



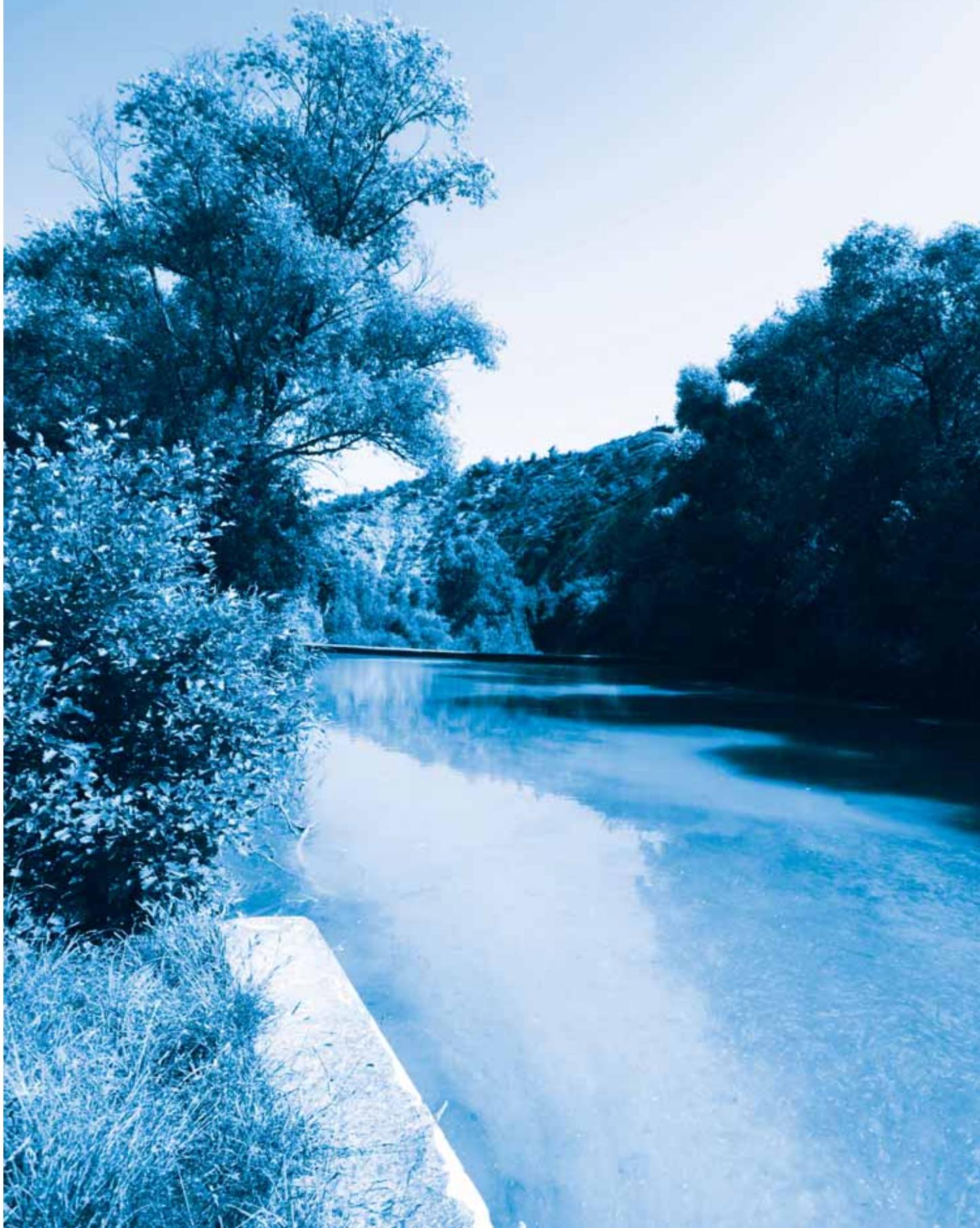
Bilancio di sostenibilità 2009
Marche Multiservizi S.p.A.

marche
multiservizi

Bilancio di sostenibilità 2009

Marche Multiservizi S.p.A.





1 Identità aziendale

1.1	Chi siamo	10
1.1.1	Storia ed evoluzione del Gruppo	10
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	22

2 Responsabilità economica

2.1	Conto economico riclassificato	26
2.1.1	Indicatori economici	30
2.2	Determinazione e distribuzione del valore aggiunto	31

3 Responsabilità sociale

3.1	Obiettivi e risultati	36
3.2	Personale	38
3.2.1	Composizione	38
3.2.2	Turnover	41
3.2.3	Pari opportunità e diversità	42
3.2.4	Formazione	44
3.2.5	Sistema di remunerazione e sviluppo professionale	46
3.2.6	Relazioni industriali	47
3.2.7	Sicurezza	48
3.2.8	Comunicazione interna	50
3.3	Azionisti	52
3.4	Finanziatori	52
3.5	Clienti	53
3.5.1	Composizione dei clienti	53
3.5.2	Tariffe e bollette	54
3.5.3	Qualità dei servizi	60
3.5.4	Relazioni e contatti con i clienti	65

3.6	Fornitori	71
3.7	Istituzioni	72
3.7.1	Rapporti con le Istituzioni	72
3.8	Collettività	74
3.8.1	Comunicazione	74
3.8.2	Educazione ambientale	77
4 Responsabilità ambientale		
4.1	Risultati e programmi per l'ambiente	84
4.2	Ciclo dell'acqua	85
4.2.1	Produzione e distribuzione dell'acqua	86
4.2.2	Trattamento e depurazione	91
4.3	Ciclo dei rifiuti	96
4.3.1	Raccolta	97
4.3.2	Raccolta differenziata	98
4.3.3	Smaltimento	102
4.4	Energia	106
4.4.1	Gas per il territorio	106
4.4.2	Produzione di energia	109
4.4.3	Servizio gestione calore per il Comune di Pesaro	110
4.4.4	Illuminazione pubblica	111
4.5	Risorse ed emissioni ambientali	111
4.5.1	Flotta del Gruppo	111
4.5.2	Produzione e uso di risorse	113
4.5.3	Emissioni e rifiuti prodotti	116
4.5.4	Biodiversità	122
	Glossario	123
	Tavola dei contenuti GRI	125
	Lettera di Assurance	126

Guida alla lettura

Il secondo Bilancio di Sostenibilità di Marche Multiservizi illustra il nuovo percorso intrapreso dal Gruppo nella costruzione di un processo di gestione sostenibile, coerentemente a quanto già espresso in passato.

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 in relazione ai singoli stakeholder l’impegno nella salvaguardia e promozione del capitale umano e dell’ambiente sociale in cui opera; la quarta “Responsabilità ambientale” dichiara gli impatti ed i risultati delle attività sull’ambiente. La definizione degli obiettivi per la sostenibilità, degli argomenti trattati e degli stakeholder a cui il report si rivolge, nella sua funzione comunicativa e di assunzione di responsabilità, è frutto dell’analisi della strategia aziendale e delle interazioni, e relativi impatti, che MMS ha prodotto nel corso dell’anno con le proprie attività. Particolare attenzione è riservata alle indicazioni provenienti da tutti i canali relazionali o di dialogo esistenti con i portatori d’interesse.

Processo di rendicontazione e perimetro

La rendicontazione delle attività economiche, ambientali e sociali è stata eseguita mediante la costruzione di specifici indicatori e la raccolta di dati e informazioni in schede delineate sulla base dei risultati emersi dalla definizione degli obiettivi di sostenibilità, dalle analisi di materialità e

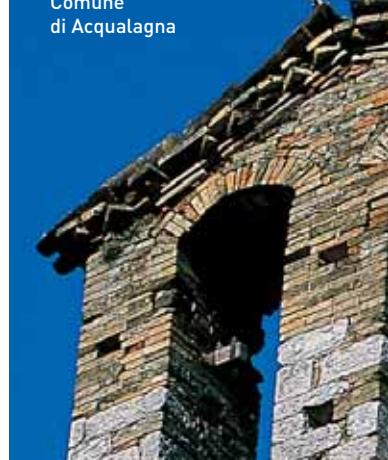
dalle relazioni con gli stakeholder. Le schede sono state distribuite a tutti i referenti aziendali. Le informazioni quali-quantitative così raccolte e documentate sono state validate dalla Funzione Aziendale di riferimento e in molti casi sono parte integrante del Sistema Qualità certificato, in particolare degli indicatori KPI.

Il **perimetro** di rendicontazione è allineato a quello previsto dal Bilancio Consolidato e include le tre società controllate: Acque S.r.l., Aspes Gas S.r.l., SIS S.p.A.*. Nei casi in cui non è stato possibile includere nel perimetro una o più controllate, è presente una nota con le esclusioni. Con i termini Marche Multiservizi, Gruppo, Società, Azienda, MMS si intende il Gruppo Marche Multiservizi S.p.A. se non diversamente specificato. Le tabelle riportano i dati del 2009 confrontati solo con l’anno precedente, poiché i dati disponibili del 2007 delle due Aziende Aspes e Megas distinti non sono sempre omogenei e comparabili. 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 FRAMEWORK.

* In data 20/12/09 è stata costituita la società MMS ecologica S.r.l. alla quale è stato conferito il ramo d’azienda della società SIS S.p.A.



Verifica del Bilancio

Il Gruppo Marche Multiservizi è inserito da due anni nel perimetro di rendicontazione di Hera S.p.A. che prevede la verifica da parte dell'Ente di Certificazione DNV dei dati inseriti nel Bilancio di Sostenibilità. Questa edizione per la prima volta è stata sottoposta ad una verifica di parte terza. Tra i livelli individuati dalla linea guida GRI-G3, questo bilancio ha raggiunto il livello di applicazione B+ che corrisponde a un buon grado di applicazione delle richieste delle linee guida e a una verifica indipendente esterna.





Gruppo di Lavoro

Il presente Bilancio di Sostenibilità è stato realizzato grazie al contributo di tutti coloro che, a vario titolo, hanno elaborato e fornito quanto necessario in MMS e nelle controllate.

Il documento è stato redatto dal Gruppo di lavoro operativo e dal servizio QSA sulla base delle direttive impartite dal Gruppo di validazione.

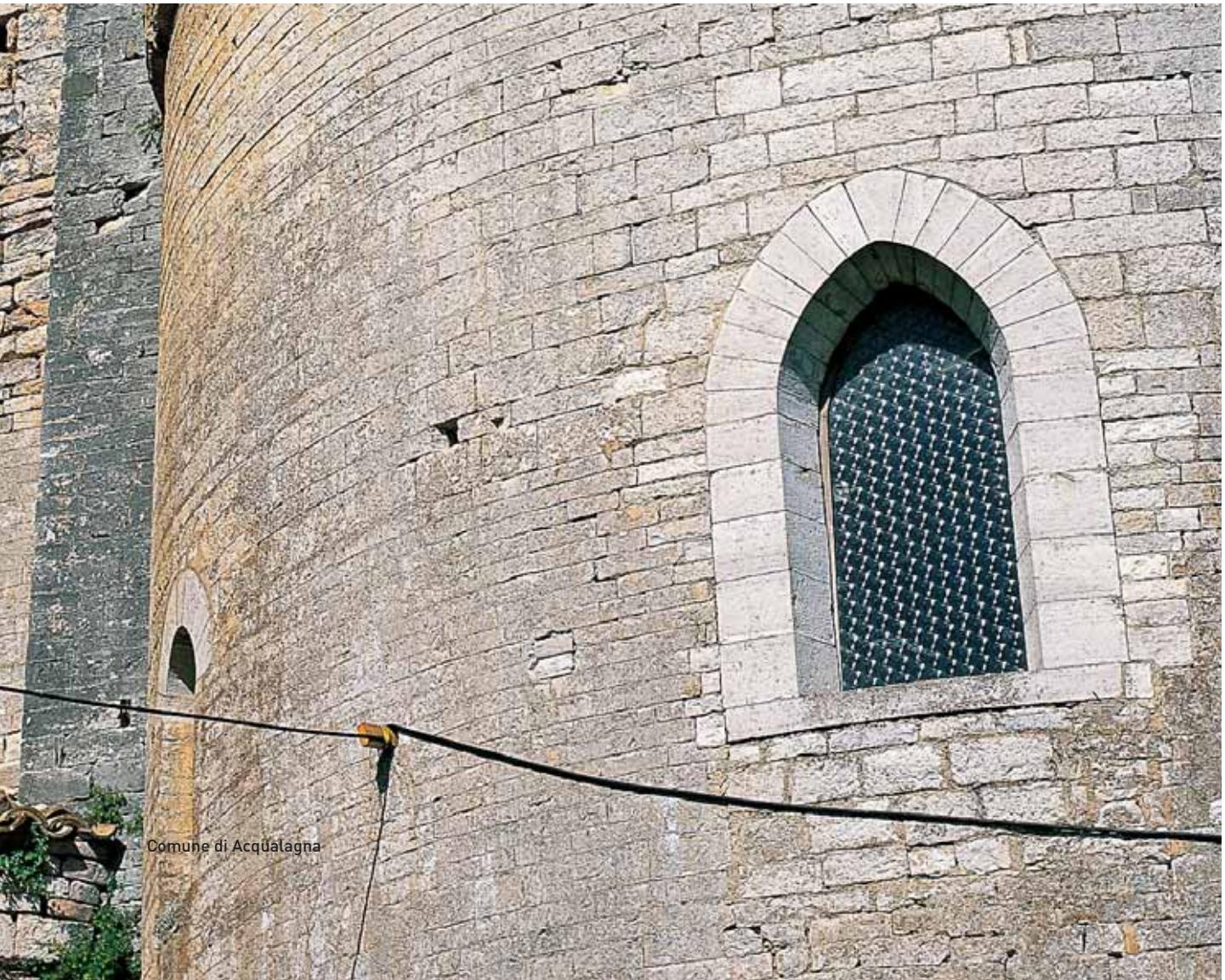
Gruppo di validazione: *Mauro Tiviroli, Gianluca Bucci, Loredano Corsucci, Marco De Simoni, Giovanna Fraternale, Gian-*

franco Mattei, Marcelo Nasini, Leonardo Tombari, Marco Verna, Antonio Viggiani.

Gruppo di lavoro operativo: *Francesco Gramolini, Cristina Pala, Bruna Marchionni, Massimo Giancarli.*

Coordinamento operativo: *Cristina Pala.*

Responsabile progetto Bilancio di Sostenibilità 2009: *Francesco Gramolini.*





1 Identità aziendale

1.1	Chi siamo	10
1.1.1	Storia ed evoluzione del Gruppo	10
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	22

1. IDENTITÀ AZIENDALE

1.1 Chi siamo

Marche Multiservizi, quale multiutility, svolge la sua attività in settori diversi: **Acqua, Servizi Ambientali, Gas ed Energia, Pubblica Illuminazione**, confermando e mantenendo sempre quale obiettivo prioritario il radicamento ed il legame con il territorio.

L'Azienda fonda ogni sua attività sul rispetto per l'ambiente e per le esigenze delle Comunità di riferimento con l'impegno di attribuire valore a tutti i suoi interlocutori.

Serve un bacino di circa 290.000 abitanti con almeno un servizio e raggiunge una copertura del territorio provinciale superiore all'80%.

Nell'Azienda è radicata la consapevolezza dell'importanza di cimentarsi quotidianamente nella sfida ambientale, coniugando al contempo efficienza economica ed efficacia gestionale.

1.1.1 Storia ed evoluzione del Gruppo

Le origini...

Siamo nel **1913** quando a seguito di un referendum bandito dall'Amministrazione Comunale di Pesaro venne sancta la municipalizzazione del servizio gas con la nascita dell'**Azienda comunale**.

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. Nel frattempo,

nei **primi anni 80**, la Provincia di Pesaro e Urbino si pose l'obiettivo di metanizzare le aree interne, una realtà di Comuni distanti 50-60 km dalle aree costiere.

Nel **1985** la Provincia costituisce con i Comuni di Fermignano, Fossombrone, Isola del Piano, Montefeltro, S. Angelo in Vado, S. Ippolito, Serrungarina, Urbana 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 e l'accorpamento dell'attività di Eurometano.

Nel **1995** l'**AMGA** 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 all'Azienda AMI, 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., mentre i soci di Megas deliberano la trasformazione in S.p.A.

Nel **2001** avviene la scissione societa-



Comune
di Sasso Feltrio

ria tra proprietà (Aspes S.p.A) e gestione con la nascita di **Aspes Multiservizi**, alla quale viene affidata la gestione dei servizi pubblici (Energia, Idrico ed Ambiente).

Nel **2002**, in attuazione della normativa introdotta dalla Legge Finanziaria per la quale è opportuno separare la gestione dei servizi e la proprietà, **Megas** procede alla scissione societaria costituendo la società **Megas net S.p.A.** alla quale viene conferito il patrimonio.

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.**

..e la sua evoluzione

Infine, il 1° gennaio 2008, dalla fusione di Megas S.p.A. e Aspes Multiservizi S.p.A. nasce **Marche Multiservizi S.p.A.**, principale multiutility a livello regionale. **Marche Multiservizi** ha raccolto e posto al centro del proprio modello di attività la sfida della sostenibilità percorrendo la via che porta alla creazione di valore economico e mitigando gli impatti ambientali del proprio agire d'impresa a vantaggio del territorio e delle persone che lo vivono.

1.1.2 Cosa facciamo

Servizio Idrico Integrato

L'attività è svolta dalla Capogruppo e consiste nella gestione del Servizio Idrico Integrato dal prelievo alla raccolta tramite fognatura e depurazione in impianti di proprietà del Gruppo. Il Servizio al 31.12.2009 è svolto in 56 Comuni con una rete acque-dottistica complessiva di 4335 km, 17.5 milioni di m³ di acqua venduti, 114 impianti di depurazione gestiti operativamente dalla controllata Acque S.r.l. Inoltre, Marche Multiservizi fornisce acqua potabile "all'ingrosso" al Comune di Fano.

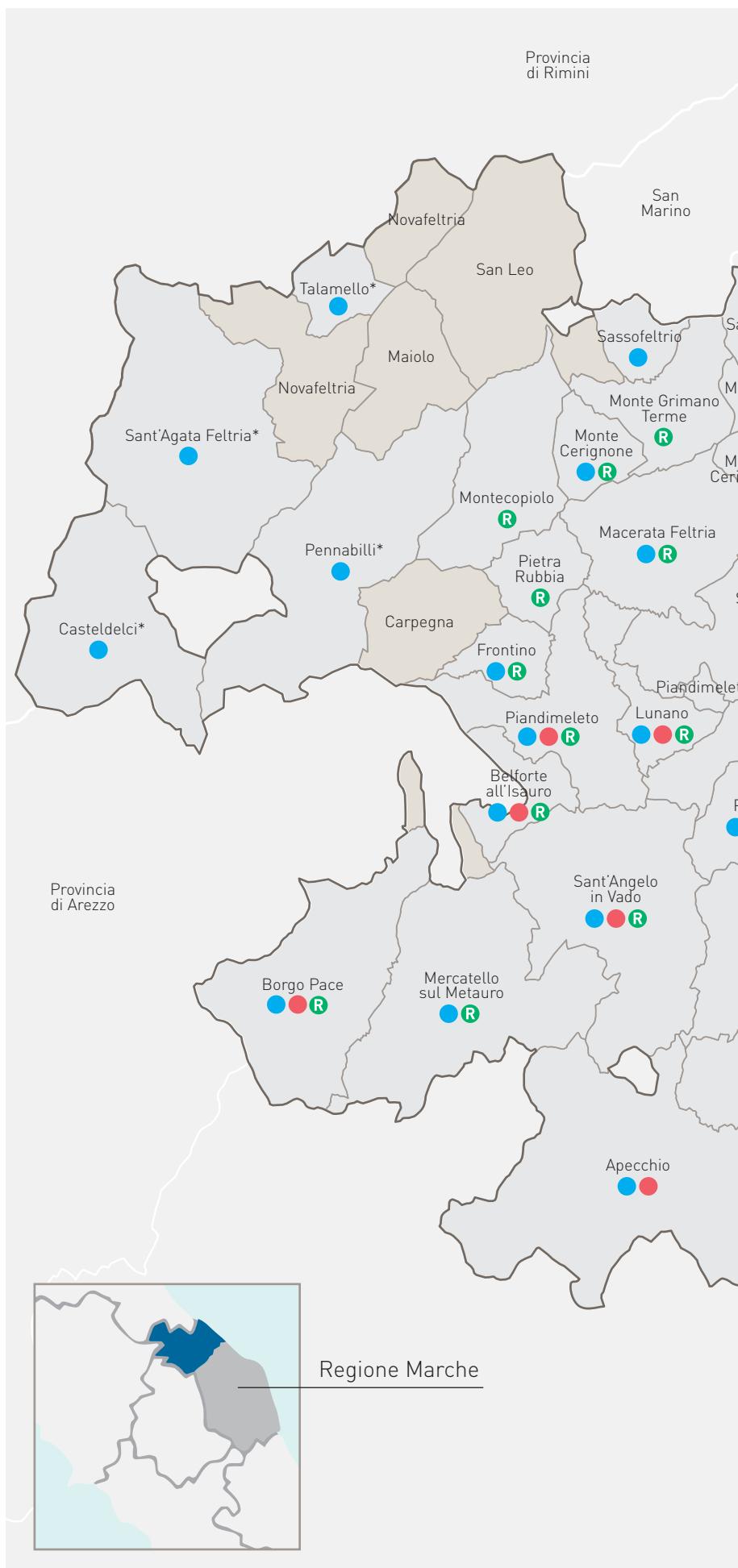
Servizio Energia

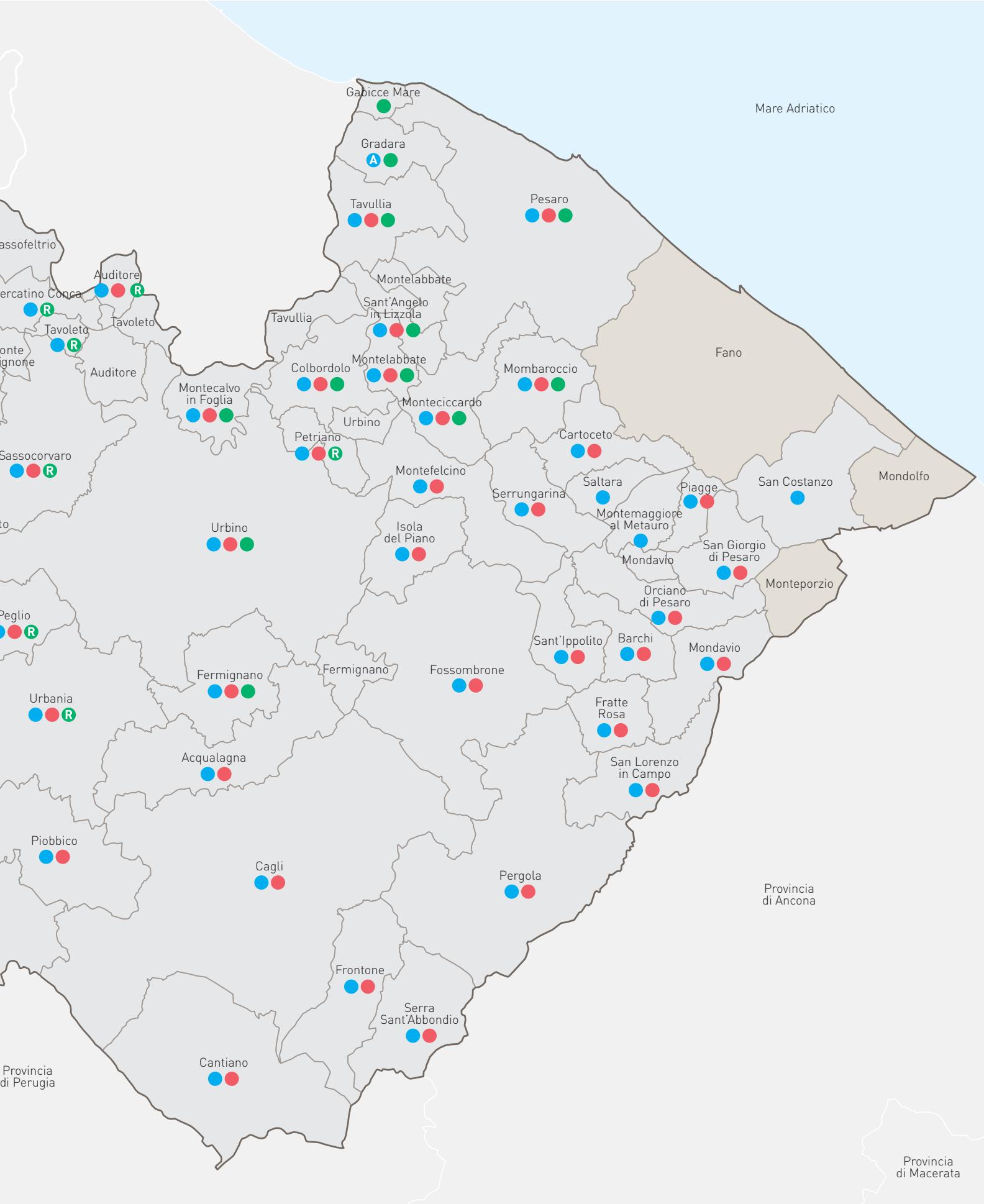
MMS gestisce una rete di distribuzione di gas metano di circa 1396 km. e nel 2009 ha distribuito 157 milioni di m³ di gas a circa 86.500 utenze in 41 Comuni della provincia di Pesaro e Urbino. Marche Multiservizi opera anche nei settori:

- produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili tramite l'impianto di generazione di energia elettrica da biogas in discarica (7300 MWh di produzione);
- gestione del servizio calore nel Comune di Pesaro per un totale di 120 impianti e con una potenza termica complessiva di 28 MW. La controllata Aspes Gas S.r.l. si è occupata della vendita di gas metano nel 2009.

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 circa 200.000 abitanti serviti, e in 12 di essi in modo completo, compreso lo spazzamento.







1.1.3 Valori e missione

Operando nei servizi pubblici locali di alto valore sociale e di grande utilità per la collettività, MMS mira ad offrire ai propri clienti i migliori standard di qualità, a costi contenuti. MMS, nel realizzare i propri obiettivi d'impresa, nel pieno rispetto delle finalità sociali ed ambientali definite d'intesa con gli Enti locali di riferimento, si impegna, soprattutto, a salvaguardare l'ambiente circostante ed a contribuire allo **sviluppo sostenibile** del territorio.

I **valori** e la **mission** sui quali il Gruppo ha iniziato la costruzione del percorso di responsabilità sociale e sostenibilità sono quelli che erano radicati nella cultura delle società che l'hanno costituita, Aziende storicamente attente alla tutela dell'ambiente ed all'importanza della dimensione umana.

I **valori** che Marche Multiservizi ha posto alla base della sua attività per perseguire i propri obiettivi sociali, ambientali ed economici 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. Tali valori sono le basi del "comportamento eticamente corretto" di tutti i dipendenti, e sono guida per una governance attenta nella prevenzione di eventuali reati societari da cui possa derivare una responsabilità amministrativa per le società del Gruppo.

La **mission** di MMS ha confermato i principi che già in passato l'hanno fatta crescere: mantenere un forte radicamento nel territorio regionale, 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

La **Sostenibilità** per il Gruppo MMS è un elemento strategico e culturale del proprio sviluppo industriale, sempre più orientato alla ricerca di 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:

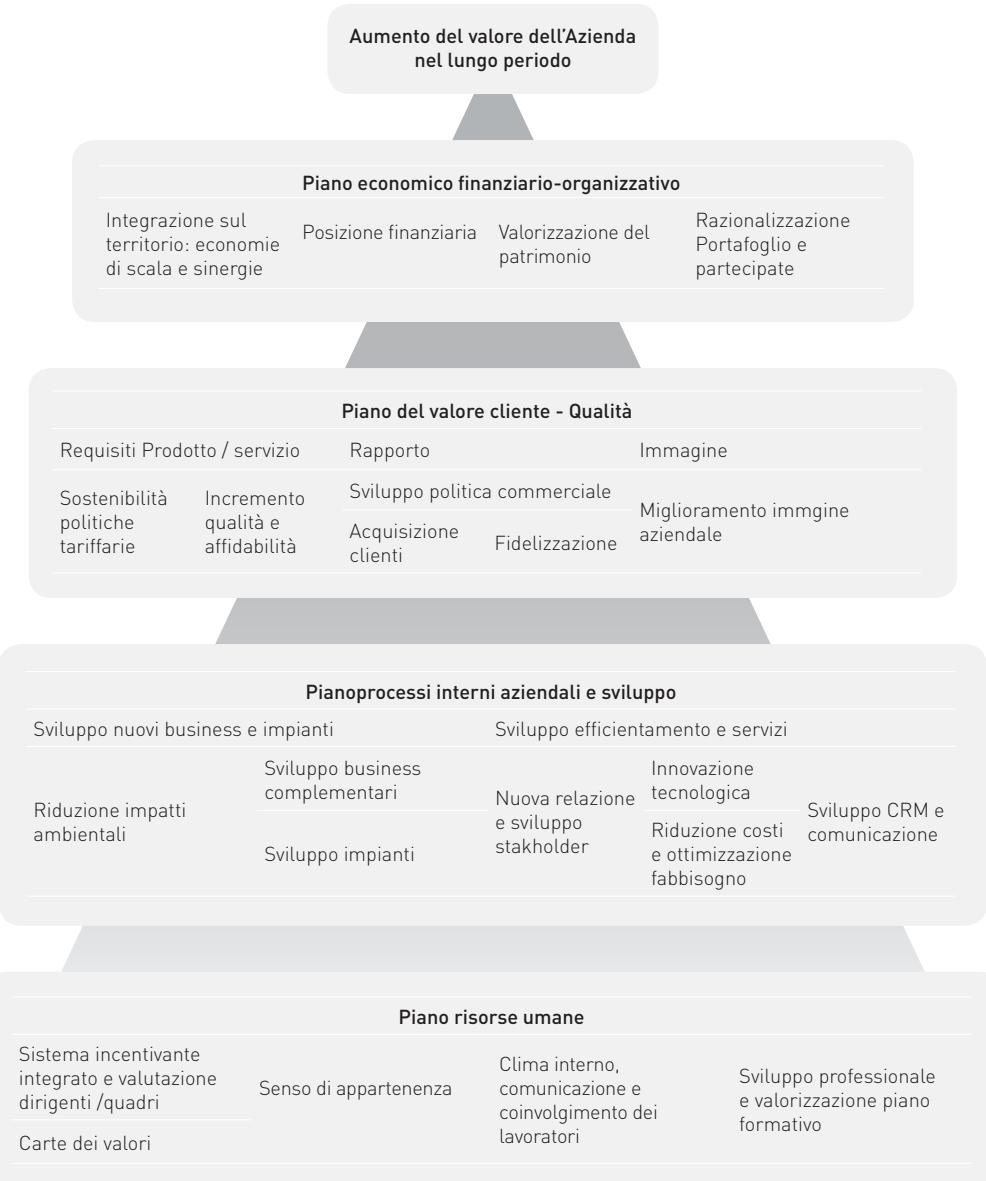
- **curare la dimensione sociale** investendo in risorse umane, tutelando la salute e sicurezza sul lavoro e tenendo sempre presenti le esigenze dei clienti,

dei fornitori e della comunità locale e del territorio in genere;

- **salvaguardare l'ambiente** riducendo gli impatti e migliorando le proprie performance ambientali;
- **produrre redditività economica** distribuendo il valore aggiunto ai vari portatori d'interesse.

Le tre dimensioni (**sociale, ambientale ed economica**) 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.

Responsabilità Economica	2008	2009
Valore aggiunto globale netto (milioni di euro)	36.022	33.011
ROE (Utile netto/Patrimonio netto)	28,03%	9,47%
ROI (Risultato Operativo/Capitale Investito Netto)	3,12%	5,90%
MOL (Margine Operativo Lordo)	17,55	21,03
Fatturato per dipendente (euro/1000)	195.579	213.238
Investimenti (migliaia di euro)	14,9	15,7

Responsabilità Sociale	2008	2009
Lavoratori a tempo indeterminato (% media annua su totale lavoratori)	93,7%	94,9%
Ore di formazione pro capite	12,2	15,8
Lavoratori che hanno frequentato almeno un corso di formazione (%)	69%	77%
Donne quadri e dirigenti sul totale (%)	16%	14,3%
Laureati (%)	10,0%	10,8%
Indice frequenza degli infortuni (numero infortuni/ora lavorate X 1.000.000)	84,9	68,3
Indice gravità degli infortuni (giorni assenza infortuni/numero dipendenti X 1000)	3,0	2,2
Valori di fornitura da fornitori locali (Provincia) (%)	54%	53%
Studenti coinvolti in programmi di educazione ambientale	765	725
Rispetto tempi previsti Autorità per la Qualità commerciale gas	99,2%	99,7%
Tempo medio di attesa allo sportello fisico (min)	12,4	11,8
Sponsorizzazioni, eventi e pubblicità sociale (euro/1000)	110	194

Responsabilità Ambientale	2008	2009
Consumo di risorse energetiche (TEP)	16.010	15.495
CO ₂ equivalente (t)	42.020 ⁽¹⁾	49.433
Rifiuti prodotti (t)	34.898 ⁽¹⁾	44.844
Consumo risorsa idrica per la produzione (mil. di m ³)	849,5	1.007,4
Raccolta differenziata ⁽¹⁾	30,5 %	35,0%
Grado di auto smaltimento	71,3 %	63,6%
Qualità dell'acqua depurata rispetto limiti di legge	41,0% ⁽²⁾	23,7% ⁽²⁾
Acqua non fatturata (perdite fisiche e amministrative da acquedotto)	31,3% ⁽¹⁾	33,9%
Uso combustibili a ridotto impatto (%) (elettrico-metano-biodiesel)	48,1 %	0,04 %
Produzione energia elettrica da biogas discarica (in MWh)	2509	7304

(1) Dato rettificato rispetto al 2008 per controlli eseguiti successivamente

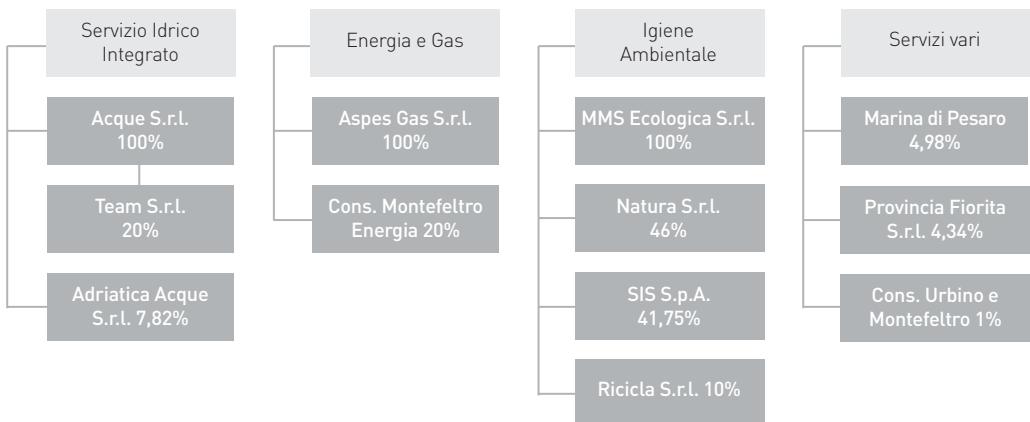
(2) Il dato 2008 comprende solo gli impianti grandi mentre il 2009 li comprende tutti



1.2 Il governo dell'Azienda

Struttura societaria

Le Società che formano il Gruppo Marche Multiservizi al 31 dicembre 2009 sono rappresentate nel seguente schema:



Nel presente Bilancio di Sostenibilità non sono considerate le interazioni e gli impatti di tutte le società del Gruppo dal momento che per talune le partecipazioni societarie o gli aspetti di sostenibilità non sono stati giudicati rilevanti, per altre esistono situa-

zioni di trasformazione societaria come meglio dettagliato nel Bilancio d'Esercizio. I dati economici ed operativi più significativi delle principali Società rientranti nel perimetro di consolidamento sono indicati nella tabella sottostante:

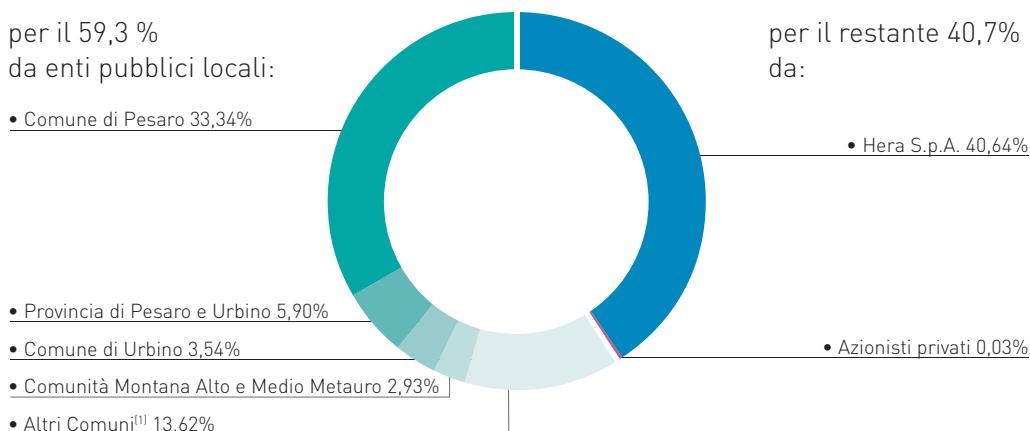
	multiservizi	ASPER GAS	ACQUE	SOCIETÀ INTERCOMUNALE DI SERVIZI spa
	Multiservizi	Vendita Gas metano	Gestione e conduzione impianti depurazione	Gestione dei servizi di IU e smaltimento rifiuti ^[2]
Valore della produzione ^[1]	79.990	35.777	1.796	5.194
EBITDA ^[1]	13.897	1.233	313	2.175
EBIT ^[1]	3.878	1.153	249	80
Dipendenti tempo indeterminato	484	0	28	14

(1) Dati espressi in migliaia di euro

(2) In data 20/12/09 è stata costituita la società MMS ecologica Srl alla quale è stato conferito il ramo d'azienda della società SIS S.p.A.

