

Bilancio di sostenibilità 2011

Marche Multiservizi S.p.A.





Bilancio di sostenibilità 2011

Marche Multiservizi S.p.A.



Lettera agli stakeholder	7
Guida alla lettura	9

1 Identità aziendale 12

1.1	Chi siamo	15
1.1.1	Cosa facciamo	15
1.1.2	Valori e missione	18
1.1.3	Orientamento strategico e sostenibilità	19
1.2	Il governo dell'Azienda	21
1.3	Dialogo con gli stakeholder	27
1.4	Contenzioso	31

2 Responsabilità economica 32

2.1	Conto economico riclassificato	35
2.1.1	Indicatori economici	38
2.2	Determinazione e distribuzione del valore aggiunto	39

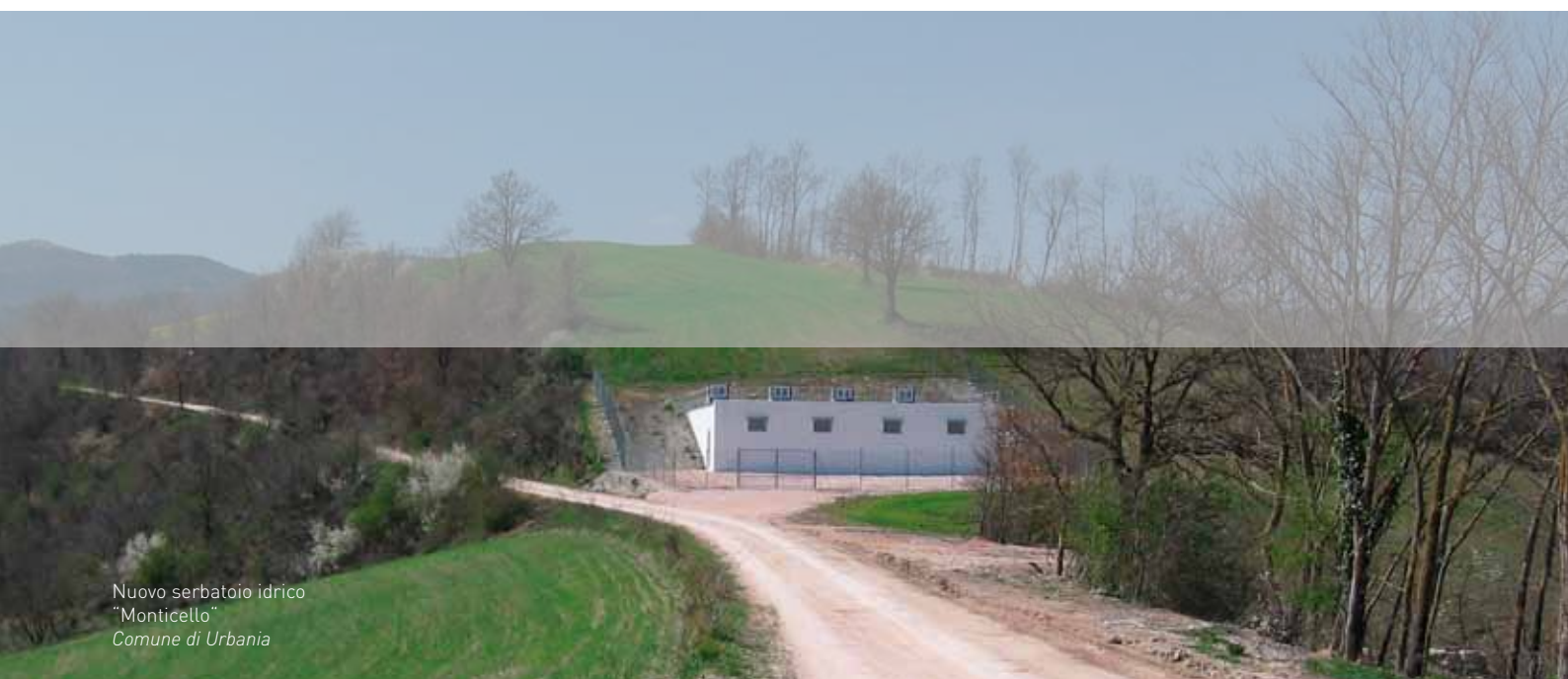
3 Responsabilità sociale 42

3.1	Obiettivi e risultati	45
3.2	Personale	46
3.2.1	Composizione	46
3.2.2	Turnover	48
3.2.3	Pari opportunità e diversità	49
3.2.4	Formazione	50
3.2.5	Sistema di remunerazione e sviluppo professionale	52
3.2.6	Relazioni industriali	53
3.2.7	Sicurezza sul lavoro	54
3.2.8	Comunicazione interna	57
3.3	Azionisti	57
3.4	Finanziatori	58
3.5	Clienti	58
3.5.1	Composizione dei clienti	58
3.5.2	Tariffe e bollette	59
3.5.3	Relazioni e contatti con i clienti	64
3.5.4	Qualità dei servizi	72
3.6	Fornitori	79
3.7	Istituzioni	81
3.7.1	Rapporti con le Istituzioni	81
3.8	Collettività	83
3.8.1	Comunicazione	83
3.8.2	Educazione ambientale	91

4	Responsabilità ambientale	92
4.1	Risultati e programmi per l'ambiente	96
4.2	Ciclo dell'acqua	98
4.2.1	Produzione e distribuzione dell'acqua	98
4.2.2	Trattamento e depurazione	104
4.3	Ciclo dei rifiuti	108
4.3.1	Il servizio di igiene ambientale	109
4.3.2	Raccolta differenziata	110
4.3.3	Smaltimento	113
4.4	Energia	120
4.4.1	Gas per il territorio	120
4.4.2	Produzione di energia	123
4.4.3	Servizio gestione calore	124
4.4.4	Illuminazione pubblica	124
4.5	Risorse ed emissioni ambientali	125
4.5.1	Flotta del Gruppo	125
4.5.2	Produzione e utilizzo di risorse	127
4.5.3	Emissioni e rifiuti prodotti	130
4.5.4	Biodiversità	135
4.6	Aspetti di eco-efficienza	136
	Glossario	137
	Tavola dei contenuti GRI	139
	Lettera di Assurance	141



Lavori per la posa della
nuova condotta
Comune di Pesaro



Nuovo serbatoio idrico
"Monticello"
Comune di Urbania

Lettera agli stakeholder

Presentiamo con orgoglio il Bilancio di Sostenibilità 2011, un orgoglio che deriva dall'avere uno strumento importante conforme ai criteri individuati dagli standard internazionali che ha ottenuto, quest'anno, il livello A+ di applicazione delle linee guida GRI (Global Reporting Initiative). Tale livello di reporting sta a significare che il Bilancio di Sostenibilità 2011 soddisfa completamente l'applicazione delle richieste e, soprattutto, che è stato sottoposto a totale verifica indipendente ed esterna dei contenuti.

Un risultato che conferma l'attenzione dell'Azienda nelle proprie attività a tutte le implicazioni di carattere sociale ed ambientale oltre che economico.

Con questo strumento, Marche Multiservizi vuole far conoscere l'azienda secondo criteri di trasparenza e comprensibilità per valorizzarne le attività in ambito sociale ed ambientale nonché la loro integrazione e complementarietà con gli obiettivi di ottimizzazione dei risultati economici richiesti dai soci.

Il bilancio dell'esercizio 2011 si è chiuso infatti con un risultato economico molto positivo. Ciò ha permesso anche di mantenere l'obiettivo che ci eravamo fissati di mantenere il dividendo per gli azionisti a 16 centesimi per azione. E questo è un fatto ancora più importante se teniamo conto della situazione assai complicata nella quale si trova il sistema produttivo italiano.

Ma è proprio in questo contesto di difficoltà che, rileggendo i risultati di una serie di scelte e decisioni assunte, abbiamo ritrovato l'origine della solidità del nostro Gruppo.

I risultati dell'integrazione delle dimensioni sociali, ambientali ed economiche ci fanno comprendere, gestire e verificare i progressi compiuti rispetto agli impegni presi con i nostri interlocutori e fanno emergere il valore strategico attribuito alla sostenibilità.

Nelle pagine seguenti troverete un'ampia rassegna delle azioni messe in campo, delle tecnologie adottate e degli investimenti realizzati.



Nel 2011 abbiamo rispettato i programmi di certificazione OHSAS 18001, relativa al sistema di sicurezza ed igiene del lavoro, mantenendo la sorveglianza per il servizio distribuzione gas ed estendendo la certificazione al Servizio Idrico Integrato.

È stata inoltre confermata la certificazione di qualità ISO 9001:2008 e rinnovata quella ambientale ISO 14001:2004 per gli impianti di Cà Asprete e Cà Lucio ai quali viene destinato il 66,4% dei rifiuti smaltiti.

Inoltre per la prima volta è stata misurata la soddisfazione complessiva dei clienti attraverso l'indagine di customer satisfaction ottenendo un buon livello di gradimento.

Queste iniziative e le tante altre che abbiamo realizzato negli ultimi anni ci portano a dire che nella strategia di Marche Multiservizi la creazione di valore economico per gli azionisti è connessa al progresso economico e sociale del territorio in cui opera, fornendo così il proprio contributo al miglioramento della qualità della vita nello stesso.

È con piacere, quindi, che vi auguriamo una buona lettura del Bilancio di Sostenibilità 2011 del Gruppo Marche Multiservizi,

Marco Domenicucci
Presidente

Mauro Tivioli
Amministratore Delegato



Guida alla lettura

La quarta edizione del Bilancio di Sostenibilità di Marche Multiservizi (prima edizione verificata da parte terza nel 2008), illustra in modo sempre più completo il percorso intrapreso dal Gruppo nella costruzione di un processo di gestione sostenibile, coerentemente a quanto già espresso nelle edizioni certificate precedenti. Il Bilancio di Sostenibilità è per Marche Multiservizi un primario strumento di pianificazione e rendicontazione delle proprie attività e dei risultati raggiunti in ambito ambientale, sociale ed economico, nonché un importante strumento sia di informazione che di dialogo con i propri stakeholder.

Struttura del documento

Il documento è strutturato in quattro macro sezioni, ognuna delle quali illustra gli elementi fondamentali della sostenibilità. Le macro sezioni con l'area di competenza trattata sono le seguenti:

l'**Identità aziendale** riporta le informazioni relative a MMS e alle sue scelte di strategia, di governance, di organizzazione e di sostenibilità;

la **Responsabilità economica** mostra i dati più significativi del valore economico del Gruppo;

la **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 **Responsabilità ambientale** evidenzia gli impatti ed i risultati delle proprie 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, delle interazioni e dei relativi impatti che MMS ha prodotto, con le proprie attività, nel corso dell'anno. Particolare attenzione è riservata alle indicazioni provenienti dai canali relazionali e di dialogo esistenti con tutti gli stakeholder.

Analisi Materialità e Rischi/Opportunità per la sostenibilità

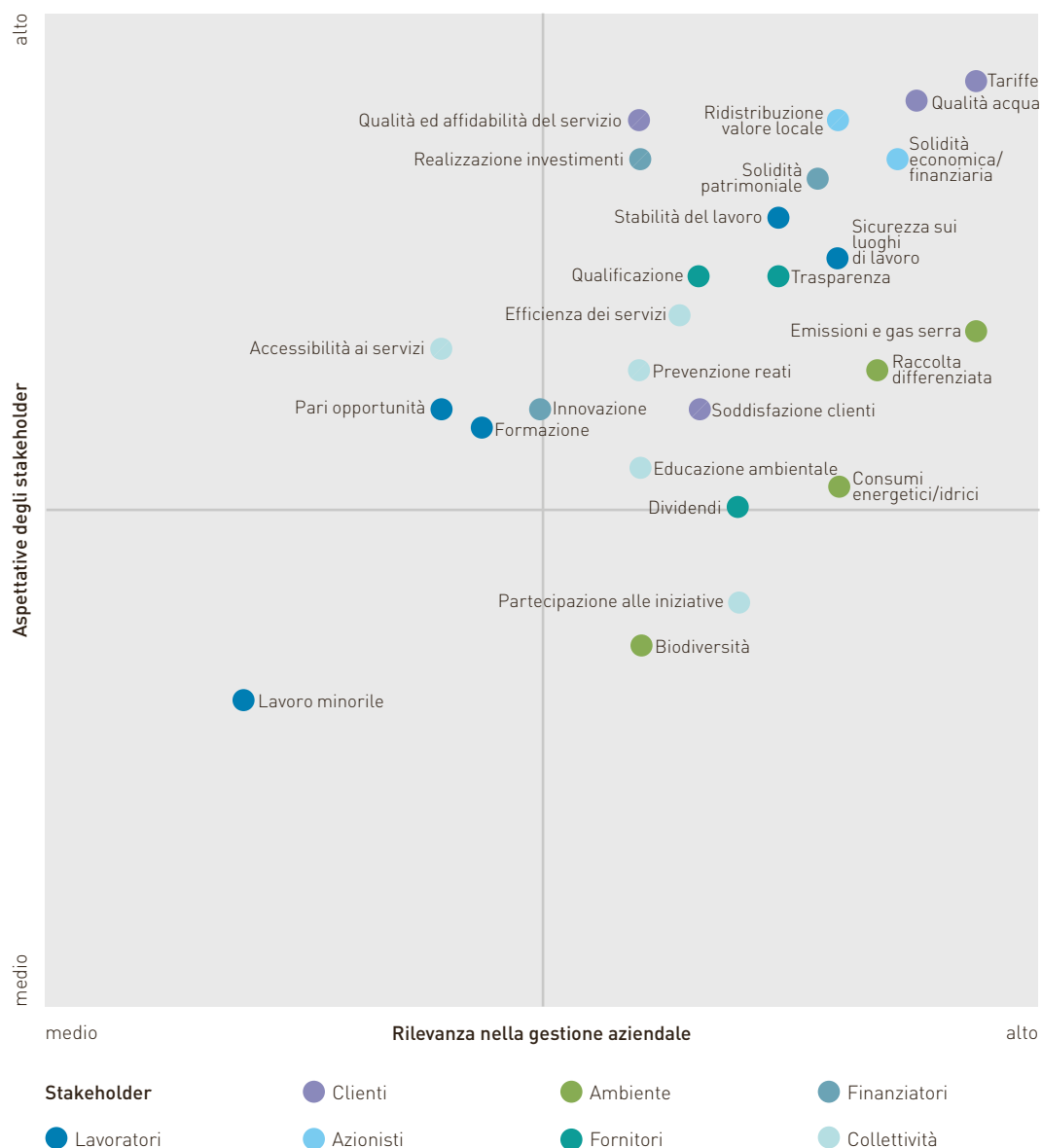
Per quel che riguarda la materialità del contenuto del BS 2011 si evidenzia che l'analisi e la selezione dell'informazione in esso contenute vengono effettuate considerando: quanto espresso dai principali stakeholder negli incontri programmati che si tengono periodicamente (anche se non ancora rendicontati in modo del tutto strutturato); gli argomenti presenti nella rassegna stampa che riguarda il Gruppo; le richieste espresse nell'assemblea degli azionisti; le direttive del Piano Industriale, di budget e delle Linee Strategiche di indirizzo. La valutazione dell'importanza delle informazioni da comunicare nel documento è svolta tenendo conto degli impatti sociali, ambientali ed economici delle attività del Gruppo e della relativa sensibilità dei portatori d'interesse. La scelta definitiva delle informazioni qualitative e quantitative inserite nel Bilancio di Sostenibilità avviene, quindi, in coerenza con il principio di Materialità delle linee guida del GRI, con il supporto del Gruppo operativo e di validazione che consente l'identificazione delle informazioni rilevanti relative all'anno di rendicontazione. La mappa di sintesi riporta gli argomenti ritenuti di media-alta rilevanza sia per gli stakeholder che per Marche Multiservizi e che trovano un corrispettivo grado di trattazione all'interno del presente bilancio.

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 in schede di dati ed informazioni. La struttura delle schede, distribuite a tutti i referenti aziendali, è stata delineata sulla base dei risultati emersi dalla definizione degli obiettivi di sostenibilità, dalle analisi di materialità e dalle relazioni con gli stakeholder.

Le informazioni quali-quantitative così raccolte (riferite all'anno solare 2011) e documentate sono state validate dalla Funzione Aziendale di riferimento e in molti casi sono parte integrante del Sistema QSA certificato in quanto indicatori KPI.

Analisi della materialità: aspetti e argomenti significativi



Il **perimetro** di rendicontazione, invariato rispetto l'edizione 2010, è allineato a quello del Bilancio Consolidato e include le tre società controllate: Acque srl, MMS Ecologica S.r.l. e Naturambiente S.r.l.

Nei casi in cui non è stato possibile includere nel perimetro una o più controllate, è presente una nota con le esclusioni. Si precisa che tutti i dati 2010 relativi alla società Naturambiente, se non diversamente indicato, sono presi in considerazione dal 2-8-2010.

Con i termini Marche Multiservizi, Gruppo, Società, Azienda, MMS si intende il Gruppo Marche Multiservizi S.p.A.

Se non diversamente specificato, dati e informazioni sono esposti utilizzando perlopiù una terminologia di uso co-

mune, mentre per i termini tecnici usati all'interno dei testi si può far riferimento al Glossario in appendice.

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 sulla base delle direttive impartite dal Gruppo di validazione.

Gruppo di validazione: *Mauro Tivoli, Gianluca Bucci, Marco De Simoni, Simona Francolini, Giovanna Fraternale, Gaetano Grima, Gianfranco Mattei, Marcelo Nasini, Leonardo Tombari, Antonio Viggiani.*

Gruppo di lavoro operativo: *Francesco Gra-*

molini, Andrea Scaccia, Eleonora Graciotti, Massimo Giancarli, Alessandro Bonetti.
 Coordinamento operativo: *Andrea Scaccia.*
 Responsabile Bilancio di Sostenibilità: *Francesco Gramolini.*

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

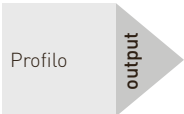
Linee Guida

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 Bi-

lancio Sociale" del GBS (Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale), oltre allo standard AA1000 FRAMEWORK.

Verifica del Bilancio

Il Gruppo Marche Multiservizi è inserito da quattro anni nel perimetro di rendicontazione di Hera SpA che prevede la verifica dei dati inseriti da parte dell'Ente di Certificazione DNV nel Bilancio di Sostenibilità. Anche questo bilancio è soggetto alla verifica di parte terza. Tra i livelli individuati dalle linee guida GRI-G3, questo bilancio ha raggiunto quest'anno il livello di applicazione A+ che corrisponde ad una completa applicazione delle richieste delle linee guida e ad una verifica indipendente esterna.

Livelli di applicazione		C	C+	B	B+	A	A+
Informativa standard	 Profilo	Rendicontazione su: 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8 - 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4 - 4.14 - 4.15	Bilancio verificato esternamente	Rendicontazione su tutti i criteri previsti per C e su: 1.2 3.9 - 3.13 4.5 - 4.13 - 4.16 - 4.17	Bilancio verificato esternamente	Stessi requisiti previsti per il livello B	Bilancio verificato esternamente
	 Profilo	Non richiesto		Informativa sulla modalità di gestione di ogni categoria di indicatori		Informativa sulla modalità di gestione di ogni categoria di indicatori	
	 Profilo	Rendicontare su un minimo di 10 indicatori di performance, comprendendo almeno un indicatore su: economico, sociale e ambientale		Rendicontare su un minimo di 20 indicatori di performance, almeno uno su: economico, ambientale, diritti umani, lavoro, società, responsabilità di prodotto		Rendicontare su tutti gli indicatori di performance core del G3 e dei supplementi settoriali applicabili riguardo ai principi di materialità. Spiegare le eventuali omissioni	





1. IDENTITÀ AZIENDALE



1 Identità aziendale

12

1.1	Chi siamo	15
1.1.1	Cosa facciamo	15
1.1.2	Valori e missione	18
1.1.3	Orientamento strategico e sostenibilità	19
1.2	Il governo dell'Azienda	21
1.3	Dialogo con gli stakeholder	27
1.4	Contenzioso	31



1. IDENTITÀ AZIENDALE

1.1 Chi siamo

Marche Multiservizi S.p.A. è nata il 1.1.2008 dalla fusione di Megas S.p.A. di Urbino ed Aspes Multiservizi S.p.A. di Pesaro e svolge la sua attività in settori diversi: **Acqua, Servizi Ambientali ed Energia**, 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 oltre 292.000 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 Cosa facciamo



Servizio Idrico Integrato

L'attività è svolta principalmente dalla Capogruppo e consiste nella gestione del Servizio Idrico Integrato dal prelievo alla raccolta tramite fognatura e depurazione in impianti di proprietà del Gruppo. Il Servizio è svolto in **56 Comuni** con una rete acquedottistica complessiva di 4488 km, oltre **284.000 cittadini** serviti, **17,6 milioni di m³** 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 le rete di distribuzione di gas metano al servizio di circa **249.000 cittadini** in **41 Comuni** della provincia di

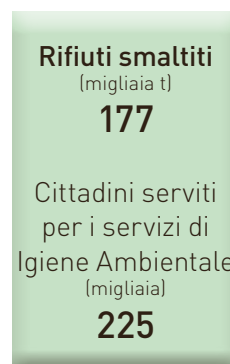
Pesaro e Urbino distribuendo oltre **170 milioni di m³** di gas. Opera anche: nella produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili tramite gli impianti di cogenerazione di energia elettrica da biogas nelle discariche del Gruppo; nella gestione del servizio calore e illuminazione pubblica per il solo Comune di Pesaro.



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 13 di essi in modo completo (compreso lo spazzamento).

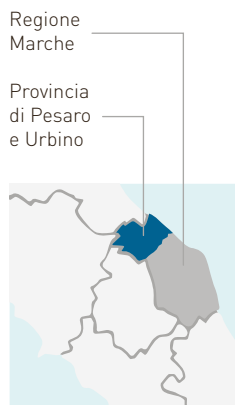
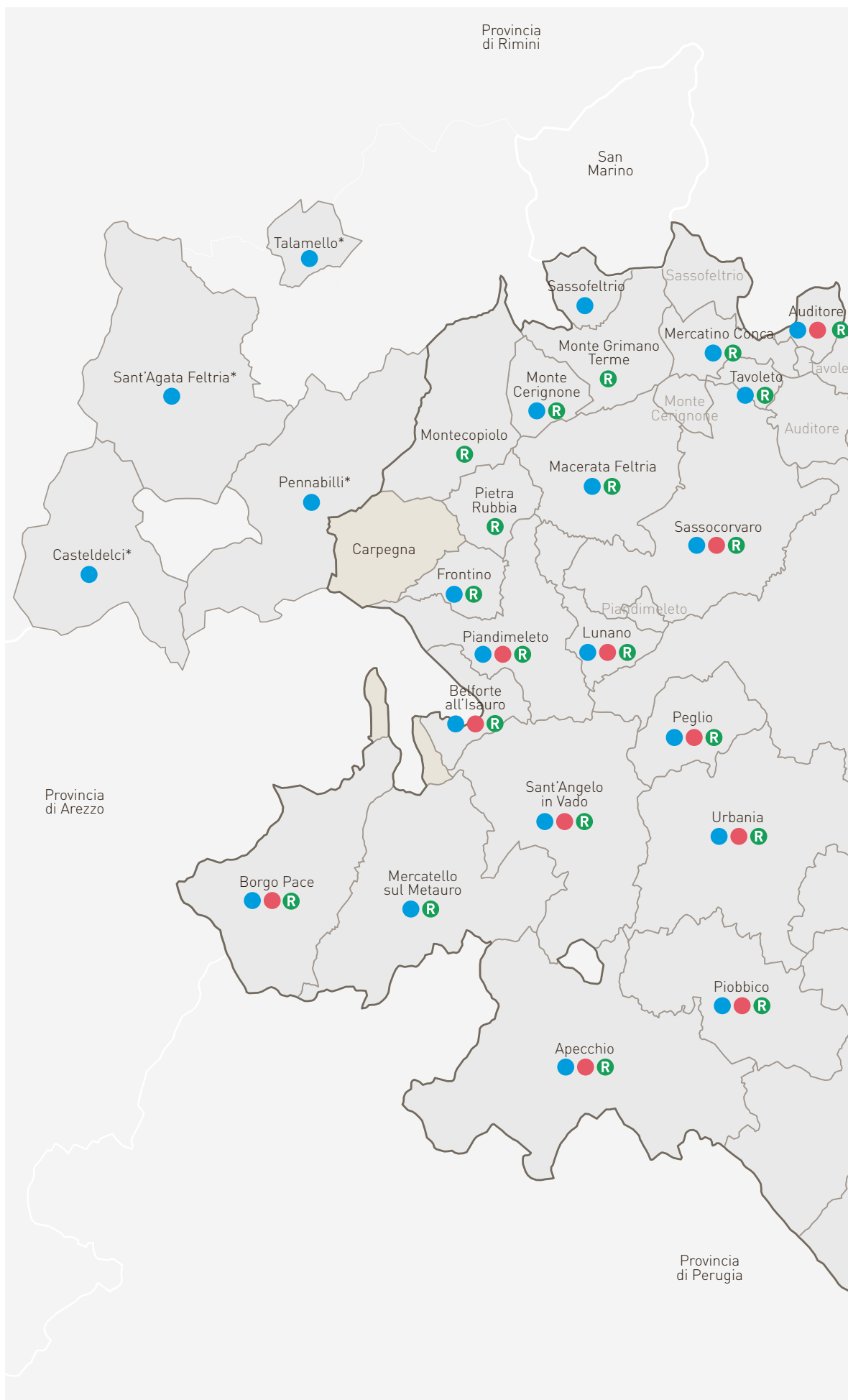
I numeri chiave

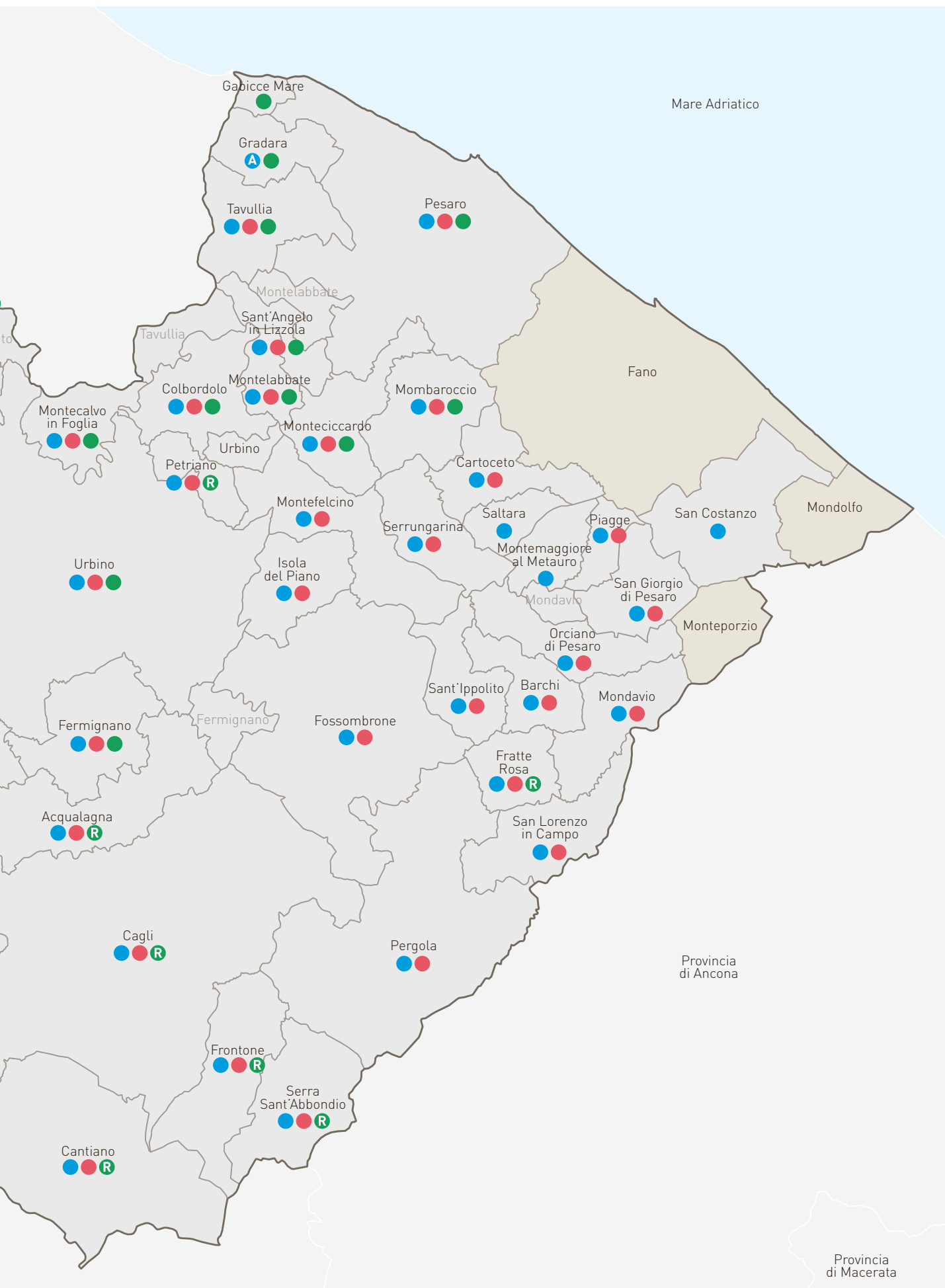


Legenda

- Servizio Idrico Integrato
- A Solo acquedotto
- Servizi Energetici
- Servizi di Igiene Ambientale
- R Solo raccolta RSU

* Questi Comuni sono stati trasferiti in Provincia di Rimini nel corso del 2009





1.1.2 Valori e missione

Operando nei Servizi pubblici locali di alto valore sociale e di grande utilità per la collettività, MMS vuole offrire ai propri clienti i migliori standard di qualità a costi contenuti.

Nel realizzare i propri obiettivi d'impresa, nel pieno rispetto delle finalità sociali ed ambientali definite d'intesa con gli Enti locali di riferimento, l'Azienda si impegna a salvaguardare l'ambiente ed a contribuire allo sviluppo sostenibile del territorio.

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

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 dell'azienda e del territorio di riferimento;

- **trasparenza** nelle comunicazioni e nei rapporti con tutti i soggetti interessati, interni ed esterni;
- coinvolgimento e **valorizzazione** delle risorse umane attraverso la condivisione delle conoscenze per migliorarsi, migliorare e innovare;
- **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 valorizzando le risorse disponibili.

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.



Ingresso Sede
Via dei Canonici, Pesaro

1.1.3 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. Tale approccio strategico alla sostenibilità è coerente con una governance aziendale che orienta in tale direzione scelte e comportamenti a partire dal più alto organo di governo e che trovano attuazione nei Piani Industriali, nel Budget e nei sistemi premianti.

In MMS tradurre la sostenibilità in azioni significa quindi:

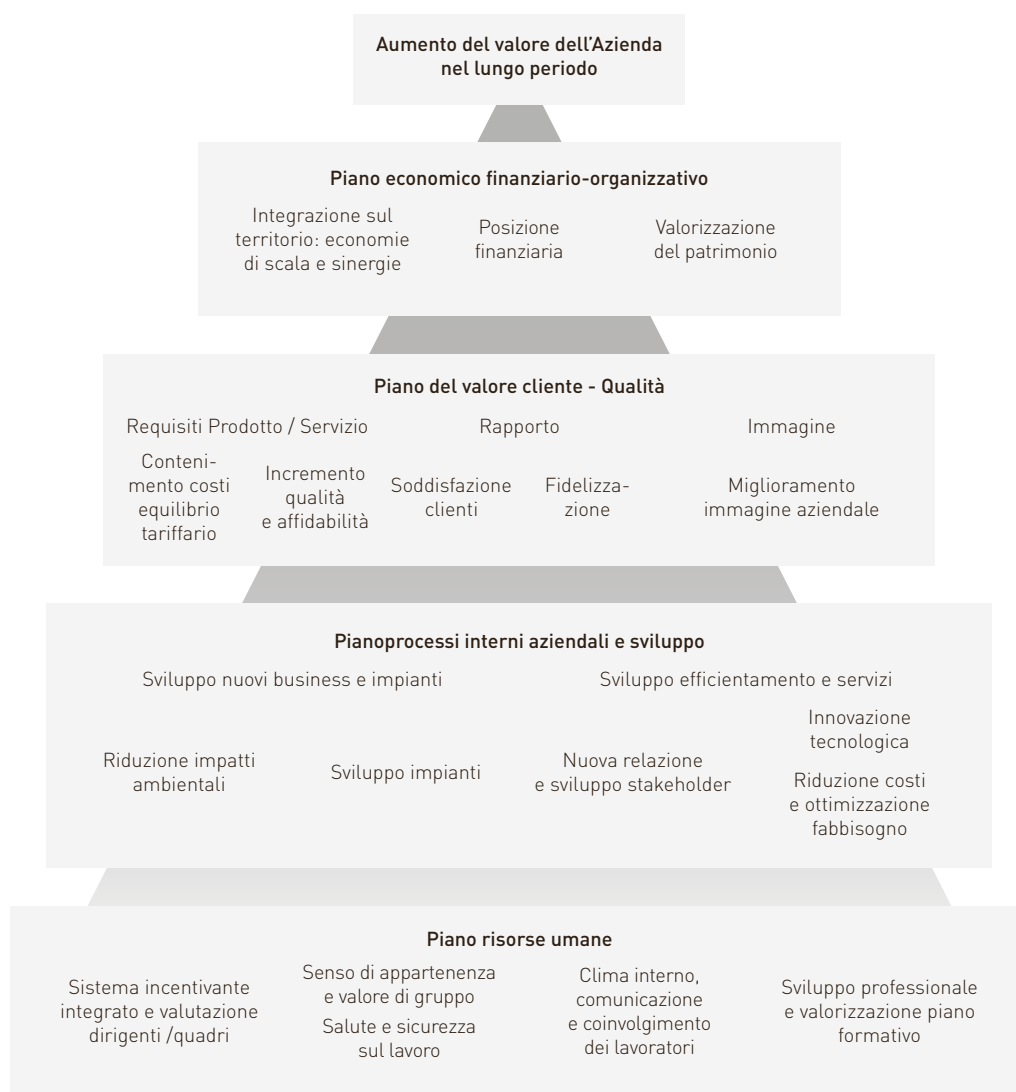
- **tutelare la salute e la sicurezza dei lavoratori** attraverso la prevenzione e la formazione continua del personale;

- **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. Si precisa che nel corso del triennio di riferimento

il perimetro di rendicontazione si è modificato influenzando i dati e rendendo non sempre omogeneo il confronto storico.

Perimetro di rendicontazione	Acque, SIS, Aspes Gas	Acque, MMS Ecologica, Naturambiente (dal 02/08/2010)	Acque, MMS Ecologica, Naturambiente
Responsabilità Economica	2009⁽³⁾	2010	2011
Valore aggiunto globale netto (milioni di euro)	31,999 ⁽²⁾	38,848	57,541↑
ROE (Utile netto/Patrimonio netto - %)	8,01%	19,72%	15,15%↓
ROI (Risultato Operativo / Capitale Investito Netto - %)	3,08% ⁽²⁾	4,60%	4,61%↑
MOL (Margine Operativo Lordo - migliaia di euro)	17,658 ⁽²⁾	24,57	23,698↓
Fatturato per dipendente (euro / 1000)	162.370	184.750	199,3↑
Investimenti (migliaia di euro)	15,7	13,3	12,9↓
Responsabilità Sociale	2009	2010	2011
Lavoratori a tempo indeterminato (% media annua su totale lavoratori)	94,9%	97,7%	98,3%↑
Ore di formazione pro capite (h)	15,8	16,8	20,9↑
Lavoratori che hanno frequentato almeno un corso di formazione (%)	77%	83%	83%=
Donne quadri e dirigenti sul totale (%)	14,3%	14,3%	14,8↑
Laureati (%)	10,8%	11,4%	12,4%↑
Indice frequenza degli infortuni (numero infortuni/ore lavorate X 1.000.000)	68,3	54,3	50,3↓
Indice gravità degli infortuni (giorni assenza infortuni/numero dipendenti X 1000)	2,3	1,7	1,34↓
Valori di fornitura da fornitori locali (provincia) (%)	53% ⁽¹⁾	50,5% ⁽¹⁾	44,0 ⁽¹⁾ ↓
Studenti coinvolti in programmi di educazione ambientale (n)	725 ⁽¹⁾	1900 ⁽¹⁾	2003↑
Rispetto tempi previsti Autorità per la Qualità commerciale (%)	99,7%	99,8%	99,6%↓
Sponsorizzazioni e Liberalità (euro/1000)	194 ⁽¹⁾	149 ⁽¹⁾	139↓
Responsabilità Ambientale	2009	2010	2011
Consumo di risorse energetiche (TEP)	15.524 ⁽²⁾	15.470	16.420↑
CO ₂ equivalente (t)	49.433	58.965	55.208↓
Rifiuti prodotti (t)	42.915 ⁽²⁾	70.646	68.388↓
Consumo risorsa idrica per la produzione (milioni di m ³)	1.007,4	711,8	719,1↑
Raccolta differenziata (%)	35,1% ⁽²⁾	39,7%	45,5%↑
Rifiuti smaltiti in discarica (t)	151.393	188.154	177.176↓
Grado di smaltimento impianti del Gruppo (%)	66,1% ⁽²⁾	45,9%	47,0%↑
Qualità dell'acqua depurata rispetto limiti di legge (%)	27,73% ⁽²⁾	27,37%	34,5%↓
Acqua non fatturata (perdite fisiche e amministrative da acquedotto - %)	33,9%	34,2%	33,1%↓
% uso combustibili a ridotto impatto (elettrico-metano-biodisel - %)	0,04%	0,06%	0,14%↑
Produzione energia elettrica da biogas discarica (in MWh)	7304	18.329	18.320=

(1) solo la Capogruppo

(2) dato rettificato rispetto alle precedenti versioni del Bilancio di Sostenibilità

(3) dato rettificato non considerando le risultanze di Aspes Gas

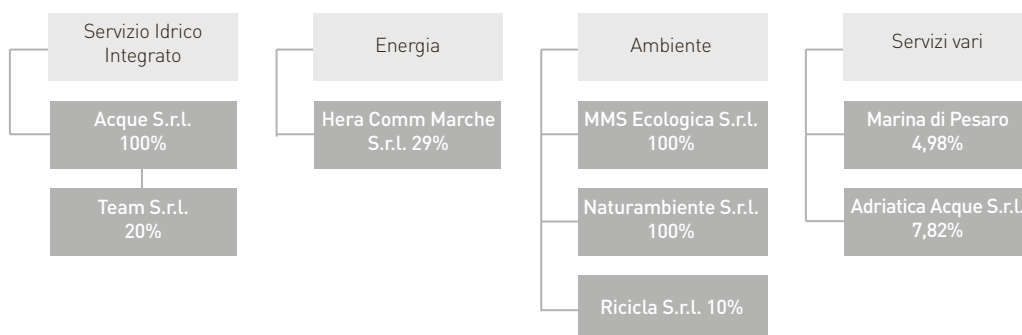
↑↓ Andamento positivo

↑↓ Andamento negativo

1.2 Il governo dell'Azienda

Struttura societaria

Le partecipazioni significative che formano il Gruppo Marche Multiservizi al 31 dicembre 2011 sono rappresentate nel seguente schema:



Si precisa, che Marche Multiservizi detiene partecipazioni in alcune società in liquidazione, precisamente: SiS S.p.A., Provincia Fiorita Srl, Natura Srl, Consorzio Montefeltro Energia. Maggiori approfondimenti sono disponibili nella Relazione del Bilancio Civilistico.

