarne la vita sino al 2026 (progetto definitivo e avvio della procedura integrata VIA-VAS-AIA con l'espletamento delle conferenze di servizio preliminari sono stati già terminati).





Rifiuti smaltiti per impianto		2006	2007	2008
<b>Cà Asprete</b>		99.917	94.516	94.889
di cui	Rifiuti Urbani	66.810	64.043	66.899
	Rifiuti Speciali	20.600	16.915	13.899
	Fanghi e Alghe	12.507	13.558	14.091
<b>Cà Mascio</b>		22.387	21.863	27.683
di cui	Rifiuti Urbani	19.356	18.471	7.539
	Rifiuti Speciali	2.486	2.539	8.968
	Fanghi	545	853	11.176
<b>Totale</b>		<b>122.304</b>	<b>116.379</b>	<b>122.572</b>

Dati espressi in tonnellate

Il percolato (classificato come rifiuto non pericoloso) viene raccolto dai canali e dal sistema di drenaggio sul fondo delle vasche e stoccato nel serbatoio controllato di raccolta. Dal serbatoio viene poi avviato ad impianti di depurazione tramite trasporto con specifiche autobotti.

Percolato smaltito dalle discariche gestite	2006	2007	2008
Discarica di Cà Asprete	18.135	13.186	19.845
Discarica di Cà Mascio	6.046	5.400	4.611
<b>Totale del gruppo</b>	<b>24.180</b>	<b>19.412</b>	<b>24.456</b>
Di cui a depuratori gestiti dal Gruppo	14.986	13.411	17.994
	62%	69%	73,6%

Dati espressi in m<sup>3</sup>

Il percolato smaltito nel 2008 dal Gruppo è aumentato rispetto al 2007 di circa il 26%. In particolare, la lettura disaggregata del dato fra le discariche di Cà Mascio e Cà Asprete evidenzia che lo smaltimento del percolato è aumentato sensibilmente nell'impianto di Cà Asprete (+50%) mentre è sceso nell'impianto di Cà Mascio (-15%).

La spiegazione di quest'andamento è da ricercare sostanzialmente in due fattori:

- minor piovosità su Cà Mascio (circa 360 mm di pioggia in meno rispetto precipitazioni su Cà Asprete e 320 mm in meno della media della zona contro 918 mm di pioggia caduti su Cà Asprete circa 160 mm sopra la media stagionale di zona). Inoltre, le piogge sono principalmente concentrate nell'ultimo trimestre del 2008, e il relativo flusso di percolato si presenterà nel 2009;
- il dato del percolato smaltito da Cà Mascio nel 2007 era condizionato dalle indicazioni della Provincia di smaltire quanto più percolato possibile non ricorrendo al ricircolo.

### L'impianto di Cà Asprete

L'impianto per rifiuti non pericolosi situato in località Cà Asprete, nel Comune di Tavullia, è attivo dal 1° luglio 1992 ed occupa una superficie di circa 200.000 m<sup>2</sup>, dei quali solo 120.000 sono utilizzati per le attività di smaltimento, mentre nei restanti 80.000 sono localizzati gli impianti accessori, gli uffici e le pertinenze a verde. Per dimensione la discarica è la più grande della Provincia di Pesaro e Urbino ed una delle più grandi a livello regionale. Dal 1/1/2005 è attiva la settima vasca, di volumetria complessiva pari a 440.000 m<sup>3</sup>, con la quale si completeranno le superfici già autorizzate del progetto generale originario. Da fine del 1998 nel sito di Cà Asprete è attivo un impianto che utilizza il biogas per produrre energia elettrica mediante due motori endotermici di potenza nominale complessiva pari a 920 kWh. La discarica è certificata UNI EN ISO 9001:2000 sin dal 2003 e nel dicembre 2005 ha ottenuto anche la certificazione ambientale UNI EN ISO 14001:2004 rinnovata nel 2008. Nell'impianto è attivo un piazzale di messa in riserva di rifiuti di legno, scarti vegetali e inerti. Da sempre è stata prestata grande attenzione al **sistema di monitoraggio** quale fattore strategico di gestione: già nel 1996 l'impianto rispettava quasi integralmente quanto previsto dalla Direttiva Europea n. 31/99 per il monitoraggio delle discariche di rifiuti non pericolosi. Con la certificazione Ambientale UNI EN ISO 14001:2004 del 2005 e l'entrata in vigore del D. Lgs. N. 36 del 13.1.2003 che introduce "il Piano di sorveglianza e controllo", il sistema di monitoraggio dell'impianto ha fatto un ulteriore salto di qualità sia per numero di parametri e aspetti ambientali monitorati, che in merito alla capacità di tradurre le misure rilevate in azioni efficaci e tempestive di miglioramento, grazie alla definizione di soglie d'attenzione e allarme.

È in aumento, invece, lo smaltimento presso i depuratori gestiti dal Gruppo (+6,5%), risultato in linea con le politiche di massimizzare le sinergie e la capacità di autotrattamento che per tale critico rifiuto è giunta al 73,6%. Le discariche del Gruppo saranno gestite in modo controllato anche nella fase "post mortem" per un periodo di 30 anni dalla chiusura dell'impianto. Attualmente, solo la ex discarica Grancia, in località Ginestreto (PU), si trova in questo stato.



## 4.4 L'energia

### 4.4.1 Il gas per il territorio

MMS svolge il servizio di distribuzione gas metano in 54 comuni del territorio provinciale per una popolazione di circa 230.000 abitanti. Il servizio consiste nel prelievo dai gasdotti di Snam Rete Gas S.p.A. attraverso i punti di prelievo (cabine di primo salto) e nel trasporto mediante la rete di distribuzione locale fino alla consegna ai clienti. Inoltre, il Gruppo svolge i servizi commerciali di vendita al cliente finale attraverso la controllata Aspes Gas.

Nelle cabine di primo salto il gas metano è sottoposto a filtraggio, preriscaldamento e decompressione dalla pressione di esercizio della rete di trasporto (20÷75 bar) alla pressione di esercizio della rete di distribuzione (inferiore a 5 bar), alla misurazione dei quantitativi di gas prelevato ed all'aggiunta di odorizzanti.

Capacità cabine di primo salto	N° punti prelievo	2008
Pesaro (Borgheria, Borgo S.Maria e S.Maria dell'Arzilla)	3 (aggregati)	53.940
Petriano	1	390
Tavullia	1	660
Fermignano (Fermignano, Colbordolo, S.Lorenzo in campo, S.Angelo in Lizzola)	4	39.670
Serrungarina (Fossombrone, Serrungarina)	2	4.680
Canavaccio	1	270
Cartoceto	1	1.840

Dati espressi in Sm<sup>3</sup>/h

Il metano così trattato viene immesso nella rete di distribuzione in media pressione e trasportato fino alle cabine di secondo salto, dove la pressione viene ulteriormente ridotta per poter essere consegnato con maggior sicurezza ai clienti finali tramite la rete di distribuzione in bassa pressione.

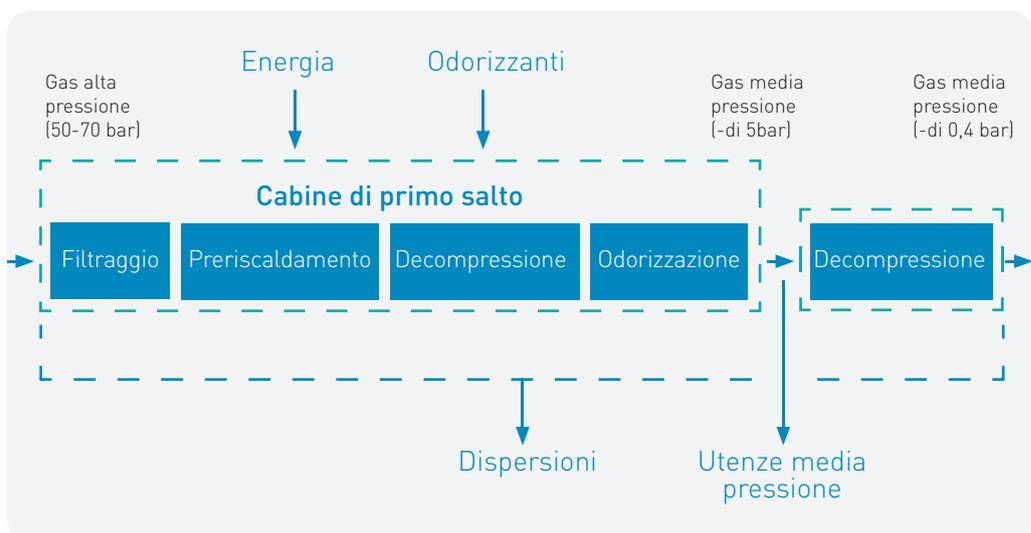


<b>Cabine di secondo salto</b>	2007*	2008
Civile	272	272
Industriale (meno di 100 smc/h)	320	331

<b>Distribuzione Gas</b>		
In milioni di smc	154	156
Rete in media pressione (1,5 ÷ 5 bar) (km)	203*	637
Rete in bassa pressione (0,02 bar) (km)	308*	742
Lunghezza complessiva (km)	511*	1379

\*Dati riferiti al solo Gruppo Aspes Multiservizi

Con la nuova realtà aziendale è cambiata sensibilmente la destinazione d'uso prevalente delle utenze gas distribuito dal Gruppo: le utenze industriali nel 2008 rappresentano infatti il 54,9 % del totale. Sul fronte dei consumi, si può rilevare un lieve incremento (+1.38%) attribuibile probabilmente alla eccezionale mitezza del 2007.



## L'attenzione alla sicurezza dei servizi gas

Marche Multiservizi garantisce elevati livelli di sicurezza e di continuità per ogni fase operativa del servizio produzione distribuzione e consegna gas, in conformità alle indicazioni dell'AAEG.