Assetti proprietari

Soci di maggioranza di Marche Multiservizi sono 60 Comuni della Provincia di Pesaro e Urbino. Il capitale sociale al 31.12.2009 è detenuto:



(1) Acqualagna, Apecchio, Auditore, Barchi, Belforte all'Isauro, Borgo Pace, Cagli, Cantiano, Cartoceto, Casteldelci, Colbordolo, Fano, Fermignano, Fossombrone, Fratte Rosa, Frontino, Frontone, Gradara, Isola del Piano, Lunano, Macerata Feltria, Maiolo, Mercatello sul Metauro, Mercatino Conca, Mombaroccio, Mondavio, Montecalvo in Foglia, Montecignone, Monteciccardo, Montefelcino, Montegrimano, Montelabbate, Montemaggiore, Orciano di Pesaro, Peglio, Pennabilli, Pergola, Petriano, Piagge, Piandimeleto, Pietrarubbia, Piobbico, Sant'Angelo in Lizzola, San Costanzo, Saltara, San Giorgio di Pesaro, San Lorenzo in Campo, Sant'Agata Feltria, Sant'Angelo in Vado, Sant'Ippolito, Sassocorvaro, Sassofertrio, Serra Sant'Abbondio, Serrungarina, Talamello, Tavoleto, Tavullia, Urbania

Gestione dell'impianto di discarica di Cà Lucio e dell'impianto di compostaggio. Una nuova opportunità per il territorio

Dal 1° luglio 2009, a seguito del conferimento del relativo ramo d'azienda da parte della Comunità Montana Alto e Medio Metauro, Marche Multiservizi è diventata il nuovo gestore della discarica e dell'impianto di compostaggio di Cà Lucio.

L'operazione si è conclusa dopo un confronto che si è sviluppato negli ultimi mesi del 2008 nell'ottica del perseguitamento del processo di aggregazione territoriale.

Con questa operazione Marche Multiservizi, oltre ad aumentare il proprio capitale sociale e ad acquisire un socio importante che rappresenta il territorio, quale la Comunità Montana Alto e Medio Metauro (4° socio pubblico in termini percentuali), ha creato i presupposti impiantistici e gestionali in una prospettiva di medio – lungo periodo per dare, al territorio di competenza, certezza sul trattamento/smaltimento dei rifiuti che, come è noto, è un elemento di particolare attenzione e sensibilità per quanto attiene la qualità ambientale e quindi la vita dei cittadini.

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 nomi-

na di due Consiglieri, uno dei quali con la carica di Amministratore Delegato, al quale sono attribuiti i poteri per l'ordinaria amministrazione con esclusione di quelli riservati per legge e statuto all'Assemblea dei Soci e al Consiglio d'Amministrazione. 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 2009 sono:

Nome e Cognome	Carica	Nomina
Gabriele Berardi	Presidente	Provincia di Pesaro e Urbino
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, amministrati-

vo e contabile adottato dagli amministratori e sul suo corretto funzionamento.

I componenti del Collegio Sindacale al 31 dicembre 2009 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 di MMS è il risultato di un progetto fortemente innovativo, avviato nei mesi precedenti la data di efficacia della fusione, basato sul coinvolgimento e sulla valorizzazione del personale aziendale.

Il modello adottato accentra le funzioni principali e potenzia il controllo operativo e le relazioni con il territorio di riferimento attraverso i cinque presidi territoriali di Urbino, S.Angelo in Vado, Cagli, Calcinelli e Pesaro.

La struttura organizzativa al 31 dicembre 2009 è rappresentata dal seguente schema:



La struttura organizzativa prevede **sei Funzioni di staff** e **tre Divisioni di linee**.

Attraverso le **Funzioni di staff** vengono esercitate le attività di: Servizi, Amministrazione-Finanza e Controllo, Affari Legali e Societari, Acquisti e Appalti, Relazioni Esterne e Rapporti Istituzionali, Gestione delle risorse umane - QSA.

Delle **tre Divisioni di linee**:

La **Divisione Ambiente** ha la responsabilità di organizzare e gestire il ciclo integrato 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 miglioramento dei servizi e delle prestazioni ambientali.

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



Comune
di Macerata Feltria

Nel corso del 2009, sono state apportate alcune modifiche organizzative nell'ottica del miglioramento continuo della qualità e sicurezza dei servizi e dell'attenzione verso i clienti. Le principali variazioni hanno interessato i processi e le aree di: "Prefatturazione e Fatturazione attiva", "Rapporti con l'Autorità di controllo", "Verifica e Controllo Data Base clienti TIA e S.I.I", "Coordinamento Sicurezza sui cantieri".

Inoltre, nel corso dell'anno è stato avviato un progetto di Work Force Management (WFM) per il miglioramento della qualità e quantità delle informazioni gestite e l'efficientamento gestionale ed economico generale. Un risultato importante del processo è la riduzione dei flussi cartacei e delle attività di riscontro nella Divisione Reti.

Sistema di gestione Qualità, Sicurezza e Ambiente

In linea con i valori e la mission, Marche Multiservizi è orientata alla crescita e al miglioramento continuo 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. Nella Politica QSA, approvata dal Consiglio d'Amministrazione nel 2008, l'Azienda rinnova i propri impegni nei confronti di tutti gli stakeholder.

Il Sistema QSA è composto da circa 130 documenti (Procedure, Istruzioni Tecniche ecc.), costantemente aggiornati alle variazioni operative ed organizzative e consultabili attraverso il portale Intranet aziendale.

Nel **2009** sono state eseguite 19 Verifiche Ispettive Interne e sono state rilevate complessivamente 39 Non Conformità (di cui 1 di Sistema, 4 da visite ispettive interne e 34 di prodotto). Il Sistema Integrato sviluppa e supporta l'organizzazione dei servizi per processi, e coadiuva la Direzione nella pianificazione e realizzazione della politica industriale, attraverso il monitoraggio di un gruppo selezionato di indicatori KPI rappresentativi delle prestazioni relative a Qualità, Sicurezza, Ambiente e sostenibilità. Gli obiettivi annuali prefissati con i KPI sono collegati a strumenti premianti ed incentivanti. Inoltre, la Funzione Legale e Societario e il Servizio QSA supportano la Direzione aziendale nelle analisi e nell'attività di *risk management* in un'ottica globale che contempla l'intero perimetro d'azione di MMS.

Relativamente alla qualità dei servizi erogati e alla responsabilità ambientale nei confronti della collettività, a fine anno è stata rinnovata la certificazione di qualità ISO 9001:2008 ed ambientale ISO 14001:2004. La certificazione di qualità è stata estesa a tutti i servizi offerti rendendo omogenee ed affidabili le modalità operative e gestionali nel territorio, nonché l'applicazione della politica QSA nell'intero territorio. Inoltre, la certificazione ambientale ISO 14001:2004 per gli impianti di Cà Asprete (discarica) e Cà Lucio (discarica e impianto di compostaggio) garantisce la filiera dello smaltimento dei rifiuti sia dal punto di vista della tracciabilità, che degli impatti ambientali: ben il 77% dei rifiuti smaltiti dal Gruppo, infatti, è destinato ad impianti certificati ISO 14001.



1.3 Dialogo con gli stakeholder

Il Gruppo MMS considera gli stakeholder (portatori di interesse) elementi fondamentali per la propria crescita e ne cura in modo particolare i rapporti 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.

Nel processo di dialogo continuo con i portatori d'interesse MMS è attenta a comprendere come l'Azienda viene percepita e vissuta quale punto di partenza per possibili miglioramenti nelle proprie politiche di sostenibilità e comunicazione.

Ad oggi le relazioni con gli stakeholder hanno messo in evidenza che:

i **Lavoratori** sono attenti alla valorizzazione professionale, alla continuità occupazionale, alla sicurezza sul lavoro, al coinvolgimento e alla 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.

Il Gruppo mantiene un rapporto costruttivo con la **Pubblica Amministrazione** a livello locale e nazionale per promuovere lo sviluppo del territorio, per ottemperare alla normativa vigente ed informare su programmi e progetti aziendali.

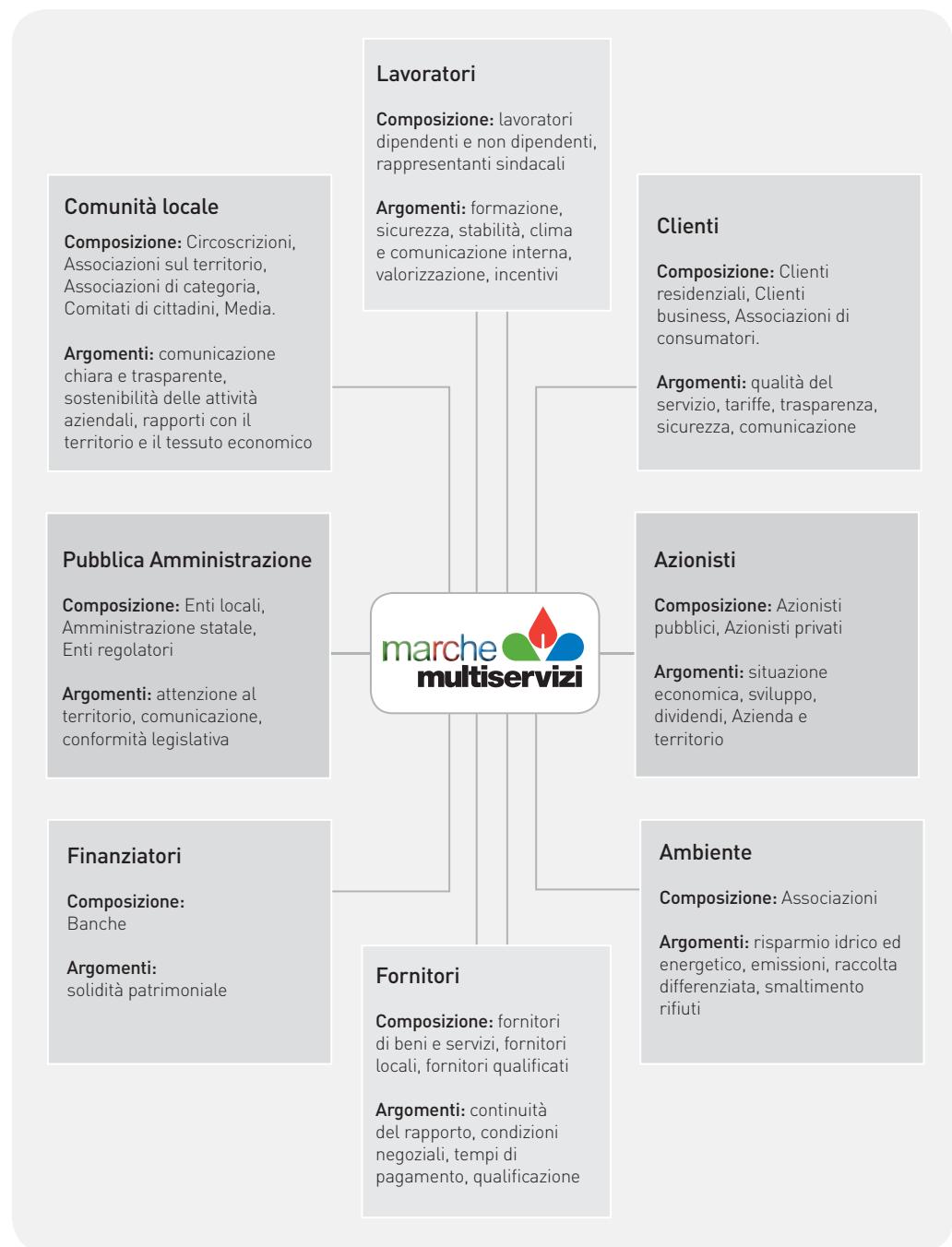
Il Gruppo è attento ad avere una relazione responsabile a favore dell'**Ambiente**, con l'adozione di sistemi di gestione ambientale e con la loro certificazione.

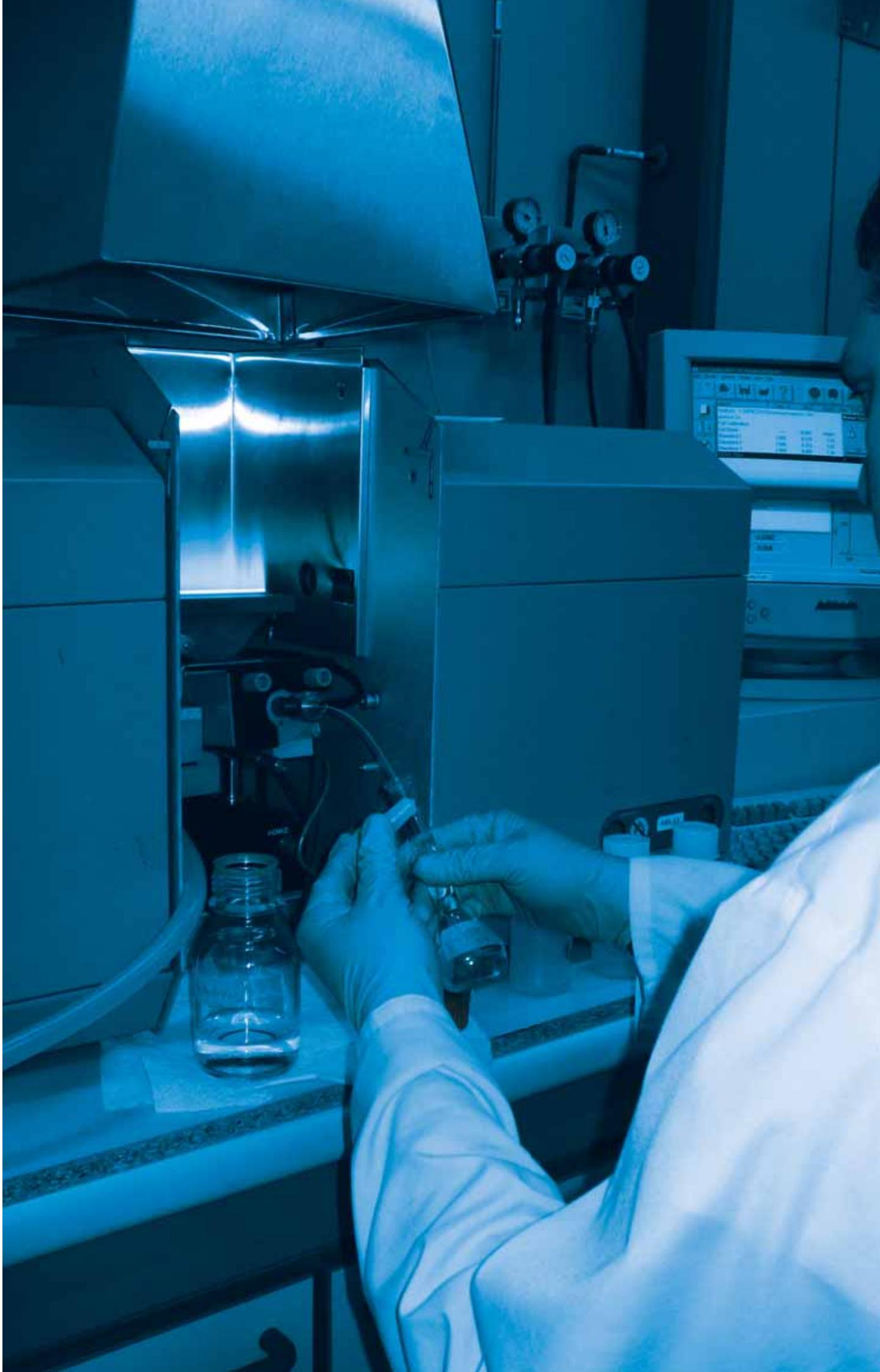
MMS presta particolare attenzione agli investimenti che vanno nella direzione della sostenibilità ambientale (raccolta differenziata, depurazione, riduzione perdite di rete).

Nel corso del 2009 sono proseguiti gli incontri periodici con gli amministratori dei Comuni serviti finalizzati ad un confronto anche sugli aspetti di qualità e sostenibilità dei servizi, in un'ottica di dialogo permanente. Le Relazioni con i Media sono state particolarmente curate nel 2009 come meglio descritto al paragrafo 3.8.1.

Nel 2010 si procederà verso un processo strutturato di relazione con gli stakeholder.









2 Responsabilità economica

2.1	Conto economico riclassificato	26
2.1.1	Indicatori economici	30
2.2	Determinazione e distribuzione del valore aggiunto	31

2. RESPONSABILITÀ ECONOMICA

In questa sezione, dedicata alla responsabilità economica, vengono presentati risultati e indicatori estratti dal Bilancio Consolidato del Gruppo Marche Multiservizi 2009 che consentono di tracciare un quadro completo in merito alla

situazione economica, finanziaria 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 degli obiettivi strategici fissati dai Soci ed al raggiungimento dell'EBITDA previsto dal Piano Industriale.

Tale risultato è stato ottenuto grazie al positivo andamento di tutte le aree produttive e ad una attenta gestione, perseguita nel corso dell'esercizio 2009, orientata alla qualità dei servizi, all'efficientamento ed alla riduzione dei costi.

Conto economico consolidato di gruppo riclassificato ⁽¹⁾	2008	2009
(+) Valore della produzione		
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	102.763	109.501
Variazione delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti	0	0
Variazioni dei lavori in corso di ordinazione	0	0
Incrementi immobilizzazioni per lavori interni	1.724	1.780
Altri ricavi e proventi	1.321	882
Totali valore della produzione	105.808	112.162
(-) Costi della produzione		
Per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	32.731	31.404
Per servizi	21.994	26.114
Per godimento beni di terzi	7.373	7.728
Per il personale	24.681	24.829
Variazioni delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	154	179
Oneri diversi di gestione	2.847	4.251
Totali costi	89.781	94.505
Margine operativo lordo	16.028	17.657
Ammortamenti e svalutazioni	8.034	8.623
Altri accantonamenti	3.767	3.678
Totali ammortamenti e accantonamenti	11.802	12.300
Reddito operativo	4.226	5.357



Totale proventi e oneri finanziari	-1.565	-655
Totale delle rettifiche	-199	0
Totale delle partite straordinarie	5.715	759
Risultato prima delle imposte	8.178	5.461
(-) imposte sul reddito dell'esercizio	2.877	3.392
Risultato netto	5.301	2.068
Quota di competenza di terzi	861	1.743
Risultato netto di gruppo	5.301	2.067

(1) Dati espressi in migliaia di euro

Il Valore della Produzione si attesta a circa 112,2 milioni di euro e l'incremento del 6,0% rispetto all'anno precedente è stato determinato dalla crescita del fatturato nei principali servizi, in particolare del servizio Idrico Integrato per euro 2,3 milioni, del servizio energia per euro 1,9 milioni, del servizio Ambiente per euro 2,8 milioni.

Inoltre, sono state ulteriormente sviluppate sinergie volte a realizzare economie di scala, anche in prospettiva futura, al fine di contenere i costi della produzione. Ciò ha consentito al Gruppo di incrementare di circa 1,7 milioni di euro (+10,16%) il Margine Operativo Lordo consolidato,

passato da 16,0 milioni di euro a 17,7 milioni di euro, confermando i risultati di budget.

Il reddito operativo evidenzia un risultato di euro 5,4 milioni contro i 4,2 milioni dell'anno precedente il cui risultato netto è stato influenzato positivamente dalle componenti straordinarie per complessivi euro 5,7 milioni, relative sia alla cessione della partecipazione Megas Trade oggi Hera Comm Marche, che alla rinegoziazione dei contratti con la società patrimoniale Megas Net Spa.

L'utile netto dell'esercizio 2009 si attesta a 2,1 milioni di euro dopo aver scontato imposte per complessivi euro 3,4 milioni.



Stato patrimoniale ⁽¹⁾	2008	2009
Attività immobilizzate nette		
Immobilizzazioni immateriali	4.654	4.018
Immobilizzazioni materiali	70.618	81.885
Avviamento	414	3.713
Partecipazioni	124	124
Attività fiscali differite	394	586
Totale	76.204	90.326
Capitale circolante netto		
Rimanenze	1.539	1.360
Crediti commerciali	48.125	43.410
Altre attività / (passività) correnti nette e debiti tributari	-9.352	-13.791
Debiti commerciali	-42.194	-42.762
Totale	-1.882	-11.783
Capitale investito lordo		
Fondi diversi	74.322	78.543
Tfr e altri benefici a dipendenti	-8.216	-7.995
Fondi rischi, oneri futuri e imposte differite	-12.736	-17.091
Totale	-20.952	-25.086
Capitale investito netto		
Patrimonio netto complessivo	53.370	53.457
Indebitamento finanziario non corrente netto	-25.002	-23.524
Indebitamento finanziario corrente netto	-722	504
Indebitamento finanziario netto	-25.724	-23.020

(1) Dati espressi in migliaia di euro

Passività e indebitamento

La situazione patrimoniale del Gruppo mostra un incremento delle immobilizzazioni materiali nette (+18,4% circa) passate da 76,204 a 90,326 milioni di euro dovute alla dinamica degli investimenti effettuati nel corso dell'esercizio.

Investimenti operativi non finanziari

Gli investimenti del servizio idrico integrato effettuati sul territorio di riferimento ammontano a euro 6,4 milioni.

Investimenti ^{(1) (2)}	2008	2009
Settore energia	2,0	1,9
Settore idrico	6,2	6,4
Settore ambiente	5,0	6,2
Servizi generali ed altri	1,7	1,2
Totale	14,9	15,7

(1) Dati espressi in milioni di euro - (2) Importi al netto dei contributi statali e regionali



Nel Servizio Idrico Integrato (SII) le tipologie degli interventi realizzati nel corso dell'esercizio 2009 dal Gruppo consistono principalmente in bonifiche e ampliamento delle reti idriche e fognarie (circa 69% del totale) e bonifica e potenziamento degli impianti del SII (circa 16% del totale).

Gli investimenti del servizio energia sul territorio di riferimento si riferiscono ad estendimenti e potenziamento reti gas oltre all'avvio del progetto di teleriscaldamento nel Comune di Pesaro attestandosi ad euro 1,9 milioni. In particolare assumono rilievo gli investimenti destinati all'adeguamento normativo e al miglioramento degli standard di sicurezza della rete (protezione catodica, bonifica canapa-piombo rete gas, ecc.) che rappresentano circa il 60% del totale.

Nell'area ambiente si evidenzia un incremento di euro 1,2 milioni rispetto all'anno precedente passando da euro 5,0 milioni ad euro 6,2 milioni.

I principali interventi eseguiti dal Gruppo nel corso dell'esercizio 2009, hanno riguardato in particolare:

- Ampliamento della discarica di Cà Asprete
- Realizzazione nuovi Centri di raccolta Differenziata
- Potenziamento nuovi servizi

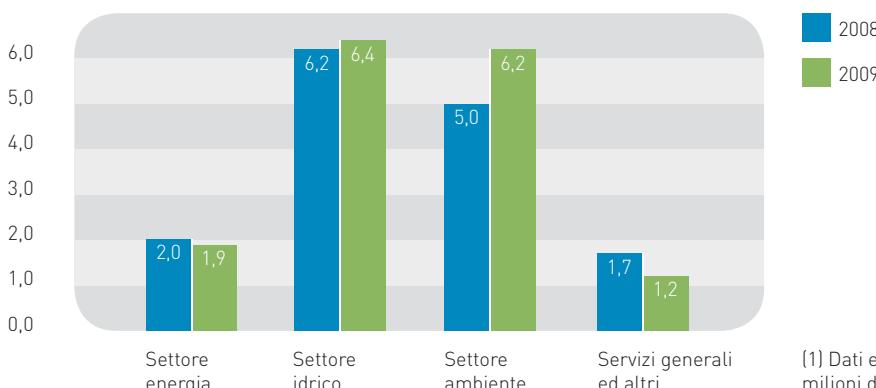
Nel corso del 2009 sono state perfezionate due operazioni straordinarie che hanno riguardato la filiera ambiente: in particolare, una ha portato al conferimento in MMS della gestione dell'impianto di smaltimento e di compostaggio di Ca' Lucio, l'altra all'acquisizione della partecipazione della Società MMS Ecologica S.r.l.

I fondi alla fine del 2009 risultano pari a 25,1 milioni di euro contro i 21,0 milioni di euro del dicembre 2008. L'incremento, oltre alle citate variazioni di perimetro, è imputabile principalmente agli accantonamenti, ai fondi post-mortem delle discariche e agli accantonamenti al fondo ripristino delle reti e di impianti concessi in uso al Gruppo e di proprietà delle società patrimoniali. Tali accantonamenti sono stati parzialmente compensati dal decremento del fondo di trattamento di fine rapporto in relazione alla nuova normativa e alla dinamica delle dimissioni per raggiunti limiti di età.

Il risultato in termini di capitale investito netto del Gruppo non si modifica sostanzialmente, passando da euro 53,4 ad euro 53,5 milioni di euro, mentre il patrimonio netto complessivo passa da euro -19,0 a -22,0 milioni. L'indebitamento finanziario netto del Gruppo evidenzia un miglioramento per complessivi euro 2,7 milioni, passando da euro -25,7 ad euro -23,0 milioni, dovuto principalmente alla riduzione dell'indebitamento finanziario non corrente per complessivi euro 1,5 milioni e al miglioramento dell'indebitamento corrente passato da -0,7 a 0,5 milioni di euro. Si da evidenza di una migliore gestione del credito commerciale che nel corso dell'esercizio 2009 rileva un saldo pari ad euro 43,4 milioni rispetto ad euro 48,1 dell'anno precedente.

Gli investimenti incrementati del 5,4% sono finalizzati principalmente al miglioramento qualitativo dei servizi Igiene Ambientale e dei servizi a Rete. In termini di sostenibilità i principali investimenti hanno riguardato il potenziamento della Raccolta differenziata, una migliore qualità depurativa e il contenimento delle perdite idriche.

Distribuzione degli investimenti⁽¹⁾





2.1.1 Indicatori economici

Gli indicatori economici tracciano un quadro sintetico dello "stato di salute" del Gruppo e consentono di effettuare un'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 dai terzi.

Il ROE (Return On Equity) è un importante indice di redditività che misura la ca-

pacità 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.

Il ROE è passato dal 28,03% del 2008 (il risultato netto era influenzato dalle partite straordinarie pari a 5,7 milioni di euro) al 9,47% del 2009.

Il ROI passa da 3,12% a 5,90%, mentre il grado di indebitamento (Leverage) passa da 7,17 a 6,77.

Dall'analisi dei risultati descritti, è evidente l'impegno profuso nel miglioramento della leva finanziaria sia mediante l'azione di controllo della situazione debitoria, che attraverso una migliore gestione del credito commerciale.



Indicatori economici	2008	2009
ROE (Utile netto / Capitale proprio x 100)	28,03%	9,47%
ROI (Risultato operativo / Capitale investito netto x 100)	3,12%	5,90%
Leverage (Totale attività / Capitale proprio)	7,17	6,77
Indice di liquidità totale (euro)	0,39	0,33
Fatturato per dipendente (euro)	195.579	213.238
EBITDA per dipendente (euro)	29.626	33.570
Costo medio per dipendente (euro)	45.621	47.203
Dipendenti a tempo indeterminato (n.)	541	526

2.2 Determinazione e distribuzione del valore aggiunto

Nel contesto della sostenibilità, il valore aggiunto viene inteso come 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.

Il valore aggiunto caratteristico lordo generato nel 2009 è pari ad euro 39,6 milioni rispetto ai 37,2 milioni di euro dell'anno 2008, con un incremento del 6,3%. Tale valore sommato ai proventi ed oneri straordinari genera per il 2009 un valore aggiunto globale lordo, destinato agli **stakeholder**, pari a 40,97 milioni di euro.

La quota di valore aggiunto destinato ai **lavoratori**, pari al 61,2%, è relativa agli stipendi, ai contributi previdenziali a carico del datore di lavoro, alle spese per la mensa e all'accantonamento per il trattamento di fine rapporto.



Al Gruppo Marche Multiservizi è riservata una quota pari al 19,2% del valore aggiunto, rispetto al 24,6% del 2008.

La quota destinata agli azionisti del Gruppo MMS, pressoché invariata rispetto al 2008, in valore assoluto 2,2 milioni di euro, rappresenta il 5,3% del totale.

Per effetto della sensibile diminuzione dei proventi straordinari, la quota di valore aggiunto distribuito ai finanziatori è stata pari a 1,3 milioni di euro, ovvero il 3,1% del totale, in considerevole flessione rispetto all'anno 2008.

Di rilievo la parte destinata alla Pubblica

Amministrazione, inerente alla impostazione tributaria di Gruppo, pari a 4,4 milioni di euro, con un incremento del 22,7% rispetto all'anno 2008, comprendente anche i canoni di attraversamento e demaniali, la TOSAP e una componente significativa è rappresentata dall'IRAP (calcolata anche sul costo del personale e sugli oneri finanziari).

Infine, alla comunità locale è riservato circa lo 0,5% del valore aggiunto, in notevole incremento rispetto al dato 2008, trasferito mediante sponsorizzazioni di eventi con valenza culturale e sociale.