Nel presente Bilancio di Sostenibilità non sono considerate le interazioni e gli impatti di tutte le società del Gruppo dal

momento che, per alcune 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	 Multiservizi	 Gestione e conduzione imp. di depurazione	 Gestione dei servizi di IU e smaltimento rifiuti	 Gestione dei servizi di IU e smaltimento rifiuti
Valore della produzione (con esclusione delle elusioni) ⁽¹⁾	95.619	2.185	6.158	5.845
EBITDA ⁽¹⁾	18.705	474	2.195	2324
EBIT ⁽¹⁾	7.093	399	115	199
Dipendenti (tempo indeterminato)	471	28	14	21

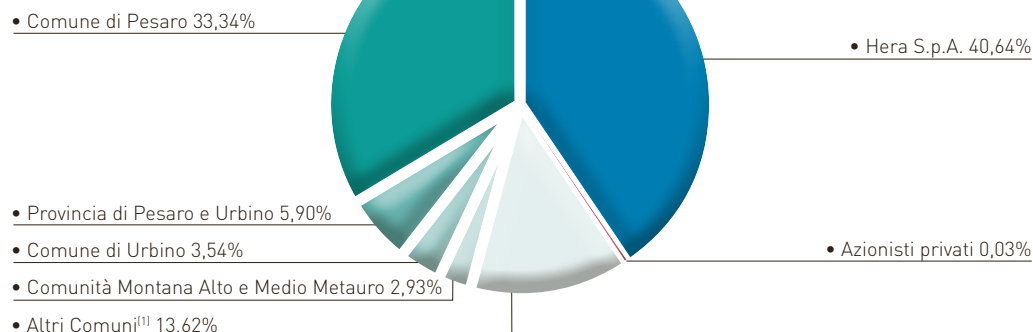
(1) Dati espressi in migliaia di euro

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 31.12.2011 è detenuto:

per il 59,3 %
da enti pubblici locali:

per il restante 40,7%
da:



(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, Tavoletto, Tavullia, Urbania.

Ai sensi dell'art.13 dello Statuto sociale, le deliberazioni dell'Assemblea ordinaria sono valide se prese con le presenze e con la maggioranza previste dalle disposizioni di legge. L'assemblea stra-

ordinaria invece è validamente costituita e delibera in prima, seconda e terza convocazione con una presenza ed una maggioranza superiore all'85% del capitale sociale.

Consiglio di Amministrazione

I meccanismi di nomina del Consiglio di Amministrazione, composto di 7 membri, ivi compreso il Presidente, sono contenuti nell'articolo 15 dello Statuto, il quale stabilisce la designazione ai sensi dell'art.2449 C.C. da parte dei soci pubblici di cinque consiglieri.

Lo Statuto prevede che il Consiglio si riunisca ogni volta che il Presidente lo ritenga opportuno o quando ne venga fatta richiesta da almeno tre dei suoi componenti ovvero dal Collegio Sindacale o da almeno due membri dello stesso, secondo le disposizioni di legge e/o i regolamenti di tempo in tempo vigenti.

Spetta al Consiglio di Amministrazione e all'Amministratore Delegato, nell'ambito dei poteri allo stesso attribuiti dal Consiglio, la gestione della Società; pertanto

il singolo componente non ha funzioni esecutive.

Il Consiglio di Amministrazione è stato nominato in data 15/04/2011 e rimarrà in carica fino all'approvazione del bilancio relativo all'esercizio 2013. All'atto della nomina e prima dell'accettazione dell'incarico viene verificata per tutti gli amministratori l'insussistenza di cause di incompatibilità alla carica e di situazioni di conflitto d'interesse, come previsto dal codice civile per tutti gli amministratori e dalla specifica normativa pubblicistica per gli amministratori nominati dagli enti locali ex art. 2449 CC.

I compensi corrisposti agli amministratori di Marche Multiservizi S.p.A. sono riportati nella nota integrativa al Bilancio d'Esercizio 2011.

I componenti del Consiglio d'Amministrazione al 31 dicembre 2011 sono:

Nome e Cognome	Carica	Nomina
Marco Domenicucci*	Presidente	Provincia di Pesaro e Urbino
Mauro Tiviroli	Amministratore Delegato	Hera S.p.A.
Sandro Forlani	Consigliere	Comune di Pesaro
Francesca Paolucci	Consigliere	Altri Comuni Soci
Lorenzo Santi	Consigliere	Comune di Urbino
Manuela Subissati	Consigliere	Comune di Pesaro
Stefano Venier	Consigliere	Hera S.p.A.

* Cooptato da parte del Consiglio di Amministrazione in data 24/11/2011.

Collegio Sindacale

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

stato nominato nel corso dell'Assemblea dei soci del 15 aprile 2011 e rimarrà in carica sino all'approvazione del bilancio relativo all'esercizio 2013.

I componenti del Collegio Sindacale al 31 dicembre 2011 sono:

Nome e Cognome	Carica
Marco Marchetti	Presidente
Carla Cecchetelli	Sindaco effettivo
Fernando Lolli	Sindaco effettivo
Fosco Bartolucci	Sindaco supplente
Antonio Venturini	Sindaco supplente

L'Organismo di Vigilanza

Il D.Lgs. 231/2001 ha introdotto nell'ordinamento giuridico italiano un regime di responsabilità amministrativa a carico degli enti per reati commessi, nel loro interesse o vantaggio, da persone fisiche che rivestono funzioni di rappresentanza, di amministrazione e di direzione degli enti stessi o da persone fisiche sottoposte alla loro direzione o vigilanza. Il Consiglio di Amministrazione della capogruppo ha adottato un modello (detto "Modello 231" di organizzazione, gestione e controllo) con l'intento di assicurare condizioni di correttezza e trasparenza nella conduzione degli affari e di tutte le attività aziendali. Il Modello si compone di una prima mappatura e analisi riguardante i reati

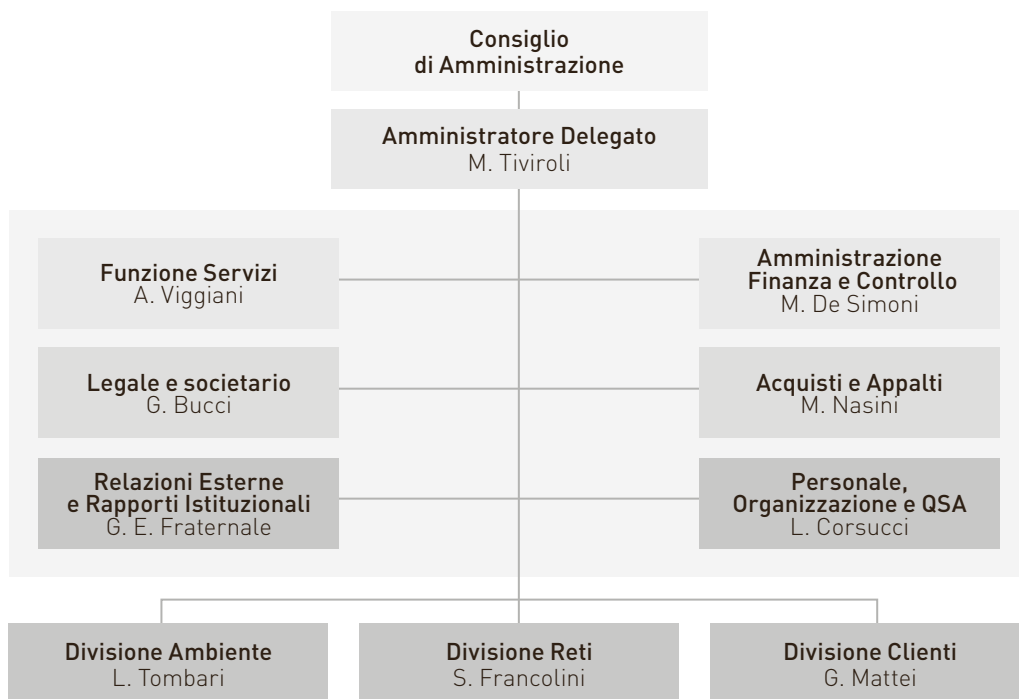
societari e i reati colposi in violazione delle norme antinfortunistiche a protezione dei lavoratori; analogo modello è in fase di estensione a tutti gli altri reati presupposto, compresi quelli introdotti nel luglio 2011 in materia ambientale. Il Consiglio di Amministrazione in data 24 giugno 2011 ha nominato (ai sensi del D.Lgs. 231/01) l'Organismo di Vigilanza composto da due componenti esterni, di cui uno con funzioni di Presidente, ed uno interno, in carica per un triennio. L'Organismo ha il compito di vigilare sugli esponenti aziendali apicali al fine di non incorrere da parte dei medesimi nei reati presupposto nell'interesse della Società. Il funzionamento dell'Organismo è disciplinato da apposito regolamento ai sensi di legge.

Organizzazione

La struttura organizzativa di MMS rappresenta un sistema basato sul coinvolgimento e sulla valorizzazione del personale e teso al continuo miglioramento sia in termini di efficacia (capacità di raggiungere gli obiettivi) sia in termini di efficienza (capacità di ottimizzare il rapporto tra risultati ottenuti e risorse

impiegate). 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, Montefelcino e Pesaro, oltre ai presidi delle Società controllate.

La struttura organizzativa al 31 dicembre 2011 è rappresentata dal seguente schema:



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

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 linea**:

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 va-

lorizzando 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.

Nella gestione organizzativa e societaria ordinaria viene prestata costante attenzione anche per prevenire e controllare la presenza di conflitti d'interesse che si potrebbero verificare per tutte le persone fisiche del Gruppo.

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 Ge-

sione Integrato QSA conforme agli standard ISO e OHSAS. Nella Politica QSA integrata con aspetti di Sostenibilità (si veda www.gruppomarchemultiservizi.it), approvata dal Consiglio d'Amministrazione nel 2010, l'Azienda rinnova i propri impegni nei confronti di tutti gli stakeholder.

Il Sistema QSA, costantemente riesaminato anche per gli aspetti di sostenibilità è composto da circa 150 documenti (Procedure e Istruzioni Tecniche), costantemente aggiornati alle variazioni operative ed organizzative e consultabili attraverso il portale Intranet aziendale.

Nel 2011 sono state eseguite 18 Verifiche Ispettive Interne, 4 esterne e sono state rilevate complessivamente 39 Non Conformità (di cui 3 da visite ispettive interne

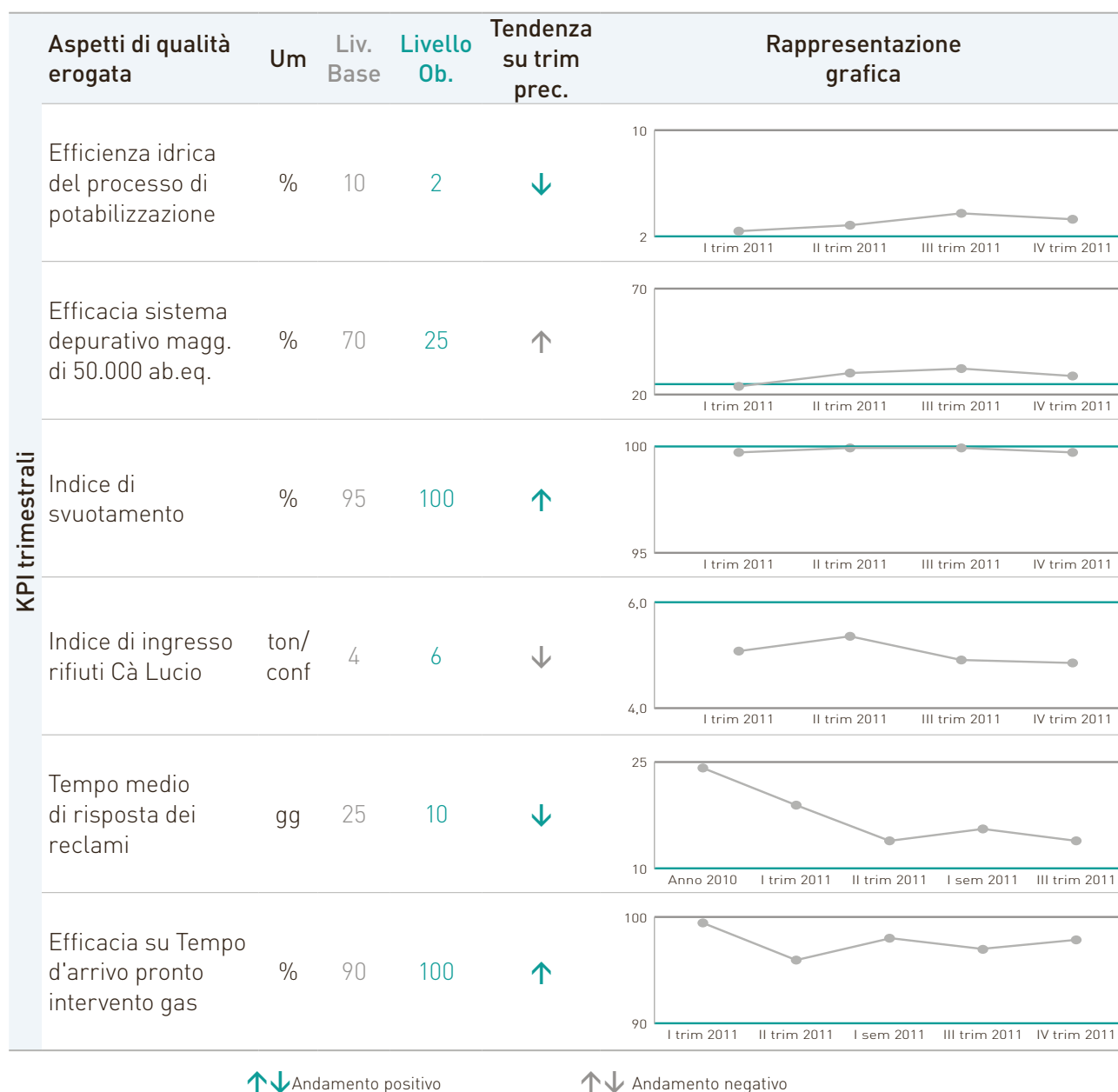
e 36 di prodotto).

Il Sistema Integrato sviluppa e supporta l'organizzazione dei servizi per processi e coadiuva la Direzione nella pianificazione e realizzazione della politica industriale attraverso il monitoraggio di un Gruppo selezionato di indicatori (KPI).

I KPI consentono la costruzione di obiettivi di Qualità, Sicurezza, Ambiente integrati con la Sostenibilità e di monitorare l'andamento.

Il controllo e reporting dei KPI è svolto su 32 item con frequenza trimestrale e su 16 con frequenza annuale coinvolgendo tutti i reparti e i servizi erogati.

Di seguito si riporta un estratto dello schema utilizzato da MMS per rappresentare il trend degli indicatori.



Gli obiettivi annuali prefissati con i KPI sono collegati a strumenti premianti ed incentivanti. Inoltre la Funzione Legale e Societario supporta 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 rinnovata quella ambientale ISO 14001:2004. La certificazione di qualità è estesa a tutti i servizi offerti rendendo omogenee e affidabili le modalità operative e gestionali nel territorio, nonché l'applicazione della politica QSA nell'intero territorio. Inoltre, la certificazione ambientale ISO 14001:2004

per gli impianti di Cà Asprete (discarica) e Cà Lucio (discarica e impianto di compostaggio) garantisce la filiera dello smaltimento dei rifiuti sia dal punto di vista della tracciabilità, che degli impatti ambientali: ben il 66.4% dei rifiuti smaltiti dal Gruppo, infatti, è destinato a impianti certificati ISO 14001.

Per quanto riguarda il sistema di sicurezza e igiene del lavoro nel 2011, MMS ha pienamente rispettato i propri programmi di certificazione OHSAS 18001 mantenendo la sorveglianza per il Servizio di Distribuzione gas ed estendendo la certificazione al Servizio Idrico Integrato, facendo così un importante passo in avanti verso l'estensione a tutti i servizi della certificazione OHSAS 18001 prevista per il 2012.



Riallaccio condotta
fognaria e ricostruzione
argine in seguito a dissesto
Comune di Colbordolo

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,

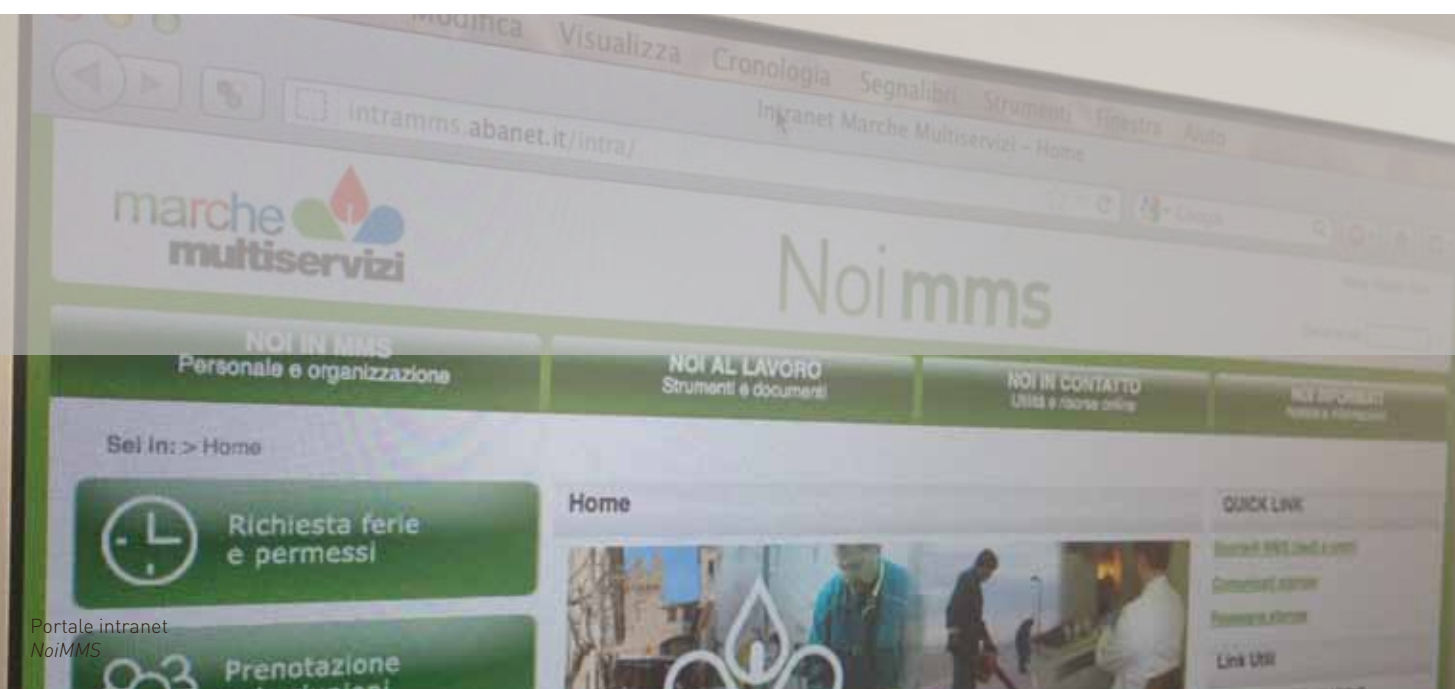
pertanto, che il processo di gestione responsabile di un'organizzazione debba essere costantemente aperto al confronto con gli interlocutori con cui essa entra in relazione, prestando particolare attenzione a tutte le aspettative delle varie categorie di stakeholder. Il Gruppo nel 2011 non ha ricevuto premi e riconoscimenti.

Le iniziative di dialogo e consultazione avviate in occasione del percorso e dei report di sostenibilità.

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 interno - Pari opportunità - Conciliazione vita/lavoro - Valorizzazione - Sicurezza sui luoghi di lavoro - Retribuzione - Formazione	Incontro di presentazione del Bilancio di Sostenibilità con tutti i lavoratori del Gruppo. Incontri periodici con direzione su Andamento generale e sviluppi futuri. Realizzato il video "Noi MMS" in occasione dell'incontro natalizio 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 sul portale Intranet aziendale "Noi MMS". Diffusione del periodico interno "Noi MMS insieme" redatto con cadenza bimestrale. Questionari sulla soddisfazione della formazione erogata disponibili sul portale intranet "Noi MMS".
			Avvio a regime del Call center. Invio Informazioni e notizie via mail agli utenti registrati allo "sportelloMMS online". Pubblicazione semestrale dei dati sulla qualità dell'acqua sul portale internet www.gruppomarchemultiservizi.it.
CLIENTI	- Clienti - Associazioni dei consumatori	- Qualità ed affidabilità del servizio - Accessibilità ai servizi - Tariffe - Chiarezza della bolletta - Comunicazione e informazione - Trasparenza	

STAKEHOLDER			
	Composizione	Argomenti chiave	Principali iniziative e canali di dialogo e consultazione
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 di Sostenibilità.
			Assemblea dei soci.
AMBIENTE	• Associazioni • Generazioni future • Cittadini del territorio	• 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.
			MMS partecipa 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.
			Marche Multiservizi ha proseguito l'iniziativa "IMPIANTI APERTI".
FORNITORI	• Fornitori di beni e servizi • Fornitori qualificati • Fornitori locali	• Continuità del rapporto • Qualificazione • Condizioni negoziali • Trasparenza	Assemblee pubbliche con i cittadini dei Comuni sui progetti di potenziamento della raccolta differenziata.
			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.

STAKEHOLDER			
	Composizione	Argomenti chiave	Principali iniziative e canali di dialogo e consultazione
FINANZIATORI	- Banche - Istituti di credito	- Continuità del rapporto - Solidità patrimoniale nel lungo termine - Rispetto delle norme - Adeguate informazione - Investimenti	Presentazione Bilancio Economico e Bilancio di Sostenibilità.
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. 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.



Portale intranet
NoiMMS

STAKEHOLDER			
	Composizione	Argomenti chiave	Principali iniziative e canali di dialogo e consultazione
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 2011 a giugno 2012 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.



Inaugurazione Centro
di Raccolta Differenziata
Comune di Mercatello
sul Metauro

1.4 Contenzioso

A fine 2011 risultano pendenti, nei vari gradi in cui si articola la giurisdizione ordinaria, tributaria ed amministrativa, 50 controversie.

Più nel dettaglio: 9 davanti al giudice amministrativo di cui 3 relative a contenziosi con fornitori di lavori, forniture e servizi; 5 davanti al giudice del lavoro di cui 4 promosse da dipendenti relative a richieste di superiore inquadramento; 4 davanti al giudice tributario; 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 restante, pendente davanti il giudice ordinario, 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 3 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 2011 risultano pendenti 5 procedimenti penali a carico di dirigenti e di dipendenti della società; 3 hanno ad oggetto contestazione di violazioni contravvenzionali in materia ambientale, 1 relativa ad incidente stradale, 1 ad infortunio sul lavoro riferito al 2003 e in fase di chiusura.

Relativamente ai procedimenti amministrativi a valenza ambientale, si evidenzia che nel corso del 2011 è stata avviata una procedura di rigetto di rinnovo di alcune autorizzazioni di fognature e sono ancora in corso approfondimenti con gli enti preposti anche alla luce del piano regionale di tutela delle acque della regione Marche ed è pendente un giudizio avanti il TAR Marche introdotto dalla Società il provvedimento in questione. Correlata al tema dell'autorizzabilità di scarichi per acque reflue urbane, è stata avviata anche una procedura sanzionatoria amministrativa. Le procedure in questione sono legate alla distonia esistente tra la tempistica fissata dalla normativa

nazionale e comunitaria, secondo cui l'adeguamento avrebbe dovuto completarsi entro il 2005, e quella stabilita nel piano di ambito approvato dall'AATO che prevede una tempistica molto più lunga; ciò in quanto non sono disponibili risorse diverse dalla tariffa assoggettati ai limiti imposti dalla normativa vigente. Inoltre una serie di previsioni del Piano Regionale di Tutela delle Acque ha accentuato la criticità. La situazione rappresentata è comune a gran parte del territorio nazionale, essendo pendenti a carico dello Stato Italiano tre procedure di infrazione, attivate dall'Unione Europea.

Ad oggi non sono stati rilevati casi di corruzione riferibili al Gruppo Marche Multiservizi.

Inoltre Marche Multiservizi dispone di una polizza R.C. inquinamento, in particolare a copertura dei rischi derivanti dalla gestione delle discariche.



$$5 \times 5 = 25$$

$$5 \times 5 = 25$$

$$5 \times 5 = 25$$



2. RESPONSABILITÀ ECONOMICA

2 Responsabilità economica 32

2.1	Conto economico riclassificato	35
2.1.1	Indicatori economici	38
2.2	Determinazione e distribuzione del valore aggiunto	39



Inaugurazione
nuovo parco giochi
nella frazione
di Babbucce
Comune di Tavullia

2. RESPONSABILITÀ ECONOMICA

In questa sezione, dedicata alla responsabilità economica, vengono presentati risultati e indicatori estratti dal Bilancio Consolidato del Gruppo Marche Multi-servizi 2011 che consentono di tracciare un quadro completo in merito alla situazione economica, finanziaria e pa-

trimoniale del Gruppo, incluso il calcolo del Valore Aggiunto creato dalle attività aziendali e la sua ripartizione tra tutti coloro che ne beneficiano.

L'andamento Aziendale viene valutato sul triennio 2009 – 2010 – 2011.

2.1 Conto economico riclassificato

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

Il consuntivo 2011 ha confermato la validità della strategia aziendale volta al consolidamento della qualità dei servizi,

alla razionalizzazione e all'ottimizzazione delle risorse e degli investimenti.

Tale risultato è stato ottenuto grazie al positivo andamento di tutte le aree produttive e ad una attenta gestione, perseguita nel corso dell'esercizio 2011, orientata alla qualità dei servizi, all'efficientamento ed alla riduzione dei costi.



Conto economico riclassificato a valore aggiunto (migliaia di euro)	2009	2010	2011
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	82.801	97.301	101.815
Variazione rimanenze prodotti in semilavorati e finiti	0	0	0
Variazione lavori in corso su ordinazione	0	0	0
Incrementi immobilizzazioni per lavori interni	1.779	1.859	2.382
Altri ricavi e proventi	826	1.159	2.231
Totale Valore della Produzione	85.406	100.319	106.428
Acquisti materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	-5.014	-5.607	-6.482
Costi per servizi	-27.067	-30.532	-34.254
Costi per godimento beni di terzi	-7.728	-8.441	-9.930
Costi per il personale	-24.829	-27.384	-27.033
Variazione rimanenze materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	-179	-130	-78
Oneri diversi di gestione	-4.130	-3.655	-4.953
Margine Operativo Lordo	16.459	24.570	23.698
Ammortamenti e svalutazioni	-8.542	-11.975	-11.334
Accantonamenti per rischi e altri accantonamenti	-3.678	-5.455	-4.565
Reddito Operativo	4.239	7.140	7.799
Proventi finanziari	797	2.652	1.345
Oneri finanziari	-1.226	-1.095	-1.264
Totale proventi e oneri finanziari	-429	1.557	81
Rivalutazioni	0	0	0
Svalutazioni	0	-309	-161
Totale delle rettifiche	0	-309	-161
Proventi straordinari	1.379	722	1.149
Oneri straordinari	-642	-451	-1.094
Totale proventi e oneri straordinari	737	271	55
Risultato ante imposte	4.547	8.659	7.774
Imposte sul reddito	-2.918	-4.065	-3.981
Reddito netto	1.629	4.594	3.793

Il valore della produzione dell'esercizio 2011 è pari a 106,4 milioni di euro, in crescita del 6,09% rispetto ai 100,3 milioni di euro del 2010.

L'incremento del **Valore della produzione**, pari a 6,1 milioni di euro, +6,09%, è dovuto all'incremento dei ricavi relativi al ciclo idrico integrato, al servizio energia (distribuzione gas naturale – illuminazione pubblica – gestione calore) ed ai servizi di igiene urbana in relazione agli adeguamenti tariffari ottenuti per i maggiori servizi forniti. Inoltre, rispetto al 2010, si rilevano il maggior contributo di Naturambiente per 4,2 milioni di euro ed il mancato apporto della gestione dell'affitto di ramo d'azienda della società CAM Spa di Falconara per circa 3,8 milioni di euro.

Il **Margine Operativo Lordo** consolidato di Gruppo al 31 dicembre 2011 si decrementa di circa 0,9 milioni di euro, passando da 24,6 milioni di euro del 2010 a 23,7 milioni di euro del 2011. Tale flessione è da imputarsi per 0,6 milioni di euro al mancato apporto di CAM (servizi gestiti per il periodo agosto-dicembre 2010), minor EBITDA di MMS Ecologica per 2,0 milioni di euro a causa della chiusura della discarica in data 31 agosto 2011 e maggior contributo da parte di Naturambiente per 1,7 milioni di euro per l'intensificarsi dell'attività di conferimento presso la Discarica di Cà Guglielmo. Alla luce di quanto sopra l'esercizio 2011 si chiude con un incremento del **Reddito Operativo** del 9,22% rispetto all'analogo periodo del 2010, passando da 7,1 a 7,8 milioni di euro.

La **Gestione Finanziaria** passa da un risultato positivo di 1,2 milioni di euro ad un risultato negativo di 0,08 milioni di euro per l'anno 2011. Nel corso del 2010 tale risultato è stato influenzato dalla cessione del 12% della partecipazione di Hera Comm Marche Srl per 1,5 milioni di euro

pertanto, il **risultato ante imposte** passa da 8,7 milioni di euro del 2010 a 7,8 milioni di euro per il 2011. Per effetto del carico fiscale dell'anno 2011 pari a 4,0 milioni di euro, rispetto ai 4,1 milioni di euro del 2010, il **risultato netto** si attesta a 3,8 milioni di euro in linea con gli obiettivi aziendali.

Stato Patrimoniale (in migliaia di euro)	2009	2010	2011
Attività immobilizzate nette	90.752	97.128	102.006
Capitale circolante netto (Fondi)	-19.834	-17.756	-7.630
	-25.073	-32.492	-38.896
CAPITALE INVESTITO NETTO	45.845	46.880	55.480
Patrimonio netto	-21.036	-23.297	-25.034
Debiti finanziari a lungo	-23.524	-23.093	-30.446
Debiti finanziari a breve	-1.284	-490	-
Posizione netta	-24.809	-23.583	-30.446
CAPITALE ACQUISITO	-45.845	-46.880	-55.480

Passività e indebitamento

Il **capitale investito netto** si è incrementato del 18,35% passando da 46,9 milioni di euro a 55,5 milioni di euro.

Le **attività immobilizzate** nette al 31 dicembre 2011 ammontano a 102,0 milioni di euro contro i 97,1 milioni di euro dell'anno 2010 con un incremento del 5,02%. Tale variazione, pari a 4,8 milioni di euro, è riconducibile agli investimenti di periodo al netto delle dismissioni e degli ammortamenti per 10,4 milioni di euro.

I **fondi** alla fine dell'anno 2011 risultano pari a 38,9 milioni di euro contro i 32,5 milioni di euro del 2010. L'incremento è imputabile principalmente agli accantonamenti ai fondi post mortem delle discharge di Cà Asprete, Cà Lucio, Cà Mascio e Cà Guglielmo per 2,3 milioni di euro, agli accantonamenti al fondo ripristino delle reti e impianti di proprietà delle società patrimoniali per 2,0 milioni di euro e per 1,0 milioni di euro al fondo istituito per i rimborsi del servizio depurazione.

Il risultato in termini di **capitale circolante** si modifica da 17,8 milioni di euro per l'anno 2010 a 7,6 milioni di euro per l'anno 2011.

In particolare i crediti commerciali passano da 41,5 milioni di euro del 2010 a 46,9 milioni di euro del 2011, facendo così registrare un aumento dell'8,08%. Tale aumento è attribuibile da una parte al deterioramento delle generali condizioni economiche e dall'altro all'aumento dei ricavi. I crediti verso utenti sono oggetto di una costante ed assidua azione di monitoraggio. I debiti commerciali passano da 38,8 milioni di euro dell'anno precedente a 41,8 milioni di euro per l'anno 2011, con un aumento di 3,0 milioni di euro. La voce altre attività/passività a breve registra un decremento di 2,7 milioni di euro di cui 1,5 milioni di euro per debiti tributari e 0,4 milioni di euro per debiti verso istituti previdenziali.

Il **patrimonio netto** si incrementa di 1,7 milioni di euro, passando da 23,3 milioni di euro del 2010 a 25,0 milioni di euro del 2011, per effetto dell'utile di periodo al netto della distribuzione dei dividendi relativi al 2010.

I **debiti finanziari** a medio/lungo termine hanno subito un incremento pari a 7,3 milioni di euro.

Investimenti operativi non finanziari

Gli investimenti globali effettuati dal gruppo sul territorio di riferimento am-

montano a 12,9 milioni di euro, in linea con il Piano Industriale.

Investimenti (in milioni di euro)	2009 ⁽¹⁾	2010 ⁽¹⁾	2011 ⁽¹⁾
Settore energia	1,9	1,7	2,4
Settore idrico	6,4	6,8	6,6
Settore ambiente	6,2	3,8	3,3
Servizi generali ed altri	1,2	1,0	0,6
Totale	15,7	13,3	12,9

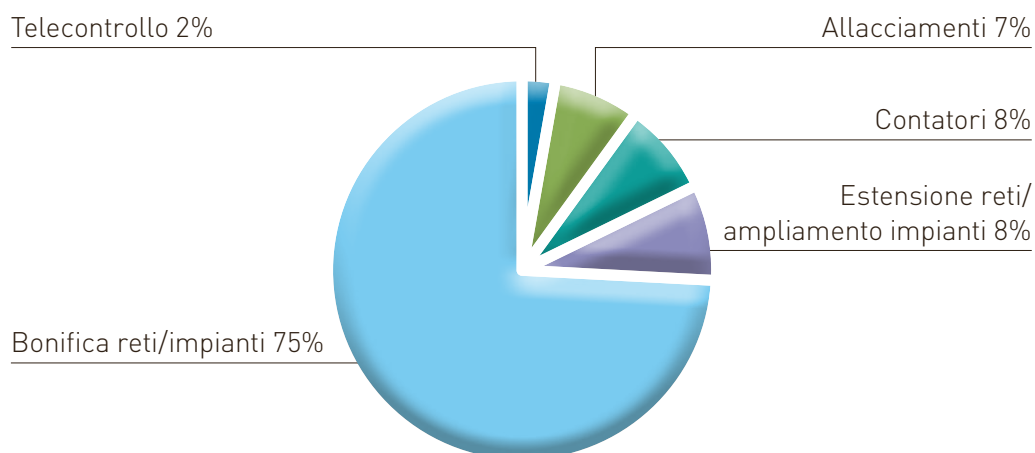
(1) Al netto di contributi e dismissioni. I contributi da pubblica amministrazione nel 2011 in conto capitale sono stati di euro 233.000 di cui il 65% per il potenziamento dei Centri di Raccolta nel servizio IA e il restante 35% per potenziamento bonifiche nel SII

Il 50 % degli investimenti realizzati nel corso dell'esercizio 2011 è stato diretto al Servizio Idrico Integrato nel rispetto di quanto indicato nel Piano d'Ambito e sono stati rivolti principalmente a nuove estensioni e bonifiche delle reti idriche e fognarie; bonifica e potenziamento degli Impianti idrici e di depurazione. Gli investimenti del servizio energia sul territorio, invece, si riferiscono ad estendimenti e potenziamenti delle reti gas oltre all'avanzamento del progetto di teleriscaldamento nel Comune di Pesaro. In particolare assumono rilievo gli investimenti destinati all'adequa-

mento normativo e al miglioramento degli standard di sicurezza della rete (protezione catodica, bonifica canapa-piombo rete gas, ecc).