### Sorveglianza degli impianti

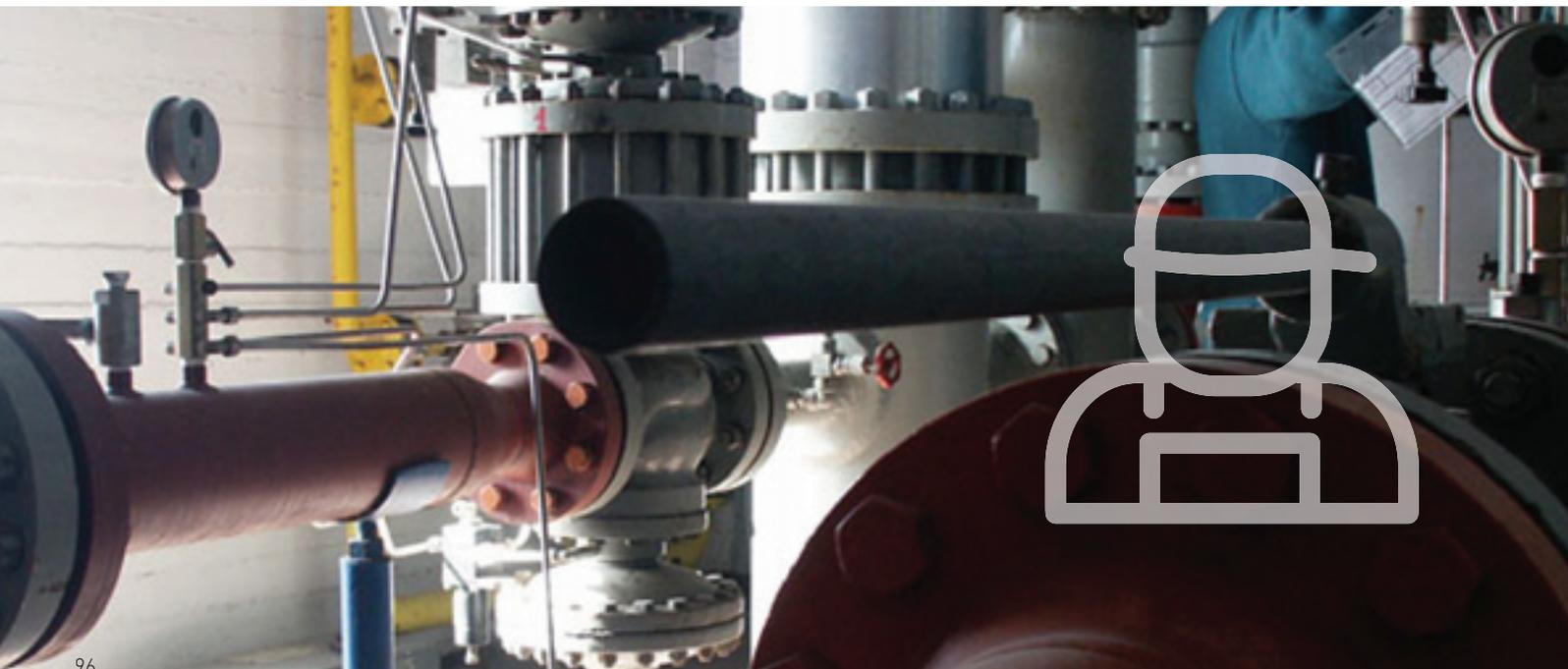
MMS ha destinato una quota degli investimenti per sviluppare ulteriormente il proprio sistema di telecontrollo soprattutto per gli impianti di nuova incorporazione. Gli investimenti consentiranno di sorvegliare in modo continuativo i dati caratteristici di qualità e sicurezza del servizio di distribuzione (pressione gas, volumi erogati e portate istantanee) e rilevare anomalie, intrusioni, incendi, malfunzionamenti attivando immediatamente il sistema di teleallarme che allerta l'operatore reperibile e riduce i tempi d'intervento.

### Sorveglianza ed efficienza della rete di distribuzione gas

La sicurezza nella distribuzione viene garantita da costanti investimenti in manutenzione straordinaria delle reti e impianti (1.478.087 euro nel 2008) e da una serie di attività di manutenzione e controllo eseguite nel rispetto delle Normative Tecniche (UNI-CIG) e delle Delibere della Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas.

Le attività su cui sopra si basano principalmente su:

- Una linea telefonica esclusivamente dedicata alla segnalazione di dispersioni, irregolarità o interruzioni di fornitura del gas (0721 699313): la segnalazione assicura l'intervento di personale specializzato in meno di 60 minuti dalla chiamata. In tempi brevi MMS è in grado di far intervenire imprese attrezzate e personale specializzato per la risoluzione definitiva del problema. (nel rispetto degli standard caratteristici definiti dall'AAEG). Inoltre, MMS dal 2008 ha introdotto due importanti novità: il servizio Back-Office tecnico che con sistemi informatici connessi al GIS è in grado di smistare/ tracciare le telefonate e il relativo stato degli interventi; il potenziamento della flotta e disponibilità d'uso di automezzi attrezzati sul territorio per il Pronto Intervento.



- **Protezione catodica:** per contrastare e limitare il deterioramento delle tubazioni in acciaio, l'Azienda ha esteso e migliorato il sistema di protezione catodica della propria rete di distribuzione, riducendo ulteriormente il rischio di danni alle reti derivanti da correnti vaganti presenti nel sottosuolo. L'intera rete gas in acciaio è protetta catodicamente ed è sottoposta a periodico controllo d'efficienza della protezione stessa.
- **La rete di distribuzione del gas viene sistematicamente controllata** attraverso un programma annuale di ricerca delle dispersioni. Questa attività, che ha come principale obiettivo la sicurezza e salvaguardia fisica dei cittadini territorio, sta assumendo anche un ruolo di rilievo nel contenere impatti ambientali ed economici negativi connessi all'emissione in atmosfera di gas metano. Proprio per l'importanza dell'attività, Marche Multiservizi l'effettua tramite il proprio personale specializzato e automezzi idoneamente attrezzati che assicurano la massima precisione della ricerca. Il programma 2008 prevedeva il controllo annuale di almeno il 50% della rete gestita (percentuale al di sopra del livello base indicato dalla Delibera 168/04: tutta la rete in 4 anni). Il controllo realmente effettuato ha riguardato 1099 km di rete pari a circa all'83% della rete totale. La ricerca delle dispersioni stradali nelle ispezioni programmate sulla rete, realizzata con gli automezzi attrezzati, ha permesso di rilevarne il 12,5 % sul totale di quelle riscontrate.

Ispezioni sulla rete gas	2007*	2008
Rete in media pressione ispezionata	64%	77%
Rete in bassa pressione ispezionata	60%	80%
<b>Totale rete ispezionata</b>	<b>62%</b>	<b>83%</b>

\*Riferito alla sola Aspes

- **Odorizzazione:** Il metano in origine è inodore e viene odorizzato per facilitarne la percezione e il rilevamento di eventuali fughe. Il trattamento di odorizzazione è estremamente critico ed è eseguito sotto il controllo di tecnici specializzati Marche Multiservizi in possesso dei necessari requisiti come previsto da una norma tecnica di riferimento (UNI 7133/06). I sistemi automatici di iniezione del THT (Tetraidrotiofene) e a lambimento del TBM (Terbutilmercaptano), miscelano i traccianti olfattivi in una concentrazione non inferiore rispettivamente a 32 mg/m<sup>3</sup> e 8 mg/m<sup>3</sup>: un'odorizzazione insufficiente potrebbe aumentare i rischi per intempestivo o mancato rilevamento olfattivo di fughe di gas. Per garantire l'omogeneità delle concentrazioni in tutta la rete, e quindi per tutti i clienti, è attivo un programma di prelievo e analisi della concentrazione in 49 punti caratteristici ripetuto due volte l'anno (estate- inverno).



#### 4.4.2 La nostra produzione

La produzione di energia elettrica da biogas di discarica rappresenta per l'Italia, dopo quella idroelettrica, la fonte energetica di origine rinnovabile più utilizzata e con elevate potenzialità di sviluppo che le consente di raggiungere il terzo posto fra i produttori Europei. La produzione italiana è in costante crescita anche se con ritmi inferiori a quelli di altri paesi quali Germania e Spagna.

La produzione di energia elettrica del Gruppo è estremamente limitata ma si contraddistingue per la provenienza integrale da fonti rinnovabili, essendo generata esclusivamente dal biogas della discarica di Cà Asprete.

<b>Energia elettrica prodotta</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>
Discarica Cà Asprete	4025	4365	2509

Dati espressi in MWh

Il 9% dell'energia elettrica prodotta nel 2008 è stata autoconsumata per servizi ausiliari alla produzione, la parte restante è stata ceduta al gestore della rete elettrica nazionale con gli incentivi previsti per la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili (cosiddetto incentivo CIP6). Il calo della produzione registrato nel 2008 deriva da alcune rotture ai motori di produzione che hanno generato fermi macchine prolungati e del posticipo al 2009 della riqualificazione dell'impianto.

#### **Il nuovo impianto di produzione elettrica da Biogas di Cà Asprete in funzione dal 2009**

Nel 2008, MMS ha affidato ad Asja Ambiente Italia S.p.A. la concessione per lo sfruttamento del biogas prodotto dalla degradazione anaerobica della frazione organica presente tra i rifiuti smaltiti in discarica. L'intento è quello di massimizzare il recupero del biogas per ridurre le emissioni in aria e sfruttare al meglio la miscela gassosa per produrre quanta più energia elettrica possibile, utilizzando gruppi elettrogeni ad alto rendimento. Il biogas generato dalla fermentazione dei rifiuti, infatti, verrà convogliato dai 40 pozzi di captazione previsti ai motori per la cogenerazione, producendo circa 2000 KW di energia istantanea ed evitando quasi del tutto le emissioni involontarie di sostanze dannose. Il nuovo impianto migliora ulteriormente le emissioni ed immissioni acustiche ed è conforme alle più recenti normative in materia e alla zonizzazione acustica del territorio circostante. Di rilievo è il contenimento delle emissioni localizzate al camino con l'abbattimento di polveri ed inquinanti. Per l'anno 2009, la stima dell'energia elettrica che verrà prodotta è pari al fabbisogno di oltre 5000 famiglie medie con un risparmio annuo di circa 3000 tonnellate di petrolio e le relative emissioni di CO<sub>2</sub> equivalente.