Produzione del valore aggiunto⁽¹⁾	2008⁽²⁾	2009
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	102.763	109.501
Altri ricavi e proventi	1.146	712
Contributi ricevuti da enti pubblici	175	170
Costi capitalizzati	1.724	1.780
Valore globale della produzione	105.808	112.163
Consumo di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci (al netto delle variazioni delle scorte)	-32.885	-31.583
Costi per servizi	-21.684	-25.694
Altre spese operative	-9.506	-10.967
Accantonamenti al fondo di svalutazione crediti	-533	-660
Accantonamenti al fondo rischi e altri fondi	-3.966	-3.678
Valore aggiunto caratteristico lordo	37.234	39.581
Proventi finanziari/straordinari	6.289	1.392
Valore aggiunto globale lordo	43.523	40.973
Ammortamenti immobilizzazioni materiali	-5.734	-6.265
Ammortamenti immobilizzazioni immateriali	-1.767	-1.697
Totale ammortamenti delle immobilizzazioni	-7.501	-7.962
Valore aggiunto globale netto	36.022	33.011

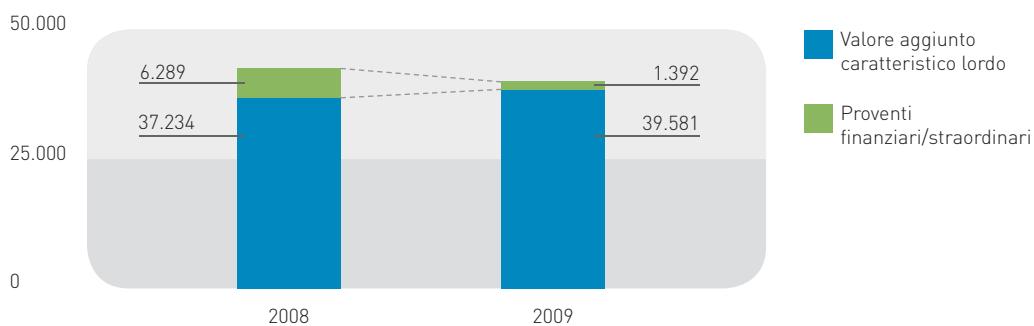
(1) Dati espressi in migliaia di euro

(2) I dati 2008 sono stati rettificati a causa di un diverso calcolo di riclassificazione di alcune voci (mensa, canoni demaniali, ecc)





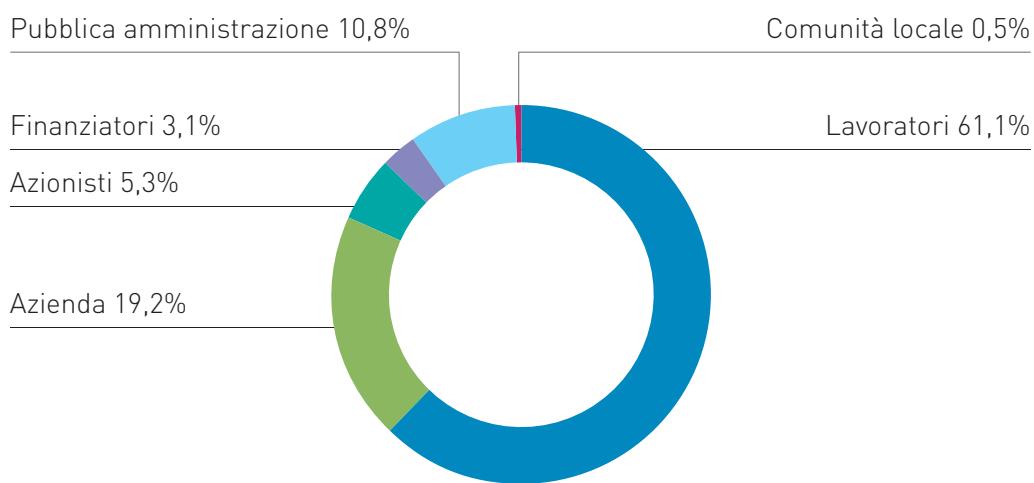
Produzione valore aggiunto



Distribuzione del valore aggiunto globale lordo ⁽¹⁾	2008	2009
Lavoratori	24.881	25.055
Azienda	10.714	7.879
Azionisti	2.089	2.152
Finanziatori	2.139	1.288
Pubblica amministrazione	3.590	4.405
Comunità locale	110	194
Totale	43.523	40.973

(1) Dati espressi in migliaia di euro

Distribuzione del valore aggiunto



The image shows a blurred profile of a person's head and shoulders, appearing to be a woman with dark hair, looking slightly to the right. The background is a soft, out-of-focus blue and white.

http://www.gruppomarchemultiservizi.it

marche multiservizi

AZIENDA
Marche Multiservizi

Sei in: > Home

SCEGLI PROFILO

- Casa
- Imprese e attività commerciali
- Fornitori
- Scuole

ACQUA
Servizio idrico integrato

MMSFLASH

- 13/04/2010 San Costanzo: Giovedì 15 Aprile periodica serbatoi
- 08/04/2010 Urbino - Assemblee pubbliche
- 01/04/2010 Colbordolo - Assemblee pubbliche
- 26/03/2010 Comunicazione AATO n°1 Marzo Avviso agli utenti del servizio depurazione a seguito della s
- 11/03/2010 Acqua: una risorsa da salvaguardare Europee Andrea Ronchi

IN EVIDENZA

ecomobile
Centro mobile per la raccolta di carta e cartone, p...

sportellomms

sportellomms

3 Responsabilità sociale

3.1	Obiettivi e risultati	36
3.2	Personale	38
3.2.1	Composizione	38
3.2.2	Turnover	41
3.2.3	Pari opportunità e diversità	42
3.2.4	Formazione	44
3.2.5	Sistema di remunerazione e sviluppo professionale	46
3.2.6	Relazioni industriali	47
3.2.7	Sicurezza	48
3.2.8	Comunicazione interna	50
3.3	Azionisti	52
3.4	Finanziatori	52
3.5	Clienti	53
3.5.1	Composizione dei clienti	53
3.5.2	Tariffe e bollette	54
3.5.3	Qualità dei servizi	60
3.5.4	Relazioni e contatti con i clienti	65
3.6	Fornitori	71
3.7	Istituzioni	72
3.7.1	Rapporti con le Istituzioni	72
3.8	Collettività	74
3.8.1	Comunicazione	74
3.8.2	Educazione ambientale	77

3. RESPONSABILITÀ SOCIALE

3.1 Obiettivi e risultati

	Obiettivi dati	Obiettivi raggiunti	Obiettivi futuri
Tutti	<ul style="list-style-type: none"> • Estensione certificazione del sistema di gestione ISO 9000 su tutto il territorio per tutte le linee di servizio; mantenimento sistema di certificazione ISO 14000 per Servizio Smaltimento rifiuti. • Miglioramento e razionalizzazione del sistema KPI per perfezionare un report di gestione QSA trimestrale. 	<ul style="list-style-type: none"> • Estensione sistema di certificazione UNI EN ISO 9000 su tutte le linee di prodotto e su tutto il territorio ed estensione UNI EN ISO14000 per smaltimento e compostaggio impianti di Cà Lucio. • Attivazione ed implementazione dei KPI qualitativi annuali e trimestrali. • Verifica del Bilancio di Sostenibilità da parte di Ente Terzo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Migliorare nel livello di applicazione previsto dalle linee guida GRI. • Definire un sistema di ascolto di alcuni stakeholder.
Dipendenti	<ul style="list-style-type: none"> • Redazione ed attuazione di un Piano di formazione che preveda interventi formativi su aspetti specialistici (Gas, Interventi in particolare su Reti idriche, ecc...) e aggiornamento sulla sicurezza ai sensi del D. Lgs 81/08. • Consolidamento e perfezionamento del percorso di ascolto e coinvolgimento anche nella definizione di mission e valori. 	<ul style="list-style-type: none"> • Redazione ed esecuzione del Piano formazione. • Incontri periodici interni con Amministratore Delegato (si veda 3.2.8). • Progetto rinviato al 2010 per inglobarlo in un progetto più ampio e strutturato di ascolto e dialogo con gli stakeholder interni. • Realizzata l'iniziativa Marche20 per la promozione dell'acqua di rete (si veda pag. 3.8.1). • Riduzione degli indici di gravità e frequenza infortuni (si veda 3.2.7). 	<ul style="list-style-type: none"> • Rivisitare il sistema di retribuzione incentivante variabile per impiegati direttivi, finalizzato a valorizzare sempre più la componente qualitativa delle prestazioni. • Definire un sistema di ascolto di alcuni stakeholder interni.
Clienti	<ul style="list-style-type: none"> • Avvio del progetto di CRM. 	<ul style="list-style-type: none"> • Avviato nel 2009 la costituzione del Call Center con l'individuazione delle risorse idonee. • Realizzata l'iniziativa "una brocca ti aspetta" per la promozione dell'acqua di rete (si veda pag. 3.8.1). 	<ul style="list-style-type: none"> • Strutturare e migliorare la strategia di comunicazione vs. clienti (dalla bolletta ed eventi, alle azioni istituzionali) • Avviare il Call center con i necessari supporti informatici e formativi anche per migliorare qualità e tempi di risposta telefonica.
Azionisti	<p>Non previsti obiettivi specifici nell'anno precedente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nel corso del 2009 sono proseguiti gli incontri periodici con gli amministratori dei Comuni serviti finalizzati ad un confronto anche sugli aspetti di qualità e sostenibilità dei servizi, in un'ottica di dialogo permanente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Prevedere una consultabilità da web di estratti del Bilancio Economico Consolidato. • Realizzare un evento per la presentazione del Bilancio di sostenibilità. • Definire un sistema di ascolto dello stakeholder azionista. • Strutturare un sistema di registrazione puntuale delle attività di relazione con azionisti.



Finanziatori	Non previsti obiettivi specifici nell'anno precedente.	<ul style="list-style-type: none"> Proseguire la politica orientata alla massima trasparenza e correttezza nelle comunicazioni con una equilibrata distribuzione del debito nei confronti dei finanziatori.
Fornitori	<ul style="list-style-type: none"> Sviluppo e miglioramento del processo Qualificazione e Valutazione Fornitori. Definizione delle specifiche tecniche di materiali di classe A. 	<ul style="list-style-type: none"> Razionalizzazione e standardizzazione anagrafica fornitori. Servizi on-line per consultazione delle gare. Inserire nelle gare fattori di sostenibilità con specifiche valutazioni. Monitorare le cooperative sociali sulla loro reale classificazione.
Comunità Locale Pubblica Amministrazione	Non previsti obiettivi specifici nell'anno precedente.	<ul style="list-style-type: none"> Prosecuzione di due campagne di comunicazione: <ul style="list-style-type: none"> “Acqua Corrente. Buona da bere, rispetta l’ambiente”, incentrata sull’importanza del risparmio idrico abbinata alla pratica di bere acqua del rubinetto; “Dal rifiuto una risorsa. Differenziamoci”, incentrata sull’importanza della raccolta differenziata dei rifiuti, quale approccio integrato finalizzato alla riduzione, riuso e recupero. Incrementare il numero di studenti coinvolti in attività di educazione ambientale promosse dal Gruppo. Avviare una sezione del sito web dedicata alle scuole. Definire un sistema permanente di ascolto degli stakeholder. Realizzare un evento per la presentazione del Bilancio di sostenibilità.



3.2 Personale

Il personale costituisce l'elemento determinante per fornire e garantire servizi di qualità ai clienti e perseguire più elevati livelli di soddisfazione, attraverso processi di continuo miglioramento delle prestazioni. L'anno 2009 è stato caratterizzato dal notevole impegno per completare l'efficientamento e l'utilizzo razionale delle risorse umane, finalizzato ad un processo di integrazione equilibrata, visto positivamente da tutto il personale.

3.2.1 Composizione

I dipendenti del Gruppo Marche Multiservizi al 31/12/2009 erano 536, di cui il 98,1% con contratto a tempo indeterminato. I dati riportati nelle tabelle che seguono evidenziano che il Gruppo continua ad investire nel capitale umano: i lavoratori a tempo indeterminato hanno avuto un incremento del 1,3%, mentre la diminuzione dei contratti a tempo determinato è dovuta alla stabilizzazione di circa 40 lavoratori passati con contratto a tempo indeterminato nella società vincitrice della gara d'appalto relativa ad alcune attività della Divisione Ambiente (raccolta differenziata porta a porta e di prossimità, spazzamento manuale ecc.).



Comune di Cartoceto

Lavoratori presenti a fine anno	2008	2009
Dirigenti	9	12
Quadri	16	16
Impiegati	186	186
Operai	308	312
Totale tempo indeterminato	519	526
Lavoratori a tempo determinato	22	4
Interinali/Somministrazione lavoro	51	5
Contratti di collaborazione o lavoratori a progetto	1	1
Totale di Gruppo	593	536
Numero medio lavoratori presenti a fine anno	2008	2009
Dirigenti	9	12
Quadri	16	16
Impiegati	187	184,4
Operai	311	311,2
Totale tempo indeterminato	523	524
Lavoratori a tempo determinato	25	12
Interinali/Somministrazione lavoro	51	15
Contratti di collaborazione o lavoratori a progetto	-	1
Totale tempo determinato	76	28
Totale di Gruppo	598	552
Lavoratori a tempo indeterminato per C.C.N.L.	2008	2009
Federgasacqua	282	54,3%
Federambiente	197	38%
Dirigenti	9	2%
Altro (FISE)	31	6%
Lavoratori a tempo indeterminato per settori	2008	2009
Servizi Igiene Ambientale		30,6%
Servizi a Rete		47,0%
Struttura/Altro		22,4%
Lavoratori a tempo indeterminato per livello d'istruzione	2008	2009
Laurea	52	10,0%
Diploma	274	52,5%
Licenza media/Altro	193	37,5%
Età media lavoratori a tempo indeterminato	2008	2009
Età media anagrafica	45,3	45,9
Dirigenti	52,4	52,1
Quadri	48,3	50,1
Impiegati	43,9	44,7
Operai	45,8	46,2
Anzianità media aziendale lavoratori a tempo indeterminato	2008	2009
Anzianità media anagrafica	12,2	12,6
Dirigenti	16,8	15,5
Quadri	15,9	18,6
Impiegati	12,5	13,1
Operai	11,7	11,8



La significativa riduzione delle ore d'assenza per infortunio è correlata alla diminuzione degli indici infortunistici come meglio descritto al successivo paragrafo 3.2.7.

Ore di assenza totali lavoratori a tempo indeterminato	2008	2009
Malattia	30.937	26.398
Maternità	2.633	428
Infortunio	13.167	10.729
Sciopero	1.007	686
Assemblea	5.214	2.106
Permesso sindacale	1.424	988
Totali ore assenze	54.382	41.335
Ore lavorate ordinarie	797.964	797.860
Ore lavorate straordinarie	47.034	46.290
Totali ore lavorate	844.997	844.150
Lavoratori a tempo indeterminato per residenza	2008	2009
Residenti fuori dal territorio servito	10,6%	10,6%
Provincia di residenza diversa dalla Provincia di lavoro	2,9%	2,7%

Relativamente alle ore non lavorate per assemblea, sciopero e permessi sindacali si evidenzia che nell'anno precedente erano già stati rinnovati i contratti collettivi di lavoro e nel 2009 non ci sono state vertenze particolari fra l'Azienda e le organizzazioni sindacali ed era terminata anche la fase di armonizzazione degli accordi aziendali conseguente alla fusione.

Il percorso di valorizzazione del personale si basa sull'effettivo sviluppo delle professionalità. Il dato del 2009 riscontra una situazione a regime che premia

le risorse meritevoli. Nel confronto con l'anno precedente va tenuto conto che il 2008 è stato il primo anno di attività di MMS con i conseguenti necessari allineamenti contrattuali relativi alle mansioni all'interno della nuova realtà aziendale. A conferma del processo di valorizzazione delle professionalità presenti in Azienda, anche le posizioni di lavoro ricoperte ad interim sono state assoggettate alla riorganizzazione che ha portato alla riduzione delle posizioni da 7 a 4 con personale interno.



Comune di Cagli

Avanzamenti di carriera ⁽¹⁾	2008	2009
Dirigenti	-	25%
Quadri	-	19%
Impiegati	22%	10%
Operai	15%	8%
Totale di Gruppo	17%	9%

(1) Lavoratori che nel corso dell'anno hanno avuto l'incremento di un livello contrattuale o che sono diventati dirigenti o quadri oppure che sono passati dalla qualifica di operaio a quella di impiegato (non comprende le assunzioni dall'esterno).

3.2.2 Turnover

Nel 2009 il Gruppo ha riorganizzato le proprie attività e risorse sulla base delle nuove esigenze territoriali e gestionali, mirando ad accrescere le competenze tecniche e di gestione.

Il turnover del Gruppo, rappresentato in

percentuale, è calcolato dividendo il numero dei lavoratori usciti per il numero dei lavoratori a fine anno.

Il dato 2009 è in leggera contrazione rispetto al 2008 ed ha interessato principalmente i lavoratori oltre i 50 anni.



Assunti nell'anno per tipo di contratto	2008	2009
Tempo indeterminato	8	12
Tempo determinato	10	10
Interinali/Somministrazione lavoro	37	65
Co.Co.Co.	-	1
Stage	2	-

Assunti a tempo indeterminato per qualifica	2008	2009
Dirigenti	-	-
Quadri	-	-
Impiegati	3	6
Operai	5	6

Variazioni alla consistenza	2008	2009
Turnover	1,9%	1,0%

Turnover per sesso	2008	2009
Uomini	2%	1,1%
Donne	1,6%	-

Cessazioni nell'anno	2008	2009
Dimissioni	-	-
Pensionamenti	5	3
Decessi	1	1
Licenziamenti	-	-
Inabilità alla funzione	-	1
Trasferimento ad altre società	4	-

Turnover per classi di età	2008	2009
Meno di 30 anni	0%	0,0%
Tra 30 e 50 anni	1,1%	0,0%
Oltre 50 anni	4,8%	3,8%

Cessazioni per qualifica	2008	2009
Dirigenti	-	-
Quadri	-	-
Impiegati	4	1
Operai	6	4

3.2.3 Pari opportunità e diversità

Il Gruppo Marche Multiservizi pone particolare attenzione alle tematiche inerenti le pari opportunità tra uomo e donna, sia nei percorsi di selezione del personale che di sviluppo. Inoltre, promuove un'equa valo-

rizzazione del personale evitando qualsiasi forma di discriminazione, ivi compresa quella retributiva. Il lavoro part-time è preferito dalle donne: 9 lavoratrici nel 2009 a fronte di 3 uomini. Il personale appartenente alle categorie protette rappresenta il 7%, valore superiore al minimo di legge.



Personale femminile per qualifica	2008	2009
Dirigenti	0%	8,3%
Quadri	25,0%	18,8%
Impiegati	30,1%	33,9%
Totale di Gruppo	12,3%	12,7%

Personale appartenente alle categorie protette	2008	2009
Ai sensi della legge 68/99 art 18	1%	1%
Ai sensi della legge 68/99 altri motivi	6%	6%

Personale a fine anno per sesso ed età	2008	2009
Meno di 30 anni	21	21
Tra 30 e 50 anni	369	374
Oltre 50 anni	129	131
Uomini	457	459
Donne	62	67

Part time	2008	2009
Uomini	3	3
Donne	9	9





3.2.4 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 di Marche Multiservizi è uno strumento flessibile, in grado di adattarsi tempestivamente ai mutamenti del quadro di riferimento legislativo ed organizzativo ed è predisposto sulla base della rilevazione dei fabbisogni formativi e sull'esame della normativa vigente.

Il Piano contiene una serie di iniziative formative mirate a supportare l'acquisizione di competenze specialistiche ed è ispirato a due principi fondamentali:

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

A seguito dell'entrata in vigore del Testo unico sulla Sicurezza (D.Lgs.81/08), per il 2009 il Piano di formazione ha previsto specifici interventi in materia di salute e sicurezza sul lavoro per i Dirigenti, Quadri e Preposti aziendali, inoltre è stata rinnovata ed integrata la formazione per le squadre d'emergenza ed evacuazione, sia riguardo al primo soccorso che all'antincendio, ed è proseguito lo sviluppo delle competenze manageriali e coaching per Dirigenti e Quadri.

Particolarmente significativa è la media delle ore di formazione pro capite, passata da 12,2 a 15,8, e il 77% dei lavoratori coinvolti in almeno un corso di formazione. Le ore complessive di formazione sono cresciute del 17,4% rispetto al 2008, dato che evidenzia una sempre maggior

re consapevolezza dell'importanza della formazione all'interno del Gruppo.

Dal confronto con il 2008, i trend più significativi che possono essere rilevati sono:

- la formazione in aumento del 150% per gli operai, rinnovando l'attenzione all'aggiornamento e allo sviluppo delle competenze tecniche ed operative e all'addestramento professionale dei dipendenti;
- la diminuzione delle ore relative alle competenze manageriali dal momento che si è conclusa nel 2008 la fase di integrazione ed omogeneizzazione delle competenze a seguito della fusione;
- la formazione sulla gestione delle relazioni con clienti e mercati con un significativo più 155% in cui sono state sviluppate ulteriormente le professionalità presenti in azienda;
- l'aumento del 99% delle ore di formazione in materia di Qualità, Sicurezza e Ambiente. Quest'ultimo dato è particolarmente indicativo se letto unitamente alla diminuzione degli indici infortunistici (paragrafo 3.2.7);
- diminuzione delle ore dedicate ai sistemi informatici dopo la fase di estensione delle procedure e software al nuovo perimetro di MMS avvenuta nell'anno precedente.

Nel corso 2009 si è provveduto a perfezionare e migliorare il sistema di valutazione della formazione, integrando sistemi esistenti di valutazione della soddisfazione e della valutazione dell'apprendimento immediato in aula, con l'attivazione della verifica dell'efficacia dell'intervento formativo, volto ad evidenziare l'effettivo apprendimento del dipendente e le ricadute della stessa formazione sull'attività lavorativa. La verifica spetta ai Responsabili di Funzione/Servizio i quali, a distanza di mesi dallo svolgimento del corso, provvedono a valutarne l'efficacia.



Comune di Tavoleto

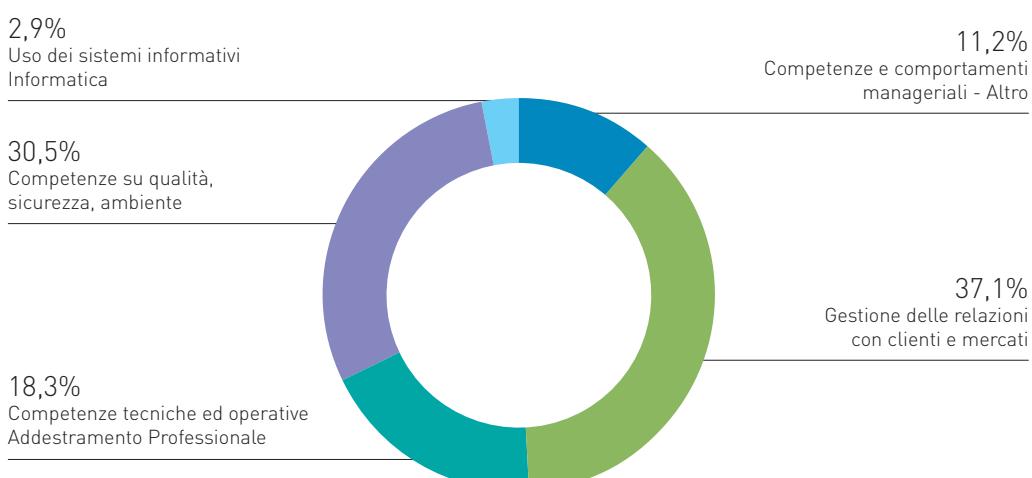
Formazione ore per qualifica	2008	2009
Dirigenti	423	532
Quadri	358	625
Impiegati	3.445	2.345
Operai	1.967	4.935
Interinali, progetto e altri	1.029	43
Totale	7.223	8.479

Formazione oremedie pro capite	2008	2009
Dirigenti	47,1	44,3
Quadri	22,4	39,1
Impiegati	18,5	12,6
Operai	6,4	15,8
Interinali, progetto e altri	13,9	4,8
Totale Gruppo	12,2	15,8

Lavoratori coinvolti in almeno un corso di formazione	2008	2009
Dirigenti	9	12
Quadri	14	15
Impiegati	140	108
Operai	175	275
Interinali, progetto e altri	71	3
Totale	409	413

Area di formazione	2008	2009
Competenze e comportamenti manageriali - Altro	2.734,5	949,5
Gestione delle relazioni con clienti e mercati	1.233,5	3.149,5
Competenze tecniche ed operative – Addestramento Professionale	1.385,5	1.555,5
Competenze su qualità, sicurezza, ambiente	1.213,0	2.582,5
Uso dei sistemi informativi - Informatica	657,0	242
Totale	7.223,5	8.479

Area di formazione



Nel corso dell'anno sono stati inseriti nei vari servizi complessivamente 6 stagisti e borsisti, al fine di accrescerne le competenze e prepararli all'inserimento nel mondo del lavoro.

3.2.5 Sistema di remunerazione e sviluppo professionale

Marche Multiservizi ha attivato da anni un sistema di retribuzione incentivante variabile, rapportato all'effettivo contributo dei singoli, per tutti i lavoratori compresi quelli a tempo determinato e con contratto di somministrazione.

Il sistema retributivo incentivante è stato costruito su obiettivi (Redditività, Produttività e Qualità) che coinvolgono a cascata tutto il personale, a prescindere dall'inquadramento funzionale (Quadri, Impiegati, Operai). In aggiunta al premio di risultato collettivo, previsto dai vigenti C.C.N.L. e dall'accordo sindacale sottoscritto con le OO.SS.e le RSU aziendali, per il personale inquadrato nell'area direttiva è attivo un sistema di retribuzione variabile incentivante definito "indennità di performance" che viene liquidata se-

mestralmente a consuntivo, su parametri Quali-Quantitativi delle prestazioni fornite (es: risparmi consumi energetici, ottimizzazione dell'uso di risorse ecc.).

Per i Dirigenti ed i Quadri invece, è attivo un sistema di Management by Objectives (MBO) ripartito su tre aree: Progetti-Obiettivi derivati dagli obiettivi presenti nella strategia di Gruppo; Obiettivi Economici definiti nel Budget di settore e Comportamenti Organizzativi relativi al controllo dell'operatività e valorizzazione delle risorse umane.

La retribuzione variabile incentivante dei Dirigenti e dei Quadri è calcolata in percentuale sulla retribuzione annua linda e viene definita a fine anno, sulla base dei risultati conseguiti relativamente agli obiettivi assegnati.

Retribuzione incentivante	2008	2009
Diffusione del premio incentivante (MBO e performance)	13,09%	13,68%

Fondi Pensione

Pegaso per i lavoratori con contratto Federgasacqua, Previambiente per i lavoratori di Federambiente e Previndai per i dirigenti sono i principali fondi di previdenza complementare a cui i dipendenti di MMS hanno aderito in numero significativo (55% sul totale).

Lavoratori aderenti ai fondi pensioni	2009
Pegaso	167
Previambiente	106
Previndai	8
Altri fondi	5
Totale	286



3.2.6 Relazioni industriali

Nel corso del 2009 le relazioni industriali sono state caratterizzate da una serie di incontri che hanno riguardato principalmente:

- l'applicazione e la definizione del processo di stabilizzazione presso la Società Sangalli (vincitrice della gara di appalto di alcuni servizi di Igiene Ambientale) di 42 lavoratori, con decorrenza dal 1 aprile 2009;
- il confronto sull'acquisizione della gestione impianto compostaggio e smaltimento rifiuti solidi urbani di Cà Lucio, sito nel Comune di Urbino, che ha comportato il trasferimento dalla Comunità Montana Alto e Medio Metauro di Urbania, di 12 dipendenti;
- l'informativa sul Documento Programmatico 2009 (c.d. Budget 2009);

- l'Accordo Unico Aziendale sul premio di risultato 2009;
- l'informativa annuale relativa all'organizzazione ed agli sviluppi di carriera di tutto il personale aziendale, nell'ambito della valorizzazione delle professionalità presenti.

Il costante dialogo con le organizzazioni sindacali permette anche di conciliare le esigenze organizzative-operative dell'Azienda (cambio mansioni ecc.) con il rispetto delle risorse umane relativamente a modalità, tempi e preavvisi: solitamente la contrattazione fra le parti stabilisce accordi che soddisfino le esigenze aziendali e personali.

Numero iscritti al sindacato per sigla	2008	2009
CGIL	222	210
CISL	45	44
UIL	37	23
Totali	304	277

Circolo ricreativo CRAL Marche Multiservizi

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 rappresentati eletti da tutti i lavoratori.

Il Circolo organizza cene e gite sociali, feste di Natale, tornei di sport vari, gare di pesca ecc. e mette a disposizione dei soci abbonamenti sportivi per assistere alle partite di calcio e basket delle squadre locali. Il Circolo prevede 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, oltre alle bacheche situate nei locali aziendali, hanno visibilità attraverso la rete aziendale Intranet dove sono riportate e continuamente aggiornate tutte le varie iniziative e convenzioni proposte.

Il numero degli iscritti è ormai da anni in costante crescita, dato confermato anche dal 12% in più del 2009.

Numero iscritti al sindacato per qualifica	2008	2009
Lavoratori iscritti al circolo ricreativo aziendale sul totale dei dipendenti	339	376
Familiari	167	185
Pensionati	6	10
Totali	512	571

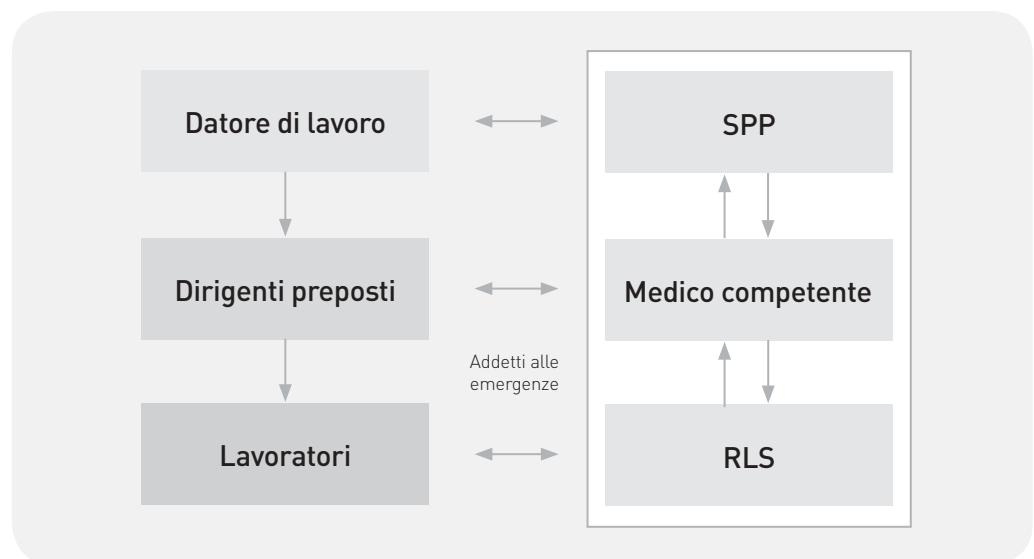




3.2.7 Sicurezza

La Sicurezza e la Salute sul lavoro dei dipendenti costituisce un elemento centrale dell'attività di MMS. Il 2009 ha visto MMS impegnata nel recepimento e nell'implementazione delle novità intro-

dotte dal nuovo Testo Unico sulla Sicurezza (D.Lgs. 81/2008) e dal successivo D.Lgs 106/2009 in modo sinergico, con il Sistema di Gestione Integrato QSA attivo da anni.



Il Sistema di gestione per la Sicurezza e la Salute di MMS ha l'obiettivo di migliorare il livello di sicurezza dei lavoratori nell'erogazione dei servizi e pone alla base della propria strategia il processo di **Valutazione dei Rischi** ed il **Piano di Miglioramento del Livello Sicurezza**.

Come illustrato nello schema, tutte le funzioni coinvolte interagiscono nella costruzione di un sistema di prevenzione partecipato. Gli attori di questo Sistema sono: Datore di Lavoro, Dirigenti, Preposti, Lavoratori, Medico Competente, Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) e Servizio Prevenzione e Protezione (SPP) supportato dai Responsabili di ogni servizio operativo quali Referenti Specialistici dei Servizi (RSSS). Il quadro della sicurezza si completa 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 svolti aggiornamenti della formazione ed addestramento.

Le Verifiche Ispettive Interne ed il controllo operativo dei processi, unitamente al programma permanente di formazione ed addestramento professionale, completano il Sistema Prevenzione e Protezione di MMS.

Al fine di presidiare con maggior attenzione e continuità la sicurezza nei cantieri, nel 2009 è stata creata anche la Funzione **“Coordinamento Sicurezza sui cantieri”** con la responsabilità di realizzare i compiti previsti dagli articoli 91 e 92 del D. Lgs 81/08 (e suc. mod.) in materia di coordinamento in fase di progettazione ed esecuzione lavori edili e di ingegneria in genere.



Nel complesso, tutti gli indici infortunistici evidenziano un positivo andamento con una riduzione degli eventi e della gravità. Di rilievo è la diminuzione dell'indice di frequenza di Gruppo che si è attestato a 68,3, con un decremento del 19,5% rispetto al valore del 2008. Ancor più positivo è il risultato dell'indice di gravità passato da 3,04 a 2,2 con una contrazione di oltre il 26%. Il dato comprende i cinque infortuni accaduti in itinere così come previsto dalla normativa. Tali soddisfacenti risultati sono sicuramente dovuti anche alla continua azione di sensibilizzazione svolta nei confronti dei lavoratori dai Servizi con il supporto del SPP per rafforzare competenza e consapevolezza sui comportamenti corretti da tenere durante l'intera attività lavorativa. Non meno importante è il continuo ed attento monitoraggio degli eventi infortunistici per analizzare tutte le cause che hanno portato all'accadimento dell'evento negativo (agenti fisici, tipi di lesioni, azioni/condizioni pericolose), e all'individuazione della tipologia al fine di contrastare e

prevenire il ripetersi di infortuni similari. L'analisi evidenzia come nel 2009 le cause dominanti sono ancora connesse con contusioni e traumi vari nella Movimentazione Manuale dei Carichi e nella salita e discesa dai mezzi, specialmente nelle attività di raccolta e spazzamento ancora caratterizzata da numerose lavorazioni manuali e ripetitive.

La lettura dei dati suddivisi per settori evidenzia la diminuzione del numero di infortuni nella Divisione Reti con il 60% in meno rispetto all'anno precedente e un lieve aumento nella Divisione Ambiente dove l'indice risente della fisicità e ripetitività delle attività operative.

I dati considerati per le elaborazioni sono comprensivi degli infortuni occorsi anche ai dipendenti delle società del Gruppo. Nell'ottica del miglioramento continuo e della responsabilità sociale d'impresa, è stato revisionato il processo di rendicontazione degli infortuni occorsi ai fornitori, il dato del 2009 è leggermente migliorato, passando da 23 a 21 eventi.

Infortuni	2008	2009
Infortuni sul lavoro	64	53
di cui Infortuni in itinere (spostamento casa/lavoro)	9	5
Infortuni mortali o molto gravi (inabilità al lavoro)	-	-
Indice di gravità infortuni (giornate di assenza / ore totali lavorate x 1.000)	3,0	2,2
Indice di frequenza infortuni (numero di infortuni/ore totali lavorate x 1.000.000)	84,9	68,3
Indice di incidenza infortuni (numero di infortuni / n° dipendenti al 31-12 x 100)	13,5	10,8
Infortuni sul lavoro di lavoratori di ditte appaltatrici e terzi [1]	23	21

(1) Riferito a lavori di cui a Titolo IV D. Lgs.81/09 o a contratti di servizio lavoro di durata almeno annuale e superiore a 1 mil. di euro

Indice di frequenza per aree di attività	2008	2009
Servizi a Rete	54,5	20,7
Servizi Ambientali	151,9	166,9
Altri Servizi	5,1	0,0

Notevole importanza riveste l'attività di Sorveglianza sanitaria che il Medico competente svolge nel corso dell'anno, con la supervisione del Servizio Personale, mediante le visite mediche periodiche e gli accertamenti sanitari volti alla prevenzione di rischi specifici e generici delle singole attività. Il medico competente redige annualmente il protocollo

sanitario sulla base dei rischi indicati nel documento di valutazione dei rischi (art. 28 del D.Lgs. 81/2008) con la definizione degli accertamenti da effettuare e la loro periodicità.

Nel 2009, un solo lavoratore è stato dichiarato non idoneo in seguito alle visite mediche periodiche, mentre sono state confermate 24 idoneità con limitazioni.



Accertamenti sanitari	2008	2009
Visite mediche preventive e periodiche (comprese eventuali spirometrie e audiometrie di base)	440	464
Visite videoterminalisti	-	126
Analisi di laboratorio e prestazioni ambulatoriali particolari (esami ematochimici, rx, specialistiche in genere)	68	97

3.2.8 Comunicazione interna

Nel corso del 2009, le iniziative di comunicazione interna sono state finalizzate a:

- Coinvolgere, aggregare e motivare le risorse interne verso il raggiungimento di obiettivi chiari e condivisi;
- Creare/rafforzare l'orgoglio, il senso di appartenenza, il coinvolgimento e l'integrazione di tutti i dipendenti, anche rendendoli partecipi delle iniziative e delle azioni intraprese dal management e dei successi/risultati ottenuti;
- Creare l'identità di Gruppo.

Un approccio partecipato è stato alla base della realizzazione e dello sviluppo del **Portale intranet Noimms** quale strumento privilegiato di comunicazione e condivisione della conoscenza all'interno dell'Azienda.

Comunicare le linee guida strategiche e discutere, in modo partecipativo gli obiettivi di budget ed investimenti e i risultati raggiunti sono stati gli argomenti principali degli incontri direzionali e con

quadri e intermedi avvenuti nel 2009.

L'attenzione alla relazione con i dipendenti ha portato anche nel 2009 a sviluppare iniziative continue tra cui:

- **Incontro per la presentazione dei risultati del primo anno di attività (maggio 2009)**

L'incontro ha rappresentato un'occasione di efficace comunicazione interna, durante il quale l'Amministratore Delegato ha presentato i risultati raggiunti dall'Azienda e gli obiettivi strategici di sviluppo prefissati annunciando le più importanti iniziative che sarebbero state intraprese per il futuro.

Per consentire la massima partecipazione dei dipendenti, l'incontro è stato effettuato sia nella sede di Urbino che in quella di Pesaro.

- **Incontro Natale (dicembre 2009)**

L'evento, organizzato in collaborazione con il CRAL, ha rappresentato un'occasione finalizzata a supportare lo spirito di appartenenza al Gruppo.





Il portale intranet Noimms

Il portale intranet aziendale “Noimms” 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.

Il portale è stato pubblicato in una prima versione nel corso del mese di gennaio 2009 con alcuni servizi informativi ed altri interattivi di utilità, poi ampliati nel corso dell’anno.

Nella homepage di Noimms vengono evidenziate **le notizie aziendali, le novità del portale e la rassegna stampa del giorno** oltre alle quattro sezioni principali:

• NOI IN MMS – Personale e organizzazione

Dati istituzionali, prodotti editoriali e manuale di immagine coordinata, struttura e comunicazioni organizzative, informazioni rivolte al personale, etc.

• NOI AL LAVORO – Strumenti e documenti

Documentazione e applicativi web di supporto al lavoro quotidiano (Sistema QSA, Bollette/clienti, Valutazioni fornitori, Rassegna Normativa, etc.) .

• NOI IN CONTATTO – Utilità e Strumenti on line

Risorse e servizi di pronto utilizzo (rubrica, richiesta di assistenza informatica, prenotazione sale riunioni, etc.).

• NOI INFORMATI – Notizie e informazioni

News, Cantieri, Comunicati Stampa e Rassegna stampa.

Sono inoltre disponibili la mappa del portale e la funzione di ricerca.

