Bilancio di sostenibilità 2010

Marche Multiservizi S.p.A.

marche multiservizi

LETTERA DEL PRESIDENTE E DELL'AMMINISTRATORE DELEGATO

Il Bilancio di sostenibilità anche quest'anno affianca quello di esercizio allo scopo di integrare i risultati economici con gli aspetti sociali ed ambientali in linea con i principi di sviluppo sostenibile che guidano anche le scelte delle amministrazioni comunali del nostro territorio.

I risultati che ne scaturiscono sono particolarmente positivi soprattutto se letti nell'ottica dell'evoluzione che l'azienda ha avuto in questi anni: l'impegno è stato focalizzato sulle tre filiere principali dei servizi (ambiente, idrico e gas) con investimenti in mezzi e tecnologie al fine di migliorarne la qualità, il tutto con un rapporto equilibrato con il territorio,le istituzioni, le associazioni di categoria e con buone relazioni industriali.

I nostri servizi diventano sempre più complessi e quindi è determinante avere la massima attenzione e focalizzazione su di essi. Da un lato servizi fondamentali per la qualità della vita nelle città e nel territorio necessitano di pianificazioni e progettazioni specifiche, dall'altro la percezione attesa sul livello dei servizi da parte dei cittadini registra un trend crescente. Di conseguenza, come Azienda siamo e vogliamo essere in grado di fornire risposte, di soddisfare le attese in un giusto rapporto tra qualità e costo sostenuto.

Siamo molto soddisfatti e riteniamo doveroso citare alcuni aspetti perché fondamentali nel raggiungimento dei risultati conseguiti.

Innanzitutto, il rapporto con le Istituzioni territoriali con le quali sono stati condivisi programmi ed obiettivi, lavorando di comune accordo per il loro raggiungimento confermando, se fosse necessario, il forte radicamento territoriale di questa Azienda e la sua vocazione per una puntuale gestione dei Servizi Pubblici Locali affidati.

La competenza, la professionalità ed il senso di appartenenza aziendale che tutta la struttura ha dimostrato e che quotidianamente mette in atto per le migliori risposte ai bisogni dei cittadini e alla quale va il nostro particolare ringraziamento per il lavoro svolto.

Da ultimo, ma non per importanza, la risposta positiva dei Cittadini, i nostri clienti, in materia ambientale alla nostra costante azione di informazione e sensibilizzazione sulla raccolta differenziata che ha consentito il raggiungimento di risultati importanti.

Tutto questo ha fatto di Marche Multiservizi oltre che un esempio di evoluzione della gestione in senso imprenditoriale, un patrimonio che non può essere disperso.
Un' Azienda che per dimensioni e massa critica ha la capacità di migliorare la qualità dei servizi e garantire adeguati investimenti, il tutto con il necessario ed imprescindibile equilibrio economico-finanziario.

Ing. Ivo Monteforte
Presidente

Dott. Mauro Tiviroli
Amministratore Delegato

Bilancio di sostenibilità 2010

Marche Multiservizi S.p.A.

marche multiservizi

Bilancio di sostenibilità 2010

Marche Multiservizi S.p.A.

marche multiservizi

Guida alla lettura 6

1 Identità aziendale 8

1.1 Chi siamo 11
1.1.1 Storia ed evoluzione del Gruppo 11
1.1.2 Cosa facciamo 12
1.1.3 Valori e missione 14
1.1.4 Orientamento strategico e sostenibilità 15

1.2 Il governo dell'Azienda 17

1.3 Dialogo con gli stakeholder 22

1.4 Contenzioso 25

2 Responsabilità economica 26

2.1 Conto economico riclassificato 29
2.1.1 Indicatori economici 32

2.2 Determinazione e distribuzione del valore aggiunto 33

3 Responsabilità sociale 36

3.1 Obiettivi e risultati 39

3.2 Personale 40
3.2.1 Composizione 40
3.2.2 Turnover 42
3.2.3 Pari opportunità e diversità 43
3.2.4 Formazione 44
3.2.5 Sistema di remunerazione e sviluppo professionale 46
3.2.6 Relazioni industriali 46
3.2.7 Sicurezza 48
3.2.8 Comunicazione interna 49

3.3 Azionisti 50

3.4 Finanziatori 51

3.5 Clienti 51
3.5.1 Composizione dei clienti 51
3.5.2 Tariffe e bollette 53
3.5.3 Relazioni e contatti con i clienti 56
3.5.4 Qualità dei servizi 62

3.6 Fornitori 68

3.7 Istituzioni 70
3.7.1 Rapporti con le Istituzioni 70

3.8 Collettività 71
3.8.1 Comunicazione 71
3.8.2 Educazione ambientale 76

4 Responsabilità ambientale 78

4.1 Risultati e programmi per l'ambiente 82

4.2 Ciclo dell'acqua 84
4.2.1 Produzione e distribuzione dell'acqua 84
4.2.2 Trattamento e depurazione 88

4.3 Ciclo dei rifiuti 92
4.3.1 Il servizio di igiene ambientale 93
4.3.2 Raccolta differenziata 94
4.3.3 Smaltimento 98

4.4 Energia 103
4.4.1 Gas per il territorio 103
4.4.2 Produzione di energia 105
4.4.3 Servizio gestione calore 105
4.4.4 Illuminazione pubblica 106

4.5 Risorse ed emissioni ambientali 106
4.5.1 Flotta del Gruppo 106
4.5.2 Produzione e utilizzo di risorse 108
4.5.3 Emissioni e rifiuti prodotti 111
4.5.4 Biodiversità 115

4.6 Aspetti di eco-efficienza 116

Glossario 117
Tavola dei contenuti GRI 120
Lettera di Assurance 121

Guida alla lettura

Il terzo 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 nelle prime due edizioni.

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 tutte 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 ISO 9001 in particolare degli indicatori KPI.
Il **perimetro** di rendicontazione è allineato a quello del Bilancio Consolidato e include le tre società controllate: Acque srl, MMS Ecologica srl e Naturambiente srl *. Rispetto al 2009, si precisa che Aspes Gas srl non è presente in quanto dal 1.1.2010 ha avuto efficacia la fusione per incorporazione in Hera Comm Marche srl (si veda paragrafo 1.2) ed i dati di Naturambiente Srl sono presi in considerazione a partire dal 2.8.2010. Nei casi in cui non è stato possibile includere nel perimetro una o più controllate, è presente una nota con le esclusioni. Se non diversamente specificato con i termini Marche Multiservizi, Gruppo, Società, Azienda, MMS si intende il Gruppo Marche Multiservizi Spa. Dati e informazioni sono esposti utilizzando perlopiù una terminologia di uso comune: per la comprensione di termini e acronimi tecnici si rimanda al Glossario in fondo al volume.

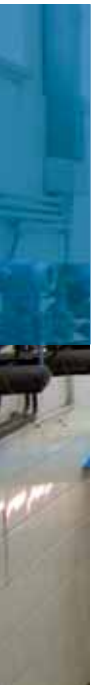
* La società Naturambiente Srl è stata costituita il 14 luglio 2010, secondo quanto previsto dall'art.11.3 dell'Accordo Quadro sottoscritto il 28.6.2007 (integrazione societaria Megas – Aspes Multiservizi). In data 27.12.2010 è avvenuto il conferimento del ramo d'azienda della Società Natura Srl Pertanto i dati si riferiscono al medesimo periodo.

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.

Materialità

Per quel che riguarda la materialità del contenuto del BS 2010 si evidenzia che l'analisi e la selezione delle informazioni in esso contenute vengono effettuate considerando: quanto espresso dai principali stakeholder negli incontri programmati che si tengono periodicamente (anche se non ancora rendicontati in modo del tutto strutturato); gli argomenti presenti nella rassegna stampa che riguarda il Gruppo; le richieste espresse nell' assemblea annuali degli azionisti; le direttive del Piano Industriale e delle Linee Strategiche di indirizzo. La valutazione dell'importanza delle informazioni da comunicare nel documento è svolta tenendo conto degli impatti sociali, am-



bientali ed economici delle attività del Gruppo e della relativasensibilità dei portatori d'interesse. La scelta definitiva delle materialità da inserire nel Bilancio di Sostenibilità viene eseguita dal Gruppo Operativo e dal Gruppo di Validazione durante la fase di progettazione del documento sulla base del monitoraggio svolto nel corso di tutto l'anno di riferimento.

Verifica del Bilancio

Il Gruppo Marche Multiservizi è inserito da tre anni nel perimetro di rendicontazione di Hera SpA che prevede la verifica da parte dell'Ente di Certificazione DNV dei dati inseriti nel Bilancio di Sostenibilità. Anche questo bilancio è soggetto alla 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 dati e testi necessari. 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, Gianfranco Mattei, Marcelo Nasini, Leonardo Tombari, Marco Verna, Antonio Viggiani.*

Gruppo di lavoro operativo: *Eleonora Graciotti, Francesco Gramolini, Bruna Marchionni, Cristina Pala, Andrea Scaccia.*

Coordinamento operativo Bilancio di Sostenibilità: *Cristina Pala*

Responsabile Bilancio di Sostenibilità: *Francesco Gramolini*

Informazioni:
Servizio QSA
Via dei Canonici 144, 61122 Pesaro
Tel. 07216991 - Fax. 0721699300
info@gruppomarchemultiservizi.it
www.gruppomarchemultiservizi.it

1. IDENTITÀ AZIENDALE

1 Identità aziendale 8

1.1 Chi siamo 11
1.1.1 Storia ed evoluzione del Gruppo 11
1.1.2 Cosa facciamo 12
1.1.3 Valori e missione 14
1.1.4 Orientamento strategico e sostenibilità 15

1.2 Il governo dell'Azienda 17

1.3 Dialogo con gli stakeholder 22

1.4 Contenzioso 25

1. IDENTITÀ AZIENDALE

1.1 Chi siamo

Marche Multiservizi, quale multiutility, svolge la sua attività in settori diversi: **Servizio Idrico Integrato, Servizi Ambientali, Gas ed Energia, Pubblica Illuminazione**, confermando e mantenendo sempre l'obiettivo prioritario del radicamento ed il legame con il territorio. L'Azienda fonda ogni sua attività sul rispetto per l'ambiente e le esigenze delle Comunità di riferimento, con l'impegno di attribuire valore a tutti i suoi interlocutori. MMS 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 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 sancita 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, Montefelcino, S. Angelo in Vado, S. Ippolito, Serrungarina, Urbania e Urbino, il Consorzio Megas. Al Consorzio Megas viene demandato il compito decisionale a livello programmatico e gestionale del servizio, mentre le prestazioni di servizio di carattere tecnico operativo vengono affidate all'Eurometano.

Nel **1994** avviene la trasformazione del Megas in consorzio-Azienda 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..
- i soci di Megas deliberano la trasformazione in S.p.A.

Nel **2001** avviene la scissione societaria 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.

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 e mitigando gli impatti ambientali del proprio agire d'impresa a vantaggio del territorio e delle persone che lo vivono.

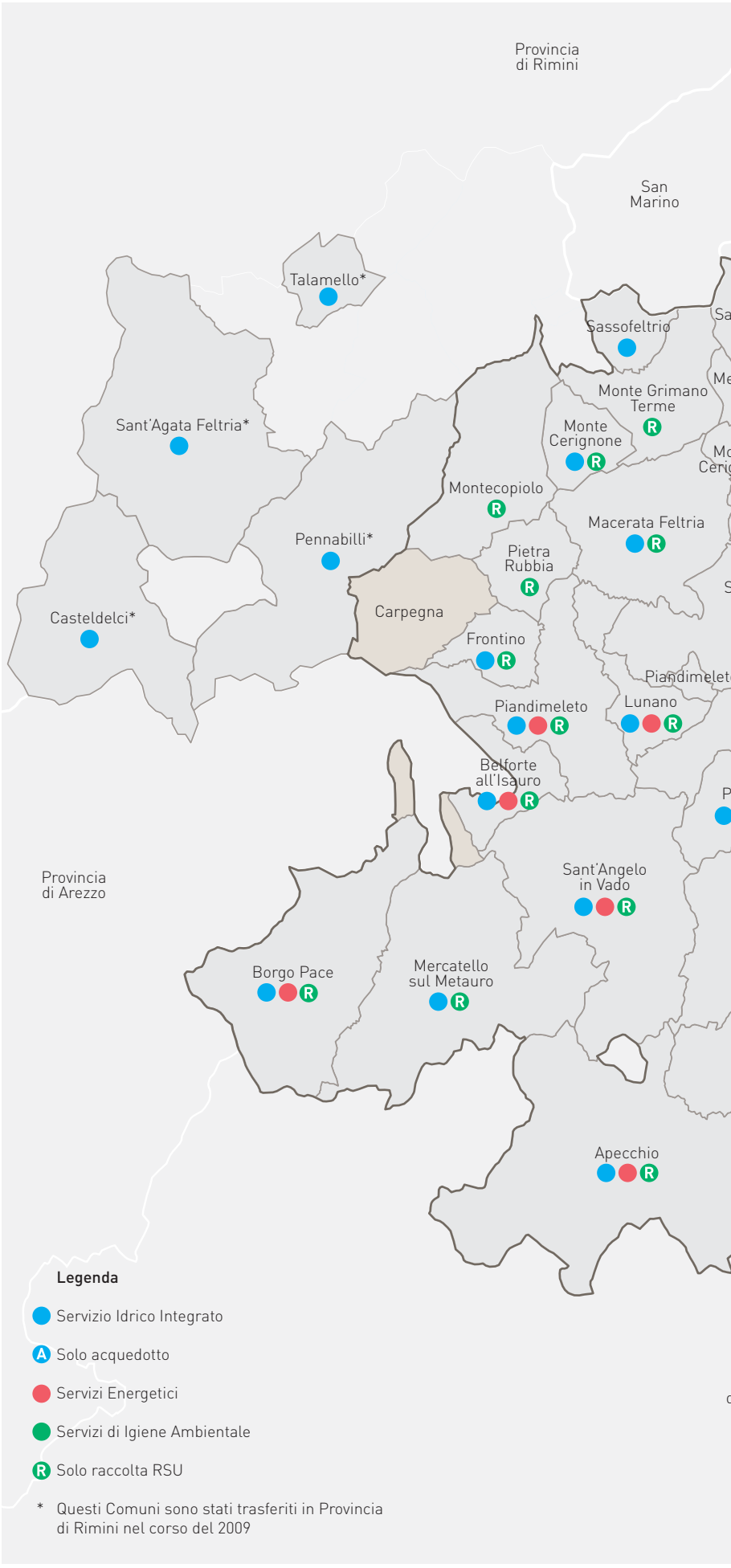
1.1.2 Cosa facciamo

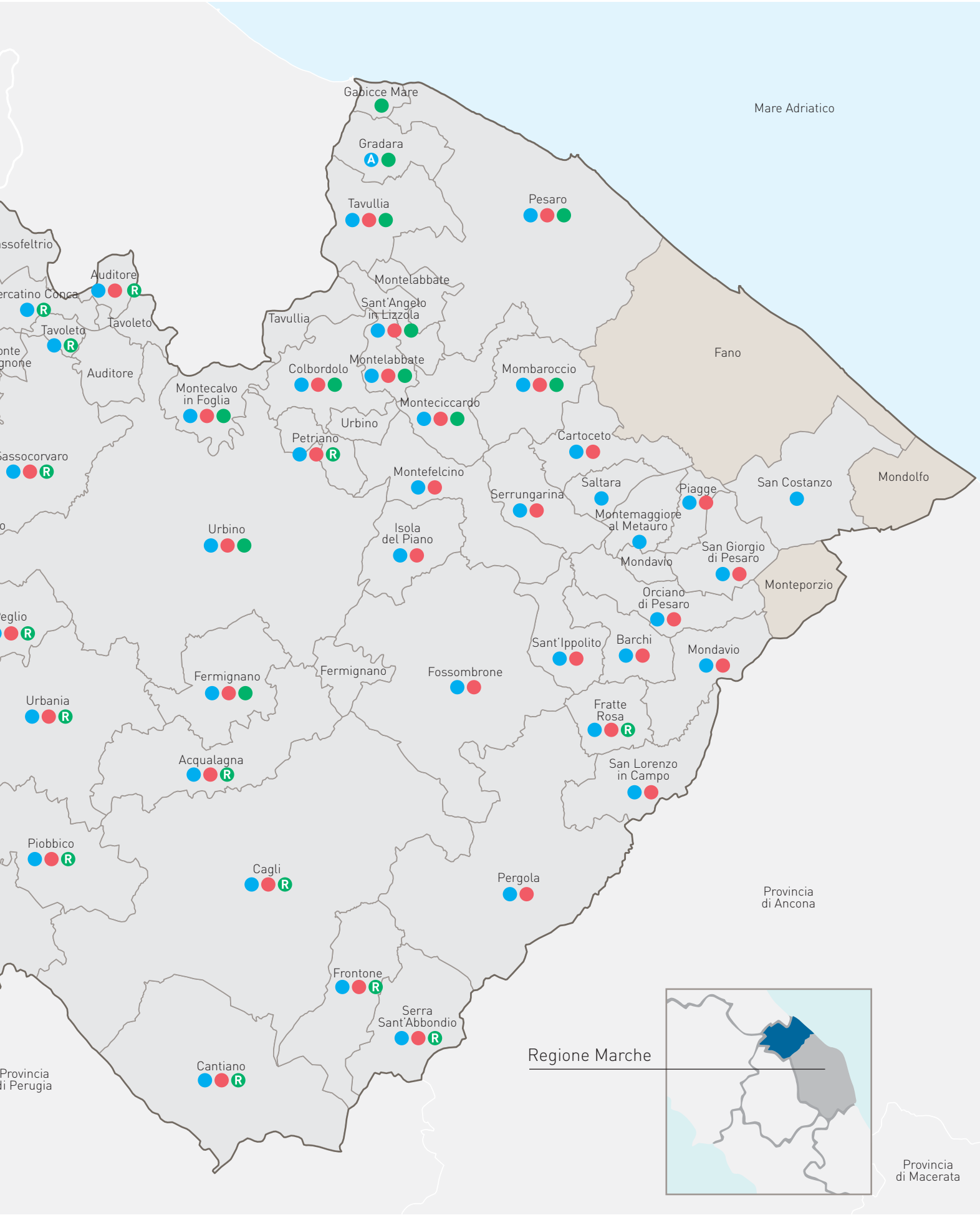
Servizio Idrico Integrato
L'attività è svolta dalla Capogruppo e consiste nella gestione dell'acqua dal prelievo alla raccolta tramite fognatura e la depurazione in impianti di proprietà del Gruppo. Il Servizio al 31.12.2010 è svolto in 56 Comuni con una rete acquedottistica complessiva di 4446 km, oltre 283.000 cittadini serviti, 17.65 milioni di m^3 di acqua distribuiti, 114 impianti di depurazione gestiti operativamente dalla controllata Acque srl. 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 1400 km. e nel 2010 ha distribuito 176 milioni di m^3 di gas a circa 249.000 cittadini in 41 Comuni della Provincia di Pesaro e Urbino. Marche Multiservizi opera anche nei settori:

- produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili tramite gli impianti di cogenerazione di energia elettrica da biogas in discarica (18.330 MWh di produzione);
- gestione del servizio calore nel Comune di Pesaro per un totale di 120 impianti e con una potenza termica complessiva di 28MW.

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 39 Comuni, con quasi 225.000 abitanti serviti, e in 12 di essi in modo completo (compreso lo spazzamento).




Mare Adriatico
Gabicce Mare
Gradara
A
Tavullia
Pesaro
Montelabbate
Sant'Angelo in Lizzola
Tavullia
Auditore
R
Tavoleto
R
Tavoleto
Auditore
Colbordolo
Montelabbate
Mombaroccio
Fano
Montecalvo in Foglia
Montecicardo
Urbino
Petriano
R
Cartoceto
Sassocorvaro
R
Montefelcino
Saltara
Piagge
San Costanzo
Mondolfo
Serrungarina
Montemaggiore al Metauro
Urbino
Isola del Piano
Mondavio
San Giorgio di Pesaro
Monteporzio
Orciano di Pesaro
Sant'Ippolito
Barchi
Mondavio
Fermignano
Fermignano
Fossombrone
Urbania
R
Fratte Rosa
R
Acqualagna
R
San Lorenzo in Campo
Piobbico
R
Cagli
R
Pergola
Provincia di Ancona
Frontone
R
Serra Sant'Abbondio
R
Regione Marche
Cantiano
R
Provincia di Perugia
Provincia di Macerata

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

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 su cui l'Azienda ha iniziato a costruire il Modello di organizzazione gestione e controllo e Codice etico, prescritti dalla Legge 231/01 sulla Responsabilità amministrativa delle società che terminerà nel 2011.

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

1.1.4 Orientamento strategico e sostenibilità

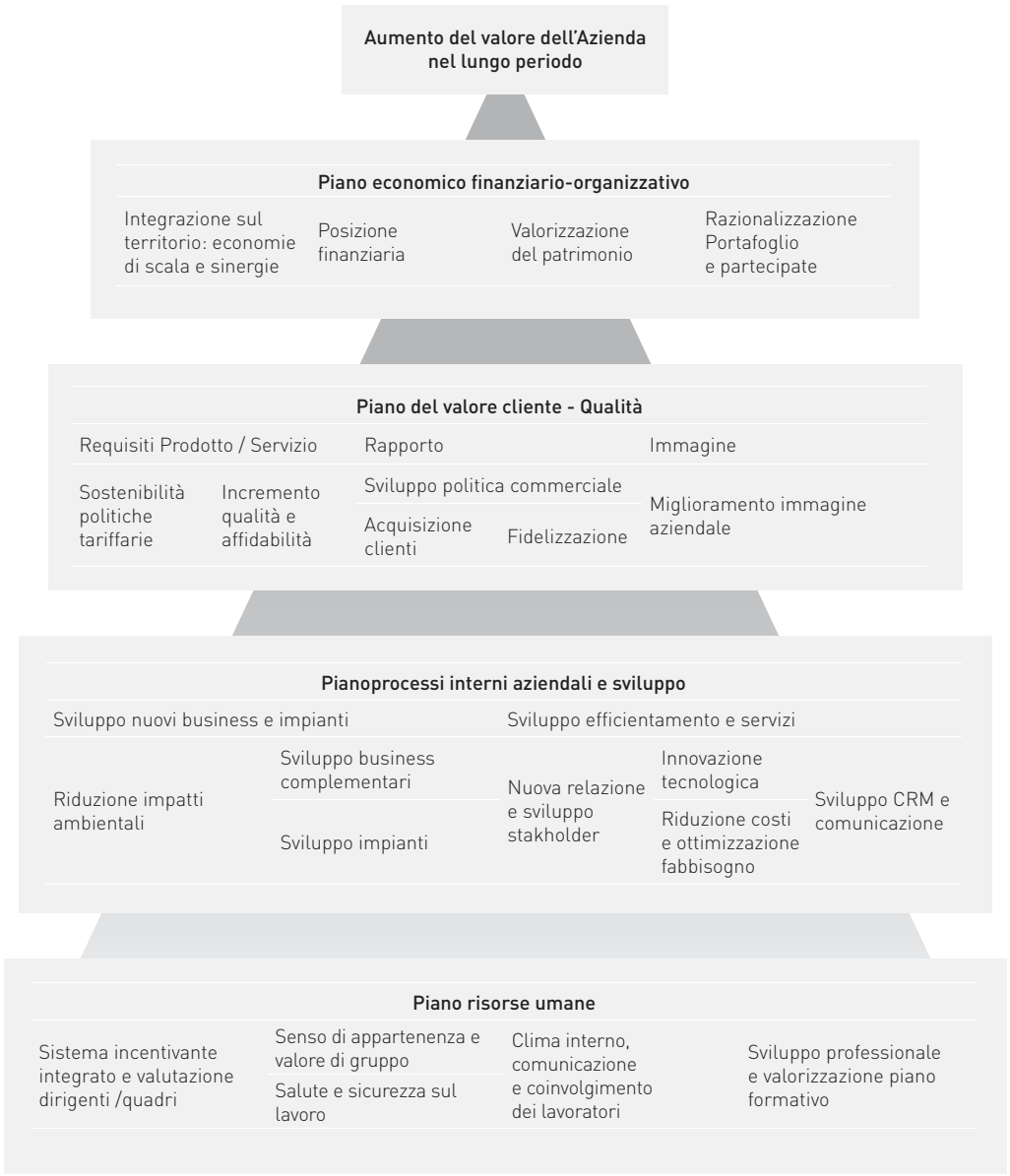
La **Sostenibilità** per il Gruppo MMS è un elemento strategico e culturale del proprio sviluppo industriale, sempre più orientato alla ricerca di equilibrio fra gli obiettivi di crescita economica, le aspettative degli stakeholder e la tutela ambientale, promuovendo al contempo lo sviluppo del territorio.

In MMS tradurre la sostenibilità in azioni significa quindi:

- **tutelare la salute e la sicurezza dei lavoratori** attraverso la prevenzione e la formazione continua del personale;
- **curare la dimensione sociale** investendo in risorse umane, tutelando la salute e sicurezza sul lavoro e tenendo sempre presente le esigenze dei clienti, dei fornitori e della comunità locale e del territorio in genere;
- **salvaguardare l'ambiente** riducendo gli impatti e migliorando le proprie performance ambientali.
- **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.

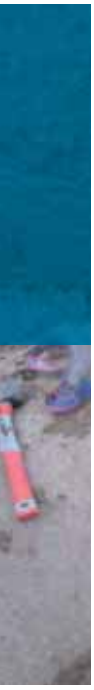


Di seguito si riporta una sintesi dei principali **indicatori di sostenibilità** monitorati nella gestione ordinaria dell'attività. Si precisa che nel corso del triennio il perimetro di rendicontazione si è modificato influenzando i dati e non rendendo sempre omogeneo il confronto storico.

Perimetro di rendicontazione	Acque, SIS, Aspes Gas	Acque, SIS, Aspes Gas	Acque, MMS Ecologica, Naturambiente
Responsabilità Economica	**2008**	**2009**	**2010**
Valore aggiunto globale netto (milioni di euro)	35,309 [2]	31,999[2]	38,848↑
ROE (Utile netto/Patrimonio netto - %)	28,03%	8,01%	19,72%↑
ROI (Risultato Operativo / Capitale Investito Netto - %)	3,12%[2]	3,08%[2]	4,60%↑
MOL (Margine Operativo Lordo migliaia di euro)	16,027[2]	17,658[2]	24,57↑
Fatturato per dipendente (euro / 1000)	195.579	162.370	184.750↑
Investimenti (migliaia di euro)	14,9	15,7	13,2↓
Responsabilità Sociale	**2008**	**2009**	**2010**
Lavoratori a tempo indeterminato (% media annua su totale lavoratori)	93,7%	94,9%	97,7%↑
Ore di formazione pro capite (h)	12,2	15,8	16,8↑
Lavoratori che hanno frequentato almeno un corso di formazione (%)	69%	77%	83%↑
Donne quadri e dirigenti sul totale (%)	16%	14,3%	14,3% =
Laureati (%)	10%	10,8%	11,4%↑
Indice frequenza degli infortuni (numero infortuni/ore lavorate X 1.000.000)	84,9	68,3	54,3↓
Indice gravità degli infortuni (giorni assenza infortuni/numero dipendenti X 1000)	3	2,3	1,7↓
Valori di fornitura da fornitori locali (provincia) (%)	54%[1]	53%[1]	50.5%[1] ↓
Studenti coinvolti in programmi di educazione ambientale (n)	765 [1]	725[1]	1900[1]↑
Rispetto tempi previsti Autorità per la Qualità commerciale (%)	99,2%	99,7%	99,8%↑
Sponsorizzazioni e Liberalità (euro/1000)	110[1]	194[1]	149[1]
Responsabilità Ambientale	**2008**	**2009**	**2010**
Consumo di risorse energetiche (TEP)	16.009	15.524[2]	15.470↓
CO_2 equivalente (t)	42.020[1]	49.433	58.965 ↑
Rifiuti prodotti (t)	32.521[2]	42.915[2]	70.646 ↑
Consumo risorsa idrica per la produzione (milioni di m^3)	849,5	1.007,4	711,8↓
Raccolta differenziata (%)	34,0%[2]	35,1%[2]	39,7%↑
Grado di smaltimento impianti del Gruppo (%)	76,3%[2]	66,1%[2]	45,9% ↓
Qualità dell'acqua depurata rispetto limiti di legge (%)	41,0%	40,3%[2]	39,1%↓
Acqua non fatturata (perdite fisiche e amministrative da acquedotto)	31,3%	33,9%	34,2% ↑
% uso combustibili a ridotto impatto (elettrico-metano-biodisel)	48,1%	0,04%	0,06%↓
Produzione energia elettrica da biogas discarica (in MWh)	2509	7304	18.329↑

(1) solo la Capogruppo
(2) dato rettificato rispetto al 2009
(3) dato rettificato non considerando le risultanze di Aspes Gas

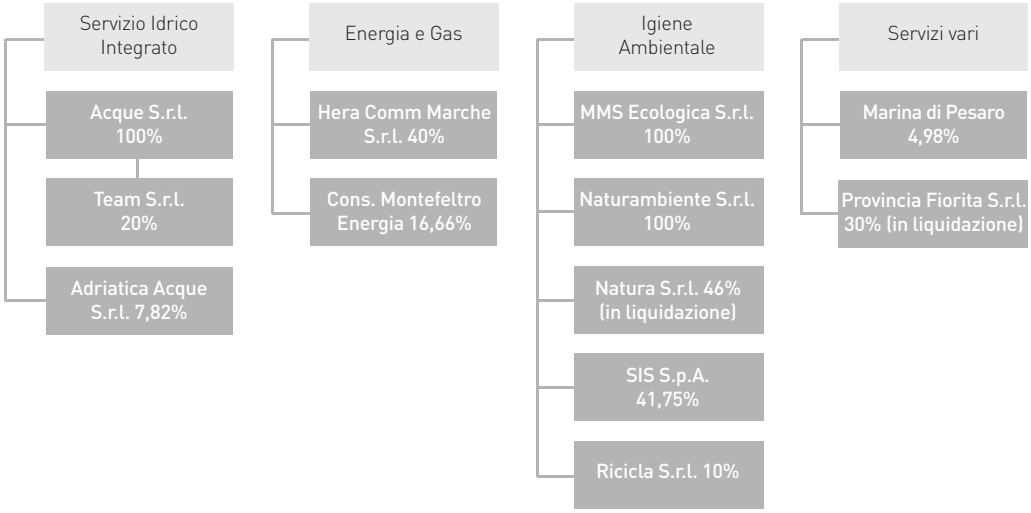
↑↓ Andamento positivo
↑↓ Andamento negativo



1.2 Il governo dell'Azienda

Struttura societaria

Le Società e le partecipazioni significative che formano il Gruppo Marche Multiservizi al 31 dicembre 2010 sono rappresentate nel seguente schema:



Il perimetro di consolidamento al 31.12.2010 è variato in seguito alle seguenti operazioni societarie:

- Fusione per incorporazione della società Aspes Gas S.r.l. in Hera Comm Marche S.r.l. con efficacia dal 1.1.2010: per effetto di tale operazione Marche Multiservizi detiene il 40% del capitale sociale;
- MMS Ecologica S.r.l. e Naturambiente S.r.l.:le due società sono state costituite per portare a termine l'assorbimento delle attività di Sis S.p.A. e Natura S.r.l. come previsto dall'art.11.3 dell'Accordo Quadro di Fusione del 28.6.2007;
- Cessione del 3,34% delle quote del Consorzio Montefeltro Energia.

Alcune informazioni sulle società del perimetro di consolidamento:

- Acque S.r.l. si occupa della gestione degli impianti di depurazione (vedi par.4.2.2.)
- MMS Ecologica S.r.l. gestisce il servizio di igiene ambientale nel territorio della comunità montane del Montefeltro e la discarica di Cà Mascio;
- Naturambiente S.r.l. gestisce il servizio di igiene ambientale nel territorio della Comunità Montana del Catria e Nerone e la discarica di Cà Guglielmo.

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 situazioni di trasformazione societaria come indicato in bilancio d'esercizio.

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

Perimetro di consolidamento	marche multiservizi Multiservizi	ACQUE Gruppo Marche multiservizi Gestione e conduzione imp. di depurazione	mms ecologica S.r.l. Gestione dei servizi di IU e smaltimento rifiuti[2]	naturambiente S.r.l. Gestione dei servizi di IU e smaltimento rifiuti[3]
Valore della produzione (con esclusione delle elusioni)[1]	90.527	2.195	8.625	1.575
EBITDA[1]	19.178	517	4.284	579
EBIT[1]	6.497	446	108	81
Dipendenti (tempo indeterminato)	543	28	14	21

(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 SpA
(3) In data 02/08/10 è stata costituita la società Naturambiente Srl alla quale è stato conferito il ramo d'azienda della società Natura SpA

Assetti proprietari

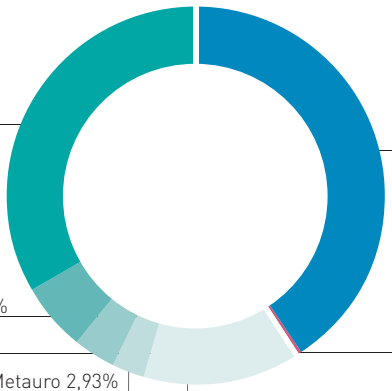
Soci di maggioranza di Marche Multiservizi sono 60 Comuni della Provincia di Pesaro e Urbino e 4 della Provincia di Rimini. Il capitale sociale al 31.12.2010 è detenuto:

per il 59,3 % da enti pubblici locali:

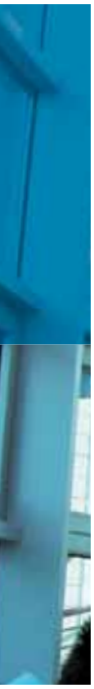
- Comune di Pesaro 33,34%
- Provincia di Pesaro e Urbino 5,90%
- Comune di Urbino 3,54%
- Comunità Montana Alto e Medio Metauro 2,93%
- Altri Comuni[1] 13,62%

per il restante 40,7% da:

- Hera S.p.A. 40,64%
- Azionisti privati 0,03%



(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, Montecerignone, 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, Sassofeltrio, Serra Sant'Abbondio, Serrungarina, Talamello, Tavoleto, Tavullia, Urbania.



Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione di Marche Multiservizi è stato nominato l'8 gennaio 2008, secondo quanto indicato nell'art. 15 dello Statuto, ed è composto da sette componenti, di cui 5 designati dai soci pubblici. La designazione dei componenti del C.d.A. e delle relative cariche per i Soci pubblici è disciplinata dall'art. 2449 del Codice Civile. Al partner industriale Hera S.p.A. invece, è riservata la nomina di due Consiglieri, uno dei quali con la carica di Amministratore Delegato, 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 2010 sono:

Nome e Cognome	Carica	Nomina
Gabriele Berardi [1]	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.