#### **4.4.3 Servizio gestione calore per il Comune di Pesaro**

L'attività prevede la gestione del servizio calore per gli impianti termici dei principali immobili utilizzati dall'Amministrazione comunale di Pesaro: asili nido, scuole materne, elementari e medie, centri di aggregazione e teatri cittadini, edifici comunali ecc. per un totale di 120 impianti ed una potenza termica complessiva di 28 MWt installati. Marche Multiservizi oltre a garantire la gestione ottimale delle temperature interne nel rispetto delle norme vigenti (in particolare rif. Legge 10/91 e DPR 412/93 ed agli obiettivi di risparmio energetico in essa indicati) ed il controllo delle emissioni, ha realizzato nel 2008 la completa riqualificazione tecnologica di una centrale termica incrementandone il rendimento e diminuendo le emissioni prodotte.

La gestione del servizio si avvale di personale specializzato supportato da un sistema informatico evoluto con un archivio informatizzato di tutti i componenti presenti sugli impianti. Gli obiettivi primari del Servizio Gestione Calore sono:

- il risparmio energetico;
- la riduzione delle emissioni in atmosfera (inquinanti e gas serra);
- la conservazione del valore degli impianti mediante manutenzione ordinaria e straordinaria, nonché la riqualificazione degli impianti con maggiori criticità utilizzando le tecnologie più recenti;
- la sicurezza degli impianti mediante un costante controllo degli stessi;
- la rispondenza degli impianti alle normative in vigore.

### Teleriscaldamento: calore per la città

Il Comune di Pesaro e MMS, avvalendosi della collaborazione della divisione Teleriscaldamento di Hera S.p.A., hanno avviato da tempo una partnership per la realizzazione di interventi e misure per il risparmio energetico tramite reti di teleriscaldamento alimentate da impianti di cogenerazione (produzione combinata di calore ed energia elettrica). Infatti, nel processo di sostituzione delle fonti energetiche, gli impianti di teleriscaldamento rappresentano una alternativa ecologica ed economica poiché forniscono un notevole contributo per la riduzione dei gas serra e dell'inquinamento locale. L'inizio della realizzazione del progetto è previsto nel primo semestre del 2009, essendo stato già predisposto il piano attuativo e progettato il primo stralcio esecutivo per la recente lottizzazione di Pesaro Porta Ovest.

#### 4.4.4 Illuminazione pubblica

La gestione del servizio di illuminazione pubblica prevede la manutenzione ordinaria degli impianti dell'area comunale e portuale di Pesaro al fine di garantire la sicurezza, il risparmio energetico, la viabilità e la valorizzazione del patrimonio architettonico urbano (illuminazione artistico-monumentale). Marche Multiservizi, nell'ottica del miglioramento continuo della qualità e dell'efficienza del servizio, ha potenziato il contatto con i cittadini grazie all'attivazione di una linea telefonica, disponibile 24 ore su 24, per le segnalazioni di guasti o lampade spente. Tale iniziativa ha consentito di rendere tempestivi i tempi di intervento che sono stati ridotti a 2 giorni sul singolo punto luce ed entro 1 ora per interventi di ripristino accensioni attivazione impianti in avaria su tutto il territorio comunale gestito.

<b>Caratteristiche del servizio di illuminazione pubblica</b>	2006	2007	2008
Estensione rete elettrica (b.t.)	556 km	560 km	575 km
N° punti luce	17.000	17.060	17.530
N° cabine elettriche di alimentazione / controllo	266	272	284



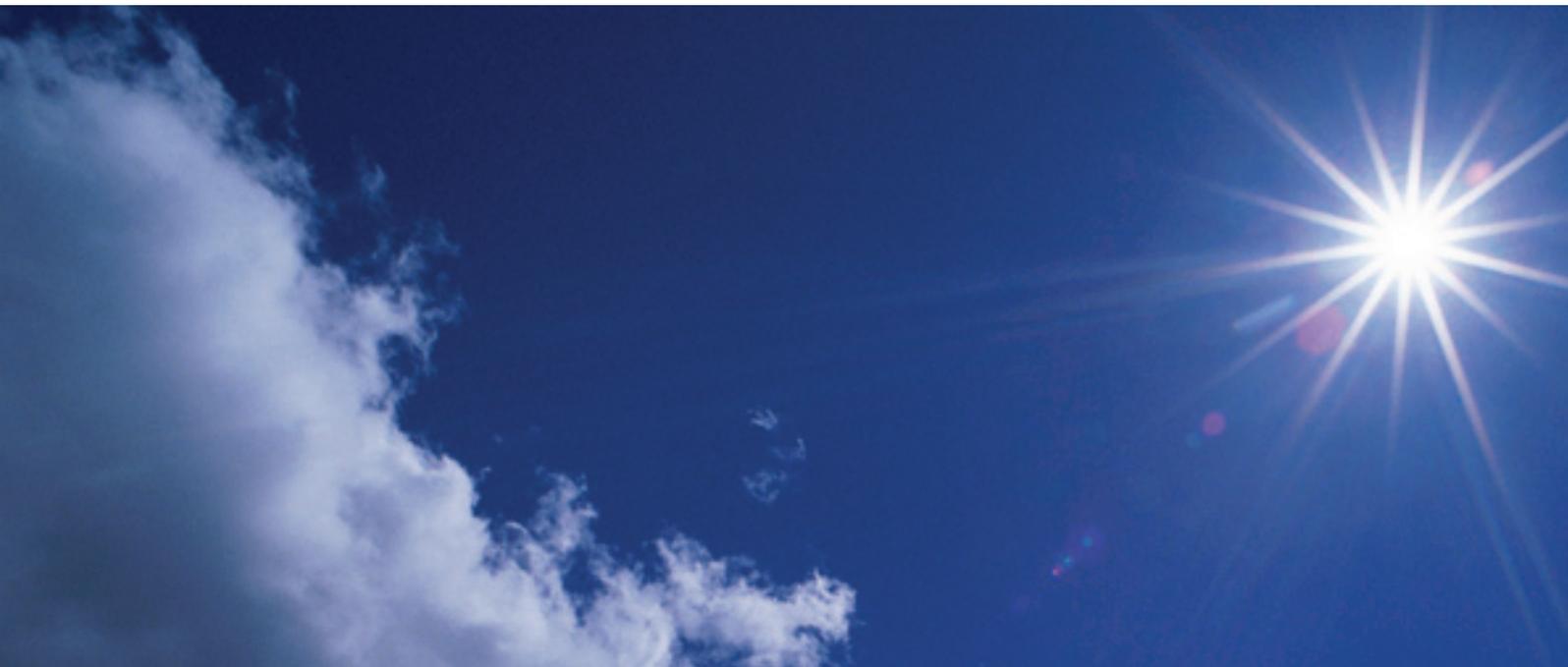
## 4.5 Risorse ed emissioni ambientali

### 4.5.1 La flotta del gruppo

Nel 2008, MMS proseguendo nella politica di ammodernamento dei mezzi, al fine di garantire uno standard superiore di confort per gli operatori (minori vibrazioni, migliore insonorizzazione e ove possibile ambiente climatizzato e minori impatti ambientali per la collettività), ha avviato una razionalizzazione della flotta aziendale. Infatti, la sostituzione di vecchi mezzi con mezzi conformi agli standard EURO III - IV e V permette un notevole abbattimento delle emissioni in atmosfera di inquinanti, in particolare di NOx - PM - CO<sub>2</sub> e CO. Attualmente, circa il 46% dei mezzi a motore è conforme agli standard Europei di emissione EURO III e il 14% è conforme agli standard EURO IV: il numero di mezzi ad emissioni ridotte ha raggiunto le 13 unità. Con questi ultimi automezzi ecologici (gpl, metano ed elettrico), il Gruppo conferma il costante impegno sul fronte della salvaguardia ambientale. A tal proposito, MMS continua a porre particolare attenzione agli impatti ambientali delle sue attività limitando le emissioni in atmosfera di sostanze dannose per la salute e per l'ambiente con l'utilizzo di biodiesel (circa 45% del volume complessivo dei carburanti). Nel 2008 l'utilizzo di questo biocombustibile è stato minore a causa del suo difficile reperimento sul mercato.

#### Il biodiesel

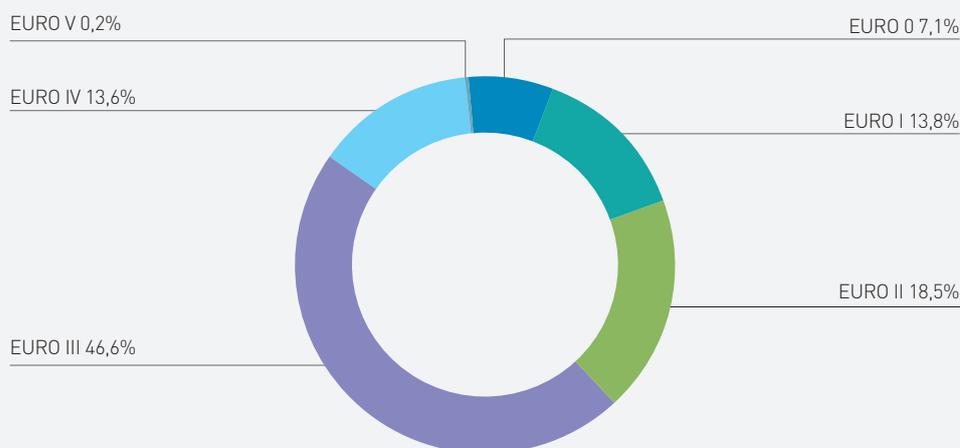
Il Biodiesel utilizzato è composto per il 75% di gasolio e per il rimanente 25% di olio di colza puro, in linea con i risultati degli studi più recenti in cui viene indicata come la miscelazione con le migliori prestazioni dal punto di vista costi-emissioni. I maggiori benefici prodotti dalla sostituzione del gasolio con il biodiesel sono dovuti, oltre che per l'alta biodegradabilità, alla riduzione complessiva delle emissioni di idrocarburi incombusti, opacità, anidride carbonica (CO<sub>2</sub>) e ossidi di zolfo (SOx) e ad un lieve contenimento in termini di ossidi di azoto (NOx). Inoltre, l'utilizzo del bio-combustibile non ha evidenziato significativi problemi tecnici o manutentivi sul parco automezzi.