Nel 2010, il portale intranet sarà ulteriormente sviluppato con l’aggiunta di nuove funzionalità e informazioni, tra queste:

- la sezione **“Documenti”** (tutta la documentazione e modulistica aziendale sarà organizzata in aree articolate per argomento alle quali viene associata l’eventuale modulistica di riferimento utile per gli utenti interni ed esterni);

- la sezione **“Prevenzione e Sicurezza”** (strumento operativo, a disposizione di tutte le funzioni e servizi aziendali, per agevolare l’attuazione delle complesse normative e per migliorare le condizioni di sicurezza di tutti i lavoratori);

- il servizio di **“Richiesta ferie e permessi on-line”** che consentirà di svolgere via web sia la fase di richiesta che quella di autorizzazione da parte dei responsabili.



3.3 Azionisti

MMS è una società costituita ai sensi dell'art.113 del D.Lgs. 267/2000 e lo Statuto ne riflette la natura di Società partecipata da Enti Pubblici, che sono espressione del territorio servito. Gli aspetti salienti sono contenuti nell'art.5

in cui è sancito 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 31.12.2009 è la seguente:

Composizione azionaria	2008	2009
Enti pubblici locali	58,10%	59,33%
Hera S.p.A.	41,87%	40,64%
Azionisti privati	0,03%	0,03%
Proposta di dividendo per azione (centesimi di euro)	0,160	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 5,1% ottenuto grazie ad un utile netto di Gruppo pari a 2,1 milioni di euro, ed 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 2009 sono stati intrattenuti rapporti con diversi Istituti di credito, soprattutto a carattere regionale.

Ai finanziatori viene attribuito circa il 3,1% 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 su 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.

La Capogruppo ha contratti derivati al fine di modificare il profilo di rischio del debito, limitando la variabilità degli oneri finanziari e garantendo maggiore flessibilità nella gestione del rischio di tasso. Si precisa la natura non speculativa del prodotto in linea con i piani di ammortamento dei mutui e degli affidamenti in essere. Non esistono contenziosi con i finanziatori.

Finanziatori ⁽¹⁾	2008	2009
Debiti verso banche	30.852	28.666
Altri debiti	13.644	63.415
Totale debito	44.496	92.081
di cui a breve	13.644	68.557
di cui a medio/lungo	30.852	23.524

(1) Dati espressi in migliaia di euro



3.5 Clienti

Nella fornitura di servizi per il territorio MMS ha oltre 300.000 utenze attive in aumento del 2,5% grazie anche alle attività del Gruppo di lavoro per le "Attività di Verifica e Controllo Data Base clienti TIA e S.I.I" della Divisione Clienti, creato per seguire il principio di equità contributiva di tutti i clienti (in accordo con le Amministrazioni Comunali).

I rapporti con i cittadini ed i clienti rappresentano un importante valore per tutte le Aziende del Gruppo, e sono mantenuti grazie ad un'efficace politica di servizio e ad un'attività di comunicazione trasparente. Nell'anno 2009, si è provveduto a consolidare ed incrementare la presenza per le attività di relazione e contatto 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" (comprendente il Documento Programmatico sulla Sicurezza), adeguandolo alle mutate configurazioni organizzative.

In ottemperanza alla normativa dell'Authority per la protezione dei dati, riguardante l'obbligo di monitorare gli accessi degli account amministratori nei sistemi informatici aziendali, il Servizio Informativo Aziendale ha scelto una soluzione che permette di acquisire in maniera centralizzata tutti i log dei server e degli apparati di rete per memorizzarli in maniera sicura e protetta consultabile in un secondo momento. La fase di sperimentazione e test terminerà entro il primo semestre 2010.

3.5.1 Composizione dei clienti

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

L'Azienda è fortemente impegnata, per la natura dei servizi offerti (ciclo idrico integrato, igiene ambientale e distribuzione gas metano), ad assicurarne continuità, sicurezza, accessibilità e 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., grazie alla collaborazione con Hera Comm per lo sviluppo congiunto di una politica commerciale, il Gruppo è stato in grado di fornire un'offerta combinata (gas ed elettricità) a prezzi competitivi.



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/agevolazioni:

- agli utenti domestici residenti con nucleo familiare 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 alberghieri sono proposte tariffe agevolate per i consumi stagionali.

I clienti dei servizi di igiene ambientale

sono destinatari dei servizi di spazzamento, raccolta e smaltimento rifiuti.

I singoli Comuni attraverso appositi regolamenti possono prevedere il rico-

noscimento di sconti e agevolazioni, ad esempio:

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

Ai clienti del servizio distribuzione gas

allacciati alla rete di distribuzione del gas naturale, vengono prestati da MMS servizi di movimentazione dei misuratori, manutenzione delle reti, sopralluoghi tecnici e pronto intervento.

Le iniziative commerciali di Aspes Gas per il 2009 erano differenziate per clienti domestici e condomini, per attività commerciali e per attività industriali.

Composizione delle utenze al 31/12/09	2008	2009
distribuzione gas + gpl ⁽¹⁾	84.121	86.576
servizi igiene ambientale	85.865	88.043
servizio idrico	123.398	126.072
Totale	293.384	300.691

(1) Il dato comprende i 45.247 clienti di Aspes gas per il 2009 e i 46.008 per il 2008, il resto sono clienti di altri player di vendita

3.5.2 Tariffe e bollette

In questa edizione del Bilancio di Sostenibilità si è ritenuto opportuno rappresentare il tema tariffario tenendo in considerazione l'intero territorio servito, prendendo come dato di riferimento e confronto le tariffe determinate come media ponderata ai residenti dei Comuni Serviti da MMS nella Provincia di Pesaro ed Urbino. Chiaramente la nuova modellazione di calcolo è stata estesa anche al 2008 per poter svolgere un confronto storico del dato.

Nel 2009 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 1.506 euro, con un incremento medio del 2,2% rispetto all'anno precedente.

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 vendita e gestione.

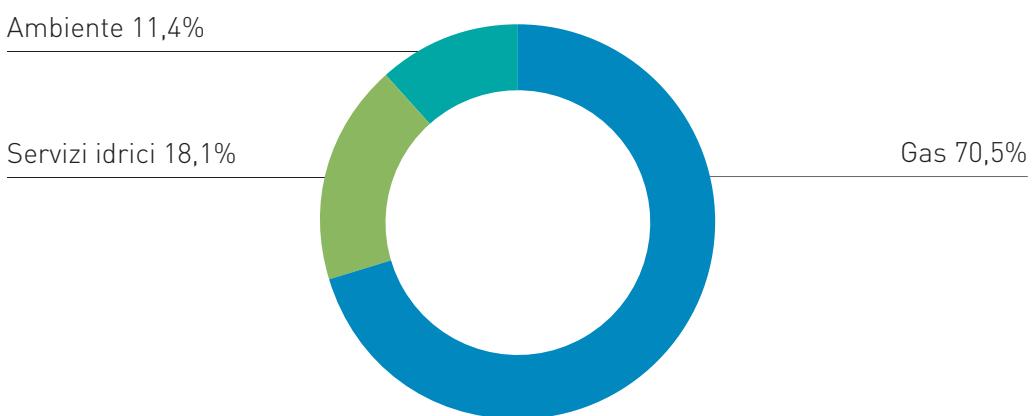


Spesa media per i clienti dei servizi a gestione MMS (euro)	Media pesata 2008 ⁽¹⁾	Media pesata 2009 ⁽¹⁾
Gas	1048,7	1062,2
Servizi idrici	259,1	272,1
Ambiente	166,0	171,4
Totale	1473,8	1505,7
di cui di competenza di MMS ⁽²⁾	514,9	553,2
altre società di vendita	78,5	43,1
di cui quota materia prima o generazione	515,3	505,5
di cui imposte tasse e oneri di sistema	443,6	446,9

(1) Spesa media ponderata agli abitanti residenti dei Comuni serviti.

(2) Spesa media per i servizi a gestione MMS

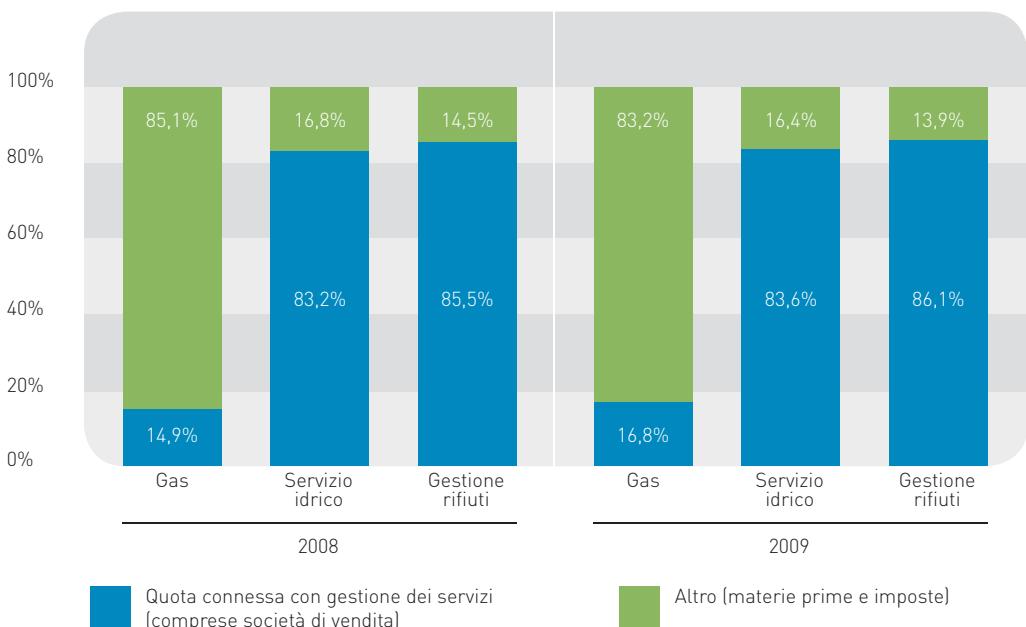
Spesa media dei clienti dei servizi MMS



La spesa per il gas assorbe ancora oltre il 70 % della spesa della famiglia media del nostro territorio. Si conferma anche per il 2009 una ripartizione pressoché equilibra-

ta della spesa tra materia prima, competenza per i servizi e tassazione. In questa edizione è stata introdotta anche la parte di spesa di pertinenza delle vendita gas.

Composizione della bolletta



Settore Energia

L'Azienda di vendita gas metano appartenente al Gruppo MMS nel 2009 ha applicato ai clienti finali domestici, che non si sono avvalse della facoltà di stipulare contratti di fornitura con tariffe a libero mercato, le condizioni economiche di fornitura definite dall'AEEG con le delibere n.134/06 (fino al 30.6.2009) e n. 64/09 con lo scopo di tutelare il cliente domestico con consumi inferiori a 200.000 smc/anno.

Con le recenti disposizioni per le utenze in regime di tutela, l'AEEG ha disposto che le condizioni economiche di fornitura prevedano la copertura delle componenti:

- commercializzazione all'ingrosso
- trasporto sulla rete nazionale
- servizio di stoccaggio e oneri aggiuntivi

con una quota per ciascuna componente stabilita in euro/smc

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 decresca **al crescere dei consumi**.

Riguardo al gas metano, a causa della complessità di calcolo dovuta anche al cambiamento della struttura tariffaria in vigore dal 1-7-2009, si è preferito rappresentare la sola spesa per una utenza di Pesaro con un consumo di 1400 m³.

Spesa media Gas anno 2009 (euro) utenza domestica Pesaro 1400 m³	2008	2009	
Componente materia prima	494,3	484,3	
Quota variabile di vendita	45,1	43,1	
Tariffa di distribuzione (fissa e variabile)	110,9	134,9	Quota di competenza MMS 16,8% del totale
Imposta di consumo	218,8	221,6	
Addizionale regionale	27,4	27,4	
IVA al 10 + 20%	152,2	150,8	
Totali	1048,7	1062,2	

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

La bolletta del gas metano comprende i costi di produzione, di trasporto e distribuzione e le imposte.

La componente relativa alla quota di distribuzione e quella di vendita incidono rispettivamente per circa il 12,7% e 4,1% ciascuna, mentre le altre componenti riconducibili alla materia prima definite dai provvedimenti dell'AEEG incidono per circa il 45,6% sul totale.

Le imposte infine, coprono il restante 37,6% e sono dovute allo Stato e alle Regioni come maggiorazioni dei corrispettivi di vendita e di distribuzione (imposta erariale, addizionale regionale IVA).

In base a quanto indicato nella tabella, la spesa per un consumo annuo di 1400 Sm³ di un utente domestico residente nel Comune di Pesaro, risulta aumentata rispetto al 2008 di circa l'1,3%.

Comune di Frontone





Settore ambiente

La tariffa igiene ambientale⁽¹⁾, (TIA) istituita dal D.Lgs 22/1997 (c.d. Decreto Ronchi), 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 pagata dai clienti: essa infatti si calcola in base alle dimensioni dell'immobile ed in relazione al numero dei componenti del nucleo familiare per le utenze domestiche, mentre per le utenze non domestiche, viene determinata in base all'attività svolta.

Le voci tariffarie della TIA 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;
- la **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** invece, 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.

(1) Relativamente alla sentenza della Corte Costituzionale n°17526 del 9-8-07 riguardante le variazioni sull'IVA da applicare nella tariffa di igiene ambientale, a tutt'oggi non sono entrate in vigore normative che consentano al gestore del servizio di raccolta e smaltimento rifiuti – in quanto sostituto d'imposta – di applicare quanto disposto.

I Comuni serviti da MMS gestiti a tariffa sono 14.

Nel corso del 2009 sono proseguiti alcuni progetti indirizzati ad omogeneizzare i servizi in tutto il territorio e nel contemporaneo a migliorare la percentuale di raccolta differenziata dei rifiuti. La spesa per una famiglia media (costituita da 3 componenti in abitazione di circa 90 m²) ottenuta come media pesata agli abitati dei Comuni serviti, risulta composta come indicato in tabella.

Spesa media ponderata di una utenza domestica per il servizio ambientale (euro) (abitazione di 90 m² - 3 componenti)	2008	2009
Quota fissa	69,7	71,8
Quota variabile	73,6	75,8
Fondo risanamento ambientale	1,1	1,2
Addizionale provinciale	7,2	7,4
IVA al 10%	14,4	14,9
Totali	166,0	171,4

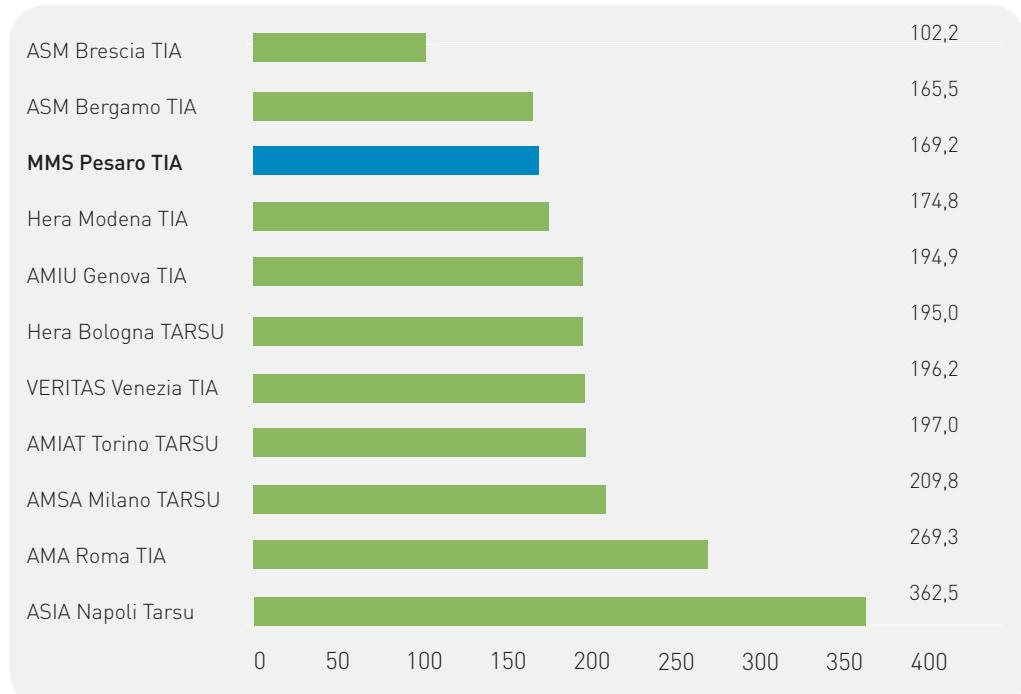
Le parti colorate in grigio non sono di competenza di Marche Multiservizi.



La spesa evidenzia un incremento di circa il 3,3% rispetto al 2008. Dal confronto con alcune città italiane descritto nel grafico seguente si osserva un posizionamento medio basso della tariffa dei servizi di Igiene Urbana ap-

plicata a una famiglia residente a Pesaro. I dati riportati si riferiscono al 2008 poiché i dati 2009 non sono integralmente disponibili al momento della redazione del presente Bilancio di Sostenibilità.

Tariffa 2008 dei servizi di igiene ambientale in alcune città italiane⁽¹⁾



[1] Tariffe in euro riferite a utenze civili composte da due persone in unità abitativa di 80 m² residente in città capoluogo

A proposito delle tariffe del servizio idrico e dei rifiuti

La Legge Galli ed D.Lgs 152/2006 stabiliscono 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. La Tariffa di Igiene Ambientale (TIA) applicata da MMS copre 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 completa copertura con le attuali tariffe.



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) secondo i principi della Legge Galli (L. 36/1994) con l'applicazione del cosiddetto "metodo normalizzato" (D.M. 1/8/1998). La tariffa considera la qualità del servizio idrico e assicura 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). 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. 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 e delibere di approvazione delle tariffe idriche sono disponibili sul sito www.ato1acqua.marche.it.

Anche nel settore Idrico integrato per rappresentare la spesa di una famiglia media, tenuto conto che nel territorio servito esistono profili tariffari diversificati, è stata presa come riferimento la media ponderata della tariffa applicata nei Comuni serviti).

La tariffa media di riferimento riconosciuta dall'AATO per il 2009 è pari a 1,676 euro al metro cubo (1,593 per il 2008) e la spesa per un consumo medio annuo di 150 m³ di un utenza domestica con le modalità sopra descritte registra una variazione di circa il 5% rispetto all'anno precedente.

Spesa media per il Servizio idrico integrato 2009 (euro) (utente domestico residenziale 150 m ³ - Pesaro)	2008	2009
consumi acqua	139,1	147,0
fognatura	21,0	22,1
depurazione	55,5	58,3
quota fissa	20,0	20,0
IVA al 10%	23,6	24,7
Totale	259,1	272,1

Quota di competenza
MMS 83,6% del totale

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



3.5.3 Qualità dei servizi

Nel servizio idrico integrato non ci sono standard nazionali, ma la qualità del servizio è regolamentata dalle Autorità d'Ambito Territoriale Ottimale (AATO) attraverso la definizione di parametri e criteri nella Carta dei Servizi del gestore. Attualmente è in corso di definizione da parte dell'AATO n.1 la nuova Carta del Servizio idrico integrato che regola-

menterà l'attività di tutti i gestori compresi nel territorio di pertinenza. Nella tabella che segue sono elencate tutte le prestazioni eseguite da MMS nel 2009 con i relativi tempi d'intervento, risultati largamente al di sotto dei minimi fissati. Non sono stati riscontrati casi di mancato rispetto dello standard.

Livelli di qualità commerciale del servizio idrico al cliente 2009

Tipologia intervento	Prestazione	Parametro standard ⁽¹⁾	Prestazioni eseguite nel 2009	Casi di mancato rispetto del livello previsto (%)	Tempo medio di esecuzione in giorni di calendario
Allacci	Invio preventivo al cliente	25gg.	1159	0	6.57 gg.
	Allaccio completo	40gg.	408	0	12.45 gg.
	Aggiunta posto contatore o completamento allacci	30gg.	408	0	8.63 gg.
	Spostamento contatori	30gg.	38	0	10.23 gg.
Contatori	Istallo nuova utenza o subentro su contatore distaccato	10 gg.	2.207	0	1,90 gg
	Subentro su contatore già esistente	10 gg.	4715	0	0,72 gg
	Chiusura per disdetta	5 gg.	2098	0	2,77 gg
	Distacco per disdetta	5 gg.	83	0	1,86 gg

(1) I parametri standard di servizio saranno revisionati nel corso del 2010 a seguito dell'entrata in vigore della nuova Carta dei servizi.

Nel Servizio gas gli standard di qualità tecnica e commerciale del servizio sono regolamentati da norme di settore ed in particolare dall'Autorità per l'energia elettrica ed il gas (AEEG). Le delibere AEEG stabiliscono standard minimi ob-

bligatori, con relative sanzioni in caso di mancato rispetto, che comportano in taluni casi il pagamento di un indennizzo ai clienti. Nella tabella che segue sono elencati tutte le prestazioni eseguite da MMS nel 2009 con i relativi tempi d'intervento.

Delibera autorità energia e gas num. 120/08. Disciplina dei livelli di qualità commerciale dei servizi di distribuzione e vendita del gas 2009

Tipologia clienti finali	Prestazione	Livello di servizio previsto dalla Del.120/08 – tempi massimi di esecuzione prestazione	Numero totale prestazioni eseguite nell'anno 2009	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	1057	0	4,45
	Esecuzione lavori semplici	10 giorni lavorativi	694	3	4,59
	Attivazione della fornitura gas	10 giorni lavorativi	3.850	9	3,65
	Disattivazione della fornitura gas	5 giorni lavorativi	1.561	6	144
	Riattivazione in caso di distacco per morosità	2 giorni feriali	553	4	0,77
	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	14	0	1,79
Gruppo2 Clienti in bassa pressione con classe contatore fino da G10 a G25	Invio preventivo per lavori semplici	15 giorni lavorativi	24	0	4,13
	Esecuzione lavori semplici	10 giorni lavorativi	20	0	4,15
	Attivazione della fornitura gas	10 giorni lavorativi	78	0	2,36
	Disattivazione della fornitura gas	5 giorni lavorativi	228	0	127
	Riattivazione in caso di distacco per morosità	2 giorni feriali	65	0	0,63
	Preventivazione di lavori complessi	85% dei casi entro 40 giorni lavorativi	19	0	4,73
	Verifica gruppo di misura	90% dei casi entro 10 giorni lavorativi	2	0	3,5
	Esecuzione di lavori complessi	85% dei casi entro 60 giorni lavorativi	8	0	9
Gruppo3 Clienti in bassa pressione con classe contatore non inferiore a G40	Invio preventivo per lavori semplici	15 giorni lavorativi	8	0	3,88
	Esecuzione lavori semplici	15 giorni lavorativi	3	0	6,67
	Attivazione della fornitura gas	15 giorni lavorativi	23	0	1,87
	Disattivazione della fornitura gas	7 giorni lavorativi	40	0	1,51
	Riattivazione in caso di distacco per morosità	2 giorni feriali	16	0	0,81
	Preventivazione di lavori complessi	85% dei casi entro 40 giorni lavorativi	9	0	10,44
	Esecuzione di lavori complessi	85% dei casi entro 60 giorni lavorativi	6	0	21
	Verifica gruppo di misura	90% dei casi entro 10 giorni lavorativi	2	0	6,5

Indennizzi automatici fissati dall'A.E.E.G. In caso di mancato rispetto, per causa MMS, dei livelli specifici di qualità: clienti gruppo 1 - 30,00 euro, clienti gruppo 2 - 60,00 euro, clienti gruppo 3 - 120,00 euro.
Gli indennizzi sono corrisposti automaticamente con accredito diretto in bolletta o assegno

Acqua, un prodotto di qualità

Per assicurare 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 riguardano tutto il ciclo dell'acqua potabile: esami microbiologici ed analisi chimiche sono svolte sui campioni prelevati periodicamente alle fonti di approvvigionamento (fiumi, sorgenti e pozzi), ai potabilizzatori, ai serbatoi intermedi e sulla rete di distribuzione. Nei punti più importanti della rete di distribuzione le analisi sono giornaliere.

Negli impianti di potabilizzazione ed 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 ottimali d'esercizio.

A garanzia di una sempre migliore qualità del prodotto nel corso del 2009 sono notevolmente aumentati il numero ed i parametri dei controlli sulla rete di distribuzione.

Controlli effettuati e parametri analizzati	2008		2009	
	Controlli	Parametri	Controlli	Parametri
ai punti di presa	206	5.972	182	3.756
agli impianti di trattamento	797	8.457	795	7.887
alla rete di distribuzione	5.174	38.944	5.483	54.116
Totale	6.177	53.373	6.460	65.759

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 recependo una Direttiva

dell'Unione Europea stabilisce le caratteristiche qualitative dell'acqua potabile e fissa 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 portale internet dell'Azienda (www.gruppomarchemultiservizi.it).



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 dei 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. Le tabelle e il grafico che seguono confrontano alcune caratteristiche delle acque di Pesaro e di Urbino con le medie delle acque minerali in commercio e con i valori massimi previsti dalla legge (da cui deriva anche l'indicatore "Qualità dell'acqua" riportato al paragrafo 1.1.4 e calcolato come media dei vari valori). I parametri sottorappresentati sono quelli più significativi rispetto al più ampio numero di quelli costantemente monitorati dal laboratorio interno di Marche Multiservizi.

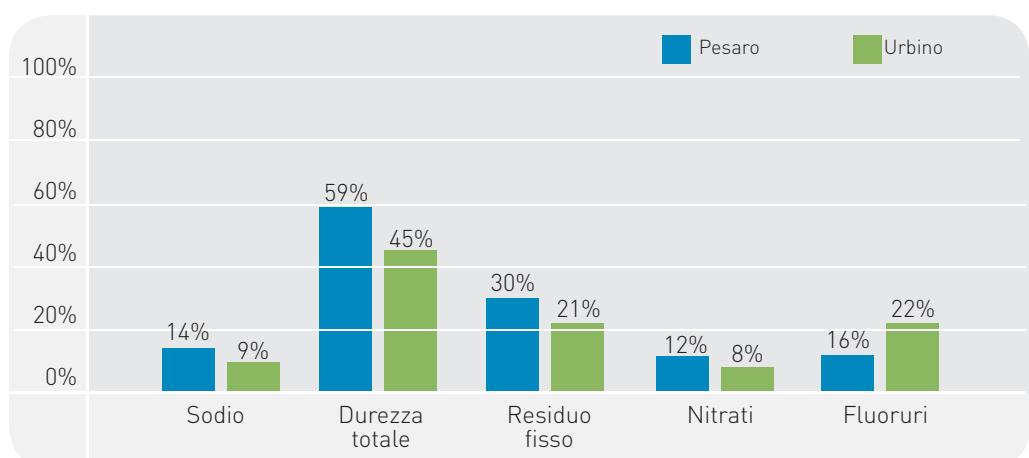
Caratteristiche dell'acqua	Valore medio acquedotto di Pesaro ⁽¹⁾	Valore medio acquedotto di Urbino ⁽¹⁾	Limite di legge ⁽²⁾	Acque minerali naturali (min-max) ⁽³⁾
Sodio (mg/l)	29	17	200	1 - 62
Durezza totale (°F)	29,4	22,5	fra 15 e 50 (consigliato)	3 - 93
Residuo fisso (mg/l)	447	317	1500 (consigliato)	38 - 988
Nitrati (mg/l)	6,0	3,8	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 2009 da Marche Multiservizi.

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

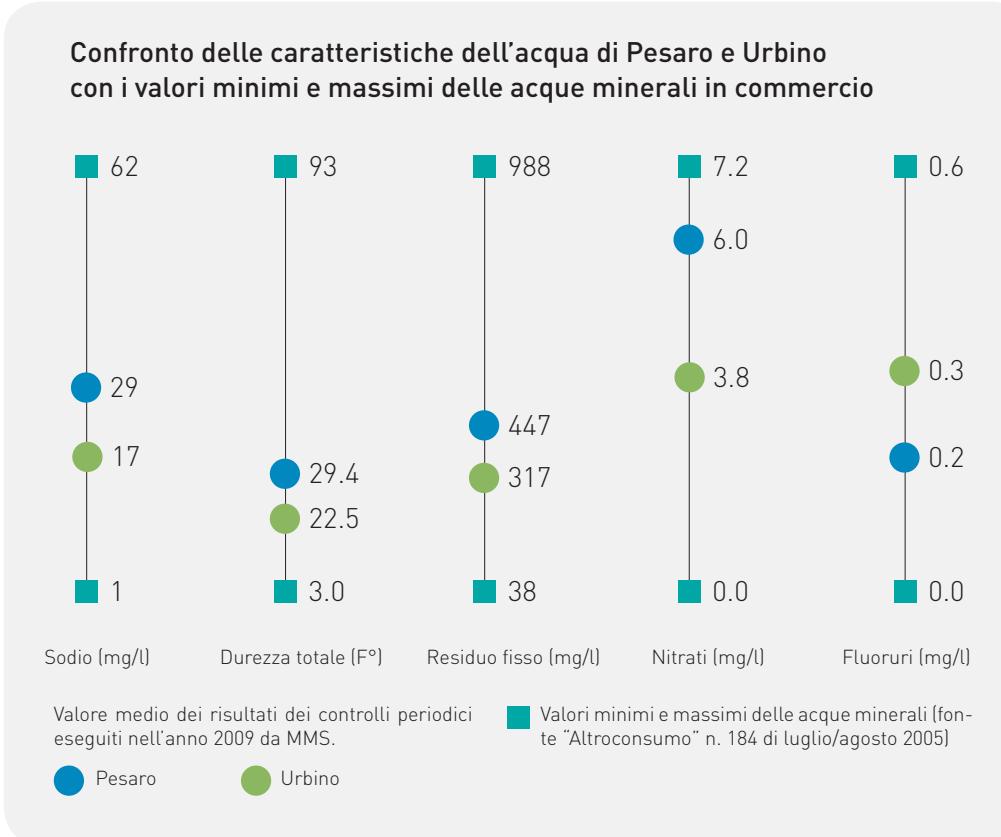
(3) Il confronto è stato effettuato con i dati relativi a 28 acque minerali naturali in commercio (dati pubblicati sulla rivista Altroconsumo n. 184 di Luglio/Agosto 2005).

Qualità dell'acqua 2009 - confronto tra valori medi e limiti (100% limite massimo di legge)



Il buon livello qualitativo dell'acqua è confermato dalla media dei rapporti dei valori medi dei singoli parametri misurati con i limiti di legge che è di circa 26% per Pesaro e del 21% per Urbino. La piccola differenza tra i dati di Pesaro

e quelli di Urbino deriva da un maggior apporto dell'acqua di sorgente nella distribuzione idrica delle aree interne. Anche il confronto con alcune acque minerali in commercio conferma la qualità dell'acqua distribuita.



Il cloro nell'acqua potabile

La disinfezione dell'acqua potabile (clorazione) è indispensabile per garantire ai consumatori la massima qualità microbiologica possibile: l'aggiunta di cloro è

infatti necessaria per prevenire il potenziale sviluppo di colonie batteriche lungo la rete di distribuzione.



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 2009 è stata verificata con esito positivo e nei tempi previsti dall'Autorità, la documentazione relativa a 2232 impianti.

Sicurezza e continuità del Servizio Gas

Marche Multiservizi effettua un servizio di Pronto intervento attivo 24 ore su 24, in conformità alla delibera 120/08 AEEG, mediante una linea telefonica dedicata alle chiamate da parte dei clienti ed un sistema informatico per la gestione tempestiva delle segnalazioni ricevute.

Uno strumento di fondamentale importanza per garantire la sicurezza e la continuità del servizio, è il sistema di telecontrollo che permette di monitorare l'eventuale superamento di soglie di allarme e avvisare il personale specializzato reperibile.

Un'ulteriore attività per garantire la sicurezza del servizio distribuzione gas, consiste nella ispezione programmata delle reti svolta in base ad un calendario annuale (sempre nel rispetto di quanto disposto dalla citata delibera 120/08).

3.5.4 Relazioni e contatti con i clienti

I clienti sono importanti stakeholder con cui il Gruppo si relaziona. Al fine di favorire un contatto ed un dialogo accessibile, semplice e veloce, Marche Multiservizi, oltre ai canali di accesso già presenti,

quali la rete di sportelli dislocata sul territorio servito, ha promosso lo sviluppo di servizi on-line tramite il portale aziendale e la possibilità di trasmettere le varie richieste via web , mail, fax, telefono.

I canali di accesso

- | | |
|--------------------|---|
| Telefono: | 0721 6991 centralino;
848 800760 (che consente di telefonare all'Azienda da rete fissa con un solo scatto telefonico da tutta la Provincia). |
| Fax: | 0721 699300 |
| Portale internet: | www.gruppomarchemultiservizi.it |
| E-mail: | info@gruppomarchemultiservizi.it |
| Sportelli clienti: | 19 Sportelli collocati su tutto il territorio provinciale, presso i quali rivolgersi per svolgere le pratiche principali riguardanti i servizi offerti da Marche Multiservizi. |
| Sportello on-line: | sportelloMMS on line - 24 ore su 24 a servizio del cliente |



Gli Sportelli al Pubblico

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 cliente 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. Nel 2009 nel solo sportello clienti di Pesaro c'è stato un incremento della gestione dei contatti pari al 7,5%. Il sistema "elimina code" consente la rilevazione del tempo di attesa del cliente.

Numero medio di contatti sportello di Pesaro	2008	2009
Contatti Sportello MMS	15.297	16.456

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;

- stipule, modifiche e revoche dei contratti di fornitura;
- spiegazioni e informazioni su letture, consumi, bollette e pagamenti;
- gestione reclami;
- altri servizi ausiliari e integrativi compresi nelle attività aziendali.



Sportelli clienti Marche Multiservizi e Aspes Gas⁽¹⁾ sul territorio

Comune Sede Ufficio	Indirizzo	Lun	Mar	Mer	Giov	Ven	Sab
Acqualagna	c/o Municipio, P.zza E. Mattei 1	● ●		10:30 12:30			
Apecchio	c/o Municipio, Via XX Settembre	● ●			08:30 11:30		
Cagli	c/o Natura S.r.l., Via Don Minzoni 44	● ●	09:00 12:30		09:00 12:30	14:30 17:30	
Cartoceto (Lucrezia)	c/o Delegazione di Lucrezia, Via della Repubblica	● ●				08:30 10:30	
Fermignano	c/o Municipio, Via Mazzini 3	● ● ●				09:00 13:00	
Fossonbrone	c/o Marche Service Loc. San Martino del Piano	● ●	08:30 13:00	08:30 13:00	08:30 13:00	08:30 13:00	
				15:30			
				18:30			
Gabicce Mare	c/o Municipio, Via C. Battisti 66	●				14:30 17:00	
Lunano	C.so Roma 64	● ●		10:30 13:00		09:00 13:00	
Macerata Feltria	Zona Industriale Prato	● ●		8:00 10:00			
Montecchio di S. Angelo in Liz.	Piazza dei Quartieri 12	● ● ●		09:00 13:00	09:00 13:00	09:00 13:00	
Orciano	c/o Municipio, P.zze delle Ripe 1	● ●				11:00 12:15	
Pennabilli	c/o Agenzia Di Mario, Via Roma 28	●		10:00 12:00		15:30 18:30	09:00 12:00
Pergola	Sede Via Cavalieri di Vittorio Veneto	● ●		08:30 10:30		10:30 12:30	
Pesaro	Via M. Del Monaco 15	● ● ●	08:30 13:00	08:30 13:00	08:30 13:00	08:30 13:00	08:30 12:00
					15:00		
					17:00		
Piobbico	c/o Municipio, V.le dei Caduti	● ●		09:00 10:00			
San Lorenzo in Campo	c/o Municipio, P.zza Umberto I 17	● ●		11:00 12:30			
Sant'Angelo in Vado	Via Salvo D'Ac- quisto, 30 (Zona Industriale)	● ●	10:30 11:30				
Urbania	c/o Municipio, P.zza della Libertà 1	● ●	08:00 10:00				
Urbino	Via Sasso 120	● ● ●	08:30 12:30	08:30 12:30	08:30 12:30	08:30 12:30	
				14:30 17:00		14:30 17:00	

Legenda: ● Acqua ● Gas ● Rifiuti

(1) Gli sportelli clienti di Aspes Gas sono gli stessi di MMS in virtù di un contratto di service fra le due società.