(1) Dimissionario dal 21.12.2010. La cooptazione da parte del Consiglio di Amministrazione è avvenuta in data 4.1.2011 con la presa d'atto della nomina da parte della Provincia dell'Ing. Ivo Monteforte

Collegio Sindacale

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

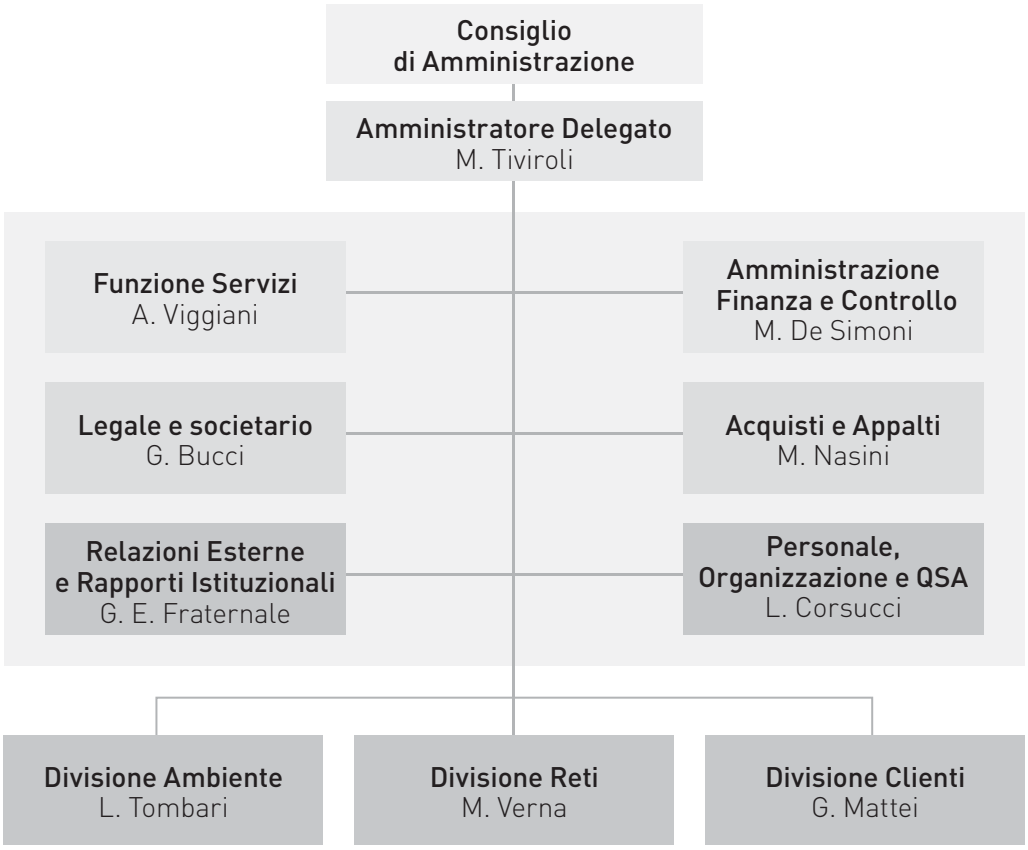
I componenti del Collegio Sindacale al 31 dicembre 2010 sono:

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 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, oltre ai presidi delle Società controllate.

La struttura organizzativa al 31 dicembre 2010 è rappresentata dal seguente schema:



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

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 (Qualità, Sicurezza, Ambiente).

Delle **tre Divisioni di line**:
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 un 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, di predisporre i dati per la fatturazione e la gestione del credito

Nel corso del 2010 sono state apportate alla struttura organizzativa relativamente alla Divisione Clienti, le seguenti modifiche, sempre nell'ottica di un miglioramento continuo dei servizi e dell'attenzione verso i clienti:

- **Call Center Commerciale**: per rispondere all' esigenza di garantire servizi sempre più efficienti ed integrati assicurando continuità al forte legame instaurato con i cittadini del Gruppo. Il progetto ha consentito l'attivazione di un numero verde, unificato per le aziende del Gruppo,che verrà attivato nel corso del 2011.
- **Gestione recupero crediti e verifica utenze**: con il fine di accelerare il flusso degli incassi, ottimizzare l'invio dei solleciti di pagamento e governare tempestivamente le azioni di recupero crediti.

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 2010, l'Azienda rinnova i propri impegni nei confronti di tutti gli stakeholder.
Il Sistema QSA è composto da oltre 100 documenti (Procedure e Istruzioni Tecniche), costantemente aggiornati alle variazioni operative ed organizzative e consultabili attraverso il portale Intranet aziendale.
Nel 2010 sono state eseguite 18 Verifiche Ispettive Interne più 2 esterne e sono state rilevate complessivamente 44 Non Conformità (di cui 11 da visite ispettive interne e 33 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. Il monitoraggio di un gruppo selezionato di indicatori KPI è rappresentativo 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 confermata la certificazione di qualità ISO 9001:2008 e ambientale ISO 14001:2004. La certificazione di qualità copre tutti i servizi offerti rendendo omogenee ed affidabili le modalità operative e gestionali nel territorio, nonché l'applicazione della politica QSA. 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 66% dei rifiuti smaltiti dal Gruppo, infatti, è destinato ad impianti certificati ISO 14001:2004.
Il 2010 ha visto MMS fare un'ulteriore passo in avanti nell'attuazione della propria politica e prestazioni in materia di sicurezza e igiene del lavoro con l'avvio dell'iter di certificazione OHSAS 18001:2007 per porzioni di scopo, ottenendo tale certificazione per il Servizio Distribuzione gas.

1.3 Dialogo con gli stakeholder

La missione di MMS ha confermato i principi che già in passato l'hanno fatta crescere: mantenere un forte radicamento nel territorio, creare valore che duri nel tempo per tutti i suoi portatori di interesse ("stakeholder") garantire servizi di qualità elevata, promuovere e ricercare un trasparente ed equilibrato rapporto con l'ambiente.
MMS ritiene pertanto che il processo di gestione responsabile di un'organizzazione deve essere costantemente aperto al confronto con gli interlocutori con cui essa entra in relazione, prestando particolare attenzione a tutte le aspettative delle varie categorie di stakeholder. Il Gruppo non ha ricevuto premi e riconoscimenti nel 2010.

STAKEHOLDER	Composizione	Argomenti chiave	Principali iniziative e canali di dialogo e consultazione
LAVORATORI	• Lavoratori dipendenti e non dipendenti • Rappresentanti sindacali	• Stabilità del posto di lavoro • Clima intern • Pari opportunità • Conciliazione vita/lavoro • Valorizzazione • Sicurezza sui luoghi di lavoro Retribuzione • Formazione	Incontro di presentazione del Bilancio di Sostenibilità 2009 con tutti i lavoratori del Gruppo
			Realizzato il video "3 anni di noi" in occasione del 3° anno di MMS e pubblicato sul portale intranet "Noi MMS"
			Incontri sul tema della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro con dipendenti e Responsabili dei Lavoratori per la sicurezza
			Informazioni e comunicazioni interne disponibili sol portale Intranet aziendale "Noi MMS"
			Questionari sulla soddisfazione della formazione erogata disponibili sul portale intranet "Noi MMS"
CLIENTI	• Clienti • Associazioni dei consumatori	• Qualità ed affidabilità del servizio • Accessibilità ai servizi • Tariffe • Chiarezza della bolletta • Comunicazione e informazione • Trasparenza	Studio di nuovi orari degli sportelli al pubblico sulla base dell'analisi della domanda intesa in termini di afflusso di pubblico
			Avviata la sperimentazione del Call center
			Invio Informazioni e notizie via mail agli utenti registrati allo sportello "MMS online"
			Pubblicazione semestrale dei dati sulla qualità dell'acqua sul portale internet www.gruppomarchemultiservizi.it
AZIONISTI	• Azionisti privati • Azionisti pubblici	• Azienda e territorio • Efficienza del servizio • Investimenti locali • Soddisfazione dei cittadini • Situazione economica • Dividendi	Incontri periodici con i sindaci dei Comuni azionisti
			Distribuzione Valore Aggiunto
			Presentazione del Bilancio Economico e del Bilancio di Sostenibilità 2009

AMBIENTE	• Associazioni • Generazioni future • Cittadini del territor	• Produzione di energia da fonti rinnovabili • Risparmio energetico, idrico e di risorse in genere • Tele-riscaldamento • Emissioni di gas serra in atmosfera	Raddoppiata la produzione di energia elettrica da biogas delle discariche del Gruppo
			Avvio di un tavolo di confronto attraverso l'organizzazione di un incontro con i rappresentanti locali e regionali di Legambiente per presentare e condividere il nuovo percorso di responsabilità sociale ed ambientale intrapreso dal Gruppo, illustrare progetti e iniziative su cui poter delineare scenari futuribili di collaborazione.
			Nel secondo semestre del 2010, MMS ha partecipato al tavolo di discussione istituito dalla Provincia di Pesaro e Urbino per la definizione di un progetto per la prevenzione e riutilizzo dei rifiuti con la collaborazione di Last Minute Market srl, spin off dell'Università di Bologna, per recuperare in sicurezza i beni rimasti invenduti nel circuito produttivo e commerciale a beneficio di organizzazioni non lucrative
			In occasione della campagna M'illumino di meno promossa da Caterpillar Rai Radio 2, MMS ha aderito all'iniziativa per il risparmio energetico nel aziende del Gruppo promuovendo attraverso il portale intranet "NOI MMS" lo spegnimento dei dispositivi elettrici non indispensabili, le luci e l'uso delle scale al posto dell'ascensore, oltre alle comuni buone pratiche di risparmio energetico .
			Marche Multiservizi ha proseguito l'iniziativa " IMPIANTI APERTI".
			Assemblee pubbliche con i cittadini dei Comuni sui progetti di potenziamento della raccolta differenziata
			Partecipazione alla Settimana europea per la riduzione dei rifiuti promossa dalla Comunità Europea dal 20 al 28 novembre 2010, con il patrocinio di CNI Unesco, della Camera dei deputati e del Senato della Repubblica, organizzando per i dipendenti una raccolta di oggetti e materiali che invece di essere gettati fra i rifiuti possono essere destinati al riuso.
FORNITORI	• Fornitori di beni e servizi • Fornitori qualificati • Fornitori locali	• Continuità del rapporto • Qualificazione • Condizioni negoziali • Trasparenza	Area dedicata nel portale internet
			Sistemi di qualifica
			Sistemi di gara trasparenti e pubblicizzati
			Condivisione del percorso di sostenibilità intrapreso da MMS attraverso la comunicazione delle iniziative intraprese riguardo a salute e sicurezza dei luoghi di lavoro, risparmio energetico e salvaguardia ambientale

FINANZIATORI	• Banche • Istituti di credito	• Continuità del rapporto • Solidità patrimoniale nel lungo termine • Rispetto delle norme • Adeguata informazione • Investimenti	Presentazione del Bilancio Economico e del Bilancio di Sostenibilità 2009
PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	• Enti • Amministrazioni locali e statali	• Comunicazione trasparente • Attenzione al territorio • Rispetto delle leggi • Gestione corretta • Innovazione • Partnership • Miglioramento standard di servizio ed obiettivi • Realizzazione investimenti	Presentazione del Bilancio di Sostenibilità 2009
			Istituzione di un Tavolo Tecnico con Ordini Professionali (Ingegneri-Architetti-Geometri) nel secondo semestre 2010
			Incontri periodici con i Sindaci dei Comuni sulle principali tematiche dei servizi MMS
			Assemblee pubbliche sul tema della gestione dei rifiuti e della raccolta differenziata
			Comunicazioni periodiche sullo stato dei lavori
COLLETTIVITÀ	• Circoscrizioni • Associazioni sul territorio • Associazioni di categoria • Associazioni Volontariato • Comitati di Cittadini • Media • Scuola • Università -Istituti di ricerca	• Gestione aziendale socialmente responsabile • Comunicazione trasparente • Investimenti sul territorio • Efficienza dei servizi • Accessibilità ai servizi • Partecipazione alle iniziative	Incontri periodici con i Sindaci dei Comuni sulle principali tematiche dei servizi MMS
			Incontri pubblici con la Cittadinanza per la diffusione ed il confronto sulle iniziative aziendali
			Assemblee pubbliche sul tema della gestione dei rifiuti e della raccolta differenziata
			Partecipazione alla Rassegna "Concerti Aperitivo del Carlino" che ha proposto un ciclo di spettacoli finalizzati alla raccolta di fondi in favore della Fondazione Salesi di Ancona, con un programma in cartellone da dicembre 2009 a giugno 2010.
			Progetti di educazione ambientale con distribuzione di eco cestini e visita agli impianti di smaltimento rifiuti
			Sottoscrizione di un accordo con l'Università di Urbino per promuovere la ricerca e sostenere l'università relativamente al tema ambientale

1.4 Contenzioso

A fine 2010 risultano pendenti, nei vari gradi in cui si articolano i relativi procedimenti, 47 controversie.
Più nel dettaglio: 9 davanti al giudice amministrativo di cui 3 relative a contenziosi con fornitori di lavori e servizi; 7 davanti al giudice del lavoro di cui 4 promosse da dipendenti relative a richieste di superiore inquadramento; 4 davanti al giudice tributario di cui 2 promosse da alcuni clienti aventi ad oggetto la richiesta di rimborso dell'Iva pagata con la Tariffa dell'Igiene Ambientale ex Sentenza della Corte Costituzionale n. 238/2009; 1 davanti alla camera arbitrale per i lavori pubblici relativa ad un contenzioso con un appaltatore e le restanti davanti al giudice ordinario.
La parte più consistente di queste ultime 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 4 controversie con appaltatori di lavori, aventi ad oggetto l'inadempimento contrattuale e/o la richiesta di maggiori compensi ed 1 controversia attivata da un cliente relativa al rimborso del canone di depurazione ex Sentenza Corte Costituzionale n. 335/2008.

A fine 2010 risultano pendenti 6 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, 1 relativa ad incidente stradale, 1 ad infortunio sul lavoro e 1 in materia di appalti pubblici.

Relativamente ai procedimenti amministrativi a valenza ambientale, si evidenzia 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.

Nel corso del 2010 non si registrano sanzioni monetarie significative per non conformità a leggi e regolamenti.

2. RESPONSABILITÀ ECONOMICA

2 Responsabilità economica 26

2.1 Conto economico riclassificato 29
2.1.1 Indicatori economici 32

2.2 Determinazione e distribuzione del valore aggiunto 33

2. RESPONSABILITÀ ECONOMICA

In questa sezione, dedicata alla responsabilità economica, vengono presentati risultati e indicatori estratti dal Bilancio Consolidato del Gruppo Marche Multiservizi 2010 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.

Si precisa che i valori riferiti all'anno 2010 includono i risultati della gestione relativa all'affitto di ramo d'azienda della Società Cam SpA per il periodo 01/08 – 29/12/2010. Per l'anno 2009, i valori rappresentati includono le risultanze di Aspes Gas srl che non fa più parte del perimetro di consolidamento a decorrere dal 1.1.2010.

Per un miglior confronto nel triennio dei dati riportati nelle tabelle del seguente capitolo, è stata introdotta talvolta una doppia colonna dell'anno 2009 al fine di raffrontare i valori scorporando i dati di Aspes Gas uscita dal perimetro di consolidamento.

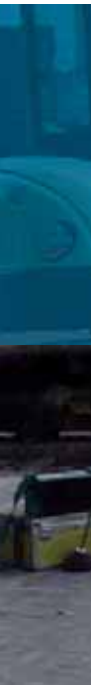
2.1 Conto economico riclassificato

I risultati di gestione dimostrano quanto l'attività aziendale sia costantemente improntata al rispetto degli indirizzi strategici fissati dai soci ed al raggiungimento dei relativi obiettivi come previsto dal Piano Industriale di Fusione.

Il consuntivo 2010 ha confermato la validità della strategia aziendale volta al consolidamento della qualità dei servizi, alla razionalizzazione e all'ottimizzazione delle risorse e degli investimenti.

Conto economico riclassificato a valore aggiunto (migliaia di euro)	2008	2009	2009[1]	2010
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	102.763	109.501	82.801	97.301
Variazione rimanenze prodotti in semilavorati e finiti	0	0	0	0
Variazione lavori in corso su ordinazione	0	0	0	0
Incrementi immobilizzazioni per lavori interni	1.724	1.779	1.779	1.859
Altri ricavi e proventi	1.321	882	826	1.159
Totale Valore della Produzione	**105.808**	**112.162**	**85.406**	**100.319**
Acquisti materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	-32.731	-31.404	-5.014	-5.607
Costi per servizi	-21.994	-26.113	-27.067	-30.532
Costi per godimento beni di terzi	-7.373	-7.728	-7.728	-8.441
Costi per il personale	-24.681	-24.829	-24.829	-27.384
Variazione rimanenze materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	-154	-179	-179	-130
Oneri diversi di gestione	-2.848	-4.251	-4.130	-3.655
Margine Operativo Lordo	**16.027**	**17.658**	**16.459**	**24.570**
Ammortamenti e svalutazioni	-8.034	-8.623	-8.542	-11.975
Accantonamenti per rischi e altri accantonamenti	-3.767	-3.678	-3.678	-5.455
Reddito Operativo	**4.226**	**5.357**	**4.239**	**7.140**
Proventi finanziari	575	633	797	2.652
Oneri finanziari	-2.139	-1.288	-1.226	-1.095
Totale proventi e oneri finanziari	**-1.564**	**-655**	**-429**	**1.557**
Rivalutazioni	0	0	0	0
Svalutazioni	-199	0	0	-309
Totale delle rettifiche	**-199**	**0**	**0**	**-309**
Proventi straordinari	6.343	1.380	1.379	722
Oneri straordinari	-629	-621	-642	-451
Totale proventi e oneri straordinari	**5.714**	**759**	**737**	**271**
Risultato ante imposte	8.177	5.461	4.547	8.659
Imposte sul reddito	-2.877	-3.392	-2.918	-4.065
Reddito netto	**5.300**	**2.069**	**1.629**	**4.594**

(1) per rendere omogenei i valori, l'anno 2009 non considera le risultanze di Aspes Gas srl (variazione area di consolidamento dal 01/01/2010)



Il valore della produzione dell'esercizio 2010 è pari a 100,3 milioni di euro, in crescita del 17,46% rispetto agli 85,4 milioni di euro del 2009. L'incremento del **Valore della produzione**, pari a 14,9 milioni di euro beneficia anche dell'acquisizione della società Naturambiente Srl per circa 1,5 milioni di euro e dell'affitto di ramo d'azienda della società CAM Spa di Falconara per circa 3,8 milioni di euro (per il periodo 1 agosto – 29 dicembre 2010).
Il **Margine Operativo Lordo** consolidato di Gruppo al 31 dicembre 2010 si incrementa di circa 8,1 milioni di euro (+49,28%), passando da 16,5 milioni di euro del 2009 a 24,6 milioni di euro del 2010. Il **reddito operativo** evidenzia un risultato in crescita del 68,44%, 7,1 milioni contro i 4,2 milioni di euro dell'anno precedente, il cui risultato è stato influenzato positivamente dalla gestione finanziaria che, per effetto dei proventi relativi alla cessione del 12% delle partecipazioni in Hera Comm Marche ed ai relativi dividendi percepiti dalle società di vendita del gas, permette il raggiungimento di un risultato ante imposte pari a 8,7 milioni di euro. **L'utile netto** dell'esercizio 2010 risulta più che raddoppiato, 4.6 milioni di euro a fronte del 1,6 del 2009, dopo aver scontato imposte per complessivi euro 4.1 milioni.

Stato Patrimoniale (in migliaia di euro)	2008	2009	2009[1]	2010
Attività immobilizzate nette	75.810	89.740	90.752	97.128
Capitale circolante netto	-10.223	-19.787	-19.834	-17.756
(Fondi)	-20.952	-25.085	-25.073	-32.492
CAPITALE INVESTITO NETTO	44.635	44.868	45.845	46.880
Patrimonio netto	-18.911	-21.848	-21.036	-23.297
Debiti finanziari a lungo	-17.296	-23.524	-23.524	-23.093
Debiti finanziari a breve	-8.428	504	-1.284	-490
Posizione netta	-25.724	-23.020	-24.809	-23.583
CAPITALE ACQUISITO	-44.635	-44.868	-45.845	-46.880

(1) per rendere omogenei i valori, l'anno 2009 non considera le risultanze di Aspes Gas srl (variazione area di consolidamento dal 01/01/2010)

Passività e indebitamento

Il **capitale investito netto** si è incrementato nel corso del 2010 del 2,26% passando da 45,8 milioni di euro a 46,9 milioni di euro. Le **attività immobilizzate nette** al 31 dicembre 2010 ammontano a 97,1 milioni di euro contro i 90,8 milioni dell'anno 2009 con un incremento del 7,03%. Tale variazione è riconducibile agli investimenti del periodo al netto di ammortamenti e svalutazioni e per effetto dell'acquisizione della partecipazione in Naturambiente srl. I **fondi** alla fine dell'anno 2010 risultano pari a 32,4 milioni di euro, contro i 25,1 milioni del 2009. L'incremento è imputabile principalmente agli accantonamenti dei fondi post mortem delle discariche e agli accantonamenti del fondo di ripristino dei beni di proprietà delle società patrimoniali. Il risultato in termini di **capitale circolante** si modifica sostanzialmente passando, da 19,8 milioni di euro per l'anno 2009 a 17,8 milioni per l'anno 2010. Da segnalare l'incremento di 1,7 milioni di euro dei debiti tributari principalmente attribuibile alle imposte. I **debiti finanziari** a medio/lungo termine, nonostante l'aquisizione della società Naturambiente, hanno subito un decremento pari a 0,4 milioni di euro. I debiti finanziari a breve hanno avuto una flessione 0,5 milioni di euro.

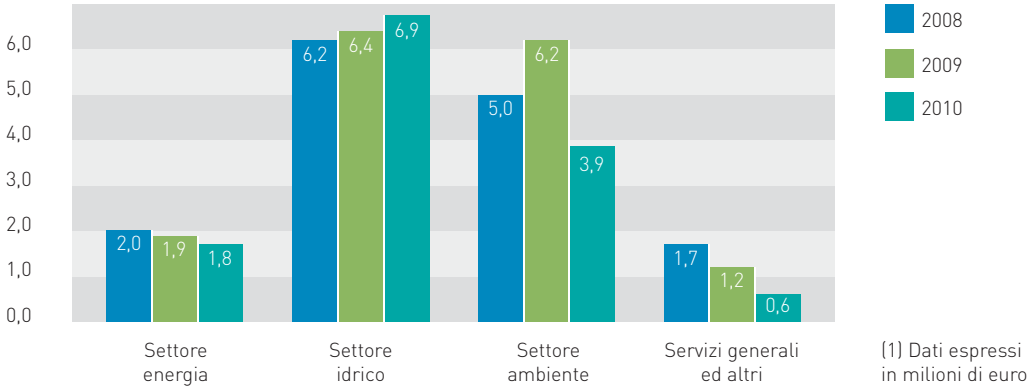
Investimenti operativi non finanziari

Gli investimenti complessivi realizzati dal Gruppo sul territorio di riferimento ammontano a euro 13,3 milioni, in linea con il Piano Industriale.

Investimenti (in milioni di euro)	2008[1]	2009[1]	2010[1]
Settore energia	2	1,9	1,8
Settore idrico	6,2	6,4	6,9
Settore ambiente	5	6,2	3,9
Servizi generali ed altri	1,7	1,2	0,6
Totale	**14,9**	**15,7**	**13,2**

(1) Importi al netto dei contributi statali e regionali

Distribuzione degli investimenti[1]



Nel Servizio Idrico Integrato le tipologie degli interventi realizzati nell'esercizio 2010 consistono in: estensioni, nuove realizzazioni e bonifica delle reti idriche e fognarie, bonifica e potenziamento degli Impianti idrici e di depurazione nel rispetto di quanto indicato nel Piano d'Ambito dell'AATO.

Gli investimenti del Servizio energia sul territorio di riferimento - per euro 1,8 milioni - si riferiscono ad estendimenti e potenziamento reti gas, oltre all'avanzamento del progetto di teleriscaldamento nel Comune di Pesaro. In particolare, assumono rilievo gli investimenti destinati all'adeguamento normativo e al miglioramento degli standard di sicurezza della rete gas (protezione catodica, bonifica canapa-piombo rete gas, ecc).

Nel settore ambiente si evidenziano investimenti pari a 3,9 milioni di euro, soprattutto per il potenziamento e lo sviluppo dei servizi di raccolta differenziata, in contrazione rispetto al dato straordinario di 6,2 milioni del 2009, a seguito dell'acquisizione delle aree per ampliamento della discarica di Cà Asprete e la realizzazione nuovi Centri di raccolta Differenziata.

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, 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 capacità di remunerare, con il reddito netto, 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 8.01% del 2009 al 19.72% del 2010 con un incremento del 146%. Il ROI passa da 3.08% a 4.60%, mentre il grado di indebitamento (Leverage) passa da 6,62 a 6.66. I risultati presentano quasi tutti gli indicatori in crescita rispetto al 2009 grazie al buon andamento generale dei dati economici.
Dall'analisi dei risultati descritti, è evi-

dente 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	2009[1]	2010
ROE (Utile netto / Capitale proprio x 100)	28,03%	9,47%	8,01%	19,72%
ROI (Risultato operativo / Capitale investito netto x 100)	3,12%	5,90%	3,08%	4,60%
Leverage (Totale attività / Capitale proprio)	7,17	6,77	6,62	6,66
Indice di liquidità totale (euro)	0,39	0,33	0,71	0,79
Fatturato per dipendente (euro)	195.579	213.236	162.370	184.750
EBITDA per dipendente (euro)	29.626	33.570	31.291	45.249
Costo medio per dipendente (euro)	45.621	47.203	47.203	50.432
Dipendenti a tempo indeterminato (n.)	541	526	526	543

(1) per rendere omogenei i valori, l'anno 2009 non considera le risultanze di Aspes Gas srl (variazione area di consolidamento dal 01/01/2010)

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 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 2010 è pari a 45,9 milioni di euro rispetto ai 38,6 milioni dell'anno 2009, con un incremento del 19,1%. Tale valore, sommato ai proventi ed oneri straordinari, genera per il 2010 un Valore Aggiunto globale lordo destinato agli stakeholder pari a 48.8 milioni di euro (+22,1%).

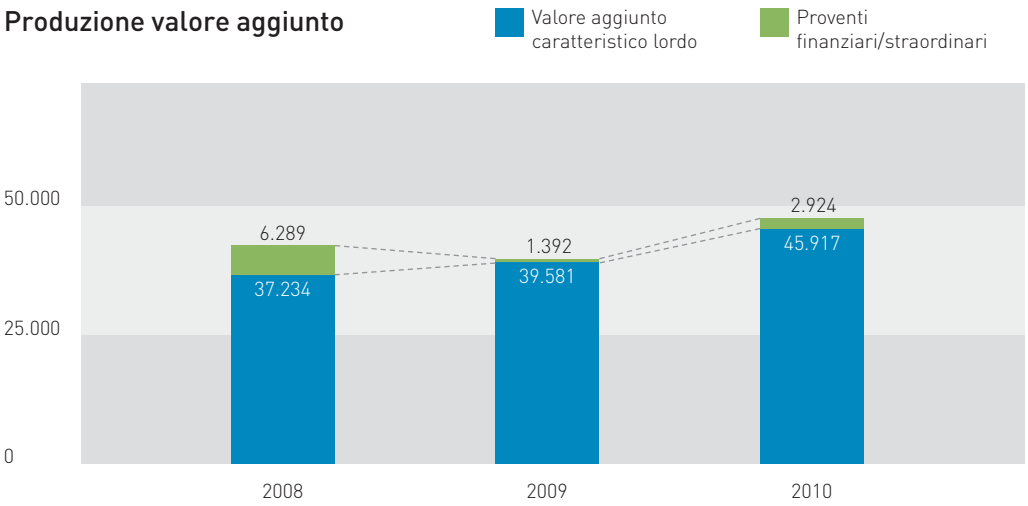
La quota di Valore Aggiunto destinato ai lavoratori, pari al 62,7%, è relativa agli stipendi, ai contributi previdenziali a carico del datore di lavoro, alle spese per la mensa e all'accantonamento per il trattamento di fine rapporto. Al Gruppo Marche Multiservizi è riservata una quota pari al 20,3% del Valore Aggiunto, rispetto al 13,8% del 2009 . La quota destinata agli azionisti del Gruppo MMS, in valore assoluto 2,2 milioni di euro, rappresenta il 5,4% del totale ed è rimasta pressoché invariata nel triennio. Per effetto della sensibile diminuzione dei proventi straordinari, la quota di Valore Aggiunto distribuito ai finanziatori è stata pari a 1,1 milioni di euro, ovvero il 3,2% del totale, in flessione rispetto all'anno 2009. Di rilievo, la parte destinata alla Pubblica Amministrazione, inerente alla imposizione tributaria di Gruppo, pari a 7,8 milioni di euro, con un incremento del 37,0% rispetto all'anno 2009, 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 0,3% del Valore Aggiunto (trasferito mediante sponsorizzazioni di eventi con valenza culturale e sociale), in notevole incremento rispetto al dato 2009.

Produzione del Valore Aggiunto (migliaia di euro)	**2008**	**2009**	**2010**
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	102.763	109.501	97.301
Altri ricavi e proventi	1.146	712	872
Contributi ricevuti da enti pubblici	175	170	286
Costi capitalizzati	1.724	1.780	1.859
Valore globale della produzione	**105.808**	**112.163**	**100.318**
Consumo di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci (al netto delle variazioni delle scorte)	-32.885	-31.583	-5.735
Costi per servizi	-21.684	-25.694	-30.202
Altre spese operative	-10.219	-11.979	-12.027
Accantonamenti al fondo di svalutazione crediti	-533	-660	-982
Accantonamenti al fondo rischi e altri fondi	-3.966	-3.678	-5.455
Valore Aggiunto caratteristico lordo	**36.521**	**38.569**	**45.917**
Proventi finanziari/straordinari	6.289	1.392	2.924
Valore Aggiunto globale lordo	**42.810**	**39.961**	**48.841**
Ammortamenti immobilizzazioni materiali	-5.734	-6.265	-8.143
Ammortamenti immobilizzazioni immateriali	-1.767	-1.697	-1.850
Totale ammortamenti delle immobilizzazioni	**-7.501**	**-7.962**	**-9.993**
Valore Aggiunto globale netto	**35.309**	**31.999**	**38.848**

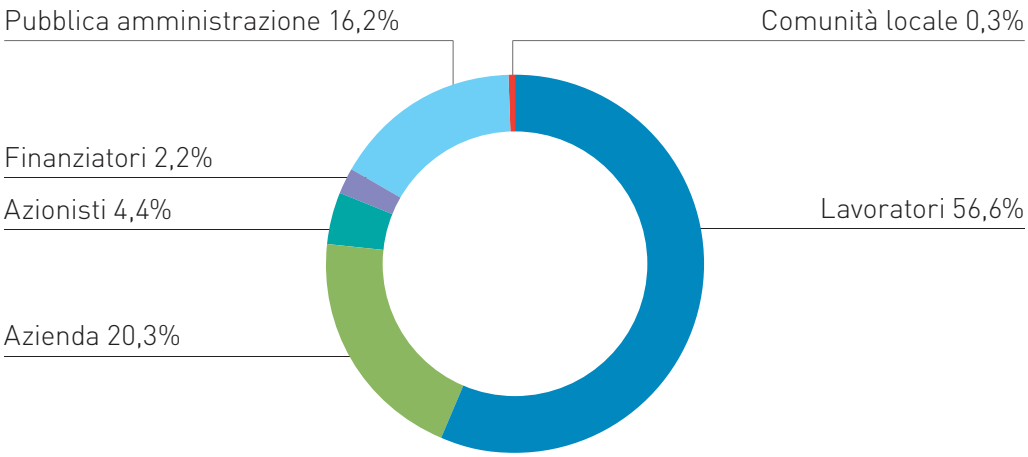
Distribuzione del valore aggiunto globale lordo (migliaia di euro)	**2008**	**2009**	**2010**
Lavoratori	24.881	25.055	27.634
Azienda	9.136[1]	5.514[1]	9.920
Azionisti	2.089	2.152	2.152
Finanziatori	2.139	1.288	1.095
Pubblica amministrazione	4.455[1]	5.758 [1]	7.891
Comunità locale	110	194	149
Totale	**42.810**	**39.961**	**48.841**

(1) Dati rettificati per diversa riclassificazione di alcuni oneri (ecoindenizzi; ecotassa, ICI,ecc)

Produzione valore aggiunto



Distribuzione del valore aggiunto



3. RESPONSABILITÀ SOCIALE

3 Responsabilità sociale 36

3.1 Obiettivi e risultati 39

3.2 Personale 40
3.2.1 Composizione 40
3.2.2 Turnover 42
3.2.3 Pari opportunità e diversità 43
3.2.4 Formazione 44
3.2.5 Sistema di remunerazione e sviluppo professionale 46
3.2.6 Relazioni industriali 46
3.2.7 Sicurezza 48
3.2.8 Comunicazione interna 49

3.3 Azionisti 50

3.4 Finanziatori 51

3.5 Clienti 51
3.5.1 Composizione dei clienti 51
3.5.2 Tariffe e bollette 53
3.5.3 Relazioni e contatti con i clienti 56
3.5.4 Qualità dei servizi 62

3.6 Fornitori 68

3.7 Istituzioni 70
3.7.1 Rapporti con le Istituzioni 70

3.8 Collettività 71
3.8.1 Comunicazione 71
3.8.2 Educazione ambientale 76

3. RESPONSABILITÀ SOCIALE

3.1 Obiettivi e risultati

	Obiettivi dati	Obiettivi raggiunti	Obiettivi futuri
Tutti	• Migliorare delle applicazioni delle linee guida GRI.	• Miglioramento delle applicazioni delle linee guida GRI	• Definire un sistema di ascolto di alcuni stakeholder.
Dipendenti	• Redazione ed attuazione di un Piano di formazione che prevede 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.	• Redazione ed esecuzione del Piano formazione con oltre 3545 ore di formazione sulla sicurezza. • Obiettivo rinviato al 2010 per inglobarlo in un progetto più ampio e strutturato di ascolto e dialogo con gli stakeholder interni.	• Migliorare ulteriormente l'indice di frequenza infortuni. • Estendere la Certificazione OHSAS ad altri Servizi. • Definire un sistema di ascolto di alcuni stakeholder interni. • Estendere al personale operativo l'accesso al portale intranet.
Clienti	• Migliorare la strategia di comunicazione ai clienti (bolletta, eventi, azioni istituzionali). • Avvio del Call Center. • Migliorare la qualità ed i tempi di risposta telefonica.	• Migliorata la strategia di comunicazione ai clienti (bolletta, eventi, azioni istituzionali). • Avvio del Call Center nella versione sperimentale. • Migliorata la qualità ed i tempi di risposta telefonica.	• Svolgere un'indagine di customer satisfaction. • Avviare a regime il Call Center. • Mantenere i livelli dei tempi di attesa dello sportello telefonico. • Migliorare il tempo medio di risposta ai reclami.
Azionisti	• Prevedere la consultabilità da web di estratti del Bilancio Economico Consolidato. • Realizzare un evento per la presentazione del Bilancio di Sostenibilità.	• Consultabilità da web di estratti del Bilancio Economico Consolidato. • Realizzato un evento per la presentazione del Bilancio di Sostenibilità.	• Strutturare un sistema di ascolto dello stakeholder azionista che comprende la registrazione degli incontri e argomenti esaminati anche sul fronte della sostenibilità. • Strutturare un sistema di registrazione puntuale delle attività di relazione con azionisti.
Finanziatori	• Non erano previsti obiettivi specifici nell'anno precedente.		• Non sono previsti obiettivi specifici per il 2011.
Fornitori	• Sviluppare e migliorare del processo Qualificazione e Valutazione Fornitori. • Definiredelle specifiche tecniche di materiali di classe A.	• Razionalizzata e standardizzata anagrafica fornitori e avviata la consultazione servizi on-line per delle gare, mentre il miglioramento del processo è stato per esigenze organizzative, spostato al 2011. • Completata la Definizione delle specifiche tecniche di materiali di classe A.	• Inserire nelle gare di fattori di sostenibilità con specifiche valutazioni. • Monitorare le cooperative sociali sulla loro reale classificazione. • Miglioramento del processo di Qualificazione Fornitori Imprese. • Migliorare il monitoraggio degli infortuni dei fornitori.
Comunità Locale Pubblica Amministrazione	• Incrementare il numero di studenti coinvolti in attività di educazione ambientale promosse dal Gruppo. • Avviare una sezione del sito web dedicata alle scuole. • Realizzare un evento per la presentazione del Bilancio di Sostenibilità.	• Duplicato il numero dei studenti coinvolti nelle attività educative. • Avviata una sezione del sito web dedicata alle scuole. • Realizzato evento per la presentazione del Bilancio di Sostenibilità.	• Strutturare un sistema di ascolto dello stakeholder Pubblica Amministrazione con la registrazione degli incontri e argomenti esaminati anche sul fronte della sostenibilità. • Prevedere iniziative di diffusione e confronto sul BS;

3.2 Personale

Le risorse umane e le loro competenze rappresentano un patrimonio fondamentale dell'organizzazione: il personale è considerato strategico per lo sviluppo ed il conseguimento degli obiettivi aziendali, quale elemento di relazione tra impresa e territorio, punto di forza e valore per la qualità dei servizi erogati.