## EURO V

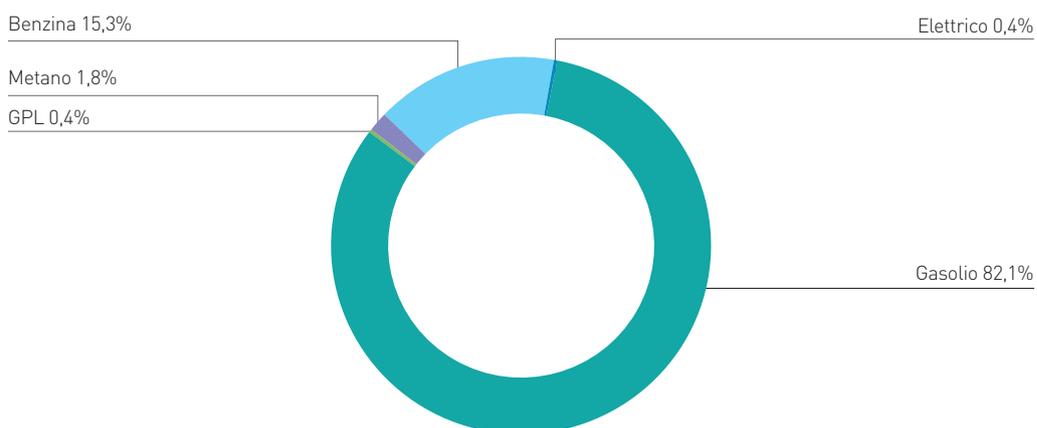
L'Azienda vanta l'acquisto della prima serie di mezzi di grossa cilindrata di categoria EURO V a livello nazionale. Infatti, già a fine 2006 è stato acquistato il primo autocarro Iveco Stralis con motorizzazione EURO V (in vigore dal 2008) che riduce del 43% le emissioni di NOx rispetto la precedente normativa EURO IV (in vigore da ottobre 2006). Il motore è dotato dell'innovativa tecnologia SCR "riduzione selettiva catalitica" che ottimizza le funzioni del motore in termini di prestazioni e di consumo di carburante e riduce nel convertitore catalitico le concentrazioni di NOx previa nebulizzazione nel flusso dei gas di scarico di una soluzione di urea purissima, non tossica ed inodore (AdBlue), che consente la trasformazione degli ossidi di azoto (NOx) in azoto (N<sub>2</sub>) ed acqua (H<sub>2</sub>O).

### Ripartizione dei mezzi aziendali secondo categoria EURO



Alimentazione flotta	2007*	Gruppo MMS
Gasolio Noleggio	64	252
Benzina	73	75
Biodisel	160	151
GPL	2	2
Metano	4	9
Elettrico	2	2
<b>Totale</b>	<b>305</b>	<b>491</b>
<b>% Flotta a ridotto impatto ambientale</b>	<b>52.4%</b>	<b>33.4%</b>

\* Solo Gruppo Aspes Multiservizi



<b>Consumi</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>
Benzina	97.387	74.222	77.754
Gasolio MMS	65.093	77.155	773.909
Biodiesel	954.252	1.005.575	784.574
GPL			842
<b>Totale</b>	<b>1.116.732</b>	<b>1.156.953</b>	<b>1.637.078</b>
Metano (kg)			2.428
<b>% uso combustibili a ridotto impatto ambientale</b>	<b>85,5%</b>	<b>86,9%</b>	<b>48,1%</b>

Dati espressi in litri

In termini assoluti il consumo di carburante risulta in aumento(+ 43%), ma se rapportato all'aumento dei servizi erogati (57 Comuni che coprono quasi l'intera provincia di Pesaro e Urbino) con il conseguente aumento di km percorsi e al maggior numero dei mezzi di oltre il 50%, in termini assoluti è sicuramente diminuito. Come già accennato, la riduzione di biodiesel utilizzato (-20%) è dovuto perlopiù a problemi di approvvigionamento presso il fornitore di zona. Gli oli esausti utilizzati dai mezzi aziendali sono raccolti separatamente e riconsegnati ad imprese specializzate con finalità di recupero, nel rispetto delle normative vigenti.

Nel presente Bilancio di Sostenibilità 2008 la determinazione delle emissioni in atmosfera segue i criteri del Progetto dell'Agenzia Europea dell'Ambiente CORINAIR (Coordination-Information-AIR).

#### 4.5.2 Produzione e uso di risorse

<b>Produzione energetica</b>			<b>2006*</b>	<b>2007*</b>	<b>2008</b>
Energia Elettrica	Da fonti rinnovabili	Discarica Cà Asprete	966	1048	577
<b>Totale</b>			<b>966</b>	<b>1048</b>	<b>577</b>

Dati espressi in TEP

L'energia elettrica è prodotta esclusivamente dall'impianto di Biogas ubicato nella discarica di Cà Asprete. Nel 2008 la produzione si è contratta di circa il 50% rispetto al 2007 per la concausa dei prolungati fermi motore e l'avvio ritardato dei lavori di riqualificazione degli impianti stessi (si veda 4.4.2). MMS è impegnata anche nella produzione di energia termica (calore) da centrali a gas metano per gli edifici in cui gestisce il Servizio Calore.

MMS ha esteso sul nuovo perimetro territoriale il sistema di rilevamento e consolidamento dei dati relativi al consumo di risorse all'interno dei suoi processi. Nella tabella che segue se ne riporta una sintesi articolata per servizi in cui il confronto con i dati storici si riferisce al solo Gruppo Aspes Multiservizi.

<b>Risorsa energetiche e servizio d'impiego</b>		<b>2006*</b>	<b>2007*</b>	<b>2008</b>
<b>GAS naturale</b>	Energia e Gas (Metano)	2.802	2.580	3.244
	Ambiente (Metano+GPL)	11	13	10
	Idrico integrato (Metano)	2	4	3
	Altri servizi e sedi (Metano)	152	60	188
	<b>Totale</b>	<b>2.966</b>	<b>2.656</b>	<b>3.446</b>

Energia Elettrica	Ambiente	raccolta e spazzamento	19	19	29
		smaltimento rifiuti (2)	27	25	31
	Acqua	potabilizzazione	1.933	1.942	2.127
		distribuzione	1.759	1.781	4.517
		fognature e depurazione	1.657	1.833	2.733
		Energia-Gas (1)	5	5	26
		Illuminazione pubblica	2.695	2.280	2.174
		Altri servizi (sedi, ecc)	201	207	252
	<b>Totale</b>	<b>8.289</b>	<b>8.093</b>	<b>11.889</b>	
Carburanti	Benzina	Servizi a rete (gas + idrico integrato)	28	15	26
		Servizi igiene ambientale	42	41	44
		Altri servizi centrali e sedi	15	11	-
		<b>Totale benzina</b>	<b>86</b>	<b>68</b>	<b>69</b>
	Gasolio	Servizi a rete (gas + idrico integrato)	19	35	104
		Servizi igiene ambientale	47	81	518
		Altri servizi centrali e sedi	9	11	80
		<b>Totale gasolio</b>	<b>74</b>	<b>127</b>	<b>694</b>
	Biodiesel	Servizi a rete (gas + idrico integrato)	130	136	109
		Servizi igiene ambientale	819	864	636
		Altri servizi centrali e sedi	14	5	-
		<b>Totale biodiesel</b>	<b>963</b>	<b>1.004</b>	<b>703</b>
	GPL- Metano	-	-	0,5	
	<b>Totale Carburanti</b>	<b>1.123</b>	<b>1.199</b>	<b>1.467</b>	
<b>Totale Energia utilizzata</b>			<b>12.673</b>	<b>11.950</b>	<b>16.801</b>

Dati espressi in TEP

(1) Non sono riportati i consumi inerenti al servizio calore

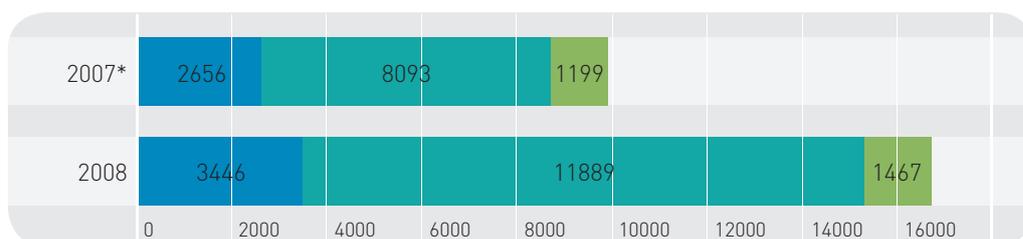
(2) I consumi elettrici non includono la discarica di Montecalvo

\* Dati riferiti al solo Gruppo Aspes Multiservizi

### Consumi energetici 2008 per fonti



### Consumi energetici in TEP



\* Solo Aspes

Gas

Energia elettrica totale

Combustibili

I consumi energetici di MMS, in ovvio aumento di circa il 43% rispetto l'esercizio 2007 del solo Gruppo Aspes per il mutato perimetro di riferimento, interessano principalmente la fonte elettrica (70% del fabbisogno energetico): il servizio idrico integrato e l'illuminazione pubblica del Comune di Pesaro da soli ne utilizzano circa il 97%. La parte prodotta dall'Azienda, attraverso lo sfruttamento del Biogas nell'impianto di Cà Asprete, ha rappresentato nel 2008 solo il 3,2 % dell'energia elettrica consumata.

In aumento è anche l'andamento generale dei consumi elettrici, che resta comunque allineato all'aumento dei volumi idrici potabilizzati, distribuiti e depurati nel nuovo perimetro. I consumi di gas metano, che rappresentano in termini quantitativi la seconda risorsa utilizzata (21%), sono dovuti principalmente ai fabbisogni delle centrali termiche per il riscaldamento del gas durante la fase di espansione e al riscaldamento degli edifici aziendali e del Servizio calore (comprese le perdite del processo di distribuzione). I combustibili rappresentano il 9% del fabbisogno energetico di MMS e le risorse principali sono state impiegate dagli automezzi utilizzati nel ciclo rifiuti (circa il 79% del totale).