In un'ottica di trasparenza, e al fine di limitare eventuali disagi agli utenti, tutte le informazioni sui guasti e sulle interruzioni dei servizi vengono diffuse tramite l'invio di comunicati stampa ai media

locali (quotidiani, radio e TV), pubblicati anche alla pagina 699 del Televideo Rai Regione Marche e nella homepage e nell'area news del portale internet www.gruppomarchemultiservizi.it

Marche Multiservizi in internet: il portale

Il portale internet www.gruppomarchemultiservizi.it, pubblicato a fine 2008, viene costantemente aggiornato grazie alla collaborazione di un gruppo di lavoro interno.

Progettato per fornire agli utenti informazioni chiare e tempestive e servizi dedicati, con una navigazione semplice e intuitiva, è organizzato con percorsi su misura in base al tipo di "interesse" dell'utente ed è stato sviluppato in modo da garantire l'accesso via web dei contenuti informativi e dei servizi interattivi nel rispetto delle norme in materia di accessibilità (Legge Stanca 4/2004).

Nella homepage del portale sono evidenziate le news e sono presenti collegamenti rapidi alle principali sezioni e pagine del portale e allo sportello **mms on-line**. L'accesso alle informazioni e ai servizi interattivi del portale è possibile o "per tipologia di servizio offerto" e per "tipologia di target / profilo".

Nel corso del 2010, è prevista l'aggiunta di una ulteriore modalità di consultazione del portale in base al territorio di interesse (funzione "Scegli Comune") e la realizzazione di nuove sezioni informative (area F.A.Q. – Frequently Asked Questions, Glossario) e funzionalità interattive (es. "Segnala pagina ad un amico").

Statistiche di accesso al portale Anno 2009⁽¹⁾

73.834	Visite
41.706	Visitatori unici ⁽²⁾
386.775	Visualizzazioni di pagina
5,24	Pagine/Visita
3 minuti	Tempo medio sul sito

(1) Sono esclusi accessi provenienti dalla rete aziendale interna di Marche Multiservizi.

(2) I visitatori unici rappresentano il numero di visitatori non duplicati, calcolati cioè una sola volta.

Il **51,76%** degli utenti ha effettuato un accesso diretto al portale, ossia digitando l'indirizzo web completo (url), il **5,07%** mediante link presenti in altri siti/portali,

Comune
di Isola del Piano



il restante **43,17%** da ricerche su Motori di ricerca (principalmente da Google). Le attività di inserimento, aggiornamento e sviluppo dei contenuti e di gestione dei servizi interattivi del portale vengono svolte dalla “Redazione Web”, composta da circa 20 dipendenti appartenenti ai diversi uffici di Marche Multiservizi. Poiché l’attività formativa rivolta ai componenti della redazione web, effettuata nel corso del 2008, era finalizzata a fornire le conoscenze tecniche necessarie ad aggiornare le informazioni del portale utilizzando il sistema di CMS Typo3, si è ritenuto opportuno rafforzare e sviluppare le competenze dei redattori anche da un punto di vista comunicativo.

Nel corso del mese di marzo, è stato quindi effettuato il corso di formazione “Scrivere per il web: semplici regole e consigli per una buona redazione dei contenuti su web e per una migliore collaborazione tra i redattori del portale”, che ha consentito di fornire ai redattori le linee guida di comunicazione e la metodologia per le attività di aggiornamento e sviluppo dei contenuti e per la gestione dei servizi interattivi.

La Redazione web viene coordinata dalla Funzione Relazioni Esterne che, oltre ad occuparsi direttamente dello sviluppo e dell’aggiornamento delle sezioni istituzionali e dell’area news del portale, 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.

I servizi allo 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 sportello**mms on-line** è stato arricchito con la pubblicazione delle “**Richieste on-line**” consentendo così agli utenti registrati (al 30-01-2010 oltre 1900) di svolgere a distanza, le principali operazioni abitualmente eseguibili presso gli sportelli territoriali:

- Richiesta nuovo allaccio rete idrica;
- Richiesta nuovo allaccio rete gas;
- Richiesta modifica allaccio rete idrica;
- Richiesta modifica allaccio rete gas;
- Richiesta di spostamento contatore acqua;
- Disdetta fornitura idrica;
- Cessazione posizione tariffa igiene ambientale (T.I.A.);
- Subentro su fornitura idrica cessata;
- Subentro su fornitura idrica attiva;

- Subentro posizione tariffa igiene ambientale (T.I.A.);
- Richiesta espurgo pozzi neri;
- Richiesta ritiro rifiuti ingombranti;
- Richiesta Raccolta differenziata per Imprese e Attività commerciali.

Tutti gli utenti registrati allo sportello**mms on-line** ricevono inoltre al proprio indirizzo e-mail, **la newsletter**, **mmsinforma**, inviata periodicamente per aggiornare gli utenti sulle attività e sui risultati raggiunti e sui progetti in corso. Si tratta di un’ulteriore mezzo di contatto con gli utenti e clienti, e con coloro che collaborano con Marche Multiservizi tutti i giorni: il personale, i fornitori, i Comuni e le Pubbliche Amministrazioni.

Nel corso del **2010**, con l’obiettivo di anticipare le esigenze dell’utenza e ampliare la gamma dei servizi innovativi offerti è prevista l’attivazione di nuovi servizi interattivi dedicati ai clienti (ad es. invio elettronico delle bollette).

Cosa si dice di Marche Multiservizi in rete

Blog, forum, social network (es. *Facebook*) rappresentano strumenti di discussione sempre più utilizzati e le opinioni che gli utenti esprimono in questi spazi "virtuali" sono sempre più importanti per le aziende.

Per questo motivo Marche Multiservizi ha iniziato un monitoraggio di questi canali di comunicazione al fine di esplorare la presenza e la percezione del Gruppo in essi. Per il 2010 è previsto un rafforzamento dell'attività, sistematizzando l'analisi e prevedendo l'elaborazione di report periodici.

Gestione reclami

MMS da risposta a tutti i reclami in qualsiasi forma vengano formulati (scritti, via mail, telefonici ecc.) con le stesse modalità con cui pervengono.

Nel corso del 2009 sono stati rilevati e monitorati 25 reclami: 13 relativi al servizio idrico, 5 inerenti alla distribuzione gas e 7 per i servizi di igiene ambientale. La media dei tempi di risposta ai reclami è stata di 13 giorni.

I reclami relativi alla vendita rivolti ad Aspes Gas sono registrati in base alle

disposizioni dell'AEEG e per il 2009 sono stati 106 così suddivisi:

- 9 reclami;
- 97 richieste di informazioni.

Queste ultime sono tutte relative a richieste di informazioni per doppia fatturazione in seguito al cambio di venditore. Il tempo medio di risposta è di 28 giorni. I tempi di gestione sono più lunghi rispetto ai reclami poiché condizionati dalla necessità di un riscontro fra venditore e distributore con posta certificata.



3.6 Fornitori

La relazione con i fornitori nel corso del 2009 si è principalmente concentrata sulla revisione e sulla stabilizzazione del portafoglio fornitori, per migliorarne qualità e affidabilità, e sull'implementazione dei servizi on-line per semplificare l'accesso alle procedure di gara. L'anagrafica dei fornitori di Marche Multiservizi (escluse le controllate) è stata completamente rivisitata eliminando quelli non movimentati nel corso degli ultimi due anni e ottimizzando la standardizzazione. Questa operazione si è resa necessaria a seguito della fusione con Megas avvenuta nel 2008. Complessivamente l'anagrafica è stata ridotta del 36%: si è passati da quasi 1300 a poco più di 900 aziende per la fornitura di beni (componenti per la manutenzione degli impianti industriali, materiali, sostanze chimiche, automezzi, ecc.), da oltre 1550 a circa 1200 per quella di servizi (servizi ambientali, consulenze informatiche e organizzative, ecc.), ed infine sono stati eliminati il 41% dei fornitori di lavori (manutenzione reti, costruzione di impianti industriali, ecc.).

Nel portale internet aziendale, nella sezione dedicata ai fornitori, è possibile consultare e scaricare documentazione ed esiti di gara e visionare le risposte ai quesiti formulati. Il servizio on-line ha riscosso un notevole gradimento da parte dei fornitori ed è diventato uno strumento regolarmente utilizzato dai partecipanti ai bandi.

La percentuale dei fornitori localizzati nella Provincia di Pesaro e Urbino è rimasta pressoché uguale (-1%), così come il valore delle forniture, cresciuto del 1,5%. La struttura Acquisti, Appalti e Logistica di MMS è centralizzata e svolge tutte le attività di qualificazione e valutazione dei fornitori, di indirizzo e coordinamento, pianificazione e gestione degli approvvigionamenti: gestisce, inoltre, gare d'appalto per l'affidamento di beni, servizi e lavori e svolge un ruolo di consulenza interna a supporto dell'operatività, coerentemente con le strategie e gli obiettivi economico-finanziari e di sostenibilità del Gruppo.

Un'attività rilevante svolta dalla funzione acquisti, a garanzia della continuità dei servizi, è l'individuazione dei fabbisogni, ap-

provigionamenti e logistica dei magazzini dislocati nell'intero territorio gestito. Nel 2009 è proseguito l'impegno aziendale per aumentare concorrenzialità e trasparenza nella gestione delle forniture mediante il ricorso crescente a gare ad evidenza pubblica. A questo proposito, il ricorso all'istituto dell'acquisizione in economia mediante ottimo fiduciario (ponendo in concorrenza almeno cinque ditte del settore se presenti sul mercato) è aumentato rispetto al 2008 del 14,3%. Le acquisizioni mediante procedura aperta, nella quale qualsiasi operatore economico presente sul mercato può presentare un'offerta a seguito di bando pubblico di gara, sono cresciute del 16,7%. L'utilizzo di procedure negoziate (ex trattative private), consentito principalmente per ragioni di privativa industriale e/o brevetto, è sceso del 33,3% con la conseguente diminuzione degli affidamenti diretti a singoli operatori. Inoltre, circa la metà delle procedure negoziate del 2009 sono state adottate in base alla Legge n.201 del 22/12/2008 che ha introdotto delle agevolazioni per fronteggiare la crisi del settore delle opere pubbliche. MMS, recependo la ratio "anticrisi" di tale legge, ha invitato alle procedure negoziate numerose ditte presenti sul territorio, nel rispetto dei principi di non discriminazione, parità di trattamento, proporzionalità e trasparenza.

Qualificazione dei fornitori

Oltre ai requisiti di economicità, vengono considerati rilevanti per i fornitori anche gli aspetti inerenti la sicurezza, il rispetto delle normative in campo ambientale e la responsabilità sociale, quali elementi che inevitabilmente portano ad un miglioramento della qualità del servizio offerto. In questo senso, Marche Multiservizi richiede regolarmente le certificazioni più importanti per valutazione tecnica dei fornitori. Dal monitoraggio delle forniture, in particolare di quelle riguardanti beni, lavori e servizi in qualità, è emerso un elevato grado di affidabilità dei fornitori: il 95% sono state giudicate molto soddisfacenti e solo il 5% ha una valutazione inferiore, ma comunque sempre positiva. Nel corso dell'anno è stata rilevata una sola non conformità dal magazzino.





Segmentazione geografica dei fornitori	2008	2009
Provincia	54%	53%
Extra Provincia	46%	47%

Valore della fornitura⁽¹⁾	2008	2009
Provincia	15.988	15.669
Extra Provincia	13.143	13.896

(1) Valori espressi in migliaia di euro

Fornitori iscritti in anagrafica	2008	2009
Beni	1.276	919
Servizi	1.572	1.179
Lavori	175	124
Totale	3.023	2.222

Forniture da cooperative sociali	2008	2009
Cooperative sociali	2,13%	2,67%
Valore delle forniture ⁽¹⁾	618	789

(1) Valori espressi in migliaia di euro

3.7 Istituzioni

3.7.1 Rapporti con le Istituzioni

Dialogo con i Comuni

Gli amministratori dei Comuni soci sono per MMS fra i principali portatori d'interesse, in quanto costituiscono la maggioranza dell'azionariato e fungono da anello di congiunzione con il territorio.

Nel corso nel 2009 è proseguito il con-

fronto, già avviato nel 2008, con i Sindaci del territorio sui principali servizi erogati, sia da un punto di vista strutturale che gestionale con incontri periodici per approfondire le tematiche relative ai servizi gestiti sul territorio.

La piena condivisione delle azioni da mettere in campo è stata determinante



nel raggiungimento di importanti obiettivi comuni, quale ad esempio la percentuale di Raccolta Differenziata.

Nel 2009 è stato costituito un tavolo permanente, composto da Comitato dei Cittadini, Comune di Tavullia eMMS per discutere in modo trasparente e collaborativo le tematiche relative al progetto di ampliamento della discarica di Ca' Asprete. Inoltre, ai Comuni che ospitano gli impianti di smaltimento del Gruppo, in continuità con gli anni precedenti, è stato riconosciuto l'equo-indennizzo come previsto dalle normative regionali.

Dialogo con Enti regolatori

Le Autorità nazionali di regolazione dei settori di interesse di MMS che maggiormente incidono sulla gestione e sulle attività del Gruppo sono:

L'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas (AEEG) con funzioni di regolazione e di controllo dei livelli di qualità, delle tariffe per le attività di rete e delle componenti regolamentate delle attività di vendita, monitoraggio delle evidenze economiche, contabili e organizzative delle attività che incidono sulla parità di trattamento dei concorrenti e sulla trasparenza delle condizioni di accesso alle reti.
Il Gruppo MMS non è stato destinatario di alcun tipo di provvedimento sanzionatorio da parte dell'AEEG.

L'Autorità garante della concorrenza e del mercato con funzioni di autorizzazione di fusioni ed acquisizioni, tutela dei consumatori, antitrust.
MMS partecipa tramite le associazioni di riferimento alle consultazioni che obbligatoriamente l'AEEG indice in vista dell'adozione di provvedimenti.

Altro interlocutore è **l'Autorità d'Ambito Territoriale Ottimale (AATO)**, Consorzio costituito tra i Comuni dell'ambito, con funzioni di regolamentazione e controllo dei servizi garantendone una maggiore efficienza, efficacia ed economicità nella gestione. 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 idrico integrato.

Nell'anno non si segnalano attività di ricerca e sviluppo di rilievo.

Nel 2009, MMS non ha elargito alcun contributo a partiti politici o a sostegno di iniziative a valenza politica.

Cause pendenti

A fine 2009 risultano pendenti, nei vari gradi in cui si articolano i relativi procedimenti, 41 controversie di cui 10 davanti al giudice amministrativo 6 davanti al giudice del lavoro 1 davanti al giudice tributario, 1 davanti alla camera arbitrale per i ll.pp.e le restanti davanti al giudice ordinario. La parte più consistente deriva da richieste di risarcimento danni di cittadini o imprese per fuoriuscita di acqua da acquedotti o fognature; in tali giudizi è sempre parte anche la compagnia assicuratrice della società. Vi sono inoltre alcune controversie con appaltatori di lavori, aventi ad oggetto l'inadempimento contrattuale e/o la richiesta di maggiori compensi.

Con i clienti non vi sono contenziosi ad eccezione di quelli attivati direttamente dalla società per ottenere il pagamento delle forniture e/o delle prestazioni eseguite.

A fine 2009 risultano pendenti 5 procedimenti penali a carico di dirigenti e di dipendenti della società, alcuni nello stato delle indagini preliminari; 3 hanno ad oggetto contestazione di violazioni contravvenzionali in materia ambientale, una relativa ad incidente stradale ed una ad infortunio sul lavoro.

Relativamente ai procedimenti amministrativi a valenza ambientale si rileva che a fine 2009 è stata avviata una procedura di revoca di alcune autorizzazioni di fognature e sono ancora in corso approfondimenti con gli enti preposti anche alla luce del nuovo piano regionale di tutela delle acque.

3.8 Collettività

3.8.1 Comunicazione

Le attività di comunicazione di Marche Multiservizi sono principalmente finalizzate a diffondere informazioni chiare e trasparenti sui servizi erogati in particolare sulla qualità, sostenibilità, efficienza al fine di costruire una relazione di fiducia e di valore reciproco con il territorio e i cittadini.

La partecipazione del cittadino, la soddisfazione dei suoi bisogni ed esigenze, sono infatti i valori fondamentali su cui MMS sta sviluppando le proprie azioni di comunicazione.

L'approccio adottato da Marche Multiservizi nella realizzazione delle azioni di comunicazione esterna è quindi finalizzato a:

- gestire le relazioni con i clienti a 360°, fornendo risposte concrete e puntuali attraverso tutti i canali di comunicazione aziendale;
- posizionare Marche Multiservizi come una multiutility vicina ai suoi clienti, lavoratori, azionisti e al territorio;
- elevare il livello di ascolto su temi specifici importanti per il territorio;
- conferire visibilità costante e identità ai servizi offerti e alle iniziative promosse valorizzandone i risultati.

Marche Multiservizi ha proseguito anche per il 2009 la proficua collaborazione con le amministrazioni comunali per promuovere attività volte ad approfondire alcune tematiche ambientali e a sensibilizzare comportamenti ecologicamente sostenibili.

In particolare sono state organizzate diverse assemblee sulla raccolta differenziata quali occasioni di incontro diretto con le famiglie e con le attività commerciali.

Obiettivo fondamentale di queste azioni è lo sviluppo della "consapevolezza/coscienza ambientale" dei cittadini: far comprendere le ragioni del cambiamento, ossia quali sono i vantaggi e perché si debba fare la raccolta differenziata, perché ci si debba impegnare per "differenziare sempre di più e sempre meglio". Gli incontri pubblici sono stati organizzati sotto forma di riunioni con esperti

di Marche Multiservizi e con rappresentanti delle amministrazioni coinvolte allo scopo di informare i cittadini e garantire loro un contatto diretto con amministrazione pubblica e gestore stimolando una promozione del tipo "passaparola" riguardo al sistema di raccolta differenziata e chiarendo, risolvendo eventuali criticità.

In particolar modo sono proseguiti le due campagne di comunicazione, già avviate nel 2008:

- **"Acqua Corrente. Buona da bere, rispetta l'ambiente"**, incentrata sull'importanza del risparmio idrico abbinata alla pratica di bere acqua dal rubinetto,
- **"Dal rifiuto una risorsa. Differenziamoci"**, incentrata sulla importanza della raccolta differenziata dei rifiuti, quale approccio integrato finalizzato alla riduzione, riuso e recupero.

"Acqua Corrente. Buona da bere, rispetta l'ambiente."

Marche Multiservizi ha proseguito la 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, richiamando 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 promuove la bontà dell'acqua che MMS distribuisce sul territorio gestito e le riconsegna 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). Bere l'acqua dal rubinetto significa anche ridurre la produzione dei rifiuti:

l'acqua in bottiglia infatti, consumo non solo le risorse idriche ma utilizza per la sola produzione delle bottiglie, tonnellate di materiale inquinante, consuma petrolio e inquina l'aria con il trasporto necessario alla sua distribuzione. Non solo: l'acqua che MMS porta nelle nostre case costa solo 0,0016 centesimi di euro al litro. Quindi bevendo l'acqua del rubinetto si risparmiano 250 euro all'anno, calcolati considerando un consumo medio di 1.000 litri all'anno per famiglia ed un prezzo medio delle acque minerali in commercio di 0,25 centesimi per litro. Alla campagna di sensibilizzazione per promuovere il consumo dell'acqua di rubinetto hanno fatto seguito due importanti iniziative, quali:

1. "Una brocca ti aspetta" - Beviamo MarcHe2O e rispettiamo l'ambiente.

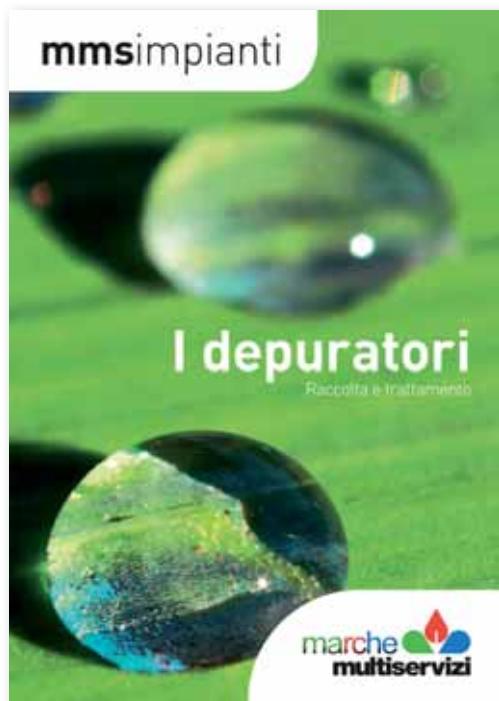
In occasione della Giornata Mondiale dell'Acqua (22 Marzo 2009), MMS ha distribuito gratuitamente 3000 brocche, presso gli sportelli **mms** presenti sul territorio gestito.



2. L'installazione nelle sedi di MMS 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 delle suddette apparecchiature è poi proseguita nelle sedi di amministrazioni comunali, enti pubblici e scuole.

Nel 2009 sono state realizzate le due brochure "**mmsimpianti**" dedicate ai depuratori e ai potabilizzatori. Con questi

due strumenti si forniscono informazioni e alcuni dati tecnici per far conoscere agli utenti i processi operativi di gestione del ciclo idrico integrato dal prelievo alla restituzione dell'acqua depurata al fiume e gli impianti di potabilizzazione e depurazione.



Settembre 2009

I depuratori. Raccolta e trattamento.



Settembre 2009

I potabilizzatori. Catturazione, potabilizzazione e controllo qualità.

Le relazioni con i media

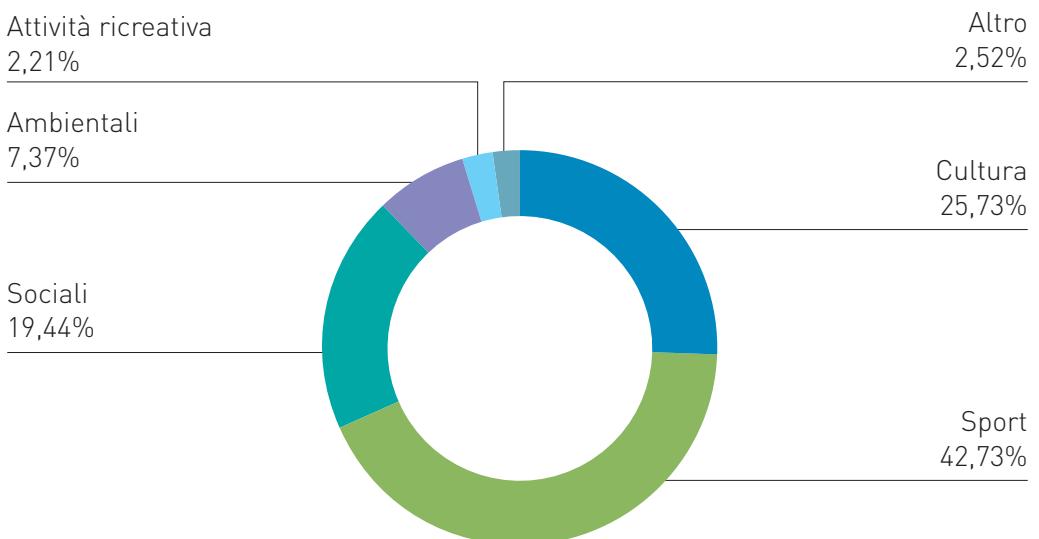
La presenza di Marche Multiservizi sulla stampa locale è il risultato di relazioni frequenti con i giornalisti delle testate locali, ispirate alla disponibilità e alla trasparenza e basate sul trasferimento di informazioni precise e sempre tempestive sia in risposta a specifiche richieste sia attraverso comunicati e conferenze stampa. Marche Multiservizi effettua un monitoraggio giornaliero della propria presenza sui media e mensilmente effettua un report quali-quantitativo della rassegna stampa. Gli articoli vengono classificati in base al loro tenore (positivo, neutro o critico). Per il 2010 si prevede di intensificare la presenza di Marche Multiservizi, in modo da veicolare l'immagine dell'Azienda e le informazioni sui servizi anche in altri territori.

Sponsorizzazioni e liberalità

Il Gruppo MMS, nell'intento di rafforzare il legame con il territorio in cui opera, contribuisce alla realizzazione di varie iniziative sociali, culturali, sportive e ricreative, privilegiando soprattutto le azioni nel campo dell'educazione ambientale, tramite sponsorizzazioni o liberalità rivolte ad amministrazioni locali, associazioni e gruppi presenti sul territorio, per un importo complessivo che nel 2009 è stato di circa **194.000 euro**.

Sponsorizzazioni e liberalità (euro)	2008	2009
Attività ricreative	8.000	4.000
Cultura	40.000	47.287
Sport	20.000	77.328
Sociali	42.000	46.238
Ambientali	-	14.833
Altro	-	4.547
Totale	110.000	194.233

Sponsorizzazioni e liberalità





3.8.2 Educazione ambientale

MMS ritiene che la sensibilizzazione e l'affermazione, soprattutto nelle giovani generazioni, della coscienza civica ed ecologica, sia essenziale per il miglioramento della qualità della vita e dell'ambiente nel territorio in cui viviamo.

Per questo motivo MMS ha avviato il progetto di educazione ambientale dedicato alle scuole, in collaborazione con l'Ufficio Scolastico Provinciale di Pesaro e Urbino, per l'anno scolastico 2008/2009. Le iniziative conseguenti hanno perseguito il miglioramento della conoscenza dei temi relativi ad acqua e rifiuti, rispettivamente:

- sensibilizzare al risparmio idrico e alla pratica di bere l'acqua dal rubinetto;
- incrementare la raccolta differenziata, il riciclaggio e lo smaltimento dei rifiuti.

Il progetto, rivolto agli alunni e al personale docente e non docente delle scuole primarie e secondarie dei Comuni del territorio servito da MMS, ha incontrato l'interesse di **12 Istituti Comprensivi**, per un totale di **29 classi** ed ha visto la partecipazione diretta di **725 alunni e 24 insegnanti**.

L'attiva e importante partecipazione riscontrata da parte delle scuole ha dimostrato quali proficui risultati si possano ottenere dalla condivisione di progetti educativi orientati alla diffusione di valori e principi di sostenibilità ambientale. È intenzione pertanto di MMS implementare nel 2010 questo importante percorso di coinvolgimento delle nuove generazioni con un progetto che prevede formazione, visite gratuite agli impianti, distribuzione materiale informativo e degli "eco-cestini" per la raccolta differenziata, al fine di promuovere una cultura ambientale basata sulla reale conoscenza.





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 sostenendo integralmente le 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.





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 anfibi", 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.



Comune di Montegridolfo

Comune di Pergola





4 Responsabilità ambientale

4.1	Risultati e programmi per l'ambiente	84
4.2	Ciclo dell'acqua	85
4.2.1	Produzione e distribuzione dell'acqua	86
4.2.2	Trattamento e depurazione	91
4.3	Ciclo dei rifiuti	96
4.3.1	Raccolta	97
4.3.2	Raccolta differenziata	98
4.3.3	Smaltimento	102
4.4	Energia	106
4.4.1	Gas per il territorio	106
4.4.2	Produzione di energia	109
4.4.3	Servizio gestione calore per il Comune di Pesaro	110
4.4.4	Illuminazione pubblica	111
4.5	Risorse ed emissioni ambientali	111
4.5.1	Flotta del Gruppo	111
4.5.2	Produzione e uso di risorse	113
4.5.3	Emissioni e rifiuti prodotti	116
4.5.4	Biodiversità	122

4 RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

La gestione attenta delle risorse naturali e il miglioramento continuo dei servizi sono le azioni quotidiane che Marche Multiservizi mette in campo nella tutela

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

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, teleriscaldamento);
- il risparmio energetico

La sostenibilità delle attività relative al settore ambientale riguardano principalmente:

- l'aumento delle percentuali di raccolta differenziata e il successivo riutilizzo dei materiali;

- la diminuzione della quantità di rifiuti smaltiti nelle discariche del Gruppo.

Nel servizio idrico integrato assumono rilievo i seguenti aspetti:

- razionalizzazione delle fonti di approvvigionamento, con particolare attenzione alla salvaguardia delle risorse idriche 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.



Sul primo tema, Marche Multiservizi supporta l'AATO nella valutazione di soluzioni strutturali, per affrontare definitivamente la problematica dell'approvvigionamento idrico del territorio pesarese, 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 utilizza anche 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 i disservizi e le perdite di rete.

Relativamente al terzo tema, l'impegno dell'Azienda è rivolto soprattutto al miglioramento del sistema depurativo con interventi che si collocano sia nel Piano ventennale dell'AATO, che nel progetto territoriale di "Risanamento del fiume Foglia".

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

In continuità con il passato, nel 2009 il contributo di MMS al progetto ha riguardato due attività:

- monitoraggio degli allacciamenti degli utenti finali alle reti sdoppiate;
- investimenti nel sistema fognario-depurazione in un ottica di riorganizzazione nel territorio gestito.

Relativamente a tali azioni, gli investimenti, ad oggi ancora non conclusi, sono dell'ordine dei 2,5 milioni di 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 di Pesaro a numerose utenze: a fine anno erano già state perfezionate oltre 850 autorizzazioni di nuovi allacci alla rete separata (bianca e nera).

La nuova impostazione del sistema fognario-depurativo è 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.

Infine, l'impegno in campo ambientale dell'Azienda si manifesta anche con la cer-

tificazione ambientale ISO 14000 per il servizio smaltimento rifiuti (si veda cap. 1.1.4).

4.1 - Risultati e programmi per l'ambiente

	Avevamo detto	Abbiamo fatto	Faremo
Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> Raggiungimento del 40% di raccolta differenziata nel territorio gestito da Marche Multiservizi (non di Gruppol) per i servizi di igiene ambientale 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. 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). Avvio operativo del nuovo impianto di produzione energia elettrica da biogas a Cà Asprete Ottenimento autorizzazioni per l'ampliamento della discarica di Cà Asprete entro luglio 2009. 	<ul style="list-style-type: none"> Raggiunto il 39,0% di raccolta differenziata nel territorio gestito da MMS Realizzato il Centro di raccolta di Fermignano (in fase di apertura) con la conseguente chiusura del vecchio stabile. Avviata isola ecologica interrata di Sant'Angelo in Lizzola. Introdotta la raccolta differenziata nei quartieri di Soria e Tombaccia di Pesaro e la Prossimità su tutti i Comuni interni. Avviato il nuovo impianto di produzione energia elettrica a gestione ASJA a Cà Asprete Concluso l'iter procedurale per il rilascio delle autorizzazioni per l'ampliamento della discarica di Cà Asprete. 	<ul style="list-style-type: none"> Aviare progetti di potenziamento della raccolta differenziata nei Comuni situati lungo la bassa valle del Foglia. proseguire progetti di potenziamento nei Comuni del territorio gestito nell'alta valle del Foglia per raggiungere gli obiettivi prefissati. Aviare il Centro di raccolta di Fermignano entro marzo 2010 e il nuovo Centro di Sant'Angelo in Vado entro la fine del 2010 Ridurre gli scarti dal processo di compostaggio dell'impianto di Ca Lucio Perfezionare pratica autorizzazione ampliamento Cà Asprete Attuare il provvedimento definitivo di autorizzazione e pianificazione in dettaglio dei lavori
Idrico	<ul style="list-style-type: none"> Estensione del Progetto di "Riorganizzazione del sistema di fognatura e depurazione" inserito o in corso di inserimento nel piano AATO: in particolare realizzazione bonifiche e potenziamenti <i>per almeno 4 milioni di euro (contributo regionale per circa 700 mila euro)</i>. Progettazione di nuove opere per oltre 8 milioni di euro Realizzazione interventi su impianti/reti acqua potabile per circa 2,4 milioni di euro (centrale Pantanelli) Progettazione di interventi del servizio idrico integrato su impianti/reti acqua potabile per euro 700 (serbatoio Urbania) Stabilizzazione del bilancio idrico riducendo la componente determinata da stime. Riduzione perdite idriche nel territorio servito da MMS (vedi paragrafo 4.2.1) 	<ul style="list-style-type: none"> Estensione del Progetto di "Riorganizzazione del sistema di fognatura e depurazione" inserito nel piano AATO: in particolare sono stati avviati progetti di bonifiche e potenziamenti <i>per circa 3,6 milioni di euro alcuni ancora in fase di completamento. In particolare completamento della Fognatura che consente il collettamento dei reflui di Case Bruciate al Depuratore di Borgheria.</i> Progettazione di nuove opere per oltre 10 milioni di euro escludendo progettazioni per conto di soggetti terzi Realizzati interventi su impianti/reti acqua potabile come pianificato (centrale Pantanelli è stata bloccata per un ricorso al TAR di un'impresa partecipante alla gara) Progettazione di interventi del servizio idrico integrato su impianti/reti acqua potabile come da progetto. Realizzazione del serbatoio di Urbania Svolgimento delle ricognizione dei punti di prelievo e installazione di misuratori per circa 86% dei volumi immessi nella rete di distribuito. 	<ul style="list-style-type: none"> Potenziare il sollevamento di via Paganini per un miglior collegamento al depuratore Borgheria Potenziare ed estendere le fognature della zona Montepicchio e Piobbichese nel Comune di Sant'Angelo in Vado. Proseguire iter Progettuale e Realizzativo degli impianti depurativi di Lucrezia (Cartoceto), Montecchio (Sant'Angelo in Lizzola), Braccione, Schiavi, Trasanni (Urbino), Santa Maria dell'Arzolla (Pesaro).

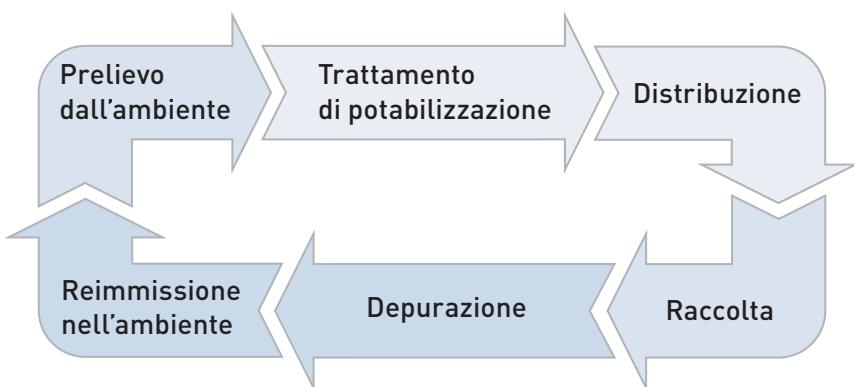


Energia/Risorse	Avevamo detto	Abbiamo fatto	Faremo
	<ul style="list-style-type: none"> Esecuzione entro 2010 del primo modulo di teleriscaldamento per la città di Pesaro - "porta ovest" con cogenarazione di energia elettrica e calore Riduzione delle emissioni in atmosfera dei mezzi aziendali attraverso il rinnovamento della flotta arrivando a coprire il 5% con automezzi alimentati a combustibili a basso impatto (metano elettrico, gpl) entro il 2009 Avvio iniziative per il risparmio energetico 	<ul style="list-style-type: none"> Avanzamento del progetto con investimenti come da programma Nel 2009 tale obiettivo è stato riposizionato in seguito alle mutate condizioni organizzative dello svolgimento in subfornitura di alcune attività di raccolta nell'ambito dei servizi IA (si veda 4.5.1) È stata realizzata l'iniziativa Marche₂O per la promozione dell'acqua di rete (vedi pag. 3.8.1). Eseguiti audit energetici approfonditi su specifici sistemi acquedottistici - sostituzione di 5 motori tradizionali con i nuovi ad alta efficienza (EFF1) - l'installazione di 8 inverter su impianti del sistema idrico 	<ul style="list-style-type: none"> Proseguire l'intervento nell'equilibrio economico-finanziario dello stesso. Acquisire almeno 3 automezzi alimentati a combustibili a ridotto impatto (Metano- GPL- Elettrici) Predisporre un piano per il risparmio energetico in grado di ridurre il Fabbisogno Energetico di Gruppo di circa il 2.5%.