3.2.1 Composizione

I dipendenti del Gruppo Marche Multiservizi al 31/12/2010 erano 544, di cui solo uno con contratto a tempo determinato. I dati riportati nelle tabelle che seguono evidenziano che il Gruppo continua ad investire nel capitale umano incrementando i lavoratori a tempo indeterminato.

Lavoratori presenti a fine anno	2008	2009	2010
Dirigenti	9	12	12
Quadri	16	16	16
Impiegati	186	186	201
Operai	308	312	314
totale tempo indeterminato	**519**	**526**	**543**
Lavoratori a tempo determinato	22	4	1
Interinali/Somministrazione lavoro	51	5	0
Contratti di collaborazione o lavoratori a progetto	1	1	0
Totale generale	**593**	**536**	**544**

Numero medio lavoratori presenti a fine anno	2008	2009	2010
Dirigenti	9,0	12,0	12,4
Quadri	16,0	16,0	16,4
Impiegati	187,2	184,4	212,8
Operai	311,2	311,6	331,6
Totale tempo indeterminato	**523,4**	**524,0**	**573,2**
Lavoratori a tempo determinato	25,0	12,0	4,9
Interinali/Somministrazione lavoro	51,0	15,0	8,4
Contratti di collaborazione o lavoratori a progetto		1,0	0,4
Totale tempo determinato	**76,0**	**28,0**	**13,7**
Totale generale	**599**	**552,0**	**586,9**

Lavoratori a tempo indeterminato per CCNL	2008		2009		2010	
Federgasacqua	282	54,3%	289	54,9%	282	51,9%
Federambiente	197	38,0%	197	34,5%	221	40,0%
Dirigenti	9	2,0%	12	2,3%	12	2,2%
Altro (FISE)	31	6,0%	28	5,3%	28	5,2%

Lavoratori a tempo indeterminato per settori	2008	2009	2010
Servizio Igiene Ambientale	30,6%	30,4%	30,4%
Servizi a Rete	47,0%	47,3%	47,3%
Struttura / Altro	22,4%	22,2%	22,2%

Lavoratori a tempo indeterminato per livello d'istruzione	2008		2009		2010	
Laurea	52	10,0%	57	10,8%	62	11,5%
Diploma	274	52,5%	277	52,7%	287	52,9%
Licenza media / Altro	193	37,5%	192	36,5%	194	35,6%

Età media lavoratori a tempo indeterminato	2008	2009	2010
Dirigenti	52,4	52,1	53,1
Quadri	48,3	50,1	51,7
Impiegati	43,9	44,7	45,3
Operai	45,8	46,2	46,9

Anzianità media aziendale lavoratori a tempo indeterminato	2008	2009	2010
Dirigenti	16,8	15,5	16,5
Quadri	15,9	18,6	19,6
Impiegati	12,5	13,1	13,5
Operai	11,7	11,8	12,4

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 determinato	2008	2009	2010
Malattia	30.937	26.398	35.684
Maternità	2.633	428	1.753
Infortunio	13.167	10.729	9.289
Sciopero	1.007	686	1.078
Assemblea	5.214	2.106	2.128
Permesso sindacale	1.424	988	1.505
TOTALE ore assenza	**54.382**	**41.335**	**51.435**
Ore lavorate ordinarie	787596[1]	790,948[1]	797.701
Ore lavorate straordinario	47.034	46.290	46.590
TOTALE ore lavorate	**47.034**	**837.238**	**844.291**

(1) Dato rettificato rispetto al BS 2009

Lavoratori a tempo indeterminato per Residenza	2008	2009	2010
Residenti fuori dal territorio servito	10,6%	10,6%	10,9%
Provincia di residenza diversa dalla Provincia di lavoro	2,9%	2,7%	3,1%

Relativamente alle ore non lavorate per assemblea, sciopero e permessi sindacali sono principalmente dovute alle problematiche relative al rinnovo dei contratti collettivi di lavoro. Il percorso di valorizzazione del personale si basa sull'effettivo sviluppo delle professionalità e il dato del 2010, in aumento rispetto all'anno precedente anche grazie agli sviluppi di carriera previsti dal C.C.N.L. Federambiente, evidenzia la coerenza con i principi ed i valori del Gruppo rispetto al tema delle risorse umane. Le posizioni ad interim a fine anno erano 7.

Avanzamenti di carriera	2008	2009	2010
Dirigenti	-	25%	0%
Quadri	-	19%	0%
Impiegati	22%	10%	14%
Operai	15%	8%	13%
Totale di Gruppo	**17%**	**9%**	**13%**

3.2.2 Turnover

Nel 2010, 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 coordinamento.

Il turnover di MMS, rappresentato in percentuale, è calcolato dividendo il numero dei lavoratori usciti per il numero dei lavoratori a fine anno.
Il dato 2010 è in leggera crescita rispetto al 2009 ed ha interessato principalmente i lavoratori oltre i 50 anni.

Assunti nell'anno per tipo di contratti	2008	2009	2010
Tempo indeterminato	8	12	5
Tempo determinato	10	10	7
Interinali/Somministrazione lavoro (tutti)	37	65	10
Co.Co.Co.	-	1	-
Stage	2	-	-
Totale	57	88	22

Assunti a tempo indeterminato per qualifica	2008	2009	2010
Dirigenti	-	-	-
Quadri	-	-	-
Impiegati	3	6	
Operai	5	6	5

Variazioni alla consistenza	2008	2009	2010
Turnover	1,9%	1,0%	1,7%

Turnover per classi di età	2008	2009	2010
Meno di 30	0,0%	0,0%	0,0%
Tra 30-50	1,1%	0,0%	0,3%
Oltre 50	4,8%	3,8%	4,3%

Cessazioni nell'anno	2008	2009	2010
Dimissioni	-	-	1
Pensionamenti	5	3	7
Decessi	1	1	1
Licenziamenti	-	-	-
Inabilità alla funzione	-	1	-
Trasferimento ad altre società	4	-	-

Cessazioni per qualifica	2008	2009	2010
Dirigenti	-	-	-
Quadri	-	-	-
Impiegati	4	1	2
Operai	6	4	7

3.2.3 Pari opportunità e diversità

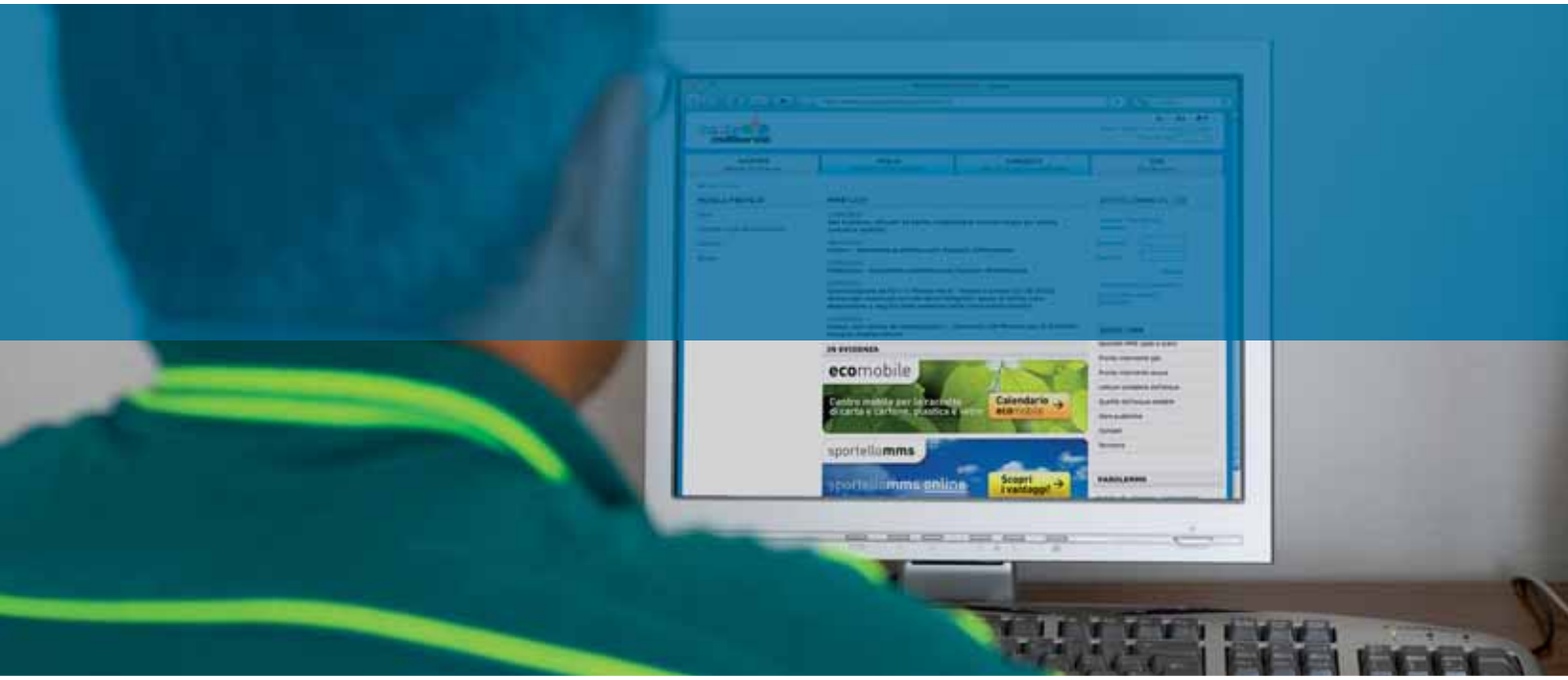
Il Gruppo Marche Multiservizi pone particolare attenzione alle tematiche inerenti le pari opportunità tra uomo e donna, sia nei percorsi di selezione del personale che di sviluppo professionale. Inoltre, promuove un'equa valorizzazione del personale evitando qualsiasi forma di discriminazione, ivi compresa quella retributiva. Il lavoro part-time è preferito dalle donne: 9 lavoratrici nel 2010 a fronte di soli 2 uomini. Il personale appartenente alle categorie protette rappresenta il 6% sul totale dei dipendenti.
Il percorso di rispetto dei valori e dei principi della responsabilità sociale ha condotto il Gruppo a riconoscere i benefici ed i permessi della Legge 104/1992 e del D.Lgs. 165/2001 ai dipendenti che ne hanno fatto richiesta. Nel 2010 ne ha usufruito il 6% circa dei dipendenti.

Personale femminile per qualifica	2008	2009	2010
Dirigenti	0,0%	8,3%	8,3%
Quadri	25,0%	18,8%	18,8%
Impiegati	30,1%	33,9%	30,3%
Totale di gruppo	**12,3%**	**12,7%**	**12,0%**

Personale appartenente alle categorie protette	2008	2009	2010
Ai sensi della legge 68/99 art 18	1%	1%	1%
Ai sensi della legge 68/99 art.3	6%	6%	5%

Personale a fine anno per sesso ed età	2008	2009	2010
Meno di 30 anni	21	21	11
Tra 30 e 50 anni	369	374	346
Oltre 50anni	129	131	186
Uomini	457	459	478
Donne	62	67	65

Contratti part time	2008	2009	2010
Uomini	3	3	2
Donne	9	9	9



3.2.4 Formazione

La formazione del personale viene considerata dal Gruppo una leva strategica per la realizzazione di miglioramenti qualitativi dei servizi e rappresenta uno strumento indispensabile per fronteggiare i continui cambiamenti del contesto di riferimento aziendale.
Il Piano della formazione di Marche Multiservizi è uno strumento flessibile, in grado di adattarsi tempestivamente ai mutamenti del quadro legislativo ed organizzativo ed è predisposto sulla base della rilevazione dei fabbisogni formativi delle varie funzioni aziendali e sulle necessità derivanti dall'esame della normativa vigente. In particolare, la formazione è orientata a:
• promuovere in tutti i dipendenti la consapevolezza del proprio ruolo, anche in relazione a cambiamenti del mondo del lavoro e del mercato;
• sviluppare la capacità di agire professionalmente con particolare attenzione alle esigenze dei cittadini e del territorio servito;
• accrescere le competenze professionali per garantire e migliorare la qualità dei servizi erogati;
• migliorare le capacità di management, radicare e rafforzare il senso di appartenenza all'azienda;
• consentire al personale di ogni area di appropriarsi di strumenti e competenze (organizzative e comportamentali) indispensabili per affrontare l'attività professionale ed i rapporti interpersonali.
A seguito dell'entrata in vigore del Testo Unico sulla Sicurezza (D.Lgs.81/08), per il 2010 il Piano di formazione ha previsto specifici interventi in materia di salute e sicurezza sul lavoro per i Preposti Aziendali, Quadri e Dirigenti. Inoltre, è stata rinnovata ed integrata la formazione per le squadre d'emergenza ed evacuazione, sia riguardo al primo soccorso che all'antincendio.
Di rilievo sono la media delle ore di formazione pro capite, passata da 15,8 a 16,8, e la percentuale dei lavoratori coinvolti in almeno un corso di formazione arrivata all'83%. Le ore complessive di formazione sono aumentate del 8% rispetto al 2009, dato che conferma la consapevolezza dell'importanza della formazione all'interno del Gruppo. Dal confronto con il 2009, i trend più significativi della formazione che possono essere rilevati sono:
• l'aumento delle ore sui temi della sicurezza: corsi di primo soccorso, antincendio, sicurezza di base sui rischi e le misure di prevenzione, video terminalisti e formazione sulla sicurezza di tipo specifico (THT, rischio chimico-biologico, PES e PAV, saldatura polietilene);
• l'incremento significativo delle ore sui temi dell'ambiente per ottemperare l'entrata in vigore del nuovo sistema di tracciabilità dei rifiuti (DM 17.12.2009 SISTRI);
• la crescita delle ore sulle competenze specialistiche per l'introduzione del nuovo sistema di WFA (Work Flow Automation) nella Divisione Reti (gestione del lavoro tramite supporto informatico – si veda il pf. 1.2 organizzazione).
Nel corso del 2010 è stato ulteriormente perfezionato il sistema di valutazione della formazione, sia sotto l'aspetto dell'apprendimento che dell'efficacia, al fine di poter rilevare che l'intervento abbia soddisfatto le carenze esistenti al momento della definizione del Piano di formazione.
La valutazione dell'apprendimento di MMS è articolata in tre momenti:
• a fine corso con una valutazione immediata da parte del docente sull'attenzione ed apprendimento dimostrato;
• con l'osservazione in campo per circa un mese dal termine del corso;
• con la valutazione finale della formazione così determinata e registrata dal Servizio Organizzazione e Formazione.
Nel caso di corsi che prevedono prove pratiche o rilascio di patentini, attestati ecc., la verifica dell'efficacia coincide con il superamento della prova pratica o con il rilascio del documento relativo.
Per quel che riguarda i costi della formazione, a conferma dell'impegno aziendale su questo fronte, nel 2010 i costi diretti sono stati superiori a 113.000 euro di cui il 41% dedicati ai temi della sicurezza.

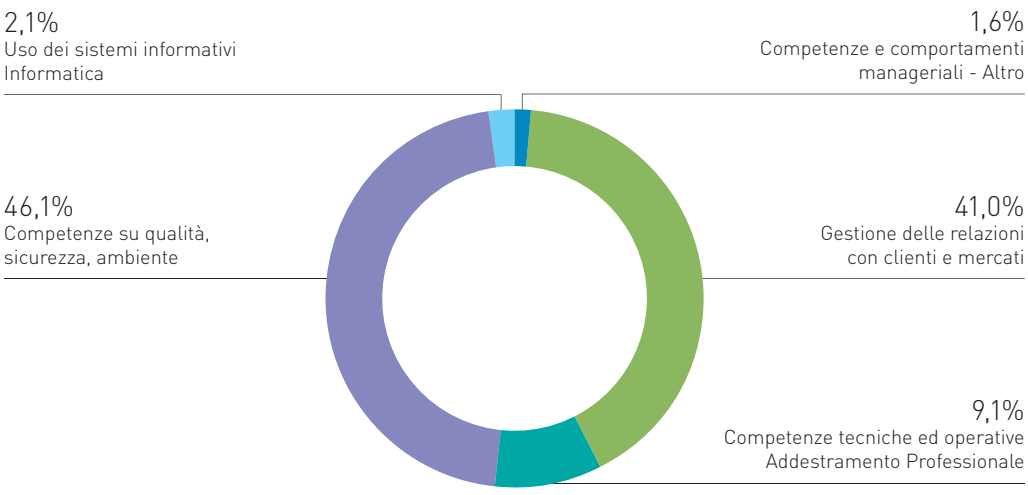
Formazione ore per qualifica	2008	2009	2010
Dirigenti	423	532	278
Quadri	358	625	407
Impiegati	3.445	2.345	3.541
Operai	1.967	4.935	4.834
Interinali, progetto e altri	1.029	43	89
Totale	**7.222**	**8.480**	**9.149**

Formazione ore medie pro capite	2008	2009	2010
Dirigenti	47,1	44,3	23,2
Quadri	22,4	39,1	25,4
Impiegati	18,5	12,6	50,5
Operai	6,4	15,8	36,8
Interinali, progetto e altri	13,9	4,8	12,7
Totale Gruppo	**12,2**	**15,8**	**16,8**

Lavoratori coinvolti in almeno un corso di formazione	2008	2009	2010
Dirigenti	9	12	12
Quadri	14	15	16
Impiegati	140	108	178
Operai	175	275	243
Interinali, progetto e altri	71	3	2
Totale	**409**	**413**	**451**

Aree di formazione	2008	2009	2010
Competenze e comportamenti manageriali / Altro	2.734,50	949,5	148
Gestione delle relazioni con clienti e mercati	1.233,50	3.149,50	3.752,50
Competenze tecniche ed operative / Addestramento Professionale	1.385,50	1.555,50	835,62
Competenze su Qualità, Sicurezza, Ambiente	1.213,00	2.582,50	4.216,85
Uso dei sistemi informativi / Informatica	657	242	196
Totale	**7.223,50**	**8.479**	**9.148,97**

Aree di formazione



Nel corso dell'anno sono stati formati 6 stagisti con il fine di accrescerne le competenze e preparali 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 Contratto Collettivo Nazionale (C.C.N.L.) e dall'accordo sindacale sottoscritto con le Organizzazioni Sindacali (OO.SS.) e le Rappresentanti Sindacali Unitarie (RSU) aziendali, per il personale inquadrato nell'area direttiva dal 2010 è presente un sistema di retribuzione variabile incentivante definito "indennità di disponibilità". Sulla base dell'impegno del singolo, nel mese di dicembre precedente a quello di riferimento, il Dirigente definisce l'entità dell'indennità che verrà liquidata successivamente e che ha validità per 12 mesi: l'anno successivo potrà essere confermata, incrementata, diminuita o azzerata su decisione del diretto superiore. Per i Dirigenti ed i Quadri della Capogruppo, invece, è rimasto 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; 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 lorda e viene definita a fine anno, sulla base dei risultati conseguiti relativamente agli obiettivi assegnati.

Retribuzione incentivante	2008	2009	2010[1]
Diffusione del premio incentivante (MBO e performance)	13,09%	13,68%	6%

(1) Dal 2010 solo per Dirigenti e Quadri

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 pensione	2010
Pegaso	166
Previambiente	129
Previndai	8
Fonchim	3
Totale	**366**

3.2.6 Relazioni industriali

Nel 2010 è proseguito il dialogo con le Organizzazioni Sindacali attraverso incontri periodici su tematiche specifiche legate all'organizzazione e gestione dei vari servizi e con l'incontro annuale sul Budget 2010 nel quale sono esposte le linee guida del documento programmatico che indicano i comportamenti gestionali da attivare nel corso dell'anno. Quest'ultimo incontro è un momento importante per una riflessione congiunta su quelle che sono le modifiche periodicamente apportate alla normativa di settore. Inoltre, il confronto con le OO.SS. ha permesso di conciliare, relativamente a modalità, tempi e preavvisi, le esigenze organizzative-operative dell'Azienda (cambio mansioni, trasferimenti di sede ecc.) con il rispetto e la valorizzazione delle risorse umane.

Numero iscritti al sindacato per sigla	2008	2009	2010
CGIL	222	210	208
CISL	45	44	45
UIL	37	23	20
UGL			8
Totale	**304**	**277**	**281**

Circolo ricreativo CRAL Marche Multiservizi

La Capogruppo 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 dai lavoratori. Il Circolo organizza cene e gite sociali, feste di Natale, tornei di sport, 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 2010, il Circolo ha acquistato gli omaggi per i soci presso una ditta che confeziona cesti natalizi con prodotti biologici locali ed ha organizzato una tombola a cui hanno partecipato 270 persone (dipendenti e familiari). Nell'annuale cena sociale aziendale, il CRAL ha fornito il suo contributo organizzativo e di partecipazione.

Le attività del Circolo vengono pubblicate sul portale intranet NoiMMS e sulle bacheche situate nei locali aziendali.

Il numero degli iscritti è ormai da anni in costante crescita, dato confermato anche nel 2010.

Attività ricreativa	2008	2009	2010
Lavoratori iscritti al circolo ricreativo aziendale	339	376	384
Familiari	167	185	187
Pensionati	6	10	7
Totale	**512**	**571**	**578**

3.2.7 Sicurezza

Dopo il grande impegno profuso nel 2009 per il recepimento delle novità introdotte dal Testo Unico sulla Sicurezza (D.Lgs. 81/2008) e dal successivo D.Lgs 106/2009, il 2010 ha visto MMS fare un'ulteriore passo in avanti nell'attuazione della propria politica e prestazioni in materia di sicurezza e igiene del lavoro con l'avvio dell'iter di certificazione OHSAS 18001:2007. Il primo importante risultato raggiunto in questo ambito è l'ottenimento della certificazione OHSAS 18001:2007 per il Servizio Distribuzione gas nel mese di dicembre 2010. Il coinvolgimento e la partecipazione diffusa a tutti i livelli aziendali, unitamente alla vasta azione formativa sulla sicurezza per oltre 3545 ore somministrate, hanno fortemente contribuito a centrare l'obiettivo. La certificazione sulla salute e sicurezza dei lavoratori evidenzia, inoltre, la crescita del sistema di prevenzione e protezione integrato da tempo con il sistema qualità e ambiente.
L'avvio dell'iter di certificazione OHSAS 18001, che si concluderà entro il 2012, consentirà alla Capogruppo Marche Multiservizi di ottenere tale riconoscimento per i tutti i servizi erogati.
In armonia con l'orientamento sostenibile del Gruppo e in considerazione del fatto che la sicurezza è un valore da promuovere anche fuori dall'Azienda, la certificazione ha rappresentato anche un momento di sviluppo nel rapporto con le controllate e con i principali fornitori soprattutto nella crescita del sistema monitoraggio degli infortuni occorsi ai fornitori. Al riguardo, sono state sviluppate importanti azioni di sensibilizzazione e confronto sul tema, grazie all'azione della Funzione Coordinamento Sicurezza cantieri che, come indicato nel TITOLO IV del D.Lgs. 81/2008 e s.m., nei cantieri temporanei di Pronto Intervento, di manutenzione straordinaria e manutenzione programmata ha effettuato nel corso del 2010 circa 119 controlli sul campo. Le visite nei cantieri sono state anche occasione di colloquio diretto coi vari operatori sulle diverse tematiche di sicurezza per migliorarne la loro conoscenza e sensibilizzarli sulla prevenzione.
Il miglioramento del sistema di gestione per la sicurezza del Gruppo trova concrete e importanti conferme anche nel positivo andamento di tutti gli indici infortunistici, sia in termini di eventi che di gravità. Di rilievo è la diminuzione dell'indice di frequenza che si è attestato a 54,3 con un decremento del 25,9% rispetto al valore del 2009. Ancor più positivo è il risultato dell'indice di gravità, passato da 2,2 a 1,7 nel 2010, con una contrazione di circa il 34% (compresi i tre infortuni accaduti in itinere così come previsto dalla normativa). Inoltre, l'azione di sensibilizzazione svolta dai referenti dei vari servizi, con il supporto del servizio prevenzione e protezione, ha consentito di rafforzare competenza e consapevolezza dei lavoratori sui comportamenti corretti da tenere durante l'intera attività lavorativa.
Non meno importante, nel 2010 è stata l'analisi delle cause che hanno portato all'accadimento degli eventi infortunistici (agenti fisici, tipi di lesioni, azioni/condizioni pericolose ecc.) che consentono di contrastare e prevenire il ripetersi di infortuni similari. Per una maggiore conformità allo standard OHSAS 18001, i criteri d'analisi della significatività degli infortuni sono stati rivisti in modo tale che tengano conto anche delle modalità di accadimento, della gravità, delle condizioni e dei comportamenti di lavoro. L'analisi degli eventi nello specifico evidenzia come nel 2010 le cause dominanti siano 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 caratterizzate da numerose lavorazioni manuali e ripetitive.
La lettura dei dati suddivisi per settori evidenzia la diminuzione del numero di infortuni nella Divisione Ambiente, di oltre 50% rispetto all'anno precedente, ed un aumento di circa il 27% nella Divisione Reti (dato condizionato dal fenomeno delle ricadute e degli incidenti stradali).
Per quel che riguarda le Società del Gruppo, nel 2010 si riscontrano due eventi in MMS Ecologica e due in Natura Ambiente, mentre Acque conferma l'ottimo andamento non registrando alcun infortuno.
Il monitoraggio sempre più attento degli incidenti che non hanno provocato infortuni ha rilevato sei casi nell'anno.

Infortuni	2008	2009	2010
Infortuni sul lavoro	64	53	45
- di cui Infortuni "in itinere" (spostamento casa/lavoro – lavoro/casa)	9	5	3
Infortuni mortali o molto gravi (inabilità al lavoro)	-	-	-
Indice di gravità infortuni (giornate di assenza / ore totali lavorate x 1.000)	3	2,3 [2]	1,76
Indice di frequenza infortuni (numero di infortuni / ore totali lavorate x 1.000.000)	84,9	68,3	51,97
Indice di incidenza infortuni (numero di infortuni / n° dipendenti al 31-12 x 100)	13,5	10,8	8,29
Infortuni sul lavoro di lavoratori di ditte appaltatrici e terzi [1]	23	21	7

(1) Riferito a lavori di cui a Titolo IV D. Lgs.81/08 o a contratti di servizio lavoro di durata almeno annuale o superiore 1 milione di euro
(2) Dato rettificato rispetto all'edizione precedente per i prolungamenti delle gg di alcuni infortuni di pertinenza 2009 prolungatesi nell'anno solare 2010

Indice di frequenza per aree di attività	2008	2009	2010
Servizi a Rete	54,5	20,7	31,7
Servizi Ambientali	151,9	166,9	128,5
Altri Servizi	5,1	0,0	0,0

Notevole importanza riveste l'attività di Sorveglianza Sanitaria che il Medico Competente svolge nel corso dell'anno, 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.
Il notevole incremento delle analisi registrato nel 2010 (da 97 del 2009 a 193 del 2010), deriva principalmente dagli esami-accertamenti che si sono resi necessari per la piena attuazione delle normative relative all'assunzione di sostanze psicotrope o stupefacenti e all'uso di alcol negli ambienti di lavoro. Nel 2010, un solo lavoratore è stato dichiarato non idoneo in seguito alle visite mediche periodiche ed adibito ad altre mansioni, mentre sono state confermate 24 idoneità con limitazioni. Inoltre, sono state svolte 28 visite oculistiche ai video terminalisti.

Accertamenti sanitari	2008	2009	2010
Visite mediche preventive e periodiche (comprese eventuali spirometrie e audiometrie di base)	440	464	345
Visite videoterminalisti	-	126	28
Analisi di laboratorio e prestazioni ambulatoriali particolari (esami ematochimici, rx, specialistiche in genere)	68	97	193

3.2.8 Comunicazione interna

Il principale strumento di comunicazione e condivisione all'interno dell'Azienda è il portale intranet NoiMMS che nel corso del 2010 è stato ulteriormente sviluppato con l'attivazione del servizio " Richiesta ferie, permessi e straordinari". È stata inoltre implementata la sezione dedicata alla Prevenzione e Sicurezza sul lavoro. Altro strumento di comunicazione è il Video TV collegato alla rete intranet nel bar-mensa della sede che offre visibilità alle iniziative ed un aggiornamento delle notizie. Gli incontri annuali dell'Amministratore Delegato con i dipendenti sono stati rivisti nell'organizzazione realizzando un unico incontro che ha coinvolto tutti i dipendenti nel 2010. In tale occasione è stato presentato il Bilancio di Sostenibilità e realizzato un video diffuso sul portale intranet NoiMMS.
Nel febbraio 2010, in occasione della Giornata Internazionale del Risparmio

Energetico, è stata promossa una campagna interna all'Azienda di risparmio energetico. MMS ha partecipato alla Settimana Europea per la riduzione dei rifiuti promossa dalla Comunità Europea dal 20 al 28 novembre 2010, con il patrocinio di CNI Unesco, della Camera dei Deputati e del Senato della Repubblica, organizzando per i dipendenti una raccolta di oggetti e materiali che invece di essere gettati fra i rifiuti potevano essere destinati al riuso. Gli oggetti e materiali destinati al riuso raccolti durante la Settimana Europea per la riduzione dei rifiuti sono stati devoluti ad enti ed associazioni di beneficienza tramite il Centro Servizi per il Volontariato Marche. L'iniziativa ha rappresentato un momento di condivisione delle tematiche relative alla responsabilità sociale e ambientale con i dipendenti, riscuotendo anche un discreto successo dal punto di vista della qualità dei beni raccolti e risultando molto gradita dalle associazioni che hanno ricevuto giochi, vestiti, mobilio, elettrodomestici, ecc.. La partecipazione alla Settimana Europea per la riduzione dei rifiuti sarà riproposta nel 2011 con l'estensione a tutte le aziende del Gruppo.

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, a "prevalente capitale pubblico". La compagine societaria di MMS al 31.12.2010 è la seguente:

Composizione azionaria	2008	2009	2010
Comuni (%)	58,10	59,32%	59,32%
Investitori privati (%)	0,03%	0,03%	0,03%
Hera spa (%)	41,87%	40,64%	40,64%
Proposta di dividendo per azione (centesimi di euro)	0,16	0,16	0,16

La priorità di MMS è intrattenere un positivo e costante rapporto con gli azionisti attraverso canali permanenti di dialogo ed accrescere il valore della "loro Azienda". La componente di valore aggiunto destinato agli azionisti è stata pari al 4.4% ottenuto grazie ad un utile netto di Gruppo pari a 4,6milioni 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 2010 sono stati intrattenuti rapporti con diversi Istituti di credito, soprattutto a carattere regionale.
Ai finanziatori viene attribuito circa il 2,2% del valore aggiunto generato dalla gestione. 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.

Finanziatori (migliaia di euro)	2008	2009	2010
Debiti verso banche	30.852	28.666	33.415
Altri debiti	13.644	63.415	59.073
Totale debito	**44.496**	**92.081**	**92.488**
di cui a breve	13.644	68.557	69.395
di cui a medio/lungo	30.852	23.524	23.093

3.5 Clienti

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.
Marche Multiservizi considera il processo di ottimizzazione della gestione clienti al centro della propria strategia aziendale, proponendosi come unico interlocutore per i servizi gestiti.
A fine 2010, i cittadini serviti da MMS con almeno uno dei servizi erogati erano superiori a 292.000.

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, Pubbliche Amministrazioni ed Enti in genere.
L'Azienda è fortemente impegnata, per la natura dei servizi offerti (Servizio Idrico Integrato, Igiene Ambientale e Distribuzione gas metano), a garantirne continuità, sicurezza, accessibilità e trasparenza. Queste ultime sono assicurate anche dall'informazione sui contenuti commerciali e normativi dei contratti d'utenza fornita nei punti di contatto con il cliente (sportello clienti, bolletta periodica, portale internet).
I clienti del Servizio Idrico Integrato sono coloro ai quali viene fornita acqua potabile, compreso il servizio di fognatura e depurazione delle acque reflue, e per i quali sono offerte le seguenti riduzioni-agevolazioni:

- i nuclei familiari con cinque o più componenti possono usufruire del raddoppio dei consumi fatturati per ciascuna fascia (con sconti che possono arrivare fino ad un massimo del 50%);
- agli utenti che esercitano professionalmente l'allevamento del bestiame è applicata una tariffa pari al 50% della tariffa base sul consumo;
- agli albergatori sono proposte tariffe agevolate per i consumi stagionali.

I clienti del Servizio di Igiene Ambientale sono destinatari dei servizi di spazzamento, raccolta e smaltimento rifiuti.
I singoli Comuni attraverso specifici regolamenti possono prevedere il riconoscimento di sconti e agevolazioni, ad esempio:

- a coloro che conferiscono i rifiuti dif-

ferenziati presso l'Ecomobile, i Centri di raccolta differenziata, le ditte convenzionate per il recupero di particolari frazioni merceologiche di rifiuti;

- ai cittadini anziani e portatori di handicap con reddito minimo e soggetti assistiti dal Comune.

I clienti del Servizio Distribuzione gas sono coloro che usufruiscono della rete di distribuzione del gas naturale e per i quali MMS presta i servizi di movimentazione dei misuratori, manutenzione delle reti, sopralluoghi tecnici e pronto intervento.

Bonus sociale gas

Dal 15 dicembre 2009 è attivo il cosiddetto "bonus sociale gas" (ovvero il regime di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici per la fornitura di gas naturale). Tale compensazione, sotto forma di sconto applicato nella bolletta per la fornitura di gas naturale, è uno strumento introdotto dal Decreto Legge 185/08, convertito con la Legge 2/2009, che ha l'obiettivo di sostenere le famiglie in condizione di disagio economico, garantendo loro un risparmio sulla spesa annua per il gas.
MMS ha dato evidenza di ciò pubblicando le informazioni utili ai cittadini.

Composizione delle utenze [1] al 31/12/10	2008	2009	2010
Distribuzione gas + gpl	84.121	86.576	87.485
Servizio Igiene Ambientale[2]	85.865	88.043	108.490
Servizio Idrico Integrato	123.398	126.072	127.008
Totale	**293.384**	**300.691**	**322.983**

(1) Per utenze si intendono i clienti che hanno un contratto attivo con MMS
(2) Il dato 2010 dei servizi di igiene ambientale comprende anche gli utenti di Naturambiente srl e la stima degli utenti di MMS Ecologica srl ancora soggetti a TARSU (Tassa rifiuti)

Dal 2009, in seguito ad un Protocollo d'Intesa siglato tra la Provincia di Pesaro-Urbino ed i gestori dei servizi pubblici locali, i lavoratori disoccupati o collocati in cassa integrazione hanno la possibilità di usufruire di agevolazioni nelle modalità di pagamento delle utenze di acqua e rifiuti.

3.5.2 Tariffe e bollette

In questo bilancio per la prima volta sono rappresentate le tariffe per i soli servizi Idrici e Ambientali a causa del mutato perimetro di consolidamento del Gruppo che non comprende più Aspes Gas confluita in Hera Comm Marche.
Le tariffe continuano ad essere rappresentate tenendo in considerazione l'intero territorio servito e prendendo come dato di riferimento e confronto quelle determinate attraverso la media ponderata dei residenti dei Comuni Serviti da MMS (nella Provincia di Pesaro ed Urbino).
Nel 2010, la spesa determinata come sopra, relativa ad una famiglia media di tre componenti con un profilo di consumo stimato per i servizi principali erogati da MMS (Idrico, Ambiente), è stata complessivamente di circa 474 euro, con un incremento medio dello 7% rispetto all'anno precedente.
Le tabelle che seguono riportano in dettaglio la ripartizione della spesa per i due servizi nel 2010.