Nell'area ambiente si evidenzia un valore per investimenti pari a 3,5 milioni di euro in leggera contrazione rispetto al dato del 2010; di questi i principali interventi eseguiti dal Gruppo nel corso dell'esercizio 2011, hanno riguardato soprattutto il potenziamento e lo sviluppo dei servizi di raccolta differenziata e dell'impiantistica di trattamento e smaltimento.

Tipologia investimenti nel SII



2.1.1 Indicatori economici

Gli indicatori economici tracciano un quadro sintetico dello "stato di salute" del Gruppo e consentono di effettuare un'analisi puntuale dei risultati evidenziati dalla gestione.

I principali indicatori riguardano la remuneratività dell'attività aziendale e la solidità della struttura organizzativa, ossia le condizioni di equilibrio di breve e lungo periodo tra attività e passività. In

particolare il ROI (Return On Investment) viene utilizzato per misurare la redditività dell'azienda, cioè la capacità di produrre utili e di remunerare il capitale investito dagli azionisti e dai terzi.

Il ROE (Return On Equity) è un importante indice di redditività che misura la capacità di remunerare con il reddito operativo, il capitale investito dagli azionisti. Il Leverage è un indice che misura il gra-

do di indebitamento rispetto al patrimonio netto.

Il ROE è passato dal 19,72% del 2010 al 15,15% del 2011 con un decremento del 23%.

Pressoché costante il ROI che si attesta a 4,61%, mentre il grado di indebitamento (Leverage) si attesta a 6,76 milioni di euro. I risultati presentano gli indicatori in linea con l'esercizio 2010.

Indicatori economici	2009 ⁽¹⁾	2010	2011
ROE (Utile netto / Capitale proprio x 100)	8,01%	19,72%	15,15%
ROI (Risultato operativo / Capitale investito netto x 100)	3,08%	4,60%	4,61%
Leverage (Totale attività / Capitale proprio)	6,62	6,66	6,76
Indice di liquidità totale (euro)	0,71	0,79	0,95
Fatturato per dipendente (euro)	162.370	184.750	199.303
EBITDA per dipendente (euro)	31.291	45.249	44.378
Costo medio per dipendente (euro)	47.203	50.432	50.624
Dipendenti a tempo indeterminato (n.)	526	543	534

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

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

Il Valore Aggiunto caratteristico lordo generato nel 2011 è pari a 45,7 milioni di euro rispetto ai 45,9 milioni di euro dell'anno 2010, con un decremento dell'0,5%. Tale valore sommato ai proventi ed oneri straordinari genera per il 2011 un Valore Aggiunto globale lordo, destinato agli stakeholder, pari a 47,08 milioni di euro (-3,6%).

La quota di Valore Aggiunto destinato ai lavoratori, pari al 58%, 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 18,6% del **Valore Aggiunto**, rispetto al 20,3% del 2010.

La quota destinata agli azionisti del Gruppo MMS, pressoché invariata nel triennio, in valore assoluto 2,2 milioni di euro, rappresenta il 4,6% del totale.

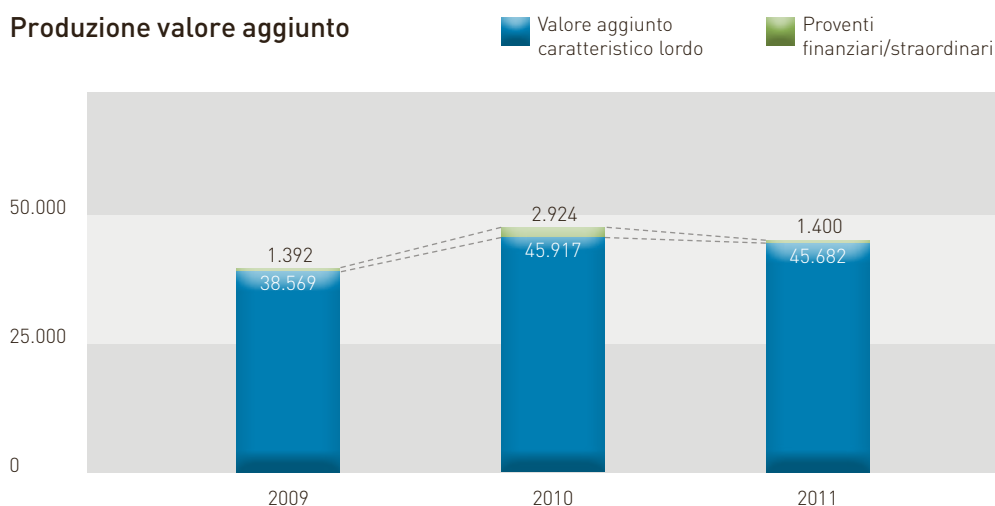
La quota di Valore Aggiunto distribuito ai **finanziatori** è stata pari a 1,26 milioni di euro in aumento rispetto all'anno 2010, ovvero il 2,7% del totale.

Di rilievo la parte destinata alla **Pubblica Amministrazione**, inerente all'imposizione tributaria di Gruppo, pari a 7,5 milioni di euro, con un decremento del 5,4% rispetto all'anno 2010, comprendente anche i canoni di attraversamento e demaniali, la TOSAP è 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, in leggera diminuzione rispetto al dato 2010, trasferito mediante sponsorizzazioni di eventi con valenza culturale e sociale.

Produzione del Valore Aggiunto (migliaia di euro)	2009	2010	2011
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	109.501	97.301	101.815
Altri ricavi e proventi	712	872	1.828
Contributi in conto di esercizio	170	286	404
Costi capitalizzati	1.780	1.859	2.382
Valore globale della produzione	112.163	100.318	106.428
Consumo di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci (al netto delle variazioni delle scorte)	-31.583	-5.735	-6.560
Costi per servizi	-25.694	-30.202	-33.852
Altre spese operative	-11.979	-12.027	-14.877
Accantonamenti al fondo di svalutazione crediti	-660	-982	-891
Accantonamenti al fondo rischi e altri fondi	-3.678	-5.455	-4.565
Valore Aggiunto caratteristico lordo	38.569	45.917	45.682
Proventi finanziari/straordinari	1.392	2.924	1.400
Valore Aggiunto globale lordo	39.961	48.841	47.082
Ammortamenti immobilizzazioni materiali	-6.265	-8.143	-8.730
Ammortamenti immobilizzazioni immateriali	-1.697	-1.850	-1.713
Totale ammortamenti delle immobilizzazioni	-7.962	-9.993	-10.443
Valore Aggiunto globale netto	31.999	38.848	36.640

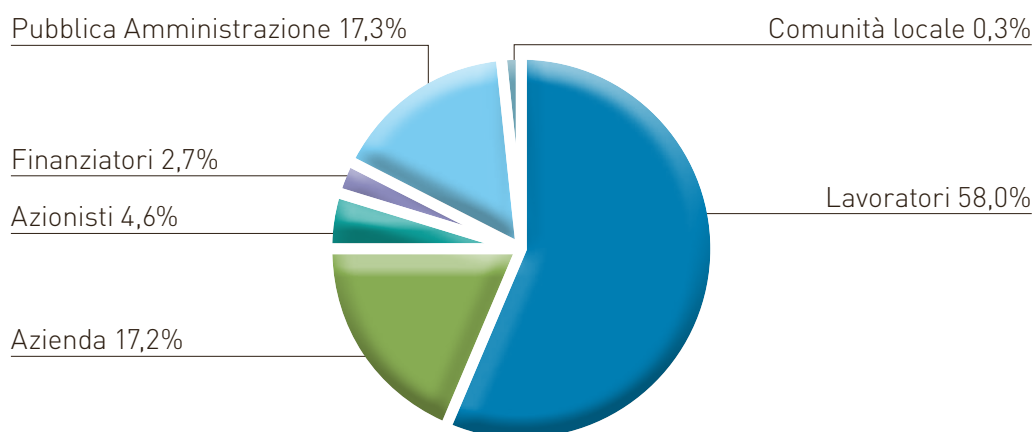
Produzione valore aggiunto



Distribuzione del valore aggiunto globale lordo (migliaia di euro)	2009	2010	2011
Lavoratori	25.055	27.634	27.302
Azienda	5.514 ⁽¹⁾	9.617 ⁽¹⁾	8.081
Azionisti	2.152	2.152	2.152
Finanziatori	1.288	1.095	1.264
Pubblica amministrazione	5.758 ⁽¹⁾	8.194 ⁽¹⁾	8.145
Comunità locale	194	149	138
Totale	39.961	48.841	47.082

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

Distribuzione del valore aggiunto



Il valore aggiunto nel territorio servito

Nel 2011 il valore aggiunto distribuito agli stakeholder del territorio è stato pari a 39,6 milioni di euro che rappresenta l'84,2% del valore aggiunto totale generato.

È composto da:

- stipendi ai lavoratori (89,3% del totale);
- dividendi agli azionisti del territorio (59,36%);
- imposte, tasse e canoni agli Enti del

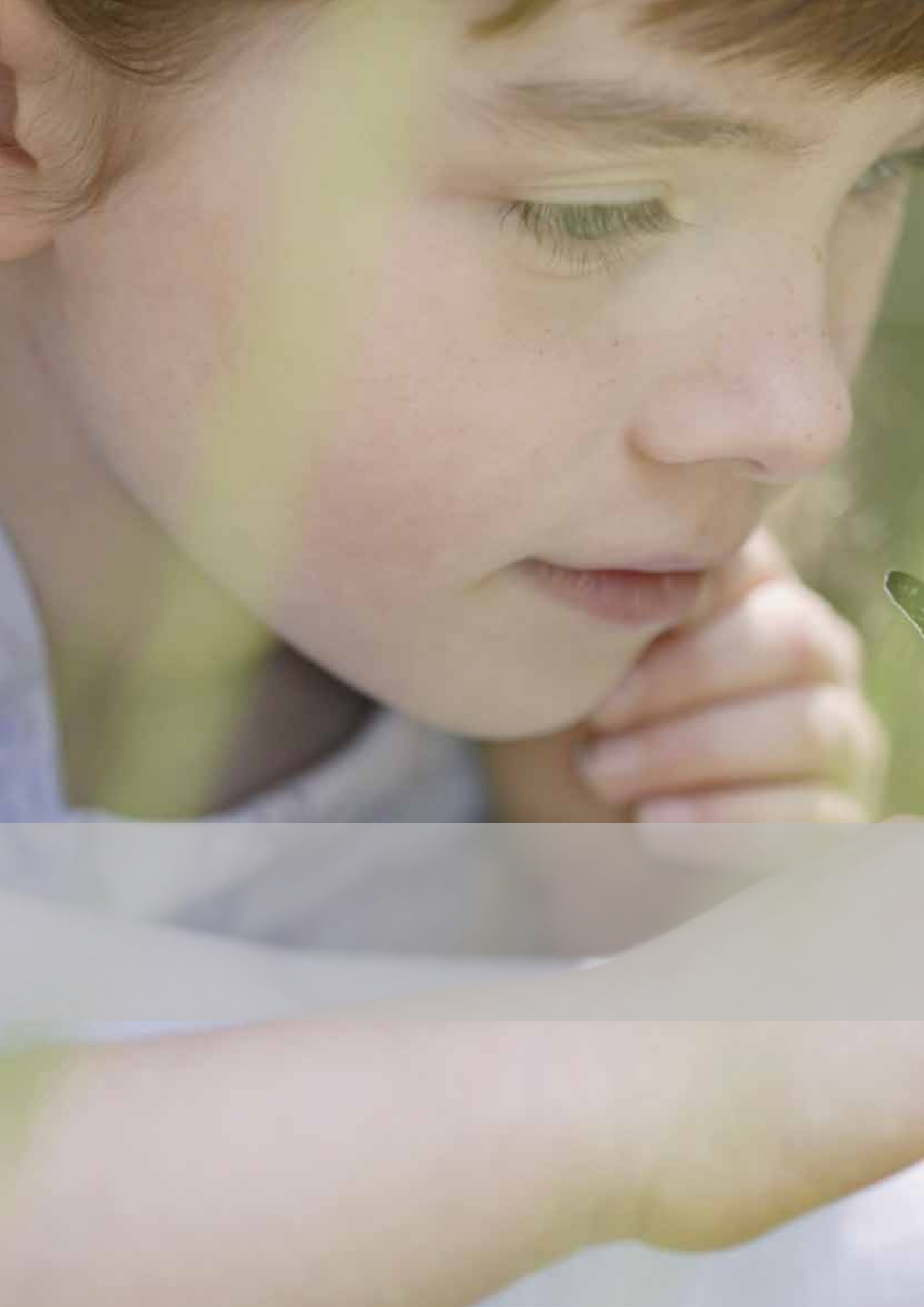
territorio regionale (62,6%);

- liberalità e sponsorizzazioni (100%);
- risorse reinvestite nell'azienda (100%).

Se si considera, inoltre, il valore economico delle forniture dai fornitori del territorio (che rappresentano il 43,2% pari a 16,8 milioni), la ricchezza che nel 2011 è stata complessivamente distribuita al territorio provinciale e regionale è stata pari a 57,3 milioni di euro.



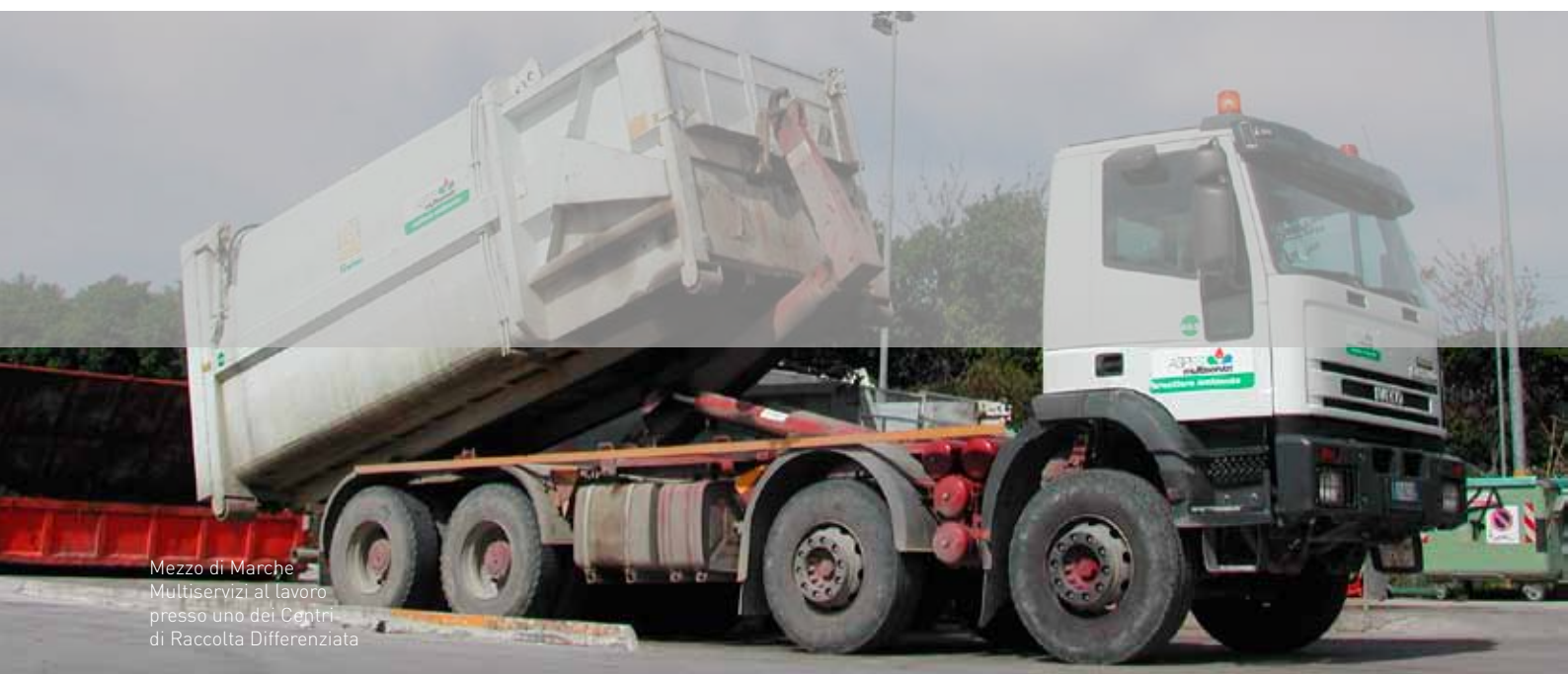
Riparazione rottura
condotta principale
acquedotto
Marzo 2011



A close-up photograph of a person's hand gently holding a butterfly. The butterfly has brown wings with white and green markings. The background is a soft, out-of-focus green. A semi-transparent grey bar is overlaid on the bottom half of the image, containing the text '3. RESPONSABILITÀ SOCIALE'.

3. RESPONSABILITÀ SOCIALE

3	Responsabilità sociale	42
3.1	Obiettivi e risultati	45
3.2	Personale	46
3.2.1	Composizione	46
3.2.2	Turnover	48
3.2.3	Pari opportunità e diversità	49
3.2.4	Formazione	50
3.2.5	Sistema di remunerazione e sviluppo professionale	52
3.2.6	Relazioni industriali	53
3.2.7	Sicurezza sul lavoro	54
3.2.8	Comunicazione interna	57
3.3	Azionisti	57
3.4	Finanziatori	58
3.5	Clienti	58
3.5.1	Composizione dei clienti	58
3.5.2	Tariffe e bollette	59
3.5.3	Relazioni e contatti con i clienti	64
3.5.4	Qualità dei servizi	72
3.6	Fornitori	79
3.7	Istituzioni	81
3.7.1	Rapporti con le Istituzioni	81
3.8	Collettività	83
3.8.1	Comunicazione	83
3.8.2	Educazione ambientale	91



Mezzo di Marche
Multiservizi al lavoro
presso uno dei Centri
di Raccolta Differenziata

3. RESPONSABILITÀ SOCIALE

3.1 Obiettivi e risultati

	Obiettivi	Obiettivi raggiunti	Obiettivi futuri
Dipendenti	- 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	- L'indice di frequenza infortuni è passato da 54,3 a 50,3. - Ottenuta l'estensione della certificazione OHSAS Servizio Idrico Integrato.	- Migliorare ulteriormente l'indice di frequenza infortuni scendendo sotto 50. - Estensione della certificazione OHSAS per Servizio di Igiene Ambientale - Definizione di criteri per la costruzione di un sistema d'ascolto per i dipendenti.
Clienti	- 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.	- Svolta indagine di customer satisfaction - Avviato a regime il Call Center - Migliorati i tempi di attesa allo sportello telefonico - Mantenuto stabile il tempo medio di risposta ai reclami rispetto al numero dei reclami stessi	- Diffusione dell'indagine di customer satisfaction - clienti - Messa a regime del Call center per tutti i servizi e territorio servito e stabilizzazione dei livelli dei tempi di attesa dello sportello telefonico
Azionisti	- 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.	Svolgimento di 139 incontri specifici registrati e documentati, con i sindaci come rappresentanti della comunità locale.	Mettere a punto un primo sistema di ascolto dello stakeholder (Tavoli, interviste, ecc)
Finanziatori	Non sono previsti obiettivi specifici per il 2011.		
Fornitori	- Inserire nelle gare dei 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.	- Si è completato il Monitoraggio sulle cooperative sociali sulla loro reale classificazione - Esteso il perimetro di monitoraggio	- Avvio del nuovo processo di Qualificazione fornitori. - Miglioramento del processo di Qualificazione fornitori e successiva formazione ai servizi. - Mettere a regime il monitoraggio sugli infortuni dei fornitori cercando la massima integrazione con processo di valutazione degli stessi;
Comunità Locale Pubblica Amministrazione	- 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;	Svolgimento di 139 incontri specifici registrati e documentati, con i sindaci come rappresentanti della comunità locale.	Mettere a punto un primo sistema di ascolto dello stakeholder (Tavoli, interviste, ecc)



3.2 Personale

Le risorse umane rappresentano un punto strategico per la nostra azienda. Lo sviluppo delle competenze e la professionalità sono un punto di forza ed un valore aggiunto nella qualità dei servizi

erogati. Per questi motivi si pone grande attenzione a quello che è il capitale umano investendo sulle persone, sulla loro motivazione e sugli addestramenti utili alla crescita professionale.

3.2.1 Composizione

I dipendenti del Gruppo Marche Multiservizi al 31/12/2011 erano 534 con una forza media impegnata di 546 quindi in linea con la forza media impegnata nell'ultimo triennio fatta eccezione per il 2010 dove per cinque mesi è stato inglobato il personale ex CAM di Falconara. La nostra volontà è quella di limitare il ricorso a strumenti di flessibilità solo per situazioni di urgenza.

Il livello di istruzione risulta in crescita con una percentuale di lavoratori laureati del 12,4% contro il 11,5% dell'anno precedente.

L'età media dei lavoratori con contratto a tempo indeterminato è di 47,4% mentre l'anzianità media è di 14,3. Si evidenzia quindi un progressivo aumento di questi indicatori negli ultimi due anni.

Lavoratori presenti a fine anno	2009	2010	2011
Dirigenti	12	12	12
Quadri	16	16	15
Impiegati	186	201	201
Operai	312	314	306
totale tempo indeterminato	526	543	534
Lavoratori a tempo determinato	4	1	0
Interinali/Somministrazione lavoro	5	0	0
Contratti di collaborazione o lavoratori a progetto	1	0	0
Totale generale	536	544	534

Numero medio lavoratori presenti a fine anno	2009	2010	2011
Dirigenti	12,0	12,4	12,0
Quadri	16,0	16,4	15,0
Impiegati	184,4	212,8	203,0
Operai	311,6	331,6	307,0
totale tempo indeterminato	524,0	573,2	537,0
Lavoratori a tempo determinato	12,0	4,9	1,0
Interinali/Somministrazione lavoro	15,0	8,4	8,0
Contratti di collaborazione o lavoratori a progetto	1,0	0,4	0,0
totale tempo determinato	28,0	13,7	9,0
Totale generale	552,0	586,9	546,0

Lavoratori a tempo indeterminato per CCNL	2009		2010		2011	
Federgasacqua	289	54,9%	282	51,8%	276	51,8%
Federambiente	197	34,5%	221	40,0%	218	40,8%
Dirigenti	12	2,3%	12	2,2%	12	2,2%
Altro (FISE)	28	5,3%	28	5,2%	28	5,2%

Lavoratori a tempo indeterminato per settori	2009	2010	2011
Servizio Igiene Ambientale	30,4%	30,4%	33,1%
Servizi a Rete	47,3%	47,3%	40,8%
Struttura / Altro	22,2%	22,2%	26,0%

Lavoratori a tempo indeterminato per livello d'istruzione	2009		2010		2011	
Laurea	57	10,8%	62	11,5%	66	12,4%
Diploma	277	52,7%	287	52,9%	255	47,8%
Licenza media / Altro	192	36,5%	194	35,6%	213	39,9%

Età media lavoratori a tempo indeterminato	2009	2010	2011
Dirigenti	52,1	53,1	52,9
Quadri	50,1	51,7	52,5
Impiegati	44,7	45,3	46,2
Operai	46,2	46,9	47,7

Anzianità media aziendale lavoratori a tempo indeterminato	2009	2010	2011
Dirigenti	15,5	16,5	15,9
Quadri	18,6	19,6	21,6
Impiegati	13,1	13,5	14,7
Operai	11,8	12,4	13,7

Per quanto concerne le ore di assenza nel 2011 si evidenzia una significativa riduzione delle ore di assenza per malattia del 17,3 % rispetto al 2010, della maternità del 10,6% rispetto al 2010 e degli infortuni del 5,1% rispetto all'anno precedente. Si registra invece un aumento delle ore per sciopero del 64,1% e delle Assemblee del

52,7% rispetto al 2010 dovute ad indizione di scioperi da parte delle OO.SS. Nazionali, inerenti problematiche di carattere economico/sociale generalizzate, ad iniziative sindacali relative alla fase finale dei rinnovi contrattuali ed ad incontri delle OO.SS. e RSU Aziendali per l'illustrazione dei contenuti dei nuovi CCNL.

Ore di assenza totali lavoratori a tempo indeterminato	2009	2010	2011
Malattia	26.398	35.684	29.503
Maternità	428	1.753	1.567
Infortunio	10.729	9.289	8.812
Sciopero	686	1.078	1.769
Assemblea	2.106	2.128	3.250
Permesso sindacale	988	1.505	1.102
TOTALE ore assenza	41.335	51.435	46.003
Ore lavorate ordinarie TI	790.948 ⁽¹⁾	797.701	823.402
Ore lavorate straordinario TI	46.290	46.590	49.485
TOTALE ore lavorate	837.238⁽²⁾	844.291	872.887

(1) Dato rettificato rispetto al BS 2009

(2) Dato rettificato rispetto al BS 2010

L'azienda mantiene un buon equilibrio tra i doveri richiesti ai propri collaboratori e il riconoscimento dei loro diritti. Infatti le ore accumulate di scioperi, di assemblee

e di permesso sindacale sono aumentate negli anni dimostrando la volontà dell'Azienda di lasciare libera espressione di aggregazione.

Lavoratori a tempo indeterminato per Residenza	2009	2010	2011
Residenti fuori dal territorio servito	10,6%	10,9%	10,7%
Provincia di residenza diversa dalla Provincia di lavoro	2,7%	3,1%	2,2%

Avanzamenti di carriera	2009	2010	2011
Dirigenti	25%	0%	9%
Quadri	19%	0%	0%
Impiegati	10%	14%	9%
Operai	8%	13%	7%
Totale di Gruppo	9%	13%	9%

3.2.2 Turnover

MMS continua la sua politica di assunzione per figure di alto contenuto professionale (sia specialistico che operaio) attraverso società esterne secondo quanto stabilito nella politica di reclutamento aziendale. Le assunzioni di lavoratori a tempo indeterminato è stato di una unità, di cinque unità a tempo determinato e di diciassette somministrati che si sono rese necessarie per coprire i carichi di

lavoro estivi e per la crisi idrica del 2011. 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 2011 continua ad essere in leggera crescita rispetto al 2010 ed ha interessato principalmente i lavoratori oltre i 50 anni. Per quanto riguarda le posizioni "ad interim", rimane invariato il numero di 8 unità.

Assunti nell'anno per tipo di contratti	2009	2010	2011
Tempo indeterminato	12	5	1
Tempo determinato	10	7	5
Interinali/Somministrazione lavoro (tutti)	65	10	17
Co.Co.Co.	1	-	0
Stage	-	-	3
Totale	88	22	26

Assunti a tempo indeterminato per qualifica	2009	2010	2011
Dirigenti	-	-	0
Quadri	-	-	0
Impiegati	6	-	1
Operai	6	5	0

Variazioni alla consistenza	2009	2010	2011
Turnover	1,0%	1,7%	1,9%

Turnover per classi di età	2009	2010	2011
Meno di 30	0,0%	0,0%	0,0%
Tra 30-50	0,0%	0,3%	0,6%
Oltre 50	3,8%	4,3%	3,8%

Cessazioni nell'anno	2009		2010		2011	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Dimissioni	-	-	-	1	-	1
Pensionamenti	-	3	1	6	-	5
Decessi	-	1	-	1	-	-
Licenziamenti	-	-	-	-	-	1
Inabilità alla funzione	-	1	-	-	-	2
Trasferimento ad altre società	-	-	-	-	-	1

Cessazioni per qualifica	2009	2010	2011
Dirigenti	0	0	1
Quadri	0	0	0
Impiegati	1	2	4
Operai	4	7	5

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. L'incidenza del personale femminile tra i lavoratori è del 12,4%, in cui si evince un incremento percentuale del doppio rispetto all'anno precedente per quanto concerne i Dirigenti (16,7% nel 2011 contro 8,3% dei due anni precedenti).

L'istituto del part time è riconosciuto dal Gruppo come utile strumento di flessibilità oltre a rispondere alle esigenze dei lavoratori che ne fanno richiesta. Come si evince dai dati l'utilizzo di tale orario è in aumento tra le donne di circa il 33% rispetto ai due anni precedenti.

Il personale appartenente alle categorie protette rappresenta il 6% sul totale dei dipendenti, percentuale che rispetta pienamente quanto previsto dalla specifica normativa.

Inoltre il Gruppo riconosce i benefici ed i permessi della Legge 104/1992 e del D.Lgs. 165/2001 a tutti i dipendenti che ne fanno richiesta.

Personale femminile per qualifica	2009	2010	2011
Dirigenti	8,3%	8,3%	16,7%
Quadri	18,8%	18,8%	13,3%
Impiegati	33,9%	30,3%	30,8%
Totale di gruppo	12,7%	12,0%	12,4%

Personale appartenente alle categorie protette	2009	2010	2011
Ai sensi della legge 68/99 art 18	1%	1%	1%
Ai sensi della legge 68/99 art.3	6%	5%	5%

Personale presente a fine anno per sesso ed età	2009	2010	2011
Meno di 30 anni	21	11	7
Tra 30 e 50 anni	374	346	319
Oltre 50anni	131	186	208
Uomini	459	478	468
Donne	67	65	66

Contratti part time	2009	2010	2011
Uomini	3	2	2
Donne	9	9	12

Congedi fruiti	2011
Maternità	5
Paternità	1

3.2.4 Formazione

La formazione del personale viene considerata una leva strategica per il raggiungimento di miglioramenti qualitativi dei servizi; rappresenta, inoltre, uno strumento indispensabile per il necessario adeguamento alle evoluzioni del settore dei Servizi Pubblici Locali di competenza dell'azienda. In tale ottica, il Gruppo Marche Multiservizi considera le risorse umane come capitale proprio su cui investire, al fine di migliorare la propria performance attraverso la crescita professionale e relazionale delle stesse. La formazione, tenuto conto che il concetto di lavorare in squadra deve diventare la regola organizzativa prioritaria, al fine di garantire un progressivo miglioramento dei servizi forniti ai clienti in termini di efficienza, efficacia ed economicità, si pone quindi come obiettivo quello di:

- sviluppare il senso di appartenenza, l'orgoglio aziendale e lo spirito di gruppo di ogni lavoratore attraverso la condivisione di comportamenti, modi di pensare e atteggiamenti sia in riferimento alla mission aziendale che al metodo e agli obiettivi di lavoro;
- promuovere in tutti i lavoratori la consapevolezza del proprio ruolo, la conoscenza di cosa è cambiato e cosa sta cambiando nel settore;
- sviluppare la capacità professionale e culturale avendo particolare attenzione alla relazione con i cittadini ed al perseguimento degli obiettivi aziendali;
- accrescere le competenze professionali per garantire la qualità dei servizi erogati e l'aggiornamento delle competenze specialistiche;
- migliorare le capacità di management;
- aumentare in ogni lavoratore la consapevolezza del contributo del proprio lavoro al raggiungimento degli obiettivi aziendali;

Il 2011 ha visto un aumento significativo delle ore di formazione effettuate, passate da 9.149 a 11.150 totali e da 16,8 ore uomo del 2010 a 20,9 ore uomo nel 2011. Nel 2011 l'83,3% dei lavoratori è stato coinvolto in almeno un corso di formazione.

Dal confronto con il 2010 si rileva:

- un notevole aumento delle ore di formazione sulle competenze specialistiche

dovute alla partenza del nuovo modello di reperibilità aziendale;

- un andamento piuttosto costante delle ore di formazione effettuata sui temi della sicurezza.

Il piano formativo del 2012, continuerà a porre attenzione sui seguenti temi:

1. Sicurezza

Obiettivo: accrescere la consapevolezza del fare in Sicurezza in tutti i lavoratori
Azioni: proseguire la formazione dei lavoratori continuando ad evidenziare i rischi che possono correre nel loro specifico lavoro, i comportamenti da tenere, l'uso dei dispositivi di protezione e delle macchine con cui operano; proseguire la formazione di tipo B richiesta dalla certificazione sulla sicurezza; ultimare la formazione residuale prevista dal D. Lgs 81 del 2008.

2. Addestramento

Obiettivo: aumentare le competenze del personale anche attraverso l'affiancamento e addestramento operativo mirato ad apprendere nuove attività/mansioni utilizzando correttamente lo strumento della delega.

Il piano formativo 2012 sarà inoltre focalizzato su:

1. D. Lgs. 231/2001:

Obiettivo: diffondere la conoscenza dei principi e dei criteri di attribuzione della responsabilità amministrativa di società ed enti previsti dal D. Lgs. 231/2001.

2. Informatica

Obiettivo: aumentare la conoscenza da parte del lavoratore delle nuove potenzialità degli strumenti informatici a disposizione per perseguire miglioramenti nei processi e ottimizzazione dei tempi.

Azioni: Attività formativa articolata in corsi base, corsi avanzati, corsi specifici legati a programmi aziendali personalizzati

3. Sviluppo competenze specialistiche

Obiettivo: sviluppare ulteriormente le competenze dei singoli necessarie per il raggiungimento di obiettivi aziendali
Azioni: sviluppare attività formativa articolata su corsi specialistici organizzati in azienda e/o corsi specialistici a catalogo.

Formazione ore per qualifica	2009	2010	2011
Dirigenti	532	278	170
Quadri	625	407	312
Impiegati	2.345	3.541	4.290
Operai	4.935	4.834	6.270
Interinali, progetto e altri	43	89	109
Totale	8.480	9.149	11.150

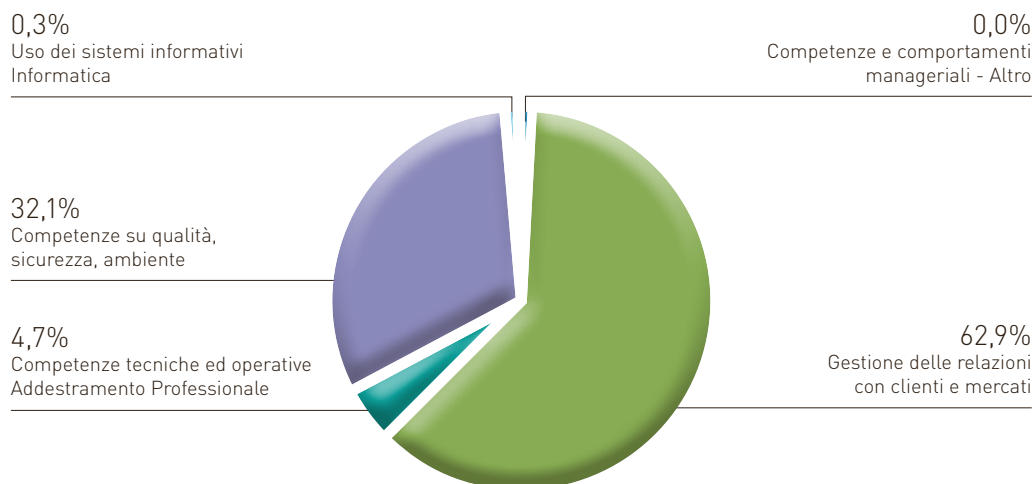
Formazione ore medie pro capite	2009	2010	2011
Dirigenti	44,3	23,2	14,2
Quadri	39,1	25,4	20,8
Impiegati	12,6	17,6 ⁽¹⁾	21,3
Operai	15,8	15,4 ⁽¹⁾	20,5
Interinali, progetto e altri	4,8	11,1 ⁽¹⁾	5,0
Totale Gruppo	15,8	16,8	20,9

(1) Dato rettificato rispetto al 2010

Lavoratori coinvolti in almeno un corso di formazione	2009	2010	2011
Dirigenti	12	12	12
Quadri	15	16	12
Impiegati	108	178	125
Operai	275	243	279
Interinali, progetto e altri	3	2	17
Totale	413	451	445

Aree di formazione [ore]	2009	2010	2011
Competenze e comportamenti manageriali	950	148	0
Gestione delle relazioni con clienti e mercati	3.149	3.752	7.018
Competenze tecniche ed operative – Addestramento Professionale	1.556	836	529
Competenze su Qualità, Sicurezza, Ambiente	2.583	4.217	3.575
Uso dei sistemi informativi - Informatica	242	196	28
Totale	8.480	9.149	11.150

Aree di formazione



3.2.5 Sistema di remunerazione e sviluppo professionale

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

Il sistema retributivo incentivante è costruito su obiettivi (Redditività, Produttività e Qualità) che coinvolgono a cascata tutto il personale, a prescindere dall'inquadramento funzionale (Quadri, Impiegati, Operai).

Quanto previsto dell'accordo sul premio di risultato, sottoscritto con le RSU aziendali ed OO.SS. per l'anno 2011, è stato esteso anche ai dipendenti delle aziende del Gruppo (Acque srl, MMS Ecologica e Naturambiente).

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 nel 2011 è stato confermato il sistema di retribuzione variabile incentivante defini-

to "indennità di disponibilità" che, sulla base dell'impegno del singolo, viene definita dal Dirigente nel mese di dicembre precedente a quello di riferimento e liquidata successivamente ogni mese. Tale indennità ed ha validità per 12 mesi e per l'anno successivo può essere confermata, incrementata, diminuita o azzerata su decisione del diretto superiore.