### Le iniziative per il risparmio energetico

Nel 2008 il Gruppo MMS ha messo in campo alcune azioni per il risparmio energetico che si sono concretizzate principalmente in: esecuzione di audit energetici approfonditi su specifici sistemi acquedottistici (con l'individuazione di interventi per l'efficientamento generale del sistema ed in particolare dell'uso di risorse elettriche/elettromeccaniche); miglioramento dell'efficienza della regolazione/modulazione dei motori elettrici con l'installazione di 8 inverter su impianti del sistema idrico e depurativo per una potenza nominale di oltre 380 kW e con un risparmio presunto di circa il 25% percento sui consumi. MMS controlla anche l'uso di risorse con elevata valenza ambientale: i consumi dell'acqua e di prodotti chimici utilizzati nei processi di produzione.

<b>Acqua utilizzata e servizio d'impiego</b>	<b>2007*</b>	<b>2008</b>
Ambiente	34,4	58,2
Smaltimento rifiuti	0,8	0,7
Potabilizzazione e distribuzione acqua	685,0	676,0
Depurazione	2,5	1,4
Sedi e altri servizi	35,1	21,4
<b>Totale</b>	<b>757,8</b>	<b>751,7</b>

Dati espressi in migliaia di m<sup>3</sup>

\*Dato riferito al solo Gruppo Aspes Multiservizi

<b>Prodotti chimici utilizzati</b>	<b>2007*</b>	<b>2008</b>
Potabilizzazione	762	908
Depurazione	444	769
Odorizzante	3	5,0
Manutenzione e Oli lubrificanti vari	18	15
<b>Totale</b>	<b>1.226</b>	<b>1.698</b>

Dati espressi in tonnellate

\*Dati riferiti al solo Gruppo Aspes Multiservizi

Il confronto storico non risulta molto significativo in quanto il dato 2007 è riferito al solo perimetro del Gruppo Aspes Multiservizi. Su tali aspetti è comunque rilevabile un'inerzia ambientale positiva in termini di uso di acqua che si mantiene pressoché stabile, nonostante l'aumento di territorio servito e di automezzi e personale impegnati nei processi produttivi del nuovo perimetro di riferimento. L'utilizzo di acqua è principalmente concentrato nel processo di potabilizzazione che ne assorbe circa

80%. Di tendenza opposta è l'utilizzo di prodotti chimici in crescita di circa il 38%, che è comunque un buon risultato se letto con l'incremento di volumi di acqua distribuita (+ 32%) e dei volumi d'acqua depurata (+ 60% rispetto al 2007).

#### 4.5.3 Emissioni e rifiuti prodotti

MMS non gestisce impianti assoggettati alla normativa sulle emissioni di gas a effetto serra in base alla normativa "Emission Trading", nonostante ciò anche nel 2008 ha mantenuto l'impegno per consolidare i dati sulle emissioni in atmosfera e rappresentare in modo completo le proprie prestazioni ambientali. Il consolidamento dei dati è ottenuto con diverse stime e approssimazioni che ne evidenziano ancora il carattere sperimentale.

##### **Emissioni e gas serra**

Il totale delle emissioni di gas serra nelle attività produttive del Gruppo è dovuta: all'uso di automezzi (8%), al metano contenuto nel biogas che fuoriesce dalla discarica più l'anidride carbonica della combustione di quello captato (45%) e dalle perdite del processo di distribuzione gas (47%). Queste ultime sono determinate da una stima calcolata in circa il 60% della differenza tra metano immesso in rete e metano fatturato ai clienti al 31-12 di ogni anno. Il dato comprende quindi sia perdite fisiche (rottture di condotte in normale esercizio, interventi di allacciamento ecc.), che perdite amministrative o apparenti (errori di misurazione dei contatori).

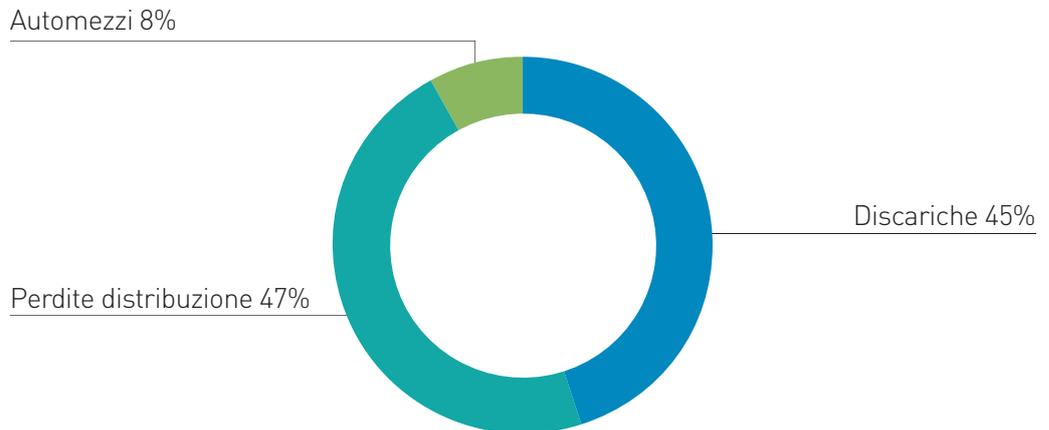
Il metano è considerato, secondo la metodologia GWP, un gas a rilevante contributo di effetto serra: rispetto all'anidride carbonica il suo impatto è di 21 volte superiore in un periodo di 100 anni, motivo per cui il controllo delle perdite nella distribuzione gas viene perseguito da MMS con impegno e determinazione.

Anche l'attività di smaltimento in discarica causa notevoli emissioni di gas serra: per questa ragione l'Azienda, oltre ad aver attivato un sistema di monitoraggio sulle emissioni diffuse dell'area di coltivazione, ha deciso di massimizzare la captazione del biogas e la conseguente produzione di Energia Elettrica con la riqualificazione dell'impianto di cogenerazione.



Relativamente alle emissioni derivanti dalla gestione del Servizio Calore per conto del Comune di Pesaro, MMS sta realizzando studi e misurazioni al fine di mettere a punto una metodologia di calcolo e consolidamento rigorosa che consenta di introdurre nel bilancio completo delle emissioni di gas serra connesse alla propria attività (la stima delle emissioni della CO<sub>2</sub> equivalente del Servizio Calore per il 2008 può essere considerata pari a circa il 15-20% di quella di Gruppo).

### Emissioni di gas serra per attività (escluso Servizio Calore)



### Il Protocollo di Kyoto

Il Protocollo di Kyoto è un accordo internazionale in materia ambientale adottato a Kyoto in Giappone nel 1997 durante la Terza Conferenza delle Parti della Convenzione Quadro delle Nazioni Unite sui cambiamenti climatici. Il Protocollo è entrato in vigore il 16 febbraio 2005 e per l'Unione Europea prevede la riduzione delle emissioni di gas serra dell'8% rispetto ai valori del 1990. Il 1° gennaio 2008 è iniziato il periodo di adempimento e l'Italia deve ridurre le sue emissioni nel periodo 2008-2012 del 6.5% rispetto al 1990. Già a partire dal 2005, sono state messe in atto una serie di misure finalizzate alla riduzione delle emissioni: incentivazione del fotovoltaico, promozione dell'efficienza energetica degli edifici, dell'utilizzo di biocombustibili ecc. Il Protocollo adotta meccanismi flessibili per aiutare i paesi industrializzati a ridurre i costi associati al conseguimento dei loro obiettivi di riduzione delle emissioni: l'Emission Trading (ET) prevede la possibilità di acquistare unità di riduzione da altri paesi ed utilizzarli per rispettare il target di emissione; la Joint Implementation (JI) prevede la possibilità di realizzare progetti di riduzione delle emissioni o aumento degli assorbimenti in un altro Paese industrializzato (tipicamente paesi dell'est Europeo e Russia) e conteggiare le unità di riduzione conseguenti per il raggiungimento del proprio obiettivo quantificato; il Clean Development Mechanism (CDM) prevede la possibilità di sviluppare progetti di riduzione delle emissioni in altri Paesi non facenti parte del Protocollo (Paesi emergenti e in via di sviluppo) e utilizzare le conseguenti riduzioni certificate per rispettare gli obiettivi di riduzione. Secondo quanto previsto dall'art. 12 del Protocollo di Kyoto tale meccanismo mira anche ad aiutare i paesi non industrializzati a raggiungere uno sviluppo sostenibile e contribuire all'obiettivo ultimo della Convenzione.

### Emissioni da autoveicoli

I veicoli a motore producono emissioni di anidride carbonica (CO<sub>2</sub>), monossido di carbonio (CO oltre il 60% dell'emissione nazionale), ossidi di azoto (Nox per circa il 40%) e particolato fine (PM10 per il 40% delle emissioni nazionali). Questi gas sono tutti, in varie forme e misure, inquinanti per l'ambiente e pericolosi per la salute (fonte dei dati "Annuario dei dati ambientali" APAT 2007). MMS prosegue nell'impegno di adottare soluzioni tecnologiche per limitare le emissioni inquinanti e vanta una flotta che, per oltre il 60%, è composta da mezzi di classe pari o superiore all'EURO III e che utilizza il 43% di biodiesel. Si calcola che per ogni litro di gasolio sostituito con biodiesel vengano emessi 2,3-3,1 kg di CO<sub>2</sub> in meno nell'atmosfera (Studio Regione Lombardia): riferendosi ai consumi di MMS, è possibile supporre un risparmio di emissioni in aria di circa 2.200 t di CO<sub>2</sub> equivalente. Nel 2008, il Gruppo ha continuato l'indagine su alcune delle principali emissioni in atmosfera prodotte dai mezzi alimentati a benzina, gasolio e biodiesel che vengono utilizzati per le varie attività. La metodologia utilizzata è quella indicata dal Progetto CORINAIR (Coordination-Information-Air) dell'Agenzia Europea dell'Ambiente, applicata ai dati derivanti da misurazioni dei consumi per alimentazione e per classi di mezzi. Nella tabella che segue si riporta il valore stimato delle emissioni prodotte dai mezzi dal 2006 al 2008 dalla quale si può rilevare un contenuto aumento di emissioni di CO<sub>2</sub> (+ 35%) di NOx (+2%) e PM (+10%), a fronte di un consumo di carburante aumentato del 43%, dei Comuni serviti passati da 13 a 57 e del numero di mezzi aumentato di circa il 50%. Il risultato soddisfacente in termini di emissioni ridotte è dovuto sia al continuo ammodernamento dei mezzi, che alla periodica manutenzione effettuata dall'officina interna.