Spesa di una famiglia media per i servizi a gestione MMS (euro)	Media pesata 2008 (1)	Media pesata 2009 (1)	Media pesata 2010 (1)
Servizio Idrico Integrato	259,2	272,1	287,5
Servizio Igiene Ambientale	166,0	171,1	186,7
Totale	**425,2**	**443,2**	**474,2**
di cui di competenza di MMS(2)	358,9	375	402,6
di cui quota gestione impianti	21,1	21,2	21,2
di cui imposte tasse e oneri di sistema	45,2	47	50,4

(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 Servizio Idrico assorbe circa il 61 % della spesa della famiglia per i servizi erogati dal Gruppo. Relativamente al Servizio Distribuzione gas si precisa che ai gestori compete la sola quota di distribuzione (fatturata dalle società di vendita) che nelle sue due componenti fissa e variabile rappresenta circa il 16% della spesa media di una utenza domestica di Pesaro che utilizza circa 1400 m³ di gas.

Servizio Igiene Ambientale

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 Ambientale, alla gestione amministrativa, comprese le attività di accertamento e riscossione;
- **quota variabile**: relativa alla copertura dei costi della raccolta (differenziata e indifferenziata), compresi i costi di trasporto, trattamento, smaltimento e avvio al 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.

I Comuni serviti da MMS gestiti a Tariffa nel 2010 sono 16.

(1) A seguito della sentenza della Corte Costituzionale n°238/2009, che ha dato luogo ad alcuni dubbi interpretativi circa l'assoggettabilità ad Iva della TIA, il Ministero dell'Economia con D.L.78/2010 (art.14, comma 33) e con propria circolare n. 3/DF del 11/11/2010 ha confermato la piena assoggettabilità ad Iva della predetta tariffa.

Nel corso del 2010 sono proseguiti i progetti e gli investimenti volti a migliorare la percentuale di raccolta differenziata dei rifiuti (si veda paragrafo 4.3.2). La spesa per una famiglia media (costituita da tre componenti che vivono in una abitazione di circa 90 m²) ottenuta come media pesata agli abitanti dei Comuni serviti, risulta composta come indicato in tabella.

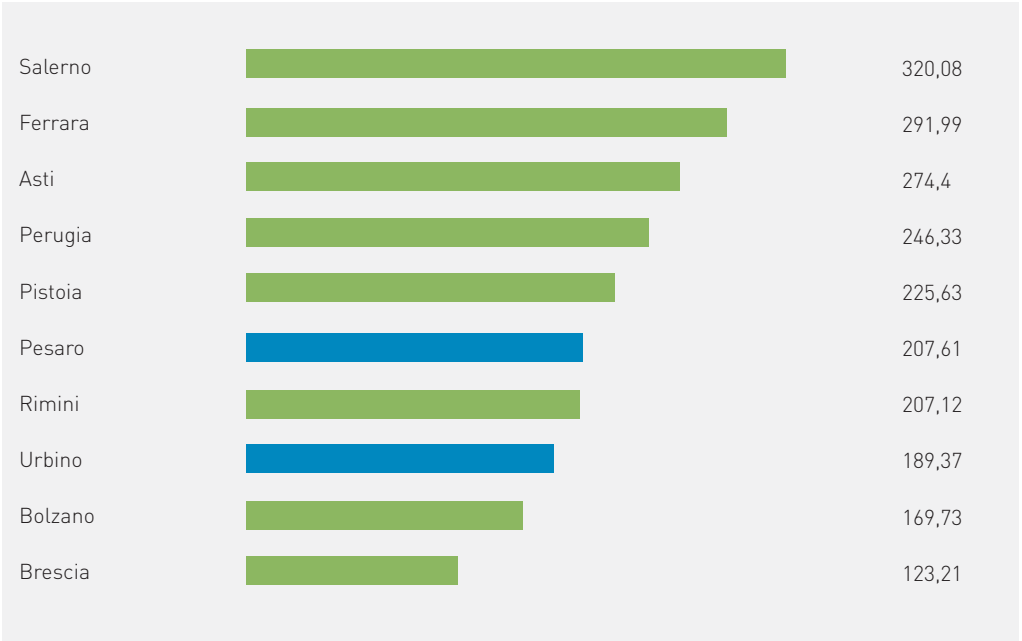
Spesa media ponderata di una utenza domestica per il servizio ambientale (euro) (abitazione di 90 m² - 3 componenti)	2008	2009	2010	
Quota fissa	69,7	71,8	78,4	Quota di competenza MMS
Quota variabile	73,6	75,8	82,8	
Fondo risanamento ambientale	1,1	1,2	1,2	
Addizionale provinciale	7,2	7,4	8,1	
IVA al 10%	14,4	14,9	16,2	
Totale	**166**	**171,1**	**186,7**	

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

La spesa evidenzia un incremento di circa il 9% rispetto al 2009, dovuto principalmente agli investimenti nella diffusione della raccolta differenziata e nel miglioramento della qualità dei servizi di igiene ambientale in generale.

Dal confronto con alcune città italiane descritto nel grafico seguente, si osserva un posizionamento medio basso della tariffa del Servizio di Igiene Ambientale applicata a una famiglia residente a Pesaro.

Confronto Tariffa Igiene Ambientale (TIA) servizi ambientali 2009 [1][2]



(1) Fonte: *Dossier Rifiuti*, Cittadinanza Attiva, 2010
(2) Tariffe in euro riferite a utenze civili composte da 3 persone in unità abitativa di 90m² residente in città capoluogo

Servizio Idrico Integrato

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). Le tariffe considerano la qualità del servizio idrico e assicurano 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 an-

che in assenza di consumi, ed una quota variabile rapportata al quantitativo di acqua prelevata misurata in m³ (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.

Tenuto conto che nel territorio servito esistono profili tariffari diversificati, per rappresentare la spesa di una famiglia media, è stata presa come riferimento la media ponderata della tariffa applicata nei Comuni serviti.
La tariffa media di riferimento riconosciuta dall'AATO per il 2010 è pari a 1,757 euro al m³ (1,676 per il 2009) 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. La variazione tariffaria è dovuta principalmente agli investimenti necessari nel settore idrico come stabilito dal Piano AATO.

Spesa media per il Servizio Idrico Integrato 2010 (euro) (utente domestico residenziale 150 m² –Pesaro)	**2008**	**2009**	**2010**
Consumi acqua	139,1	147	155,4
Fognatura	21,0	22,1	23,6
Depurazione	55,5	58,3	62,4
Quota fissa	20,0	20,0	20,0
IVA al 10%	23,6	24,7	26,1
Totale	**259,1**	**272,1**	**287,5**

Quota di competenza MMS 84 % del totale

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

A proposito delle tariffe del Servizio Idrico e Igiene Ambientale
La Legge Galli ed D.Lgs 152/2006 stabiliscono che le tariffe del Servizio Idrico Integrato e TIA devono coprire interamente i costi di gestione del servizio, 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.

3.5.3 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 alla 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, posta elettronica, fax, telefono.

MMS ha potenziato e diversificato i canali di contatto con i clienti, attraverso:
- sportelli al pubblico
- sportello telefonico
- fax clienti dedicato
- portale internet
- sportello web clienti
- e-mail clienti dedicata
- posta elettronica certificata (P.E.C.)
- pronto intervento 24 ore su 24
- centralino 24 ore su 24

Nell'anno 2010 i canali maggiormente

I canali di accesso

Telefono:	**0721 6991** centralino **848 800 760** (consente di telefonare all'Azienda da rete fissa con un solo scatto telefonico da tutta la Provincia)
Fax:	**0721 699 300**
Fax Clienti:	**0721 699 600**
Portale internet:	**www.gruppomarchemultiservizi.it**
E-mail:	**info@gruppomarchemultiservizi.it**
E-mail Clienti:	**clienti@gruppomarchemultiservizi.it**
PEC:	**info@pec.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:	sportello**mms on line – 24 ore su 24** al servizio del cliente

utilizzati dai clienti, oltre allo sportello telefonico e lo sportello al pubblico, sono stati il fax e le comunicazioni via posta elettronica.

Canali di accesso MMS	n. contatti
E-mail clienti MMS	1061
Sportello clienti web MMS	211
Fax clienti 0721/699600 MMS	4058
Posta Elettronica Certificata (P.E.C.) contatti in entrata con le società di vendita del gas	2.531

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 servito.

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 (in gestione a Marche Multservizi fino maggio 2011), Pergola, Piobbico, San Lorenzo in Campo, Sant'Angelo in Vado, Urbania.

L'affluenza complessiva di clienti agli sportelli in tutto il territorio provinciale nell'anno 2010 ammonta a oltre **40.000 clienti**.

Nel solo sportello di Pesaro, in cui il sistema "elimina code" consente la rilevazione delle presenze e il tempo di attesa del cliente, c'è stato un incremento di contatti pari al 26,99% rispetto al 2009, confermando così l'importanza del rapporto diretto con il cliente e, nonostante ciò, il tempo medio ponderato di attesa si è ridotto a 11,15 minuti.

Numero contatti sportello di Pesaro	2008	2009	2010
Numero contatti	15.297	16.456	20.897
Tempo medio di attesa	12' 44''	11' 79''	11' 15''

Presso gli sportelli MMS si possono eseguire le seguenti operazioni:
- richieste di sopralluoghi tecnici per l'esecuzione dei lavori di allacciamento alle reti di distribuzione;
- richieste di intervento presso il cliente;
- possibilità di stipulare, modificare e disdire i contratti di fornitura;
- spiegazioni e informazioni su letture, consumi, bollette e pagamenti;
- gestione corrispondenza e reclami, pratiche complesse;
- altri servizi ausiliari e integrativi compresi nelle attività svolte in Azienda;
- richieste di rateizzazioni pagamenti e recupero crediti;

Analoghe operazioni possono essere effettuate anche con canali alternativi: via telefono, fax, lettera e posta elettronica.

Prestazioni allo sportello MMS	2010
Contratti Servizio Idrico (nuove attivazioni e subentri)	6.534
Altre attività Servizio Idrico (disdette, controlli vari)	7.841
Contratti Tariffa Igiene Ambientale (nuove attivazioni e subentri)	7.631
Altre attività Servizio Idrico (variazioni anagrafiche TIA, verifiche e controlli vari)	21.500
Pratiche complesse gestite in back office	1012

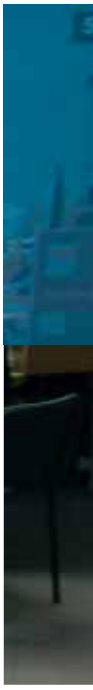
In un'ottica di trasparenza, al fine di limitare anche eventuali disagi agli utenti, tutte le informazioni sui guasti e sulle interruzioni dei servizi vengono diffuse tramite l'invio di comunicati stampa ai media locali (quotidiani, radio e TV), pubblicati alla pagina 699 del Televideo Rai Regione Marche e nella homepage e nell'area news del portale internet www.gruppomarchemultiservizi.it

Nel corso del 2010, per migliorare l'informazione ai cittadini è stato avviato un nuovo servizio di consegna "casa per casa" dell'informativa relativa alle interruzioni idriche legate alle operazioni di manutenzione programmata.

Sportelli clienti Marche Multiservizi sul territorio (orari 2011)

Comune Sede Ufficio	Indirizzo		Lun	Mar	Mer	Giov	Ven	Sab
Acqualagna	c/o Municipio, P.zza E. Mattei 1	🔵🟢						09:00 12:00
Apecchio	c/o Municipio, Via XX Settembre	🔵		11:00 13:00				
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 11:00		
Fermignano	corso Bramante 5	🔵🟢					08:30 13:00	
Fossombrone	c/o Marche Service Loc. San Martino del Piano	🔵	08:30 13:00	08:30 13:00 15:30 18:30	08:30 13:00	08:30 13:00	08:30 13:00	
Gabicce Mare	c/o Municipio, Via C. Battisti 66	🟢				14:30 17:00		
Lunano	c/o Centro Servizi, Corso Roma 64	🔵				08:30 13:00		
Macerata Feltria	Zona Industriale Prato	🔵				14:30 16:30		
Montecchio di S. Angelo in Lizzola	Piazza dei Quartieri 12	🔵🟢	09:00 13:00	09:00 13:00 14:30 16:30	09:00 13:00	09:00 13:00		
Orciano	c/o Municipio, P.zzle delle Ripe 1	🔵				11:30 13:00		
Pergola	Via Cavalieri di Vittorio Veneto	🔵					11:00 13:00 14:30 16:30	
Pesaro	Via M. Del Monaco 15	🔵🟢	08:30 13:00	08:30 13:00	08:30 13:00	08:30 13:00 15:00 17:00	08:30 13:00	08:30 12:00
Piobbico	c/o Municipio, V.le dei Caduti	🔵🟢		08:30 10:30				
San Lorenzo in Campo	c/o Municipio, P.zza Umberto I 17	🔵					08:30 10:30	
Sant'Angelo in Vado	Via Salvo D'Acquisto, 30 (Zona Industriale)	🔵	11:00 13:00					
Urbania	c/o Municipio, P.zza della Libertà 1	🔵	08:30 10:30					
Urbino	Via Sasso 120	🔵🟢	08:30 12:30	08:30 12:30 14:30 17:00	08:30 12:30	08:30 12:30 14:30 17:00	08:30 12:30	

Legenda: 🔵 Acqua 🟢 Rifiuti

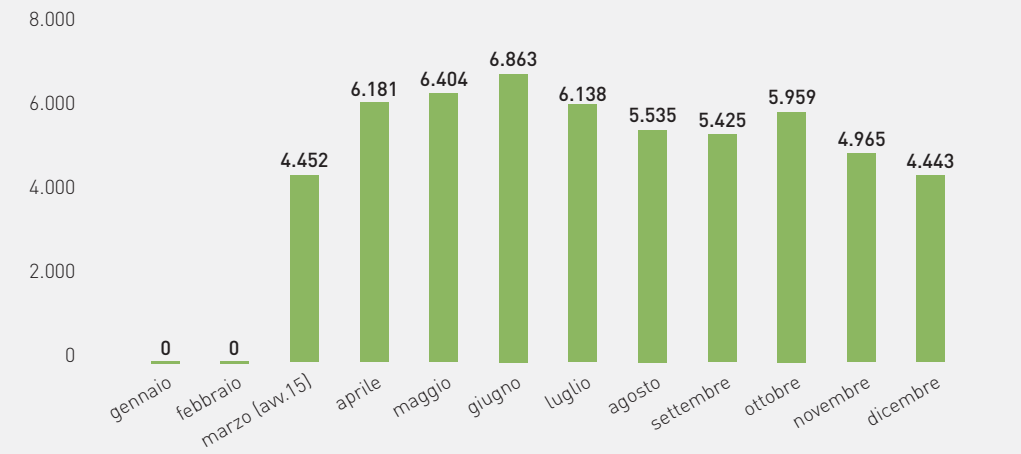


Sportello telefonico

Nel corso del mese di marzo 2010, è stato avviato un progetto di rilevanza strategica per l'Azienda volto a migliorare la qualità della risposta telefonica verso i clienti. La risposta telefonica, che prima era svolta da diversi reparti aziendali, è stata convogliata in un unico polo con la funzione di Sportello telefonico (call center) e l'obiettivo di assicurare uniformità e celerità nella risposta, ottimizzando anche l'impiego delle risorse. La formazione continua degli operatori del call center, sulle novità riguardanti i diversi servizi e l'esperienza acquisita man mano, hanno permesso di migliorare la capacità di recepire le esigenze del cliente e di assicurare una crescita professionale degli operatori, al fine di realizzare l'obiettivo principe: migliorare costantemente l'efficacia e l'efficienza della risposta telefonica.

Sportello telefonico /call center	2010
Numero di chiamate	56.365
Orario al pubblico su 6 giorni settimanali	31 ore
Percentuale di chiamate andate a buon fine	91,3
Tempo medio di attesa (sec.)	101,2

Chiamate mensili Sportello telefonico 2010



Il trend della domanda è andato in crescendo con l'aggiunta dei diversi servizi, una media di oltre 5.600 telefonate al mese (esclusi i mesi di gennaio e febbraio) e due picchi di oltre 6.400 telefonate nei mesi di maggio e giugno.

Marche Multiservizi in internet: il portale

Nel 2010 è proseguito l'impegno di MMS per assicurare una comunicazione on line puntuale e aggiornata, coerente con le attese di trasparenza dei diversi interlocutori. Lo stile informativo è modulato in base all'interesse e alle specificità dei rispettivi stakeholder: clienti, azionisti, comunità territoriali, studenti. I contenuti offerti sviluppano sia i temi istituzionali sia quelli legati ai servizi e vengono proposti in molteplici aree del sito, per agevolare i diversi percorsi di navigazione. Eventi locali, iniziative didattiche, inaugurazioni di impianti, campagne di sensibilizzazione su raccolta differenziata, prevenzione : tutto questo è oggetto della comunicazione on line.

I servizi allo sportello**mms on-line**

Nel 2010 MMS ha avviato lo sviluppo di un nuovo servizio interattivo dedicato ai clienti, "bollettaNET", che sarà attivo a partire dal mese di aprile 2011. Gli utenti dei Comuni della Provincia di Pesaro e Urbino serviti da Marche Multiservizi, titolari di domiciliazione bancaria o postale delle bollette, già registrati o che vogliono registrarsi a sportellomms online, potranno usufruire di bollettaNET: la possibilità di ricevere una mail che segnala l'avvenuta emissione della bolletta sul proprio profilo online. Questa iniziativa rientra nel programma di riduzione dell'impatto ambientale, infatti la spedizione di bollette tramite posta tradizionale, comporta l'utilizzo e lo spreco di carta e carburante.

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

Il reclamo è una comunicazione del cliente sul divario tra il livello di servizio che ritiene di aver ricevuto (qualità percepita) rispetto alle aspettative (qualità attesa).
I reclami vengono monitorati al fine di cercare la soddisfazione dei clienti e individuare criticità nell'erogazione dei servizi, definire azioni correttive e controllare che quest'ultime vengano efficacemente attuate. La procedura di qualità adottata dall'azienda prevede che sia data una risposta scritta entro il termine massimo di trenta giorni. Nel corso del 2010 per la sola Capogruppo sono stati registrati 56 reclami totali: 19 relativi ai rapporti commerciali (fatturazione, sportelli, pagamenti), 6 riguardanti il servizio idrico, 5 reclami sono relativi ai servizi ambientali e 26 relativi al Servizio Distribuzione gas che ha risentito e beneficiato del miglior sistema di controllo e assegnazione dei reclami relativi ai rapporti tra il distributore gas (MMS) con le varie società di vendita attive. La media dei tempi di risposta ai reclami è stata di 14.18 giorni e il 96,4% dei reclami è stato evaso nei termini previsti.

Reclami ricevuti	2008	2009	2010[1]
n. reclami	18	25	56
Tempo medio di risposta	17	12,6	14,2
% reclami evasi entro lo standard	83,3%	100,0%	96,4%

(1) Dal 2010 lo standard di risposta al reclamo adottato da MMS è di 30 gg. per il Servizio Idrico Integrato e per il Servizio di Igiene Ambientale e di 20 gg. per i Servizi di Distribuzione.

In riferimento ai livelli di qualità commerciale del Servizio di Distribuzione gas, L'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas richiede che il 90% delle risposte motivate a reclami scritti o a richieste siano evasi entro 20 giorni. Sempre in riferimento ai livelli di qualità commerciale del Servizio di Distribuzione gas MMS ha registrato anche 197 richieste d'informazioni da parte dei venditori. Di queste ultime, 175 sono relative a richieste sulla titolarità del punto di riconsegna (PDR) e 22 a altre richieste d'informazione. Per l'anno 2011 è previsto che la procedura di gestione dei reclami estenda le casistiche, oltre ai reclami come sopra definiti, anche alle richieste scritte di rettifica di fatturazione per il servizio idrico e Igiene Ambientale. Ciò comporterà un aumento della numerosità la cui gestione sarà migliorata grazie ad una nuova classificazione della corrispondenza e alla creazione di un software per la gestione integrata della pratica.

Tutela della Privacy

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

3.5.4 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 (Pesaro - Urbino) la nuova Carta del Servizio Idrico Integrato che regolamenterà l'attività di tutti i gestori compresi nel territorio di pertinenza.
Nella tabella che segue sono elencate tutte le prestazioni eseguite da MMS nel 2010 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 2010

Tipologia intervento	Prestazione	Parametro standard [1]	Prestazioni eseguite			Tempo medio di esecuzione in giorni di calendario			Casi di mancato rispetto del livello previsto (%)
			2008	2009	2010	2008	2009	2010	
Allacci	Invio preventivo al cliente	25gg.	1.373	1.159	1.001	7,25	6,57	5,9	0
	Allaccio completo	45gg. [1]	474	408	313	15,99	12,45	12,1	0
	Aggiunta posto contatore o completamento allaccio	30gg.	677	408	316	8,04	8,63	6,9	0
	Spostamento contatori	30gg.	54	38	59	11,9	10,23	13,5	0
Contatori	Installo nuova utenza o subentro su contatore distaccato	10 gg.	2.642	2.207	1.885	1,92	1,9	1,5	0
	Subentro su contatore già esistente	10 gg.	4.951	4.715	1.054	1,89	0,72	1,33	0
	Chiusura per disdetta	5 gg.	1.733	2.098	1.992	2,47	2,77	2	0
	Distacco per disdetta	5 gg.	111	83	53	2,17	1,86	1,24	0

(1) I giorni considerati per gli anni 2008/2009 sono 40

Nel Servizio Distribuzione 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 obbligatori, 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 elencate tutte le prestazioni eseguite da MMS nel 2010 con i relativi tempi d'intervento.
La percentuale di rispetto dei tempi previsti dall'Autorità per la Qualità commerciale per le prestazioni gas (che deve essere superiore al 90% dei casi), risulta essere del 99,8%, in leggero miglioramento rispetto al 99.7% del 2009 ed ancor meglio sul 99.2% del 2008.

Delibera Autorità Energia Elettrica e gas n. 120/08. Disciplina dei livelli di qualità commerciale dei servizi di distribuzione e vendita del gas

Tipologia clienti finali	Prestazione	Livello di servizio previsto dalla Del.120/08 – tempi massimi di esecuzione prestazione	Numero totale prestazioni eseguite			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		
			2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010
Gruppo1 Clienti in bassa pressione con classe contatore fino a G6	Invio preventivo per lavori semplici	15 gg. lavorativi	1367	1057	925	0	0	0	4,57	4,45	4,54
	Esecuzione lavori semplici	10 gg. lavorativi	987	694	676	2	3	0	4,94	4,59	4,23
	Attivazione della fornitura gas	10 gg. lavorativi	4.565	3.850	2.054	56	9	4	3,98	3,65	3,38
	Disattivazione della fornitura gas	5 gg. lavorativi	1.353	1.561	1.562	16	6	7	1,54	144	1,52
	Riattivazione in caso di distacco per morosità	2 gg. feriali	344	553	1416	0	4	1	1,19	0,77	0,56
	Preventivazione di lavori complessi	85% dei casi entro 40 gg. lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Esecuzione di lavori complessi	85% dei casi entro 60 gg. lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Verifica gruppo di misura	90% dei casi entro 10 gg. lavorativi	10	14	19	0	0	0	3,56	1,79	1,74
	Risposta a reclami, richieste scritte e rettifiche fatturazioni gas	90% dei casi entro 20 gg. lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gruppo2 Clienti in bassa pressione con classe contatore fino da G10 a G25	Invio preventivo per lavori semplici	15 gg. lavorativi	47	24	29	0	0	0	5,72	4,13	4,17
	Esecuzione lavori semplici	10 gg. lavorativi	26	20	19	0	0	0	5,54	4,15	4,84
	Attivazione della fornitura gas	10 gg. lavorativi	214	78	57	0	0	0	1,67	2,36	2,7
	Disattivazione della fornitura gas	5 gg. lavorativi	174	228	80	0	0	2	1,37	127	1,83
	Riattivazione in caso di distacco per morosità	2 gg. feriali	67	65	61	0	0	0	0,96	0,63	0,33
	Preventivazione di lavori complessi	85% dei casi entro 40 gg. lavorativi	41	19	3	0	0	0	5,25	4,73	3,67
	Verifica gruppo di misura	90% dei casi entro 10 gg. lavorativi	1	2	2	0	0	0	1	3,5	2
	Esecuzione di lavori complessi	85% dei casi entro 60 gg. lavorativi	17	8	3	0	0	0	12,65	9	7,67
Gruppo3 Clienti in bassa pressione con classe contatore non inferiore a G40	Invio preventivo per lavori semplici	15 gg. lavorativi	6	8	3	0	0	0	8,67	3,88	6,67
	Esecuzione lavori semplici	15 gg. lavorativi	2	3	2	0	0	0	7,5	6,67	3
	Attivazione della fornitura gas	15 gg. lavorativi	37	23	19	0	0	0	1,3	1,87	3,12
	Disattivazione della fornitura gas	7 gg. lavorativi	22	40	15	0	0	0	1,59	1,51	2,07
	Riattivazione in caso di distacco per morosità	2 gg. feriali	5	16	17	0	0	0	0,8	0,81	0,79
	Preventivazione di lavori complessi	85% dei casi entro 40 gg. lavorativi	17	9	6	0	0	0	9,42	10,44	11,5
	Esecuzione di lavori complessi	85% dei casi entro 60 gg. lavorativi	7	6	6	0	0	0	14,14	21	21
	Verifica gruppo di misura	90% dei casi entro 10 gg. lavorativi	3	2	1	0	0	0	5	6,5	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.

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 degli allegati tecnici e certificazioni, al fine di verificare la corretta installazione dei materiali e componenti utilizzati nella realizzazione degli impianti gas presenti a valle del contatore da attivare, la sicurezza dell'impianto stesso, il possesso dei requisiti professionali necessari da parte dell'installatore e/o del progettista. L'accertamento viene eseguito nei tempi previsti dalla Delibera 40/04 da personale tecnico aziendale abilitato. Nel 2010 è stata verificata, con esito positivo e nei tempi previsti dall'Autorità, la documentazione relativa a 1.584 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 (0721 699313)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 nell'ispezione programmata delle reti svolta in base ad un calendario annuale (sempre nel rispetto di quanto disposto dalla citata Delibera 120/08).

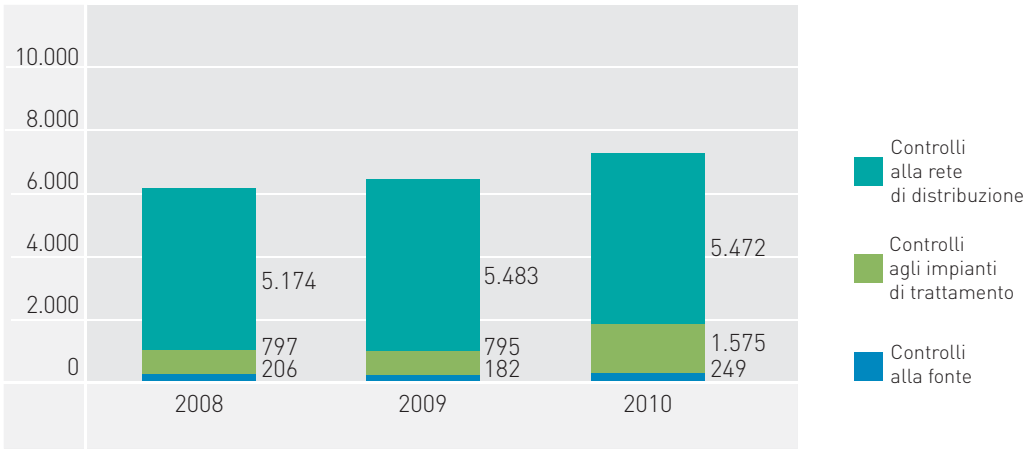
Acqua, un prodotto di qualità

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. I controlli alla fonte sono programmati prendendo in considerazione la localizzazione delle fonti di approvvigionamento e le possibili cause di inquinamento: ciò consente di definire caso per caso la frequenza dei controlli ed i parametri più utili per verificarne lo stato qualitativo. I controlli ai potabilizzatori sono principalmente decisi sulla base della tecnologia di trattamento utilizzata e vengono costantemente ottimizzati riesaminando le esperienze gestionali sugli impianti. Il programma di controllo sulle reti è definito prendendo in esame le caratteristiche dell'acqua distribuita, la complessità e la lunghezza della rete di distribuzione, le criticità gestionali emerse negli anni precedenti ed il numero di abitanti serviti. 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. Nel corso del 2010, sono aumentate le analisi ai punti di presa, sono stati intensificati i controlli presso gli impianti di potabilizzazione al fine di ottimizzare i trattamenti. Il numero dei controlli in rete è rimasto costante ma è aumentato il numero dei parametri monitorati.

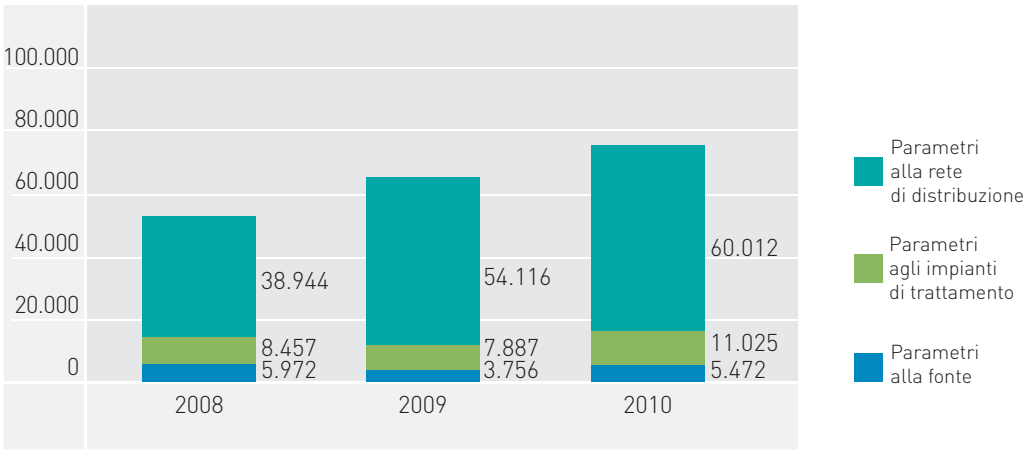
Controlli effettuati e parametri analizzati	2008		2009		2010	
	Controlli	Parametri	Controlli	Parametri	Controlli	Parametri
Controlli alla fonte	206	5.972	182	3.756	249	5.472
Controlli agli impianti di trattamento	797	8.457	795	7.887	1575	11.025
Controlli alla rete di distribuzione	5.174	38.944	5.483	54.116	5.472	60.012
Totale	**6.177**	**53.373**	**6.460**	**65.759**	**7.296**	**76.509**

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) ed aggiornate semestralmente.

Controlli effettuati dal laboratorio Marche Multiservizi



Parametri analizzati dal laboratorio Marche Multiservizi



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.

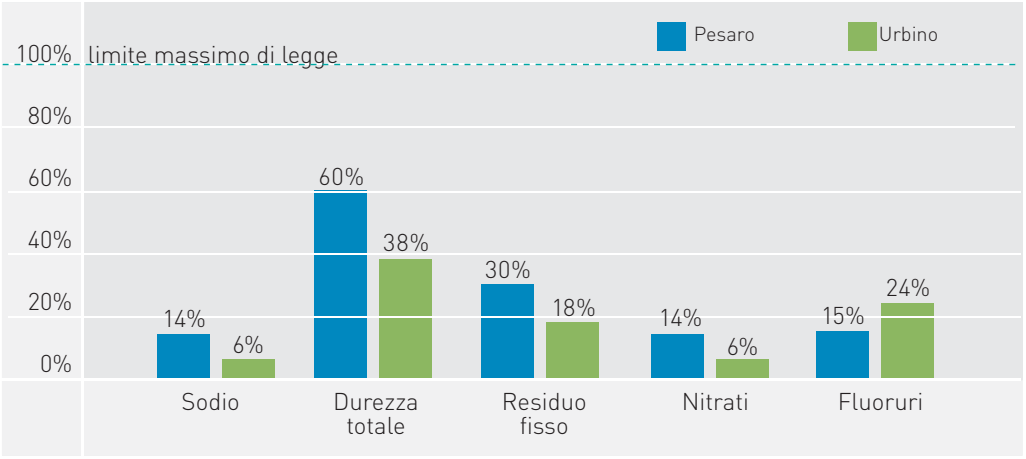
I **Fluoruri** si possono trovare in natura come costituenti di rocce e terreni in combinazione con altri elementi, ma possono derivare anche da attività industriali. Sono elementi importanti per l'organismo umano, essendo correlati con lo sviluppo di denti e scheletro. Concentrazioni elevate (molto 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 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 presi in considerazione sono quelli più significativi rispetto al più ampio numero di quelli costantemente monitorati dal laboratorio interno di Marche Multiservizi.

Caratteristiche dell'acqua 2010	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)	27	11	200	1-62
Durezza totale (°F)	29,8	18,8	fra 15 e 50 (consigliato)	3-63
Residuo fisso (mg/l)	445	262	1500 (consigliato)	38-988
Nitrati (mg/l)	7	3,1	50	0–7,2
Fluoruri (mg/l)	0,23	0,4	1,5	0–0,56

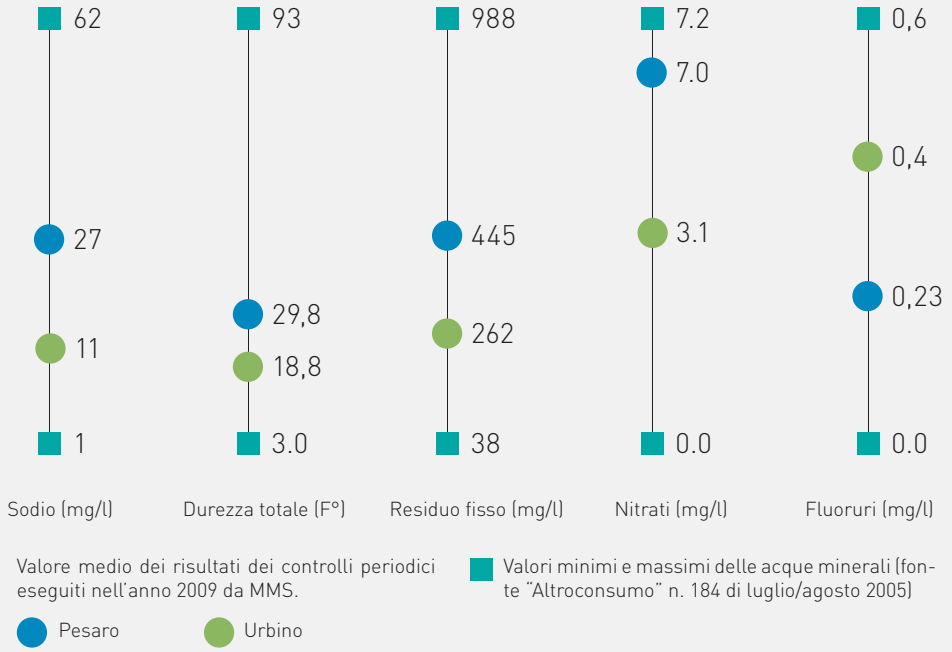
(1) Media dei risultati dei controlli periodici programmati per l'anno 2010 da Marche Multiservizi.
(2) Limite di legge: valore massimo ammesso dal DM n. 31/2001
(3) Il confronto è stato effettuato con i dati relativi a 28 acque minerali naturali in commercio (dati pubblicati sulla rivista Altroconsumo n. 184 di Luglio/Agosto 2005).

Qualità dell'acqua 2010 - 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 18% per Urbino.
La lieve differenza tra i dati di Pesaro e quelli di Urbino deriva da un maggior apporto di acqua di sorgente nella distribuzione idrica delle aree interne.
Anche il confronto con alcune acque minerali in commercio conferma la qualità dell'acqua distribuita.