Per i Dirigenti ed i Quadri, 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 integrati con le politiche di QSA e Sostenibilità; Obiettivi Economici, definiti nel Budget del settore di appartenenza; 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 Annuale Lorda (RAL) e viene quantificata a fine anno, sulla base dei risultati conseguiti relativamente agli obiettivi assegnati.

Retribuzione incentivante	2009	2010	2011
Diffusione del premio incentivante (MBO e performance) ⁽¹⁾	13,68%	5,2% ⁽²⁾	5,1%

(1) dal 2010 solo per Dirigenti e Quadri

(2) Dato variato rispetto al 2010

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 previ-

denza complementare a cui i dipendenti di MMS hanno aderito in numero significativo (56% sul totale).

Lavoratori aderenti ai fondi pensione	2009	2010	2011
Pegaso	167	166	157
Previambiente	106	129	128
Previndai	8	8	8
Fonchim	n.d.	3	-
Altri fondi	5	-	4
Totale	286	306	297

3.2.6 Relazioni industriali

La politica delle relazioni sindacali ed il confronto con i rappresentanti dei lavoratori è continuata nel solco, ormai consolidato in tanti anni, di rispetto e collaborazione tra le parti sociali e di impegno comune per raggiungere gli obiettivi posti dall'azienda finalizzati a migliorare i servizi forniti alla collettività.

Nel corso del 2011 sono stati organizzati con le RSU e OO.SS. Territoriali incontri periodici su problematiche specifiche legate all'organizzazione e gestione dei vari servizi e l'incontro annuale sul Budget 2011 nel quale sono state esposte le linee guida del documento programmatico che indicano gli obiettivi ed i conseguenti comportamenti gestionali da attivare nel corso dell'anno. Tale incontro, a seguito della continua evoluzione della normativa di settore, assume una rilevante importanza, in quanto diventa anche un momento di confronto e riflessione congiunta con le parti sociali su quello che può essere il futuro delle società che gestiscono i Servizi Pubblici Locali.

Alcuni incontri del 2011 sono risultati molto importanti in quanto hanno consentito di estendere alcuni accordi della capogruppo ai dipendenti delle società controllate (Acque srl, MMS Ecologica e Naturambiente), così come la definizione e sottoscrizione dell'accordo sul nuovo sistema di "Reperibilità" operativo nella gestione del Servizio Gas e Servizio Idrico Integrato, che prevede un piano di formazione ed aggiornamento che ha visto coinvolti tutti gli operativi e gran parte degli impiegati tecnici della Divisione Reti.

Inoltre con le RSU GAS ed Acqua e le OO.SS. Territoriali, a conclusione del processo di cessione di Ramo d'Azienda tra Marche Multiservizi spa ed Hera spa conseguente al passaggio dei comuni dalla provincia di Pesaro a quella di Rimini previsto dalla L. n°117/2009 e del perfezionamento della procedura prevista dall'Art. 47 della L. 428/1990, è stato sottoscritto l'accordo per il trasferimento del personale interessato dall'operazione.

Numero iscritti al sindacato per sigla	2009	2010	2011
CGIL	210	208	200
CISL	44	45	44
UIL	23	20	16
UGL		8	9
Totale	277	281	269

Circolo ricreativo CRAL Marche Multiservizi

MMS garantisce le risorse economiche necessarie alle iniziative del Circolo Ricreativo Aziendale Lavoratori (CRAL) come previsto dai contratti nazionali e dagli accordi locali, contribuendo in questo modo alle attività ricreative, culturali, turistiche sociali e sportive dei dipendenti. Il CRAL è un organo unitario, al servizio di tutti i dipendenti dell'Azienda, gestito attraverso rappresentanti 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, basket e volley 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.

Anche quest'anno in occasione della S.S. Pasqua il Cral ha acquistato 30 campane di cioccolato vendute da IOPRA - Istituto Oncologico Pesarese Raffaello Antonello - con lo scopo di contribuire ad aiutare l'associazione che ha come scopo quello di fornire assistenza socio-sanitaria domiciliare gratuita ai malati oncologici non assistibili al proprio domicilio dalla sanità pubblica. La stessa iniziativa a favore di IOPRA viene ripetuta anche nel periodo di Natale, acquistando degli alberelli di cioccolato. Sempre in occasione del Natale, il Circolo ha fornito tutti i Soci di un etilometro

digitale con segnale acustico, acquistabile solo in farmacia e quindi affidabile per quanto riguarda l'esito del test, ha acquistato presso una ditta locale cesti natalizi con prodotti biologici prodotti da aziende della nostra provincia ed ha organizzato una tombola a cui hanno partecipato 270 Soci tra dipendenti e familiari, con la presenza di un'animatrice per intrattenimento dei bambini che, visti i risultati è

stata molto apprezzata dai partecipanti. Nell'annuale cena sociale aziendale, il CRAL ha fornito il suo contributo organizzativo e di partecipazione.

Le attività del Circolo, oltre alle bacheche situate nei locali aziendali, vengono pubblicate sul portale intranet NoiMMS.

Il numero degli iscritti è ormai da anni in costante crescita, dato confermato anche nel 2011.

Attività ricreativa	2009	2010	2011
Lavoratori iscritti al circolo ricreativo aziendale sul totale dei dipendenti	376	384	388
Familiari	185	187	192
Pensionati	10	7	20
Totale	571	578	600

3.2.7 Sicurezza sul lavoro

Completato l'iter del Sistema di Gestione per la Sicurezza e Igiene del lavoro con il raggiungimento della prima certificazione OHSAS 18001 per la Distribuzione gas, il 2011 ha visto MMS fortemente impegnata nello sviluppo della seconda fase del percorso di certificazione che l'ha condotta al secondo rilevante traguardo: **la certificazione OHSAS 18001:2007 per l'intero Servizio Idrico Integrato**. L'importante traguardo è stato possibile con il coinvolgimento e la partecipazione di

tutti i livelli aziendali incentivata anche dalle oltre 3140 ore di formazione messe in campo sulla sicurezza.

In linea con l'orientamento di sostenibilità del Gruppo è proseguita l'azione di coordinamento e controllo in materia di sicurezza per tutti gli attori coinvolti a vario livello nei processi produttivi del gruppo, estendendo ai fornitori e alle controllate il sistema di monitoraggio/indagine degli infortuni occorsi e il sistema di visite e controlli in campo; in particolare, per



Dimostrazioni a tema sicurezza sul lavoro

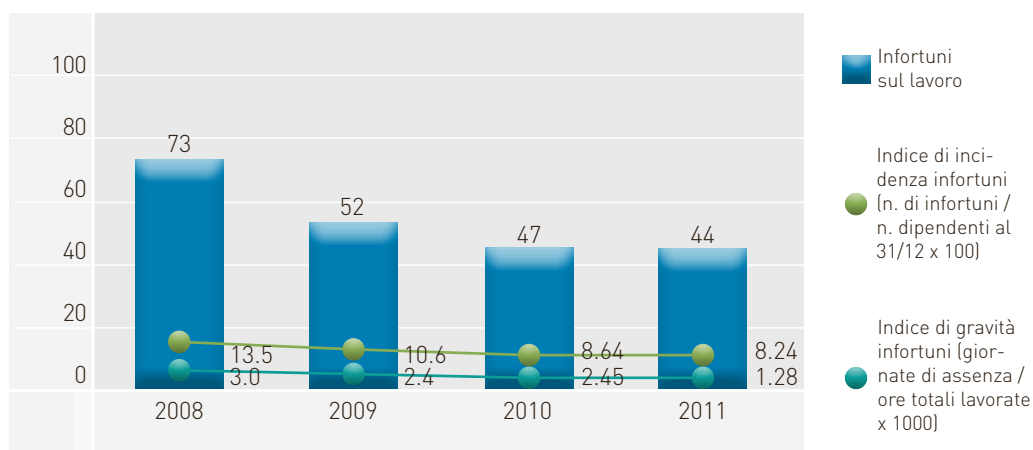
quanto riguarda i cantieri temporanei di Pronto intervento, di manutenzione straordinaria e programmata, la Funzione Coordinamento Sicurezza Cantieri ha effettuato nel corso del 2011 oltre 170 controlli sul campo. Le visite nei cantieri sono state anche occasione di colloquio diretto con i vari operatori sulle diverse tematiche di sicurezza per migliorarne la loro conoscenza e sensibilizzarli sulla prevenzione.

Il miglioramento continuo 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 sia di gravità. L'indice di frequenza

si è attestato al 50,3 nel 2011, con una diminuzione di oltre il 3% rispetto al valore dell'anno precedente (e ad una riduzione del 35% nel quadriennio 2008-2011) mentre l'indice di gravità si attesta a 1,28 nel 2011 rispetto i 2,45 del 2010 (dato ratificato rispetto la precedente edizione), con una positivo contrazione di oltre il 47%. Sia l'analisi degli incidenti sia quella degli infortuni viene tenuta sotto controllo con l'ausilio di un report periodico a cadenza **trimestrale**.

È stata potenziata la formazione sulla sicurezza e salute dei lavoratori con un piano di aggiornamento 2012 sui rischi di natura chimico, biologico e cancerogeno.

Controlli effettuati dal laboratorio Marche Multiservizi



Infortuni	2009 ⁽²⁾	2010 ⁽²⁾	2011
Infortuni sul lavoro	52	47	44
- di cui infortuni "in itinere" (spostamento casa/lavoro - lavoro/casa)	5	3	3
Infortuni mortali o molto gravi (inabilità al lavoro)	-	-	-
Indice di gravità infortuni (giornate di assenza / ore totali lavorate x 1.000)	2,42	2,45	1,28
Indice di frequenza infortuni (numero di infortuni / ore totali lavorate x 1.000.000)	67,13	54,3	50,3
Indice di incidenza infortuni (numero di infortuni / n° dipendenti al 31-12 x 100)	10,63	8,66	8,24
Infortuni sul lavoro di lavoratori di ditte appaltatrici e terzi ⁽¹⁾	21	7	12

(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 a 1 milione di euro. La metodologia di calcolo utilizzata è quella della UNI 7249

(2) I dati degli esercizi precedenti sono stati ricorretti tenendo conto dei prolungamenti degli infortuni e dei passaggi da infortunio a malattia avvenuti in data successiva alla presentazione del bilancio precedente

Indice di frequenza per aree di attività	2009	2010	2011
Servizi a Rete	20,7	30,5	28,3
Servizi Ambientali	166,9	100,9	96,1
Altri Servizi	0	0	4,9

Inoltre, l'azione di sensibilizzazione svolta dai referenti dei vari servizi, con il supporto del Servizio Prevenzione e Protezione e dei docenti esterni in diversi momenti sia ufficiali come quelli in aula che informali quali incontri in occasione di sopralluoghi, ha consentito di rafforzare competenze e consapevolezza dei lavoratori sui comportamenti corretti da tenere durante l'intera fase operativa con particolare enfasi sui ruoli dei preposti e operatori.

Non meno importante, nel 2011, 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 attivare una logica di prevenzione al fine di evitare il ripetersi di infortuni simili. Per una maggiore conformità allo standard OHSAS 18001, i criteri d'analisi della significatività degli infortuni sono stati rivisti

con il fine di tener conto anche delle modalità di accadimento, della gravità, delle condizioni e dei comportamenti di lavoro. L'analisi degli eventi, nello specifico, evidenzia come nel 2011 le cause più frequenti sono determinate dai traumi e contusioni connesse alla movimentazione manuale dei carichi e nella fase di salita e discesa dai mezzi e nelle attività di raccolta e spazzamento in quanto caratterizzate da numerose lavorazioni ripetitive manuali. Discontinuo e non del tutto positivo l'andamento delle ditte appaltatrici che hanno registrato 12 eventi nel 2011 contro i 7 del 2010 per il potenziamento delle attività di raccolta porta a porta.

Per quel che riguarda le Società del Gruppo, nel 2011 si riscontrano tre eventi in MMS Ecologica, due Natura Ambiente, e due nella società Acque in linea con l'esercizio 2010.

Indici d'infortunio	Marche Multiservizi	MMS Ecologica	Natura Ambiente	Acque
Indice di frequenza	47,6	134,1	70,8	43,0
Indice di gravità	1,3	3,5	1,1	0,2
Indice di incidenza	7,9	21,4	7,1	9,5
Lavoratori	471	14	28	21

Notevole importanza nel corso dell'anno riveste l'attività di Sorveglianza Sanitaria che il Medico Competente svolge, con la supervisione del Servizio Personale, mediante le visite periodiche e gli accertamenti sanitari per la prevenzione dei rischi specifici e generici nelle singole attività. Il Medico Competente aggiorna periodicamente il Protocollo Sanitario tenendo conto dei rischi espressi nel Documento di Valutazione dei Rischi (art. 28 del D.Lgs. 81/2008) e degli aggiornamenti normativi. Il notevole incremento delle analisi di laboratorio registrato nel 2011, 490 su contro i 193 del precedente anno, deriva princi-

palmente 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 2011, a seguito delle visite mediche periodiche, un solo lavoratore è stato dichiarato non idoneo e di conseguenza adibito ad altre mansioni e sono state confermate 24 idoneità con limitazioni. Inoltre, sono state svolte 60 visite per videoterminalisti. Grazie al capillare controllo ed attenzione per la sicurezza e salute dei lavoratori, nel 2011 non si sono registrate nuove malattie professionali.

Accertamenti sanitari	2009	2010	2011
Visite mediche preventive e periodiche (comprese eventuali spirometrie e audiometrie di base)	464	345	351
Visite videoterminalisti	126	28	60
Analisi di laboratorio e prestazioni ambulatoriali particolari (esami ematochimici, rx, specialistiche in genere)	97	193	490
Malattie professionali riscontrate nell'anno	-	-	0

3.2.8 Comunicazione interna

Sono proseguite le attività di miglioramento degli strumenti di comunicazione con i lavoratori. È stata infatti avviata la pubblicazione del periodico interno "NoiMMS Insieme" con la finalità di diffondere le informazioni sulle iniziative e novità. Il periodico ha cadenza bimestrale e sono stati pubblicati approfondimenti sui servizi e sui lavori realizzati. Ogni numero contiene un focus dedicato alla sicurezza sul lavoro. Altri strumenti di comunicazione e condivisione all'interno dell'Azienda sono il portale intranet NoiMMS e il Video TV collegato nel bar-mensa della sede che offre visibilità alle iniziative ed un aggiornamento delle notizie. Nel 2011 il Gruppo ha aderito alla Settimana Nazionale "Porta la Sporta" promuovendo verso i dipendenti un'azione di informazione e sensibilizzazione sull'impatto ambientale dei sacchetti di plastica usa e getta e sui

comportamenti da adottare per ridurre i rifiuti da imballaggio. Con l'obiettivo di stimolare l'adozione di un semplice comportamento sostenibile nella quotidianità è stato regalato un FRUTTINO, una borsa riutilizzabile per la spesa.



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 31.12.2011 è la seguente:

Azionisti	2009	2010	2011
Composizione azionaria			
Comuni (%)	59,32461%	59,32461%	59,32461%
Investitori privati (%)	0,03182%	0,03182%	0,03182%
Hera spa (%)	40,64357%	40,64357%	40,64357%
Distribuzione dividendi			
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 ag-

giunto destinato agli azionisti è stata pari al 4,6% ottenuto grazie ad un utile netto di Gruppo pari a 3,793 milioni di euro, ed ha generato una proposta di dividendo in linea con l'esercizio precedente.

3.4 Finanziatori

Il Gruppo ha proseguito nei confronti dei finanziatori una politica orientata alla massima trasparenza e correttezza nelle comunicazioni.

Nel 2010 sono stati intrattenuti rapporti con diversi Istituti di credito, soprattutto a carattere regionale. Ai finanziatori viene attribuito circa il 2,7% del valore aggiunto generato dalla gestione, risultato in aumento di circa il 22%. 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)	2009	2010	2011
Debiti verso banche	28.666	33.415	35.843
Altri debiti	63.415	59.073	63.125
Totale debito	92.081	92.488	98.968
di cui a breve	68.557	69.395	68.522
di cui a medio/lungo	23.524	23.093	30.446

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 azienda-

le, proponendosi come unico interlocutore per i servizi gestiti.

A fine 2011, i cittadini serviti da MMS con almeno uno dei servizi erogati erano superiori a **306.509**. Ogni giorno lavorativo oltre **400 cittadini** si rivolgono presso il nostri sportelli distribuiti su tutto il territorio Provinciale e/o utilizzano il contatto telefonico.

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 garantite anche attraverso l'informazione sui contenuti commerciali e normativi dei contratti d'utenza fornita nei punti di contatto con il cliente (sportello clienti, bolletta periodica, portale internet).

I clienti del Servizio Idrico Integrato sono coloro ai quali è fornita acqua potabile, compreso il servizio di fognatura e depurazione delle acque reflue, e i quali possono usufruire di alcune riduzioni/agevolazioni se rientrano in una delle seguenti categorie:

- nuclei familiari con 5 o più componenti (possono usufruire del raddoppio dei consumi fatturati per ciascuna fascia);
- utenti che esercitano professionalmente l'allevamento del bestiame;
- 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 differenziati 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 intro-

dotto 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 pubblicando le informazioni utili ai cittadini.

Composizione delle utenze⁽¹⁾ al 31/12/11	2009	2010	2011
Distribuzione gas + gpl	86.576	87.485	88.763
Servizi Igiene Ambientale ⁽²⁾	88.043	108.490	110.174
Servizio Idrico	126.072	127.008	127.074
Totale	300.691	322.983	326.011

(1) Per utenze si intendono i clienti che hanno un contratto attivo con MMS

(2) Il dato 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); determinati dal rapporto del numero di residenti e la composizione di un nucleo familiare considerato di 2 unità

Dal 2009 ad oggi, in seguito ad un Protocollo d'Intesa siglato tra la Provincia di Pesaro-Urbino e 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 sono rappresentate le tariffe per il Servizio Idrico e Ambientale. Relativamente al servizio Gas, Marche Multiservizi svolge solo la distribuzione per la quale, come previsto dalle normative vigenti, riceve da parte delle Società di vendita il corrispettivo.

Le tariffe continuano a essere rappresentate tenendo in considerazione l'intero territorio servito e prendendo come dato di riferimento e confronto quelle determinate attraverso la media ponderata ai re-

sidenti dei Comuni Serviti da MMS (nella Provincia di Pesaro ed Urbino).

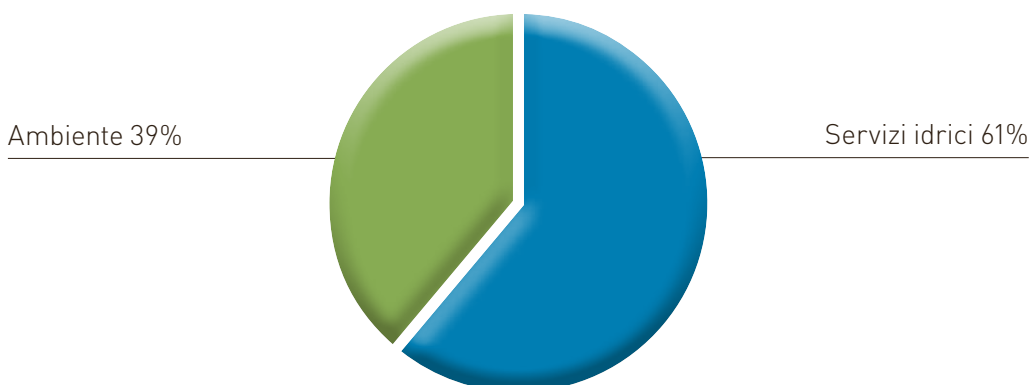
Nel 2011, la spesa determinata come sopra, relativa ad una famiglia media di tre componenti con un profilo di consumo stimato per i servizi principali erogati da MMS (Idrico, Ambiente) è stata, complessivamente, di circa 507 euro, con un incremento medio dello 6,8% rispetto all'anno precedente. Le tabelle che seguono riportano in dettaglio la ripartizione della spesa per i due servizi.

Spesa di una famiglia media per i servizi a gestione MMS (euro)	media pesata 2009 ⁽¹⁾	media pesata 2010 ⁽¹⁾	media pesata 2011 ⁽¹⁾
Servizi idrici	272,1	287,5	309,3
Servizi ambientali	171,1	186,7	197,3
Totale	443,2	474,2	506,6
di cui di competenza di MMS ⁽²⁾	375	402,6	425,5
di cui quota relativa a gestione impianti e generazione	21,2	21,2	27,5
di cui imposte tasse e oneri di sistema	47	50,4	53,6

(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 delle famiglie per i servizi erogati dal gruppo.

Relativamente al servizio distribuzione gas si precisa che ai gestori compete la sola quota di distribuzione (che viene fat-

turata dalle società di vendita) e che nelle sue due componenti, fissa e variabile, per il 2011 è di circa 171 euro e rappresenta circa il 15,1% della spesa media del gas di una utenza domestica di Pesaro che utilizza circa 1400 m³.



Servizio Igiene Ambientale

La Tariffa Igiene Ambientale (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 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:

- la **quota fissa** comprende la copertura dei costi gestionali del servizio di spazzamento e lavaggio di strade e piazze pubbliche, alla realizzazione di opere necessarie all'attività di Igiene Urbana, alla gestione amministrativa comprese le attività di accertamento e riscossione;
- la **quota variabile** relativa, invece,

alla copertura dei costi della raccolta (differenziata e indifferenziata) compresi costi di trasporto, trattamento, smaltimento e riciclo dei rifiuti urbani.

Per le **Utenze Domestiche** l'importo della tariffa si calcola moltiplicando la quota fissa per la superficie dell'immobile e sommando la quota variabile risultante dal numero dei componenti del nucleo familiare che occupano l'immobile.

Per le **Utenze non Domestiche** invece, l'importo della tariffa si calcola in base ai settori di attività moltiplicando sia la quota fissa che la variabile per la superficie dell'immobile.

I Comuni serviti da MMS gestiti a tariffa nel 2011 sono 16.

Nel corso del 2011 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 3 componenti in abitazione di circa 90m²) 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 m ² - 3 componenti)	2009	2010	2011
Quota fissa	71,8	78,4	80,7
Quota variabile	75,8	82,8	85,6
Fondo risanamento ambientale	1,2	1,2	5,5
Addizionale provinciale	7,4	8,1	8,3
IVA al 10%	14,9	16,2	17,2
Totale	171,1	186,7	197,3

Quota di competenza MMS

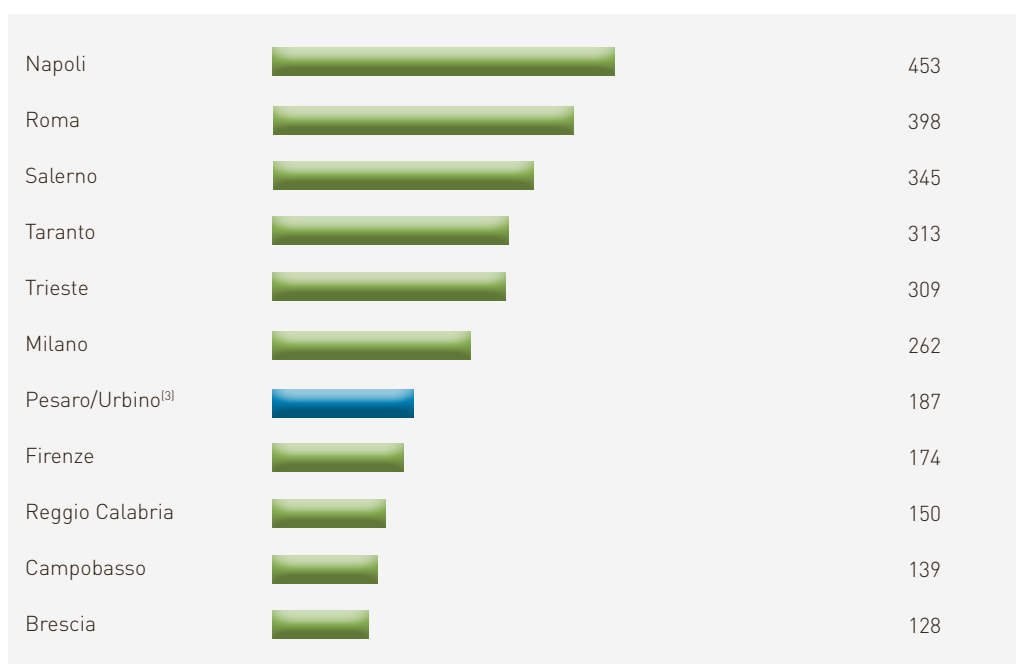
Le parti colorate in grigio non sono di competenza di Marche Multiservizi.

La spesa evidenzia un incremento di circa 10,6 euro pari al 5,7 % rispetto al 2010, 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 delle tariffe dei servizi di Igiene Urbana applicati a una famiglia residente a Pesaro.

Confronto Tariffa Igiene Ambientale (TIA) servizi ambientali 2010 ⁽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

(3) Determinata come media pesata agli abitanti di Pesaro e Urbino

Servizio Idrico Integrato

La tariffa costituisce il corrispettivo del Servizio Idrico Integrato ed è determinata tenendo conto della qualità della risorsa idrica, del servizio fornito, delle opere e degli adeguamenti necessari nonché dei costi di gestione che il gestore deve sostenere per garantire la qualità del servizio. Viene calcolata applicando il "Metodo Normalizzato per la definizione delle componenti di costo e la determinazione della tariffa di riferimento del servizio idrico integrato" sancito dal D.M. 1 agosto 1996. La tariffa del SII comprende le quote relative al servizio acquedotto, al servizio fognatura e al servizio depurazione. Le tariffe del servizio acquedotto sono diversificate in funzione della tipologia dell'utenza secondo le seguenti categorie:

- uso domestico residente;
- uso domestico non residente e usi diversi dal domestico;
- uso mattatoi;
- uso non potabili;
- usi comunali;
- usi piscine, servizio pubblico;
- uso alberghi;
- uso allevamento.

La struttura della tariffa acquedotto è del tipo binomiale costituita da una quota fissa e da una quota variabile in funzione del consumo.

Le tariffe dei servizi di fognatura e depurazione, invece, sono identiche per tutte le tipologie di consumo e sono applicate la prima alle utenze effettivamente allacciate alla rete fognaria, la seconda alle utenze recapitanti ad un impianto di depurazione in funzione.

L'articolazione tariffaria in vigore nel 2011 è unica per tutti i comuni gestiti da MMS ed è stata approvata dall'AATO n.1 Pesaro e Urbino con delibera dell'assemblea consortile n.15 del 15/12/2010.

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.at01acqua.marche.it.

La tariffa media di riferimento riconosciuta dall'AATO per il 2011 è pari a 1,844 euro al m³ (1,757 per il 2010) e la spesa per un consumo medio annuo di 150m³ di un'utenza domestica registra una va-

riazione di circa il 7.6% rispetto all'anno precedente. La variazione tariffaria è legata ai maggiori investimenti necessa-

ri nel settore, così come individuati nel Piano d'Ambito 2011-2016, approvato con delibera consortile n.14 del 15/12/2010

Spesa media per il Servizio Idrico Integrato 2010 (euro) (utente domestico residenziale 150 m² -Pesaro)	2009	2010	2011
Consumi acqua	147	155,4	165,3
Fognatura	22,1	23,6	30,0
Depurazione	58,3	62,4	63,9
Quota fissa	20	20	22
IVA al 10%	24,7	26,1	28,1
Totale	272,1	287,5	309,3

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: quadro normativo

Nell'esercizio sono state applicate le tariffe così come approvate dall'AATO n.1 Pesaro e Urbino con delibera n. 15 del 14/12/2010 che ha previsto una quota aggiuntiva a copertura dei rimborsi della quota di tariffa relativa al servizio di depurazione in attuazione della Legge n. 13/2009. In merito a quest'ultima, nel corso del 2011 sono state applicate le Linee Guida approvate dall'AATO n. 1 Pesaro e Urbino e quindi rimosse le somme dagli utenti allacciati che sa-

ranno destinate ai rimborsi. L'esito referendario ha comportato l'abrogazione del comma 1 (nella parte in cui prevede la remunerazione del capitale investito) dell'art. 154 del D.Lgs. n. 152/2006; si può pertanto presumere la revisione dell'attuale metodo tariffario, peraltro già prevista al comma 2 dello stesso art. 154.

La conversione in legge del D.L. n. 70 del 13.5.2011, istitutivo dell' "Agenzia nazionale per la regolazione e la vigilanza

Bolletta del servizio idrico in alcune città italiane per consumo di 200 mc

Pistoia		478,05
Arezzo		464,27
Siena		443,68
Ravenna		414,70
Rovigo		405,68
Pesaro		403,41
Forlì		399,75
Perugia		371,52
Rimini		346,65
Padova		306,45
Viterbo		283,98
Alessandria		257,89

in materia di acqua”, attribuiva alla suddetta Agenzia il compito di predisporre il metodo tariffario per il servizio idrico e di definirne le componenti di costo. Allo stato attuale la Commissione Nazionale per la Vigilanza sulle Risorse idriche è stata soppressa e le funzioni di regolazione e controllo del servizio - che saranno individuate con decreto del Presidente del Consiglio dei ministri su proposta del Ministro dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare, da

adottare entro 90 novanta giorni dalla data di entrata in vigore del citato decreto - sono state trasferite all'AEEG (artt.19 e 20 D.L. 201/11).

Nel frattempo per quanto stabilito dall'art. 170 comma 3 del D. Lgs. n. 152/2006, i gestori sono tenuti ad applicare le tariffe già approvate ai sensi dell'attuale normativa di riferimento, e quindi del cosiddetto Metodo Normalizzato di cui al DM 1 agosto 1986.

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.

Marche Multiservizi ha potenziato e di-

versificato 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



Raccolta dei rifiuti
sull'arenile
Comune di Pesaro

I canali di accesso

Telefono:	0721 6991 centralino 800 600 999 (Numero Verde clienti, gratuito da rete fissa e da cellulare)
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:	sportellomms on line – 24 ore su 24 al servizio del cliente

Nel 2011 il fax e le comunicazioni via posta elettronica sono stati i canali maggior-

mente utilizzati dai clienti, seguiti dallo sportello telefonico e da quello al pubblico.

Canali di accesso MMS	n. contatti
Fax Clienti MMS 0721 699600	5.343
Posta Elettronica Certificata (P.E.C.) contatti in entrata con le società di vendita del gas	3.620
E-mail Clienti MMS	1.566
Sportello Clienti web MMS	282

Gli Sportelli al Pubblico

Caratteristiche distintive di Marche Multiservizi sono la vicinanza e la presenza sul territorio. 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 Multiservizi fino al 31/12/2011), Pergola, Piobbico, San Lorenzo in Campo, Sant'Angelo in Vado, Urbania.

L'affluenza complessiva agli sportelli, in tutto il territorio provinciale, nell'anno 2011 è di circa **45.000 clienti**.

Nel solo sportello di Pesaro, in cui il sistema "elimina code" consente la rilevazione delle presenze e il tempo di attesa, si sono registrate 18.115 contatti con un tempo medio ponderato di attesa di **14 minuti e 17 secondi**.

Numero contatti agli sportelli	2009	2010⁽¹⁾	2011
Numero contatti	16.456	40.100	44.983

(1) Dato rettificato rispetto al 2010

Marche Multiservizi si propone come unico interlocutore per i principali servizi, distribuzione gas, idrico integrato ed igiene ambientale permettendo al cliente di richiedere presso gli sportelli tutte le prestazioni aziendali relative a:

- 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	2011
Contratti servizio idrico (nuove attivazioni e subentri)	7.374
Altre attività servizio idrico (disdette, controlli vari)	7.585
Contratti Tariffa Igiene Ambientale (nuove attivazioni e subentri)	7.367
Altre attività Tariffa Igiene Ambientale (variazioni anagrafiche TIA, verifiche e controlli vari)	23.100
Pratiche complesse gestite in back office	1.284

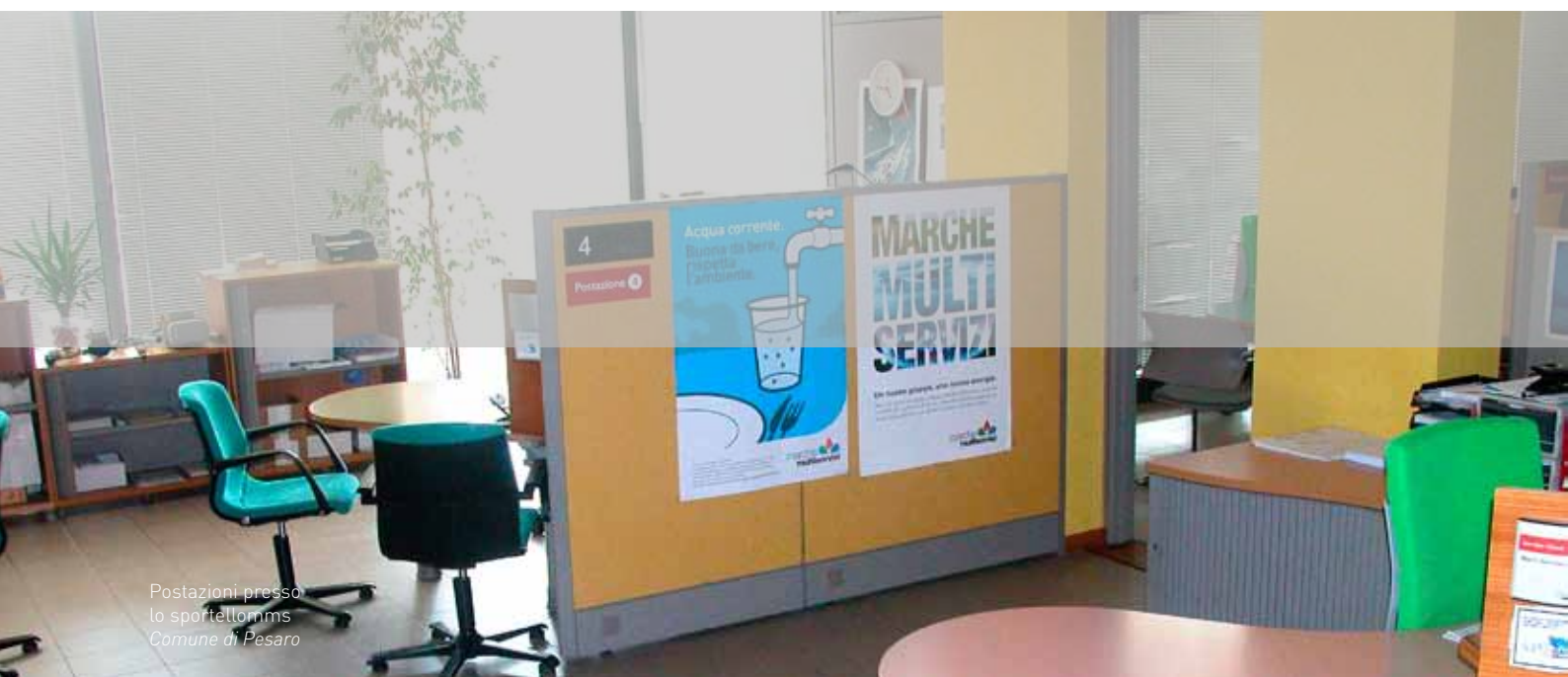
Per venire in contro alle esigenze difficoltà economiche del periodo il tema della rateizzazione è stato maggiormente

te utilizzato nel 2011 rispetto a quanto è stato fatto nel 2010.

Richiesta rateizzazione pagamenti acqua e gas	2010	2011	Incidenza
Numero di clienti rateizzati (piano di rientro famiglie e comm.li) acqua	345	750	117%
Numero di clienti rateizzati (piano di rientro famiglie e comm.li) rifiuti	106	218	106%

Nel 2011 le richieste di rateizzazioni e piani di rientro per i pagamenti del servizio idrico e dei rifiuti sono complessivamente n. 968, raddoppiate rispetto

all'anno precedente. In particolare nel 2010 le richieste di rateizzazioni per il servizio idrico sono state n.345, nel 2011 n.750 con un incremento del 117%.



Postazioni presso lo sportello mms
Comune di Pesaro

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 anche alla pagina 699 del Televideo Rai Regione Marche e nella homepage e nell'area news del portale internet www.gruppomarchemultiservizi.it

Sportelli clienti Marche Multiservizi sul territorio (orari 2012)

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 Feltina	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.zza 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

Dal 15 settembre 2011 è attivo il numero verde clienti **800 600 999**, gratuito sia da rete fissa che da cellulare. Lo sportello telefonico è attivo 6 giorni a settimana (tutte le mattine dal lunedì al sabato e nei pomeriggi di martedì e giovedì) per un totale di 31 ore complessive, cioè **4 ore** in più rispetto all'anno precedente. Nel mese di ottobre 2011 si è aggiunta la risposta telefonica per Naturambiente, preceduta dalla creazione della relativa sezione all'interno del portale e dalla formazione degli stessi operatori.

MMS dimostra la propria vicinanza al territorio anche attraverso l'operatività dello sportello telefonico clienti. A rispondere alle telefonate dei clienti è, infatti, una squadra di 10 dipendenti aziendali. Questa squadra, per assicurare ai clienti efficacia e uniformità della risposta, ha lavorato quotidianamente su due elementi principali: la formazione continua degli operatori sui nuovi argomenti e l'aggiornamento costante del portale intranet realizzato per supportare gli operatori nella risposta.