4.2 - Ciclo dell'acqua

MMS svolge la gestione del ciclo idrico integrato, dal prelievo alla restituzione

dell'acqua depurata al fiume in tutto il territorio servito.



4.2.1 Produzione e distribuzione dell'acqua

L'acqua per arrivare ai rubinetti delle case richiede un processo lavorativo complesso che implica la necessità di

eseguire in modo coordinato, continuato e controllato le seguenti fasi:



In linea con le politiche idriche Provinciali, il Gruppo MMS è attento al contenimento e razionalizzazione dei prelievi di acqua dalle varie fonti.

La riconoscenza dei punti di prelievo dei principali acquedotti minori, iniziate nel finire del 2008, a cui ha fatto seguito l'installazione di strumenti di misura telemisurati, ha messo in evidenza un prelievo reale misurato superiore a quello stimato originariamente dall'analisi storica delle società che hanno costituito il Gruppo MMS. L'approvvigionamento idrico nel territorio servito presenta una

sostanziale stabilizzazione delle varie fonti. Infatti, al 30-12-09 dei 35,17 milioni di m³ d'acqua immessa in rete: il 56% deriva da acqua di superficie (principalmente captata dal fiume Metauro negli invasi Enel di Ponte degli Alberi e di Tavernelle), il 24,5% da sorgente e il 18,2 da Falda in lieve incremento.

Il trattamento delle acque superficiali richiede impianti specifici, un maggior utilizzo di prodotti chimici e una gestione complessiva più articolata di quella prevista per le altre fonti di approvvigionamento.

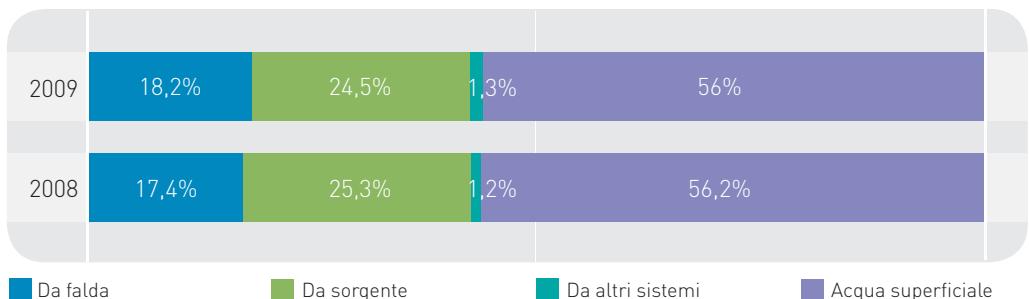
Acqua immessa in rete per fonti (milioni di m ³)	2008 ⁽¹⁾	2009 ⁽²⁾
Acqua superficiale	19,29	19,69
Da falda ⁽³⁾	5,96	6,41
Da sorgente ⁽³⁾	8,69	8,61
Da altri sistemi (falda-sorgente)	0,40	0,46
Totale al netto degli autoconsumi	34,34	35,17

(1) Dati rettificati alla luce della riconoscenza e misura dei punti di prelievo degli acquedotti minori.

(2) Alcuni dati di acquedotti minori sono ancora determinati da stime (circa il 14%).

(3) Sia gli approvvigionamenti da sorgente che da fiume sono prevalentemente alimentati da acquiferi superficiali e quindi fortemente condizionati dall'andamento metereologico

Fonti di approvvigionamento idrico

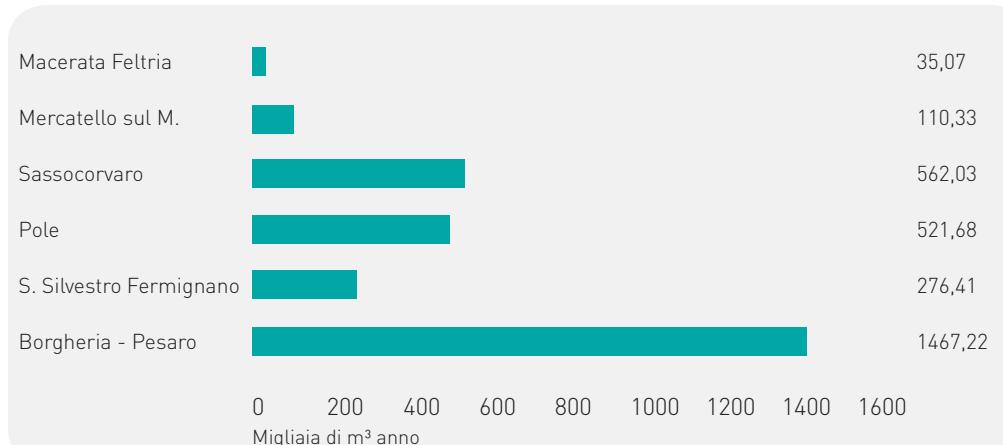




L'acqua potabilizzata proviene per la maggior parte dall'impianto di S. Francesco a Saltara (circa 52.000 m³/giorno pari a circa il 84% del potabilizzato giornaliero per un totale annuo di 18,46

mil di m³). I sei impianti minori (di tipo chimico-fisico e ad osmosi inversa) presenti sul territorio servito contribuiscono alla produzione del potabilizzato con i seguenti quantitativi annui.

Produzione acqua da impianti di potabilizzazione minori (escluso San Francesco)



Nel corso del 2009 sono state destinate risorse non trascurabili per il miglioramento dell'efficacia ed efficienza di

alcuni di essi ed in particolare dell'impianto di Sassocorvaro descritto nel riquadro.



L'impianto di Potabilizzazione a Mercatale di Sassocorvaro

L'impianto di potabilizzazione di Sassocorvaro è stato realizzato dal Comune di Sassocorvaro negli anni 1978-1982 con una portata di progetto di 10 -15 l/sec.

Nel 1992 – 1993 è stata poi inserita una nuova linea filtrante in parallelo alla esistente (filtro sabbia e carbone) facendo salire la portata a 30 l/sec. Nel 2002 – 2003 è stato aggiunto l'impianto di produzione del biossido di cloro per sostituire l'ipoclorito di sodio nella disinfezione e nel 2006 è stato realizzato un secondo decantatore. La portata attuale dell'impianto è di 30 l/sec in estate e 25 l/sec. in inverno con un unico punto di presa a valle della diga.

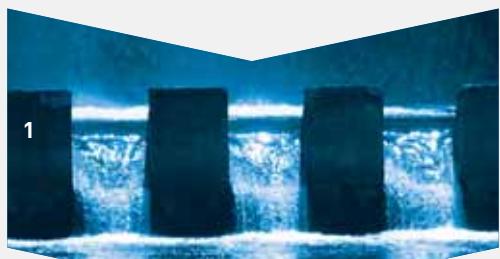
L'acqua è prelevata da una presa posta in prossimità della briglia a valle della diga e attraverso due pompe che lavorano in parallelo viene inviata all'impianto con una portata media di 25 l/sec (foto 1).

L'acqua in ingresso all'impianto subisce prima l'aggiunta del flocculante e del dosaggio del CO₂ per abbassarne il PH, poi una grigliatura grossolana (foto 2) e una prima disinfezione con l'aggiunta di biossido di cloro (foto 3).

La portata viene poi separata e inviata ai due sedimentatori: la vasca dell'impianto originale in CLS di circa 300mc (foto 4) e la vasca realizzata nel 2006 in ferro di circa 150-200mc (foto 5).

Dai due sedimentatori l'acqua chiarificata raggiunge una vasca di accumulo (foto 6), mentre il residuo sedimentato raggiunge la linea fanghi per l'ispessimento. Il fango in eccesso viene trattato con centrifuga per la riduzione dell'acqua e smaltito in discarica.

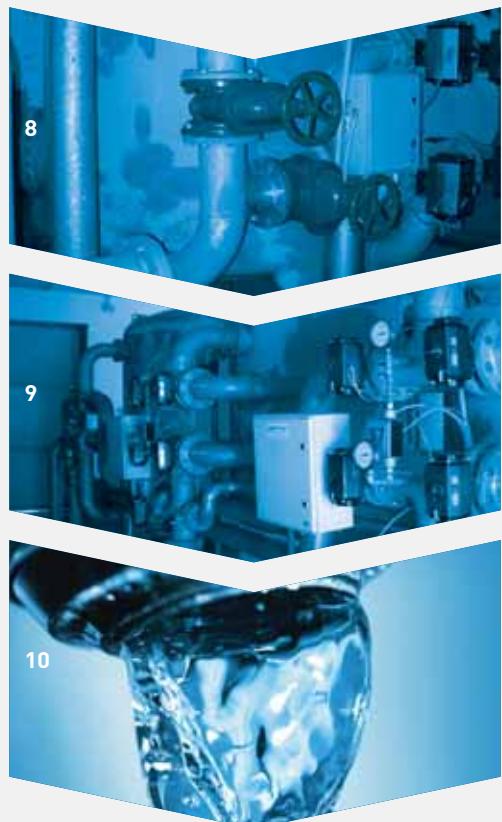
Dalla vasca di accumulo l'acqua chiarificata (foto 7) raggiunge le due linee di filtrazione, quella originaria (foto 8) e quella realizzata nel 92-93 (foto 9), ciascuna delle quali composta da 3 elementi (i primi due filtri a sabbia e l'ultimo a carbone attivo).



Il controlavaggio in quattro fasi dei filtri a sabbia avviene periodicamente in base alla torbidità in ingresso: svuotamento; insufflazione d'aria; circolazione inversa di aria e acqua e quarta fase con circolazione inversa di sola acqua.

Il filtro a carbone subisce un controlavaggio settimanale e ogni 2-3 anni viene effettuato un campionamento per valutarne l'efficacia e l'eventuale necessità di sostituzione o rigenerazione.

L'acqua così trattata raggiunge la vasca di accumulo dove subisce un ultimo trattamento con biossido di cloro; da questa infine tramite due pompe che lavorano alternativamente raggiunge il serbatoio "la Madonnina" e viene immessa in rete per la distribuzione (foto 10).



Consumi di prodotti chimici per la potabilizzazione

Prodotti acquistati nell'anno (t)	2008	2009
Ipoclorito di sodio	74,8	61,82
Acido Cloridrico	148,7	167,66
Sodio Clorito	205,5	220,44
Policloruro di alluminio	411, 8	449,67
Anidride carbonica liquida	67,4	86,3
Polielettronita	0,25	0,25

Alla fine del processo di potabilizzazione, per controllarne la disinfezione lungo il trasporto e la distribuzione, viene effettuata un'ultima clorazione di mantenimento (preferibilmente con biossido di cloro ottenuto dalla reazione di acido cloridrico e sodio clorito), mentre in numerosi punti della rete di distribuzione si effettua una disinfezione di mantenimento con ipoclorito (si veda 3.5.3). Nell'esercizio 2009 è proseguito il controllo della disinfezione dell'acqua immessa in rete dagli impianti con un attento uso del biossido di cloro. La rete acquedottistica gestita (sia adduttrice che distributrice) ha una lunghezza complessiva di circa 4335 km (interamente mappata nel GIS), si compone di acquedotti, ed è perlopiù costituita (circa il 90%) da tubazioni in materiale plastico e acciaio. Come negli

anni precedenti, MMS ha potenziato la manutenzione ed i controlli dei principali parametri di processo effettuati in situ su numerosi punti del sistema acquedottistico distributivo (rete-impianti), anche mediante il telecontrollo, destinandogli risorse economiche ed organizzative. I controlli eseguiti nella fase di potabilizzazione e distribuzione dell'acqua sono garanzia della qualità del prodotto finale che arriva ai clienti. La differenza tra i volumi immessi in rete e quelli fatturati 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 da consumi interni del sistema acquedottistico (ad es. lavaggi/spurghi periodici degli impianti, delle vasche di accumulo e della rete).



Acqua distribuita [milioni m ³]	2008	2009 ⁽²⁾
Immessa in acquedotto	34,34 ⁽¹⁾	35,17
di cui ceduta ad altri sistemi d'acquedotto	6,07	5,80
di cui consumi utenze	17,54	17,44
di cui non contabilizzata	10,73	11,93
Perdite di rete (amministrative e idrauliche)%	31,26% ⁽¹⁾	33,92%

(1) Dato rettificato alla luce della ricognizione e misura dei punti di prelievo degli acquedotti minori.

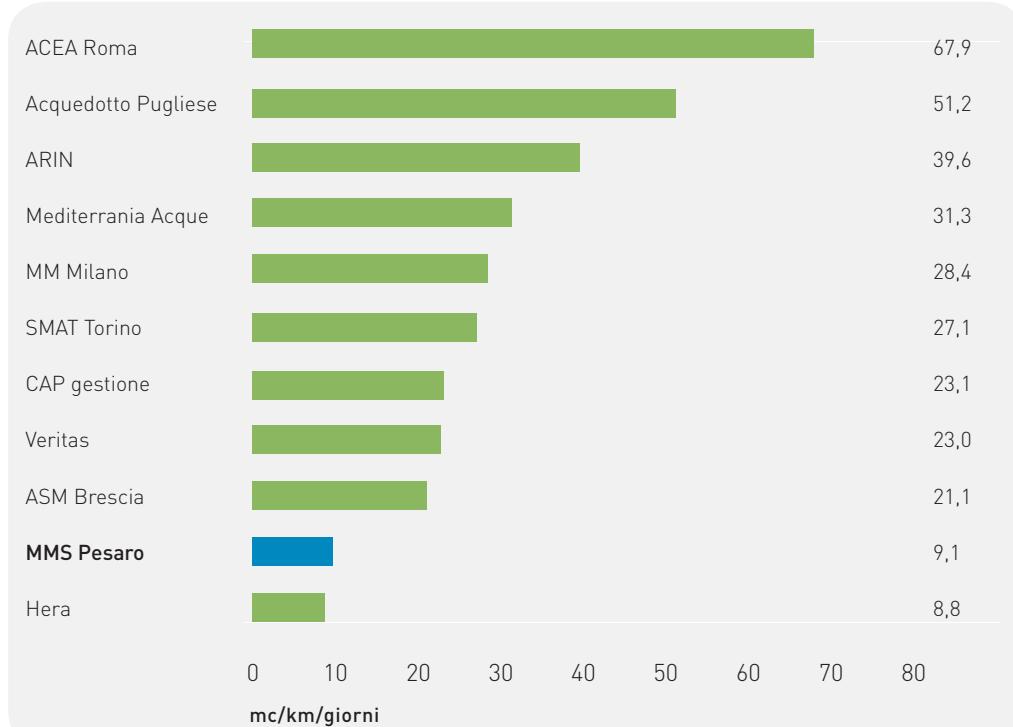
(2) Alcuni dati di acquedotti minori sono ancora determinati da stime

Nel 2009, l'acqua non fatturata è il 33,92 % dell'immessa in rete. L'analisi storica del dato evidenzia un andamento non del tutto positivo dovuto principalmente alla determinazione da stime del prelevato dall'ambiente negli acquedotti minori delle aree interne nel 2008.

Relativamente alle perdite idriche, il sistema acquedottistico gestito dal Gruppo continua comunque a posizionarsi leggermente al di sotto della media nazionale

che è del 35% (Fonte: Rapporto sul Servizio Idrico integrato redatto dall'osservatorio prezzi e tariffe di cittadinanza attiva 2008). Inoltre, la comparazione dell'acqua immessa in rete e non fatturata per km di rete gestita e per giorno evidenzia un ottimo posizionamento di Marche Multiservizi rispetto ai dieci principali gestori di SII italiani. (Fonte ufficio studi Mediobanca 2009 e Bilancio di Sostenibilità Gruppo Hera 2008).

Acqua immessa in rete e non fatturata





L'azione di controllo e riduzione delle perdite idrauliche ha visto nel 2009 lo sviluppo di due importanti strategie: la costruzione di un modello analitico permanente di determinazione del bilancio idraulico per Comune e l'esecuzione di campagne di ricerca programmata delle perdite di rete (realizzata mediante Geofoni in

grado di correlare le variazioni acustiche sulle tubazioni) che ha richiesto molto più impegno del passato per l'estrema frammentazione e distanza delle reti acquedottistiche gestite rispetto agli scenari precedenti. Nonostante ciò, sono stati controllati tutti i 309 km di rete programmati, circa il 7,1% della rete esistente.

Ricerca programmata perdite di rete	2008	2009
Rete idrica controllata [Km]	325	309
%	7,7 %	7,1%

Per quel che riguarda le perdite amministrative, nel 2009 è stato implementato il progetto di monitoraggio e progressivo rinnovo degli strumenti di misura (contatori) e sono intervenute modifiche organizzative per migliorare il processo di lettura e fatturazione dei consumi. Il

progetto, che prevede anche la georeferenziazione dei misuratori installati per la loro corretta individuazione geografica nel territorio e nel GIS, ha visto la sostituzione di 856 misuratori con contatori più precisi in tutte le condizioni d'esercizio.

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 (dato stimato) e 114 impianti di depurazione con una capacità depurativa complessiva di circa 242.500 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 sistemi

depurativi, l'Azienda ha già realizzato notevoli investimenti finalizzati allo sdoppiamento delle reti miste (bianche/nera) che proseguiranno anche nel 2010 (si veda paragrafo 4.1).

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 ostruzioni che ostacolano il deflusso delle acque, la manutenzione dei chiusini e delle cadi-toie 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.



Comune di Mondavio

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, 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 equi-

valenti, 26 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 242.500 abitanti equivalenti, una portata di circa 16,67 milioni di m³/anno e una produzione di fanghi/vagli di circa 33 kg per abitante equivalente servito.

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, 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 rappresentano un valore per l'intero territorio di riferimento.

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 m³/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.

Nel 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, nel 2009, ha effettuato 571 campionamenti per le analisi delle acque reflue (circa 33 per ogni milione di m³ 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 8.234 tonnellate nel 2009, in leggero aumento rispetto al 2008 (+4,7%), vengono smaltiti prevalentemente nel-

le discariche del Gruppo. La capacità di auto trattamento del rifiuto prodotto in impianti gestiti, infatti, è positiva e si attesta attorno all'86% (nel 2008 era 87%).

Dal 2009 l'efficacia del sistema depurativo, descritta in dettaglio nelle tabelle seguenti, è stata monitorata in modo sintetico per tutti gli impianti (grandi, medi, piccoli) con un indicatore KPI di processo "Qualità dell'acqua depurata rispetto ai limiti di legge (limite legge 100%)".



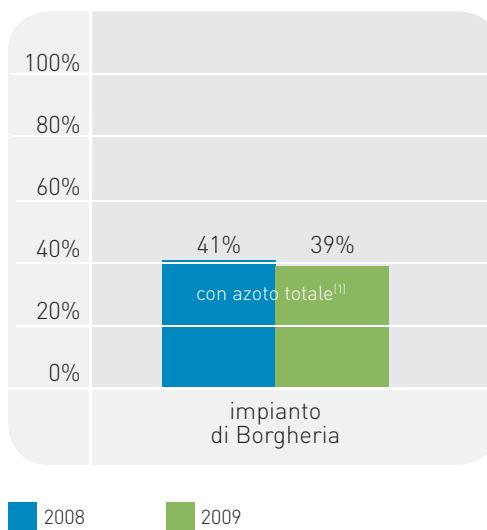
Comune di Urbino

Per una rappresentazione omogenea del dato di tutte le tipologie d'impianti, l'indicatore è stato calcolato sulla base del rapporto tra la concentrazione misurata di BOD, COD, SST e azoto amminiacale e le relative concentrazioni massime ammesse dalla legge: per gli impianti medi e piccoli sono stati riferiti i limiti, più restrittivi, a cui sono

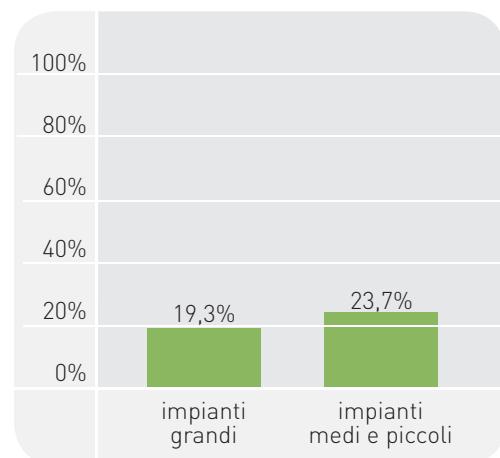
sottoposti i depuratori che ricevono scarichi industriali (37 dei 114 gestiti). Il valore globale ottenuto del sistema depurativo gestito è pari al 23,7%, che salirebbe a 39,1 se si prendesse in considerazione anche l'azoto totale nel 2009, dato che conferma la tendenza positiva dell'efficacia depurativa degli impianti gestiti.



"Efficacia della depurazione" - Qualità dell'acqua depurata rispetto ai limiti di legge
(limiti di legge = 100%)



"Efficacia della depurazione" - Qualità dell'acqua depurata rispetto ai limiti di legge per dimensione degli impianti (limiti di legge = 100%)



(1) Dal 2009 per una omogeneità tra tutti gli impianti il parametro è calcolato sulla base del rapporto tra la concentrazione di BOD, COD, SST, azoto ammoniacale (senza azoto totale)

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	2008	2009		
	abitanti equivalenti	portata m ³ /anno	abitanti equivalenti	portata m ³ /anno
Impianti grandi (più di 10000 ab/eq)	90.000	6.875.980	90.000	6.988.870
Impianti medi (tra 2000 e 10000 ab/eq)	98.400	6.386.850 ⁽¹⁾	98.000	6.605.490 ⁽¹⁾
Impianti piccoli (meno 2000 ab/eq)	48.966	3.406.500 ⁽¹⁾	54.566	3.541.232 ⁽¹⁾

(1) Dato parzialmente derivante da stime



Comune di Maiolo

Efficacia abbattimento carico inquinante (t e %)	Impianti grandi		Impianti medi/piccoli	
	2008	2009	2008 ⁽¹⁾	2009
COD	4909 96,98%	4.695 96%	1932 70,16%	2515 90,9%
BOD ₅	1022 95,10%	1.199 97%	448 90,07%	705 94,7%
Azoto ammoniacale	-	656	-	527 94,3%
Azoto totale	549 96,46%	580 89%	-	-
SST	-	2002 96,5%	896 93,81%	1329 93,2%

(1) Riferiti ai soli impianti medi

Caratteristiche complessive degli scarichi	Limiti di legge (152/06)	Impianti grandi 2008	Impianti grandi 2009	Impianti medi/piccoli 2008 ⁽²⁾	Impianti medi/piccoli 2009
Q.trat. m ³ /giorno ⁽¹⁾		18.838	19.148	17.498	13.900
BOD ₅ out mg/l	25	4,62	4,52	5,51	5,80
COD out mg/l	125	36,73	31,47	33,33	34,81
Azoto totale out mg/l	15	11,92	11,54	-	-
SST mg/l	35	13,55	10,18	9,25	13,65
Azoto ammoniacale	15	-	0,64	3,53	4,35

(1) Valore medio ponderato e per i medi e piccoli stimata

(2) Riferiti ai soli impianti medi

Acquisto di reattivi chimici per il sistema depurativo (t)				
Reattivo chimico	Fase di trattamento	2008	2009	
Ipolorito di sodio	disinfezione	536,0	553,60	
Polielettrolita	disidratazione fanghi	11,7	13,50	
Alluminato di sodio	defosfatazione	184,8	135,54	
Ossigeno	ossidazione	36,6	39,40	

Progetto di ampliamento dell'impianto di Depurazione a Lucrezia di Cartoceto

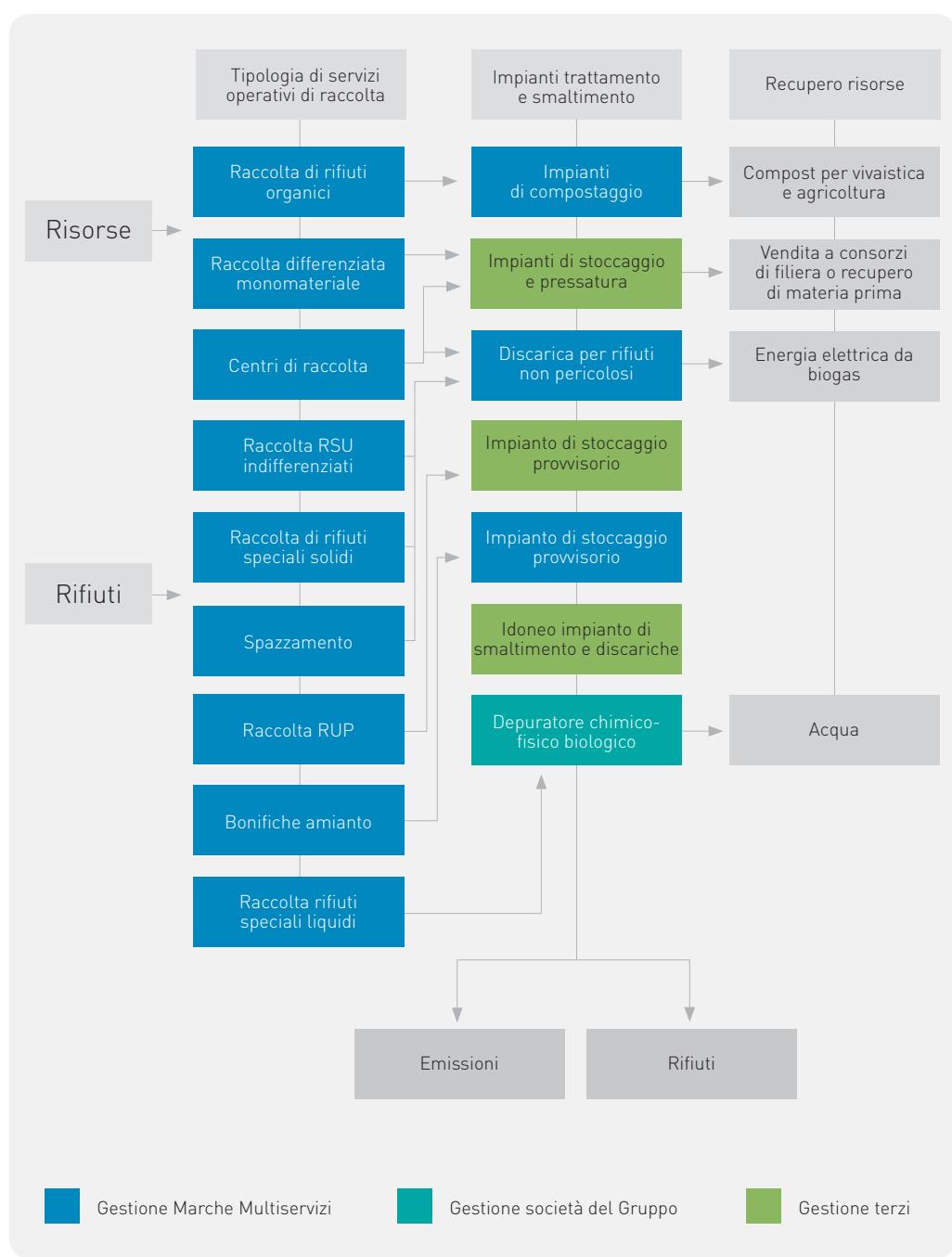
In linea con le politiche di razionalizzazione e miglioramento del sistema depurativo del territorio gestito, nel corso del 2009 è stata realizzata la progettazione esecutiva per l'ampliamento dell'impianto di depurazione a Lucrezia di Cartoceto. Si tratta di un impianto Biologico tradizionale a fanghi attivi con stabilizzazione aerobica dei fanghi, con una potenzialità di 9.900 abitanti equivalenti e una portata di progetto di circa 2400 m³/giorno. Ad oggi, sono in corso le procedure autorizzative. L'intervento è di importanza fondamentale per il miglioramento ambientale della zona.

4.3 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 31 Comuni, con circa 200 mila abitanti serviti.

La controllata SIS⁽¹⁾ 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 riportato nello schema seguente:



(1) In data 20/12/09 è stata costituita la società MMS ecologica Srl alla quale è stato conferito il ramo d'azienda della società SIS S.p.A.



4.3.1 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.

Raccolta sul territorio del Gruppo MMS

Raccolta differenziata 42.315 t

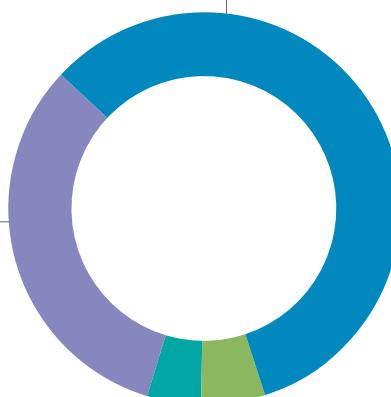
Il Gruppo raccoglie in modo differenziato per il riutilizzo, o per il trattamento in appositi impianti, circa il 35% dei rifiuti solidi urbani. Le varie frazioni merceologiche vengono destinate al recupero di materia o al corretto smaltimento. La raccolta differenziata si compone di più sistemi organizzativi di raccolta: casonetti stradali, raccolta di prossimità, raccolta porta a porta, raccolta su appuntamento e conferimenti presso i centri di raccolta differenziata ed Ecomobile.

Rifiuti da arenile 6.739 t

L'attività di pulizia degli arenili nei Comuni di Pesaro e Gabicce Mare, (per una lunga complessiva di circa 11 km di spiaggia), prevede un'attività di setacciamento prima della stagione balneare e, nel periodo estivo, un'attività giornaliera di rimozione dei rifiuti spiaggiati. Tutti i rifiuti da arenile sono inviati per lo smaltimento alla discarica di Cà Asprete.

Raccolta indifferenziata 76.567 t

Consiste principalmente nello svuotamento dei casonetti RSU indifferenziati dislocati nel territorio servito. Tutti i rifiuti urbani derivanti dalla raccolta indifferenziata sono avviati per lo smaltimento nelle discariche del Gruppo.



Spazzamento 5.829 t

Il servizio di spazzamento comprende lo spazzamento delle strade, effettuato secondo programmi prestabiliti con mezzi meccanici e manualmente, ivi compreso lo svuotamento e la manutenzione dei cestini portarifiuti. Tutti i rifiuti da arenile sono inviati per lo smaltimento alle discariche del Gruppo.

Rifiuti raccolti (kg)	2008	2009
Raccolta differenziata (con inerti)	43.813.832	42.315.146
Raccolta differenziata a corretto smaltimento ⁽¹⁾	2.427.678	1.643.170
Raccolta indifferenziata (con RUP e Ingombranti)	82.516.106	76.567.295
Totale raccolta	128.757.616	120.525.611
Rifiuto da arenile	5.930.890	6.739.230
Rifiuti da spazzamento	3.092.540	5.829.670
Totale generale	137.781.046	133.094.511
Abitanti	182.000	199.000
kg per abitante	707	606

(1) Per raccolta differenziata a corretto smaltimento si intende lo smaltimento controllato di alcune tipologie di rifiuti quali ad esempio pile o farmaci



Comune di Montelabbate



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 indica-

tori: Indice di svuotamento dei cassonetti; Puntualità prelievo rifiuti ingombranti; Indice di spazzamento delle strade. I risultati del monitoraggio 2009 hanno evidenziato valori in lieve diminuzione per l'indice di svuotamento ed in leggero aumento per quello di spazzamento.

Rifiuti speciali e servizi 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 reflui di spurgo sono avviati al trattamento nell'impianto di depurazione di Borgheria);
- bonifica amianto con personale specializzato per 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 ed al recupero del materiale;
- spazzamento aree private e setacciamiento spiagge in concessione.

4.3.2 Raccolta differenziata

Il territorio servito dal Gruppo raccoglie in modo differenziato per il riutilizzo, o per il trattamento in appositi impianti, il 35 % dei rifiuti solidi urbani.

Raccolta differenziata di Gruppo	2008	2009
% Raccolta differenziata	30,5%	35,0%

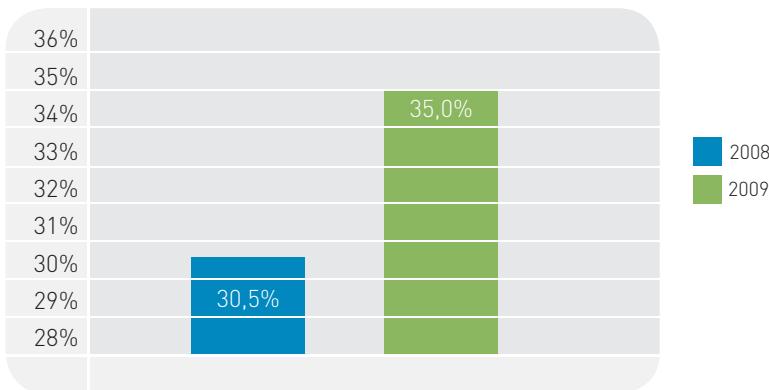
Metodo di calcolo Raccolta Differenziata

Nel 2008 la Regione Marche ha definito il metodo di calcolo per determinare la percentuale di raccolta differenziata (D.G.R. 560/2008). Nella nuova definizione di raccolta differenziata, rientrano nel calcolo solo i rifiuti urbani destinati al riciclo ed al recupero di materia.

Il calcolo della RD, espressa come percentuale sul quantitativo totale dei rifiuti urbani raccolti in peso, è determinato dal rapporto fra i materiali raccolti destinati al riuso, riciclo o riutilizzo e il totale dei rifiuti urbani.



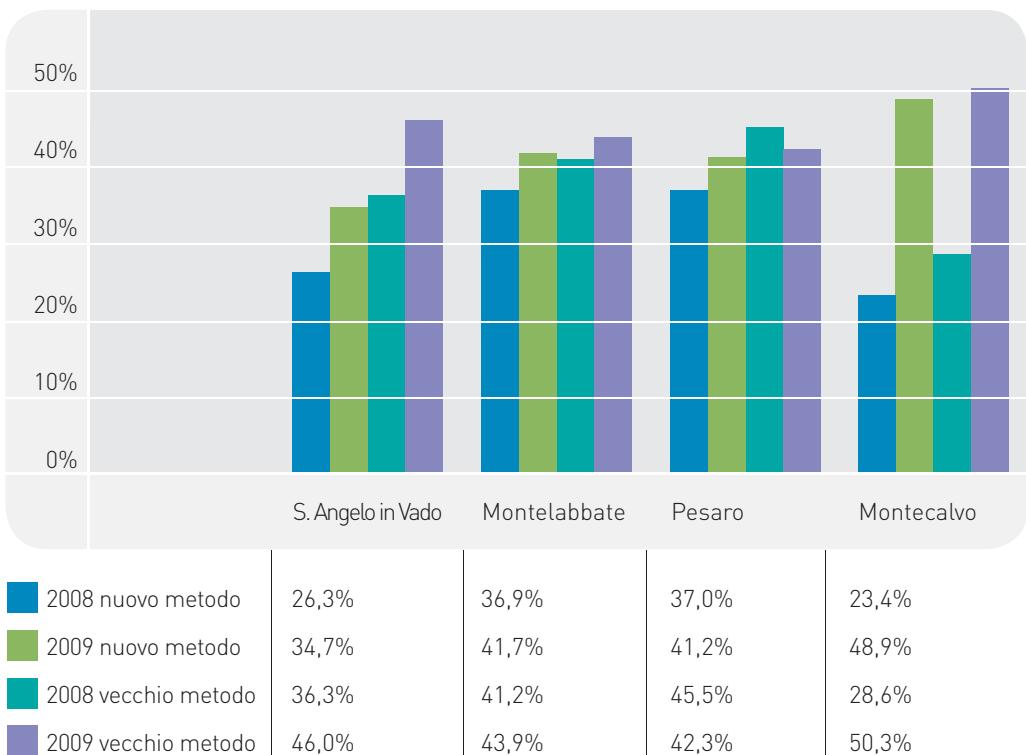
Raccolta differenziata di Gruppo



In particolare, in alcuni Comuni della Provincia (Sant'Angelo in Vado, Pesaro Montelabbate, Montecalvo in Foglia) lo sviluppo integrato delle varie metodologie di raccolta differenziata ha consentito di raggiungere livelli d'eccellenza raggiungendo addirittura circa il 50% nel Comune di Montecalvo in Foglia (48,9% con il nuovo metodo e 50,3% con il vec-

chio metodo). Tale approccio integrato, nel Comune di Pesaro ha consentito di superare, in anticipo di circa due anni, l'obiettivo del "Progetto Raccolta differenziata 37%" e al 31-12-09 la città ha raggiunto una percentuale di raccolta differenziata del 41,2% (42,23% con il vecchio metodo di calcolo).