Confronto delle caratteristiche dell'acqua di Pesaro e Urbino 2010 con i valori minimi e massimi delle acque minerali in commercio



Valore medio dei risultati dei controlli periodici eseguiti nell'anno 2009 da MMS.

Valori minimi e massimi delle acque minerali (fonte "Altroconsumo" n. 184 di luglio/agosto 2005)

Pesaro

Urbino

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.

3.6 Fornitori[1]

La relazione con i fornitori nel corso del 2010 si è principalmente concentrata sulla costruzione di un percorso condiviso di sostenibilità, sulla stabilizzazione del portafoglio fornitori per migliorarne qualità e affidabilità e sullo sviluppo dei servizi on-line per semplificare l'accesso alle procedure di gara.
Durante l'anno, sono stati instaurati proficui contatti con numerosi fornitori per stabilire un dialogo, soprattutto in materia si salute e sicurezza sul lavoro. L'occasione ha poi consentito alla Capogruppo di iniziare a costruire un percorso di sostenibilità condivisa con i propri fornitori, basato su principi di trasparenza e collaborazione, che miri alla creazione di valore sociale ed ambientale nel territorio servito. Il primo passo concreto in questa direzione è stato l'invio della richiesta delle azioni messe in campo dai fornitori principali nel 2010 relativamente ai seguenti temi: salute e sicurezza dei lavoratori, risparmio energetico, salvaguardia ambientale. Al momento della redazione del presente Bilancio è in corso l'elaborazione del materiale ricevuto.
La struttura Acquisti, Appalti e Logistica di MMS è centralizzata e svolge tutte le attività di: qualificazione e valutazione dei fornitori; indirizzo e coordinamento; pianificazione e gestione degli approvvigionamenti; gestione gare d'appalto per l'affidamento di forniture, 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, approvvigionamenti e logistica dei magazzini dislocati nell'intero territorio gestito. Nel 2010 è proseguito l'impegno aziendale per aumentare concorrenzialità e trasparenza nella gestione delle forniture mediante il ricorso crescente a gare ad evidenza pubblica.
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 continua a riscuotere 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 rimasto pressoché uguale (-2,5%), si è però voluto evidenziare quest'anno anche il dato regionale, che in termini di segmentazione territoriale evidenzia che il 67,5 % dei fornitori contattati sono localizzati in regione, ma in termini di valore la maggior parte sono fuori regione.
Ciò è dovuto in gran parte al fatto che è aumentato il ricorso a procedure di gara sempre più aperte al mercato, nel rispetto di concorrenzialità ed economicità tipici di una corretta gestione imprenditoriale e capisaldi ormai imprescindibili della recente legislazione nazionale e Comunitaria. Infatti le acquisizioni in economia mediante cottimo sono calate nel 2010 del 12,50%, dimostrando preferenza da parte dell'Azienda per procedure a evidenza pubblica che sono aumentate del 42,85%. Sono aumentate parimenti anche le procedure negoziate; oltre la metà sono state indette esclusivamente per ragioni di privativa industriale, per urgenza non imputabile a MMS o per lavori di importo inferiore a 500.000 euro, o 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.
Nelle gare in cui si è utilizzato il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa sono state valutate almeno le certificazioni possedute dai concorrenti, e in un caso anche il piano del servizio offerto nell'ottica di qualità, sicurezza e ambiente.
In media i punteggi assegnati a criteri di qualità sicurezza e ambiente incidono per il 6,82% del punteggio massimo assegnato all'offerta tecnica.
La crescita del ricorso a procedure aperte dimostra apertura al mercato contemperata con il principio di buona amministrazione, stanti i risparmi conseguiti a seguito della messa in concorrenza dei

vari operatori economici interessati.
Ha inoltre inciso l'inserimento in MMS nel secondo semestre 2010 della realtà aziendale ex Cam di Falconara, che essendo fuori provincia ha ovviamente contribuito anche se parzialmente al trend evidenziato. É comunque importante sottolineare che una buona percentuale di forniture fuori provincia è stata convogliata verso aziende regionali, e anche il valore destinato a cooperative sociali è rimasto sostanzialmente alto, suddiviso in servizi relativi all'igiene ambientale, come selezione rifiuti, pulizia aree verdi e cittadine, distribuzione di materiale inerente alla raccolta differenziata, ma anche pulizie di caditoie per servizio depurazione-fognature

Qualificazione dei Fornitori e Imprese
Nel corso del 2010, il Gruppo ha puntato molto sulla rilevanza degli aspetti inerenti la salute e sicurezza, il rispetto delle normative in campo ambientale e la responsabilità sociale che riguardano i propri fornitori perché li considera elementi che inevitabilmente portano ad un miglioramento della qualità del servizio offerto. In questo senso, Marche Multiservizi richiede regolarmente le certificazioni più importanti per la valutazione tecnica dei fornitori. Dopo la revisione completa dell'anagrafica fornitori del 2009, è proseguito il lavoro di ottimizzazione dell'anagrafica fornitori, bloccando quelli per i quali non sono presenti da diverso tempo ordinativi. Il numero di fornitori effettivamente interpellati almeno per un ordinativo nel 2010 è di 953. Dal monitoraggio delle forniture, in particolare di quelle riguardanti beni, lavori e servizi in qualità, nel 2010 è emerso un elevato grado di affidabilità dei fornitori: il 98% sono state giudicate soddisfacenti o più che soddisfacenti e solo il 2% ha una valutazione inferiore, ma comunque sostanzialmente positiva, tanto è vero che non sono state formulate Non Confomità di prodotto nell'anno di riferimento.

(1) La sezione relativa ai fornitori comprende i dati della sola Capogruppo e MMS Ecologica.

Segmentazione geografica dei fornitori	2008	2009	2010
Provincia	54%	53%	50,50%
Extra Provincia	46%	47%	49,50%
di cui nella Regione	-	-	17%

Valore della fornitura (migliaia di euro)	2008	2009	2010
Provincia	15.988	15.699	12.682
Extra Provincia	13.143	13.896	18.299
di cui nella Regione	-	-	2.869

Fornitori iscritti in anagrafica	2008	2009	2010
Beni	42%	41%	38%
Servizi	52%	53%	53%
Lavori	6%	6%	9%

Forniture da cooperative sociali (migliaia di euro)	2008	2009	2010
Cooperative sociali	2,13%	2,67%	1,97%
Valore delle forniture	618	789	610

3.7 Istituzioni

3.7.1 Rapporti con le Istituzioni

Il Gruppo MMS ritiene particolarmente rilevante l'impegno nella costruzione di forme di collaborazione con gli stakeholder istituzionali, condotte nel rispetto dei reciproci ruoli, nell'ottica del continuo miglioramento delle proprie attività.

Dialogo con i Comuni
Nel 2010 MMS ha proseguito ed implementato il percorso di confronto con il territorio di riferimento, consolidando il rapporto con i Sindaci con incontri periodici per approfondire le tematiche relative ai servizi gestiti ed investimenti sul territorio. Nel 2011 sarà predisposto un report sugli incontri con i Comuni con il dettaglio degli argomenti trattati e degli eventuali impegni con assegnazione alla Funzione competente.
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.

Dialogo con Enti regolatori
MMS pone particolare attenzione al confronto con le autorità nazionali e locali di regolazione che maggiormente incidono sulla gestione e sulle attività del Gruppo, ovvero:

- **l'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas (AEEG)**, con funzione di controllo e regolazione dei livelli di qualità, fissazione delle tariffe per le attività di rete e 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 funzione di antitrust, autorizzazioni di fusioni e acquisizioni, tutela dei consumatori e vigilanza sulla correttezza delle politiche commerciali.

MMS partecipa tramite le associazioni di riferimento alle consultazioni che obbligatoriamente l'AEEG indice in vista dell'adozione di provvedimenti.

- **l'Autorità d'Ambito Territoriale Ottimale (AATO)**, Consorzio costituito tra i Comuni dell'ambito, con funzione di regolamentazione e controllo dei servizi per garantire una maggiore efficienza, efficacia ed economicità nella gestione.

Le funzioni delle Autorità di Ambito riguardano:

- la programmazione, ovvero l'attività di pianificazione specifica dei servizi e di predisposizione e approvazione dei programmi di investimento;
- la regolamentazione, ovvero la definizione delle procedure di affidamento dei servizi,
- la definizione dei rapporti con i gestori, ovvero l'elaborazione dei regolamenti relativi ai servizi e la determinazione tariffaria;
- il controllo dei servizi erogati dal gestore;
- la tutela degli interessi degli utenti, ovvero la garanzia dellla continuità e la qualità di servizi fondamentali.

L'Azienda non contribuisce in alcun modo al finanziamento di partiti, movimenti, comitati e organizzazioni politiche e sindacali, o di loro rappresentanti e candidati.

Partecipazione ad associazioni di categoria
MMS partecipa attivamente ai tavoli di discussione od alle iniziative promosse dalle seguenti associazioni:

- Federutility, per quel che riguarda le tematiche relative alla gestione del personale e dei contratti collettivi di lavoro;
- Federambiente, relativamente alle tematiche del trattamento e smaltimento rifiuti;
- Confservizi Marche;
- Aias, relativamente alla formazione e sviluppo professionale in tema di salute e sicurezza sul lavoro;
- Albo nazionale autotrasporto conto terzi;
- Apce-Associazione per la Protezione dalle Corrosioni Elettrolitiche soprattutto per quel che riguarda corsi di formazione ed aggiornamento relativi alla protezione catodica delle reti.
- AEEG relativamente al Gruppo Lavoro di Misura.

3.8 Collettività

3.8.1 Comunicazione

MMS, nella convinzione che un modello di sviluppo non può fare a meno di essere anche sostenibile, ha continuato a dimostrare anche per il 2010 la sensibilità alle **tematiche ambientali** focalizzando la comunicazione su aspetti legati all'ambiente e promuovendo la qualità del rapporto con il suo territorio. Le attività di comunicazione 2010 si sono pertanto incentrata su due temi principali, ovvero **ACQUA e RIFIUTI.**

ACQUA - PROMUOVERE LA QUALITÀ DELL'ACQUA DI RUBINETTO

MMS, garantendo la qualità, la bontà e la sicurezza dell'acqua del rubinetto sulla base di controlli giornalieri, ha invitato i cittadini a preferirla a quella in bottiglia sensibilizzando al tema dell'impatto ambientale ciascun singolo cittadino che ha la possibilità concreta di incidere positivamente sull'ambiente riducendo il consumo delle bottiglie di plastica.
Di grande rilevanza la Campagna di Comunicazione 2010 "L'acqua migliore ce l'hai già in casa" improntata da Marche Multiservizi in collaborazione con AATO n°1 Marche Nord - Pesaro e Urbino e finalizzata a promuovere la pratica di bere l'acqua del rubinetto.

ACQUA - Campagna di comunicazione "L'acqua migliore ce l'hai già in casa"

Coerentemente con quanto avviato da Marche Multiservizi attraverso le azioni di comunicazione realizzate negli anni scorsi nell'ambito della campagna "Acqua Corrente. Buona da bere, rispetta l'ambiente", la nuova campagna ha inteso richiamare l'attenzione dei singoli cittadini ad affrontare l'argomento provvisti delle necessarie conoscenze superando e confutando i pregiudizi radicati nei confronti dell'acqua che esce dal rubinetto, mettendo in evidenza le principali ragioni per preferirla all'acqua minerale in bottiglia ed i vantaggi che ne derivano.
I messaggi chiave utilizzati per la Campagna sono stati i seguenti:

- **dal rubinetto acqua di qualità:** l'acqua del rubinetto è buona da bere, rispetta i restrittivi parametri previsti dalle normative nazionali ed è controllata e analizzata giornalmente e costantemente su tutta la filiera di produzione dell'acqua potabile dal prelievo alla distribuzione (i dati sulla qualità dell'acqua potabile distribuita in tutti i Comuni serviti sono consultabili sul portale internet www.gruppomarchemultiservizi.it);
- **cambiare abitudini per rispettare l'ambiente:** l'acqua in bottiglia infatti, consuma 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;
- **una convenienza senza paragoni:** l'acqua del rubinetto è infinitamente più economica rispetto alle acque minerali di qualità equivalente presenti in commercio.

Maggio 2010
Campagna "L'acqua migliore ce l'hai già in casa"

Marche Multiservizi ha proseguito l'iniziativa " IMPIANTI APERTI" per far conoscere ai cittadini come funzionano gli impianti solitamente chiusi al pubblico e far comprendere che, dietro alcuni semplici gesti del vivere quotidiano come ad esempio aprire il rubinetto dell'acqua, ci sono strutture, progettazione, investimenti e soprattutto il lavoro di tante persone.
Ai cittadini che hanno partecipato all'ini-

ziativa "IMPIANTI APERTI", visitando nel mese di maggio il Potabilizzatore di San Francesco di Saltara o il Potabilizzatore di Sassocorvaro, sono state consegnate le due brochure "**mms**impianti", contenenti informazioni e alcuni dati tecnici relativi ai processi operativi di gestione del ciclo idrico integrato dal prelievo alla restituzione dell'acqua depurata al fiume e sugli impianti di potabilizzazione e depurazione.

MMS, ritenendo che con c'è pratica migliore di quella messa in campo da chi la promuove, ha continuato a impegnarsi sul fronte dell' utilizzo dell'acqua del rubinetto con il progetto **MarcHe$_2$O**, consumandola sia negli uffici che nella mensa aziendale e promuovendo l'iniziativa anche in numerose Amministrazioni Pubbliche del territorio di riferimento.

RIFIUTI – POTENZIARE LA RACCOLTA DIFFERENZIATA

Nel corso del 2010, sono state realizzate molteplici iniziative di sensibilizzazione e informazione a supporto dei progetti di potenziamento della raccolta differenziata nei Comuni serviti e in occasione dell'avvio di nuovi servizi, attraverso comunicati stampa, locandine, opuscoli informativi, calendari, internet.

Sono state inoltre realizzate assemblee pubbliche allo scopo di illustrare ai cittadini e alle attività commerciali e produttive gli obiettivi del progetto, per spiegare le caratteristiche della nuova modalità di conferimento dei rifiuti.

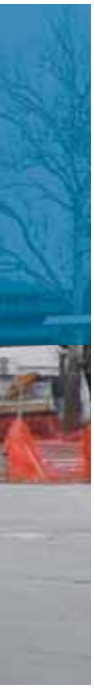
Campagna di comunicazione "Raccolta differenziata: un dovere"

Marche Multiservizi, in collaborazione con la Provincia di Pesaro e Urbino, ha realizzato la campagna di comunicazione **"Raccolta differenziata: un dovere"**, finalizzata a promuovere la raccolta differenziata, la sua utilità e la sua necessità.
Obiettivi fondamentali della campagna sono lo sviluppo della **"consapevolezza/coscienza ambientale/senso del dovere"** e la **sensibilizzazione** dei cittadini nei confronti di questa tematica: 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".
La percezione del fatto che la differenziazione dei rifiuti ha delle motivazioni eticamente valide e porta a innumerevoli benefici ambientali produce infatti una forte motivazione a realizzarla nel modo migliore possibile, e di conseguenza genera un forte aumento delle percentuali di raccolta differenziata registrate.
L'obiettivo è stato quindi far comprendere che differenziare deve essere considerato da tutti i cittadini sia un obbligo legislativo ed etico, sia un'opportunità di miglioramento della qualità della vita.
Il messaggio chiave utilizzato dalla campagna declina e contrappone infatti il "diritto" al "dovere" rivolgendosi al pubblico con diversi slogan:

- "Giocare: un diritto. Raccolta differenziata: un dovere"
- "Ambiente pulito: un diritto. Raccolta differenziata: un dovere"
- "Vivere bene: un diritto. Raccolta differenziata: un dovere".

Nell'ambito della campagna di comunicazione sono stati realizzati numerosi incontri pubblici di sensibilizzazione sul tutto il territorio provinciale, ai quali sono intervenuti il Presidente della Provincia di Pesaro e Urbino e l'Amministratore Delegato di Marche Multiservizi.
Tali incontri, oltre ad essere momenti di

Maggio 2010
Campagna "Raccolta differenziata: un dovere"



scambio e relazione, sono stati improntati sul coinvolgimento dei partecipanti e soprattutto delle giovani generazioni attraverso attività ludico-didattiche sui temi della raccolta differenziata e del rispetto dell'ambiente, nell'ottica di creare quella cultura civica ed ambientale che è alla base per un ambiente migliore.

Raccolta Differenziata: mettiamoci in gioco! (aprile 2010)

Altra rilevante campagna di sensibilizzazione **"Raccolta Differenziata: mettiamoci in gioco"**, promossa da Marche Multiservizi con i giocatori della Scavolini Spar Basket in veste di testimonial, è stata lanciata da MMS nel corso di una conferenza stampa il 20 aprile 2010.

Proprio lo sport può portare un ulteriore contributo per un cambiamento su questa tematica. Infatti, i grandi campioni sono modelli per le nuove generazioni e più in generale per i tifosi che, nella provincia di Pesaro e Urbino, sono storicamente numerosissimi.

Maggio 2010
Campagna "Raccolta differenziata: un dovere"

Le relazioni con i media

Le relazioni che MMS costruisce con il mondo esterno rappresentano occasioni di crescita e di confronto reciproco con la pluralità di attori sociali, economici e culturali presenti sul territorio di riferimento, rafforzando le relazioni costruttive tra l'Azienda e i diversi portatori d'interesse, come le Istituzioni, i clienti, i fornitori, la collettività.
La presenza di Marche Multiservizi sulla stampa locale è pertanto il risultato di relazioni con i giornalisti delle testate locali, ispirate alla disponibilità e alla trasparenza sul trasferimento di informazioni precise e sempre tempestive.
Marche Multiservizi effettua un monitoraggio giornaliero della propria presenza sui media e periodicamente effettua un report quali-quantitativo della rassegna stampa.
Da un punto di vista qualitativo, gli articoli vengono classificati in base al loro tenore (positivo, neutro o critico).

Per il 2011, si prevede di intensificare la presenza di Marche Multiservizi nei media a livello regionale, in modo da veicolare l'immagine dell'Azienda e le informazioni sui servizi anche in altri territori.
Tra i temi che hanno ottenuto la maggiore visibilità vi sono sicuramente quelli che hanno visto coinvolti in prima persona i clienti e quelli relativi ai servizi di raccolta differenziata dei rifiuti e al Servizio Idrico Integrato.
Nel corso del 2010, sono stati resi disponibili nel portale internet aziendale, all'interno dello spazio dedicato "MMS in TV", i video relativi ad alcuni servizi riguardanti Marche Multiservizi emessi da TV locali realizzati in occasione di conferenze stampa o eventi sul territorio.
Per il 2011, si prevede di sviluppare ulteriormente la qualità e la frequenza dei rapporti con i media locali (stampa, radio, Tv, web) così da veicolare l'immagine aziendale e le informazioni sui servizi in modo sempre più capillare sul territorio.

Sponsorizzazioni e liberalità

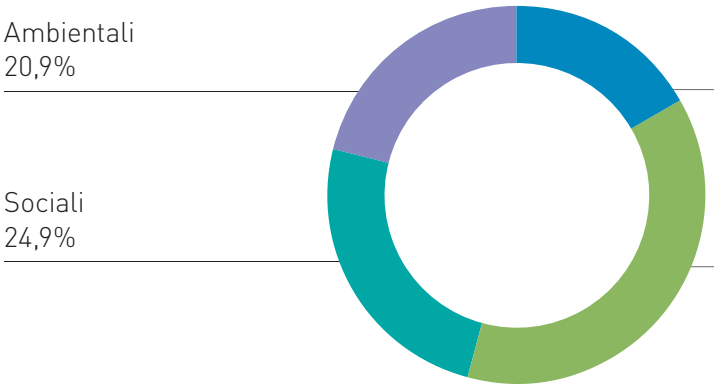
Per MMS il percorso di responsabilità sociale d'impresa risulta essere un elemento chiave per il raggiungimento dello sviluppo sostenibile, attraverso un continuo e costante coinvolgimento di tutti gli stakeholder – i lavoratori, i clienti, i finanziatori, i fornitori, la pubblica amministrazione, la comunità locale, l'ambiente e le generazioni future – coinvolgimento capace di garantire la biunivoca esplicitazione di legittime istanze ed il loro opportuno bilanciamento nelle politiche aziendali e nei relativi strumenti di attuazione.
Il rapporto e la vicinanza con il territorio e con i suoi cittadini, ed il rispetto per l'ambiente rappresentano i due criteri prioritari, in base ai quali il Gruppo sceglie i progetti da sostenere per il raggiungimento dei propri obiettivi di responsabilità sociale. Viene preferita, quindi, la promozione ed il sostegno di iniziative culturali, artistiche ed in particolare di educazione ambientale, cercando di instaurare rapporti di partnership con società, Enti ed Istituzioni pubbliche e private prestigiose. Tra i progetti sviluppati da MMS tesi a sensibilizzare su tematiche ambientali ed inseriti in una cornice artistica e culturale, può essere citata la Rassegna"Concerti Aperitivo del Carlino" che ha proposto un ciclo di spettacoli finalizzati alla raccolta di fondi in favore della Fondazione Salesi di Ancona, con un programma in cartellone da dicembre 2009 a giugno 2010.
La rassegna "Concerti Aperitivo del Carlino" si propone di abbracciare i vari ambiti dell'arte e della cultura, dalla musica alla poesia, al teatro, interagendo con altri linguaggi, proponendo momenti culturali di alto livello, seguiti da degustazioni di vini selezionati e prodotti tipici della regione.
Con il patrocinio della Regione Marche, di tutte le Province della regione e di tutti i Comuni coinvolti nella rassegna, i "Concerti Aperitivo del Carlino", si snodano lungo un emozionante viaggio sulle note della grande musica tra cultura, tradizione e gusto; un interessante percorso che ha contribuito a creare, intorno ai prestigiosi teatri, importanti occasioni di socializzazione avvicinando diverse tipologie di pubblico alla cultura della Musica.
La solidarietà è l'elemento distintivo della rassegna, accostata all'alta qualità delle proposte artistiche. Un modo per creare un coinvolgimento attivo ed emotivo del

pubblico, che, oltre a godere di spettacoli di alto livello, sa di poter contribuire ad aiutare concretamente una struttura che rappresenta un vanto per l'intera regione e non solo.
Le attrezzature acquistate con i fondi raccolti con l'edizione 2009/2010 sono state donate alla fondazione dell'Ospedale Salesi, Reparto Di Neuropsichiatria, precisamente all'Unità di Monitoraggio Neurofisiologico per un importo di 27.000 euro.

Sponsorizzazioni (euro)	2008	2009	2010
Attività ricreative	8.000	4.000	13.500
Cultura	40.000	46.567	30.000
Sport	20.000	77.328	-
Sociali	42.000	35.177	20.000
Ambientali	-	13.333	16.757
Altro	-	4.547	-
TOTALE	**110.000**	**180.952**	**80.257**
di cui a comunità locale	**110.000**	**180.952**	**80.257**
di cui fuori territorio	**-**	**-**	**-**

Liberalità (euro)	2008	2009	2010
Attività ricreative	-	-	-
Cultura	-	720	1.000
Sport	-	-	-
Sociali	3.740	11.061	13.028
Ambientali	-	1.500	54.134
Altro	-	-	300
TOTALE	**3.740**	**13.281**	**68.462**
di cui a comunità locale	**-**	**8.281**	**60.434**
di cui fuori territorio	**3.740**	**5.000**	**8.028**

Sponsorizzazioni e liberalità



Nel corso del 2010 MMS ha avviato una relazione diretta con l'Università degli Studi di Urbino che ha portato alla sottoscrizione di una convenzione, di durata triennale, basata sulla volontà di promuovere e sostenere la ricerca e contribuire alle attività formative dell' Università.
Con questa iniziativa, che prevede il finanziamento di un Dottorato di ricerca e di due assegni di studio, Marche Multiservizi ha messo in rilievo l'esigenza di far conoscere e divulgare i temi relativi ai servizi ambientali nei loro diversi aspetti.
Marche Multiservizi è da sempre impegnata a perseguire strategie di continuo miglioramento dei propri servizi con una forte attenzione alle relazioni con il territorio in cui opera e con gli enti locali.
L'Università di Urbino rappresenta un punto di riferimento qualificato nelle attività di ricerca e formazione e svolge anche una funzione di raccordo tra le esigenze del territorio ed il patrimonio di conoscenza.

3.8.2 Educazione ambientale

MMS ha avviato da anni un rapporto di collaborazione con il mondo della scuola, ritenendo che la sensibilizzazione e l'affermazione, soprattutto nelle giovani generazioni, della coscienza civica ed ecologica e la cultura del rispetto dell'ambiente, sia essenziale per il miglioramento della qualità della vita e dell'ambiente nel territorio in cui opera.
Anche per l'anno 2010, Marche Multiservizi ha pertanto promosso iniziative per il miglioramento della conoscenza dei temi relativi ad acqua e rifiuti:

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

Le linee di intervento utilizzate sono state le seguenti:

- **Incontri formativi della durata di 2 ore** sul tema della raccolta differenziata, diretti ad alunni e personale docente e non docente delle scuole primarie e secondarie di 1° grado, tenuti da un nostro esperto.
- **Distribuzione degli ecocestini** da utilizzare in classe per la raccolta differenziata.
- **Visite agli Impianti** – Trasporto a carico delle scuole: Discarica di Cà Asprete; Discarica e impianto di compostaggio di Cà Lucio; Potabilizzatore di San Francesco, Saltara di Calcinelli.

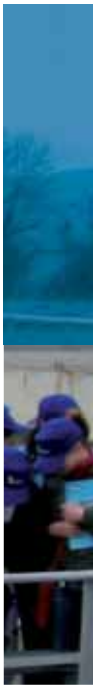
Il progetto, rivolto agli alunni e al personale docente e non docente delle scuole primarie e secondarie dei Comuni del territorio servito da MMS, ha incontrato l'interesse di **15 Istituti Comprensivi**, per un totale di **88 classi** ed ha visto la partecipazione diretta di **circa 1.900 alunni e 25 insegnanti**.
Il confronto tra i risultati del 2009 e quelli del 2010 evidenzia un fortissimo trend di crescita, dovuto alla qualità e all'elevato livello scientifico-didattico delle iniziative di educazione ambientale promosse da MMS.
I risultati conseguiti hanno dimostrato quali proficui risultati si possano ottenere dalla condivisione di progetti educativi orientati alla diffusione di valori e principi di sostenibilità ambientale.
Pertanto nel 2011 verranno implementate nuove attività, proponendo anche nelle scuole lo spettacolo di intrattenimento realizzato durante gli Incontri Pubblici sul tema della Raccolta Differenziata organizzati sul territorio al fine di rendere estremamente partecipativa e coinvolgente l'iniziativa.

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.



4. RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

4 Responsabilità ambientale 78

4.1 Risultati e programmi per l'ambiente 82

4.2 Ciclo dell'acqua 84
4.2.1 Produzione e distribuzione dell'acqua 84
4.2.2 Trattamento e depurazione 88

4.3 Ciclo dei rifiuti 92
4.3.1 Il servizio di igiene ambientale 93
4.3.2 Raccolta differenziata 94
4.3.3 Smaltimento 98

4.4 Energia 103
4.4.1 Gas per il territorio 103
4.4.2 Produzione di energia 105
4.4.3 Servizio gestione calore 105
4.4.4 Illuminazione pubblica 106

4.5 Risorse ed emissioni ambientali 106
4.5.1 Flotta del Gruppo 106
4.5.2 Produzione e utilizzo di risorse 108
4.5.3 Emissioni e rifiuti prodotti 111
4.5.4 Biodiversità 115

4.6 Aspetti di eco-efficienza 116

4 RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

L'utilizzo attento 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, considerandolo la principale ricchezza da rispettare e proteggere per il futuro.

Utilizzo di risorse (input)		Fasi del processo produttivo		Emissioni ambientali (output)
• Gas metano • Odorizzanti • Consumi di energia	→	**Servizi Energetici** • Distribuzione e vendita di gas metano • Servizi calore ed illuminazione pubblica Pesaro	→	• Usi/Perdite di rete • Emissioni in atmosfera • Produzione rifiuti
• Acqua di falda • Acqua superficiale • Energia • Reagenti	→	**Servizi Idrici** • Prelievo • Potabilizzatore • Distribuzione • Fognature • Depurazione	→	• Perdite di rete • Emissioni • Scarichi idrici (depurati) • Produzione rifiuti (Fanghi da depurazione, e altro)
• Consumi di energia • Reagenti	→	**Servizi Ambientali** • Pulizia strade • Raccolta rifiuti • Trattamento rifiuti	→	• Emissioni da impianti (fumi, combustione biogas, odori ...) • Emissioni da mezzi • Energia recuperata • Materia recuperata • Produzione di rifiuti

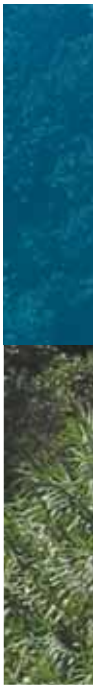
Per quel che riguarda i servizi energetici, gli argomenti a rilevanza ambientale sono:
- l'efficienza nella gestione della distribuzione gas e del servizio calore;
- la produzione di energia da fonti rinnovabili (utilizzo di biogas da discariche, teleriscaldamento);
- il risparmio energetico.

La sostenibilità delle attività relative al settore ambientale riguardano principalmente:
- l'aumento delle percentuali di Raccolta Differenziata ed 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:
- la 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 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 affrontare definitivamente la problematica dell'approvvigionamento idrico del territorio pesarese.

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 24 ore su 24 (variazioni nella pressione e nella portata), 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 2010 il contributo di MMS al Progetto di "Risanamento del fiume Foglia" 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 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 circa 1000 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 (partendo da Pesaro – ed in seguito Montecchio e 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 certificazione ambientale ISO 14000:2004 per il servizio smaltimento e trattamento rifiuti (si veda anche cap. 1.1.4).

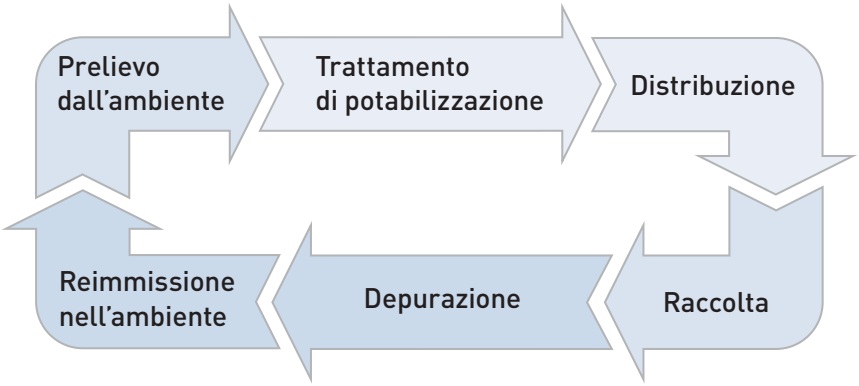
4.1 Risultati e programmi per l'ambiente

StakeholderAmbiente Sistema Impianti	Avevamo detto	Abbiamo fatto	Faremo
	• Avviare 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. • Avviare il centro di Raccolta di Fermignano entro Marzo.e il nuovo Centro di Raccolta di S.A. in Vado entro Dicembre 2010.	• Sviluppato il progetto di potenziamento della Raccolta Differenziata nei Comuni situati lungo la bassa valle del Foglia e dei Comuni del territorio gestito nell'alta valle del Foglia per raggiungere gli obiettivi prefissati con un potenziamento di oltre il 20% dei giri di raccolta. • Avviato il centro di Raccolta di Fermignano con due mesi di ritardo sul previsto. Il centro di Sant'Angelo non è stato avviato per il fallimento della ditta che si era aggiudicata i lavori e per la necessità conseguente di riavvio delle procedure d'affidamento lavori attualmente in corso .	• Incrementare la Raccolta differenziata: – Completare il progetto di Raccolta Differenziata nel Comune di Pesaro con sistema misto prossimità e porta a porta; – Estendere la raccolta differenziata a tutti i Comuni serviti da Naturambiente e potenziare il servizio nei Comuni in cui era già attiva; – Terminare la fase di sperimentazione ed avviare definitivamente la raccolta dei rifiuti indifferenziati domestici con cassonetti dotati di apertura ridotta per evitare il conferimento di materiali di grandi dimensioni attraverso il posizionamento di circa 400 nuovi contenitori; – Ridurre dei volumi di rifiuti urbani smaltiti in discarica. • Realizzazione di un impianto di trattamento della frazione secca entro 2012. • Eseguire analisi per la tracciabilità della destinazione finale dei rifiuti della Raccolta Differenziata.