Sportello telefonico /call center mms	2011
Numero di chiamate	80.202
Orario al pubblico su 6 giorni settimanali (ore)	31
Percentuale di chiamate andate a buon fine	85,62%
Tempo medio di attesa (sec.)	82,06

La domanda complessiva del **2011** — comprendente oltre a MMS, le società del gruppo: MMS Ecologica e Naturambiente — è stata pari a 80.202 chiamate e ha registrato un incremento del 16% rispetto allo stesso periodo del 2010 in cui era attivo lo sportello telefonico (dal 15 marzo al 31 dicembre). Il 2011 vede una media di quasi 6.700 tele-

fonate mese, con due picchi di oltre 8.000 chiamate a marzo e luglio e tre mesi nei quali si è rilevata una minore domanda: gennaio, agosto e dicembre.

Servizio Telefonico Clienti: **800 600 999** Numero Verde, gratuito sia da rete fissa che da telefonia mobile. Orario: mattino: da lunedì a sabato 8:30-13:00; pomeriggio: martedì e giovedì 14:30-16:30

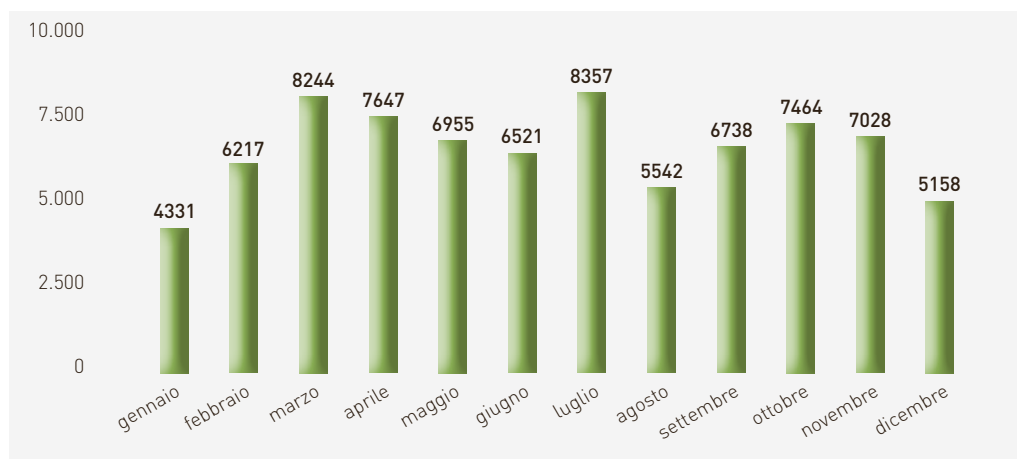
800 600 999
NUMERO VERDE



Campagna
di comunicazione
per il nuovo Sportello
Telefonico Clienti
Numero Verde 800 600 999



Distribuzione mensile delle chiamate mensili al call center - 2011



Marche Multiservizi in internet: il portale

Nel 2011 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 temi istituzionali e temi legati ai servizi e per agevolare i percorsi di navigazione vengono proposti in molteplici aree del sito. Eventi locali, iniziative didattiche, inaugurazioni di impianti, campagne di sensibilizzazione sulla raccolta differenziata, prevenzione: tutto questo è oggetto della comunicazione on-line.

I servizi allo sportellomms on-line

Nel 2011 MMS ha attivato il nuovo servizio interattivo "bollettaNET":

Gli utenti dei comuni della Provincia di Pesaro e Urbino serviti da Marche Multiservizi, titolari di domiciliazione bancaria o postale, 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, evitando in questo modo l'uso e lo spreco di carta e carburante determinato dalla spedizione di bollette tramite posta tradizionale, comporta.

Aprile 2011 - Locandina "BollettaNET"

BollettaNET: una bolletta leggera come l'aria...



Attiva subito il servizio!

AI TITOLARI DI DOMICILIAZIONE BANCARIA, Marche Multiservizi propone un nuovo servizio.

Se disponi già di domiciliazione bancaria, registrandoti a sportellomms online potrai accedere a **bollettaNET**: il nuovo prezioso servizio che ti avvisa, direttamente all'indirizzo e-mail, al momento della disponibilità della bolletta.

Questa iniziativa rientra in un programma articolato di riduzione dell'impatto ambientale: infatti la spedizione di bollette tramite posta tradizionale, comporta l'utilizzo e lo spreco di carta e carburante. Possiamo risparmiare così soldi, salute e bellezza dell'ambiente.

Per informazioni e per attivare il servizio: www.gruppomarchemultiservizi.it

marche multiservizi

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

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 con-

trollare 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 2011 la procedura di gestione dei reclami ha esteso le casistiche, oltre ai reclami come sopra definiti, anche alle richieste scritte di rettifica di fatturazione per il servizio idrico e Igiene Ambientale e alle richieste d'informazioni relative alla distribuzione gas. Ciò ha comportato un aumento della numerosità dei reclami la cui gestione è migliorata grazie ad una nuova classificazione della corrispondenza.

Per la sola Capogruppo sono stati registrati **622** reclami totali: 21 relativi

ai rapporti commerciali (fatturazione, sportelli, pagamenti), 365 riguardanti il servizio idrico, 93 reclami sono relativi ai servizi ambientali e 143 relativi al servizio distribuzione gas. Di queste ultime, 23 sono relative a richieste sulla titolarità del punto di riconsegna (PDR) e 120 ad altre richieste d'informazione dalle varie società di vendita attive.

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.

La media dei tempi di risposta ai reclami è stata di 15,33 giorni e il 93,25% dei reclami è stato evaso nei termini previsti.

Reclami ricevuti	2009 ⁽¹⁾	2010 ⁽²⁾	2011 ⁽²⁾
Numero reclami	25	56	622
Tempo medio di risposta (gg)	13	14	15,3
% reclami evasi entro lo standard	100,0%	96,4%	93,3%

(1) Per l'anno 2009 la procedura prevedeva una risposta scritta entro 20 gg.

(2) Dal 2010 lo standard di risposta al reclamo adottato da MMS è di 30gg per il Servizio Idrico Integrato e Ambiente, 20gg per i Servizi di Distribuzione

Indagine sulla soddisfazione dei clienti

MMS, nell'ottica di rendere l'ascolto dei propri clienti un'attività permanente e organizzata, ha avviato a inizio 2012 l'indagine per rilevare la sua capacità di soddisfare le esigenze dei propri clienti. Nello specifico gli obiettivi dell'indagine sono:

- Misurare il livello di Qualità percepita dai clienti per le componenti della Qualità (aree di percezione) che influiscono sulla Soddisfazione di ciascun Servizio erogato e sui Comportamenti dei Clienti.
- Quantificare le relazioni tra Qualità Percepita, Soddisfazione e Comportamenti, ed identificare le componenti del-

la qualità e i processi a maggior impatto sulla Soddisfazione e conseguentemente evidenziare le priorità operative di Marche Multiservizi

- Quantificare il livello di Soddisfazione dei Servizi attraverso la costruzione di un Indicatore di Servizio (ICS Servizi), che risenta il meno possibile di "fattori esogeni" (comunicazioni, media).

La rilevazione ha coinvolto un campione di circa 600 clienti, rappresentativo della "popolazione MMS" su tutto il territorio, attraverso un'indagine telefonica svolta dalla società specializzata.

La metodologia dell'indagine sulla soddisfazione dei clienti

L'indagine di Customer Satisfaction valuta la qualità dei servizi offerti e la soddisfazione dei nostri clienti rispetto a MMS nel suo complesso, pensando quindi ai servizi erogati, alle bollette e alle modalità di pagamento, ai canali di contatto e a elementi più intangibili come la comunicazione e l'immagine. Circa 600 interviste telefoniche volte a comprendere cosa pensano i

clienti dell'azienda, come ha lavorato e se gli sforzi vanno nella giusta direzione.

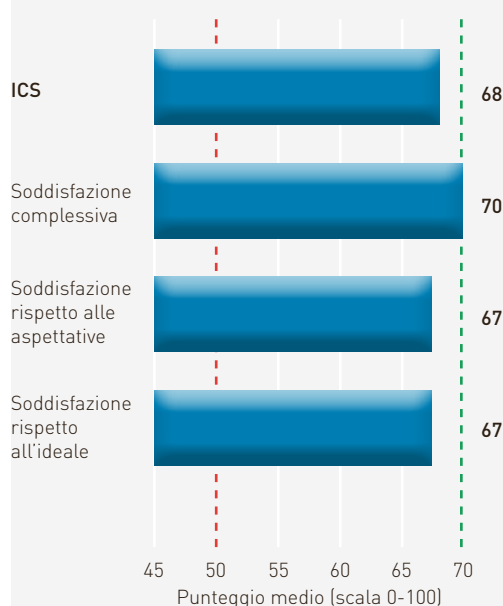
L'indagine si basa su una metodologia di ricerca messa a punto anche grazie a studi, condotti presso l'Università del Michigan, che hanno portato a teorizzare e calcolare la relazione causale tra elementi della qualità percepita e la soddisfazione dei clienti.

La rilevazione è stata condotta telefonicamente tramite CATI, Computer Aided Telephone Interviews, un sistema computerizzato che permette di selezionare casualmente i soggetti da intervistare in modo che siano rappresentativi della popolazione da descrivere. Il monitoraggio viene effettuato intervistando il principale referente di MMS all'interno del nucleo familiare. Il questionario, organizzato in modo da mantenere la durata media dell'intervista sotto i 18 minuti anche per i clienti che fruiscono di più servizi, è pro-

gettato per verificare quanto le attività di MMS siano state percepite dai clienti, generando una reale soddisfazione.

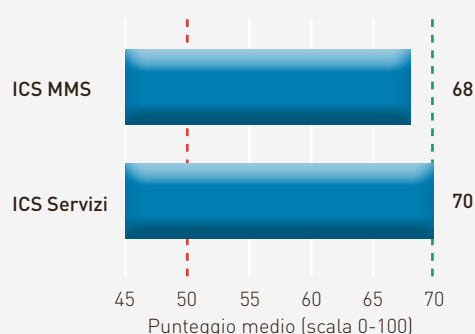
La valutazione sui risultati viene espressa con scale numeriche, sulle quali si individuano soglie corrispondenti a diversi livelli di soddisfazione: sotto i 50 punti i voti sono considerati insufficienti, fino a 60 siamo in una zona di soddisfazione "minimale", tra 60 e 70 i voti esprimono un buon livello di soddisfazione e oltre 70 si parla di "elevata soddisfazione".

ICS (Indice di Customer Satisfaction) (Base: totale intervistati - 593 casi)



ICS Servizi

(Base: totale intervistati - 593 casi)



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 Mul-

tiservizi ha provveduto ad aggiornare il "Documento della Sicurezza dei dati personali" adeguandolo alle mutate configurazioni organizzative.

3.5.4 Qualità dei servizi

Nel Servizio Idrico Integrato la qualità del servizio è regolata dalle Autorità d'Ambito Territoriale Ottimale (AATO) attraverso la definizione di parametri e criteri nella Carta del Servizio.

A dicembre 2011 è entrata in vigore la nuova Carta approvata dall'AATO n.1 Pe-

saro e Urbino. Nella tabella che segue sono elencati tutte le prestazioni eseguite da MMS nel 2011 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

Tipologia intervento	Prestazione	Parametro standard ⁽¹⁾	Prestazioni eseguite			Tempo medio di esecuzione in giorni di calendario			Casi di mancato rispetto del livello previsto [%]
			2009	2010	2011	2009	2010	2011	
Allacci	Invio preventivo al cliente	25gg.	1.159	1.001	906	6,57	5,9	7,1	0
	Allaccio completo	45gg. ⁽¹⁾	408	313	270	12,45	12,1	12,2	0
	Aggiunta posto contatore o completamento allaccio	30gg.	408	316	331	8,63	6,9	6,7	0
	Spostamento contatori	30gg.	38	59	77	10,23	13,5	7,7	0
Contatori	Installo nuova utenza o subentro su contatore distaccato	10 gg.	2.207	1.885	1.833	1,9	1,5	1,38	0
	Subentro su contatore già esistente	10 gg.	4.715	1.054	626	0,72	1,33	1,09	0
	Chiusura per disdetta	5 gg.	2.098	1.992	2.012	2,77	2	1,57	0
	Distacco per disdetta	5 gg.	83	53	37	1,86	1,24	0,86	0

(1) sono riportati in tabella i parametri caratteristici più restrittivi

La carta del servizio

Nella gestione del Servizio Idrico Integrato la tutela della qualità è affidata alle Autorità di Ambito con criteri e parametri da diffondere ai cittadini attraverso uno specifico documento denominato "Carta del Servizio".

Con delibera dell'Assemblea consortile n. 9 del 28/09/2011, l'AATO n.1 Pesaro e Urbino ha approvato lo schema di Carta del Servizio Idrico Integrato.

È il frutto di un importante lavoro basato sul presupposto di voler costruire in maniera organica e uniforme la carta fondamentale dei diritti degli utenti del servizio idrico integrato dell'Ambito, superando quindi la mentalità del territorio comunale o di propria area servita e considerando i fruitori del servizio UTENTI di un servizio pubblico e non clienti dei vari gestori.

Si tratta di un documento dinamico, elemento garantito da due strumenti:

- 1) Monitoraggio
- 2) Revisione (ogni anno per i primi due anni, successivamente ogni tre anni)

Lo scopo della Carta è quello di tutelare i diritti degli utenti garantendo a tutti un servizio adeguato ai propri bisogni. È stata redatta in coerenza alle prescrizioni fissate dall'Autorità di Ambito che è competente a svolgere le funzioni di programmazione e controllo delle attività e degli standard necessari all'organizzazione e alla gestione del Servizio Idrico Integrato. I contenuti rispettano pertanto gli standard qualitativi fissati dall'Autorità di Ambito e sono conformi ai principi stabiliti:

- dalla Direttiva del Presidente del Con-



Dicembre 2011 - Carta del Servizio Idrico Integrato

siglio dei Ministri 27 gennaio 1994 ad oggetto "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici",

- dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 29 aprile 1999 ad oggetto "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato".

La Carta del Servizio è un codice di comportamento adottato da Marche Multiservizi S.p.A. nell'Ambito Territoriale Ottimale Marche Nord dove svolge il ruolo di Gestore ai sensi dell'art.151 del D.Lgs.152/06. Un suo stralcio viene consegnato all'atto della sottoscrizione del contratto di fornitura ed è consultabile via internet al sito www.gruppomarchemultiservizi.it.

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 e 99,2%.

Delibera autorità energia e gas num. 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		
			2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011
Gruppo1 Clienti in bassa pressione con classe contatore fino a G6	Invio preventivo per lavori semplici	15 giorni lavorativi	1057	925	922	0	0	0	4,45	4,54	4,49
	Esecuzione lavori semplici	10 giorni lavorativi	694	676	679	3	0	18	4,59	4,23	4,41
	Attivazione della fornitura gas	10 giorni lavorativi	3.850	2.054	2.026	9	4	2	3,65	3,38	4,34
	Disattivazione della fornitura gas	5 giorni lavorativi	1.561	1.562	2.035	6	7	4	144	1,52	2,01
	Riattivazione in caso di distacco per morosità	2 giorni feriali	553	1416	1675	4	1	0	0,77	0,56	0,49
	Preventivazione di lavori complessi	85% dei casi entro 40 giorni lavorativi	0	0	-	0	0	-	-	-	-
	Esecuzione di lavori complessi	85% dei casi entro 60 giorni lavorativi	0	0	-	0	0	-	-	-	-
	Verifica gruppo di misura	90% dei casi entro 10 giorni lavorativi	14	19	24	0	0	0	1,79	1,74	1,75
	Risposta a reclami, richieste scritte e rettifiche fatturazioni gas	90% dei casi entro 20 giorni lavorativi	0	0	143	0	0	0	0	-	3,83
Gruppo2 Clienti in bassa pressione con classe contatore fino da G10 a G25	Invio preventivo per lavori semplici	15 giorni lavorativi	24	29	25	0	0	0	4,13	4,17	5,08
	Esecuzione lavori semplici	10 giorni lavorativi	20	19	17	0	0	0	4,15	4,84	3,94
	Attivazione della fornitura gas	10 giorni lavorativi	78	57	46	0	0	0	2,36	2,7	4,52
	Disattivazione della fornitura gas	5 giorni lavorativi	228	80	42	0	2	0	127	1,83	2,12
	Riattivazione in caso di distacco per morosità	2 giorni feriali	65	61	42	0	0	0	0,63	0,33	0,38
	Preventivazione di lavori complessi	85% dei casi entro 40 giorni lavorativi	19	3	4	0	0	0	4,73	3,67	2,5
	Verifica gruppo di misura	90% dei casi entro 10 giorni lavorativi	2	2	1	0	0	0	3,5	2	2
	Esecuzione di lavori complessi	85% dei casi entro 60 giorni lavorativi	8	3	5	0	0	0	9	7,67	2,2
Gruppo3 Clienti in bassa pressione con classe contatore non inferiore a G40	Esecuzione lavori semplici	15 giorni lavorativi	8	3	4	0	0	0	3,88	6,67	7,75
	Attivazione della fornitura gas	15 giorni lavorativi	3	2	4	0	0	0	6,67	3	1,25
	Disattivazione della fornitura gas	7 giorni lavorativi	23	19	25	0	0	0	1,87	3,12	4,55
	Riattivazione in caso di distacco per morosità	2 giorni feriali	40	15	9	0	0	0	1,51	2,07	2
	Preventivazione di lavori complessi	85% dei casi entro 40 giorni lavorativi	16	17	25	0	0	0	0,81	0,79	0,25
	Esecuzione di lavori complessi	85% dei casi entro 60 giorni lavorativi	9	6	9	0	0	0	10,44	11,5	2,8
	Verifica gruppo di misura	90% dei casi entro 10 giorni lavorativi	6	6	8	0	0	0	21	21	8,6
	Verifica gruppo di misura	90% dei casi entro 10 gg. lavorativi	2	1	1	0	0	0	6,5	5	3

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 realizzati 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 2011 è stata verificata, con esito positivo e nei tempi previsti dall'Autorità, la documentazione relativa a 1.514 impianti.

Sicurezza e continuità del Servizio Gas

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

Per un approfondimento del tema - pronto intervento gas e sicurezza gas - si rimanda il lettore al punto 4.4.1.

Uno strumento di fondamentale importanza per garantire la sicurezza e la

continuità del servizio, è il sistema di telecontrollo che permette di monitorare l'eventuale superamento di soglie di allarme e avvisare il personale specializzato reperibile.

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

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

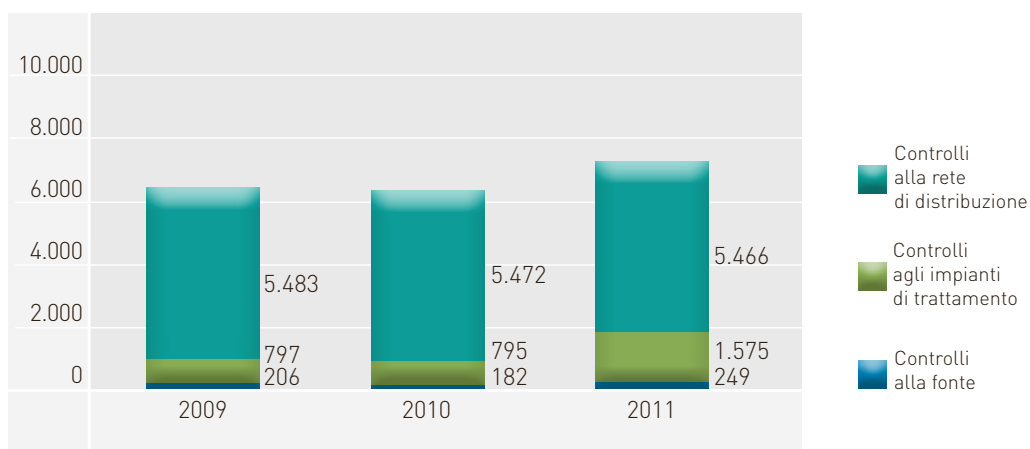
impianti. Il programma di controllo sulle reti è definito prendendo in esame le caratteristiche dell'acqua distribuita, la complessità e la lunghezza della rete di distribuzione, le criticità gestionali emerse negli anni precedenti ed il numero di abitanti serviti. Nei punti più importanti della rete 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 2011, 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	2009		2010		2011	
	Controlli	Parametri	Controlli	Parametri	Controlli	Parametri
Controlli alla fonte	182	3.756	249	5.472	271	4.344
Controlli agli impianti di trattamento	795	7.887	1575	11.025	1579	11.116
Controlli alla rete di distribuzione	5.483	54.116	5.472	60.012	5.466	58.084
Totale	6.460	65.759	7.296	76.509	7.316	73.544

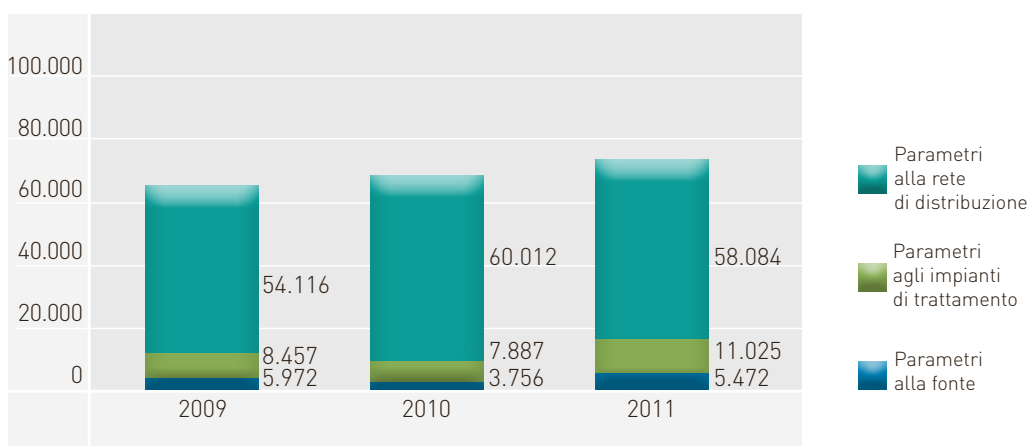
Le caratteristiche chimiche e microbiologiche dell'acqua distribuita dall'Azienda rispecchiano pienamente quanto previsto dal Decreto Ministeriale n. 31 del 2/2/2001 "Attuazione della Direttiva 98/83/CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano". Questo decreto recependo una Direttiva dell'Unione Europea stabilisce le carat-

teristiche 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.

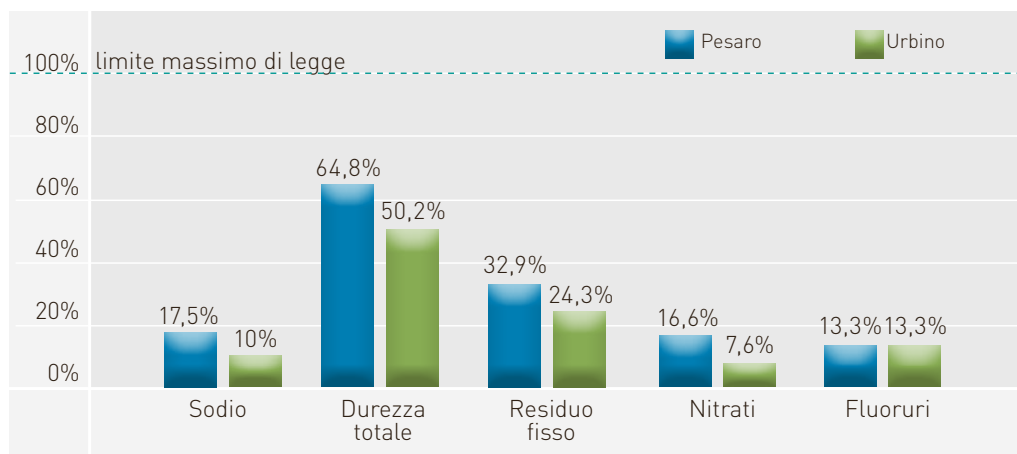
Caratteristiche dell'acqua 2011	Valore medio acquedotto di Pesaro ⁽¹⁾	Valore medio acquedotto di Urbino ⁽¹⁾	Limite di legge ⁽²⁾	Acque minerali naturali (min-max) ⁽³⁾
Sodio (mg/l)	35	20	200	1-62
Durezza totale (°F)	32,4	25,1	50	3-92
Residuo fisso (mg/l)	493	365	1500	38 - 988
Nitrati (mg/l)	8,3	3,8	50	0 - 7.2
Fluoruri (mg/l)	0,2	0,2	1,5	0 - 7.2

(1) Media dei risultati dei controlli periodici programmati per l'anno 2011 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).

Caratteristiche dell'acqua di MMS 2011 rispetto ai limiti di legge (100% limite massimo di legge)

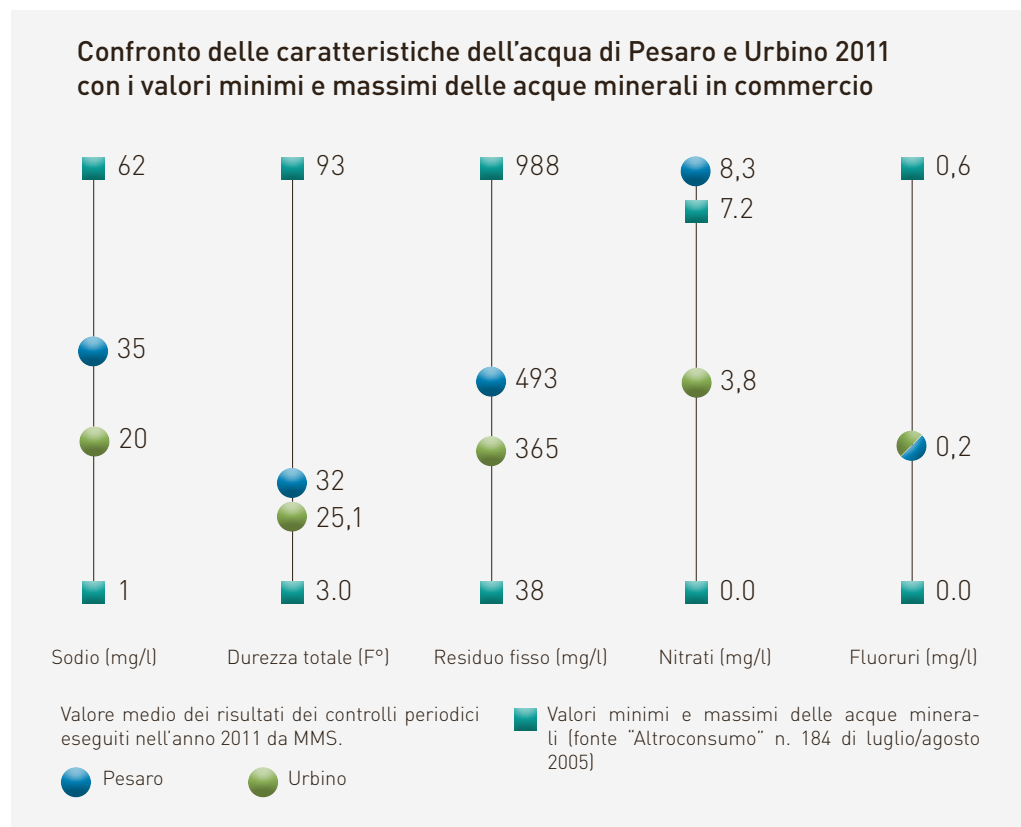


Il buon livello qualitativo dell'acqua è confermato dalla media dei rapporti dei valori medi dei singoli parametri misurati con i limiti di legge che è di circa 26% per Pesaro e del 18% per Urbino.

La lieve differenza tra i dati di Pesaro e quelli di Urbino deriva da un maggior apporto di acqua di sorgente nella distribu-

zione idrica delle aree interne.

Anche il confronto con alcune acque minerali in commercio conferma la qualità dell'acqua distribuita, solo il dato riguardante i Nitrati di Pesaro supera leggermente la media, questo derivante dal maggior utilizzo di acqua di falda nel corso del 2011.



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

La rendicontazione di questo paragrafo non comprende la società Acque poiché le procedure d'acquisto non sono gestite con la procedura informatica SAP come per le altre società. La consuntivazione dei dati, pertanto, non può essere eseguita con le medesime modalità ed assimilata al perimetro di rendicontazione dei fornitori.

La struttura Acquisti ed Appalti e Logistica di MMS è centralizzata e svolge le attività di:

- Qualificazione e valutazione dei fornitori;
- Indirizzo e coordinamento;
- Pianificazione e gestione degli approvvisionamenti;
- 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 ed Appalti, a garanzia della continuità dei servizi, è l'individuazione dei fabbisogni, approvvigionamenti e logistica dei magazzini dislocati nell'intero territorio gestito.

Nel 2011 è proseguito l'impegno aziendale per aumentare concorrenzialità nella gestione delle forniture, lavori e servizi. Inoltre, a partire dai primi mesi dell'anno, i documenti d'acquisto non sono stati più stampati ma inviati ai fornitori via fax direttamente dai terminali, con un notevole risparmio di carta e conseguenti impatti ambientali.

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 alle nostre procedure d'acquisto.

La relazione con i fornitori nel corso del 2011 si è principalmente concentrata sulla qualificazione del portafoglio fornitori per migliorarne qualità e affidabilità per tutte le Aziende del Gruppo, e sullo sviluppo dei servizi on-line per semplificare l'accesso alle procedure di acquisto.

Durante l'anno, sono stati intensificati i contatti con i fornitori soprattutto in materia di salute e sicurezza sul lavoro.

La percentuale dei fornitori utilizzati e localizzati nella Provincia di Pesaro e Urbino è leggermente scesa (-5,5%), ma il dato regionale complessivo rimane comunque buono (49%), evidenziando una stretta correlazione con l'andamento del valore delle forniture, lavori e servizi che, per oltre il 50%, ricadono nella regione. Ciò è dovuto in gran parte al rispetto della concorrenzialità ed economicità tipici di una corretta gestione imprenditoriale e capisaldi ormai imprescindibili della recente legislazione nazionale e Comunitaria.

Infatti il Codice degli Appalti è stato soggetto, nel corso del 2011, a numerose modifiche legislative finalizzate ad affrontare la perdurante crisi economica che ha duramente investito il settore dei lavori pubblici. L'Azienda ha recepito le finalità del c.d. "Decreto Sviluppo" (D.L. 70/2011) e della relativa legge di conversione L. 106/2011, che per privilegiare l'immediatezza e la speditezza negli affidamenti ha innalzato il limite d'importo per le procedure negoziate per lavori a 1.000.000 di euro, invitando a tali procedure numerosi operatori economici presenti sul territorio, nel rispetto dei principi di non discriminazione, parità di trattamento, proporzionalità, trasparenza e rotazione. Tutte le procedure di cui trattasi sono state soggette a post-informazione, anche sul sito dell'Azienda. L'85% di queste procedure è stato affidato ad operatori economici della provincia.

I dati complessivi evidenziano che nelle procedure negoziate sono state ridotte in maniera significativa le procedure derivanti dai casi eccezionali previsti dall'art. 57 del Codice degli Appalti (-55,55%), dimostrando preferenza da parte del Gruppo verso procedure ad evidenza pubblica, evitando quelle che sono considerate procedure straordinarie. Importante l'aumento delle procedure negoziate per lavori sotto il milione di euro, a tutti gli effetti procedure ordinarie previste dall'art. 122 del Codice (+250%).

Nel dettaglio, il ricorso al cottimo fiduciario è aumentato del 154,5%, mentre le procedure aperte sono scese del 50%

e le negoziate sono rimaste pressoché invariate. Per quel che riguarda il valore delle forniture, lavori e servizi con procedure di gara, l'importo complessivo è leggermente aumentato nonostante l'attenta politica di valorizzazione delle risorse del territorio che il Gruppo persegue danni.

In solo due procedure negoziate si è proceduto per motivi di privativa industriale, con la finalità di assecondare l'uso di materiali biodegradabili ed ecologici che rispettino il Green Public Procurement. Nelle procedure che hanno previsto il criterio dell'Offerta Economicamente

più Vantaggiosa, sono stati inseriti come criteri di valutazione delle offerte il risparmio energetico, le certificazioni di qualità, di sicurezza e ambientali; a tali criteri è stato assegnato un peso del 25% sul punteggio totale.

È comunque importante sottolineare che il valore destinato a cooperative sociali è aumentato notevolmente (+57%), 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 e servizi vari.

Qualificazione dei Fornitori

Relativamente alla qualificazione dei fornitori, a fine anno è stato eseguito l'aggiornamento della procedura di qualificazione attraverso la richiesta della documentazione aggiornata a tutti i fornitori in qualità utilizzati nel periodo luglio 2010 – giugno 2011. Di rilievo si segnala che su una media di 236 fornitori di gruppi merce in qualità

utilizzati per semestre, ben il 40% risulta in possesso di una certificazione di qualità o di altro tipo e che la valutazione dei fornitori è per 99% positiva.

Complessivamente, il valore delle forniture acquisite da fornitori con almeno una certificazione è superiore al 45% sul totale generale.

Segmentazione geografica dei fornitori	2009	2010	2011
Provincia	53%	50,50%	44,00%
Extra Provincia	47%	49,50%	56,00%
di cui nella Regione	-	17%	5%

Valore della fornitura (migliaia di euro) ⁽¹⁾	2009	2010	2011
Provincia	15.699	12.682	16.795
Extra Provincia	13.896	18.299	22.057
di cui nella Regione	-	2.869	2.770

(1) I dati riguardanti la società Naturambiente sono calcolati dal 01/09/2011

Fornitori iscritti in anagrafica	2009	2010	2011
Beni	41%	38%	44%
Servizi	53%	53%	51%
Lavori	6%	9%	5%

Forniture da cooperative sociali	2009	2010	2011
Valore cooperative sociali sul totale (%)	2,67	1,97	2,47%
Valore delle forniture (migliaia di euro)	789	610	958

Fornitori qualificati per tipologia di certificazione	2011
ISO 9001	81
ISO 14001	19
OHSAS 18001	9
ISO 17025	2
ISO 27001	1
ISO 50001	1
altre	3
SOA	31

Valutazione dei fornitori (KPI)	2011
N° valutazioni positive (escluse negative + neutre)/ valutazioni totali	99%

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 stakehol-

der istituzionali, condotte nel rispetto dei reciproci ruoli, nell'ottica del continuo miglioramento delle proprie attività.

Dialogo con i Comuni

Prosegue il percorso di confronto con il territorio di riferimento che consente di consolidare il rapporto con i Sindaci. Nel 2011 ci sono stati 130 incontri durante i quali si sono approfondite le tematiche relative ai servizi gestiti e agli investi-

menti.

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 associazio-

ni 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 della 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 di lavoro Misura.

Nel 2011 è stato organizzato un incontro con le associazioni ambientaliste della provincia quale occasione di approfondimento della conoscenza dell'Azienda, del suo modo di lavorare e di confronto sui temi ambientali.

Si è inoltre tenuto un incontro organizzato da Marche Multiservizi sul tema **"Affidamento lavori e sistema di qualificazione"** al quale sono state invitate le Associazioni Confindustria Pesaro e Urbino, CNA, Confartigianato, API, Artigianato Metaurense, Associazione CLAAL, Legacoop Pesaro e Urbino e, tramite le medesime le imprese di costruzione ad esse associate.

L'incontro ha costituito un'ulteriore occasione per confermare uno dei valori fondamentali dell'Azienda, il radicamento territoriale, nonché l'importanza per l'Azienda delle relazioni con il tessuto socio-produttivo locale.

Duplici l'obiettivo dell'incontro: da un lato il consolidamento del rapporto con le imprese, dall'altro l'approfondimento della normativa che l'Azienda è tenuta ad applicare per la realizzazione degli investimenti. L'incontro ha visto un importante momento di confronto e di dibattito ed ha ricevuto ampio consenso da parte sia delle Associazioni che delle imprese presenti.



Incontro
con associazioni
su sistema
di qualificazione
Novembre 2011

3.8 Collettività

Due esperienze di analisi per la prevenzione ed il controllo dei rischi a supporto della comunità locale e dell'ambiente

Commissione di rappresentanza di Babbucce - Tavullia a seguito progetto di ampliamento della discarica di Cà Asprete.

Nell'ambito del progetto di ampliamento della discarica, è stata definita un'opera di compensazione a valenza ambientale relativa al monitoraggio della qualità dell'aria. Si tratta di un'attività in aggiunta al monitoraggio previsto dal Piano di Sorveglianza e Controllo della discarica di Cà Asprete in ottemperanza alla normativa in materia di realizzazione e gestione di discariche, che consiste in un ulteriore monitoraggio dell'aria e dell'acqua da effettuarsi all'esterno della discarica di Cà Asprete tramite soggetto di comprovata professionalità nel settore individuato e indicato dalla Commissione di Rappresentanza dei cittadini della frazione di Babbucce all'Amministrazione Comunale.