Raccolta differenziata d'eccellenza



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

stradale con bidoni per carta, vetro, plastica, organico e indifferenziato dislocati in apposite aree;

- un sistema di raccolta "porta a porta" con contenitori per organico, vetro, metalli e lattine, carta, plastica e frazione residua secca;

- un sistema di raccolta domiciliare per attività produttive e commerciali;
 - un servizio gratuito di raccolta a domicilio, su appuntamento, per i rifiuti ingombranti e gli scarti vegetali;
 - un sistema di raccolta mediante Centri di Raccolta Differenziata ed Ecomobile (Stazione Ecologica Attrezzata Mobile) che completa l'offerta di servizio in zone non raggiunte da altre metodologie.
- Il potenziamento della raccolta differen-

ziata è sicuramente fra gli obiettivi futuri del Gruppo, soprattutto in quelle realtà in cui è possibile aumentarne i volumi mantenendo nel contempo l'efficienza e l'economicità del servizio e rispettando la qualità dell'ambiente e la sicurezza sul lavoro.

La controllata SIS nel 2009 ha proseguito nell'implementazione della raccolta differenziata sul territorio servito, compreso il servizio porta a porta.

Centri di raccolta differenziata ed Ecomobile

I Centri di Raccolta Differenziata sono aree in cui i privati cittadini e le attività produttive o commerciali possono portare i rifiuti urbani (domestici e assimilati) in forma separata ed integrano i sistemi di raccolta stradale. 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 importanti punti di contatto con l'Azienda per le informazioni sul tema dei rifiuti.

I Centri di Raccolta Differenziata presenti nel territorio e gestiti dal Gruppo attualmente sono a: Fermignano, Gabicce Mare, Pesaro ("Centro di Riciclaggio"), Sant'Angelo in Vado, Urbania, e Urbino. Nel 2009 sono proseguiti i lavori di rifacimento e potenziamento di cinque Centri di R.D. nei Comuni di Sant'Angelo in Vado, Urbania, Mercatello sul Metauro, Urbino, Fermignano. La SIS completa l'offerta sul territorio con la gestione di due centri a Mercatale di Sassocorvaro e Montecalvo in Foglia.

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 quattro 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 di Raccolta Differenziata o *Ecomobile* viene riconosciuto un buono valido come sconto sulla bolletta rifiuti (TIA), calcolato sulla base dei quantitativi conferiti.

Nel territorio gestito dal Gruppo la produzione totale dei rifiuti è cresciuta del 4,5%, presentando un trend in linea con i valori nazionali ma il grande 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 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 imballature, 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).

**Marche Multiservizi realizza a Sant'Angelo in Lizzola la prima isola interrata per la raccolta dei rifiuti nella provincia di Pesaro e Urbino
Una nuova tecnologia per incrementare la Raccolta Differenziata migliorando l'arredo urbano al servizio dei cittadini.**

La **prima isola interrata** per la raccolta dei rifiuti nella provincia di Pesaro e Urbino è stata inaugurata il 23 aprile 2009 a Sant'Angelo in Lizzola. Proposta da **Marche Multiservizi** come idea di riqualificazione del centro storico, nel momento in cui il Comune di Sant'Angelo in Lizzola stava riorganizzando l'arredo urbano, l'isola ecologica interrata rappresenta senza dubbio un miglioramento della qualità dell'ambiente urbano dato che ha consentito la sostituzione dei cassonetti stradali sia per i rifiuti urbani che per la raccolta differenziata.

I rifiuti devono essere introdotti attraverso apposite imboccature poste sulla piattaforma a livello stradale. Interrate, sotto le torrette esterne, sono collocate le vasche in cui finisce il rifiuto (una per ognuna delle torrette dedicate alla raccolta differenziata): plastica, carta, vetro e organico, oltre al bidone per indifferenziato che è dotato di compattatore per ridurre il volume dei rifiuti e che ha la capacità di contenere l'equivalente di 10 cassonetti.

L'isola interrata per la raccolta dei rifiuti oltre a rendere efficiente e poco visibile la raccolta differenziata dei rifiuti nel centro storico consente l'ottimizzazione dei costi di gestione del servizio (l'Azienda viene avisata quando i contenitori sono pieni da un apposito sensore e di conseguenza occorre una minor frequenza di raccolta e, quindi, meno mezzi operativi in circolazione) e benefici anche per l'ambiente.

La Casa Circondariale di Pesaro differenzia

A fine anno 2009, è stato avviato il progetto “**La Casa Circondariale di Pesaro differenzia**” sostenuto dal Comune di Pesaro, dalla Casa Circondariale di Pesaro e da Marche Multiservizi.

Il progetto che coinvolgerà sia i detenuti, sia la polizia penitenziaria, rappresenta una novità.

Grazie a questa iniziativa, nei primi mesi del 2010, si procederà con le attività di formazione e informazione per detenuti, operatori e personale di custodia del penitenziario e con l’installazione di contenitori per la raccolta differenziata in celle, spazi comuni e uffici della struttura.

Marche Multiservizi, attraverso quest’intesa, inserirà quindi la differenziazione all’interno della Casa Circondariale nel suo ciclo dei rifiuti e provvederà a raccogliere, con appositi contenitori: plastica, carta e cartoni da imballaggi, toner e cartucce stampanti (dagli uffici), barattoli in metallo, lattine e frazioni organiche (dalle cucine interne) per aviarle, come gli altri materiali differenziati, verso il riciclo.

Differenziare è già una realtà ed un gesto quotidiano per tutti i cittadini e, con questa iniziativa, diventerà un’azione che caratterizzerà anche la vita all’interno della casa circondariale coinvolgendo i detenuti e avvicinandoli alla cultura del riciclo e del recupero dei rifiuti.

Marche Multiservizi: sperimentazione delle Isole Ecologiche Condominiali

Nell’ambito del servizio di raccolta differenziata porta a porta del centro di Pesaro è stata dedicata particolare importanza e cura alle **utenze condominiali**, in considerazione delle diverse esigenze manifestatesi nella fase di avvio del servizio.

A seguito di incontri specifici con gli amministratori condominiali, in casi particolari di strutture sprovviste di spazi privati ove collocare i contenitori per la raccolta differenziata, è stata individuata una soluzione innovativa: **l’isola ecologica condominiale** su suolo pubblico ad accesso riservato.

Tale soluzione permette di salvaguardare il principio della responsabilizzazione delle utenze condominiali e, nel contempo, inibisce il conferimento nei contenitori da parte di soggetti esterni al condominio.

L’isola ecologica condominiale è costituita da un box in pannelli di legno, che garantisce la copertura dei contenitori per la raccolta differenziata, con un positivo impatto visivo. Il box è dotato di un ingresso con chiave d’accesso riservata ai condomini.

La sperimentazione delle Isole Ecologiche Condominiali è stata avviata nel corso del mese di maggio in 3 condomini situati nel centro di Pesaro, per un totale di oltre 120 famiglie e 13 attività commerciali.

4.3.3 Smaltimento

Il sistema di smaltimento dei rifiuti del Gruppo è basato principalmente sulla discarica di Cà Asprete a Tavullia (PU) e sulla discarica di Cà Lucio a Urbino (PU), e solo

parzialmente su Cà Mascio a Montecalvo in Foglia (PU), rispettivamente al servizio delle Aree di Raccolta n.1, n.3 e n. 4 del Piano Provinciale di Gestione dei Rifiuti.

La prima è di proprietà e gestione diretta di Marche Multiservizi, la seconda è di proprietà della Comunità Montana dell'Alto e Medio Metauro e gestione MMS dal 1° luglio 2009, mentre la terza è stata di proprietà e gestione della SIS SpA poi confluita in MMS Ecologica (dal 20/12/09 interamente di proprietà del Gruppo MMS).

La discarica di Cà Asprete dovrebbe raggiungere la saturazione della capacità di smaltimento entro il 2010. Tuttavia, in linea con la previsione impiantistica del Piano Provinciale, è in corso l'iter autorizzativo per l'ampliamento che dovrebbe allungarne l'operatività sino al 2026 (progetto definitivo e avvio della proce-

dura integrata VIA-VAS-AIA con l'espletamento delle conferenze di servizio preliminari sono stati già terminati).

La discarica di Cà Lucio ha una volumetria di coltivazione attiva dal 2000 di circa 300.000 m³ e un progetto di ampliamento, in corso di approvazione, per circa 700.000 m³ che allungherà la vita del sito di altri 20 anni.

La discarica di Cà Mascio, operativa dal 1984, presenta una superficie complessiva di 81.000 mq. e la gestione riguarda il II° stralcio del VII° ed ultimo lotto con una volumetria residua che permette, da previsioni di piano di coltivazione, una potenzialità di ricezione residua di circa 2 anni (2010-2011).

Rifiuti smaltiti per impianto (t)	2008			2009				Totale
	Ca' Asprete	Ca' Mascio	Ca' Lucio	Ca' Asprete	Ca' Mascio	Ca' Lucio da 01/07/09		
rifiuti urbani	66.899	7.539	-	68.206	747	14.633	81.492	
rifiuti speciali	13.899	8.968	-	11.781	19.267	4.006	35.054	
fanghi e alghe	14.091	11.176	-	13.528	18.935	289	32.752	
Totale	94.889	27.683	-	93.515	38.949	18.928	151.392	
Totale Gruppo	122.572							151.392

Il percolato prodotto in ciascun sito (rifiuto classificato come non pericoloso) viene raccolto dai canali e dal sistema di drenaggio sul fondo delle vasche e stoccati nei serbatoi di raccolta. Dai serbatoi viene

poi avviato ad impianti di depurazione tramite trasporto con specifiche autobotti. I dati della discarica e impianto di compostaggio di Cà Lucio sono riferiti al solo secondo semestre 2009.

Percolato smaltito nelle discariche gestite (m ³)	2008	2009
Discarica Cà Asprete ^[1]	19.845	17.997
Discarica Cà Mascio	4.611	6.823
Discarica Cà Lucio	-	3.982
Compostaggio Cà Lucio	-	441
Totale Gruppo	24.456	29.243
di cui a depuratori gestiti dal Gruppo	17.994	16.113
Autotrattamento	74%	55%

(1) Il dato comprende anche i 780 m³ di percolato prodotto dalla Discarica Grancia in "post mortem"

La produzione del percolato 2009 ha risentito della grande piovosità di fine 2008. Infatti praticamente la metà del percolato prodotto nell'anno in tutti gli impianti si è registrata nei primi 4 mesi del 2009. Il percolato smaltito nel 2009 dal Gruppo è aumentato rispetto al 2008 di circa il 20%.

Nel dettaglio, la lettura disaggregata del dato fra le discariche evidenzia che lo smaltimento del percolato è aumentato sensibilmente nell'impianto di Cà Mascio (+48%) a causa sia del maggior quantitativo di fanghi smaltiti, che di un ampio fronte aperto di coltivazione esposto alle precipitazioni meteoriche, mentre è sceso

nell'impianto di Cà Asprete (-12%) a causa della diminuzione di queste ultime.

Infine, il maggior numero di impianti di smaltimento gestiti ha generato l'aumento del 20% del percolato prodotto. Parallelamente, la capacità di auto trattamento negli impianti di depurazione del Gruppo, rimasti invariati, è diminuita

del 19% passando dal 74% al 55%.

Le discariche del Gruppo saranno gestite 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.

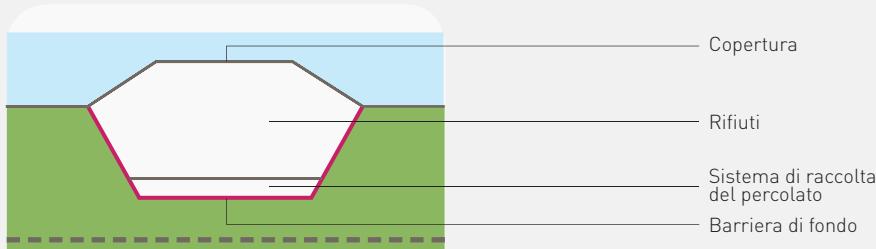
Discarica di Ca' Lucio di Urbino

La discarica di Ca' Lucio di Urbino è un impianto di smaltimento per rifiuti solidi urbani non pericolosi (R.S.U.) provenienti da 23 Comuni della Provincia di Pesaro Urbino e dal Comune di Sestino (Arezzo), e per i rifiuti speciali assimilabili agli urbani (R.S.A.) derivanti dalle attività produttive e dagli impianti di depurazione dell'ambito di smaltimento n.3. Dal 1º luglio 2009 la gestione dell'impianto è stata affidata dalla Comunità Montana dell'Alto e Medio Metauro a MMS insieme all'impianto di compostaggio attiguo. Mediamente vengono smaltiti 30.000 ton/anno di rifiuti, di cui circa il 93% costituiti da R.S.U.

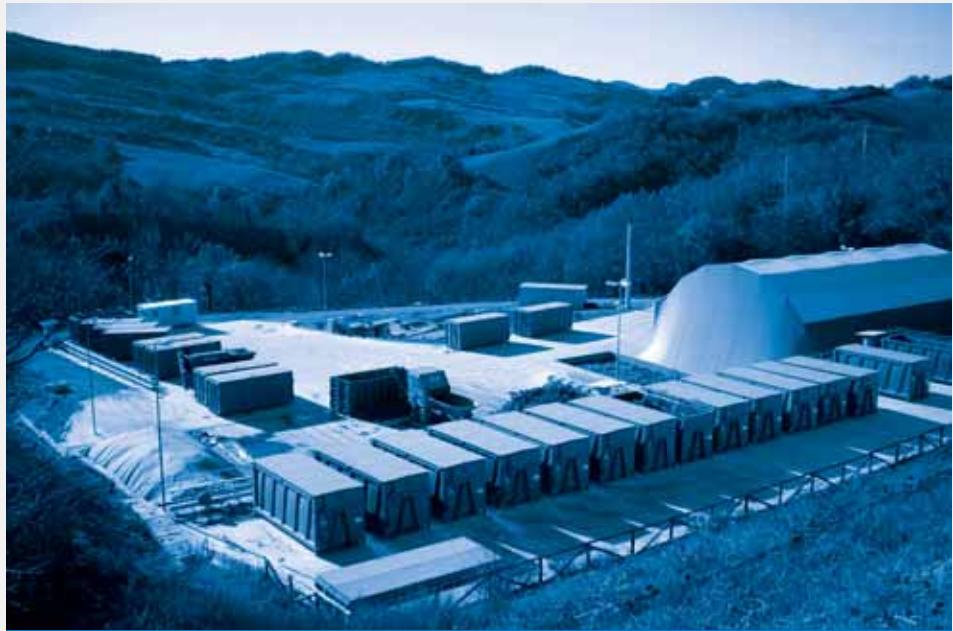
L'impianto si compone di una vasca esaurita di 180.000 m³ e di una in coltivazione dal 2000 di circa 300.000 m³. Attualmente è in corso di realizzazione il progetto di ampliamento che prevede una volumetria di 700.000 m³ prolungando la gestione operativa per ulteriori 20 anni.

Nel sito di Ca Lucio è attivo un impianto di produzione di energia elettrica da 546 kw alimentato dal biogas prodotto dalla degradazione anaerobica della componente organica presente nei rifiuti ed estratto per mezzo di una rete di pozzi verticali e drenaggi orizzontali.

Il percolato prodotto viene convogliato in vasche di stoccaggio ed avviato periodicamente ad impianti di depurazione autorizzati. Come definito nel D. Lgs 36/2003, nell'impianto è attivo un Piano di Sorveglianza e Controllo che prevede controlli analitici con frequenze prestabilite per il monitoraggio di tutti i comparti ambientali (aria, acque sotterranee e superficiali, gas di discarica, emissioni diffuse, percolato), sia in fase di gestione operativa che di post-gestione. La discarica è un **sistema chiuso** costituito da:



- Barriera di Fondo: impermeabilizzazione della base mediante un telo in HDPE (polietilene ad alta densità) sulla quale si realizza il drenaggio di raccolta percolato (per evitare l'inquinamento dell'ambiente sottostante)
- Coltivazione Rifiuti: i rifiuti sono scaricati all'interno della vasca e compatinati per ridurne la volumetria
- Capping: copertura superficiale finale di circa 2.5 m costituita da vari strati di materiali diversi e dalla parte esterna in terra per favorire lo sviluppo di specie vegetali e ridurre l'infiltrazione meteorica tra i rifiuti.



Impianto di compostaggio di Ca' Lucio di Urbino

L'impianto di compostaggio dei rifiuti organici biodegradabili provenienti dalla raccolta differenziata è situato nel Comune di Urbino, nella zona adiacente alla discarica, ed è l'unico presente nell'intera Provincia di Pesaro-Urbino.

La potenzialità massima di trattamento è di 10.000 ton/anno, di cui circa il 50% costituito da FORSU, cioè la frazione organica del rifiuto solido urbano, ed il resto da ramaglie, sfalci e potature per consentire il raggiungimento della giusta composizione organica del prodotto finale. Nel secondo semestre 2009 sono stati prodotti 671.040 kg di compost.

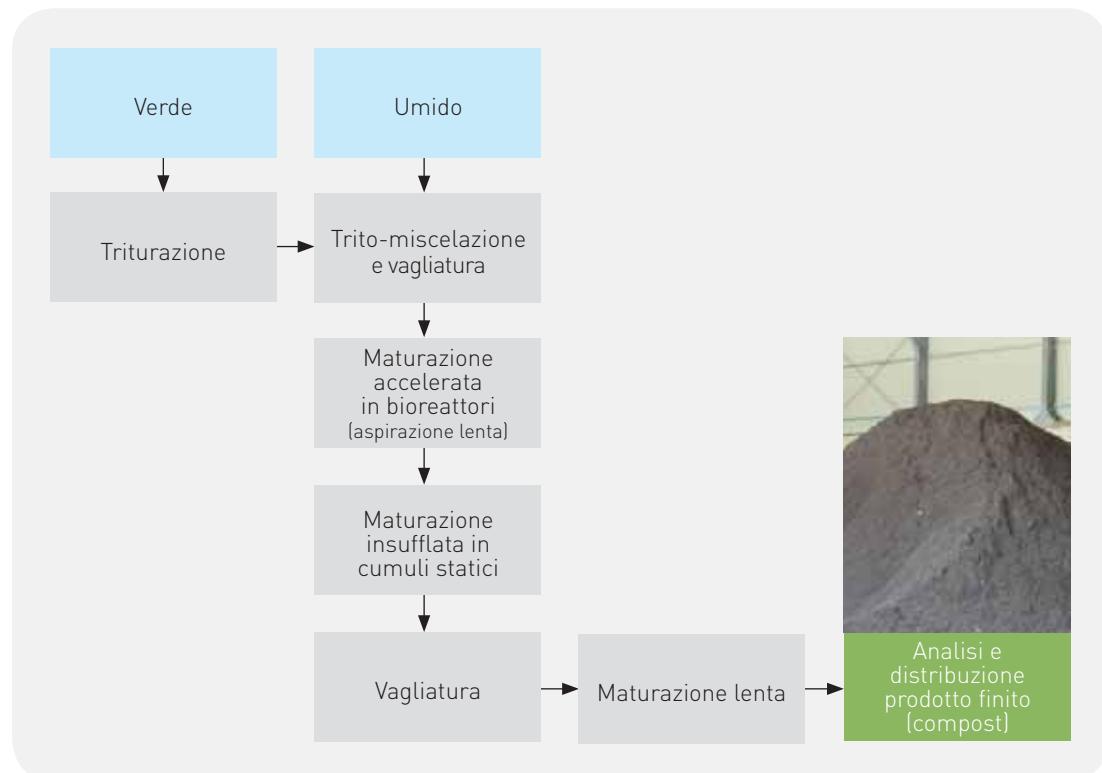
Il compostaggio è un processo aerobico, basato sull'ossigenazione del rifiuto biodegradabile, per mezzo del quale si ottiene la fermentazione e stabilizzazione del materiale: il processo di maturazione dura almeno 90 giorni ed alla fine si ricava un ammendante agricolo definito come compost di Qualità dal D.Lgs 217/2006.

Le fasi salienti del processo di compostaggio sono: la ricezione dei rifiuti compostabili sui quali viene effettuato un attento controllo in fase di accettazione; la tritazione e la miscelazione delle due componenti (frazione verde e frazione organica) seguita dalla vagliatura; la maturazione accelerata in bioreattori con areazione e temperatura controllata; maturazione in cumuli insufflati e coperti; raffinazione e maturazione lenta in cumuli fino al raggiungimento del periodo stabilito dalla normativa. Al termine della maturazione, prima della commercializzazione, il compost viene sottoposto alle analisi ed ai controlli di qualità.

Come qualsiasi processo di produzione, anche il compostaggio produce dei rifiuti: il sovrалlo dato dalle impurità presenti nel materiale ed eliminate con la vagliatura che viene smaltito in discarica, e il percolato prodotto dalla degradazione dei rifiuti organici raccolto in apposite vasche e avviato allo smaltimento presso impianti di depurazione autorizzati.

Una peculiarità degli impianti di compostaggio è il caratteristico odore prodotto dal trattamento aerobico di rifiuti putrescibili: per ovviare a questo, tutta l'aria prodotta nelle fasi di produzione del compost è aspirata e depurata per mezzo di biofiltri.

Il Piano di monitoraggio e Controllo attivo nell'impianto presta particolare attenzione all'impatto delle emissioni odorigene.



4.4 Energia

4.4.1 Gas per il territorio

MMS svolge il servizio di distribuzione gas metano in 41 Comuni del territorio provinciale per una popolazione di circa 248.000 abitanti. Il servizio consiste nel prelevamento dai gasdotti di Snam Rete

Gas S.p.A. attraverso i punti di prelievo (cabine di primo salto) e nel trasporto e consegna ai clienti con la rete di distribuzione locale con la capacità di sistema descritta nella tabella.





Capacità del Sistema Distibutivo GAS di cabina (Sm³/h)	2009
Aggregato Pesaro (Borgheria, Borgo S.Maria e S.Maria dell'Arzilla)	52.374
Aggregato Fermignano (Fermignano, Colbordolo, San Lorenzo in Campo, Sant'Angelo in Lizzola)	37.115
Aggregato Fossombrone (Fossombrone, Serrungarina)	5.250
Aggregato Petriano	1.250
Aggregato Tavullia	1.093
Aggregato Cartoceto	4.000
Aggregato Canavaccio	700

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.

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.

Numero Cabine di secondo salto	2009
Tipo civile	272
Tipo Industriale (→ 100 Sm ³ /h)	331
Gas distribuito	
In milioni di Sm ³	156,12
Rete in media pressione (1,5 ÷ 5 bar) (km)	637
Rete in bassa pressione (0,02 bar) (km)	742
Lunghezza complessiva (km)	1379
	156,94
	639
	757
	1396

Nel corso del 2009 è cambiata sensibilmente la destinazione d'uso prevalente delle utenze gas distribuito dal Gruppo: le utenze

industriali nel 2009 rappresentano infatti il 59 % del totale. Sul fronte dei consumi, si può rilevare un lieve incremento (+1.2%).



L'attenzione alla sicurezza nei servizi gas

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

Sorveglianza degli impianti

Il sistema di telecontrollo consente di allertare immediatamente l'operatore reperibile per l'invio di una squadra di tecnici in caso di guasto o anomalia del sistema di distribuzione gas, riducendo in tal modo i tempi di intervento.

Una quota degli investimenti di MMS è destinata allo sviluppo ed al potenziamento del proprio sistema di telecontrollo degli impianti gas. 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.

Sorveglianza ed efficienza della rete di distribuzione gas

La sicurezza negli impianti di distribuzione gas è garantita da interventi costanti di manutenzione straordinaria delle reti e degli impianti (circa 1,4 milioni di euro nel 2009) e da tutta una serie di attività di controllo eseguite nel rispetto delle Normative Tecniche (UNI-CIG) e delle Delibere della Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas.

Le attività di cui sopra si basano principalmente su:

- Pronto Intervento: Il servizio è dotato di linea telefonica (0721.699313) dedicata alla segnalazione di dispersioni, irregolarità o interruzioni di fornitura ed assicura in tempi brevi, comunque entro 60 minuti dalla comunicazione, l'intervento sul luogo di chiamata di personale specializzato per la soluzione del problema. Nel 2009 tale standard è stato rispettato per oltre il 95% degli interventi effettuati.
- 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 al minimo il rischio di danni alle reti derivante da correnti vaganti presenti nel sottosuolo. L'intera rete gas in acciaio è quindi protetta catodicamente ed è sottoposta a periodico controllo di efficienza della protezione stessa.
- Controllo sistematico della rete gas: 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 nel territorio servito, 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 MMS effettua tali controlli con proprio personale specializzato munito di automezzo idoneamente attrezzato: nel 2009 sono stati ispezionati 851 Km di rete, pari a circa il 61% dell'intera rete totale.

Ispezioni sulla rete gas	2008	2009
Rete in media pressione ispezionata	77%	72%
Rete in bassa pressione ispezionata	80%	52%
Totale rete ispezionata	83%	61%

- Odorizzazione: il metano, che in origine è inodore, viene "odorizzato" per facilitarne la percezione olfattiva e rilevarne eventuali fughe.

Il trattamento di odorizzazione è estremamente critico e viene eseguito sotto il controllo di tecnici specializzati MMS, in possesso dei necessari requisiti previsti dalla Normativa 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 32mg/m³ e 8mg/m³: 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, è attivo un programma di prelievo e analisi della concentrazione in 49 punti caratteristici, che viene ripetuto due volte l'anno. Nel 2009 sono stati impiegati 4,73 tonnellate di odorizzante per la distribuzione del gas metano.



4.4.2 Produzione di energia

La produzione di energia elettrica da biogas di discarica rappresenta per l'Italia la fonte energetica di origine rinnovabile più utilizzata, dopo quella idroelettrica, che le consente di raggiungere il terzo posto fra i produttori europei. La produzione italiana è in costante crescita an-

che 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 delle discariche.

Energia elettrica linda prodotta (MWh)	2008	2009
Discarica Cà Asprete	2509	5365
Discarica Cà Lucio (dal 1/7/09)	-	1939
Totale di Gruppo	2509	7304

Il 6% dell'energia elettrica prodotta nel 2009 è stata consumata 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 notevole aumento della produzione a Cà Asprete è dovuto alla riqualificazione generale dell'impianto e all'avvio della seconda linea di produzione avvenuta a inizio 2009. Anche per l'impianto di Cà Lucio è prevista l'entrata in funzione di un ulteriore motore entro il 2010.





Gli impianti di produzione elettrica da Biogas di Cà Asprete e Cà Lucio

Lo sfruttamento del biogas prodotto dalla degradazione anaerobica della frazione organica presente tra i rifiuti smaltiti nelle discariche di Cà Asprete e Cà Lucio è stato affidato rispettivamente ad Asja Ambiente Italia S.p.A e alla Sogliano Ambiente S.p.A., con l'intento di massimizzare il recupero del biogas utilizzando nuovi gruppi elettrogeni ad alto rendimento e ridurre le emissioni in aria e sfruttare al meglio la miscela gassosa per produrre quanta più energia elettrica possibile. Il biogas generato dalla fermentazione dei rifiuti, infatti, viene convogliato dai pozzi di captazione ai motori per la cogenerazione, da 546 kw a Cà Lucio e da 2000 kw a Cà Asprete, producendo energia istantanea ed evitando quasi del tutto le emissioni involontarie di sostanze dannose. I nuovi impianti installati dalle due società concessionarie migliorano ulteriormente le emissioni ed immissioni acustiche. Di rilievo è anche il contenimento delle emissioni localizzate al camino con l'abbattimento di polveri ed inquinanti (si veda 4.5.3).

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 2009 la completa riqualificazione tecnologica di due centrali termiche 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.



Comune di Talacchio



Comune di Mombaroccio

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.

Caratteristiche del servizio di illuminazione pubblica	2008	2009
Estensione rete elettrica (bassa tensione)	575 km	590 km
N° punti luce	17.530	17.650
N° cabine elettriche di alimentazione / controllo	284	284

4.5 Risorse ed emissioni ambientali

4.5.1 Flotta del gruppo

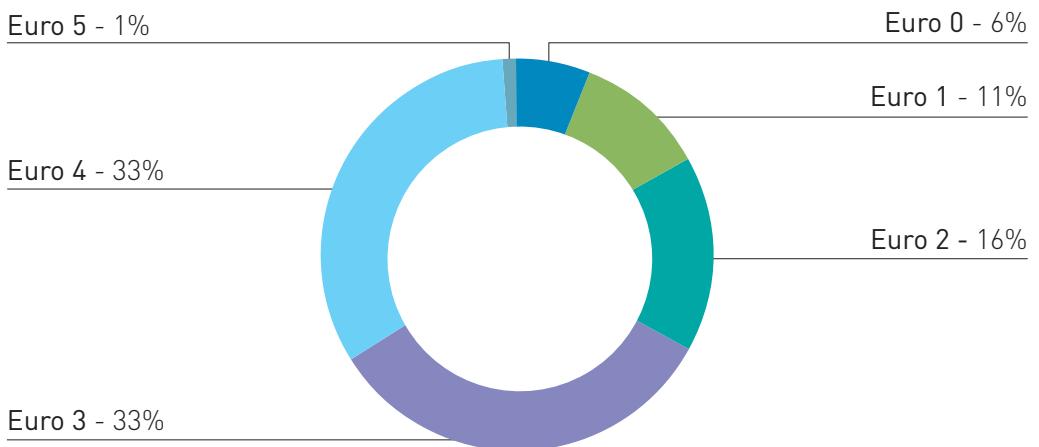
Al fine di implementare i servizi e garantire uno standard superiore di confort per gli operatori (minori vibrazioni, migliore insonorizzazione e ove possibile ambiente climatizzato e minori impatti ambientali per la collettività), MMS ha proseguito nell'ammodernamento dei mezzi sostituendo i più vecchi e inquinanti con mezzi conformi agli standard Euro IV e V con un notevole abbattimento delle emissioni in atmosfera di inquinanti (in particolare di NOx - PM - CO₂ e C). La flotta del Gruppo si compone di 477 mezzi di cui l'85% con motore diesel ed oltre il 14% a benzina.

L'Azienda ha ridotto notevolmente la consistenza del parco veicoli a basso impatto ambientale, passando da 13 nel 2008 a 3 nel 2009, poiché ha ceduto

alla ditta appaltatrice di alcuni servizi di Igieno Ambientale (raccolta differenziata porta a porta in città) un certo numero di mezzi, fra cui anche quelli a metano e gpl, per proseguire nella direzione di contenere le emissioni e l'impatto ambientale dei servizi sul territorio.

In termini di sostenibilità dei combustibili consumati il Gruppo sconta un arretramento dovuto alla necessità di abbandonare l'utilizzo del Biodiesel già dal finire del 2008 per l'elevato numero di guasti o problemi riscontrati specialmente sui motori e iniettori di nuova generazione (meno predisposti a tollerare questo carburante meno inquinante in termini di emissioni ma di caratteristiche chimico-fisiche diverse dal carburante standard).

Categoria Euro



Oltre il 67% dei veicoli del Gruppo si può comunque considerare a medio/basso impatto ambientale, grazie all'appartenenza alle omologazioni (Euro 3, 4, 5 e ibridi o elettrici).

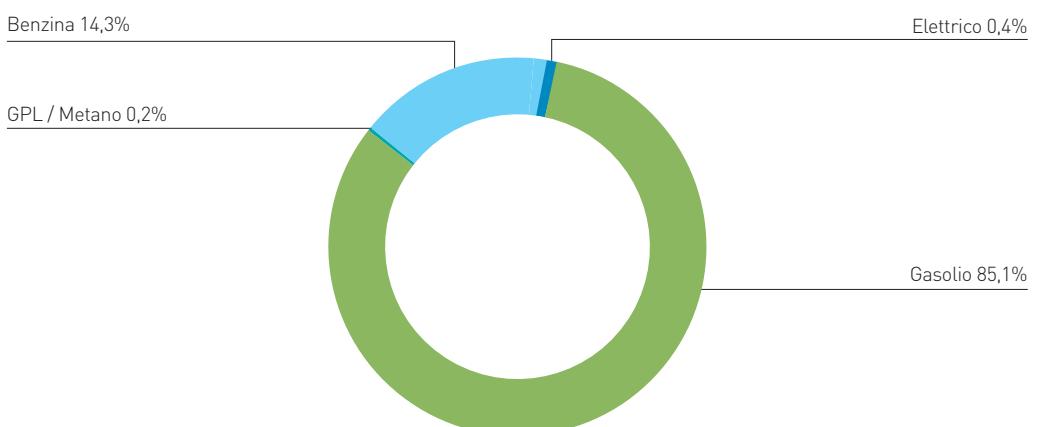
Come l'anno precedente, anche nel 2009 sono stati acquisiti due mezzi di grossa cilindrata appartenenti alla categoria Euro 5.

In termini assoluti il consumo di carburante risulta sostanzialmente stabile. La precisione dei consumi di carburanti sono dedotti dai dati delle carte carburante e da quelli del distributore interno. Gli oli esausti utilizzati dai mezzi aziendali sono raccolti separatamente e consegnati ad imprese specializzate con finalità di recupero, nel rispetto delle normative vigenti.

Alimentazione flotta	2008	2009
Gasolio	252	406
Benzina	75	68
Biodiesel	151⁽¹⁾	-
GPL/Metano	11	1
Elettrico	2	2
Totale	491	477

(1) Nel 2009 confluiscono nei mezzi che utilizzano Gasolio

Alimentazione flotta





Nel presente Bilancio di Sostenibilità 2009 la determinazione delle emissioni in atmosfera segue i criteri del Progetto dell'Agenzia Europea dell'Ambiente CORINAIR (Coordination-Information-AIR).

Consumi di carburanti (litri)	2008	2009
Benzina	77.754	46.000
Gasolio	773.909	1.611.123
Biodiesel	784.574	0
GPL	842	185
Totale	1.639.507	1.657.308
Metano (kg)	2.428	419

4.5.2 Produzione e uso di risorse

L'energia elettrica prodotta dal Gruppo continua a derivare integralmente dal Biogas delle Discariche. Nel 2009 la produzione è quasi triplicata (+190% rispetto al 2008) grazie alle migliori prestazioni dell'impianto attivo sulla Discarica di Cà Asprete (si veda 4.4.2). L'ottimo andamento è stato ulteriormente amplificato dall'acquisizione della discarica di Cà

Lucio nel luglio 2009 su cui era attivo un moderno impianto. La produzione a regime prevista per il 2010 dovrebbe consentire al Gruppo di coprire oltre il 13% del proprio fabbisogno energetico rispetto al 10,9% del 2009. MMS è impegnata anche nella produzione di energia termica (calore) da centrali a gas metano per gli edifici in cui gestisce il Servizio Calore.