StakeholderAmbiente Sistema raccolta	• Ridurre gli scarti dal processo di compostaggio dell'impianto di Cà Lucio. • Perfezionare pratica autorizzazione ampliamento Cà Asprete (Attuare il provvedimento definitivo di autorizzazione e pianificazione in dettaglio dei lavori).	• Stabilizzato il quantitativo degli scarti del compostaggio, ma non ridotto. • Autorizzazione ampliamento Discarica di Cà Asprete ottenuta nel marzo 2010 e svolta pianificazione dei lavori.	• Potenziare l'impianto di compostaggio di Cà Lucio per aumentarne la capacità di trattamento. • Avviare iter autorizzativo per l'ampliamento della discarica di Cà Lucio. • Avviare i lavori per la realizzazione degli impianti di trattamento in situ del percolato delle discariche di Cà Lucio e Cà Mascio.
StakeholderAmbiente Sistema fognario depurativo	• Potenziare ed estendere le fognature della zona Montepicchio e Piobbichese nel Comune di Sant'Angelo in Vado. • Proseguire l'iter progettuale e realizzativo degli impianti depurativi di Lucrezia (Cartoceto), Montecchio (Sant'Angelo in Lizzola), Braccone, Schieti, Trasanni (Urbino), Santa Maria dell'Arzilla (Pesaro).	• Realizzato il potenziamento nei tempi previsti. • Realizzato progetto esecutivo dell'impianto di depurazione a Lucrezia (Cartoceto) e stipula del contratto di affidamento lavori in corso a seguito di gara d'appalto. • Realizzato progetto esecutivo dell'impianto di depurazione a Montecchio e acquisizione dell'area in corso. • Realizzato progetto esecutivo dell'impianto di depurazione a Braccone (Urbino) e affidamento lavori in corso. Al momento il progetto è bloccato a causa di un vasto movimento franoso a monte dell'impianto. • Realizzato progetto esecutivo dell'impianto di depurazione a Schieti (urbino). • Realizzato progetto esecutivo dell'impianto di depurazione a Trasanni (Urbino), iter autorizzativo in corso. • Realizzato progetto esecutivo dell'impianto di depurazione a S.Maria dell'Arzilla (Pesaro), iter autorizzativo in corso.	• Potenziare bonifiche sistema fognario: – Avviare dei Lavori per lo Sdoppiamento rete fognaria quartiere Soria (Pesaro) residuo primo intervento; – Realizzare collegamento fognario da Selvagrossa a collettore zona S.Lorenzino. • Migliorare l'efficienza del sistema Depurativo: – Realizzare potenziamento impianto di depurazione di Lucrezia; – Completare il nuovo impianto fognario Calmazzo - Piancerreto; – Completare l'iter autorizzativo per l'avvio del potenziamento depuratore Montelabbate; – Avviare la progettazione della nuova linea fanghi del depuratore di Borgheria Pesaro; – Avviare i lavori per nuovo depuratore S.M.Arzilla con relativo sistema fognario e bonifica rete idrica.
St. Ambiente Acqua	• Potenziare il sollevamento dell'impianto di via Paganini (Pesaro) per un miglior collegamento al depuratore Borgheria.	• Completato il potenziamento dell'impianto di sollevamento di via Paganini (Pesaro) per un miglior collegamento al depuratore di Borgheria.	• Completare la nuova centrale Pantanelli (Montelabbate) per una miglior distribuzione idrica nei comuni della bassa val Foglia.
St. Ambiente Risparmio energetico e risorse	• Predisporre un piano per il risparmio energetico in grado di ridurre il fabbisogno energetico di Gruppo di circa il 2,5%. • Acquisire almeno 3 automezzi alimentati a combustibili a ridotto impatto (Metano- GPL- Elettrici). • Proseguire l'intervento nell'equilibrio economico-finanziario del progetto di Teleriscaldamento.	• Fissato obiettivo di miglioramento dell'uso di risorse energetiche che prevede una riduzione dei consumi energetici rispetto al 2009 nel MBO. • Inserimento di 3 nuovi automezzi a ridotto impatto. • Proseguito lo stralcio dei lavori al momento bloccati per ritardi dei lottizzanti dell'aree ai cui l'impianto è destinato.	• Ridurre i consumi energetici. • Acquisire almeno 3 nuovi automezzi a metano

4.2 Il 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

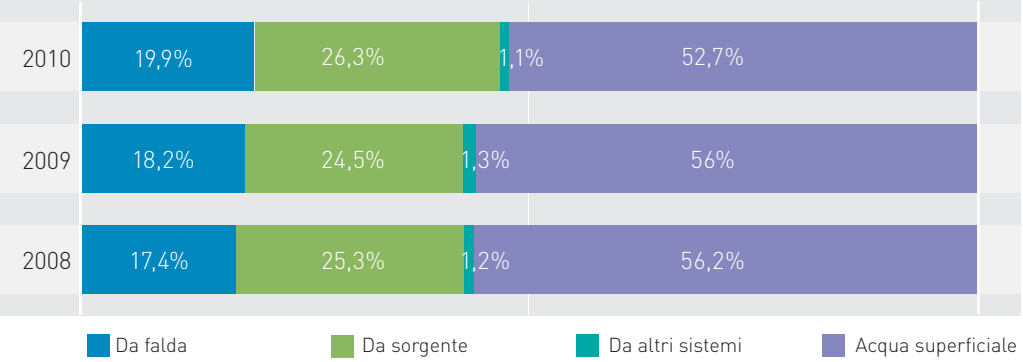
Per arrivare ai rubinetti delle case l'acqua richiede un processo lavorativo complesso che implica la necessità di eseguire in modo coordinato, continuato e controllato le seguenti fasi:

In linea con le politiche idriche Provinciali, il Gruppo MMS è attento al contenimento e razionalizzazione dei prelievi di acqua dalle varie fonti. L'approvvigionamento idrico nel territorio servito, in aumento di circa il 2%, presenta un lieve miglioramento dei prelievi da superficie, più vulnerabili e direttamente condizionati dalle precipitazioni, a favore di quelli da falda e sorgente di miglior qualità e più sicuri. Infatti, al 30-12-10 dei 35,87 milioni di m³ d'acqua immessa in rete il 52,7% deriva da acqua di superficie (principalmente captata dal fiume Metauro negli invasi Enel di Ponte degli Alberi e di Tavernelle), il 26.3% da sorgenti e il 19,9 da Falda (in lieve incremento). La potabilizzazione delle acque superficiali richiede più trattamenti, maggior impiego di prodotti chimici e una gestione complessiva più articolata di quella prevista per le altre fonti di approvvigionamento.

Acqua immessa in acquedotto per fonti (milioni di m³)	**2008**	**2009** [1]	**2010**
Acqua superficiale	19,29	19,69	18,92
Da falda [2]	5,96	6,41	7,13
Da sorgente [2]	8,69	8,61	9,43
Da altri sistemi (falda-sorgente)	0,40	0,46	0,40
Totale volumi immessi in rete (mc.)	**34,34**	**35,17**	**35,88**

(1) Alcuni dati di acquedotti minori sono ancora determinati da stime (circa il 14%).
(2) Sia gli approvvigionamenti da sorgente che da fiume sono prevalentemente alimentati da acquiferi superficiali e quindi fortemente condizionati dall'andamento metereologico

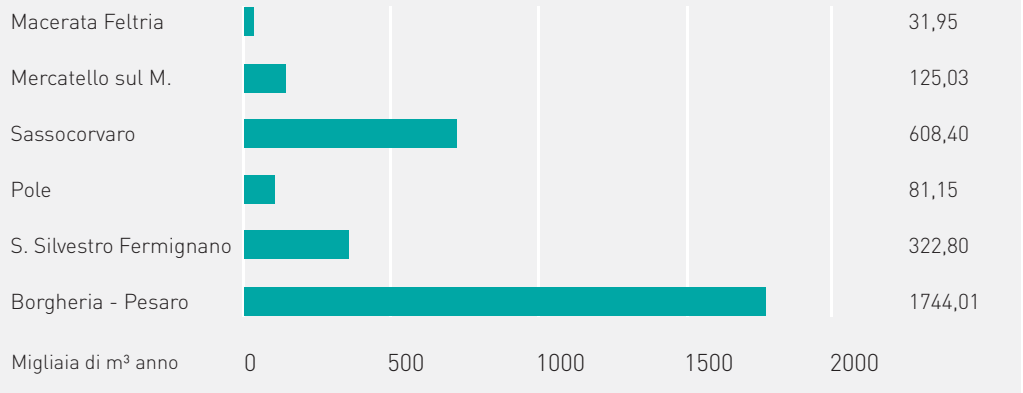
Fonti di approvigionamento idrico



Fonti di approvigionamento idrico

L'acqua potabilizzata proviene per la maggior parte dall'impianto di S. Francesco a Saltara (circa 51.000 m³/giorno pari a circa il 86% del potabilizzato giornaliero per un totale annuo di 18,32 mil di m³). I sei impianti minori presenti sul territorio servito contribuiscono alla produzione del potabilizzato con i quantitativi annui (di tipo chimico-fisico e ad osmosi inversa) descritti nel grafico che segue.

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



Nel corso del 2010 sono state destinate risorse non trascurabili per il miglioramento dell'efficacia di alcuni impianti di piccole dimensioni, in particolare dell'impianto di Pole a Sassocorvaro (PU) descritto nel riquadro.

Impianto potabilizzazione di Pole
Il potabilizzatore di Pole tratta l'acqua che serve i comuni di Acqualagna, Fermignano, Urbania, S.Angelo in Vado, Urbino, Borgo Massano.
L'impianto è stato costruito nel 1988 per trattare l' acqua prelevata dal fiume Burano

per poi essere rilanciata tramite pompe nella condotta dell'acquedotto di Monte Nerone. Negli anni 2000/2004 è stata realizzato un potenziamento dell'impianto avviato nel 2007. L'acqua bruta prelevata alla diga di Crivellini viene trattata con biossido di cloro e flocculante per poi essere mandata al sedimentatore (con capacità circa di 2400 m³) e di seguito inviata ai filtri a sabbia a gravità. Viene quindi stoccata nella vasca di accumulo finale dove si effettua la seconda disinfezione con biossido di cloro per poi essere rilanciata tramite pompe sulla condotta dell'acquedotto di Monte Nerone. L'impianto in tutte le sue fasi è comandato a distanza con telecontrollo.
Nella anno 2011 è previsto un ulteriore intervento di riqualificazione impiantistica per trasformarne una parte in impianto di depurazione di tutte le acque di risulta derivanti dal lavaggio dei filtri a sabbia, a carbone e dell'acqua di scarto della centrifuga dei fanghi con il fine di migliorare sensibilmente l'efficacia e le prestazioni ambientali dell'impianto stesso.

Prodotti chimici acquistati nell'anno (t)	2008	2009	2010
Ipoclorito di sodio	74,8	61,82	54,6
Acido Cloridrico 32%	148,7	167,67	182,6
Sodio Clorito 25%	205,5	220,44	223,4
Policloruro di alluminio	411,8	449,67	559,4
Anidride carbonica liquida	67,4	86,3	77,9
Polielettrolita	0,25	0,25	0,4
Totale	**908,45**	**986,15**	**1.098,30**

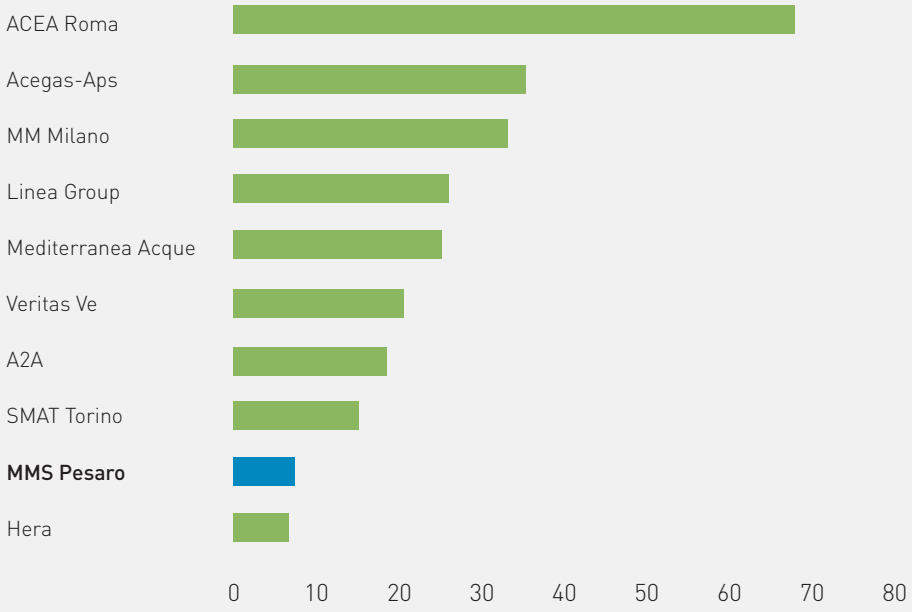
Alla fine del processo di potabilizzazione, per garantire la disinfezione lungo il trasporto e la distribuzione, viene effettuata un'ultima clorazione di mantenimento (preferibilmente con biossido di cloro ottenuto dalla reazione di acido cloridrico e sodio clorito), mentre in numerosi punti della rete di distribuzione viene effettuata una disinfezione di mantenimento con ipoclorito (si veda 3.5.3). La rete acquedottistica gestita (sia adduttrice che distributrice) ha una lunghezza complessiva di circa 4446 km (interamente mappata nel GIS), 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 sito su numerosi punti del sistema acquedottistico distributivo (rete-impianti), anche mediante il telecontrollo, destinando a tale attività 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 m³)	2008	2009 (2)	2010
Imessa in acquedotto	34,34(1)	35,17	35,87
di cui ceduta ad altri sistemi d'acquedotto	6,07	5,8	5,95
di cui consumi utenze	17,54	17,44	17,65
di cui non contabilizzata	10,73	11,93	12,26
Perdite di rete (amministrative e idrauliche)%	31,26%(1)	33,92%	34,21%

(1) Dato rettificato alla luce della ricognizione e misura dei punti di prelievo degli acquedotti minori.
(2) Alcuni dati di acquedotti minori sono determinati da stime

Nel 2010, l'acqua non fatturata è il 34,21% dell'immessa in rete. L'analisi storica del dato evidenzia un andamento non del tutto positivo (+0.84%) come dato assoluto, ma migliorato se paragonato ai volumi dell'immesso in rete (+2% nel 2010).
Relativamente alle perdite idriche, il sistema acquedottistico gestito dal Gruppo continua ad essere comunque in linea con la media nazionale che è del 34% (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/giorno evidenzia un ottimo posizionamento di Marche Multiservizi rispetto ai dieci principali gestori di S.I.I. italiani (Fonte ufficio studi Mediobanca 2009 e Bilancio di Sostenibilità Gruppo Hera 2008).

Acqua immessa in rete e non fatturata (m³/km giorno)



(Fonte ufficio studi Mediobanca 2009 e Bilancio di Sostenibilità Gruppo Hera 2008)

Le azioni di controllo e riduzione delle perdite idrauliche si basano principalmente su due strategie: il miglioramento del modello analitico permanente di determinazione del bilancio idraulico per Comune e l'esecuzione di campagne di ricerca programmata delle perdite di rete realizzate mediante Geofoni in grado di correlare le variazioni acustiche sulle tubazioni. Nel 2010 sono stati controllati tutti i 350 km di rete programmati, circa il 7,9% della rete esistente.

Ricerca perdite di rete	2008	2009	2010
Rete idrica controllata [Km]	325	309	352
Lunghezza rete (km)	4.227	4.335	4446
% di rete idrica controllata	7,7%	7,1%	7,9%

Relativamente alle perdite amministrative, dopo l'impegno profuso nel 2009 per l'implementazione del progetto di censimento e monitoraggio è stata completata la georeferenziazione dei contatori installati nel territorio gestito. Nel 2010 MMS ha avviato un importante piano di sostituzione di 4.912 contatori con quelli di nuova generazione a rulli protetti e caratterizzati da un alto standard di precisione della misura (classe C). Tale azione proseguirà nel 2011 con l'obiettivo di completare la sostituzione di tutti i contatori ad orologeria ancora attivi.

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 dei sistemi depurativi, l'Azienda ha già realizzato notevoli investimenti finalizzati allo sdoppiamento delle reti miste (bianche/nere) che proseguiranno anche nel 2011 (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 caditoie stradali. Inoltre, vengono effettuati interventi di manutenzione straordinaria (anche in Pronto Intervento) volti al ripristino o al miglioramento delle condizioni strutturali e impiantistiche per assicurare i necessari livelli di funzionalità idraulica e di sicurezza del servizio.

Depurazione
Il ciclo idrico integrato si conclude con la reintroduzione nell'ambiente delle acque reflue raccolte dalla rete fognaria e trattate in impianti di depurazione. Marche Multiservizi gestisce, attraverso la controllata Acque srl, 114 depuratori situati nella Provincia di Pesaro-Urbino di cui 87 di piccole dimensioni con potenzialità inferiori a 2.000 abitanti equivalenti, 26 con potenzialità compresa tra 2.000-10.000 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.

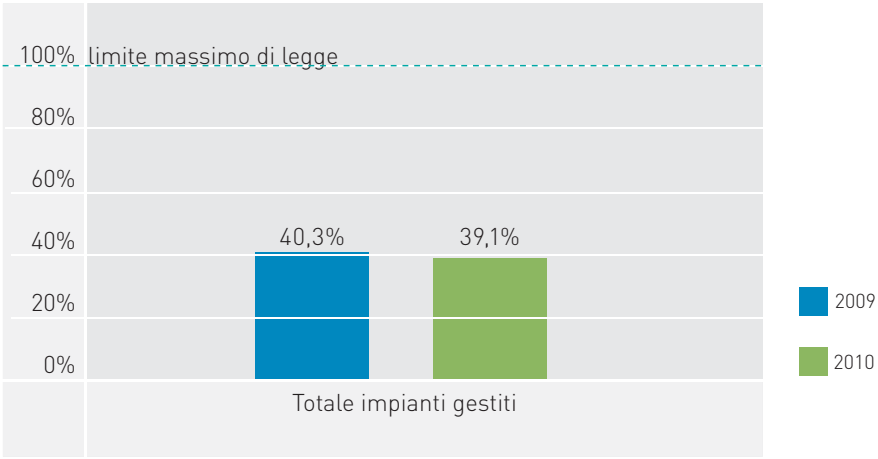
Acque S.r.l.
Acque srl è la società del Gruppo costituita per la gestione degli impianti di depurazione e sollevamento. La società ha ampliato la propria attività con l'acquisizione di numerosi impianti da altri soggetti (Hera Rimini, Comuni e ditte private), confermando il primato di gestione a livello 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.

Nel 2010 Marche Multiservizi, ha effettuato 559 campionamenti (circa 33 per ogni milione di m³ trattato) per le analisi delle acque reflue volti ad assicurare la qualità delle acque reintrodotte nel sistema idrico superficiale, nonché il rispetto della normativa vigente in materia.

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.

I fanghi e vagli risultanti dal processo di depurazione sono stati 7.578 tonnellate nel 2010, in leggera contrazione rispetto al 2009 (-1,34%), grazie anche ad alcune manutenzioni straordinarie delle presse di disidratazione fanghi. I fanghi prodotti dalla depurazione vengono smaltiti prevalentemente nelle discariche del Gruppo. La capacita di auto trattamento del rifiuto prodotto in impianti gestiti, infatti, è ulteriormente aumentata passando dal 86.8% del 2009 si attesta attorno al 98,7% del 2010.
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%)". 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, azoto totale e azoto ammoniacale 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 metodo di calcolo del valore globale ottenuto dal sistema depurativo gestito nel 2010 è stato modificato, rispetto alle precedenti edizioni del Bilancio di Sostenibilità, non tenendo conto del coefficiente dell'azoto ammoniacale in quanto determinato da stima e quindi non completamente affidabile. Pertanto, il valore globale così rideterminato, ottenuto dal sistema depurativo gestito nel 2010, risulta essere pari al 39,1% a conferma della tendenza positiva dell'efficacia depurativa degli impianti gestiti.

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



Tutti i dati di seguito riportati si basano sul totale delle analisi condotte da MMS ed ARPAM (Agenzia Regionale Protezione Ambiente Marche). L'affidabilità dei controlli MMS trova anche un buon riscontro dal periodico confronto con le analisi svolte dall' ARPAM, in particolare sugli impianti grandi e medi, evidenziando risultati similari.

Consistenza impianti gestiti	2008		2009		2010	
	Abitanti equivalenti	Portata m³/anno	Abitanti equivalenti	Portata m³/anno	Abitanti equivalenti	Portata m³/anno
Impianti grandi (più di 10.000 ab/eq)	90.000	6.875.980	90.000	6.988.870	90.000	7.934.930
Impianti medi (tra 2.000 e 10000 ab/eq)	98.400	6.386.850(1)	98.000	6.605.490(1)	98.000	6.007.490(1)
Impianti piccoli (meno 2.000 ab/eq)	48.966	3.406.500(1)	54.566	3.541.232(1)	54.566	4.031.506(1)

(1) Dato parzialmente derivante da stime

Campionamenti per analisi effettuati	2009	2010
Campionamenti effettuati MMS	571	559
Campionamenti effettuati ARPAM(1)	132	144

(1) Svolti solo per impianti medi e grandi

Efficacia abbattimento carico inquinante (t e %)	Impianti grandi			Impianti medi/piccoli		
	2008	2009	2010	2008(1)	2009	2010
COD	4.909	4.695	4.491	1.932	4.973	3.571
	97,00%	96,00%	94,80%	70,20%	90,90%	93,70%
BOD_5	1.022	1.199	2.256	448	1.330	1.797
	95,10%	97,00%	97,70%	90,10%	94,70%	96,30%
Azoto totale	549	580	510	-	-	301
	96,50%	89,00%	84,50%	-	-	71,90%
SST	-	2.002	1.936	896	2.911	2.566
	-	96,50%	95,30%	93,80%	93,20%	95,40%
Fosforo (P)	-	55	63	-	-	-
	-	92,70%	92,70%	-	-	-

(1) Riferiti ai soli impianti medi

Dal 2010 per una rappresentazione più dettagliata delle prestazioni ambientali degli scarichi è stato introdotta anche l'analisi del fosforo, sia in termini di efficacia d'abbattimento che di caratteristiche medie in mg/l.

Caratteristiche complessive degli scarichi	Limiti di legge (D.Lgs. 152/06)	Impianti grandi			Impianti medi/piccoli		
		2008	2009	2010	2008	2009	2010
Q.trat. m³/giorno (1)		18.838	19.148	21.740	17.498	13.900	13.752
BOD_5 out mg/l	25	4,62	4,52	6,63	5,51	5,81	7,29
COD_5 out mg/l	125	36,73	31,47	31	33,33	34,81	24,79
Azoto totale out mg/l	15	11,92	11,54	11,75	-	-	10,66
SST mg/l	35	13,55	10,18	11,98	9,25	13,65	11,45
Azoto ammoniacale	15	-	0,64	0,53	3,53	4,35	1,89
Fosforo (P) mg/l	2	-	1,20	0,63	-	-	-

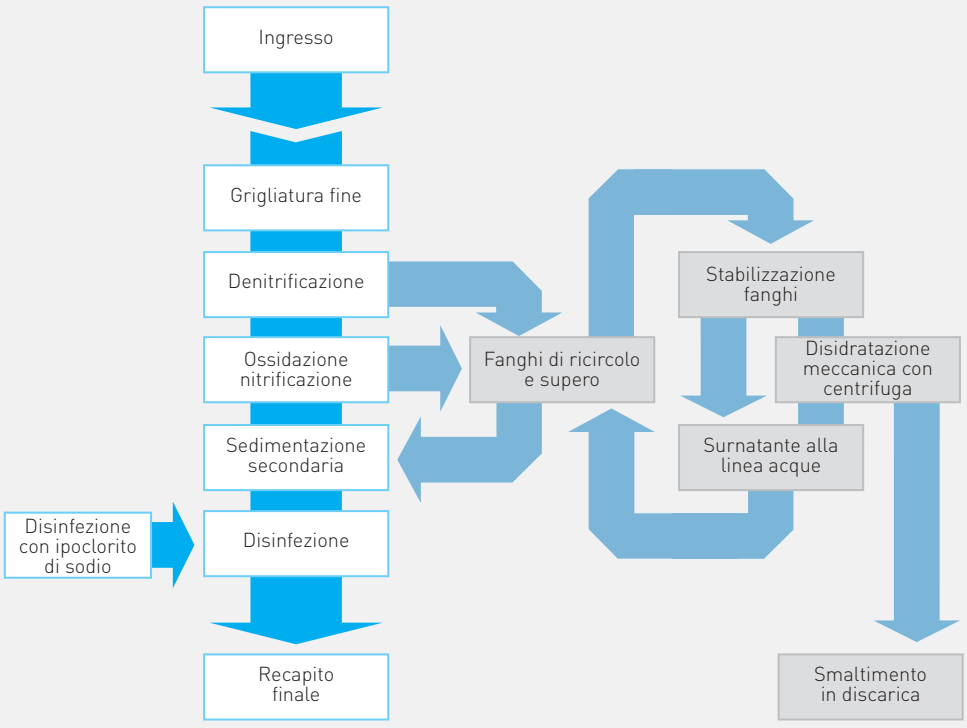
(1) Valore medio ponderato e per i medi e piccoli stimata
(2) Riferiti ai soli impianti medi

Acquisto di reattivi chimici per il sistema depurativo (t)				
Reattivo chimico	**Fase di trattamento**	**2008**	**2009**	**2010**
Ipoclorito di sodio	disinfezione	536	553,6	584,5
Polielottrolita	disidratazione	11,7	13,5	13,5
Alluminato (borgheria)	abbattimento fosforo/terziario	184,8	135,5	274,7
Ossigeno liquido	ossidazione/nitrificazione	36,6	39,4	30,4

L'Autorizzazione Integrata Ambientale dell'impianto di Borgheria prevede per i mesi estivi (aprile-settembre) una restrizione dei limiti agli scarichi al fiume degli escherichia coli, da 5.000 UFC/100ml a 500 UFC/100ml a causa della vicinanza alla costa degli scarichi. I valori rilevati dagli scarichi dell'impianto di Borgheria nel periodo sopra indicato risultano essere pari a circa 1/5 del valore minimo imposto.

Impianto di depurazione di Pergola

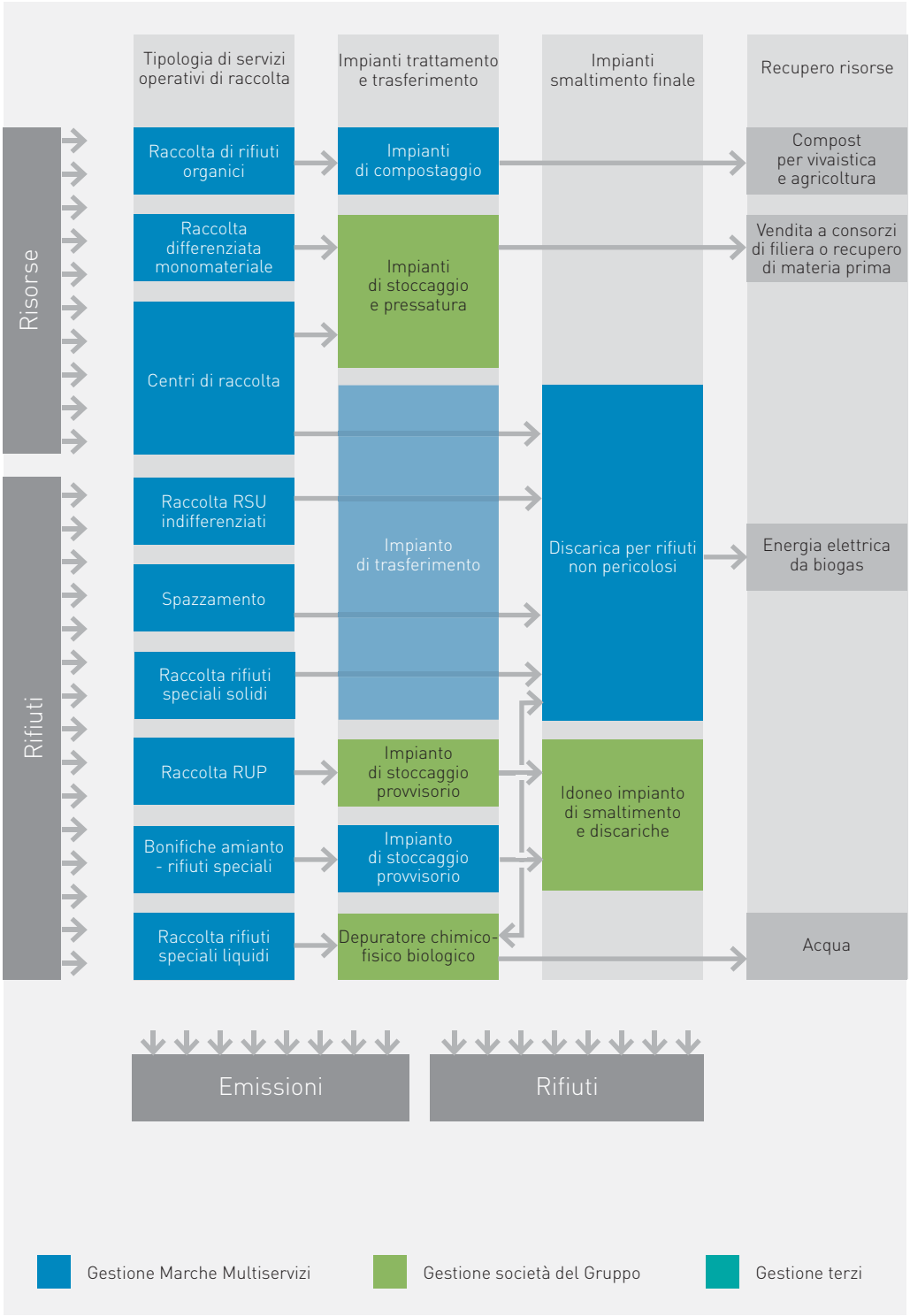
L'impianto di depurazione è situato vicino all'abitato di Pergola, in prossimità del torrente Cinisco, affluente del fiume Cesano, che ne accoglie il refluo depurato. L'impianto nel 2005 è stato potenziato ed adeguato, fino ad una potenzialità di 5.000 A.E. di circa 4.000 e tratta una portata giornaliera di circa 800 / 1000 m^3. Il refluo ricevuto è misto (acque nere e bianche), il trattamento che subisce è di tipo biologico. Il funzionamento dell'impianto è descritto dal seguente schema:



Inoltre, presso l'impianto è possibile ricevere e depurare, in apposito trattamento, i rifiuti liquidi derivanti dalle manutenzioni di altri piccoli depuratori, della rete fognaria, dei sollevanti fognari e le fosse settiche dei privati cittadini. La quantità complessiva giornaliera massima di conferimento è di m^3 40. I rifiuti prodotti dall'impianto sono smaltiti presso le discariche del Gruppo (circa 245 t/anno). Il depuratore è dotato di telecontrollo permettendo di ripristinare tempestivamente il corretto funzionamento.

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 opera in 39 Comuni e serve circa 225.000 abitanti. La controllata MMS Ecologica opera nel Comune di Montecalvo in Foglia e nei 13 Comuni della Comunità Montana del Montefeltro con un bacino di utenza di oltre 20 mila abitanti. Naturambiente svolge il servizio di igiene ambientale in 8 Comuni montani della zona del Monte Catria e Nerone ed ha un bacino di circa 24.000 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 in diversi Comuni (si veda 1.1.2). La sintesi del ciclo della gestione dei rifiuti è riportato nello schema seguente:



4.3.1 Il Servizio di igiene ambientale

Il servizio di igiene ambientale di MMS si articola in quattro attività principali: raccolta indifferenziata dei rifiuti, raccolta differenziata, spazzamento e pulizia arenili. L'attività di pulizia degli arenili nei Comuni di Pesaro e Gabicce Mare, (per una lunghezza complessiva di circa 11 km di spiaggia), prevede il setacciamento prima della stagione balneare e, nel periodo estivo, la rimozione giornaliera dei rifiuti spiaggiati. Tutti i rifiuti da arenile sono inviati alla discarica di Cà Asprete per lo smaltimento. Il servizio di spazzamento comprende lo spazzamento delle strade, effettuato secondo programmi prestabiliti, manualmente e con mezzi meccanici e lo svuotamento dei cestini portarifiuti. La raccolta indifferenziata dei rifiuti solidi urbani (RSU) consiste principalmente nello svuotamento degli appositi cassonetti dislocati nel territorio servito. Nel corso del 2010, nei Comuni di Montecalvo in Foglia e Gradara è partita la sperimentazione di una nuova tipologia di cassonetti stradali per il conferimento degli RSU dotati di una bocchetta di carico di dimensioni ridotte, tali da non consentire l'inserimento di rifiuti ingombranti o di notevoli dimensioni. Tutti i rifiuti urbani derivanti dalla raccolta indifferenziata sono avviati a smaltimento nelle discariche del Gruppo.

Rifiuti raccolti (t)	2008	2009	2010
Raccolta differenziata	43.813.832	42.315.146	52.335.888
Raccolta indifferenziata (compresa RD a corretto smaltimento[1], RUP ed ingombranti)	84.943.784	78.210.465	79.373.248
Totale raccolta	**128.757.616**	**120.525.611**	**131.709.136**
Rifiuto da arenile	5.930.890	6.739.230	5.399.870
Rifiuti da Spazzamento	3.092.540	5.829.670[2]	7.010.865
Totale Generale	**137.781.046**	**133.094.511**	**144.119.871**
Abitanti	182.000	199.000	224.226
Kg per abitante	707	606	587

(1) Dato rettificato rispetto al BS 2009.

Per controllare la corretta e puntuale erogazione dei servizi di igiene ambientale, l'Azienda ha attivato il monitoraggio permanente e diffuso sull'attività svolta rispetto a quella programmata. I dati raccolti nelle schede di monitoraggio vengono esaminati quotidianamente per poter poi intervenire con azioni correttive o va-

riazioni dei programmi di lavoro. L'avvio del Call Center (si veda paragrafo 3.5.3) ha permesso al Servizio di Igiene Ambientale di tracciare tutte le segnalazioni dei clienti (tickets) e di migliorare la tempestività e l'efficacia dei relativi interventi.
Nel territorio gestito dal Gruppo, la raccolta generale dei rifiuti è cresciuta del 8,6%, soprattutto per l'allargamento del perimetro di consolidamento, ma l'incremento della raccolta differenziata (+ 5% circa) ha consentito di ridurre la quota di smaltimento negli impianti gestiti.

Rifiuti speciali e servizi per il territorio
Il Gruppo MMS completa l'offerta di servizi ambientali per il territorio con attività ulteriori 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 al recupero del materiale;
- spazzamento aree private e setacciamento spiagge in concessione.

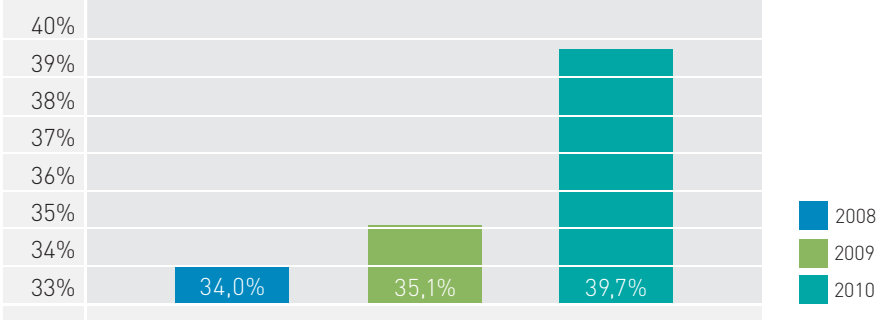
4.3.2 Raccolta differenziata

Il territorio servito dal Gruppo raccoglie in modo differenziato per il riutilizzo, o per il trattamento in appositi impianti, il 39,7 % dei rifiuti solidi urbani. Le varie frazioni merceologiche vengono destinate al recupero di materia o al corretto smaltimento nel caso di rifiuti pericolosi.

Raccolta differenziata (t)	2008	2009	2010
Raccolta differenziata	43.813.832	42.315.146	52.335.888
Totale raccolta	128.757.616	120.525.611	131.709.136
% Raccolta differenziata	34,0%	35,1%	39,7%

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 raccolta differenziata, 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



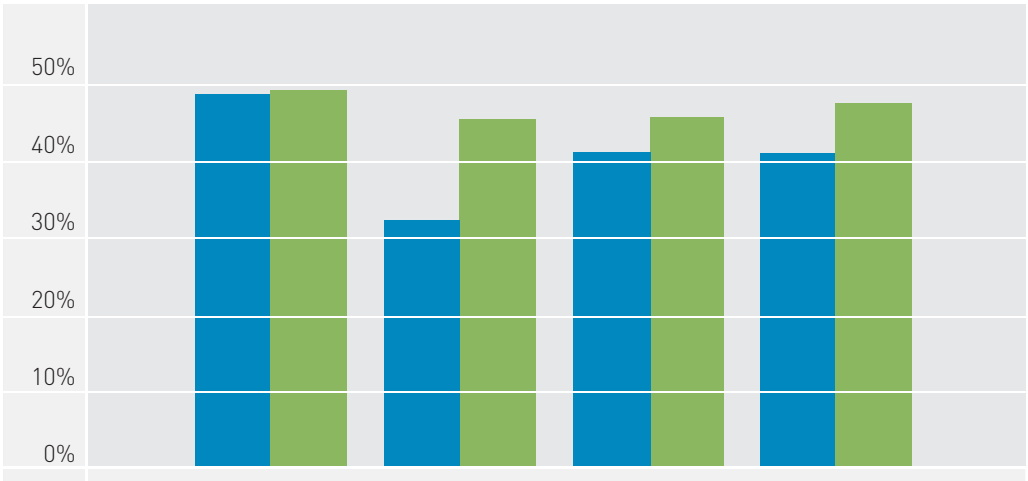
Il modello organizzativo del sistema integrato di raccolta differenziata è caratterizzato da diverse metodologie:

- 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, questi ultimi anche con un servizio domiciliare dedicato chiamato "Verdeoro" nei Comuni di Montecalvo in Foglia e Gradara;
- un'isola interrata nel Comune di Sant'Angelo in Lizzola dove rifiuti sono introdotti attraverso apposite imboccature poste sulla piattaforma a livello stradale. Sotto le torrette esterne, sono collocate le vasche interrate 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.
- 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.

L'implementazione di più di una metodologia di raccolta differenziata dei rifiuti ha incrementato notevolmente la percentuale dei rifiuti destinati al riciclaggio: il Comune di Gradara è passato dal 19.5% del 2009 al 40.1% del 2010; il Comune di S.Angelo in Lizzola dal 25.3% al 33.5%; il Comune di Mercatello sul Metauro da 26% al 33.3%; il Comune di Urbino dal 29.8% al 36%.