<b>Emissioni da autoveicoli</b>	<b>2006*</b>	<b>2007*</b>	<b>2008</b>
Nox	15,93	18,16	18,462
PM	1,43	1,56	1,71
CO	15,97	16,11	14,87
CO <sub>2</sub>	2.598	2.909	3.954

Dati espressi in tonnellate

\* Dati riferiti al solo Gruppo Aspes

### Emissioni diffuse da discariche

Anche nel 2008 la rilevazione delle emissioni diffuse è stata determinata non più dalla sola modellazione teorica ma da un rilevamento in campo piuttosto complesso e che è diventato parte integrante del sistema di monitoraggio previsto nel Piano di Sorveglianza e Controllo degli impianti di smaltimento gestiti.

<b>Emissioni diffuse dalle discariche</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>
Metano (CH <sub>4</sub> )	1.459	1.114	868
Anidride carbonica (CO <sub>2</sub> )	4.012	4.866	4.103

Dati espressi in tonnellate/anno

Dato determinato da misure in campo sull'impianto di Cà Asprete e da stime su Montecalvo usando come rapporto (CO<sub>2</sub>)/(CH<sub>4</sub>)=76 % emerso dalle emissioni diffuse da capping.

Nell'impianto di Cà Asprete la campagna di monitoraggio delle emissioni diffuse condotta attraverso punti di misura superficiali, in foro e con camere di cattura dinamiche sui lotti esauriti della discarica, nel corso del 2008 è stata supportata anche da una indagine condotta dalla ditta affidataria dei lavori di riqualificazione dell'impianto di produzione in oltre 500 punti. Quest'ultima ha evidenziato una diffusione di Biogas superiore a quella emersa dalle indagine di riferimento e conferma la possibilità di incrementare in maniera significativa la captazione del Biogas, principalmente attraverso laumento del numero dei pozzi e la regolazione delle depressioni come previsto dal nuovo gestore.

### Emissioni ai camini

L'impianto di produzione di energia elettrica in discarica a Cà Asprete brucia il biogas generato dalla fermentazione anaerobica dei rifiuti ottenendo tra i prodotti di reazione anidride carbonica (un gas serra con impatto ambientale molto più basso di quello del metano). Nel 2008 l'impianto ha emesso in atmosfera 1874 t di CO<sub>2</sub>, dalla combustione di circa 2,4 milioni di mc<sup>3</sup> di biogas con una potenzialità di emissioni di CO<sub>2</sub> equivalente pari a circa 25.000 t. Risulta quindi evidente la differenza tra l'emissione in atmosfera conseguente all'impianto di cogenerazione e l'emissione che si avrebbe non trattando il biogas.

### Il bilancio della CO<sub>2</sub> equivalente di Gruppo

Anche per il 2008 MMS è in grado di presentare, seppur ancora con alcune stime, un bilancio delle emissioni di gas serra (espressi in t/anno di CO<sub>2</sub> equivalente), calcolato tenendo conto delle emissioni convogliate di CO<sub>2</sub> e delle perdite e dispersioni di gas metano (cittadino e da biogas) convertite in CO<sub>2</sub> equivalente (GWP100 = 21). Pur essendo le emissioni convogliate delle centrali termiche del Servizio Calore periodicamente controllate (nel rispetto delle leggi vigenti), data l'estrema variabilità delle tipologie d'impianti e delle condizioni d'esercizio, non è possibile esporre in questa sede i dati delle emissioni del Servizio. Inoltre, non sono state prese in esame le emissioni indirette connesse all'energia elettrica consumata dal Gruppo a causa della loro forte variabilità e della loro difficile determinazione: in modo sintetico, questi consumi possono essere ricondotti ad una emissione specifica di 0,55 kg (CO<sub>2</sub>)/KWh (composizione parco elettrico ENEL), che in MMS significherebbero circa 20.000 tonnellate di CO<sub>2</sub>.

Nella tabella che segue rivista rispetto a quella dell'anno precedente con i dati consolidati di Gruppo, oltre al bilancio globale di CO<sub>2</sub> equivalente, è mostrata l'emissione di CO<sub>2</sub> equivalente che si sarebbe prodotta da una centrale termoelettrica alimentata a combustibile fossile tradizionale per produrre la stessa energia da MMS prodotta con il Biogas.

<b>Emissioni CO<sub>2</sub> equivalente</b>	<b>2007*</b>	<b>2008</b>
CO <sub>2</sub> equivalente emessa (1)	45.910	52.585
Emissioni evitate per produzione energia da biogas (2)	2.401	1219

Dati espressi in tonnellate

(1) Calcolato con massa volumica convenzionale media metano cittadino di 0.68 kg/m<sup>3</sup> e 1.3 kg/m<sup>3</sup> per Biogas della sola discarica di Cà Asprete e senza l'emissione del servizio calore

(2) Se queste energie fossero fornite da combustibile fossile ne risulterebbe una conseguente emissione di CO<sub>2</sub>, calcolata utilizzando il fattore di emissione standard 0,550 kg/kWh (Fonte ANPA 2000), valore medio del parco termoelettrico nazionale

\* Dati riferiti al solo Gruppo Aspes

### Rifiuti prodotti

Le attività necessarie per l'erogazione dei servizi comportano la produzione di diverse tipologie di rifiuti solidi e liquidi: in funzione delle loro specifiche caratteristiche chimico – fisiche, questi possono successivamente rientrare in processi di recupero (di energia o materia) o di smaltimento gestiti prevalentemente all'interno del Gruppo. Le varie tipologie di impianti gestiti permettono infatti l'autosmaltimento di gran parte dei rifiuti prodotti. A titolo di esempio, i percolati da discarica sono trattati presso impianti di depurazione chimico – fisico – biologico del Gruppo. Gli scarichi idrici nei vari impianti del Gruppo sono regolarmente autorizzati, mantenuti e controllati per verificarne il rispetto dei limiti di legge.

Nel 2008 MMS ha prodotto 34.898 tonnellate di rifiuti, consuntivati per la prima volta con tutti i dati delle aziende del Gruppo: il 76% di essi è stato generato dallo svolgimento dei servizi di IA ed in particolare dal percolato delle discariche gestite; il

23% proviene invece dalla gestione dei servizi a rete ed in particolare dal processo depurativo. Il dato non trova un confronto significativo con il 2007, se ci si riferisce al solo Gruppo MMS, anche se sembra confermare la tendenza degli ultimi anni che vede un aumento dei rifiuti prodotti dai processi sia depurativi che di potabilizzazione (+15) sensibilmente inferiore ai volumi trattati e un incremento del percolato prodotto nelle discariche gestite anche per eventi meteorici sfavorevoli (18%).

La risposta aziendale all'aumento della produzione dei rifiuti è stata quella di ottimizzare la capacità di auto-trattamento raggiungendo il 71,3 % del totale dei rifiuti prodotti (in incremento rispetto al dato 2007 anche per il benefico effetto sinergico derivante dalla fusione).

Rifiuti speciali prodotti	2006*	Auto-tratt.	2007*	Auto-tratt.	2008	Auto-tratt.
<b>Ambiente</b>						
Smaltimento	27.745	62,2%	22.673	60,7%	26.793	73,3 %
<b>Idrico</b>						
Potabilizzazione e distribuzione	390	29,0%	298	0,1%	265	2,65%
Depurazione	7.133	97,5%	6.966	97,98%	8.056	87,73%
<b>Struttura</b>						
Officina-manutenzione-sedi varie	61		69		75	
<b>Totale gruppo</b>	<b>34.980</b>	<b>69,1%</b>	<b>29.721</b>	<b>68,60%</b>	<b>34.898</b>	<b>71,26%</b>
<b>Di cui al riutilizzo</b>	<b>9,58%</b>		<b>10,19%</b>		<b>7,25%</b>	

Dati espressi in tonnellate

\* Dati riferiti al solo Gruppo Aspes Multiservizi



#### 4.5.4 Biodiversità

Nell'ambito delle attività di progettazione reti e impianti, MMS individua siti e tracciati che meglio inseriscono l'opera nel territorio. L'analisi preliminare consiste nella verifica di tutti gli strumenti di tutela ambientale ed urbanistica vigenti e comporta, in particolare, la scelta progettuale di soluzioni che interessino in modo meno significativo possibile le eventuali emergenze ambientali e di biodiversità rilevate (Parchi Nazionali, Aree Naturali protette, Siti di Importanza Comunitaria, Zone di Protezione Speciale).

Con riferimento alle opere sottoposte a procedura di Valutazione di Impatto Ambientale, Valutazione d'Incidenza, Valutazione Paesaggistica, vengono eseguiti studi che descrivono nel dettaglio non solo l'opera in progetto (quadro progettuale) ma anche l'ambiente da esse interferito (quadro di riferimento ambientale). L'analisi è finalizzata alla caratterizzazione "ante operam" del territorio, con specifico riferimento alle principali componenti ambientali: acqua, suolo, sottosuolo, vegetazione, fauna, paesaggio, aria, rumore. Nell'ambito della progettazione esecutiva si elaborano, mediante specialisti di settore, anche progetti di mitigazione e ripristino ambientale delle aree interessate.