Controllo e monitoraggio della qualità ambientale in aree circostanti la discarica di rifiuti di Cà Mascio di Montecalvo

Per una più approfondita e innovativa analisi dei propri impatti ambientali e per lo sviluppo di esperienze di ricerca con il territorio di riferimento, Marche Multiservizi ha avviato, sull'impianto di Cà Mascio di Montecalvo, una ricerca volta a mettere a punto un sistema

per monitorare gli impatti della discarica sull'ecosistema attraverso "Bioindicatori" (organismi vegetali e animali particolarmente sensibili a fattori di disturbo ambientale). Lo studio, svolto dal Dipartimento di Scienze della Terra, della Vita e dell'Ambiente dell'Università "Carlo Bo" di Urbino e con il supporto di un gruppo di ricerca dell'Università di Siena, prevede due Fasi di cui una diretta allo studio della qualità dell'aria, e l'altro allo studio della qualità del suolo e della lettiera. La prima parte attualmente completata ha messo a punto un modello basato sulla valutazione della diffusione di numerosi inquinanti (Cr; Pb; Sb; Cd; Cu; Ni; Zn; As; Co; Tl; V) attraverso l'esposizione e l'analisi di licheni particolarmente sensibili all'accumulo di tali sostanze. La prima parte dello studio ha confermato la validità del modello e ha descritto una distribuzione dell'impatto degli inquinanti riferibile alle immediate vicinanze dell'impianto e lungo la direzione dei venti dominanti. La fase 2 dello studio, già avviata con campionamenti e relativa analisi del suolo e un biomonitoraggio di invertebrati terrestri in prossimità dei punti di esposizione dei licheni è finalizzata a comprendere le variazioni che questi possono subire in condizioni di "stress" per il mutato habitat in cui vivono.

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 2011 la sensibilità alle **tematiche ambientali** focalizzando la comunicazione su aspetti legati all'ambiente e promuovendo la qualità del rapporto con il suo territorio.

Nel 2011 è proseguito l'impegno nella promozione dell'acqua di rete invitando 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.

MMS ritenendo che con c'è pratica migliore di quella messa in campo da chi la promuove, ha continuato a impegnarsi in prima persona sul fronte dell'utilizzo dell'acqua del rubinetto con il progetto MarcHe2O, consumandola sia negli uffici che nella mensa aziendale e promuovendo l'iniziativa anche in numerose Amministrazioni Pubbliche del territorio di riferimento.



Pieghevoli "I depuratori" e "I potabilizzatori"

Marche Multiservizi ha inoltre proseguito l'iniziativa "IMPIANTI APERTI" per fare 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'iniziativa "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 "mmsimpianti", 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.

Nel corso del 2011 MMS ha continuato nelle diverse iniziative di sensibilizzazione e informazione a supporto dei progetti di potenziamento della raccolta differenziata avviati nei Comuni serviti e in occasione dell'avvio di nuovi servizi, attraverso comunicati stampa, locandine, opuscoli informativi, calendari, internet.

Sono state inoltre realizzate n.58 assemblee pubbliche, con il coinvolgimento di

oltre 54.000 persone, allo scopo di illustrare ai cittadini ed alle attività commerciali e produttive gli obiettivi del progetto, per spiegare le caratteristiche della nuova modalità di conferimento dei rifiuti e, nei comuni in cui il progetto era già avviato, i risultati raggiunti.

Nel corso dell'anno è stata ideata una nuova modalità di sensibilizzazione verso i cittadini: lo SPORTELLO ITINERANTE.



Lo sportello itinerante nel corso delle rievocazioni storiche nel Comune di Gradara

“Sportello itinerante” Un tour nella Provincia per crescere insieme sulla Raccolta Differenziata

Nell'ambito dell'implementazione dei servizi di Igiene Ambientale, nel corso del 2011, è stato attivato uno “Sportello itinerante” per incontrare i cittadini ed offrire loro un'ulteriore opportunità di dialogo con l'Azienda e con le finalità di:

- sensibilizzare e informare i cittadini del territorio servito sul tema della Raccolta Differenziata;
- raccogliere suggerimenti e livello di soddisfazione percepita dei nuovi servizi di Raccolta Differenziata tramite la compilazione di Questionari.

L'iniziativa ha previsto la presenza degli ispettori ambientali e di un pulmino attrezzato nelle piazze di alcuni Comuni della Provincia, in occasione di mercati e feste.

Il tour ha toccato 9 Comuni del territorio provinciale, per complessivi 53 incontri. Le persone contattate/intervistate sono state circa 300 e l'80% ha compilato un Questionario mirato alla conoscenza e soddisfazione del servizio. Dalla compilazione è emerso un buon livello di conoscenza, partecipazione e accettazione del Sistema di Raccolta Differenziata attivo. Dai Questionari sono emersi anche ulteriori spunti di miglioramento del servizio.

Con lo “Sportello itinerante” l'Azienda vuole essere ancor più vicina ai cittadini proprio nei luoghi in cui vivono, per ascoltarli e dialogare/confrontarsi con loro.

È stata inoltre avviata una campagna di comunicazione “Prima di tutto fai la raccolta differenziata” dedicata a promuovere le buone prassi dei cittadini in materia di raccolta differenziata, richiamando l'attenzione sulla necessità di differenziare i rifiuti per recuperare risorse preziose.

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 tene-



Settembre 2011

Campagna “Prima di tutto fai la Raccolta Differenziata”

ro (positivo, neutro o critico).

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.

Sponsorizzazioni e liberalità

Per MMS il percorso di responsabilità sociale d'impresa risulta essere un valido strumento per l'aumento della competitività ed 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 2010 a giugno 2011.

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 di 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 contribuirà a creare, intorno ai prestigiosi teatri, importanti occasioni di socializzazione avvicinando pubblici diversi 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.

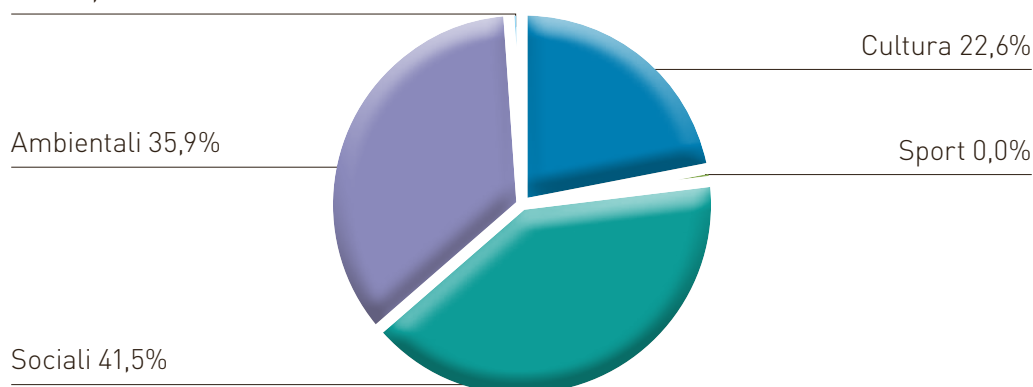
Le attrezzature acquistate con i fondi raccolti con l'edizione 2010/2011 sono state donate alla fondazione dell'ospedale Salesi, reparto di neurochirurgia, Unità di Monitoraggio Neurofisiologico per un importo di 27.000,00 euro.

Sponsorizzazioni (euro)	2011
Cultura	30.000
Sport	-
Sociali	55.000
Ambientali	47.637
Altro	-
TOTALE	132.637
di cui a comunità locale	132.637
di cui fuori territorio	-

Liberalità (euro)	2011
Cultura	5.500
Sport	-
Sociali	-
Ambientali	-
Altro	490
TOTALE	5.990
di cui a comunità locale	5.990
di cui fuori territorio	0

Sponsorizzazioni e liberalità

Altro 0,0%



La città visibile

La Provincia di Pesaro e Urbino con Marche Multiservizi ha comunicato ai cittadini il valore della Raccolta Differenziata attraverso una campagna capillare. Il nuovo messaggio è chiaro e "universale": la Raccolta Differenziata è il dovere che ogni cittadino deve compiere per rendere vivo, attraente, sano e pulito il territorio.

«Anche le città credono d'essere opera della mente o del caso, ma né l'una né l'altro bastano a tener su le loro mura. D'una città non godi le sette o settantasette meraviglie, ma la risposta che dà a una tua domanda.»

Italo Calvino

È proprio così, prendendo in prestito le parole di Italo Calvino, che la Provincia di Pesaro e Urbino con il solidissimo supporto di Marche Multiservizi, ha cercato di rispondere alle domande di tutti i cittadini di un'unica e grande città a nord delle Marche. Una città virtuale e virtuosa che conta 364.896 abitanti, che comincia ad est, dal Mare Adriatico, confina a nord con l'Emilia-Romagna e con la Repubblica di San Marino, a sud-est con la pro-



Campagna "Raccolta Differenziata, un dovere"

vincia di Ancona, a sud-ovest con l'Umbria, e ad ovest con la Toscana.

La nostra città è la Provincia di Pesaro e Urbino: Marche Multiservizi raccoglie e smaltisce i rifiuti di circa 2/3 della popolazione complessiva in 39 comuni.

Dal PIL al BIL

Il BIL (Benessere Interno Lordo) è un termine coniato dall'economista americano Joseph Stiglitz recentemente incaricato dal Presidente francese Sarkozy per alcune ricerche in merito.

Attraverso l'esame statistico di otto indici: condizioni di vita materiali, salute, istruzione, attività personali, partecipazione alla vita politica, rapporti sociali, ambiente, sicurezza economica e fisica si è dimostrato che al centro Italia si vive meglio e i risultati della Provincia di Pesaro Urbino sono lusinghieri e incoraggianti. La qualità della vita è il punto di riferimento primario di ogni progetto, intento e intervento di Marche Multiservizi. La vera ricchezza è il benessere, e da questa considerazione si dovrebbe passare ad un cambio di mentalità: dal Prodotto al Benessere Interno Lordo. Dal PIL al BIL, indicatore che sembra tenere conto più precisamente della qualità della ricchezza prodotta e percepita.

"Attraversiamo un momento che segna un'epoca: dove si è rivelato chiaro che i guai economici degli ultimi mesi sono scaturiti da visioni poco lungimiranti" sostiene il presidente di UPA Sassoli de' Bianchi. Nel frattempo il pianeta sta correndo ai ripari. Paesi come USA e Cina stanno voltando pagina: stanno investendo e prendendo impegni seri e precisi per uno sviluppo "sostenibile". Ecco perché dal PIL si passa al BIL, che tiene conto

non solo dei valori di produzione, ma anche dell'influenza di particolari processi sociali, politici, economici e culturali sul benessere degli individui.

Bob Kennedy nel '68 fu il primo a contestare la capacità del PIL di misurare le performance: "Misura tutto eccetto ciò che rende la vita veramente degna di essere vissuta". Sembrano parole pronunciate oggi e trovano la perfetta comprensione di tutti in questi tempi difficili. Da una ricerca di Sole 24 ore e Centro studi Sintesi sembra che la bussola del BIL si sia spostata verso Emilia-Romagna, Marche e Toscana e, nella classifica, misurando elementi soggettivi, la Provincia di Pesaro e Urbino è risultata al sesto posto in Italia. Un peso rilevante nella "produzione" di qualità della vita l'hanno avuta e l'hanno i servizi al cittadino.

Il merito è anche di Marche Multiservizi e proprio nell'ottica di migliorare il benessere del cittadino, l'azienda sta effettuando investimenti, ricerche e sperimentazioni per essere presente sul territorio con risorse, uomini e tecnologia. Passo dopo passo, idea dopo idea, risultato dopo risultato, Marche Multiservizi e Provincia di Pesaro e Urbino tengono alta la bandiera del progresso, dell'innovazione, e dell'amore per l'ecologia. Di tutto quello che oggi può portare ai vertici dell'eccellenza: la vera eccellenza.

Nel 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 studi, Marche Multiservizi ha messo in rilievo l'esigenza di far conoscere e divulgare i temi relativi ai

servizi ambientali nei suoi 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.

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.



Marche Multiservizi e Last Minute Market insieme per la solidarietà

Il Progetto Last Minute Market, promosso dalla Provincia di Pesaro e Urbino con il contributo di MMS, Aset S.p.A. e Fondazione 7 Novembre per conto delle ACLI Provinciali, è uno dei 43 attivi in altrettanti comuni e province italiane e comprende due differenti sperimentazioni: la prima avviata nell'autunno 2011 riguarda i Comuni di Pesaro, Fano e Urbino; la seconda, che partirà nei primi mesi del 2012, riguarderà i Comuni di Fossombrone e Sant'Angelo in Vado.

Marche Multiservizi e Last Minute Market, dopo una prima verifica di quanto presente nel territorio provinciale, hanno incontrato presso le sedi locali e centrali alcune aziende della grande distribuzione organizzata con punti vendita nella Provincia di Pesaro e Urbino per verificare la disponibilità a donare tutto ciò che non è più commercializzabile nei loro consueti canali, ma ancora perfettamente utilizzabile e consumabile da chi ne ha bisogno. La fase di analisi della domanda ed individuazione e selezione degli enti di assistenza interessati ai recuperi ha avuto inizio nel mese di novembre e, non appena stabilito con alle aziende che hanno dato aderito all'iniziativa la tipologia e la quantità indicativa di prodotti in eccedenza da mettere a disposizione, è stato coinvolto

il personale addetto ai punti vendita e al ritiro e programmato l'avvio della distribuzione di quanto recuperato.

Complessivamente, alla fase iniziale del Progetto partecipano cinque catene della grande distribuzione organizzata con quasi tutti i loro punti vendita sul territorio ed alcuni singoli esercenti. Il monitoraggio e la valorizzazione dei recuperi è in corso e, grazie all'attività di coordinamento e promozione svolta da MMS, già nell'aprile del 2012 sarà possibile comunicare i primi dati in occasione della conferenza stampa di presentazione ufficiale.

Last Minute Market è una società spin off dell'Università di Bologna che nasce nel 1998 come attività di ricerca da un'idea del suo Presidente, Prof. Andrea Segrè, e diventa, nel 2003, realtà imprenditoriale che opera su tutto il territorio nazionale sviluppando progetti territoriali volti al recupero dei beni invenduti o non commercializzabili a favore di enti caritativi. Last Minute Market non gestisce direttamente i beni recuperati ma facilita l'incontro e il contatto diretto tra i punti vendita e gli enti di assistenza dello stesso territorio, ponendo "in sicurezza" il sistema di recupero per quanto riguarda gli aspetti amministrativi, fiscali, igienico-sanitari, nutrizionali, logistici, organizzativi e di comunicazione. Le organizzazioni beneficiarie, infatti, vengono messe in contatto diretto con le imprese realizzando un sistema di recupero a costi contenuti. Tutto ciò consente di attivare azioni di prevenzione reale nella formazione dei rifiuti e promuovere un vero riutilizzo di merci che altrimenti sarebbero destinate allo smaltimento, oltre ad estendere il ciclo di vita dei beni e soprattutto riutilizzarli per la stessa finalità per la quale erano stati concepiti. Oltre ai benefici materiali, l'iniziativa ha un'importante valenza sociale ed educativa riguardando alle tematiche dello spreco, del consumo consapevole e della solidarietà. (www.lastminutemarket.it)



Momenti dell'incontro con le scolaresche e dell'animazione a tema Raccolta Differenziata. Comune di Frontone

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 viviamo.

Anche per l'anno 2011 Marche Multiservizi ha pertanto promosso iniziative per il miglioramento della conoscenza dei temi relativi ad acqua e rifiuti, rispettivamente: 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 ns. 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 **22 Istituti Comprensivi**, per un totale di **100 classi** ed ha visto la partecipazione diretta di circa **2.000 alunni** e **116 insegnanti**.

Il confronto tra i risultati del 2010 e quelli del 2011 evidenzia un trend di crescita, dovuto alla qualità e all'elevato livello scientifico-didattico delle iniziative di educazione ambientale promosse da MMS.

I risultati conseguiti dimostrano l'importanza della condivisione di progetti educativi orientati alla diffusione di valori e principi di sostenibilità ambientale.

Nel 2011 sono state implementate nuove attività, attraverso lo spettacolo di intrattenimento ludico/didattico sul tema della raccolta differenziata con la partecipazione di un gruppo di animazione.







4. RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

4 Responsabilità ambientale 92

4.1	Risultati e programmi per l'ambiente	96
4.2	Ciclo dell'acqua	98
4.2.1	Produzione e distribuzione dell'acqua	98
4.2.2	Trattamento e depurazione	104
4.3	Ciclo dei rifiuti	108
4.3.1	Il servizio di igiene ambientale	109
4.3.2	Raccolta differenziata	110
4.3.3	Smaltimento	113
4.4	Energia	120
4.4.1	Gas per il territorio	120
4.4.2	Produzione di energia	123
4.4.3	Servizio gestione calore	124
4.4.4	Illuminazione pubblica	124
4.5	Risorse ed emissioni ambientali	125
4.5.1	Flotta del Gruppo	125
4.5.2	Produzione e utilizzo di risorse	127
4.5.3	Emissioni e rifiuti prodotti	130
4.5.4	Biodiversità	135
4.6	Aspetti di eco-efficienza	136



Presa al fiume
del potabilizzatore
di Mercatale.
Comune di Sassocorvaro

4 RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

Marche Multiservizi considera la tutela del territorio in cui opera la principale ricchezza da rispettare e proteggere per il futuro.

A tal fine mette in campo alcune azioni quotidiane quali l'utilizzo attento delle risorse naturali e il miglioramento continuo dei servizi.

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 • Potabilizzazione • 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

Gli argomenti a maggior rilevanza ambientale nei diversi settori di attività sono i seguenti:

Settore Energia:

- efficienza nella gestione della distribuzione gas e del servizio calore;
- produzione di energia da fonti rinnovabili (utilizzo di Biogas da discariche, teleriscaldamento);
- risparmio energetico.

Settore Ambiente:

- aumento delle percentuali di Raccolta Differenziata e il successivo riutilizzo dei materiali;
- diminuzione della quantità di rifiuti smaltiti nelle discariche del Gruppo.

Servizio Idrico Integrato:

- razionalizzazione delle fonti di ap-

provvisionamento, con particolare attenzione alla salvaguardia delle risorse idriche strategiche;

- efficienza della rete idrica e degli impianti di potabilizzazione;
- efficacia ed efficienza delle reti di raccolta delle acque reflue e del successivo sistema depurativo.

Sul primo punto del tema Servizio Idrico Integrato (SII), per affrontare definitivamente la problematica dell'approvvigionamento idrico del territorio pesarese, 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 quanto riguarda l'efficienza della rete



di distribuzione e degli impianti, MMS effettua l'attività di monitoraggio e manutenzione del sistema idrico sviluppando indagini sempre più estese alla ricerca delle perdite dei rami di distribuzione.

L'attenta gestione della politica degli investimenti a causa della vulnerabilità della rete richiede un sempre più attento monitoraggio dei principali nodi della rete stessa anche con l'ausilio di un sistema di telecontrollo continuo che 24

ore su 24 si misura variazioni nella pressione e nella portata con attivazioni di allarmi, consentendo di intervenire tempestivamente per minimizzare i disservizi e le perdite di rete.

Relativamente al terzo punto del SSI, l'impegno dell'Azienda è rivolto soprattutto al miglioramento del sistema depurativo con interventi che sono compresi nel Piano investimenti dell'AATO.

4.1 Risultati e programmi per l'ambiente

	Obiettivi	Obiettivi raggiunti	Obiettivi futuri
Stakeholder Ambiente Sistema Raccolta	- Incremento Raccolta differenziata - Completamento del progetto di completamento della Raccolta Differenziata nel Comune di Pesaro con sistema misto prossimità e porta a porta. - Avvio nei comuni non ancora serviti e potenziare nei comuni con Raccolta Differenziata già attiva serviti da Natura Ambiente. - Avvio fase operativa della sperimentazione della raccolta con sostituzione dei contenitori dotati di una apertura ridotta che consente il conferimento di "solo rifiuti indifferenziati domestici". Su almeno 400 contenitori nel 2011. - Riduzione dei volumi di rifiuti urbani smaltiti in discarica - Realizzazione di un impianto di trattamento della frazione secca entro 2012. - Svolgimento analisi per la tracciabilità della destinazione finale dei rifiuti della Raccolta Differenziata.	- Incremento Raccolta differenziata - Concluso il progetto di completamento della Raccolta Differenziata nel Comune di Pesaro con sistema misto prossimità e porta a porta. - Avvio nei comuni non ancora serviti e potenziare nei comuni con Raccolta Differenziata già attiva serviti da Natura Ambiente. - Conclusione della fase operativa della sperimentazione (su circa 400 contenitori) della raccolta con sostituzione dei contenitori dotati di una apertura ridotta che consente il conferimento di "solo rifiuti indifferenziati domestici". - Riduzione dei volumi di rifiuti urbani smaltiti in discarica di circa il 5,8%. - È in corso l'iter autorizzativo per la Realizzazione di un impianto di trattamento della frazione secca (si veda 4.3.3). - È proseguito il progetto nel 2011 sulla tracciabilità della destinazione finale dei rifiuti della Raccolta Differenziata che si concluderà nel 2012.	- Incremento Raccolta differenziata - Ridurre ulteriormente l'utilizzo delle discariche per lo smaltimento dei rifiuti urbani con contestuale incremento della raccolta differenziata Obiettivo di ridurre di almeno il 7 % nel 2012 la quota di rifiuti urbani smaltiti in discarica a valle di pre-trattamento. - Incrementare ulteriormente la raccolta differenziata: raggiungere il 48% di gruppo il 58% nelle aree di Pesaro nel 2011; anche con il contributo derivante dalla installazione di cassonetti dotati di apertura ridotta che consente il conferimento di "solo rifiuti indifferenziati domestici". - Realizzazione di un impianto di trattamento della frazione secca entro il 2012. - Conclusione del progetto sulla tracciabilità della destinazione finale dei rifiuti della Raccolta Differenziata.
Stakeholder Ambiente Sistema Impianti	- Cà Lucio; - Potenziamento dell'impianto di compostaggio per aumentarne la capacità di trattamento; - Avvio iter autorizzativo per l'ampliamento della discarica. - Trattamento <i>in situ</i> del Percolato con benefici in termini di impatti ambientali generali; - Avvio dei lavori per la realizzazione dell'imp. di trattamento Percolato nelle Discariche di Cà Lucio e Cà Mascio;	- Cà Lucio; - È stato presentato il progetto ed è stata rilasciata l'autorizzazione. È previsto il completamento entro il 2012; - La progettazione è terminata ed è in corso l'iter autorizzativo; (si veda 4.3.3). - Trattamento <i>in situ</i> del Percolato con benefici in termini di impatti ambientali generali; - Sono stati avviati i lavori di realizzazione dell'impianto a Cà Lucio e Cà Mascio è previsto l'avvio nel 1° semestre 2012.	- Cà Lucio; - Completamento dell'impianto di compostaggio entro il 2012; - Proseguire nell'ampliamento dell'impianto di smaltimento di Cà Lucio. - Trattamento <i>in situ</i> del Percolato con benefici in termini di impatti ambientali generali; - Avvio impianto su Cà Lucio e Cà Mascio entro il 1° semestre 2012.

Stakeholder Ambiente	Sistema fognario depurativo	• Potenziamento bonifiche sistema fognario: – Avvio dei lavori per lo Sdoppiamento rete fognaria Soria residuo primo intervento – Realizzazione premente fognatura da Selvagrossa a collettore zona S.Lorenzino. • Miglioramento dell'efficienza del sistema Depurativo: – Realizzazione del Potenziamento impianto di depurazione di Lucrezia – Completamento del nuovo impianto fognario Calmazzo - Piancerreto. – Completamento iter Autorizzativo per l'avvio del potenziamento depuratore Montelabbate; – Avvio della progettazione della nuova linea fanghi del depuratore di Borgheria Pesaro – Avvio lavori per Nuovo depuratore S.M.Arzilla con relativo sistema fognario e bonifica rete idrica	• Potenziamento bonifiche sistema fognario: – Sono state svolte le gare dei 2 interventi pianificati. • Miglioramento dell'efficienza del sistema Depurativo: – L'iter progettuale e realizzativo degli impianti di depurazione è al seguente stadio: Lucrezia è in corso di realizzazione; Montecchio avvio procedure VIA.; Braccone sono in chiusura i lavori di sistemazione del movimento franoso a monte dell'impianto; Schieti il progetto è fatto; Trasanni il progetto è fatto; Santa Maria dell'Arzilla il progetto è fatto è in corso la procedura di autorizzazione.	• Potenziamento bonifiche sistema fognario: – Completamento lavori per lo Sdoppiamento rete fognaria Soria residuo primo intervento – Conclusione del I stralcio lavori del Collettore fognario Ponte Armellina-Mulino Ruggeri. – Avvio lavori collettore fognario Sant'Angelo in Lizzola / Depuratore Montecchio • Miglioramento del sistema Depurativo: – Conclusione lavori per l'impianto di Depurazione di Lucrezia; – Compatibilmente con rilascio autorizzazioni Avvio lavori per Nuovo depuratore S.M.Arzilla con relativo sistema fognario e bonifica rete idrica – Riapertura lavori impiantistici dell'impianto di Depurazione del Bracconi.
	Acqua	• Completamento della nuova centrale Pantanelli per una miglior distribuzione idrica nei comuni della bassa val Foglia	• È in fase di completamento la centrale Pantanelli per una miglior distribuzione idrica nei comuni della bassa val Foglia	• Avvio del Progetto per Riduzione/controllo delle pressioni di rete (con una distrettualizzazione) con conseguente riduzione delle Perdite Idriche. • Progetto di analisi delle criticità delle risorse idriche disponibili sull'intero territorio servito al fine di definirne i bisogni idrici e migliorarne l'interconnessione degli acquedotti territoriali e una miglior pianificazione delle fonti di approvvigionamento.
Stakeholder Ambiente	Risparmio energetico e risorse	• Riduzione ulteriore dei consumi energetici. • Acquisire almeno 3 nuovi automezzi a metano • Incremento Raccolta differenziata – Completamento dei progetti di completamento della Raccolta Differenziata nel Comune di Pesaro con sistema misto prossimità e porta a porta; – Avvio nei comuni non ancora serviti e potenziare nei comuni con Raccolta Differenziata già attiva serviti da Natura Ambiente; – Avvio fase operativa della sperimentazione della raccolta con sostituzione dei contenitori dotati di una apertura ridotta che consente il conferimento di "solo rifiuti indifferenziati domestici". Su almeno 400 contenitori nel 2011; – Riduzione dei volumi di rifiuti urbani smaltiti in discarica. • Realizzazione di un impianto di trattamento della frazione secca entro il 2012. • Svolgimento analisi per la tracciabilità della destinazione finale dei rifiuti della Raccolta Differenziata.	• Riduzione ulteriore dei consumi energetici. – L'esercizio 2011 ha visto aumentare i consumi elettrici principalmente dovuto all'incremento dell'approvvigionamento idrico da fiume e falda (caratterizzato da una maggior necessità energetica per il più complesso processo di potabilizzazione e adduzione/distribuzione che richiede) resosi necessari per la crisi idrica che ha colpito il territorio servito nel 2011 • Sono stati inseriti 3 nuovi automezzi a ridotto impatto. • Si veda progetti dei servizi Raccolta e Smaltimento. • Avviato l'iter autorizzativo per la Realizzazione di un impianto di trattamento della frazione secca entro il 2012.	• Riduzione dei consumi energetici non condizionati da stagionalità specifiche dei servizi. • Aumentare la percentuale di combustibili a ridotto impatto utilizzati per l'erogazione dei servizi. • Si veda progetti dei servizi Raccolta e Smaltimento. • Realizzazione di un impianto di trattamento della frazione secca entro il 2012.

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

L'attività svolta dal Gruppo riguarda il servizio idrico e, in particolare la gestione integrata di tutte le fasi necessarie a rendere l'acqua fruibile e disponibile all'uso e consumo civile e industriale: dal prelievo alla potabilizzazione fino alla distribuzione agli utenti, dalla gestione dei sistemi fognari alla depurazione fino alla



restituzione delle acque all'ambiente. È un processo 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 alla razionalizzazione dei prelievi di acqua dalle varie fonti. L'approvvigionamento idrico nel territorio servito, ha fortemente risentito della stagione meteo climatica 2011 caratterizzata da alte temperature e limitate precipitazioni, registrando una contrazione del prelevato e immesso in rete totale di circa il 3,4% sul dato 2010. Tale

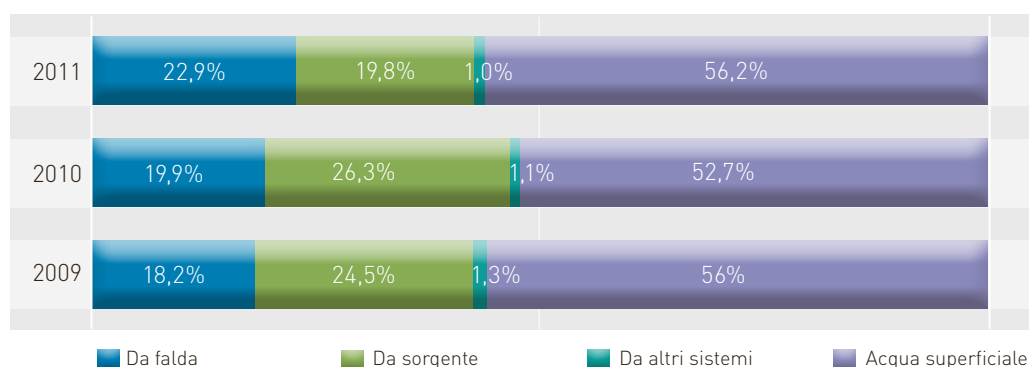
situazione ha condizionato sensibilmente anche il tipo d'approvvigionamento del territorio servito: in primo luogo portando una sensibile contrazione (-24%) dei volumi prelevati da sorgenti caratterizzate da limitati acquiferi direttamente condizionati dalle precipitazioni. La diminuzione è stata compensata con un maggior prelievo da superficie (+6.6 %), e soprattutto da quelli da falda (+15,35 %). Al 31/12/11 dei 34,63 milioni di m³ d'ac-

qua immessa in rete: il 56,2% deriva da acqua di superficie (principalmente captata dal fiume Metauro negli invasi Enel di Ponte degli Alberi e di Tavernelle), il 22,9% da sorgenti e il 19,8% 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.

Acquedotto civile - acqua immessa in rete (milioni di mc.)	2009	2010	2011
Acqua superficiale	19,69	18,92	19,48
Da falda	6,41	7,13	7,94
Da sorgente	8,61	9,43	6,87
Da altri sistemi (falda-sorgente)	0,46	0,40	0,35
Totale volumi immessi in rete (mc.)	35,17	35,88	34,63

Fonti di approvvigionamento idrico

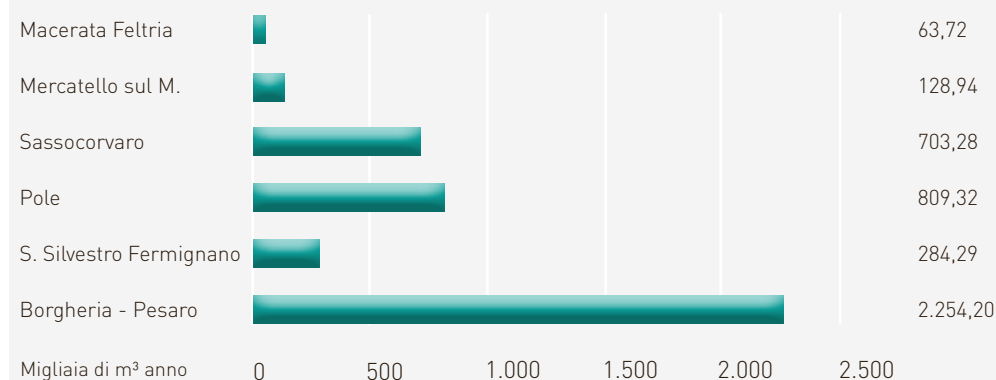


L'acqua potabilizzata proviene per la maggior parte dall'impianto di S. Francesco a Saltara (circa 50.000 m³/giorno pari a circa l'81% del potabilizzato giornaliero per un totale annuo di 18,14 mi-

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



Potabilizzatore
di Pole.
Comune di Acqualagna

Produzione acqua da impianti di potabilizzazione minori (escluso San Francesco)**Quant'è un metro cubo di acqua**

Un metro cubo (mc oppure m³) d'acqua corrisponde a mille litri (L) d'acqua che pesano una tonnellata (1.000 kg). Considerando che una vasca da bagno contiene tra i 100 e i 160 litri di acqua, un metro

cubo di acqua corrisponde a 6-10 bagni nella vasca di casa. Considerando invece che i consumi di una doccia si aggirano sui 15 litri al minuto, un metro cubo di acqua corrisponde a circa 22 docce.

Nel corso del 2011 si è provveduto ad un miglioramento di qualità di alcuni potabilizzatori tra questi quello di Pole in comune di Cagli e quello di Case Nanni di Macerata Feltria i quali si sono dimostrati strategici per affrontare la crisi idrica che ha interessato il territorio della provincia di Pu passando da una produzione di acqua di 81.000 m³ nel 2010 a oltre 800.000 m³ per quello di Pole, mentre per quello

di Case Nanni da 30.000 m³ del 2010 a 70.000 m³ del 2011. Tali miglioramenti impiantistici hanno consentito anche un risparmio nel processo di potabilizzazione del 2,8 % circa.

L'intervento più rilevante sia in termini economici che di innovazione tecnologica è rappresentato dal rinnovamento dell'impianto di ozonizzazione e distruzione termica di San Francesco di Saltara.



Sorgiva e presa
di Pleia
Comune di Cagli

Nuove tecnologie di potabilizzazione ad ozono per fornire acqua di altissima qualità agli abitanti di Pesaro e Fano

L'impianto di potabilizzazione di San Francesco di Saltara, attualmente gestito da Marche Multiservizi, è in grado di fornire ai 225 mila cittadini dei comuni attigui alle città di Pesaro e Fano, 600 litri al secondo di acqua potabile. Le acque captate dal Metauro, infatti, subiscono i classici processi di clorazione, chiariflocculazione, filtrazione su sabbia e su carbone attivo. Ma, soprattutto, quello di San Francesco è uno dei pochi impianti in Italia ad avere investito sull'ozonizzazione. Questo elemento, formato da tre atomi di ossigeno, è in grado di abbattere completamente la carica batterica. Inoltre, essendo un gas instabile, non rimane imprigionato all'interno dell'acqua stessa, evitando di modificarne il sapore e le caratteristiche. Da anni, quindi, un simile sistema viene utilizzato per garantire la miglior acqua possibile agli abitanti serviti. Nel tempo, però, il vecchio impianto ha mostrato i propri limiti, soprattutto in termini di consumi elettrici e sicurezza. Marche Multiservizi ha deciso di rinnovare tale scelta in continuità con il passato ma con una soluzione ancor più innovativa e con la collaborazione di una azienda, che vanta la leadership tecnologica nel settore.

Attenti ai consumi

La produzione di ozono, essendo basata sull'emissione di scariche elettriche con un processo simile a quello di un temporale, comporta significativi consumi energetici. Per questa ragione, in fase di configurazione, è stata prestata una particolare attenzione al corretto dimensionamento e bilanciamento dei parametri di funzionamento con misure in grado di valutare la qualità e la quantità dell'acqua sia in ingresso sia in uscita. Sulla scorta di questi valori, registrati in tempo reale, l'apparecchiatura regola in autonomia l'apporto di ossigeno e la frequenza delle scariche elettriche, producendo così il solo ozono necessario al processo di potabilizzazione. Inoltre l'ottimizzazione

del ciclo e dei singoli parametri non è più affidata ai singoli operatori che, in passato, agivano in funzione della propria sensibilità, ma controllata da un sistema in grado di individuare sempre le condizioni migliori in funzione dei parametri misurati. Viene quindi ridotto, drasticamente, anche l'ozono in eccesso che, al termine del processo, deve essere trattato per evitare rischi di inquinamento atmosferico. I precedenti sistemi di abbattimento, infatti, imponevano un riscaldamento dei gas fino a 300 °C e, in alcuni casi, il processo non risultava perfetto. La nuova tecnologia adottata nell'impianto, invece, è in grado di abbattere il 100% dell'ozono a soli 40 °C. L'insieme di queste tecnologie consente un sensibile risparmio economico gestionale. Solo dal punto di vista dei consumi elettrici tale soluzione dovrebbe consentire un risparmio annuo di oltre 370.000 kWh, (circa 194 t di CO₂ equivalente), a cui si aggiunge una minor manutenzione. Il sistema si completa con innovativi diffusori a cupola circolare in ceramica in grado di generale microbolle che, salendo verso la superficie, ottimizzano il processo di potabilizzazione dell'acqua.

Ancora più sicuri

L'ozono ha un odore pungente che a volte si può sentire in coda ai temporali estivi. Quello da noi prodotto viene immesso su vasche sigillate ed il residuo viene aspirato tramite una ventola per portarlo alla distruzione termica. Con il vecchio sistema di ozonizzazione si aveva già una sicurezza per l'operatore molto elevata; ora, con il nuovo macchinario, si ha una protezione ancora maggiore grazie ai sistemi elettronici di rilevamento ozono. Gli operatori, inoltre, sono in grado di monitorare e segnalare tutti i valori di funzionamento dell'impianto e le varie anomalie direttamente dalla sala controllo accedendo ad essa solo quando sono garantiti i più elevati livelli di sicurezza.



Prodotti chimici acquistati nell'anno (t)	2009	2010	2011
Ipoclorito di sodio	61,82	54,6	36,28
Acido Cloridrico 32%	167,67	182,6	179,4
Sodio Clorito 25%	220,44	223,4	225,7
Policloruro di alluminio	449,67	559,4	463,6
Anidride carbonica liquida	86,3	77,9	78,5
Polielettrolita	0,25	0,4	0
Totale	986,15	1.098,30	983,49

Alla fine del processo di potabilizzazione, per garantire la disinfezione lungo il trasporto viene effettuata un'ultima clorazione di mantenimento con biossido di cloro ottenuto dalla miscelazione di acido cloridrico, clorito di sodio e acqua tramite un generatore di biossido, mentre nella rete di distribuzione si effettua una disinfezione di mantenimento con ipoclorito di sodio. La rete acquedottistica gestita (sia adduttrice che distributrice) ha una lunghezza complessiva di circa 4488 km (interamente mappata nel GIS), ed è perlopiù costituita (circa il 88%) 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, destinandogli risorse economiche ed organizzative. I controlli eseguiti nella fase di potabilizzazione e distribuzione dell'acqua sono a 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 costituita da: perdite idrauliche di rete, perdite "amministrative" (errore/malfunzionamento dei misuratori e del modello di calcolo, consumi abusivi) e da consumi interni del sistema acquedottistico (ad es. lavaggi/spurghi periodici degli impianti, delle vasche di accumulo e della rete).