In particolare, in alcuni Comuni della Provincia (Colbordolo, Pesaro, Montelabbate, Montecalvo in Foglia) lo sviluppo del sistema integrato di raccolta differenziata ha consentito di raggiungere livelli d'eccellenza con percentuali di differenziazione dei rifiuti vicine al 50%.

Raccolta differenziata d'eccellenza



	Montecalvo	Colbordolo	Pesaro	Montelabbate
2009	48,9%	33,8%	41,2%	41,7%
2010	49,4%	46,7%	46,0%	47,5%

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

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, Mercatello sul Metauro e Urbino. MMS Ecologica e Naturambiente completano l'offerta sul territorio con la gestione di due centri a Mercatale di Sassocorvaro e Montecalvo in Foglia per la prima e di quattro centri per la seconda a Cagli, Piobbico, Fratte Rosa e Frontone.

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.

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

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 ha coinvolto sia i detenuti che la polizia penitenziaria, ha rappresentato una novità. Grazie a questa iniziativa, nei primi mesi del 2010, si è proceduto 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, inserendo quindi la differenziazione all'interno del ciclo dei rifiuti della Casa Circondariale. **Differenziare è già una realtà ed un gesto quotidiano per tutti i cittadini** e, con questa iniziativa, è diventata parte della vita all'interno della Casa Circondariale, coinvolgendo i detenuti e avvicinandoli alla cultura del riciclo e del recupero dei rifiuti. Dalle prime stime sui risultati della raccolta differenziata, si può rilevare con soddisfazione che la percentuale di separazione dei rifiuti sfiora il 50%, in particolare la frazione organica differenziata ha raggiunto circa il 34% ed i contenitori metallici quasi il 13%.

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 proseguita nel 2010 in 3 condomini situati nel centro di Pesaro, per un totale di oltre 120 famiglie e 13 attività commerciali.

4.3.3 Smaltimento

Il parco impiantistico del Gruppo è basato complessivamente su 4 discariche e 1 impianto di compostaggio :

- discarica di Cà Asprete a Tavullia (PU) di proprietà e gestione di Marche Multiservizi,
- discarica di Cà Lucio a Urbino (PU) di proprietà della Comunità Montana dell'Alto e Medio Metauro e gestione MMS,
- discarica di Cà Mascio a Montecalvo in Foglia (PU) di proprietà e gestione di MMS Ecologica,
- discarica di Cà Guglielmo a Cagli (PU) di proprietà e gestione Naturambiente,
- impianto di compostaggio di Cà Lucio a Urbino (PU) di proprietà della Comunità Montana dell'Alto e Medio Metauro e gestione MMS.

Rifiuti smaltiti per impianto (t)	2008		2009[1]			2010				
	Cà Asprete	Cà Mascio	Cà Asprete	Cà Mascio	Cà Lucio	Cà Asprete	Cà Mascio	Cà Lucio	Cà Guglielmo	Totale
Rifiuti urbani	66.899	7.539	68.206	747	14.633	59.307	802	24.220	4.523	88.852
Rifiuti speciali	13.899	8.968	11.781	19.267	4.006	11.211	33.459	7.044	35	51.749
Fanghi ed alghe	14.091	11.176	13.528	18.935	289	11.238	35.353	660	302	47.553
Totale	**94.889**	**27.683**	**93.515**	**38.949**	**18.928**	**81.756**	**69.614**	**31.924**	**4.860**	**188.154**
Totale di Gruppo	**122.572**		**151.392**			**188.154**				

(1)I dati della discarica e impianto di compostaggio di Cà Lucio sono riferiti al solo secondo semestre 2009.

La stima dei dati del 2010, rapportati alle stesse condizioni del 2009 (senza la discarica di Cà Guglielmo e con il 50% dei rifiuti di Cà Lucio), evidenzia un aumento della quantità dei rifiuti smaltiti dell'11%, mentre in valore assoluto l'aumento è pari al 24%. Nelle prime tre discariche (Cà Asprete, Cà Lucio, Cà Mascio) sono attivi gli impianti di cogenerazione di energia elettrica da biogas ed il percolato prodotto dalla degradazione dei rifiuti viene convogliato in vasche di stoccaggio ed avviato periodicamente ad impianti di depurazione autorizzati.

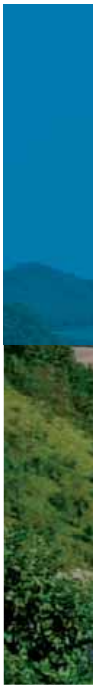
Gli impianti di produzione di energia elettrica da biogas

Nella discarica di Cà Asprete, il biogas generato dalla fermentazione dei rifiuti è convogliato dai 40 pozzi di captazione ai motori per la cogenerazione, producendo circa 2000 KW di energia istantanea ed evitando quasi del tutto le emissioni involontarie di sostanze dannose. L' impianto è molto performante per quel che riguarda la riduzione delle emissioni ed immissioni acustiche ed è conforme alle più recenti normative in materia e alla zonizzazione acustica del territorio circostante. Di rilievo è anche il contenimento delle emissioni localizzate al camino con l'abbattimento di polveri ed inquinanti. Nel 2010 l'impianto ha prodotto 13.856 Mwh di energia elettrica. Anche 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. Nel 2010 l'impianto ha prodotto 4.310 Mwh di energia elettrica. Presso la discarica di Cà Mascio è attivo un impianto di produzione di energia elettrica da 601 kw alimentato dal biogas captato in 60 pozzi che nel 2010 ha prodotto 163 Mwh.

La discarica di Cà Asprete a Tavullia

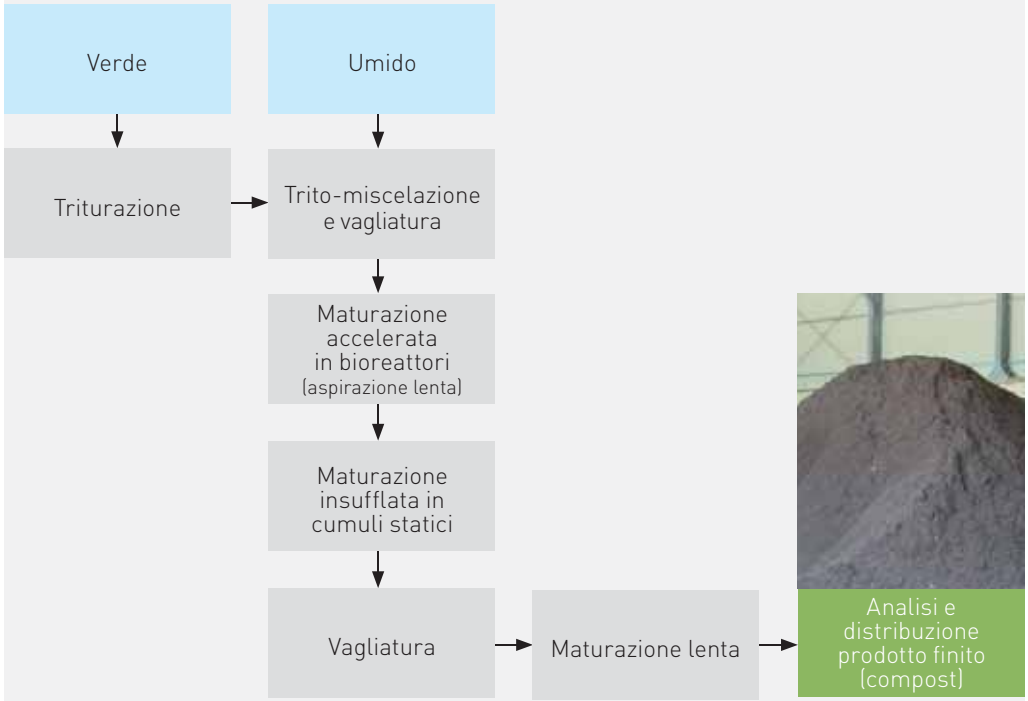
La discarica di Cà Asprete è stata attivata nel giugno 1992, per una volumetria autorizzata di 1.960.000 e dovrebbe raggiungere la saturazione della capacità di smaltimento entro il 2011. Tuttavia, in linea con la previsione impiantistica del Piano Provinciale, già da ottobre 2008 è stato elaborato e presentato alle Autorità competenti per le necessarie autorizzazioni, il progetto definitivo per l'ampliamento della discarica. Il progetto è stato approvato con delibera di Giunta Provinciale n.113/2010 del 26/3/2010, al termine di un lungo procedimento coordinato di VIA-VAS-AIA, tra l'altro il primo di questo genere realizzato dall'Amministrazione Provinciale di Pesaro e Urbino. L'ampliamento consente di ottenere, in adiacenza all'attuale discarica, una nuova discarica, idraulicamente separata da quella esistente ed articolata in quattro distinte vasche (lotti) di coltivazione rifiuti, per una volumetria complessiva pari a 1.500.000 di m^3. Sulla base dei futuri scenari, principalmente delineati dallo sviluppo ipotizzabile delle raccolte differenziate e dalla realizzazione degli impianti di trattamento delle matrici di rifiuto recuperabile previsti nel Piani Provinciale di Gestione dei Rifiuti, la volumetria autorizzata per l'ampliamento della discarica dovrebbe garantire l'autonomia di smaltimento dei rifiuti urbani non recuperabili, prodotti nell'ambito di raccolta, almeno fino all'anno 2026. In accordo con il progetto definitivo approvato, è stato elaborato il progetto esecutivo del Primo Lotto dell'ampliamento che consente di ottenere una volumetria abbancabile di 440.000 m^3, pari a circa 4 anni e mezzo di autonomia gestionale.
Le procedure di gara per l'affidamento dei lavori di realizzazione del primo lotto ampliamento sono state espletate e si prevede di approntare il cantiere entro aprile-maggio al fine di poter disporre del nuovo sito entro dicembre 2011.

La discarica di Cà Lucio è attiva dal 2000 ed ha una volumetria di coltivazione di circa 300.000 m^3 e un progetto di ampliamento, in corso di approvazione, per circa 700.000 m^3 che allungherà la vita del sito di altri 20 anni.
La discarica di Cà Mascio, operativa dal 1984, ha una volumetria complessiva di 330.000 mc ed una superficie complessiva di 81.000 mq. La gestione dal 2010 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 per tutto il 2011.
La discarica di Cà Guglielmo ha una volumetria complessiva di 362.000 m^3 ed una superficie di circa 60.000 metri quadrati. Al momento della redazione del presente bilancio, è in corso l'iter autorizzativo per la richiesta di rimodellamento morfologico per poter chiudere il sito.



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 2010 sono stati prodotti 1.556.320 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.

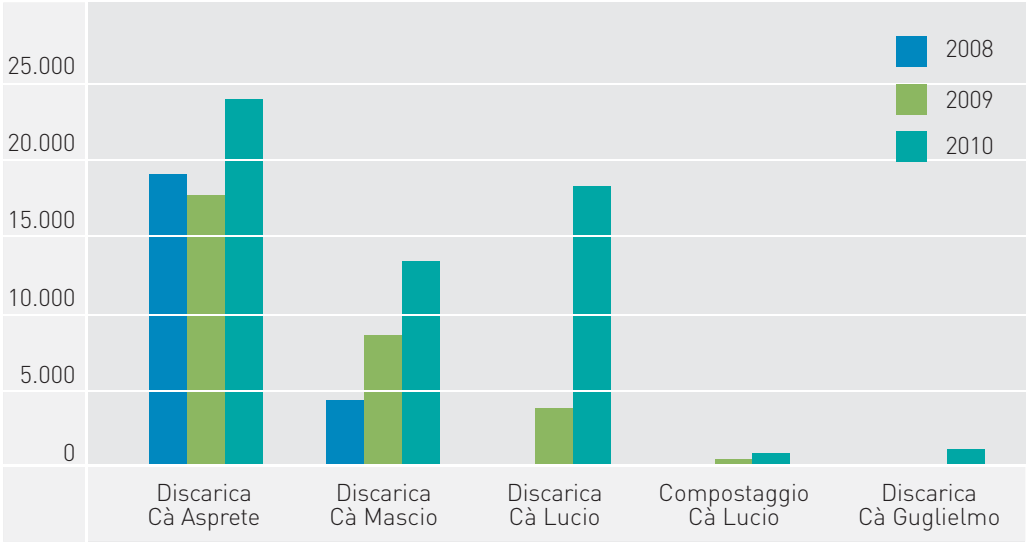


Il percolato prodotto in ciascun sito (rifiuto classificato come non pericoloso) viene raccolto dai canali e dal sistema di drenaggio sul fondo delle vasche e stoccato nei serbatoi di raccolta. Dai serbatoi viene poi avviato ad impianti di depurazione tramite trasporto con specifiche autobotti. Presso la discarica di Cà Guglielmo, invece, è presente un impianto a doppio stadio di osmosi per il trattamento del percolato. Il doppio stadio di osmosi è preceduto dalla filtrazione del liquido con filtri a sabbia ed è seguito da una filtrazione con filtri a cartuccia. La capacita nominale dell'impianto e di 50m^3 al giorno.

Percolato prodotto dagli impianti del Gruppo (m³)	2008	2009	2010	%
Discarica Cà Asprete	19.845	17.997	24.010	33%
Discarica Cà Mascio	4.611	6.823	13.404	96%
Discarica Cà Lucio	-	3.982	17.871	349%
Compostaggio Cà Lucio	-	441	879	99%
Discarica Cà Guglielmo	-	-	1.191	-
Totale del Gruppo	**24.456**	**29.243**	**57.355**	**96%**
di cui a depuratori gestiti dal Gruppo	17.994	16.113	19.716	
Autotrattamento	74%	55%	34%	

La produzione di percolato nel corso del 2010 ha registrato un aumento considerevole, ma va segnalato che il dato 2009 non comprendeva la discarica di Cà Guglielmo ed i totali relativi agli impianti di Cà Lucio si riferivano solamente al secondo semestre. La causa principale di tale aumento è sicuramente riconducibile alla piovosità che, nel corso del 2010, ha registrato valori molto alti.
Nella discarica di Cà Asprete, il pluviometro ha registrato una media annua cumulata di 1231.4 mm. di pioggia, ben il 56.8% in più rispetto alla media pluviometrica registrata negli ultimi 100 anni dall'Osservatorio Valerio di Pesaro. Anche per la discarica di Cà Lucio il fattore pioggia ha influito in maniera rilevante sulla produzione di pecolato (1142.8 mm. di media cumulata pluviometrica annua). Nella discarica di Cà Lucio il dato è ulteriormente influenzato dalle operazioni di svuotamento delle vasche di raccolta del percolato effettuate nel 2010. Per Cà Mascio il valore della piovosità registrato nel 2010 (813.1 mm.) non consente di giustificare completamente il fenomeno, visto che la produzione di percolato è in pratica raddoppiata.
Sulla maggior produzione di percolato nella discarica di Cà Mascio ha sicuramente influito invece il tipo di rifiuti smaltito in questo sito che per il 50% è composto da rifiuti fangosi palabili, nonché la presenza di un ampio fronte aperto di coltivazione esposto alle precipitazioni meteoriche.

Percolato prodotto dagli impianti del Gruppo (m³)

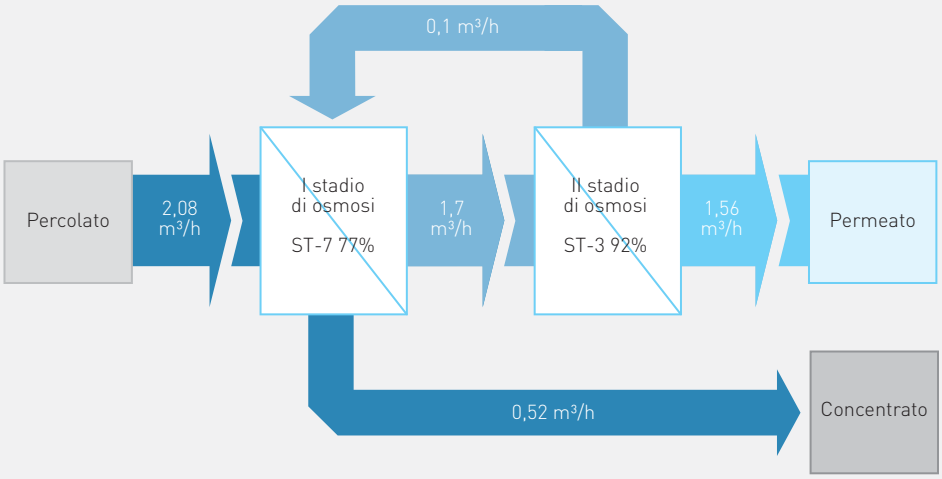


Le discariche del Gruppo saranno gestite anche nella fase "post mortem" per un periodo di 30 anni dalla chiusura dell'impianto. Attualmente, solo la ex discarica Grancia, in località Ginestreto (PU), si trova in questo stato e ha prodotto 202 m³ di percolato totalmente smaltito presso i depuratori del Gruppo nel 2010.

Impianto osmosi di Cà Guglielmo

L'impianto di trattamento percolato presente alla discarica di Cà Guglielmo di Cagli impiega la tecnologia a osmosi inversa. Si tratta di un processo di natura fisica che separa, per mezzo di membrane semi-permeabili, sostanze organiche ed inorganiche presenti nel percolato, grazie alla filtrazione tangenziale del refluo, che fluisce parallelamente alle membrane, ad alta pressione e velocità. L'acqua pura che attraversa le membrane (PERMEATO) viene scaricata, mentre le sostanze inquinanti sono trattenute o reiniettate in discarica (CONCENTRATO).

L'impianto funziona con un doppio stadio di osmosi preceduto da filtrazione prima, con filtri a sabbia, poi con filtri a cartuccia, oltre a trattamenti di regolazione del pH con acidi, necessari a garantire l'integrità delle membrane. Ha una potenzialità nominale di 50 m^3/gg anche se generalmente l'impianto funziona a 60 m^3/gg, compensando così i periodi di fermo macchina e garantendo uno smaltimento medio per tutto l'arco dell'anno di 50 m^3/giorno (trattamento complessivo superiore a 16.000 ton/anno). La concentrazione del permeato depurato sul percolato in ingresso all'impianto è del 65-70%. Il permeato prodotto dal II stadio di osmosi è scaricato in un corso superficiale, con caratteristiche idonee allo scarico in acque superficiali (Tabella 3 dell'Allegato 5 alla Parte III del D.Lgs 152/2006). Il concentrato in uscita dal I stadio di osmosi è rilanciato nel corpo rifiuti attraverso dei pozzi di reinizione, appositamente realizzati, mentre il concentrato prodotto dal II stadio e rinviato all'ingresso del I stadio.



L'impianto, oltre al risparmio dei costi di smaltimento, migliora sensibilmente gli impatti ambientali del processo in genere, offrendo in particolare la garanzia di trattamento in continuo del percolato anche nei giorni festivi o in situazioni di emergenze connesse al trasporto e alla ricezione degli impianti finali.

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 oltre 249.000 abitanti. Il servizio consiste nel prelevamento di metano dai gasdotti di Snam Rete Gas SpA, attraverso i punti di prelievo (cabine di primo salto), e nel trasporto e consegna ai clienti con la rete di distribuzione locale in base alla capacità di sistema descritta nella tabella.

Capacità del Sistema Distibutivo GAS di cabina (Sm^3/h)	**2009**	**2010**
Aggregato Pesaro (Borgheria, Borgo S. Maria e S. Maria dell'Arzilla)	52.374	53.140
Aggregato Fermignano (Fermignano, Colbordolo, S. Lorenzo in campo, S. Angelo in Lizzola)	37.115	37.490
Aggregato Fossombrone (Fossombrone, Serrungarina)	5.250	4.750
Aggregato Petriano	1.250	1.250
Aggregato Tavullia	1.093	1.093
Aggregato Cartoceto	4.000	4.000
Aggregato Canavaccio	700	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	**2008**	**2009**	**2010**
Tipo civile	272	270	269
Tipo industriale (fino a 100 Sm^3/h)	331	390	394
Totale	603	660	663

Rete e distribuzione gas			
Gas distribuito	156,12	156,94	176,29
Rete in media pressione (1,5 ÷ 5 bar) (km)	637,00	639,00	640,50
Rete in bassa pressione (0,02 bar) (km)	742,00	757,00	759,87
Lunghezza complessiva (km)	1.379,00	1.396,00	1.400,40

Per quanto riguarda l'incremento di distribuzione del 12,3%, il maggior volume è dovuto soprattutto alla diminuzione delle temperature nel periodo invernale rispetto alle precedenti stagioni del 2008 e 2009.

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'AEEG.

Sorveglianza degli impianti
Gli impianti di distribuzione del gas (cabine di primo e secondo salto) sono controllate in modo puntuale da un sistema di telecontrollo fin dagli anni '90. Dal 2008 il sistema del telecontrollo ha iniziato ad essere esteso in coda alla rete di distribuzione, com-

prese le code di rete di bassa pressione. Il sistema di telecontrollo, infatti, consente di allertare immediatamente l'operatore reperibile per l'invio di una squadra di tecnici in caso di guasto o anomalia, riducendo in tal modo i tempi di intervento.

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 (1.2 milioni di euro nel 2010) 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 2010 tale standard è stato rispettato per oltre il 98% degli interventi effettuati.
- **Protezione catodica:** Il sistema di protezione catodica è stato migliorato agendo su due fronti: uno è legato al risparmio di ispezioni con operatori su tutta la rete distribuzione gas MMS utilizzando periferiche che trasmettono tramite modem le registrazioni dei parametri elettrici della rete; il secondo è relativo al telecontrollo dei punti caratteristici e gli alimentatori di tutti i sistemi di protezione catodica delle reti gas MMS 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 derivanti 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. Quest'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 un automezzo appositamente attrezzato: nel 2010 sono stati ispezionati 764 Km di rete, pari a circa il 55% dell'intera rete totale. Relativamente alla percentuale di rete controllata, MMS supera abbondantemente la normativa in materia poiché la rete gas è controllata interamente (100%) nell'arco di due anni e non quattro come prescritto dall'art. 12.2 dell'AEEG 120/08.

Ispezioni sulla rete gas	2008	2009	2010
Rete in media pressione ispezionata	83%	72%	56%
Rete in bassa pressione ispezionata	77%	52%	53%
Totale rete ispezionata	**80%**	**61%**	**55%**

- **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 delicato e viene eseguito sotto il controllo di tecnici specializzati MMS, in possesso dei necessari requisiti previsti dalla Normativa Tecnica di Riferimento (UNI 7133/06). L'iniezione dell'odorizzante avviene nelle cabine utilizzando due tipi di odorizzanti: il THT e il TBM. Per il THT esistono le cabine dotate di sistemi automatici di iniezione che, a secondo della portata erogata iniettano una quantità di odorizzante tale da ottenere una concentrazione il più possibile stabile di 32 mg/m^3, mentre le cabine che utilizzano il TBM sono dotate anche del sistema a lambimento e ne iniettano una concentrazione pari a 8 mg/m^3.

Odorizzante (mg/m³)	2008	2009	2010
Tetraidrotiofene - THT	2.982	2.792	3.366
Terbutilmercaptano - TBM	2.000	1.940	1.620

Per garantire l'omogeneità delle concentrazioni in tutta la rete, è attivo un programma di prelievo e analisi della concentrazione in 104 punti caratteristici, che viene ripetuto due volte l'anno. Nel 2010 sono stati impiegati 4,98 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 anche se con ritmi inferiori a quelli di altri paesi quali Germania e Spagna. La produzione di energia elettrica del Gruppo è estremamente limitata, ma si contraddistingue per la provenienza integrale da fonti rinnovabili essendo generata esclusivamente dal biogas delle discariche.

Energia elettrica lorda prodotta (MWh)[1]	2008	2009	2010
Discarica Cà Asprete	2.509	5.365	13.856
Discarica Cà Lucio	-	1.939	4.310
Discarica Cà Mascio	-	-	163
Totale di Gruppo	**2.509**	**7.304**	**18.329**

(1) Dati comunicati dalle società esterne che gestiscono gli impianti di produzione di energia elettrica nelle discariche del Gruppo.

Il 10% dell'energia elettrica prodotta nel 2010 dal Gruppo 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.

4.4.3 Servizio gestione calore

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 128 impianti ed una potenza termica complessiva di 28.2 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 di tutti i componenti presenti negli 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.

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). Nel 2010 il numero dei punti luce è stato incrementato del 1.9%. 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	2010
Estensione rete elettrica (bassa tensione)	575 km	590 km	626 km[1]
N° punti luce	17.530	17.650	18.000[2]
N° cabine elettriche di alimentazione / controllo	284	284	285

(1) Valore calcolato considerando una media di estensione della rete di 25 m per palo
(2) Valore stimato considerando le nuove lottizzazioni previste

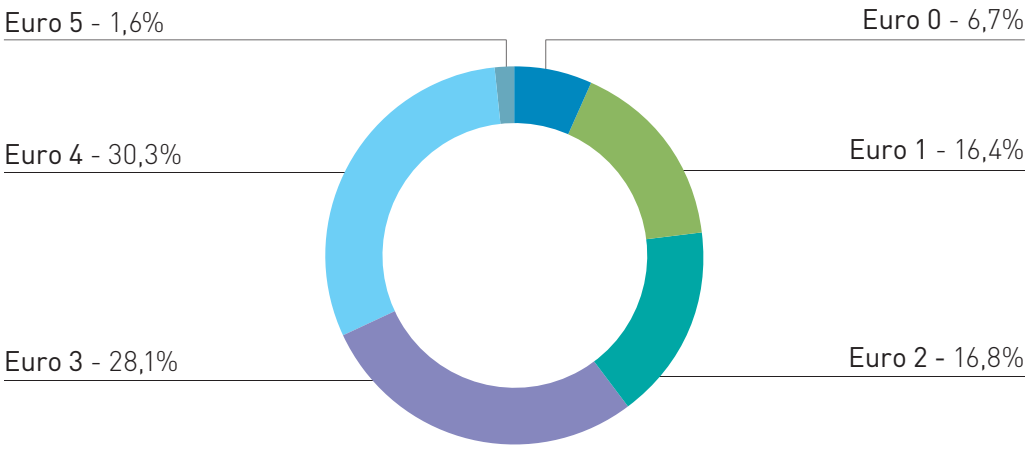
4.5 Risorse ed emissioni ambientali

4.5.1 Flotta del Gruppo

La flotta degli automezzi del Gruppo risulta aumentatadi 28 mezzi nel 2010. L'aumento riscontrato è da attribuirsi principalmente all'acquisizione della società Naturambiente. Le emissioni in atmosfera di inquinanti prodotti sono descritte nel capitolo 4.5.3 "Emissioni e rifiuti prodotti".
La flotta del Gruppo si compone di 505 mezzi di cui l'86% alimentati a gasolio e quasi il 13% a benzina. Riguardo alla sostenibilità dei mezzi non si registrano sostanziali miglioramenti rispetto al 2009, nonostante l'Azienda abbia raddoppiato in termini assoluti la consistenza del parco veicoli a basso impatto ambientale, passando da 3 a 6. La consistenza della flotta e relativi consumi di combustibili a basso impatto risulta ancora molto basso. Al fine di ridurre gli impatti di emissioni e di risorse non rinnovabili, i percorsi dei mezzi che svolgono i servizi di igiene ambientale sono ottimizzati con un sistema GIS che ne favorisce la razionalizzazione ed il controllo. Oltre il 60% 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).

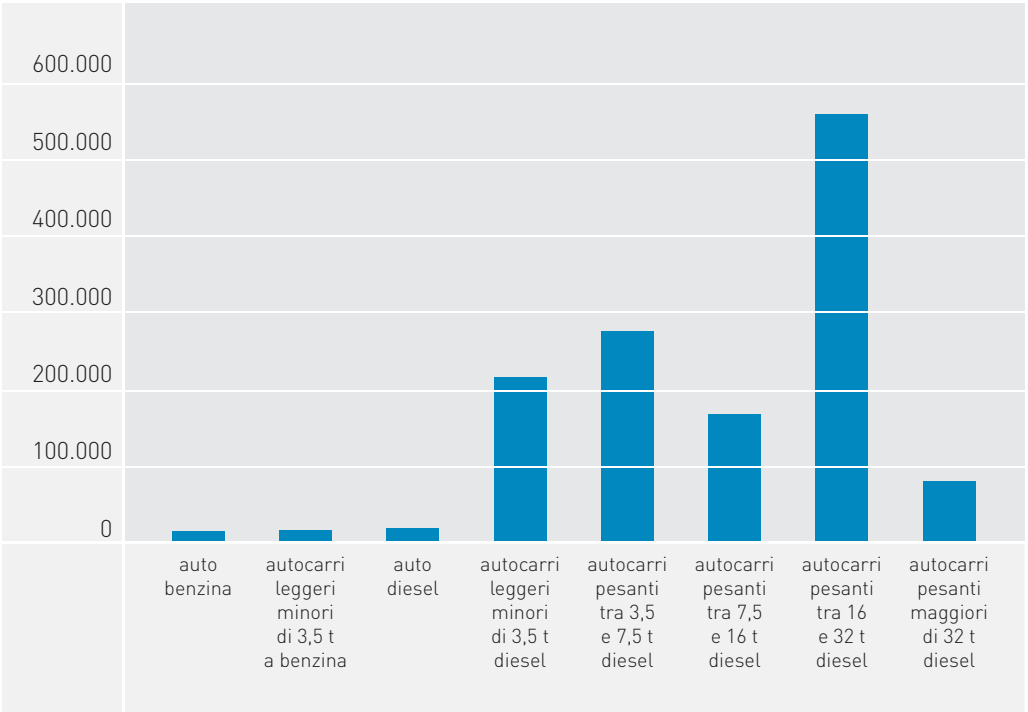
Consistenza flotta del Gruppo	2008	2009	2010
Gasolio	252	406	435
Benzina	75	68	64
Biodiesel	151	-	-
GPL/Metano	11	1	3
Elettrico	2	2	3
Totale	**491**	**477**	**505**

Categoria Euro



Il consumo di carburante, considerando anche l'aumento del numero dei mezzi per l'ingresso di Naturambiente nel Perimetro di Rendicontazione del 2010, risulta sostanzialmente stabile. La tipologia della flotta di MMS si caratterizza principalmente per l'impiego di mezzi dalle 16 alle 32 tonnellate utilizzati perlopiù nei servizi di igiene ambientale e negli impianti di smaltimento.

Consumi carburanti totali per tipologia mezzi (litri)



La precisione dei consumi di carburanti sono dedotti dai dati delle carte carburante e da quelli del distributore interno. Per quel che riguarda il consumo di carburanti a basso impatto ambientale, si osserva un sensibile aumento del GPL ed una contrazione del metano, quest'ultimo derivante dall'utilizzo parziale dei mezzi alimentati con quella tipologia di carburante. Nel 2011 sarà valutata l'opportunità di dotare il Gruppo di un proprio distributore di metano per autotrazione, al fine di semplificare il rifornimento dei mezzi e promuoverne ulteriormente l'acquisto e l'uso. Circa l'1% di consumi sono destinati per l'utilizzo delle attrezzature. Gli oli esausti utilizzati dai mezzi aziendali sono raccolti separatamente e riconsegnati ad imprese specializzate con finalità di recupero, nel rispetto delle

normative vigenti. Nel presente Bilancio di Sostenibilità 2010, la determinazione delle emissioni in atmosfera segue i criteri del Progetto dell'Agenzia Europea dell'Ambiente CORINAIR (Coordination-Information-AIR).

Consumi (litri)	2008	2009	2010
Benzina	77.754	46.000	48.970
Gasolio	773.909	1.611.123	1.646.140
Biodiesel	784.574	-	
GPL	842	185	823
Totale	**1.637.079**[1]	**1.657.308**	**1.695.933**
Metano (m^3)	2.428	419	267

(1) Dato rettificato rispetto al BS 2009

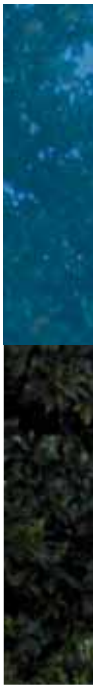
4.5.2 Produzione e utilizzo di risorse

L'energia elettrica prodotta dal Gruppo continua a derivare integralmente dal biogas delle Discariche. Nel 2010 la produzione è più che raddoppiata (+140%) grazie al potenziamento sia impiantistico che del sistema di captazione prodotto dal Gestore del Impianto attivo sulla discarica di Cà Asprete (si veda 4.4.2) e ai 12 mesi di produzione dell'impianto di Cà Lucio rispetto ai 6 del 2009.
L'ottimo andamento è stato ulteriormente amplificato dalla della discarica di Cà Mascio su cui è attivo un piccolo impianto. La produzione 2010 ha consentito al Gruppo di coprire oltre il 37.8% 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 (si veda 4.4.3). MMS rileva e consolida i dati relativi al consumo di risorse all'interno dei suoi processi su tutto il territorio gestito.

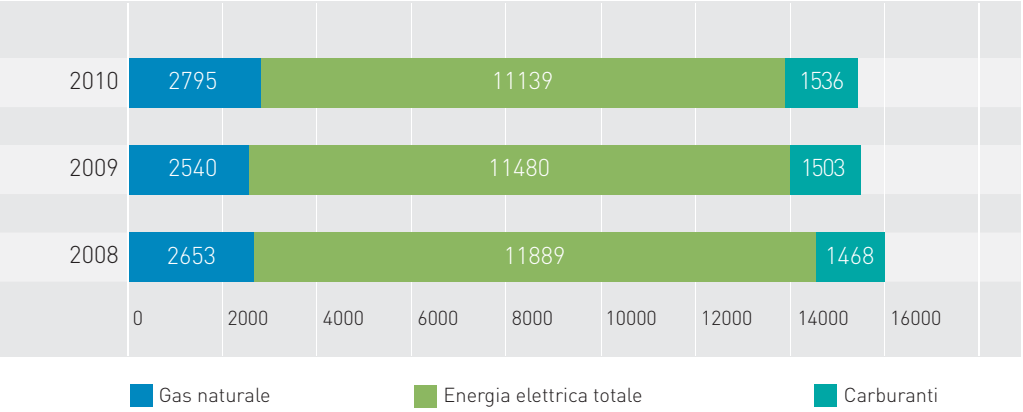
Nella tabella seguente è riporta una sintesi articolata per Servizi che confronta i dati del Gruppo Marche Multiservizi del triennio 2008-2010.