Produzione energetica lorda (TEP) e (Mwh) Energia Elettrica da fonti rinnovabili	2008	2009
Discarica Cà Asprete	TEP Mwh	577 2509
Discarica Cà Lucio	TEP Mwh	- -
Totale	TEP Mwh	577 2509
		1.680 7304





MMS rileva e consolida i dati relativi al consumo di risorse all'interno dei suoi processi su tutto il territorio gestito. Nella tabella seguente è riporta una sin-

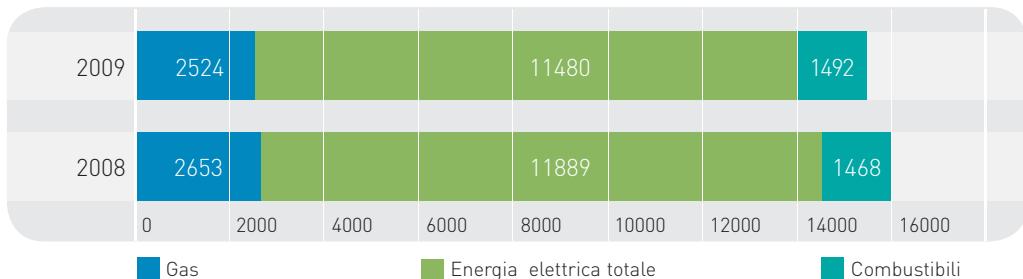
tesi articolata per servizi che confronta i dati del Gruppo Marche Multiservizi del 2009 e 2008 (senza la discarica di Cà Lucio acquisita nel luglio 2009).

Consumi energetici per risorse e servizio d'impiego (TEP)		2008	2009
Gas naturale	Energia e Gas (Metano)	2.451 ⁽¹⁾	2.245
	Ambiente (Metano + GPL)	5 ⁽¹⁾	5
	Idrico integrato (Metano)	3	4
	Altri servizi e sedi, (Metano)	188	263
Total		2.653⁽¹⁾	2.524
Energia elettrica	AMBIENTE Raccolta e spazzamento	29	30
	Smaltimento rifiuti	31	33
	Acqua potabilizzazione	2.127	2.089
	Distribuzione	4.517	4.232
	Fognature e depurazione	2.733	2.677
	Energia -Gas ⁽¹⁾	26	25
	Illuminazione pubblica	2.174	2.135
	Altri servizi (sedi, ecc)	252	260
Total		11.889	11.480
Carburanti	Servizi a rete (gas + idrico integrato)	26	18
	Servizi igiene ambientale	44	16
	Altri servizi centrali e sedi	-	7
	Total Benzina	69	41
Gasolio	Servizi a rete (gas + idrico integrato)	104	323
	Servizi igiene ambientale	518	1108
	Altri servizi centrali e sedi	80	31
	Total Gasolio	694	1.462
Biodiesel	Servizi a rete (gas + idrico integrato)	109	-
	Servizi igiene ambientale	636	-
	Altri servizi centrali e sedi	-	-
	Total Biodiesel	703	-
GPL-Metano		0,5	0,3
Total Carburanti		1.467	1.492
Total Energia utilizzata		16.010⁽¹⁾	15.495

(1) Dati rettificati rispetto edizione 2008.



Consumi energetici in TEP



Consumi energetici 2009 per fonti



Il buon andamento dei consumi energetici di MMS, in calo di circa il 3,2% rispetto l'esercizio 2008 è ancor più evidente se rapportato all'aumento dei servizi e in particolare dei volumi di acqua prodotta e immessa in rete (+2,4), dei volumi depurati (+2,8) nonché dei rifiuti raccolti e convogliati e trattati negli impianti di trattamento e smaltimento.

Come evidenziato dai grafici la parte predominante dei consumi energetici è legata all'energia elettrica (74% del fabbisogno energetico) ed è utilizzata prevalentemente per erogare il servizio idrico integrato e l'illuminazione pubblica del Comune di Pesaro che da soli ne utilizzano oltre il 97%.

Di particolare rilievo è anche la contrazione dei consumi elettrici (-3,4%), a

fronte di un aumento dei volumi idrici potabilizzati, distribuiti e depurati nel SII, grazie alle attente analisi energetiche condotte sull'impiantistica di processo. I consumi di gas metano rappresentano in termini quantitativi la seconda risorsa utilizzata (16% del totale), il principale consumo deriva dal Servizio calore (oltre il 57%) mentre gli autoconsumi per il riscaldamento del gas durante la fase di espansione, il riscaldamento degli edifici aziendali, comprese gli usi del processo di distribuzione, coprono il 42% lasciando al servizio Ambiente e Idrico un modesto consumo non superiore all'1%.

I combustibili rappresentano quasi il 10% del fabbisogno energetico del Gruppo, di questi circa il 75% è utilizzato dagli automezzi dedicati al ciclo dei rifiuti.

Le iniziative per il risparmio energetico

Nel 2009 il Gruppo MMS ha proseguito il proprio impegno per il risparmio energetico con due azioni: l'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/elettromechaniche) che hanno portato alla sostituzione di 5 motori tradizionali con i nuovi ad alta efficienza (EFF1) per una potenza di 455 kw; il miglioramento dell'effi-

cienza 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 413 kW e con un risparmio presunto di circa il 25% percento sui consumi. Un'importante iniziativa per il miglioramento delle prestazioni energetiche è

stata la realizzazione di un più efficiente isolamento termico della copertura nella sede operativa di Pesaro, anche se ad oggi non è ancora quantificabile.

MMS controlla anche l'uso di risorse con elevata valenza ambientale ed in particolare i consumi dell'acqua utilizzati nei processi di produzione.

Acqua utilizzata e servizio d'impiego (migliaia di m³)	2008	2009
Ambiente	58,2	44,2
Smaltimento rifiuti	0,7	0,5
Potabilizzazione e distribuzione acqua	767,8	944,3
Depurazione	1,4	4,4
Sedi e altri servizi	21,4	13,9
Totali	849,5	1.007,4

L'utilizzo dell'acqua è principalmente concentrato nel processo di potabilizzazione per oltre il 90%. L'aumento significativo del dato 2009 è dovuto perlopiù all'aumento dell'acqua potabilizzata e agli importanti interventi di migliora-

mento effettuati sull'efficientamento produttivo e qualitativo dei potabilizzatori minori. Nell'esercizio 2009 il Gruppo ha utilizzato 18 tonnellate di oli e lubrificanti per la manutenzione di macchine e impianti.

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 2009 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 (9%), al metano contenuto nel biogas che fuoriesce dalla discarica più l'anidride carbonica della combustione di quello captato (71%) e agli usi e perdite del processo di distribuzione gas (20%).

Queste ultime sono determinate da una stima calcolata in circa il 50% 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 (rotture di condotte in normale esercizio, spurghi per interventi di allacciamento ecc.), che perdite amministrative o apparenti (errori di misurazione dei contatori).

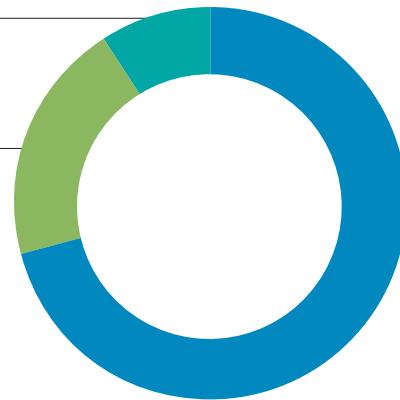
Il metano è considerato, secondo la metodologia GWP, un gas a rilevante contributo di effetto serra: rispetto all'anidride carbonica il suo impatto è di 21 volte superiore in un periodo di 100 anni, motivo per cui il controllo delle perdite nella distribuzione gas viene perseguito da MMS con impegno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

Emissioni di gas serra per attività (escluso Servizio calore)

Automezzi 9%

Usi distribuzione gas
20%

Discariche 71%



Comune di Casteldelci



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 con-

senta di introdurle nel bilancio completo delle emissioni di gas serra connesse alla propria attività (la stima delle emissioni della CO₂ equivalente del servizio calore per il 2008 può essere considerata pari a circa il 15-20% di quella di Gruppo).

Emissioni da autoveicoli

MMS prosegue nell'impegno di monitorare le emissioni inquinanti dei propri mezzi. Nel 2009 ha una flotta che, per oltre il 67%, è composta da mezzi di classe pari o superiore all'Euro 3.

L'analisi delle principali emissioni in atmosfera prodotte dai mezzi aziendali alimentati da combustibili è svolta utilizzando la metodologia indicata dal Progetto CORINAIR (Coordination-Information-Air) dell'Agenzia Europea dell'Ambiente che tiene conto della banca dati delle emissioni medie misurate in funzione dei consumi specifici, della cilindrata della classe (Euro 0 - Euro 5) del parco automezzi.

Nella tabella che segue si riporta il valore delle emissioni dei singoli inquinanti prodotti dagli autoveicoli del Gruppo. L'andamento evidenzia un aumento medio delle emissioni prodotte dell'ordine del 4% per lo più derivante dall'aumento dei servizi erogati e del territorio servito e dal conseguente aumento dei consumi dei combustibili (+1,5%) e dell'abbandono dell'utilizzo del Biocidrolio per quanto già descritto al 4.5.1.

Il risultato nel complesso è soddisfacente grazie sia al continuo ammodernamento dei mezzi, che alla periodica manutenzione effettuata dall'officina interna.

Comune di Pietrarubbia



Totale emissioni da autoveicoli (t)	2008	2009
NOx	18,46	18,94
PM	1,71	1,84
CO	14,87	24,87
CO ₂	3.954,6	4.281,0

Emissioni diffuse

La determinazione delle emissioni diffuse è effettuata tramite rilevamenti in campo previsti anche dal sistema di monitoraggio nel Piano di Sorveglianza e Controllo degli impianti di smaltimento

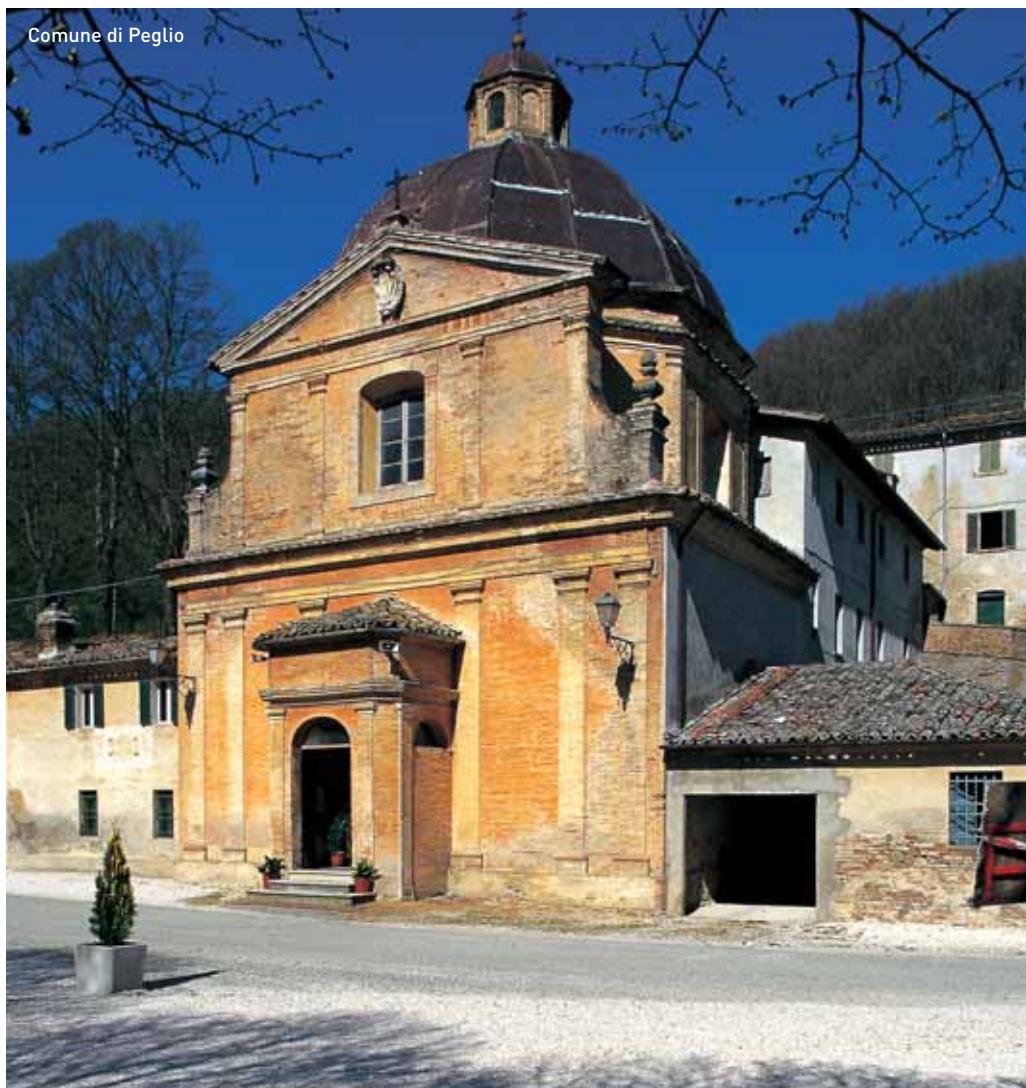
gestiti, in tal modo, oltre alle indicazioni di letteratura, si può ottenere un dato pressoché certo di Metano e Anidride carbonica nelle due discariche gestite di Cà Asprete e Cà Lucio.

Emissioni diffuse dalle discariche ⁽¹⁾	2008	2009
	[Ca' Asprete + Ca' Mascio]	[Ca' Asprete + Ca' Mascio + Ca' Lucio dal 01-07-09]
Metano (CH ₄) (t / anno)	868	1.075
Anidride carbonica (CO ₂) (t / anno)	4.103	4.680

(1) Il dato di Cà Mascio è stimato usando come rapporto [CO₂]/[CH₄] = 76%, emerso dalle analisi delle emissioni diffuse da capping

Nei due impianti di Cà Asprete e Cà Lucio la campagna di monitoraggio delle emissioni diffuse è condotta attraverso punti di misura superficiali, in foro e con camere di cattura dinamiche sui lotti esauriti del-

la discarica. Grazie alla riqualificazione dell'impianto di Cà Asprete si è provveduto all'aumento del numero dei pozzi al fine di aumentare la captazione del biogas e conseguentemente le dispersioni.



Emissioni ai camini

Gli impianti di produzione di energia elettrica delle discariche bruciano 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 2009 gli impianti hanno emesso in atmosfera dai camini dei motori di produzione di

energia elettrica 7800 t di CO₂, generati dalla combustione di circa 4.182 milioni di m³ di biogas con una potenzialità di emissioni di CO₂ 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 CO₂ equivalente di Gruppo

Anche per il 2009 MMS è in grado di presentare, seppur ancora con alcune stime, un bilancio delle emissioni di gas serra (espressi in t/anno di CO₂ equivalente), calcolato tenendo conto delle emissioni convogliate di CO₂ e delle perdite e dispersioni di gas metano (cittadino e da biogas) convertite in CO₂ 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 presentare 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 (CO₂)/KWh (composizione parco elettrico ENEL), che in MMS significherebbero circa 20.000 tonnellate di CO₂. Nella tabella che segue rivista rispetto a quella dell'anno precedente con i dati consolidati di Gruppo, oltre al bilancio globale di CO₂ equivalente, che evidenzia un aumento di circa 17,5% derivante principalmente dall'ingresso dell'impianto di Ca' Lucio.

Emissioni di CO ₂ equivalente (t)	2008	2009
CO ₂ equivalente emessa ¹	42.020	49.433

(1) Calcolato con massa volumica convenzionale media metano cittadino di 0.68 Kg/m³ e 1.3 Kg/ m³ per Biogas della sola discarica di Cà Asprete e senza l'emissione del servizio calore

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, il percolato delle discariche è trattato presso gli 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 2009 MMS ha prodotto 44.844 tonnellate di rifiuti: il 79% di essi è stato generato dallo svolgimento dei servizi di igiene ambientale ed in particolare dal percolato delle discariche gestite che nel secondo semestre ha compreso anche la discarica di Cà Lucio; il 21.5% proviene invece dalla gestione dei servizi a rete ed in particolare dal processo depurativo.

L'aumento della produzione dei rifiuti è dovuta principalmente all'acquisizione degli impianti di smaltimento (di scarica e compostaggio) dell'ambito di smaltimento n.3 (acquisizione che ha condizionato anche la capacità di smal-

timento in impianti del Gruppo passata dal 71,3% a 63,6%), che ha scontato l'impossibilità attuale di smaltire il percolato prodotto dell'impianto di Ca Lucio negli impianti di depurazione attualmente gestiti dal Gruppo.

Rifiuti speciali prodotti (t)		2008	% di smaltimento in imp. di Gruppo	2009	% di smaltimento in imp. di Gruppo
Ambiente	Smaltimento e trattamento	26.797	67 % ⁽¹⁾	35.387	58%
Idrico	Potabilizzazione e distribuzione	265	2,7%	249	0
	Fognature e Depurazione	8.026	86% ⁽¹⁾	9.387	87%
Struttura	Officina-manutenzione sedi varie	75	0	71	0
Totale Gruppo		34.898	71,3%	44.844	63,6%
di cui al riutilizzo			7,2 %		4,5%

(1) Dato rettificato rispetto al BS 2008 in seguito a diverso conteggio

Comune
di San Giorgio di Pesaro



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, fau-

na, 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-operativi 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.

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 481/1995.

Ammendanti: materiali da aggiungere al suolo in situ, principalmente per conservarne o migliorarne le caratteristiche fisiche e/o chimiche e/o l'attività biologica.

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 disiolto 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 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 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.

CO₂: 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.

CO₂ equivalente: emissione di gas serra espressa in termini di CO₂ 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 CO₂.

COD: misura la quantità di ossigeno utilizzata per l'ossidazione (Ossidорiduzione) 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 disiolto nel corpo idrico ricettore e quindi una riduzione della capacità di auto-depurazione e di sostenere forme di vita.

Cogenerazione: produzione combinata di energia elettrica e di energia termica o meccanica.

Compost: miscela di sostanze umificate (rifiuti organici) che, in presenza di ossigeno si decompone naturalmente, mediante l'azione di batteri e funghi (flora microbica).

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 (marginе operativo lordо) 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.

FORSU (Frazione Organica del Rifiuto Solido Urbano): scarto organico dalla raccolta differenziata di residui di cibo, preparati alimentari e frazioni assimilabili.

S.I.T. (Sistema Informativo Territoriale): strumento che consente l'acquisizione, la registrazione, l'analisi e la restituzione di informazioni derivanti da dati geografici. Il S.I.T. viene gestito in base ad un data base relazionale.

Imballaggio: involucro chiudibile ermeticamente, utilizzato per contenere, proteggere, maneggiare e fornire fertilizzanti con una capacità non superiore ai 1000 kg.

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 [Key Performance Indicators]: 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.

M.O.L. (Margine Operativo Lordo): indice di redditività - ricchezza aziendale; determina l'utile al lordo, ovvero prima di eventuali accantonamenti, ammortamenti, gestione finanziaria, oneri, imposte sui beni, ecc...

Metano (CH₄): 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).

Nm_c, Nm³ (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 NO₂ (l'ossido più aggressivo) per ossidazione fotochimica e in N₂O₅ 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".

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.

Reclamo: comunicazione del cliente relativa al divario tra il servizio ricevuto (qualità percepita) e le aspettative (qualità attesa).

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 disfa 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-Sicurezza-Ambiente.

Smc, Sm³ (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).

SOx (Ossidi di zolfo): le emissioni di ossidi di zolfo, costituite principalmente da anidride solforosa (SO₂) 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".

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).

Tavola dei contenuti GRI

Legenda

Legenda
n.d.= dato non disponibile al momento della redazione del Bilancio di Sostenibilità
non appl. = principio non applicabile alla realtà di MMS
a.c.d.l.i. = aspetto coperto dalla legislazione italiana

Lettera di Assurance



Gruppo MarcheMultiservizi – Bilancio di Sostenibilità 2009 Dichiarazione di Assurance

Introduzione

Det Norske Veritas Italia s.r.l ('DNV') è stato incaricato dal management di MarcheMultiservizi S.p.A. ('MarcheMultiservizi') di condurre una verifica sul suo Bilancio di Sostenibilità 2009 ('il Bilancio') nella sua versione cartacea e online rispetto alle Sustainability Reporting Guidelines versione 3.0 ('GRI G3') della Global Reporting Initiative ('GRI').

MarcheMultiservizi è responsabile della raccolta, analisi, aggregazione e presentazione delle informazioni contenute nel Bilancio. La nostra responsabilità nello svolgimento del lavoro commissionatoci è unicamente verso il management di MarcheMultiservizi e risulta in accordo con le condizioni di riferimento concordate con l'Organizzazione. La verifica è fondata sull'assunzione che i dati e le informazioni forniteci sono complete, sufficienti e autentiche. Gli stakeholder di MarcheMultiservizi sono i destinatari della presente dichiarazione di assurance.

Scopo dell'Assurance

Lo scopo del lavoro concordato con MarcheMultiservizi include i seguenti aspetti.

- Dati e attività legati alla sostenibilità, riconducibili al periodo compreso tra gennaio 2009 e dicembre 2009, così come contenuti nel Bilancio 2009.
- Valutazione dei principi di reporting richiamati dalla linea guida GRI G3 per la definizione del contenuto e della qualità del Bilancio di Sostenibilità.
- La nostra verifica è stata condotta nei mesi di marzo e aprile 2010. Abbiamo visitato:
 - la sede centrale di Pesaro.

Le informazioni e i dati economici sono stati acquisiti dal bilancio d'esercizio 2009 certificato di MarcheMultiservizi S.p.A.

Metodologia di verifica

La nostra verifica è stata pianificata e condotta nel rispetto del Protocollo di verifica DNV 'Protocol for Verification of Sustainability Reporting', disponibile nel sito all'indirizzo www.dnv.com/cr.

In accordo con il Protocollo, il Bilancio è stato valutato rispetto ai seguenti criteri.

- Aderenza ai principi di Inclusività, Materialità e Rispondenza.
- GRI G3, specificatamente rispetto a tutti i requisiti richiesti per il livello di applicazione 'B+'.

Parte integrante della verifica è stata l'analisi delle dichiarazioni e degli assunti legati alla sostenibilità riportati nel Bilancio e la valutazione della robustezza del sistema di gestione dei dati, dei flussi informativi e dei controlli.

Abbiamo esaminato e sottoposto a review i dati e le altre informazioni resi disponibili a DNV da parte di MarcheMultiservizi.

Abbiamo recepito le informazioni e i dati tecnici dai sistemi di gestione certificati.

Abbiamo condotto audit a campione su:

- i meccanismi attuati da MarcheMultiservizi per l'implementazione delle proprie politiche di sostenibilità, come descritto nel Bilancio;
- i processi per la determinazione della materialità dei contenuti da includere nel Bilancio;
- i processi per la generazione, la raccolta e la gestione dei dati quantitativi e qualitativi inclusi nel Bilancio.

Abbiamo intervistato 27 referenti aziendali, coinvolti nella gestione operativa degli aspetti riportati nel Bilancio 2009 di MarcheMultiservizi.

Statement n. STAT-14857-2010-CSR-ITA-DNV

DET NORSKE VERITAS ITALIA S.r.l.
V.le Colleoni, 9 - 20041 Agrate Brianza (MB) – Italia
Tel. 039.68 99 905 - Fax 039.68 99 930 - www.dnv.it



Conclusioni

Secondo l'opinione di DNV, il Bilancio di Sostenibilità 2009 di MarcheMultiservizi è una rappresentazione accurata e imparziale delle strategie di sostenibilità, dei sistemi di gestione e delle performance della Organizzazione. Abbiamo valutato l'aderenza del Bilancio ai seguenti principi.

- Inclusività

Il Bilancio riflette il percorso di mappatura degli stakeholder sviluppato da MarcheMultiservizi al fine di poter rilevare le loro esigenze e aspettative.

I risultati delle attività di dialogo con gli stakeholder, riportati nel Bilancio, sono frutto di un processo di dialogo continuo dell'organizzazione. Si ritiene tuttavia importante una maggiore strutturazione delle attività di coinvolgimento degli stakeholder, ciò anche al fine di un recepimento puntuale delle necessità/aspettative.

Si ritiene che l'ulteriore sviluppo di azioni di coinvolgimento degli stakeholder possa contribuire alla piena identificazione del contesto di sostenibilità ed al raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità dichiarati.

Riteniamo che il Bilancio aderisca al principio di Inclusività.

- Materialità

MarcheMultiservizi attraverso il Bilancio di Sostenibilità comunica informazioni e dati che consentono agli stakeholder la valutazione delle performance economiche, sociali e ambientali dell'organizzazione.

Consideriamo appropriata la metodologia sviluppata per l'identificazione dei temi rilevanti da includere nel Bilancio, sottolineiamo tuttavia l'importanza dell'inclusione, in tale processo, dei risultati delle attività di dialogo con gli stakeholder.

Riteniamo che il Bilancio aderisca al principio di Materialità.

- Rispondenza

MarcheMultiservizi ha sviluppato negli anni un processo e attività per mappare gli stakeholder e rilevare le loro aspettative.

Il Bilancio di Sostenibilità riflette gli impegni e le attività dell'organizzazione, all'interno del costante dialogo con il territorio e in armonia con obiettivi di trasparenza, efficienza e responsabilità.

Si ritiene importante strutturare le informazioni contenute nel Bilancio con l'obiettivo di consentire una maggiore correlazione tra le aspettative rilevate durante le attività di dialogo con gli stakeholder e le azioni sviluppate da MarcheMultiservizi in relazione a tali istanze.

Statement n. STAT-14857-2010-CSR-ITA-DNV

DET NORSKE VERITAS ITALIA S.r.l.
V.le Colleoni, 9 - 20041 Agrate Brianza (MB) – Italia
Tel. 039.68 99 905 - Fax 039.68 99 930 - www.dnv.it

Riteniamo che il Bilancio aderisca al principio di Rispondenza.

- Completezza

Il perimetro del Bilancio risulta allineato con quello previsto dal Bilancio Consolidato e include le tre aziende controllate.

Le informazioni inserite nel Bilancio di Sostenibilità si riferiscono alle entità identificate nel perimetro; in caso di dati attribuiti a una sola parte di tali entità, il documento identifica puntualmente tramite note tale restrizione.

A garanzia di un completo rendiconto degli impatti di sostenibilità di MarcheMultiservizi si ritiene rilevante proseguire nello sforzo di raccolta e validazione dei dati, relativi alle controllate, ad oggi non disponibili nel Bilancio.

Similmente riteniamo importante, anche ai fini di un maggior allineamento rispetto alle linee guida GRI in merito alla definizione del perimetro, il progressivo inserimento di informazioni o notizie relativamente ad altre società del Gruppo che potrebbero avere impatti in ambito di sostenibilità.

Riteniamo che il Bilancio aderisca al principio di Completezza.

- Principi di garanzia per la qualità del report

Il Bilancio risulta essere una descrizione imparziale degli impatti e delle performance di sostenibilità di MarcheMultiservizi.

Riteniamo che il Bilancio aderisca al principio di Neutralità.

Le informazioni contenute nel Bilancio risultano accurate e dettagliate, tuttavia si sottolinea l'importanza nel consolidare le singole componenti che costituiscono dati aggregati nella fase di inclusione degli stessi nel Bilancio.

Riteniamo che il Bilancio aderisca al principio di Accuratezza.

● *Rilievi in relazione* alle specifiche informazioni sulle performance di sostenibilità.

Secondo la nostra opinione le informazioni e i dati comunicati nel Bilancio di Sostenibilità sono affidabili.

Il rendiconto delle performance di sostenibilità presentate nel Bilancio consentono la comprensione degli impatti dell'organizzazione in ambito economico, sociale, ambientale e dei risultati ottenuti da MarcheMultiservizi in relazione a tali aspetti.



MANAGING RISK

Le informazioni e i dati provengono dai sistemi di gestione certificati, tuttavia riteniamo importante proseguire nel consolidamento dei processi interni per la raccolta e la validazione dei dati in relazione alle fonti e alle basi di calcolo.

Dalla nostra analisi dei dati e dei processi aziendali che li generano, i dati riportati nel Bilancio risultano essere frutto di attività stabili e ripetibili.

Tra i differenti livelli previsti e definiti dalla GRI G3, DNV conferma il raggiungimento del livello applicativo B+.

Opportunità di miglioramento

Di seguito si riporta una sintesi delle osservazioni e opportunità comunicate al management di MarcheMultiservizi, che non influiscono comunque sulle nostre conclusioni sul Bilancio; esse risultano, infatti, coerenti con gli obiettivi organizzativi già in essere.

- Si ritiene importante affinare le procedure per garantire che il calcolo per la distribuzione del valore aggiunto sia calcolato in piena coerenza con le linee guida di riferimento.
- Si ritiene opportuno rafforzare il rendiconto delle informazioni circa le azioni attuate per il controllo e il monitoraggio delle prestazioni dei fornitori che operano per conto di MarcheMultiservizi in ambito di ambiente e salute e sicurezza.
- Si ritiene importante proseguire nell'attività di coinvolgimento delle funzioni aziendali che contribuiscono alla redazione del Bilancio, nell'individuazione di aspetti e indicatori che possono essere considerati rilevanti per l'anno di rendiconto.

Competenza e Indipendenza di DNV

DNV è uno dei principali provider di servizi legati alla sostenibilità, tra cui la verifica dei bilanci di sostenibilità. I nostri specialisti di assurance ambientale e sociale lavorano in più di 100 paesi. DNV non è stato coinvolto nella preparazione di alcuna dichiarazione o dato incluso nel Bilancio ad eccezione della presente Dichiarazione di Assurance. DNV conserva la completa imparzialità verso gli stakeholder intervistati durante il processo di verifica.

DNV declina ogni responsabilità o corresponsabilità per ogni decisione che qualsiasi persona o entità possa intraprendere basandosi sulla presente Dichiarazione di Assurance.

Per Det Norske Veritas Italia

Federica Pagnuzzato
Project Manager

Antonio Astone
Reviewer

Agrate Brianza (MB), 2010-04-22

Statement n. STAT-14857-2010-CSR-ITA-DNV

Bilancio di sostenibilità 2009

Graphic design e impaginazione

Acanto Comunicazione

Referenze fotografiche

Copertina, pagg. 8, 24, 75, 80, 86, 88.2, 88.6, 88.7, 89.8, 89.9, 89.10, 105, 106: archivio Marche Multiservizi

Pagg. 2, 34, 88.1, 88.3, 88.4, 88.5: Gianluca Guidi

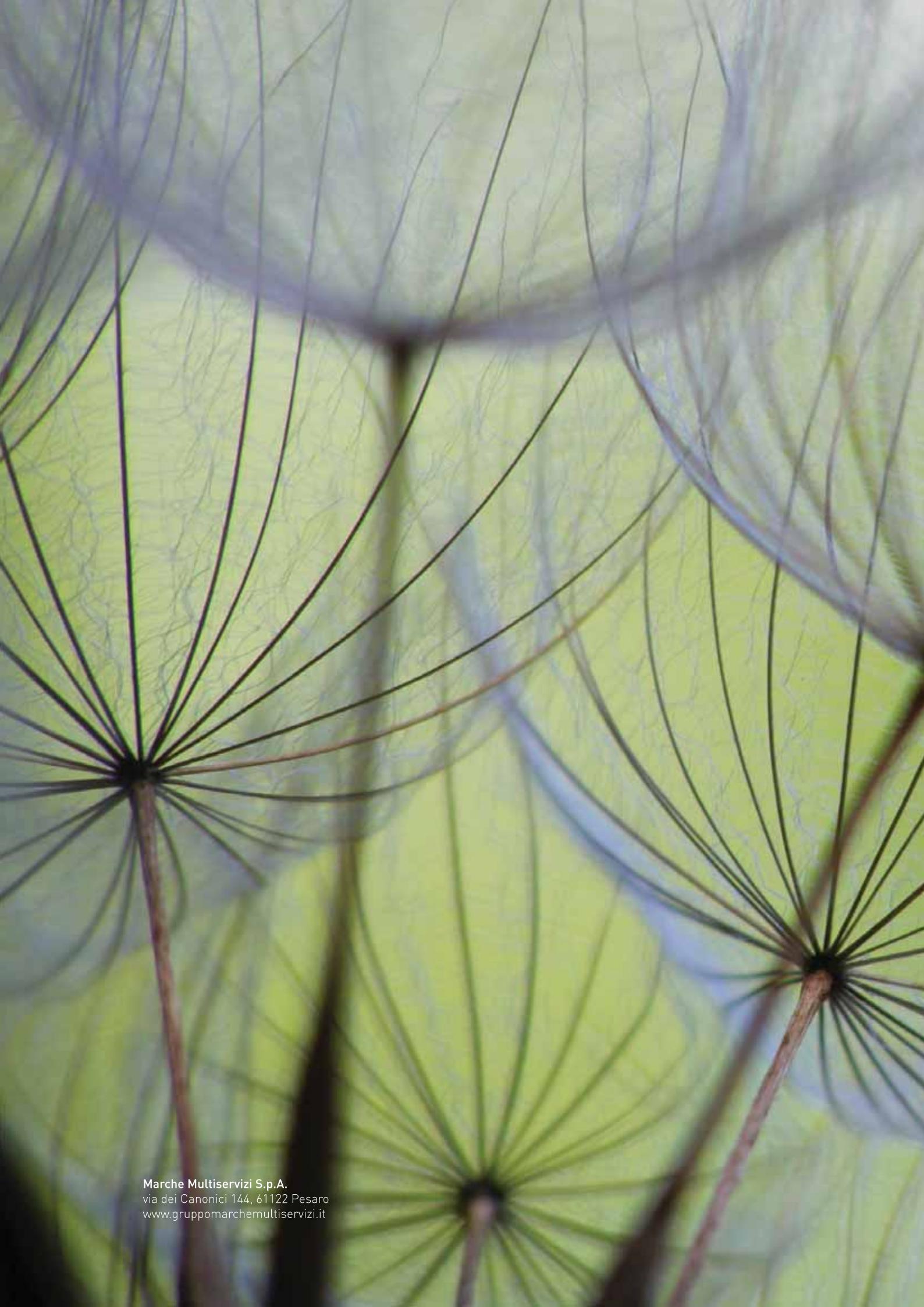
Pagg. 6, 7, 11, 14, 17, 19, 21, 22, 23, 27, 31, 32, 33, 37, 38, 40, 41, 44, 46, 48, 51, 53, 54, 56, 57, 59, 62, 66, 70, 72, 77, 78, 79, 83, 87, 90, 91, 93, 97, 98, 106, 107, 109, 110, 111, 113, 114, 116, 117, 118, 119: Provincia di Pesaro e Urbino - si ringrazia l'Assessorato al Turismo per la gentile concessione delle immagini.

Stampa

SAT

Copertina stampata su carta Fedrigoni Freelite Kendo 300 gr/mq: cartoncino riciclato, ottenuto con il 40% di fibre post-consumer certificate FSC, il 55% di pura cellulosa certificata FSC e il 5% di fibre di canapa.

Interno stampato su carta Fedrigoni Freelite Cento 140 gr/mq: carta riciclata ottenuta con il 60% di fibre di recupero e il 40% di fibre post-consumer certificate FSC.



Marche Multiservizi S.p.A.
via dei Canonici 144, 61122 Pesaro
www.gruppomarchemultiservizi.it