Acqua distribuita (milioni m ³)	2009 ⁽¹⁾	2010	2011
Imnessa in acquedotto	35,17	35,87	34,63
di cui ceduta ad altri sistemi d'acquedotto	5,8	5,95	5,55
di cui consumi utenze	17,44	17,65	17,62
di cui non contabilizzata	11,93	12,26	11,46
Perdite di rete (amministrative e idrauliche)%	33,92%	34,21%	33,10%

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

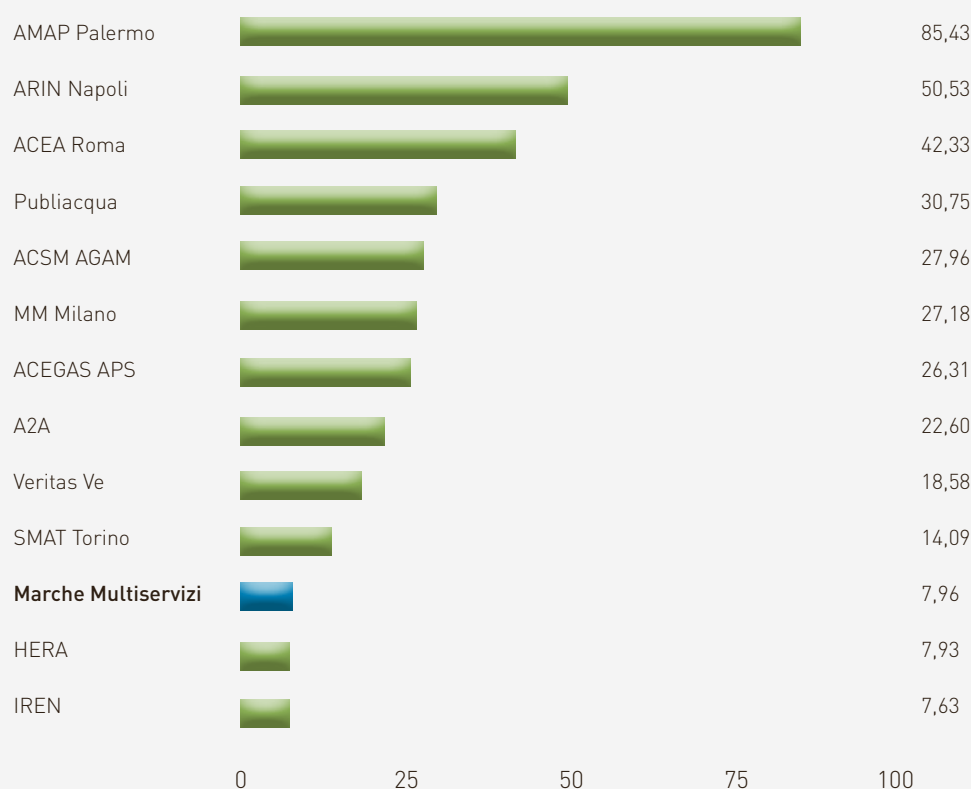


Impianto di disinfezione presso il potabilizzatore di San Francesco
Comune di Saltara

Nel 2011, l'acqua non contabilizzata è il 33,1% dell'immessa in rete rispetto al 34,2% del 2010. Relativamente alle perdite idriche, il sistema acquedottistico gestito dal Gruppo continua ad essere leggermente inferiore con la media nazionale che si attesta intorno al 35% (Rapporto sul Servizio Idrico Integrato redatto da Cittadinanzattiva nel 2011).

Inoltre, la comparazione dell'acqua immessa in rete e non fatturata per km di rete gestita/giorno (considerando anche condotte miste adduttrici-distributrici) evidenzia un ottimo posizionamento di Marche Multiservizi rispetto ai dieci principali gestori di S.I.I. italiani (Fonte Ufficio Studi di Mediobanca e Bilancio di Sostenibilità Gruppo Hera 2011).

Acqua non fatturata nelle principali utility italiane (m³/km giorno)



(Fonte Ufficio Studi di Mediobanca)

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, cioè il 7,9% circa della rete esistente.

Ricerca perdite di rete	2009	2010	2011
Rete idrica controllata (km)	309	352	643
Lunghezza rete (km)	4.335	4446	4488
% di rete idrica controllata	7,1%	7,9%	14,3%

Relativamente alle perdite amministrative e al miglioramento del sistema di misura nel 2011 MMS ha continuato il piano di sostituzione dei contatori (ben 4.863)

con quelli di nuova generazione a rulli protetti e con un alto standard di precisione della misura (classe C). Tale azione si dovrebbe concludere nel 2012.

4.2.2 Trattamento e depurazione

Il servizio di fognatura e depurazione è gestito dal gruppo in 55 Comuni della Provincia di Pesaro per oltre 1800 km di rete (dato stimato) e 114 impianti di depurazione, con una capacità depurativa complessiva di circa 242.500 abitanti/equivalenti. 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 acque reflue domestiche;
2. **reti bianche** che raccolgono 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 2012 (si veda paragrafo 4.1).

Marche Multiservizi svolge l'attività di manutenzione ordinaria, sul sistema fognario, 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 poten-

zialità compresa tra 2.000-10.000 abitanti equivalenti e solo uno, quello di Pesaro "Borgheria", con una potenzialità superiori ai 10.000 abitanti equivalenti. La capacità depurativa complessiva per il territorio è di circa 242.600 abitanti equivalenti, una portata di circa 16,08 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 corso del 2011 Acque ha potenziato il servizio di manutenzione e riparazione pompe svolto dall'officina, mediante l'allestimento di una officina mobile dotata di autogrù che interviene rapidamente sull'intero territorio provinciale allo scopo di ridurre ulteriormente i disservizi dei vari impianti.

Marche Multiservizi, nel 2011, ha effettuato 554 campionamenti (circa 34 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.

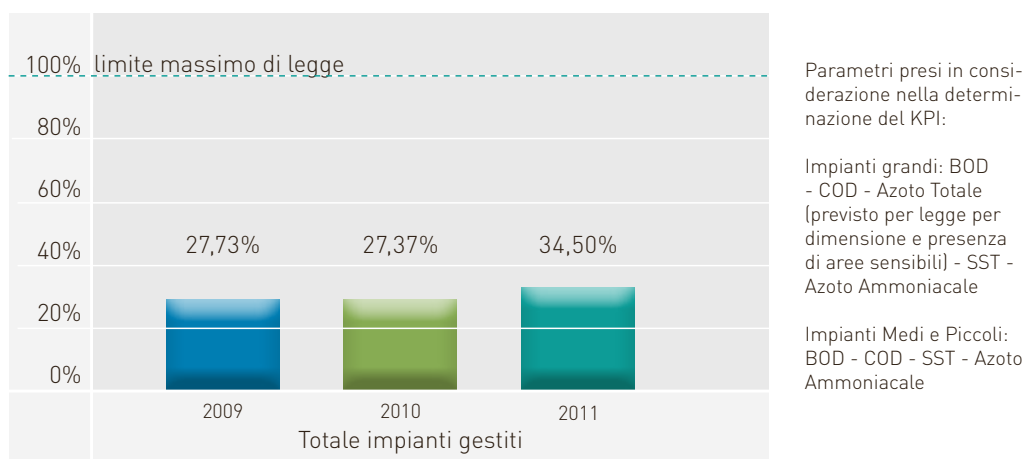
Dal processo di depurazione, nel 2011, sono stati prodotti 8.325 tonnellate tra fanghi e vagli, in aumento rispetto al 2010 di circa il 9 %. I rifiuti prodotti dalla depurazione vengono smaltiti prevalentemente nelle discariche del Gruppo. La capacità di auto trattamento del rifiuto prodotto in impianti gestiti, infatti, si attesta a 96,5% del 2011 contro i 98,7% dell'esercizio 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 (solo per impianti grandi) 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 2011 è stato modificato, rispetto alle precedenti edizioni del BS, ricomprendendo l'azoto totale per gli impianti grandi e l'azoto ammoniacale nei piccoli e medi. Pertanto il valore globale, così rideterminato, ottenuto dal sistema depurativo gestito nel 2011 risulta essere pari al 34,5% che sconta anche le elevate temperature e basse piovosità riscontrate nell'anno 2011.

"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 e ARPAM (Agenzia Regionale Protezione Ambiente Marche) e si riferiscono ai depuratori civili gestiti. L'affidabilità dei con-

trolli MMS trova anche un buon riscontro dal periodico confronto con le analisi svolte dall'ARPAM, in particolare sugli impianti grandi e medi evidenziando un livello di determinazione del dato simile.

Consistenza impianti gestiti	2009		2010		2011	
	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	6.988.870	90.000	7.934.930	90.000	6.434.770
Impianti medi (tra 2.000 e 10000 ab/eq)	98.000	6.605.490 ⁽¹⁾	98.000	6.007.490 ⁽¹⁾	102.500	5.830.510
Impianti piccoli (meno 2.000 ab/eq)	54.566	3.541.232 ⁽¹⁾	54.566	4.031.506 ⁽¹⁾	54.566	3.817.805

(1) Dato parzialmente derivante da stime

Campionamenti per analisi effettuati	2009	2010	2011
Campionamenti effettuati MMS	571	559	554
Campionamenti effettuati ARPAM ⁽¹⁾	132	144	120

(1) Svolti solo per impianti medi e grandi

Efficacia abbattimento carico inquinante (t e %)	Impianti grandi			Impianti medi/piccoli		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011
COD	4.695 96,00%	4.491 94,80%	4.401 95,19%	4.973 90,90%	3.571 93,70%	3.535 87,3%
BOD ₅	1.199 97,00%	2.256 97,70%	2.112 98,00%	1.330 94,70%	1.797 96,30%	1861 96,0%
Azoto totale	580 89,00%	510 84,50%	459 84,68%	- -	301 71,90%	365 90,5%
SST	2.002 96,50%	1.936 95,30%	1.875 95,55%	2.911 93,20%	2.566 95,40%	2.043 93,4%
Fosforo (P)	55 92,70%	63 92,70%	57 88,11%	- -	- -	- -

(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 ⁽¹⁾		
		2009	2010	2011	2009	2010	2011
Q.trat. m ³ /giorno ⁽²⁾		19.148	21.740	17.630	13.900	13.752	13.204
BOD ₅ out mg/l	25	4,52	6,63	6,78	5,81	7,29	8,32
COD ₅ out mg/l	125	31,47	31	34,05	34,81	24,79	36,92
Azoto totale out mg/l	15	11,54	11,75	12,9	-	10,66	14,82
SST mg/l	35	10,18	11,98	13,58	13,65	11,45	14,08
Azoto ammoniacale	15	0,64	0,53	0,4	4,35	1,89	5,04
Fosforo (P) mg/l	2	1,20	0,63	1,2	-	-	-

(1) Valore medio per gli impianti medi e piccoli

(2) Riferiti ai soli impianti medi

Acquisto di reattivi chimici per il sistema depurativo (t)				
Reattivo chimico	Fase di trattamento	2009	2010	2011
Ipoclorito di sodio	disinfezione	553,6	584,5	638,12
Polielettrolita	disidratazione	13,5	13,5	14,8
Alluminato (borgheria)	abbattimento fosforo/terziario	135,5	274,7	246,53
Ossigeno liquido	ossidazione/nitrificazione	39,4	30,4	77,94

Vista la vicinanza alla costa, l'Autorizzazione Integrata Ambientale dell'impianto di Borgheria ha previsto per i mesi estivi (aprile-settembre) una restrizione dei limiti agli scarichi al fiume degli escheri-

chia coli, passando da 5.000 UFC/100ml a 500 UFC/100ml, i valori rilevati dagli scarichi dell'impianto di Borgheria nello stesso periodo risultano essere pari a circa 1/5 del valore minimo imposto.

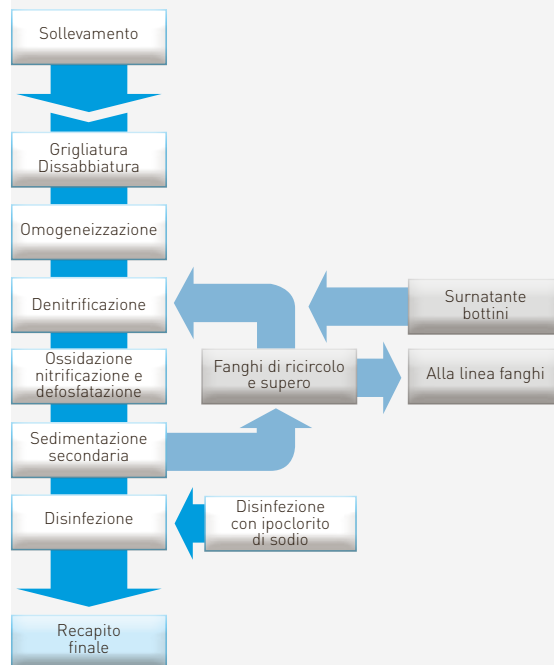
L'impianto di depurazione di Lucrezia

L'impianto di depurazione di Lucrezia, attualmente in fase di potenziamento, è situato nel Comune di Cartoceto in località Lucrezia di Cartoceto. L'impianto immette il refluo depurato nel torrente Rio Secco, affluente del fiume Metauro, nel rispetto della tab.2 allegato 5 del D.Lgs 152/2006 e s.m.i. Il refluo ricevuto è di tipo misto (os-

sia acque nere e bianche), il trattamento che subisce è di tipo biologico con rimozione di carbonio, azoto e fosforo. Terminato il potenziamento, l'impianto passerà da una potenzialità di 3.500 AE a 9.900 AE arrivando a trattare fino ad una portata massima di pioggia di 500 m³/h. Il depuratore è costituito dai seguenti trattamenti:

Linea acque

1. stazione di sollevamento
2. grigliatura automatica
3. dissabbiatore areato
4. omogeneizzazione
5. nitrificazione-denitrificazione
6. defosfatazione chimica
7. sedimentazione secondaria
8. clorazione finale



Linea fanghi

1. stabilizzazione aerobica dei fanghi
2. ispessitore fanghi
3. centrifugazione fanghi
4. letti di essiccamento



Ultimato l'ampliamento, l'impianto arriverà a produrre circa 300 kg al giorno di fango. Inoltre presso l'impianto sarà possibile ricevere e depurare, in apposito trattamento, i liquidi fognari derivanti dalle manutenzioni di altri piccoli depuratori, della rete fognaria, dei sollevamenti fognari e le fosse settiche dei privati cittadini fino

ad una portata di 50 m³/h. I rifiuti prodotti dal trattamento dei reflui e dei rifiuti liquidi verranno smaltiti presso le discariche del Gruppo. Il depuratore sarà dotato di telecontrollo, quindi garantirà il pronto intervento in presenza di eventuali allarmi, permettendo di ripristinare il corretto funzionamento nel più breve tempo possibile.

4.3 Ciclo dei rifiuti

Il Gruppo Marche Multiservizi svolge 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 serviti.

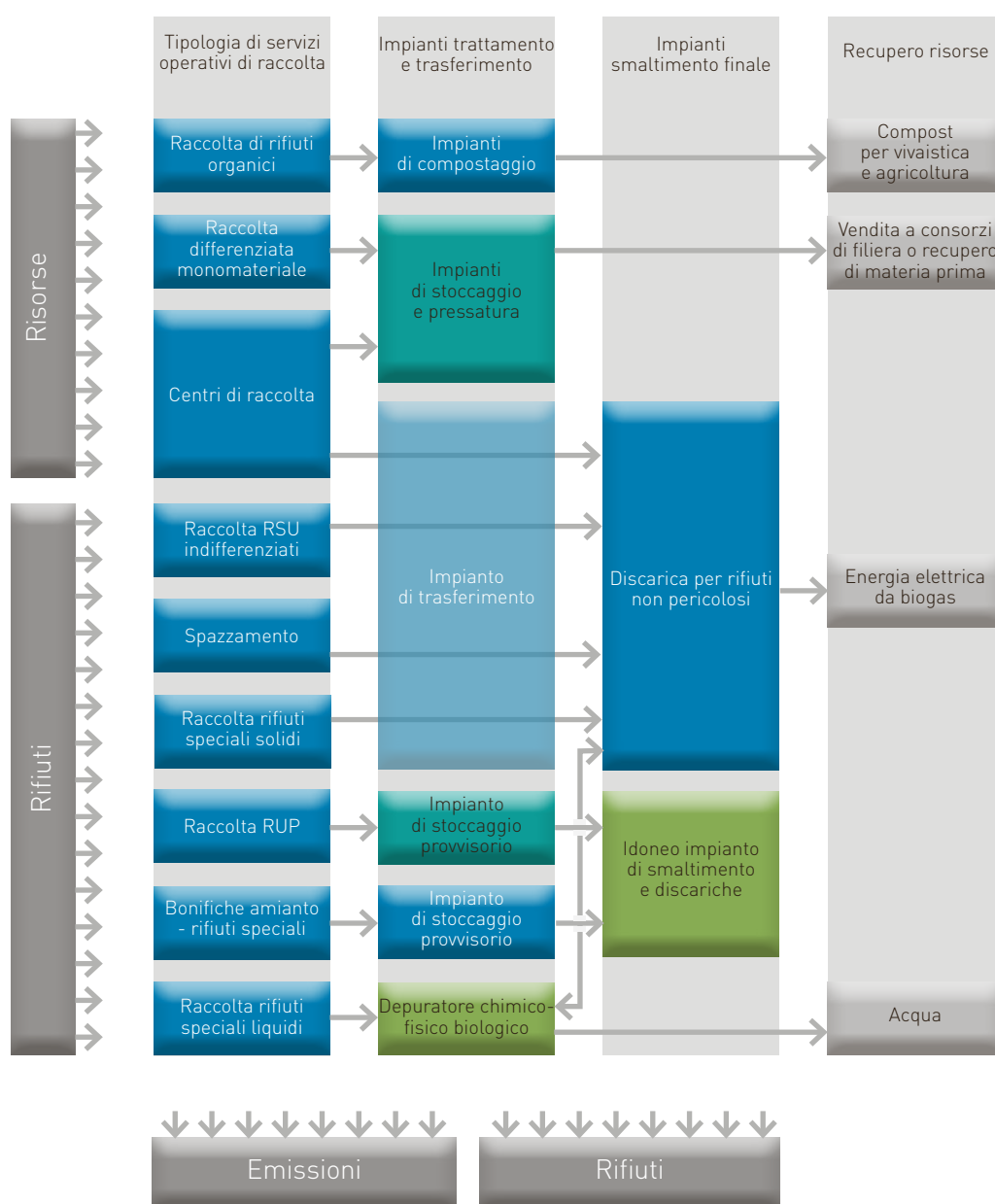
La controllata MMS Ecologica opera nel Comune di Montecalvo in Foglia e nei 13 Comuni della Comunità Montana del Montefeltro con un bacino di utenza di oltre 20.000 abitanti.

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 nei diversi Comuni (si veda 1.1.2).

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



Gestione Marche Multiservizi

Gestione società del Gruppo

Gestione terzi

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 prima della stagione balneare e, nel periodo estivo il setacciamento e la rimozione giornaliera dei rifiuti spiaggiati. L'attenzione allo spazzamento stradale, effettuato secondo programmi prestabiliti manualmente e con mezzi meccanici ha visto incrementare di circa il 12 % i rifiuti raccolti con tale attività.

La raccolta indifferenziata dei rifiuti solidi urbani (RSU) consiste principalmente nello svuotamento degli appositi cassonetti dislocati nel territorio servito. favorire Nel corso del 2011, dopo la positiva sperimentazione del 2010, è iniziata anche l'installazione di una nuova tipologia

di cassonetti stradali per il conferimento degli RSU dotati di una bocchetta di carico di dimensioni tali da non consentire l'inserimento di rifiuti ingombranti o di notevoli dimensioni capace di favorire la raccolta differenziata degli stessi.

La quantità complessiva di rifiuti urbani gestiti nel 2011 registra un incremento pari al 4,8% rispetto all'anno precedente. Escludendo i rifiuti provenienti dalla pulizia degli arenili, e dallo spazzamento l'incremento registrato nel 2011 è stato del 2,9% che si è riflesso anche in un aumento della produzione procapite + 2,6% rispetto al 2010.

È importante evidenziare che nel 2011 è aumentata la quantità di rifiuti differenziati raccolti +17,8 mentre per gli indifferenziati si è riscontrato un decremento (-6,9 %).

Tutti i rifiuti urbani derivanti dalla raccolta indifferenziata sono avviati a smaltimento nelle discariche del Gruppo.

Rifiuti raccolti (kg)	2009	2010	2011
Raccolta differenziata	42.315.146	52.335.888	61.672.943
Raccolta indifferenziata (compresa RD a corretto smaltimento ⁽¹⁾ , RUP ed ingombranti)	78.210.465	79.373.248	73.858.091
Totale raccolta	120.525.611	131.709.136	135.531.034
Rifiuto da arenile	6.739.230	5.399.870	7.589.310
Rifiuti da Spazzamento	5.829.670 ⁽²⁾	7.010.865	7.870.235
Totale Generale	133.094.511	144.119.871	150.990.579
Abitanti	199.000	224.226	224.985
Kg per abitante	606	587	602

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

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 variazioni dei programmi di lavoro. L'avvio del Call Center (si veda paragrafo 3.5.4) ha permesso al servizio di igiene ambientale di tracciare tutte le segnalazioni (tickets) dei clienti e di migliorare i tempi e l'efficacia dei relativi interventi.

Rifiuti speciali e servizi aggiuntivi per il territorio

Il Gruppo MMS completa l'offerta dei servizi ambientali per il territorio con attività ulteriori in aggiunta 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 allo smaltimento presso le discariche per rifiuti pericolosi;
- bonifica e ritiro di particolari rifiuti

speciali quali cartongesso, guaine bituminose, lana di vetro e successivo smaltimento presso discariche per rifiuti non pericolosi;

- gestione piattaforma integrata di

stoccaggio rifiuti inerti, ingombranti, legnami e scarti vegetali, finalizzata al recupero del materiale;

- spazzamento aree private e setacciamento spiagge in concessione.

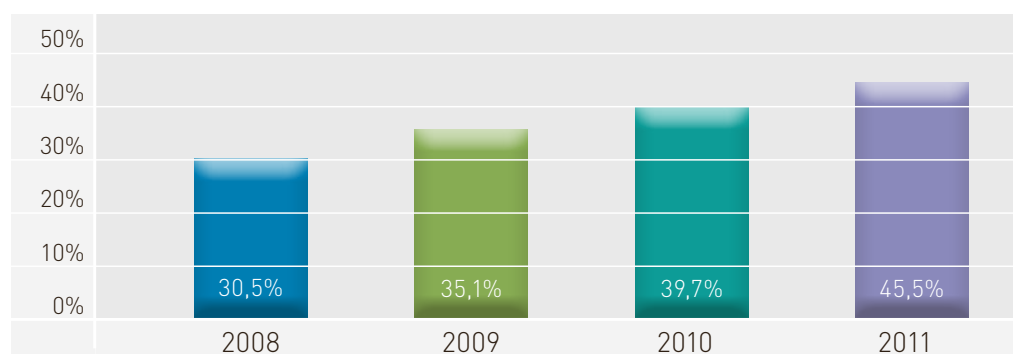
4.3.2 Raccolta differenziata

Negli ultimi anni è significativamente aumentata la quantità dei rifiuti raccolti in maniera differenziata mantenendo una buona qualità: ciò favorisce la valorizzazione del rifiuto come materiale negli im-

pianti di recupero e riciclaggio e la riduzione degli scarti destinati a smaltimento. Nel 2011 la raccolta differenziata ha raggiunto il 45,5% in incremento del 14,5 % sul dato 2010.

Raccolta differenziata (t)	2009	2010	2011
Raccolta differenziata	42.315.146	52.335.888	61.672.943
Totale raccolta	120.525.611	131.709.136	135.531.034
% Raccolta differenziata	35,1%	39,7%	45,5%

Raccolta differenziata di Gruppo



Lo smaltimento dei rifiuti urbani in Europa

La normativa comunitaria e nazionale definisce principi e priorità nella gestione dei rifiuti che partendo dalla minimizzazione del rifiuto all'origine, prevedono il recupero di materia, il recupero di energia e solo quale sistema finale e residuale lo smaltimento in discarica.

La discarica è ancora la principale modalità di trattamento in Italia: il 49% dei rifiuti urbani smaltiti nel 2008 è stato conferito in discarica a fronte di un 12% avviato alla termovalorizzazione. In molte regioni il ricorso alla discarica per lo smaltimento dei rifiuti urbani supera l'85%. Il Territorio in cui opera Marche

Multiservizi nel 2010 ha utilizzato come forma di smaltimento la discarica per circa il 54% dei rifiuti urbani raccolti circa il 100% di quelli inviati a smaltimento. A livello europeo continua il trend di riduzione del ricorso alla discarica come forma di smaltimento dei rifiuti urbani: nell'Europa dei 15 il valore è sceso nel 2010 sotto il 30% mentre nell'Europa dei 27 il valore è pari al 38% nel 2009 (fonte Eurostat).

In Austria, Germania, Olanda, Svezia e Svizzera il ricorso alla discarica è pressoché nullo: si registrano percentuali inferiori al 2%.

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

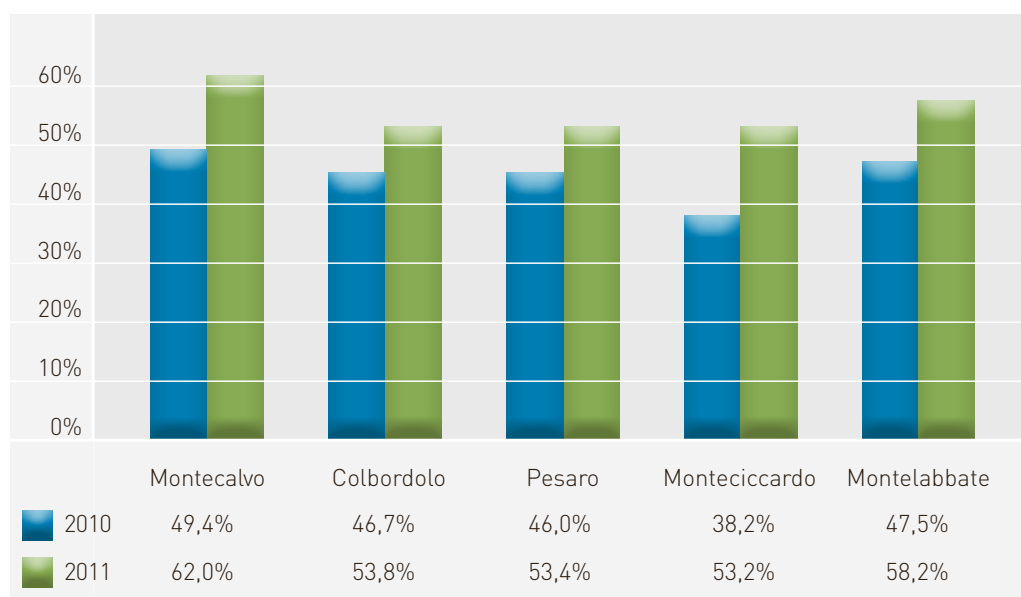
l'equivalente di 10 cassonetti.

- un sistema di raccolta mediante 13 Centri di raccolta differenziata (Fermignano, Gabicce Mare, Pesaro, Sant'Angelo in Vado, Urbania, Mercatello sul Metauro e Urbino, a gestione diretta, Mercatello di Sassocorvaro e Montecalvo in Foglia, gestione MMSEcologica, infine Cagli, Piobbico, Fratte Rosa e Frontone gestione Naturambiente); l'offerta si completa in zone logisticamente non vicine ai centri con l'Ecomobile (Stazione Ecologica Attrezzata Mobile).

L'attenta implementazione di metodologie di raccolta differenziata dei rifiuti specifiche e vicine ai territori serviti ha consentito di incrementare notevolmente la raccolta differenziata procapite del territorio servito a 274 kg di rifiuti per abitante.

Sono ormai diversi i Comuni della Provincia (Colbordolo, Pesaro, Montelabbate, Montecalvo in Foglia per oltre 112 mila cittadini residenti) in cui, lo sviluppo del sistema integrato di raccolta differenziata, ha consentito di raggiungere livelli d'eccellenza con percentuali di differenziazione dei rifiuti vicine al 50%.

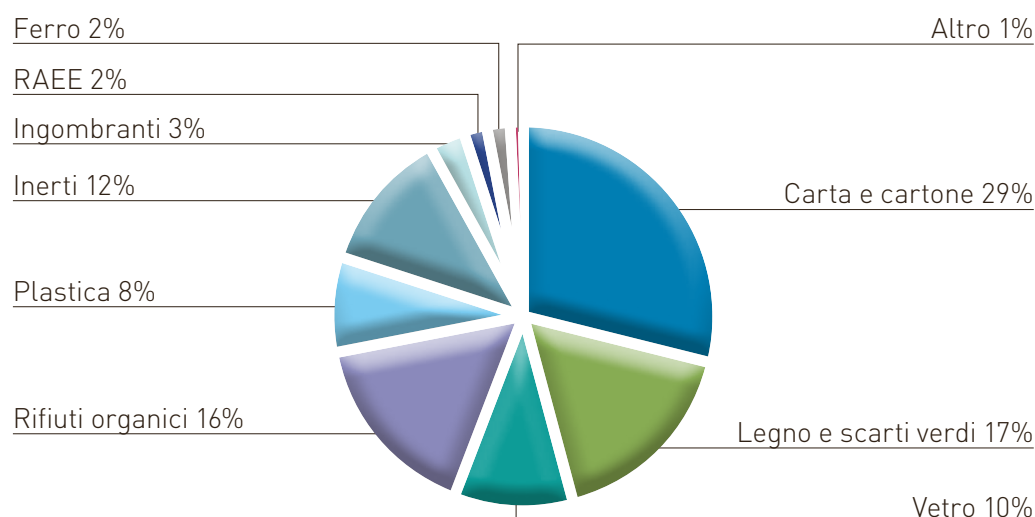
Raccolta differenziata d'eccellenza



L'ulteriore potenziamento della raccolta differenziata è sicuramente fra gli obiettivi futuri primari del Gruppo, soprattutto in quelle realtà in cui è possibile aumen-

tarne i volumi mantenendo nel contempo l'efficienza e l'economicità del servizio, rispettando al contempo la qualità dell'ambiente e la sicurezza sul lavoro.

Raccolta Differenziata per tipologia di rifiuto (2011)



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, scatole 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).

Nel 2012 verrà avviato il progetto di rendicontazione sulla destinazione dei rifiuti da raccolta differenziata che nasce dall'esigenza di dare una risposta concreta alle due consuete domande:

- dove va a finire la raccolta differenziata;
- quanta ne viene effettivamente recuperata;

4.3.3 Smaltimento

Il parco impiantistico del Gruppo al 31 dicembre 2011 si compone complessivamente di 4 discariche di cui una in fase

di chiusura e 1 impianto di compostaggio con l'assetto proprietario e certificativo seguente:

Impianto	Comune	Proprietà	Gestione	Certificazioni attive nell'impianto
Discarica Cà Asprete	Tavullia (PU)	Marche Multiservizi	Marche Multiservizi	ISO 9001 ISO 14001
Discarica Cà Lucio	Urbino (PU)	Comunità Montana dell'Alto e Medio Metauro	Marche Multiservizi	ISO 9001 ISO 14001
Discarica Cà Mascio (in chiusura)	Montecalvo in Foglia (PU)	MMS Ecologica	MMS Ecologica	-
Discarica Cà Guglielmo	Cagli (PU)	Naturambiente	Naturambiente	-
Impianto di compostaggio di Cà Lucio	Urbino (PU)	Comunità Montana dell'Alto e Medio Metauro	Marche Multiservizi	ISO 9001 ISO 14001

In linea con le politiche di riduzione, recupero, riciclaggio definite a livello Europeo e Nazionale continua l'impegno del gruppo nel ridurre i rifiuti smaltiti nelle Discariche. Nel corso dell'esercizio 2011 sono stati smaltiti negli impianti del gruppo oltre 177 mila tonnellate di rifiuti complessivi (83 mila t di Urbani e 48 mila t di speciali) in contrazione di circa 8%

rispetto i quantitativi smaltiti nel 2010, che in condizioni di media compattazione equivale a circa un risparmio volumetrico di circa 33,1 m³ per il territorio servito. È importante evidenziare che è aumentato di circa l'8,3% il quantitativo di rifiuti smaltiti in impianti arrivando a smaltire oltre il 66,4 % dei rifiuti in impianti in possesso di una certificazione ambientale.



Impianto di compostaggio di Cà Lucio.
Comune di Urbino

Rifiuti smaltiti per impianto (t)	2009			2010				2011			
	Cà Asprete	Cà Mascio	Cà Lucio ⁽¹⁾	Cà Asprete	Cà Mascio	Cà Lucio	Cà Guglielmo	Cà Asprete	Cà Mascio	Cà Lucio	Cà Guglielmo
Rifiuti urbani	68.206	747	14.633	59.307	802	24.220	4.523	51.134	374	31.579	0
Rifiuti speciali	11.781	19.267	4.006	11.211	33.459	7.044	35	11.189	34.533	2.796	36
Sovvallo di compostaggio	-	-	2.095	-	-	4.382	-	-	-	4.471	-
Fanghi ed alghe	13.528	18.935	289	11.238	35.353	660	302	14.128	18.850	2.413	5.665
Totale	93.515	38.949	18.928	81.756	69.614	31.924	4.860	76.451	53.757	41.258	5.700
Totale di Gruppo	153.487			192.536				177.166			

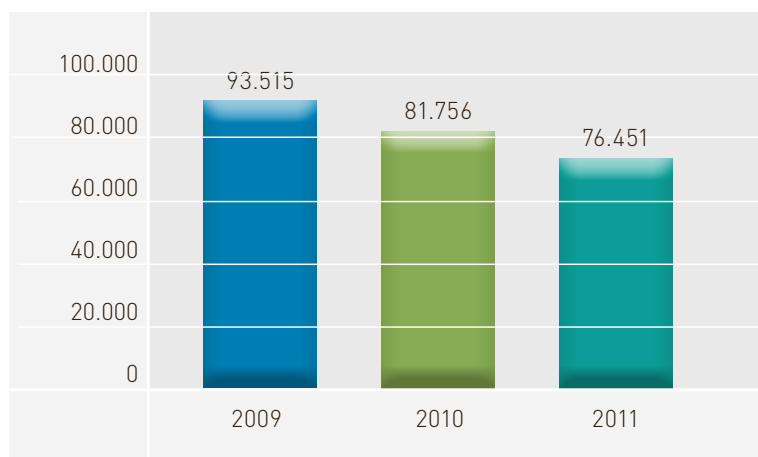
(1) L'impianto è entrato nel perimetro dal 1/7/2009

Nelle prime tre discariche (Cà Asprete, Cà Lucio, Cà Mascio) sono attivi gli impianti di cogenerazione di energia elettrica da biogas capaci di trattare oltre 11,3 milioni di m³ di Biogas prodotto dalla digestione dei rifiuti interrati per una produzione energetica di 18.320.184 kwh (Si veda anche paragrafo).

La Discarica di Cà Asprete di Tavullia (PU), gestita direttamente da Marche Multiservizi, è attiva dal 1992 ed ha

una volumetria di coltivazione di circa 1.970.000 m³ [attualmente in via di esaurimento], con un progetto di ampliamento già approvato pari a 1.564.830 m³, per il quale sono in corso i lavori di costruzione del primo lotto per una volumetria operativa pari a 450.000 m³. L'intero ampliamento allungherà la vita del sito di oltre 16 anni. Dal 1998 è attivo un impianto di produzione di energia elettrica dal biogas discarica che ha già prodotto oltre 63 milioni di kWh.

Andamento dei rifiuti smaltiti nell'impianto di Cà Asprete, il principale del Gruppo (t)



Un nuovo impianto per la selezione e recupero dei rifiuti solidi urbani e rifiuti speciali non pericolosi.

Marche Multiservizi ha avviato la realizzazione di un impianto di selezione e recupero dei rifiuti solidi urbani a valle della raccolta differenziata con una potenzialità di 40.000 ton/anno. Esso verrà localizzato presso il comune di Pesaro in Strada Fornace Vecchia. L'impianto è stato progettato per riceve-

re e trattare principalmente rifiuti solidi urbani indifferenziati, rifiuti ingombranti provenienti dalla raccolta differenziata e imballaggi provenienti dalle attività artigianali, commerciali ed industriali prodotti dai 9 comuni della zona di raccolta litoranea di Pesaro (Colbordolo, Gabicce Mare, Gradara, Mombaroccio, Montecic-

cardo, Montelabbate, Pesaro, Sant'Angelo in Lizzola, Tavullia).