In particolare, gli impianti di smaltimento di rifiuti di MMS in sede di ampliamento e nuova realizzazione sono assoggettati alla procedura di Valutazione di Impatto ambientale/Valutazione Ambientale Strategica (VIA / VAS) e sono comprensivi di Piani di Gestione Post-operative e di chiusura e ripristino. Relativamente all'impianto di Cà Asprete, gli studi e i documenti di impatto ambientale e di valutazione ambientale strategica nell'ambito delle procedure di VIA-VAS-AIA sono state condotte dallo Studio Geotecnico Italiano e sono in corso di approvazione delle Autorità territorialmente competenti. Ad oggi sul fronte delle Biodiversità non si registrano incidenze significative sui siti sensibili e su aree protette sia per gli impianti in esercizio che per quelli in via di realizzazione.



## 4.6 Aspetti di eco-efficienza

In questo paragrafo viene mostrato un esempio di indicatore integrato tra ambito economico e ambientale che consiste nel rapporto tra una variabile economica ed una ambientale per indicare come conciliare la protezione dell'ambiente con la produzione di ricchezza per gli stakeholder.

L'indicatore viene applicato sulle seguenti variabili ambientali ritenute particolarmente significative:

- consumo di risorse energetiche fossili;
- produzione di CO<sub>2</sub> equivalente;
- produzione totale di rifiuti;
- risorsa idrica totale utilizzata (consumi diretti e perdite).

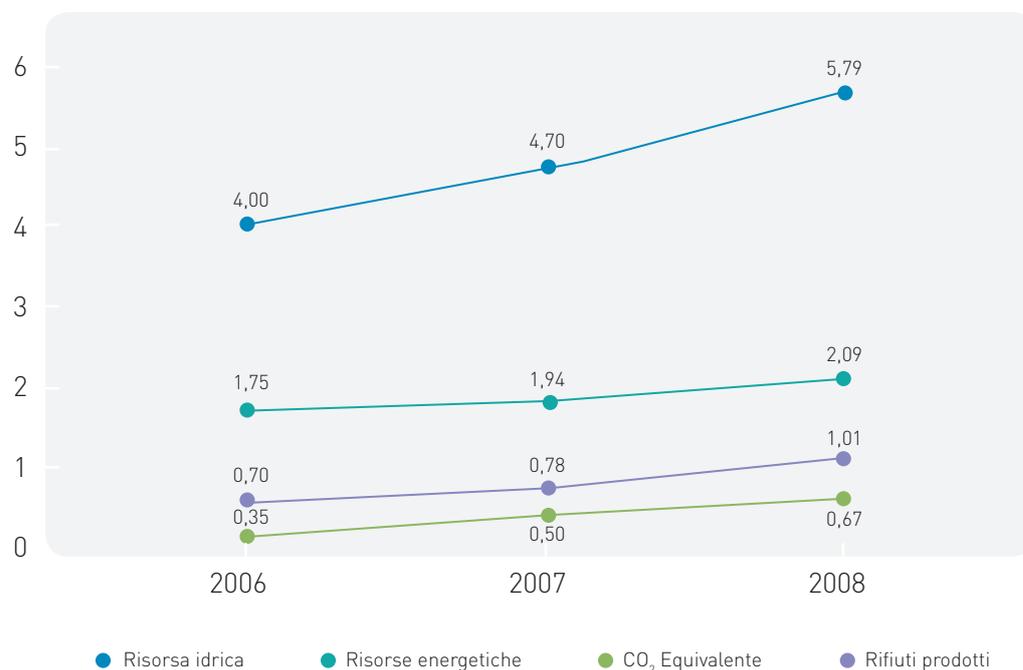
La variabile economica considerata negli indicatori è il valore aggiunto (VA). L'analisi del triennio evidenzia un andamento positivo di tutti gli indicatori (anche per il costante positivo andamento del Valore aggiunto), con indici di eco-efficienza particolarmente brillante per l'indicatore della CO<sub>2</sub> equivalenti (+37% 2007-08) e dei rifiuti prodotti (+26%) che evidenziano lo sviluppo positivo del gruppo anche in termini di eco-efficienza.

Indici di eco-efficienza (IEE)		2006*	2007*	2008
IEE consumo di risorse energetiche	VA (migliaia di euro) / consumi in TEP	1,75	1,94	2,09
IEE rifiuti prodotti	VA (migliaia di euro) / t rifiuti prodotti	0,70	0,78	1,01
IEE CO <sub>2</sub> equivalenti**	VA (migliaia di euro) / t di CO <sub>2</sub> eq. Emessa	0,35	0,50	0,67
IEE consumo risorsa idrica	VA (euro) / m <sup>3</sup>	4,00	4,70	5,79

\* Riferiti al solo Gruppo Aspes

\*\* Nel bilancio della CO<sub>2</sub> equivalente non si è tenuto conto del contributo derivante dalla gestione del Servizio Calore.

### Eco-efficienza di gruppo



## Tabella dei contenuti GRI

Indicatori di performance pratiche del lavoro	Paragrafo	Indicatori di performance economica	Paragrafo	Indicatori di performance ambientale	Paragrafo
<b>Occupazione</b>		<b>Performance economica</b>		<b>Materie prime</b>	
LA1	3.2.1	EC1	2.1.1	EN1	4.5.2
LA2	3.2.2	EC2	n.d.	EN2	Non app.
LA3	3.2.3	EC3	2.1.1	<b>Energia</b>	
<b>Relazioni industriali</b>		EC4	n.d.	EN3	4.5.2
LA4	3.2.7	<b>Presenza sul mercato</b>		EN4	4.5.2
LA5	Non app.	EC5	2.1.2	EN5	4.5.2
<b>Salute e sicurezza</b>		EC6	3.6	EN6	4.4.2
LA6	3.2.6	EC7	3.2.1	EN7	4.6
LA7	3.2.6	<b>Impatti economici indiretti</b>		<b>Acqua</b>	
LA8	3.2.5	EC8	2.2	EN8	4.2.1
LA9	3.2.7	EC9	3.3-3.6	EN9	4.2.1
<b>Formazione e istruzione</b>		<b>Indicatori di performance sulle società</b>	<b>Paragrafo</b>	EN10	Non app.
LA10	3.2.5	<b>Collettività</b>		<b>Biodiversità</b>	
LA11	3.2.5	S01	n.d.	EN11	Non disp.
LA12	3.2.3	<b>Corruzione</b>		EN12	4.5.4
<b>Diversità e pari opportunità</b>		S02	n.d.	EN13	4.3.3
LA13	3.2.4	S03	n.d.	EN14	4.5.4
LA14	3.2.4	S04	3.7.1	EN15	Non app.
<b>Indicatori di performance sui Diritti umani</b>	<b>Paragrafo</b>	<b>Contributi politici</b>		<b>Emissioni, scarichi, rifiuti</b>	
<b>Pratiche d'investimento e approvvigionamento</b>	Aspetto coperto legge italiana	S05	3.7.1	EN16	4.5.3
HR1		S06	3.7.1	EN17	4.5.3
HR2		<b>Comportamenti anti-collusivi</b>		EN18	4.4.2-4.5.2
HR3		S07	3.7.1	EN19	4.5.3
<b>Non discriminazione</b>		<b>Conformità</b>		EN20	4.5.3
HR4		S08	n.d.	EN21	4.5.2
<b>Libertà di associazione e contrattazione collettiva</b>		<b>Indicatori di performance sulla responsabilità di prodotto</b>	<b>Paragrafo</b>	EN22	4.5.3
HR5		<b>Salute e sicurezza</b>		EN23	4
<b>Lavoro minorile</b>		PR1	3.2.6	EN24	4.5.3
HR6		PR2	1.2	EN25	Non sign.
<b>Lavoro forzato</b>		<b>Etichettatura</b>		<b>Prodotti e servizi</b>	
HR7		PR3	3.5.3	EN26	4.3.3
<b>Pratiche di sicurezza</b>		PR4	Non app.	EN27	Non app.
HR8		PR5	1.3	EN28	
<b>Diritti delle popolazioni indigene</b>	<b>Marketing</b>		EN29	4.5.1-4.5.3	
HR9	PR6	Non app.	EN30	Non app.	
	PR7	Non app.			
	<b>Privacy</b>				
	PR8	3.5.4			
	PR9	3.7.1			

## Glossario

**Abitante Equivalente (A.E.):** Unità di misura definita dalla normativa di settore come “carico organico biodegradabile avente una richiesta biochimica di ossigeno a cinque giorni (BOD5) pari a 60 grammi di ossigeno al giorno”. Consente di riportare il carico inquinante esistente a quello assunto per abitante, cioè per persona fisica.

**AEEG:** Autorità di regolazione e controllo per l'Energia Elettrica ed il Gas costituita ai sensi della Legge 481/95.

**Aspetto ambientale:** Elemento di un'attività, prodotto o servizio di un'organizzazione che può interagire con l'ambiente (definizione UNI EN ISO 14001:2004).

**AATO:** Autorità d'Ambito Territoriale Ottimale istituito dalla Legge Galli al fine di consentire adeguate dimensioni gestionali, superare la frammentazione delle gestioni locali e realizzare economie di scala nel servizio idrico integrato.

**Biogas:** Miscela gassosa naturale, prodotta dai normali processi di decomposizione batterica anaerobica della frazione organica dei rifiuti, costituita principalmente da metano.

**BOD (Biological Oxygen Demand):** Indica il contenuto di sostanza organica biodegradabile presente negli scarichi idrici. Espresso in termini di quantità di ossigeno necessaria alla degradazione da parte di microrganismi in un test della durata di cinque giorni (BOD5). Il parametro rappresenta un indicatore della possibile riduzione della concentrazione dell'ossigeno disciolto nei corpi idrici ricettori degli scarichi con conseguenti effetti ambientali negativi.

**Bar:** Unità di misura della pressione. 1 bar equivale a circa 1 atmosfera. 1 atmosfera equivale alla pressione esercitata da una colonna di mercurio alta circa 760 millimetri.

**Carta dei servizi:** Documento aziendale che fissa gli standard di qualità riferiti ai servizi erogati.

**Certificati verdi:** Certificati previsti dall'articolo 5 del decreto ministeriale 11 novembre 1999. Ogni soggetto produttore o importatore deve immettere in rete una quota del 2% di energia elettrica prodotta da impianti a fonti rinnovabili. La produzione di energia elettrica degli impianti alimentati da fonti rinnovabili ha diritto, per 194 i primi otto anni, alla certificazione di produzione da fonti rinnovabili (Certificati verdi), di valore pari a 100 MWh. I Certificati verdi possono essere venduti per adempiere all'obbligo di immissione di energia da fonti rinnovabili.