Consumi energetici per risorse e servizio d'impiego (TEP)					
Risorsa utilizzata		**Servizio d'impiego**	**2008**	**2009**	**2010**
Gas naturale (fonte: misuratori gas gestiti)		Energia e gas (Metano)	2.450,5	2.261,9[1]	2.579,6
		Ambiente (Metano + GPL)	5,0	11,5	17,4
		Idrico integrato (Metano)	3,3	4,0	4,5
		Altri servizi e sedi (Metano)	188,2	263,0	193,9
		Totale	**2.653**	**2.540**	**2.795**
Energia elettrica (fonte: quantità fatturata)		Raccolta e spazzamento	29,3	30,0	86,7
		Smaltimento rifiuti	30,8	32,7	50,2
		Acqua potabilizzazione	2.127,3	2.089,0	1.872,3
		Distribuzione	4.517,4	4.231,6	3.970,3
		Fognature e depurazione	2.732,8	2.677,1	2.748,0
		Energia - Gas	26,1	24,9	24,2
		Illuminazione pubblica	2.173,7	2.134,7	2.137,6
		Altri servizi e sedi	251,8	260,1	249,5
		Totale	**11.889**	**11.480**	**11.139**
Carburanti (fonte: registrazioni distributore interno e carte carburanti)	Benzina	Servizi a rete (gas + idrico integrato)	25,8	18,0	23,0
		Servizi igiene ambientale	43,3	16,0	14,0
		Altri servizi centrali e sedi	0,0	7,0	6,0
		Totale Benzina	**69,1**	**41,0**	**43,0**
	Gasolio	Servizi a rete (gas + idrico integrato)	103,6	323,0	212,0
		Servizi igiene ambientale	518,0	1.108,0	1.228,0
		Altri servizi centrali e sedi	80,5	31,0	53,0
		Totale Gasolio	**694**	**1.462**	**1.493**
	Biodiesel	Servizi a rete (gas + idrico integrato)	109,2	-	-
		Servizi igiene ambientale	636,4	-	-
		Altri servizi centrali e sedi	0,0	-	-
		Totale Biodisel	**703,3**	**0,0**	**0,0**
	GPL Metano		0,5	0,3	0,1
		Totale Carburanti	**1.467**	**1.503**	**1.536**
	Totale Energia utilizzata		**16.009**	**15.524**	**15.470**
	Produzione di energia lorda (TEP)		**577**	**1.680**	**4.216**
	%		**4%**	**11%**	**27%**

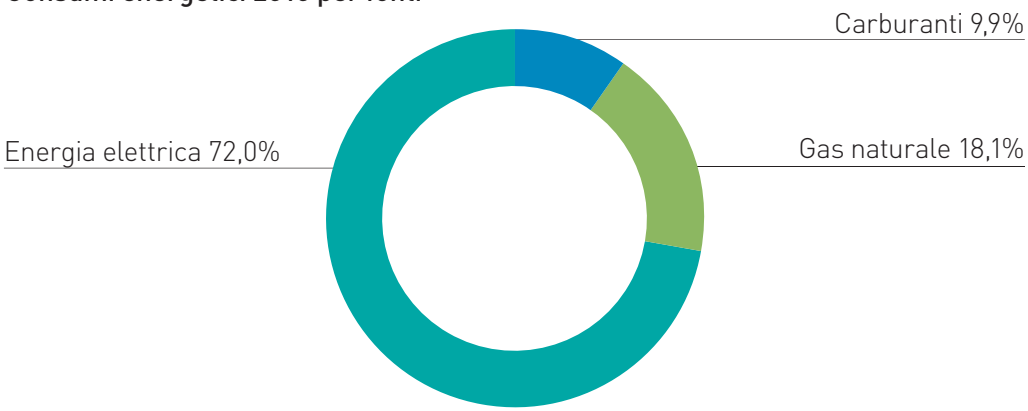
(1)Dati rettificati rispetto al BS 2009



Consumi energetici in TEP



Consumi energetici 2010 per fonti



Il dato dell'andamento dei consumi energetici di MMS risulta sostanzialmente stabile rispetto al 2009, ma si può ritenere positivo considerando l'aumento dei servizi ed in particolare dei volumi di acqua prodotta e immessa in rete (+2,0), dei volumi depurati (+4,9), nonché dei rifiuti raccolti, convogliati e trattati negli impianti di trattamento e smaltimento.
Come evidenziato dai grafici, la parte predominante dei consumi energetici è legata all'energia elettrica (72% del fabbisogno energetico) che è utilizzata prevalentemente per erogare il servizio idrico integrato e l'illuminazione pubblica del Comune di Pesaro (da soli ne utilizzano oltre il 96.38%).
Di particolare rilievo è anche la contrazione dei consumi elettrici (-2,97%), grazie alle analisi energetiche condotte sull'impiantistica di processo e al contributo positivo derivante dall'incremento dell'approvigionamento idrico da sorgenti (caratterizzato da una minor necessità energetica per il più semplice processo di potabilizzazione e adduzione/distribuzione). La contrazione è ancor più evidente se si considera l'aumento dei volumi idrici potabilizzati, distribuiti e depurati nel Servizio Idrico Integrato.
I consumi di gas metano rappresentano, in termini quantitativi, la seconda risorsa utilizzata (18,3% del totale). Il principale consumo deriva dal Servizio Calore (oltre il 59%) mentre gli autoconsumi per il riscaldamento del gas durante la fase di espansione delle cabine di primo e secondo salto, il riscaldamento degli edifici aziendali, compresi gli usi del processo di distribuzione, coprono il restante 40%, 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 81% è utilizzato dagli automezzi dedicati al ciclo dei rifiuti.

Le iniziative per il risparmio energetico
Nel 2010 il Gruppo MMS ha proseguito nell'impegno per il risparmio energetico con l'esecuzione di audit energetici approfonditi sui sistemi acquedottistici (con l'individuazione di interventi per l'efficientamento generale del sistema ed in particolare sull'uso di risorse elettriche/elettromeccaniche). I risultati degli audit hanno portato all'approvigionamento/sostituzione di 13 motori tradizionali con i nuovi ad alta efficienza per una potenza di 382,5 kW e il miglioramento dell'efficienza della regolazione/modulazione dei motori elettrici con l'istallazione di 10 inverter su impianti del sistema idrico e depurativo per una potenza nominale di 544 kW e con un risparmio atteso stimato annuale e pari a 320.610 kWh sui consumi.

Consumi acqua
Nel costruire il proprio percorso concreto di sostenibilità MMS controlla e sorveglia l'uso dell'acqua utilizzata nei processi di produzione dei servizi, quale risorsa ad elevata valenza ambientale.

Acqua utilizzata e servizio d'impiego (migliaia di m³)	**2008**	**2009**	**2010**	
Ambiente	58,2	44,2	40,7	↓
Smaltimento rifiuti	0,7	0,5	0,5	↓
Potabilizzazione e distribuzione acqua	767,8	944,3	650,1	↓
Depurazione	1,4	4,4	6,6	↑
Sedi e altri servizi	21,4	13,9	13,9	=
Totale	**849,5**	**1.007,4**	**711,8**	↓

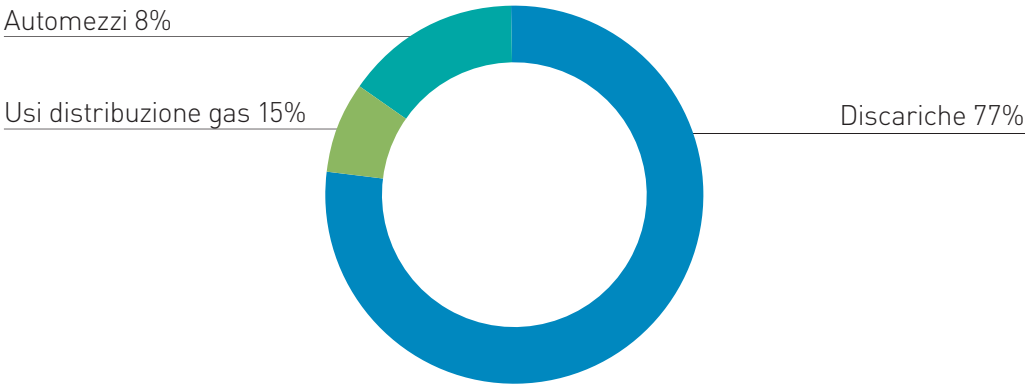
↑↓ Andamento positivo ↑↓ Andamento negativo

L'utilizzo dell'acqua continua ad essere principalmente concentrato nel processo di potabilizzazione per oltre il 90%. Nell'anno 2010 si riscontra una forte diminuzione dell'utilizzo dell'acqua, quasi del 30%, grazie alla favorevole condizione metereologica che ha consentito un miglior sfruttamento dell'approvigionamento idrico da sorgente e quindi un minor uso di risorse per la potabilizzazione. Nell'esercizio 2010 il Gruppo ha utilizzato 13,3 tonnellate di oli e lubrificanti per la manutenzione di macchine ed 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 2010 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 di gas serra per attività 2010 (escluso Servizio calore)



Emissioni e gas serra

Il totale delle emissioni di gas serra nelle attività produttive del Gruppo è dovuta: all'uso di automezzi (8%), al metano contenuto nel biogas che fuoriesce dalla discarica più l'anidride carbonica della combustione di quello captato (77%), in aumento di circa il 9%, e agli usi e perdite del processo di Distribuzione gas (15%). Queste ultime sono determinate da una stima che parte da una percentuale del 0.98% di dispersioni sul totale del gas distribuito e considera che il 40% circa di questo sia la parte fisica immessa in atmosfera. 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 l'ulteriore potenziamento e riqualificazione dell'impianto di cogenerazione.
Relativamente alle emissioni derivanti dalla gestione del servizio calore per conto del Comune di Pesaro, MMS pur avendo svolto studi e misurazioni al fine di mettere a punto una metodologia di calcolo e consolidamento non è ancora in grado di ricomprendere nel presente bilancio l'emissione reale derivante da tale attività (indicativamente la stima delle emissioni della CO_2 equivalente del servizio calore per il 2010 può essere considerata pari a circa il 15-20% di quella di Gruppo).

Emissioni da autoveicoli

Il Gruppo prosegue nell'impegno di monitorare le emissioni inquinanti dei propri mezzi. Nel 2010, il 60% della flotta è composta da mezzi di classe pari o superiore all'Euro 3 in leggera contrazione sul dato del 2009 per il negativo impatto derivante dall'ingresso nel perimetro di rendicontazione del presente della flotta di Naturambiente caratterizzata anche da automezzi ad Euro inferiori.
L'analisi delle principali emissioni in atmosfera prodotte dai mezzi aziendali alimentati da combustibili fossili 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 - Euro5) 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 5,4% per lo più derivante dal nuovo perimetro di consolidamento e dall'aumento dei servizi erogati e nel più ampio territorio servito e dal conseguente aumento dei consumi dei combustibili (+2,3%). Il risultato nel complesso però è ugualmente soddisfacente grazie sia al continuo ammodernamento dei mezzi, che alla periodica manutenzione effettuata dall'officina interna.

Totale emissioni da autoveicoli (t)	2008	2009	2010
NOx	18,46	18,94	19,37
PM	1,71	1,84	1,9
CO	14,87	24,87 (1)	16,92
CO_2	3.954,60	4.281,00	4.492,00

(1) Dato rettificato rispetto al BS 2009

Emissioni diffuse

La determinazione delle emissioni diffuse è effettuata tramite rilevamenti in campo previsti 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 (t/anno) [1]	2008 (Cà Asprete + Cà Mascio)	2009 (Cà Asprete + Cà Mascio + Cà Lucio dal 1-7-09)	2010 (Cà Asprete + Cà Mascio + Cà Lucio+Cà Guglielmo)
Metano (CH_4)	868	1.075	1.457
Anidride carbonica (CO_2)	4.103	4.680	2.999

(1) Il dato di Cà Mascio è stimato usando come rapporto $(CO_2)/(CH_4)$ = 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 della discarica. Mentre per le altre due discariche, Cà Mascio e Cà Guglielmo (acquisita il 02/08/2010), la determinazione è fatta con una modellazione stimata dalle esperienze delle altre due discariche del Gruppo. Grazie alla riqualificazione dell'impianto e del sistema di captazione biogas di Cà Asprete è stata sensibilmente migliorata la captazione del biogas ai motori con la conseguente contrazione delle dispersioni diffuse rilevate.

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 2010, gli impianti hanno emesso in atmosfera dai camini dei motori di produzione di energia elettrica 11.796 t di CO_2, generati dalla combustione di circa 16,26 milioni di m^3 di biogas con una potenzialità di emissioni di CO_2 equivalente del biogas (e non convogliato) ari a circa 100.000 tonnellate. 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. Non sono ad oggi determinabili le emissioni derivanti dalle torce per la combustione del biogas non trattato presenti negli impianti di smaltimento, in quanto limitate e di variabile complessa determinazione. Tali torce per le discariche dotate di impianto di produzione energia elettrica da biogas sono utilizzate in emergenza, mentre per la sola discarica di Cà Guglielmo, sui cui non è presente l' impianto di produzione di energia elettrica, la torcia è attiva in continuo.

Emissioni ai camini delle discariche (t/anno)[1]	2008	2009	2010
Polveri	0,01	0,26	0,36
CO	3,77	6,71	12,11
Nox	0,97	19,42	14,89
Sox	0,01	0,6	1,15
HCL	0,01	0,06	0,24
Anidride carbonica (CO_2)	1.874	7.790	11.772

(1)Valori determinati da misure effettuate al camino considerando una massa volumetrica media per le discariche di Cà Asprete, Cà Lucio, Cà Mascio.

Il bilancio della CO_2 equivalente di Gruppo

Anche per il 2010 MMS è in grado di presentare, seppur ancora con alcune stime, un bilancio delle emissioni di gas serra (espressi in t/anno di CO_2 equivalente), calcolato tenendo conto delle emissioni convogliate di CO_2 e delle perdite e dispersioni di gas metano (della rete di distribuzione e da biogas) convertite in CO_2 equivalente (GWP100 =21). Pur essendo le emissioni convogliate delle centrali termiche del Servizio calore periodica-

mente 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 variabilità e della loro difficile determinazione: in modo sintetico, questi consumi possono essere ricondotti ad una emissione specifica di 0,55 kg (CO_2)/KWh (composizione parco elettrico ENEL), che in MMS significherebbero circa 26.000 tonnellate di CO_2. Nella tabella che segue è rappresentato il bilancio globale di CO_2 equivalente, che evidenzia un aumento di circa il 17,5% derivante dall'ingresso nel perimetro della discarica di Cà Guglielmo e del consolidamento dell'intero anno della discaricadi Cà Lucio.

Emissioni CO_2 equivalente (t)	2008	2009	2010
CO_2 equivalente emessa [1]	42.020	49.433	58.965
CO_2 equivalente derivanti da usi di energia elettrica	27.245	26.839	26.051

(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 di MMS 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 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 2010, MMS ha prodotto 70.646 tonnellate di rifiuti: l'87,7% di essi è stato generato dallo svolgimento dei Servizi di Igiene Ambientale ed in particolare dal percolato delle discariche gestite (compresa la discarica di Cà Guglielmo); il 12,3% proviene invece dalla gestore dei servizi a rete ed in particolare dal processo depurativo.
L'aumento della produzione dei rifiuti è dovuto interamente al percolato generato dagli impianti di smaltimento (si veda 4.3.3). Ciò ha fatto si che l'attenzione alla riduzione della produzione dei rifiuti pro-

dotti, soprattutto nel Sistema Idrico Integrato e il conseguente buon risultato (-6.4 %), non si evidenzi adeguatamente nel risultato globale del Gruppo.
Anche in termini di capacità di autotrattamento, l'ottimo risultato espresso nel Servizio Idrico, dove addirittura ci si è avvicinati all'autonomia di trattamento (98.8%), non trova adeguato risalto nel risultato globale di Gruppo che si posiziona al 46%.
Delle tipologie di rifiuti prodotti dal Gruppo solo una piccola parte è destinata al riutilizzo e solo lo 0.05% dei rifiuti prodotti rientrano nella categoria dei rifiuti pericolosi.

Rifiuti speciali prodotti			2008		2009		2010	
Servizio		Tipologie di rifiuti	quantità rifiuti prodotti (t)	% di smaltimento in imp. di Gruppo	quantità rifiuti prodotti (t)	% di smaltimento in imp. di Gruppo	quantità rifiuti prodotti (t)	% di smaltimento in imp. di Gruppo
Ambiente	Smaltimento e trattamento	· rifiuti da fosse settiche e imhoff · acque sgronzo spazzamento strade · percolato · sovvalli compost · oli	24.499	73,3%	33.609	60,9%	61.958	38,9%
Idrico	Potabilizzazione e Distribuzione	· fanghi di potabilizzazione S.Francesco · fanghi/graniglia potabilizzazione di Borgheria · carboni · sostanze organiche · amianto · plastica · ferro - acciaio · materiali isolanti · legno · materiali da costruzione e demolizione · soluzioni acquose di scarto · oli	265	2,7%	249	0,0%	253	0,3%
	Fognatura e Depurazione	· fanghi · rifiuti da dissabiamento · vaglio · fanghi liquidi · rifiuti da pulizia imoff · rifiuti da manutenzione rete fognaria	7.682	87,7%	8.986	87,0%	8.399	98,8%
Struttura	Officina - manutenzione sedi varie	· apparecchiature fuori uso · pneumatici · rottami ferro · batterie · rifiuti e apparecchiature elettriche ed elettroniche · rifiuti sgrassaggio · oli	75	0,0%	71	0,0%	36	0,0%
Totale Gruppo			**32.521**[1]	**76,3%**	**42.915**[1]	**66,1%**	**70.646**	**46%**
di cui pericolosi in %			**0,07%**		**0,04%**		**0,05%**	
di cui al recupero			**0,7%**		**0,5%**		**0,3%**	

(1) Dati rettificati rispetto al BS 2009

4.5.4 Biodiversità

Gli impianti progettati e costruiti da MMS tengono conto del contesto territoriale e naturalistico in cui si inseriscono. Nell'ambito delle attività di progettazione reti e impianti, infatti, MMS individua siti e tracciati che meglio integrano 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 proget-

tuale) ma anche l'ambiente da esse interferito (quadro di riferimento ambientale). L'analisi è finalizzata alla caratterizzazione "ante operam" del territorio, con specifico riferimento alle principali componenti ambientali: acqua, suolo, sottosuolo, vegetazione, fauna, paesaggio, aria, rumore. Nell'ambito della progettazione esecutiva si elaborano, mediante specialisti di settore, anche progetti di mitigazione e ripristino ambientale delle aree interessate. In particolare, gli impianti di smaltimento di rifiuti di MMS in sede di ampliamento e nuova realizzazione sono assoggettati alla procedura di Valutazione di Impatto Ambientale, Valutazione Ambientale Strategica e Autorizzazione Integrata Ambientale (VIA / VAS / AIA) e sono comprensivi di Piani di Gestione post-operativa 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 state approvate delle Autorità territorialmente competenti. Ad oggi sul fronte delle Biodiversità non si registrano incidenze significative sui siti sensibili e su aree protette sia per gli impianti in esercizio che per quelli in via di realizzazione.

4.6 Aspetti di eco-efficienza

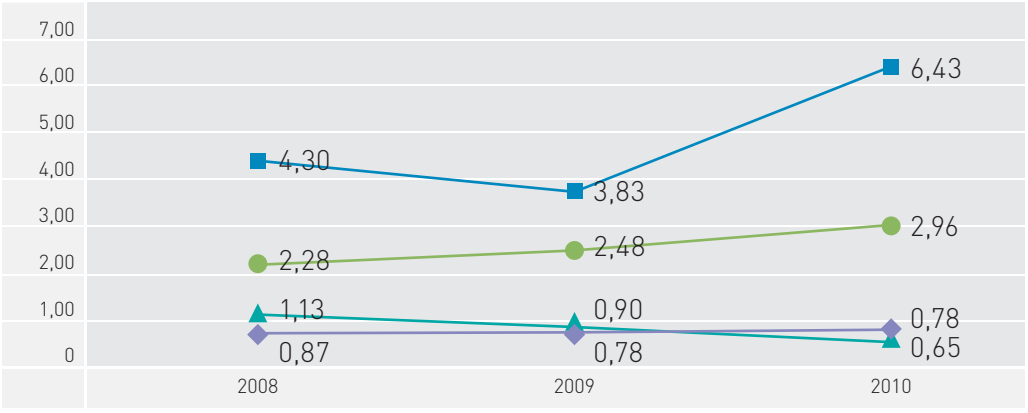
In questa sessione, si prova ad esprimere come conciliare la protezione dell'ambiente con la produzione di ricchezza per gli stakeholder. A tal fine, il Gruppo sta costruendo un indicatore integrato tra ambito economico e ambientale che consiste nel rapporto tra una variabile economica ed una ambientale.
L'indicatore viene applicato sulle seguenti variabili ambientali ritenute particolarmente significative:

- consumo di risorse energetiche fossili (espressa in TEP);
- produzione di CO_2 equivalente[1] (espressa in t);
- produzione totale di rifiuti (espressa in t);
- risorsa idrica totale utilizzata (espressa in m^3).

(1)Nel bilancio della CO_2 equivalente non si è tenuto conto del contributo derivante dalla gestione del Servizio Calore.

La variabile economica considerata negli indicatori è il valore aggiunto (in migliaia di euro). L'analisi del 2010 evidenzia un andamento generalmente positivo, anche se l'eco-efficienza in termini di rifiuti prodotti e di CO_2 equivalente sconta l'impatto della variazione di perimetro, con indice di eco-efficienza particolarmente brillante per l'indicatore consumo di risorse energetiche fossili e della risorsa idrica totale utilizzata. La positività degli indici di eco efficienza è influenzata anche dal buon andamento del Valore aggiunto, a conferma dell'impegno del Gruppo anche su questo fronte.

Eco-efficienze di gruppo



Glossario

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.

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 (BOD_5) 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).

Audit: è una valutazione o controllo di dati o procedure, spesso ricorrente nei bilanci aziendali.

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.

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

Blog: è un sito internet, generalmente gestito da una persona o da un ente, in cui l'autore (blogger) pubblica, più o meno periodicamente, come in una sorta di diario online, i propri pensieri, opinioni, riflessioni, considerazioni ed altro, assieme, eventualmente, ad altre tipologie di materiale elettronico come immagini o video.

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 (BOD_5). Il parametro rappresenta un indicatore della possibile riduzione della concentrazione dell'ossigeno disciolto nei corpi idrici ricettori degli scarichi con conseguenti effetti ambientali negativi.

BS OHSAS 18001:2007: la certificazione OHSAS attesta l'applicazione volontaria, all'interno di un'organizzazione, di un sistema che permette di garantire un adeguato controllo riguardo alla Sicurezza e la Salute dei Lavoratori, oltre al rispetto delle norme cogenti.

Budget: è il bilancio di previsione e rientra tra gli strumenti fondamentali di programmazione e controllo dell'azienda.

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

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

CO_2: anidride carbonica, gas prodotto da tutti i processi di combustione di carburanti e combustibili fossili oltre che da processi naturali; contribuisce alla formazione dell'effetto serra.

Co.Co.Co.: è una tipologia di contratto di collaborazione per programma, o progetto o fase di esso. È un tipo di contratto di lavoro disciplinato in Italia dal D. Lgs. n. 276/2003 (c.d. Legge Biagi), di attuazione della legge delega 30 del 2003.

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

CO_2 equivalente: emissione di gas serra espressa in termini di CO_2 in base al potenziale di riscaldamento globale (GWP) dei vari gas. Secondo la metodologia GWP 1t di metano ha una influenza sull'effetto serra pari a 21 t di CO_2.

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".

D. Lgs. 217/2006: Decreto Legislativo che si occupa della "revisione della disciplina in materia di fertilizzanti".

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

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

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

FAQ: sta per Frequently Asked Questions, cioè sono le domande ricorrenti degli utenti.

FISE: Federazione Imprese di Servizio.

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

Forum: la parola forum (plurale in latino fora) è utilizzata in italiano per indicare l'insieme delle sezioni di discussione in una piattaforma informatica, una singola

sezione, oppure il software utilizzato per fornire questa struttura (detto anche "board"). Una comunità virtuale si sviluppa spesso intorno ai forum, nel quale scrivono utenti abituali con interessi comuni. I forum vengono utilizzati anche come strumento di assistenza online e all'interno di aziende per mettere in comunicazione i dipendenti e permettere loro di reperire informazioni.

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.

GIS: sistema informativo computerizzato che permette l'acquisizione, la registrazione, l'analisi, la visualizzazione e la restituzione di informazioni derivanti da dati geografici (geo-riferiti).

GWP: esprime il contributo all'effetto serra dato da una emissione gassosa in atmosfera. Tutte le molecole hanno un potenziale relativo alla molecola di CO2, il cui potenziale è 1 e fa da riferimento. Ogni valore di GWP è calcolato per uno specifico intervallo di tempo.

Imballaggio: involucro utilizzato per contenere, proteggere, maneggiare oggetti e materiali di vario genere.

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

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

Intranet: è una rete locale, o un raggruppamento di reti locali, usata all'interno di una organizzazione per facilitare la comunicazione e l'accesso all'informazione, che può essere ad accesso ristretto.

Inverter: è un apparato elettronico in grado di convertire una corrente continua in una corrente alternata. Esso è funzionalmente il dispositivo antitetico rispetto ad un rettificatore o raddrizzatore di corrente; è alimentato con corrente continua, dà una corrente alternata in uscita.

IRAP: l'Imposta Regionale sulle Attività Produttive, è stata istituita con il decreto legislativo 15 dicembre 1997 n.446.

Know how: identifica le conoscenze o abilità operative necessarie per svolgere una determinata attività lavorativa.

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 (CH_4): il più semplice degli idrocarburi, componente principale del gas naturale (composto dall'88% al 98% da metano e per il resto da idrocarburi quali etano, propano, butano, ecc).

Nmc, 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 NO_2 (l'ossido più aggressivo) per ossidazione fotochimica e in N_2O_5 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".

PEC: la posta elettronica certificata (PEC) è uno strumento che permette di dare ad un messaggio di posta elettronica lo stesso valore legale di una raccomandata con avviso di ricevimento tradizionale.

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 D.Lgs 152/06 definisce rifiuto "qualsiasi sostanza od oggetto" rientrante in certe categorie "e di cui il detentore si disfi o abbia deciso o abbia l'obbligo di disfarsi". Lo stesso decreto legislativo classifica i rifiuti, secondo l'origine, in urbani e speciali e, secondo le caratteristiche di pericolosità, in pericolosi e non pericolosi.

Rifiuti solidi urbani (RSU): 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).

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.

Social network: rete sociale, formata da un qualsiasi gruppo di persone connesse tra loro da diversi legami sociali, che vanno dalla conoscenza casuale, ai rapporti di lavoro, ai vincoli familiari. Le reti sociali operano a più livelli (dalle famiglie alle comunità nazionali) e svolgano un ruolo cruciale nel determinare le modalità di risoluzione di problemi e i sistemi di gestione delle organizzazioni, nonché le possibilità dei singoli individui di raggiungere i propri obiettivi.

SOx (Ossidi di zolfo): le emissioni di ossidi di zolfo, costituite principalmente da anidride solforosa (SO_2) 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 Bruntland, World Commission for Economic Development, 1983).

TEP (Tonnellate Equivalenti di Petrolio): unità di misura definita come la quantità di energia rilasciata 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.

TOSAP: acronimo di Tassa Occupazione Spazi ed Aree Pubbliche. Viene applicata per le occupazioni di qualsivoglia tipologia dei beni del demanio o del patrimonio comunale e provinciale come strade, piazze, parchi. Se la durata è più di un anno è una tassa di tipologia permanente, altrimenti temporanea.

UNI-CIG: UNI - Ente nazionale italiano di unificazione – CIG - Comitato Italiano Gas.

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

UNI EN ISO 14001:2004: norma emanata dalla ISO (International Standard Organization) relative "Requisiti e guida per l'uso" dei sistemi di gestione ambientale.

Tavola dei contenuti GRI

Indicatori di performance economica	Paragrafo
EC1	2.2
EC2	1.1.4
EC3	3.2.6
EC4	2.2
EC5	n. d.
EC6	3.6
EC7	3.2.1
EC8	2.1 - 2.2
EC9	3.3 - 3.6

Indicatori di performance ambientale	Paragrafo
Materie prime	
EN1	4.2.1 - 4.3.1 - 4.3.2 - 4.3.3 - 4.4.1
EN2	n.s.
Energia	
EN3	4.5.2
EN4	4.5.2
EN5	4.5.2
EN6	4.5.2
EN7	4.5.2
Acqua	
EN8	4.2.1
EN9	4.2.1
EN10	4.2.1
Biodiversità	
EN11	4.5.4
EN12	4.5.4
EN13	n.s.
EN14	n.d.
EN15	n.s.
Emissioni, scarichi e rifiuti	
EN16	4.5.3
EN17	4.5.3
EN18	4.5.1 - 4.5.2
EN19	4.1 - 4.5.3
EN20	4.5.3
EN21	4.2.2
EN22	4.5.3
EN23	4.1
EN24	4.3.3 - 4.5.3
EN25	4.2.2
Prodotti e servizi	
EN26	3.8.1
EN27	n.s.
Conformità	
EN28	1.4
Trasporti	
EN29	4.5.1
Generale	
EN30	2.1

Indicatori di performance sociale	Paragrafo
LA1	3.2.1
LA2	3.2.2
LA3	3.2.5
LA4	3.2.6
LA5	a.c.d.l.i.
LA6	3.2.7
LA7	3.2.7
LA8	3.2.4 - 3.2.7
LA9	3.2.7
LA10	3.2.4
LA11	3.2.4
LA12	3.2.5
LA13	3.2.3
LA14	a.c.d.l.i.

Indicatori di performance diritti umani	Paragrafo
HR1	aspetto coperto dalla legislazione italiana
HR2	
HR3	
HR4	
HR5	
HR6	
HR7	
HR8	
HR9	

Società	Paragrafo
SO1	1.3
SO2	n.d.
SO3	n.d.
SO4	n.d.
SO5	3.7.1
SO6	3.7.1
SO7	3.7.1
SO8	1.4

Responsabilità di produzione	Paragrafo
PR1	3.5.4
PR2	3.5.4
PR3	3.5.4
PR4	n.s.
PR5	1.3
PR6	n.s.
PR7	n.s.
PR8	3.5.3
PR9	3.5.3 - 1.4

Strategia e analisi	Paragrafo
1.1	1.1.3.- 1.1.4
1.2	1.3 - 3.1 - 4.1

Profilo	Paragrafo
2.1	1.1.1
2.2	1.1.2
2.3	1.2
2.4	1.1.1
2.5	1.1.2
2.6	1.2
2.7	1.1.2
2.8	1.2
2.9	1.2+ guid.lett.
2.10	1.3

Parametri	Paragrafo
3.1	guida lettura
3.2	guida lettura
3.3	guida lettura
3.4	guida lettura
3.5	guida lettura
3.6	guida lettura
3.7	guida lettura
3.8	1.2
3.9	guida lettura
3.10	1.2
3.11	guida lettura
3.12	Tav. cont. GRI
3.13	lett. Assurance

Governance. impegni. coinvolgimento degli skateholder	Paragrafo
4.1	1.2
4.2	1.2
4.3	1.2
4.4	1.2. - 3.2.8
4.5	3.2.5
4.6	1.2
4.7	1.2
4.8	1.1.3
4.9	1.2
4.10	1.2
4.11	1.2
4.12	1.2
4.13	3.7
4.14	1.3
4.15	1.3
4.16	1.3 - 3.1 - 3.7.1
4.17	1.3 - 3.1 - 3.7.1

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

Gruppo MarcheMultiservizi – Bilancio di Sostenibilità 2010 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 2010 ('il Bilancio') nella sua versione cartacea rispetto alle Sustainability Reporting Guidelines versione 3.0 ('GRI G3') della Global Reporting Initiative ('GRI').

Per i dettagli sulla composizione del Gruppo MarcheMultiservizi e sul perimetro del Bilancio, si rimanda a quanto dichiarato nell'apposito paragrafo del Bilancio di Sostenibilità.

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 2010 e dicembre 2010, così come contenuti nel Bilancio 2010.
- Valutazione dei principi di reporting richiamati dalla linea guida GRI G3 e dei requisiti richiesti per il livello di applicazione 'B+'.
- La nostra verifica è stata condotta nei mesi di marzo e aprile 2011.

Abbiamo visitato la sede centrale di Pesaro.

Le informazioni e i dati economici sono stati acquisiti dal bilancio d'esercizio 2010 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, Rispondenza e Completezza.
- 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 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 21 referenti aziendali, coinvolti nella gestione operativa degli aspetti riportati nel Bilancio 2010 di MarcheMultiservizi.

Statement n. STAT-14864-2011-CSR-ITA-DNV

DET NORSKE VERITAS ITALIA S.r.l.
V.le Colleoni, 9 - 20864 Agrate Brianza (MB) – Italia
Tel. 039.68 99 905 - Fax 039.68 99 930 - www.dnv.it

MANAGING RISK

Conclusioni

Secondo l'opinione di DNV, il Bilancio di Sostenibilità 2010 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***

MarcheMultiservizi sviluppa attività di coinvolgimento con i propri stakeholder al fine di comprendere le loro esigenze e aspettative.

Il 2010 ha visto impegnata l'organizzazione nello sviluppo di ulteriori azioni di dialogo con gli stakeholder e nella strutturazione del processo delle attività di coinvolgimento. Si ritiene importante proseguire in tale attività, al fine di rilevare efficacemente le istanze degli stakeholder e verificare con loro la coerenza delle azioni sviluppate in risposta a tali aspettative ed esigenze.

Riteniamo che il Bilancio aderisca al principio di Inclusività.

- ***Materialità***

Il Bilancio riflette lo sforzo da parte di MarcheMultiservizi di fornire informazioni e dati che consentono agli stakeholder la valutazione delle performance economiche, sociali e ambientali dell'organizzazione.

Si ritiene importante una disclosure di maggior dettaglio del processo sviluppato per la determinazione della materialità dei contenuti inseriti nel Bilancio.

Si sottolinea l'importanza di attività strutturate volte ad analizzare la percezione esterna di MarcheMultiservizi. Ciò oltre a costituirsi come importante attività nel processo di identificazione degli argomenti da includere nel bilancio di sostenibilità, può inoltre rappresentare un valido input nelle strategie dell'organizzazione.

Riteniamo che il Bilancio aderisca al principio di Materialità.

- ***Rispondenza***

MarcheMultiservizi attraverso il proprio Bilancio di Sostenibilità intende rendere conto delle proprie politiche, strategie e performance in relazione agli aspetti rilevanti in materia di sostenibilità e alle istanze dei propri stakeholder.

Si ritiene che le attività in corso, volte alla strutturazione del processo delle attività di coinvolgimento, possano contribuire positivamente alla identificazione di temi rilevanti per gli stakeholder e alla comunicazione delle azioni intraprese da MarcheMultiservizi in relazione a tali istanze.

Riteniamo che il Bilancio aderisca al principio di Rispondenza.

- ***Completezza***

Il rendiconto delle performance presentate nel Bilancio consente la comprensione degli impatti e dei risultati ottenuti in ambito economico, sociale e ambientale da MarcheMultiservizi.

Si sottolinea l'importanza per gli stakeholder nel comprendere sia le performance di sostenibilità dell'organizzazione, sia il contesto entro cui analizzare tali performance.

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.

Il documento riflette la volontà dell'organizzazione di rappresentare le attività e i risultati relativi all'anno di rendiconto in maniera equilibrata e coerente con le strategie aziendali.

Riteniamo che il Bilancio aderisca al principio di Neutralità.

Le informazioni contenute nel Bilancio risultano accurate e dettagliate, tuttavia si sottolinea l'importanza per il lettore di poter comprendere in modo agevole le ragioni e le attività che hanno generato variazioni nei trend delle performance incluse nel Bilancio.

Riteniamo che il Bilancio aderisca al principio di Accuratezza.

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

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.

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

Le informazioni e i dati provengono dai sistemi di gestione, tuttavia riteniamo importante consolidare ulteriormente le attività di controllo finale mirate a garantire l'efficacia e l'efficienza del processo di raccolta e di consolidamento dei dati utilizzati nella redazione del Bilancio.

Statement n. STAT-14864-2011-CSR-ITA-DNV

DET NORSKE VERITAS ITALIA S.r.l.
V.le Colleoni, 9 - 20864 Agrate Brianza (MB) – Italia
Tel. 039.68 99 905 - Fax 039.68 99 930 - www.dnv.it

MANAGING RISK

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 ulteriormente alcuni strumenti utilizzati nel processo di raccolta e consolidamento dei dati, ciò al fine di garantire robustezza al processo stesso.

- Si ritiene opportuno proseguire nell'attività di 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.

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), 2011-04-08

Statement n. STAT-14864-2011-CSR-ITA-DNV

DET NORSKE VERITAS ITALIA S.r.l.
V.le Colleoni, 9 - 20864 Agrate Brianza (MB) – Italia
Tel. 039.68 99 905 - Fax 039.68 99 930 - www.dnv.it

MANAGING RISK

Bilancio di sostenibilità 2010

Graphic design e impaginazione
Acanto Comunicazione

Referenze fotografiche
Archivio Marche Multiservizi

Stampa
SAT

Copertina stampata su carta Fedrigoni Freelife 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 Freelife Kendo 120 gr/mq: carta riciclata ottenuta con il 40% di fibre post-consumer certificate FSC, il 55% di pura cellulosa certificata FSC e il 5% di fibre di canapa.

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