**CIP6:** Provvedimento n. 6/92 del Comitato Interministeriale Prezzi e relativo regime di incentivazione della produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili ed assimilate.

**CO:** Monossido di carbonio. Gas incolore, inodore e molto tossico. Si forma durante le combustioni incomplete delle sostanze organiche per carenza di ossigeno.

**CO<sub>2</sub>:** Anidride carbonica, gas prodotto da tutti i processi di combustione di carburanti e combustibili fossili oltre che da processi naturali; contribuisce alla formazione dell'effetto serra.

**CO<sub>2</sub> equivalente:** Emissione di gas serra espressa in termini di CO<sub>2</sub> in base al potenziale di riscaldamento globale (GWP) dei vari gas. Secondo la metodologia GWP 1t di

metano ha una influenza sull'effetto serra pari a 21 t di CO<sub>2</sub>.

**COD:** Misura la quantità di ossigeno utilizzata per l'ossidazione (Ossidoriduzione) di sostanze organiche e inorganiche contenute in un campione d'acqua a seguito di trattamento con composti a forte potere ossidante. Questo parametro, come il BOD, viene principalmente usato per la stima del contenuto organico e quindi del potenziale livello di inquinamento delle acque naturali e di scarico. Un alto valore di COD di uno scarico comporta una riduzione dell'ossigeno disciolto nel corpo idrico ricettore e quindi una riduzione della capacità di autodepurazione e di sostenere forme di vita.

**Cogenerazione:** Produzione combinata di energia elettrica e di energia termica o meccanica.

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

**CRM:** Il concetto di Customer relationship management (spesso abbreviato in CRM) è legato al tema della fidelizzazione dei clienti.

**Decreto Letta:** Decreto legislativo n. 164 del 23 maggio 2000 "Attuazione della direttiva 98/30/CE recante norme comuni per il mercato interno del gas naturale, a norma della legge del 17 maggio 1999, n. 144".

**Decreto Ronchi:** Decreto legislativo n. 22 del 5 febbraio 1997 "Attuazione delle direttive 91/156/CEE sui rifiuti, 91/689/CEE sui rifiuti pericolosi e 94/62/CE sugli imballaggi e sui rifiuti di imballaggio".

**EBIT (Earnings Before Interest and Taxes):** Sigla anglosassone che significa utile prima degli interessi e delle imposte. Il termine è entrato nell'uso corrente e rappresenta uno dei principali indicatori della redditività della gestione tipica di un'Azienda. Misura i profitti aziendali prima delle tasse, dei proventi/oneri finanziari e delle componenti straordinarie. Viene anche chiamato reddito operativo o risultato operativo.



**EBITDA (Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization):** Sigla anglosassone che significa utile prima delle imposte, dei proventi/oneri finanziari, delle svalutazioni e dell'ammortamento e delle componenti straordinarie. Il termine inglese si è affiancato a quello italiano di MOL (margine operativo lordo) che misura la redditività della gestione caratteristica di al lordo dei costi di ammortamento e accantonamenti.

**Emissione:** Scarico di sostanze (solide, liquide o gassose) nell'ambiente prodotte da attività umane.

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

**Impatto ambientale:** Ogni modificazione dell'ambiente, negativa o benefica, totale o parziale, conseguente ad attività umane.

**Indicatori:** Valori qualitativi e quantitativi che permettono di correlare gli effetti più rilevanti sull'ambiente alle attività svolte dall'Azienda, consentendo di ottenere l'andamento delle grandezze monitorate.

**Kilowatt (kW):** Unità di misura della potenza: 1 kW = 1.000 W.

**Kilowattora (kWh):** Unità di misura dell'energia elettrica, pari alla energia prodotta in 1 ora da una macchina con potenza di 1 kW.

**KPI:** Con l'acronimo KPI (Key Performance Indicators) si indicano degli indici finanziari, commerciali, produttivi, ambientali, sociali utilizzati per quantificare le performance legate agli obiettivi strategici aziendali.

**Legge Galli:** Legge n. 36 del 5 gennaio 1994 concernente l'istituzione del servizio idrico integrato, l'individuazione di Ambiti Territoriali Ottimali e l'istituzione dell'Autorità di Ambito.

**Metano (CH<sub>4</sub>):** Il più semplice degli idrocarburi, componente principale del gas naturale (composto dall'88% al 98% da metano e per il resto da idrocarburi quali etano, propano, butano, ecc).

**Nmc, Nm<sup>3</sup> (Normal metro cubo):** Unità di misura del volume di un gas in condizioni normali (a temperatura di 0°C e pressione atmosferica di 1,01325 bar).

**NOx (Ossidi di azoto):** Gli ossidi di azoto sono composti ossigenati dell'azoto allo stato gassoso. L'ossido NO si forma per reazione secondaria nelle combustioni ad alta temperatura: esso si trasforma successivamente in NO<sub>2</sub> (l'ossido più aggressivo) per ossidazione fotochimica e in N<sub>2</sub>O<sub>5</sub> che, assorbito dall'umidità atmosferica, diventa acido nitrico. Gli ossidi di azoto possono agire sulle vie aeree sinergicamente con altri gas e partecipano come "precursori" alla formazione degli ossidanti fotochimica (ozono, perossidi organici). Sono, dopo l'anidride solforosa, i più diffusi e aggressivi inquinanti atmosferici e con questa danno luogo alle cosiddette "piogge acide".

**SOx (Ossidi di zolfo):** Le emissioni di ossidi di zolfo, costituite principalmente da anidride solforosa (SO<sub>2</sub>) sono dovute prevalentemente all'uso di combustibili solidi e liquidi e sono correlate al contenuto di zolfo di questi ultimi. Gli ossidi di zolfo sono tipici inquinanti delle aree urbane e industriali, ove l'elevata intensità degli insediamenti ne favorisce l'accumulo, soprattutto in condizioni meteorologiche sfavorevoli.



Le situazioni più gravi si presentano nei periodi invernali quando, alle altre fonti di emissione, si aggiunge il riscaldamento domestico. Danno luogo alle cosiddette “piogge acide”.

**Percolato:** Liquido che si origina prevalentemente dall'infiltrazione di acqua nella massa dei rifiuti o dalla decomposizione degli stessi.

**Protezione catodica:** Sistema di prevenzione della corrosione delle tubazioni metalliche interrate mediante l'applicazione di un potenziale elettrico negativo.

**Recupero energetico:** Utilizzazione dell'energia termica liberata in un processo di combustione, per la produzione di vapore da cedere a terzi o da sfruttare in un ciclo termico per la produzione di energia elettrica.

**Rifiuti:** Il Decreto Ronchi definisce rifiuto “qualsiasi sostanza od oggetto” rientrante in certe categorie “e di cui il detentore si disfi o abbia deciso o abbia l'obbligo di disfarsi”. Lo stesso decreto legislativo classifica i rifiuti, secondo l'origine, in urbani e speciali e, secondo le caratteristiche di pericolosità, in pericolosi e non pericolosi.

**Rifiuti solidi urbani (RSU):** Secondo il Decreto Ronchi sono tutti i rifiuti domestici (anche quelli ingombranti), i rifiuti non pericolosi provenienti da luoghi diversi dalle abitazioni ma assimilati dai Comuni ai rifiuti urbani per qualità e quantità, i rifiuti provenienti dallo spazzamento stradale, i rifiuti derivanti dallo sfalcio di giardini ed aree verdi, i rifiuti di qualunque natura abbandonati sul suolo pubblico, i rifiuti da attività cimiteriali.

**ROE (Return On Equity):** Indica la redditività del capitale proprio, quanto spetta dell'utile netto agli azionisti; fornisce una misura globale e sintetica della gestione complessiva.

**ROI (Return On Investment):** Indica la redditività del capitale investito, osservando l'efficienza del suo impiego indipendentemente dalle caratteristiche del finanziamento; è un indicatore dell'economicità della gestione caratteristica.

**Sistema di Gestione Integrato QSA:** sistema per guidare e tenere sotto controllo una organizzazione in riferimento a Qualità-Ambiente-Sicurezza.

**Smc, Sm<sup>3</sup> (Standard metro cubo):** Unità di misura del volume di un gas in condizioni standard (a temperatura di 15° C e pressione atmosferica di 1,01325 bar).

**Stakeholder (o portatori d'interesse):** Soggetti interni ed esterni all'impresa, con interessi ed esigenze diversi, in grado di influenzare le scelte ed i comportamenti dell'impresa e di condizionarne il successo. I principali stakeholder sono: Dipendenti, Azionisti, Finanziatori, Clienti, Fornitori, Stato/Enti Locali/Pubblica Amministrazione, Collettività.

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

**TEP (Tonnellate Equivalenti Di Petrolio):** Unità convenzionale di misura delle fonti di energia equivalente a 10.000 Mcal, pari all'energia ottenuta dalla combustione di una tonnellata di petrolio.

**TKN:** Parametro di misura per i valori dei componenti azotati delle acque.

**Teleriscaldamento:** Trasferimento a distanza di calore attraverso un vettore energetico (acqua calda, acqua surriscaldata, vapore), proveniente da centrali termiche o di cogenerazione o da impianti di termovalorizzazione dei rifiuti.

**UNI EN ISO 9001:2008:** Norma emanata dalla ISO (International Standard Organization) su sistemi di gestione per la qualità.

**UNI EN ISO 14001:2004:** Serie di norme emanate dalla ISO (International Standard Organization) relative "Requisiti e guida per l'uso" dei sistemi di gestione ambientali.



marche   
multiservizi







## Bilancio di sostenibilità 2008

### **Graphic design e impaginazione**

Acanto comunicazione

### **Referenze fotografiche**

Archivio Marche Multiservizi

Si ringrazia la Provincia di Pesaro e Urbino - Assessorato al Turismo per la gentile concessione delle fotografie pubblicate alle pagine 116 e 117.

Si ringrazia il signor Angelucci per la gentile concessione della fotografia pubblicata a pagina 68.