Attraverso tale impianto, in coerenza con i propri piani industriali e di sostenibilità il gruppo si pone gli obiettivi di:

- Valorizzare la frazione di rifiuto urbano massimizzando i recuperi dal rifiuto stesso, che dovrebbe essere al minimo del 40 %;
- Incrementare le frazioni di rifiuto da avviare a recupero e quindi anche le percentuali di raccolta differenziata (si stima un aumento del 8-10 %);
- Azzeramento dei conferimenti di rifiuto non trattato in discarica (con la possibilità di dismettere il trito vagliatore imposto dalle normative prima della coltivazione nei lotti che non apporta alcun valore né economico, né energetico né di impatti ambientali e sicurezza del lavoro);
- Ulteriore riduzione dei flussi di rifiuti urbani destinati all'impianto di Cà Asprete.

La metodologia di trattamento è diversa a seconda del tipo di rifiuto. I rifiuti urbani indifferenziati vengono selezionati mediante una cernita manuale 'su nastro trasportatore', previa lavorazione del rifiuto ed eliminazione delle frazioni indesiderate. Sugli ingombranti e gli imballaggi viene invece effettuata una cernita manuale 'a terra'.

La lavorazione principale è comunque quella relativa ai rifiuti indifferenziati che, dopo una prima fase di accettazione, controllo e triturazione vengono fatti fluire su un vaglio primario che genera due correnti:

- Un sottovaglio primario (con spezzatura minore di 100 mm);
- Un sopravaglio primario (con spezza-

tura maggiore)

Il sottovaglio viene evacuato mediante dei nastri trasportatori e rappresenta circa il 40 % del totale in ingresso e da esso, grazie a un separatore magnetico per i materiali ferrosi, viene recuperata la frazione metallica. Esso è composto principalmente da materiali organici ed essendo una frazione non recuperabile viene avviata presso lo smaltimento in discarica. Tale scarto potrebbe essere avviato a recupero presso l'impianto di compostaggio del gruppo e migliorare così la valorizzazione dei materiali raccolti.

Il sopravaglio, ricco di materiali recuperabili quali carta, plastica, legno, metalli e tessuti, viene trasferito ad una sezione di cernita manuale mediante dei nastri trasportatori. Dopo tale fase di cernita manuale e dopo il passaggio ad un separatore magnetico, il flusso residuale viene trasportato da un altro nastro in un cassone per poi essere smaltito in discarica.

Invece i rifiuti ingombranti e gli imballaggi vengono stoccati in un'area dedicata ove avviene una cernita manuale (anche con l'uso di una pala meccanica e di un ragno) dei materiali recuperabili.

Verranno recuperate le seguenti categorie merceologiche:

- Carta;
- Cartone;
- Imballaggi in plastica;
- Altre plastiche recuperabili;
- Legno;
- Metalli ferrosi e non.

Da non sottovalutare che il nuovo impianto è in grado di apportare anche benefici sociali per il territorio in termini occupazionali sia in modo diretto che indiretto.

La Discarica di Cà Lucio, attiva dal 2000, è gestita direttamente da Marche Multiservizi dal 2008. Ha una volumetria di coltivazione di circa 300.000m³ e un progetto di ampliamento, in corso di approvazione, per circa 700.000m³ che allungherà la vita del sito di altri 20 anni. È una discarica strategica per l'entroterra. La discarica di Cà Mascio, operativa dal 1984, ha una volumetria complessiva di

330.000 m³ ed una superficie complessiva di 81.000 m². La gestione dal 2010 ha riguardato il II stralcio del VII ed ultimo lotto.

La discarica di Cà Guglielmo ha una volumetria complessiva di 362.000 m³ ed una superficie di circa 60.000 m². È stato autorizzato il rimodellamento morfologico per poter chiudere il sito entro la metà del 2012.

Impianto di compostaggio di Cà 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 t/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 2011 sono stati prodotti 2.047.270 kg di compost con un incremento di circa il

32% rispetto al 2010.

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 compost di Qualità, definito dal D.Lgs 75/2010 ammendante compostato misto. Il compost prodotto rispetta anche i requisiti per l'impiego in agricoltura biologica, infatti deriva dal trattamento del solo rifiuto urbano da raccolta differenziata e rispetta i limiti più restrittivi per le frazioni metalliche.

Schema del processo di compostaggio



L'ampliamento dell'impianto di compostaggio

È stato già autorizzato dall'Amministrazione Provinciale un ampliamento e potenziamento dell'impianto di compostaggio, che consentirà di trattare da 10.000 a circa 20.000 ton/anno tra FORSU e verde, con un riassetto dell'impianto esistente che prevede:

- Ampliamento dell'area di ricezione dell'umido e sostituzione dell'attuato capannone;
- Aggiunta di 1 modulo di bio-ossidazione, passando da 24 a 32 biocelle;
- Sostituzione dell'attuale biofiltro con un filtro chimico-fisico di dimensioni più

ridotte;

- Modifica all'area insufflata (passando da 2 a 4 platee di maturazione) e all'area di maturazione compost, predisponendo 5 setti di stoccaggio, migliorando così la rintracciabilità del prodotto.

Con l'ampliamento previsto l'impianto di Cà Lucio sarà in grado di trattare quasi tutto l'organico prodotto nel territorio provinciale, almeno quello gestito da Marche Multiservizi, assicurando l'auto-sufficienza nella gestione della FORSU, svincolandosi così da impianti esterni e riducendo i costi di smaltimento.

Il percolato prodotto in ciascun sito (ri-fiuto 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 capacità nominale dell'impianto è di 50 m³ al giorno.

Percolato prodotto dagli impianti del Gruppo (m³)	2009	2010	2011	%
Discarica Cà Asprete	17.997	24.010	20.598	-14%
Discarica Cà Mascio	6.823	13.404	11.984	-11%
Discarica Cà Lucio	3.982	17.871	17.103	-4%
Compostaggio Cà Lucio	441	879	2070	136%
Discarica Cà Guglielmo	-	1.191	2.197	84%
Totale del Gruppo	29.243	57.355	53.952	-6%
di cui a depuratori gestiti dal Gruppo	16.113	19.716	18.464	-6%
Autotrattamento	55%	34%	34%	0%

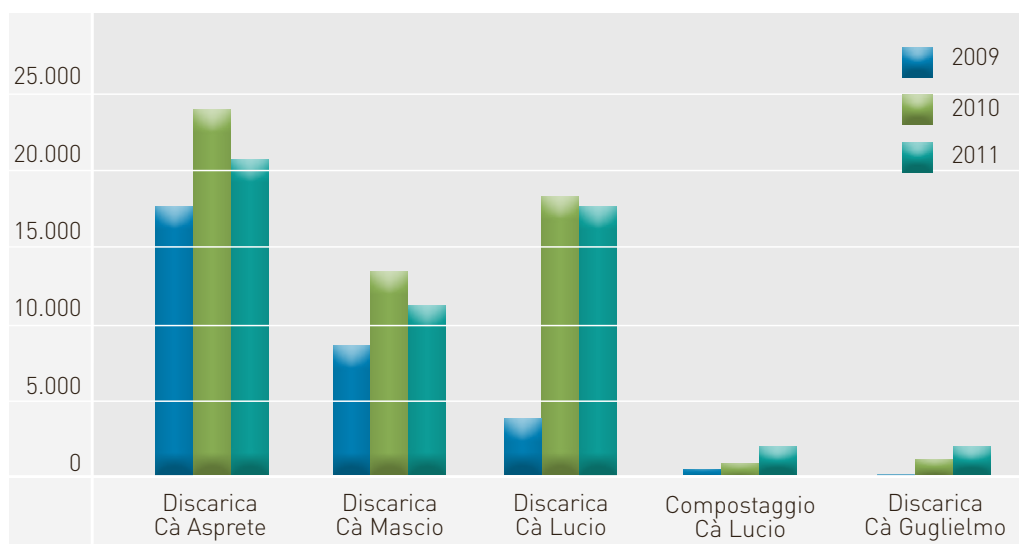
L'anno 2011 è stato prevalentemente un anno 'secco', con la cumulata pluviometrica inferiore alla media annuale storica e, soprattutto, nettamente inferiore a quella registrata nel corso del 2010, che è risultato, per molte zone, l'anno più piovoso dell'ultimo secolo.

L'esempio più significativo si riscontra nella discarica di Cà Asprete, dove il pluviometro ha registrato un dato cumulato annuo di 614,8 mm di pioggia, addirittura meno della metà del valore misurato nel 2010 (1.231,4 mm) e ben inferiore rispetto alla media pluviometrica della zona di Pesaro (780 mm). Fenomeni analoghi si sono verificati anche nelle zone interne: ad esempio la discarica di Cà Lucio di

Urbino, ha visto la pluviometria passare da 1215,0 mm del 2010 ai 701,6 mm di pioggia del 2011.

È chiaro che anche la produzione di percolato nel corso del 2011 ha registrato una contrazione. Contrariamente a quanto ci si potesse attendere, alla luce del deficit pluviometrico, il valore di questa riduzione è stato assai modesto. La contrazione media annuale è risultata complessivamente pari al 6% rispetto al dato del 2010 con decremento massimo per l'impianto di Cà Asprete, pari al 14%. Tutto ciò è determinato dal fatto che nei primi mesi del 2011 si è verificata una coda di produzione del percolato, ancora collegabile alle abbondanti precipitazioni dell'anno precedente. Basti

Percolato prodotto dagli impianti del Gruppo (m³)



pensare che nei primi 4 mesi dell'anno sono stati mediamente prodotti più della metà dei quantitativi totali annui di percolato, con un picco relativo all'impianto di Cà Lucio dove da gennaio ad aprile 2011 è stato gestito oltre il 65% del percolato prodotto nel corso di tutto l'anno.

Nel 2011 si mantiene costante al 34% la capacità a trattare il percolato, negli impianti del gruppo in maniera autonoma. Attualmente l'unica discarica in cui si attua la gestione 'post-operativa' è la ex-discarica della Grancia di Pesaro (chiusa nel 1992) che ha prodotto nel 2011, un quan-

titativo di 194 m³ di percolato totalmente smaltito presso i depuratori del Gruppo.

Nel corso dell'anno 2011 sono terminate le operazioni di gestione dei conferimenti di rifiuti nella discarica di Cà Mascio di Montecalvo (PU) e si prevede nell'anno 2012 la chiusura della discarica di Ca Guglielmo (Cagli).

Le discariche del Gruppo, in ottemperanza al D. Lgs 36/03 saranno gestite anche nella fase "post gestione" per un periodo di 30 anni dalla chiusura dell'impianto. Per esse è previsto un adeguato accantonamento di fondo.

Il nuovo approccio alla gestione del Percolato nelle discariche del gruppo MMS. Gli impianti a osmosi inversa.

In tre delle quattro Discariche Gestite dal gruppo (Cà Lucio; Cà Mascio; Cà Guglielmo) è già stata autorizzata la messa in esercizio di un impianto di trattamento in sito di percolato, che impiega la tecnologia a osmosi inversa. Tali impianti garantiranno, ad esclusione dei periodi di piovosità eccezionale, il trattamento di tutto il percolato prodotto nelle singole discariche, con notevoli vantaggi in termini di sostenibilità che possono essere così riassunti:

- sensibile riduzione degli impatti ambientali in particolare nel consumo di combustibili utilizzati per il trasporto e delle conseguenti emissioni (che in termini di CO₂ equivalente, considerando un fattore emissivo di 120 g/t*km degli automezzi, significherebbero circa 1500 t annue di CO₂ equivalente evitate solo dagli impianti di Cà Lucio e Cà Mascio);
- risparmio dei costi di smaltimento;
- riduzione dei rischi ambientali e sociali per il territorio diminuendo il flusso di automezzi pesanti sulle strade di riferimento verso i depuratori spesso posti a notevole distanza dagli impianti di smaltimento;
- garanzie di trattamento in continuo del percolato anche nei giorni festivi con una più sicura e controllata gestione del percolato derivanti anche da piogge discontinue e persistenti.

Il processo di trattamento

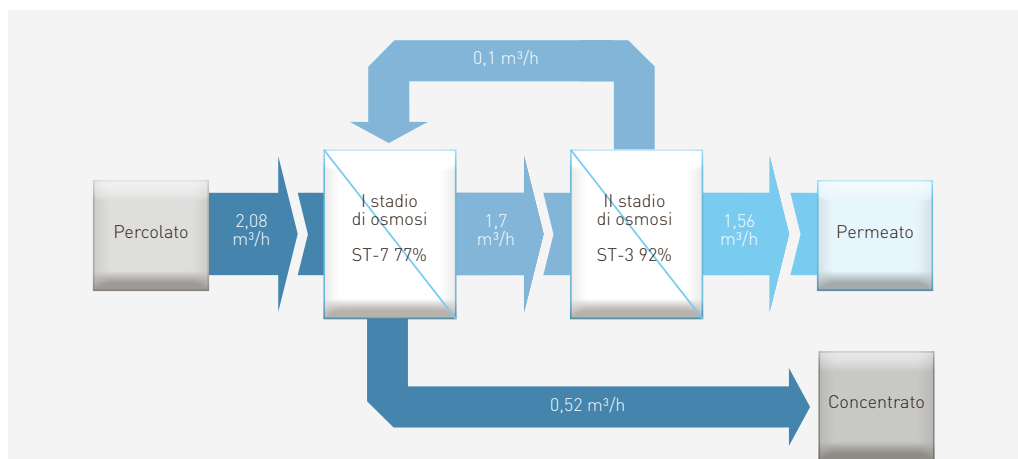
I tre impianti, seppure forniti da due Ditte distinte, utilizzano la stessa tecnologia di base, "l'osmosi inversa". Alla base della tecnologia vi è un processo di natura fisi-

ca che separa, per mezzo di membrane semi-permeabili, sia sostanze organiche che inorganiche presenti nel percolato.

Se due liquidi, il primo salino o inquinato e il secondo puro, sono separati da una membrana semipermeabile, questi liquidi tendono a livellare le loro concentrazioni. Questo processo è denominato Osmosi. Se uno di questi liquidi è acqua salata e l'altro acqua pura, le molecole di acqua pura si trasferiscono attraverso la membrana verso l'acqua salata e la diluiscono. Questo trasferimento genera nel sistema una pressione dipendente dalle concentrazioni saline in gioco, denominata pressione osmotica.

Nel nostro caso questo processo è invertito artificialmente e viene così denominato osmosi inversa. Il fluido da depurare è sottoposto ad una pressione maggiore della pressione osmotica, e questo causa il movimento delle molecole di acqua in senso contrario: dal lato "sporco", attraverso la membrana, al lato pulito dell'acqua. Sostanze estranee, sali ed inquinanti disciolti non possono attraversare la membrana e quindi rimangono nel lato "sporco" accrescendo la loro concentrazione. L'acqua pura che attraversa le membrane (PERMEATO) viene scaricata, nel rispetto dei limiti previsti dalla Tabella 3 dell'Allegato 5 alla Parte III del D.Lgs 152/2006, per lo scarico in acque superficiali, mentre le sostanze inquinanti sono tratteneute e re-iniettate in discarica (CONCENTRATO) all'interno di appositi pozzi di ricircolo.





L'impianto di Cà Guglielmo di Cagli funziona con un doppio stadio di osmosi preceduto da filtrazione prima con filtri a sabbia e poi con filtri a cartuccia, oltre a trattamenti di regolazione del pH con acidi, necessari a garantire l'integrità delle membrane. Tale impianto tratta complessivamente oltre 16.000 t/anno. La concentrazione del permeato depurato rispetto al percolato in ingresso all'impianto è del 65-70%. Il permeato prodotto dal II stadio di osmosi è scaricato in un corso superficiale. Il concentrato (liquido) in uscita dal I stadio di osmosi è rilanciato nel corpo rifiuti, mentre il concentrato prodotto dal II stadio è rinviato all'ingresso del I stadio. Gli impianti di Cà Lucio di Urbino e Cà Mascio di Montecalvo in Foglia sono forniti dalla Ditta Protecno. È stata fatta una gara d'appalto di durata 10 anni, per

il noleggio di tali impianti, e il contratto prevede la gestione diretta da parte della Ditta per i primi 6 mesi, poi continuerà a occuparsi di tutte le manutenzioni ordinarie e straordinarie e la fornitura dei prodotti e reagenti necessari al trattamento del percolato. Anche tali impianti sono a doppio stadio di Osmosi, ma preceduti da un doppio stadio di ultrafiltrazione, oltre ai trattamenti necessari a regolare il pH. Il permeato in uscita dovrebbe essere circa il 75% rispetto all'ingresso.

L'impianto di Cà Lucio della portata di progetto di 60 m³/giorno tratta complessivamente oltre 18.000 t/anno, mentre quello di Cà Mascio, della portata di progetto di 60 m³/giorno, prevede di trattare oltre 15.000 t/anno. Per quest'ultimo è previsto un trattamento aggiuntivo a fine processo per l'eliminazione del Boro.



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. Per 7 Comuni il servizio effettua, attraverso piccole reti (circa 6 km), la distribuzione di gas GPL che non viene però ritenuta significativa per le modeste quantità/estensione rispetto al totale del sistema distributivo.

Capacità del Sistema Distributivo GAS di cabina (Sm ³ /h)	2009	2010	2011
Aggregato Pesaro (Borgheria, Borgo S. Maria e S. Maria dell'Arzilla)	52.374	53.140	57.230
Aggregato Fermignano (Fermignano, Colbordolo, S. Lorenzo in campo, S. Angelo in Lizzola)	37.115	37.490	38.450
Aggregato Fossombrone (Fossombrone, Serrungarina)	5.250	4.750	5.100
Aggregato Petriano	1.250	1.250	1.250
Aggregato Tavullia	1.093	1.093	1.093
Aggregato Cartoceto	4.000	4.000	4.000
Aggregato Canavaccio	700	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	2009	2010	2011
Tipo civile	270	269	279
Tipo industriale (fino a 100 Sm ³ /h)	390	394	362
Totale	660	663	641

Rete e distribuzione gas	2009	2010	2011
Gas distribuito (milioni di Smc)	156,94	176,29	161,40
Rete in media pressione (1,5 ÷ 5 bar) (km)	639	640	650
Rete in bassa pressione (0,02 bar) (km)	757	760	757
Lunghezza complessiva (km)	1.396	1.400	1.407

Il volume del gas distribuito nel 2011 ha subito un decremento dell'8% rispetto al 2010, ma considerando l'eccezionale valore riscontrato nel 2010, per un prolungato periodo di basse temperature nella

stagione invernale, il dato del 2011 si può considerare in linea con il dato storico che vede una tendenza pressoché costante (lieve incremento circa 2,8 % su base quadriennale).

L'attenzione alla sicurezza nei servizi gas

Per ogni fase operativa del servizio produzione, distribuzione e consegna gas, Marche Multiservizi garantisce continui-

tà 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, in seguito alla fusione di Aspes Multiservizi con Megas, il sistema del telecontrollo ha iniziato ad essere esteso in coda alla rete di distribuzione, comprese 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 del sistema di distribuzione gas, riducendo in tal modo i tempi di intervento. Una quota degli investimenti di MMS è destinata allo sviluppo ed al potenziamento del proprio sistema di telecontrollo degli impianti gas. Gli investimenti consentiranno di sorvegliare in modo continuativo i dati caratteristici di qualità e sicurezza del servizio di distribuzione (pressione gas, volumi erogati e portate istantanee) e rilevare anomalie, intrusioni, incendi, malfunzionamenti.

Sorveglianza ed efficienza della rete di distribuzione gas

La sicurezza negli impianti di distribuzione gas è garantita da interventi costanti di manutenzione straordinaria delle reti e degli impianti (1,1 milioni di euro nel 2011) 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 della chiamata di personale specializzato per la soluzione del problema. Nel 2011 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 degli 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 migliora-

to 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 automezzo idoneamente attrezzato: nel 2011 sono stati ispezionati 863 Km di rete pari a circa il 61% dell'intera rete totale (in incremento di circa + 11 % sul dato 2010), con la localizzazione di 28 dispersioni. 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	2009	2010	2011
Rete in media pressione ispezionata	72%	56%	63%
Rete in bassa pressione ispezionata	52%	53%	60%
Totale rete ispezionata	61%	55%	61%

• **Odorizzazione:** il metano, che in origine è inodore, viene “odorizzato” per facilitarne la percezione olfattiva e rilevare 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). Il gas naturale ha la caratteristica di essere inodore, pertanto è necessario odorizzare il metano con una definita concentrazione di odorizzante per una maggiore sicurezza, secondo quanto

previsto 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 seconda della portata erogata iniettano una quantità di odorizzante tale da ottenere una concentrazione il più possibile stabile di 32 mg/m³, mentre le cabine che utilizzano il TBM sono dotate anche del sistema a lambimento e ne iniettano una concentrazione pari a 8 mg/m³.

Odorizzante (kg)	2009	2010	2011
Tetraidrotiofene - THT	2.792	3.366	3.082
Terbutilmercaptano - TBM	1.940	1.620	1.330
Totale odorizzante utilizzato	4.732	4.986	4.412

Per garantire l'omogeneità delle concentrazioni in tutta la rete, è attivo un programma di prelievo e analisi della concentrazione in 104 punti caratteri-

stici, che viene ripetuto due volte l'anno. Nel 2011 sono stati impiegati 4,41 tonnellate di odorizzante per la distribuzione del gas metano.



Manutenzione impianti
distribuzione gas metano

Sistema di odorizzazione automatico gas naturale

Nel corso del 2011 è stato realizzato un importante intervento relativo all'odorizzazione. Si tratta dell'automazione del sistema di odorizzazione del gas naturale con l'installazione di 3 nuovi impianti presso le nostre cabine di prelievo gas di Borgheria, Fossombrone e S.Lorenzo in Campo.

In pratica sono stati implementati i vecchi serbatoi di odorizzanti a lambimento (con regolazioni manuali legate al gas prelevato), con dei nuovi sistemi che dosano l'odorizzante (TBM o THT) in proporzione al volume istantaneo di gas erogato in rete.

Tale concentrazione (variabile e programmabile a seconda del tipo di odorizzante utilizzato) può essere programmato direttamente sul calcolatore installato presso la cabina di primo salto.

I vantaggi che ci si aspetta dagli impianti installati sono:

- un dosaggio pressoché uniforme compresi i fondi rete.
- evitare dei falsi allarmi per un eccessivo dosaggio dell'odorizzante
- contenimento dei costi in quanto si dosa esattamente la concentrazione di odorizzante prevista dalla norma.

4.4.2 Produzione di energia

La produzione di energia elettrica del Gruppo è limitata ma si contraddistingue per la provenienza pressoché integrale da fonti rinnovabili, essendo generata

esclusivamente dal Biogas delle discariche se si esclude l'energia termica prodotta per la gestione del servizio calore (si veda 4.4.3).

Biogas trattato negli imp. di produzione EE (m³)	2011
Discarica Cà Asprete	9.091.458
Discarica Cà Lucio	1.918.719
Discarica Cà Mascio	304.100
Totale di gruppo	11.314.277

Energia elettrica netta prodotta (MWh)⁽¹⁾	2009	2010	2011
Discarica Cà Asprete	5.365	13.856	13.572
Discarica Cà Lucio (dal 01/07/09)	1.939	4.310	4.415
Discarica Cà Mascio	-	163	333
Totale di Gruppo	7.304	18.329	18.320

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

Per il 2011 la produzione di energia elettrica si è mantenuta sui livelli del 2010 con 18.320 Mwh prodotti, con un sensibile miglioramento della produzione dell'impianto di Cà Mascio.

Il 10% dell'energia elettrica prodotta nel 2011 dal Gruppo è stata consumata per i

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).

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 113 impianti ed una potenza termica complessiva di 27,3 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.

La gestione del servizio si avvale di per-

sonale specializzato supportato da un sistema informatico evoluto con un archivio informatizzato di tutti i componenti presenti sugli impianti. Gli obiettivi primari del Servizio Gestione Calore sono:

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

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, la viabilità e la valorizzazione del patrimonio architettonico urbano (illuminazione artistico-monumentale).

Il Servizio inoltre ha l'incarico di approvare i progetti di estendimento degli impianti di pubblica illuminazione in spazi e vie non ancora serviti, con l'obiettivo primario di ottenere il massimo risparmio energetico, garantendo un'illuminazione adeguata per ogni specifica situazione, salvaguardando l'ambiente con

l'utilizzo di apparecchi illuminanti mirati che contengono la percentuale di flusso disperso o emesso in direzioni non compatibili con i piani di interesse.

Nel 2011 il numero dei punti luce è sostanzialmente invariato rispetto a quello del 2010 riscontrando un aumento di sole 16 unità per un totale di 18016.

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	2009	2010	2011
N° punti luce	17.650	18.000	18.016 ⁽¹⁾
N° cabine elettriche di alimentazione / controllo	284	285	285

(1) Il valore potrebbe non coincidere puntualmente alla data di emissione del BS

4.5 Risorse ed emissioni ambientali

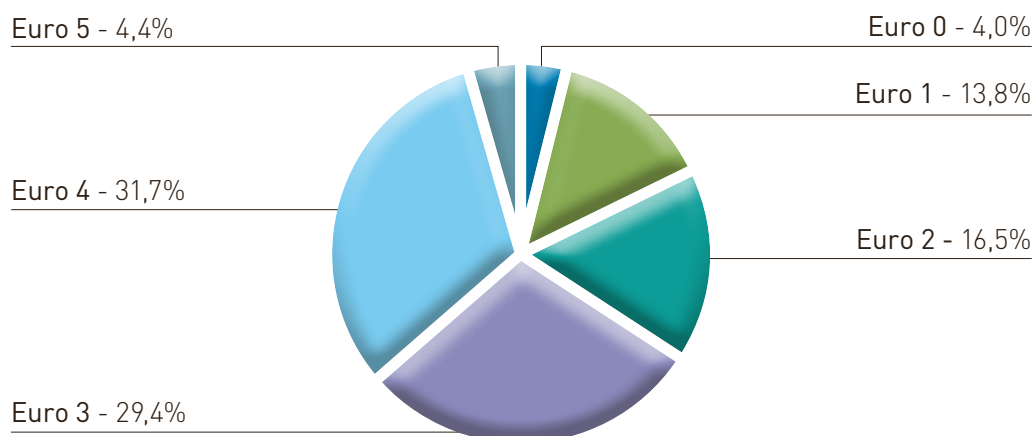
4.5.1 Flotta del Gruppo

Nel 2011 la flotta degli automezzi del Gruppo è aumentata nell'insieme di 15 mezzi. L'impatto in termini di emissioni in atmosfera e di inquinanti prodotti sono descritte nel capitolo 4.5.3 "Emissioni da autoveicoli". La flotta del Gruppo dunque si compone di 520 mezzi di cui oltre l'86% alimentati a gasolio, il 13% a benzina ed il restante 1% tra metano, gpl ed alimentazione elettrica.

In termini di sostenibilità si registrano miglioramenti rispetto al 2010 con l'aumento della consistenza del parco veicoli a basso impatto ambientale (metano-GPL-Elettrico), passando da 6 a 8, e con

l'ammodernamento delle motorizzazioni in termini di categoria EURO (in particolare Euro 4 e 5), aumentando in percentuale le classi a maggior efficacia di abbattimento delle emissioni. Si può dunque considerare che oltre il 65% 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). Nonostante l'incremento del 2011, la consistenza dei mezzi considerati verdi (Metano, Gpl ed elettrici) raggiunge 1,6 % della flotta generale e sarà oggetto di ulteriori progetti di crescita.

Categoria Euro



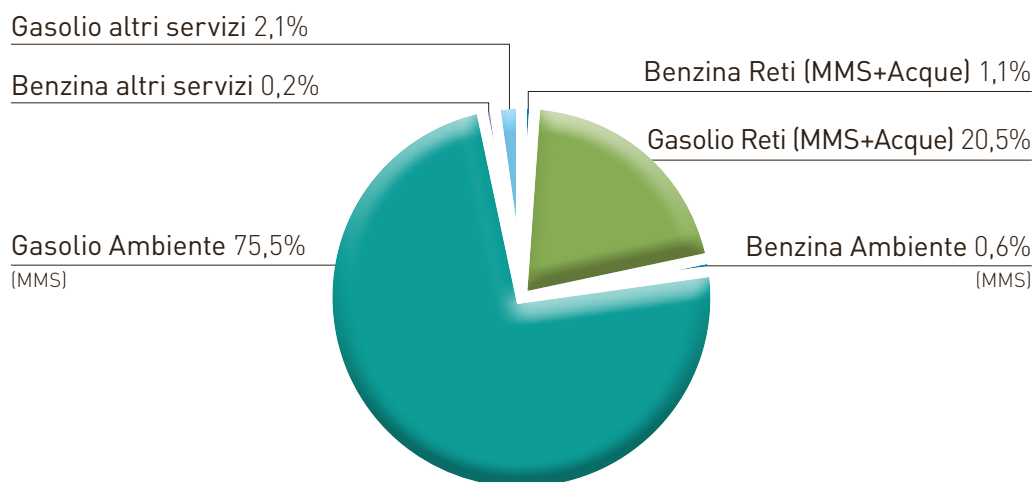
Alimentazione flotta del Gruppo	2009	2010	2011	2011(%)
Gasolio	406	435	449	86,3%
Benzina	68	64	63	12,1%
Biodiesel	0	0	0	0,0%
GPL/Metano	1	3	5	1,0%
Elettrico	2	3	3	0,6%
Totale	477	505	520	100,0%

Consumi (litri)	2009	2010	2011	Differenza 2011
Benzina	46.000	48.970	33.884	-30,0%
Gasolio	1.611.123	1.646.140	1.787.977	8,0%
Biodiesel	0	0	0	-
GPL	185	823	2.673	224,0%
Totale	1.657.308	1.695.933	1.824.534	7,0%
Metano (m³)	419	267	2.596	872,0%

I dati dei consumi di carburanti sono elaborati acquisendo i dati dalle carte carburante, dalle fatture e dalla rendicontazione del distributore interno. Nel 2011, si denota il forte incremento dell'utilizzo di GPL e Metano, rispettivamente del 224% e del 872%, una diminuzione

di Benzina del 30% ed un piccolo incremento del gasolio dell'8%. Il consumo di carburanti a basso impatto ambientale (Metano-Gpl-Elettrici) sul totale dei consumi, è passato dallo 0,06% del 2010 allo 0,3% del 2011. Circa il 2% dei consumi è destinato all'utilizzo delle attrezzature.

Consumi carburanti divisi per Servizi



Al fine di ridurre gli impatti in termini 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.

In termini di volumi dei consumi 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.

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 2011, la determinazione delle emissioni in atmosfera segue i criteri del Progetto dell'Agenzia Europea dell'Ambiente CO-RINAIR (Coordination-Information-AIR) che da questa edizione è stata semplificata per gruppi omogenei di mezzi.



Automezzo a metano

4.5.2 Produzione e utilizzo di risorse

Questo paragrafo del bilancio è stato sensibilmente modificato rispetto all'edizione precedente per un miglior allineamento allo standard GRI 3.0, che prevede la rappresentazione di tutti i dati energetici in GJoule.

L'energia elettrica prodotta dal Gruppo derivante integralmente dal Biogas delle Discariche si è mantenuta costante rispetto al 2010. La produzione 2011 ha consentito al Gruppo di coprire circa il 23% del proprio fabbisogno energetico in linea con l'esercizio 2010. MMS è impegnata anche nella produzione di energia termica (calore) da centrali a gas meta-

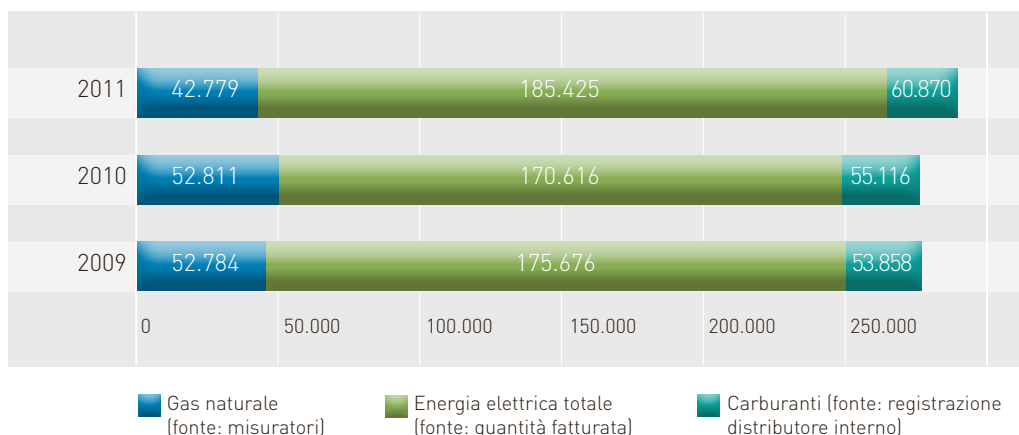
no per gli edifici in cui gestisce il Servizio Calore e per il nuovo impianto di teleriscaldamento al servizio della nuova lotizzazione "Porta Ovest".

MMS nel 2011 ha ulteriormente potenziato il rilievo e consolidamento dei dati relativi al consumo di risorse all'interno dei suoi processi su tutto il territorio gestito separando gli usi per l'erogazione dei servizi dagli usi per la produzione di energia elettrica. Nella tabella seguente è riportata una sintesi articolata per servizi che confronta i dati del Gruppo Marche Multiservizi del triennio 2009-2011 per la prima volta espressi in GJoule.

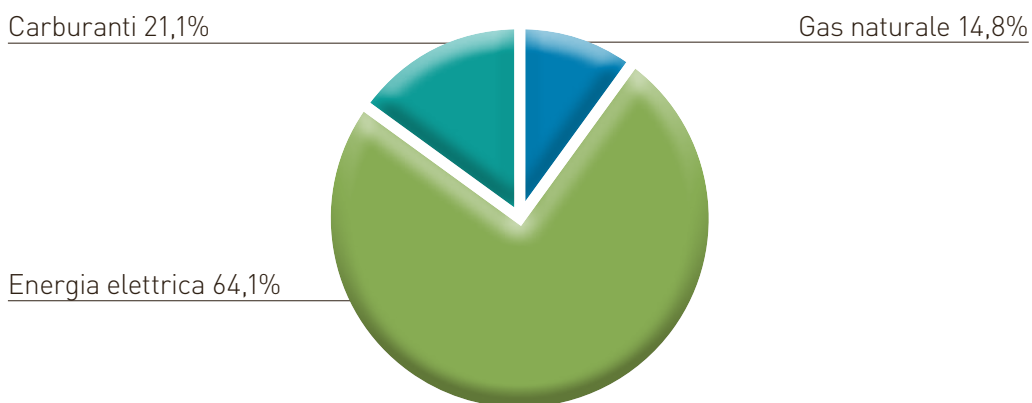
Consumi energetici per risorse e servizio d'impiego (GJ)		2009	2010	2011	
Energia-gas consumata per produzione energia termica	Servizio Calore	67.725,0	79.704,0	74.221,5	
Gas naturale (fonte: misuratori gas gestiti)	Distribuzione Gas (Metano)	39.832,8	42.965,1	34.441,5	
	Ambiente (Metano + GPL)	251,7	405,8	468,4	
	Idrico integrato (Metano)	182,4	215,6	198,4	
	Altri servizi e sedi (Metano)	12.516,9	9.224,7	7.670,9	
	Totale	52.784	52.811	42.779	
Energia Elettrica (fonte: quantità fatturata)	Raccolta e spazzamento	469	511	700	
	Smaltimento rifiuti	512	1.632	1.870	
	Acqua potabilizzazione	31.804	28.505	34.529	
	Distribuzione acqua	64.422	60.444	69.468	
	Fognature e depurazione	40.756	41.836	40.026	
	Energia - Gas	374	364	396	
	Illuminazione pubblica	33.413	33.458	33.715	
	Altri servizi e sedi	3.926	3.766	4.721	
	Totale	175.676	170.516	185.425	
Carburanti (fonte: registrazioni distributore interno e carte carburanti)	Benzina	Servizi a rete (gas + idrico integrato)	659	873	635
		Servizi igiene ambientale	608	529	344
		Altri servizi centrali e sedi	246	208	135
		Totale Benzina	1.513,0	1.610,0	1.114,0
	Gasolio	Servizi a rete (gas + idrico integrato)	11.571	7.601	12.158
		Servizi igiene ambientale	39.656	43.951	46.202
		Altri servizi centrali e sedi	1.094	1.906	1.295
		Totale Gasolio	52.321	53.458	59.655
	GPL - Metano		24,0	48,4	101,3
	Totale Carburanti		53.858,0	55.116,4	60.870,3
Totale Energia utilizzata		282.318	278.444	289.074	
Produzione di energia netta in GJ⁽¹⁾		26.295	65.987	65.953	
%		9%	24%	23%	

(1) non comprende l'energia prodotta dal servizio calore

Consumi energetici di Gruppo in GJ



Consumi energetici 2011 per fonti



Il dato assoluto dell'andamento dei consumi energetici di MMS registra un aumento di circa il 3,7% rispetto al 2010. L'incremento ha interessato il consumo elettrico e di carburante.

Come evidenziato dai grafici, la parte predominante dei consumi energetici è legata all'energia elettrica (64,1% del fabbisogno energetico) che è utilizzata prevalentemente per erogare il Servizio Idrico Integrato e l'illuminazione pubblica (da soli ne utilizzano oltre il 95,9%).

L'esercizio 2011 ha visto aumentare i consumi elettrici di circa l'8%, principalmente dovuti all'incremento dell'approvvigionamento idrico da fiume e falda (caratterizzato da una maggior necessità energetica per il più complesso processo di potabilizzazione e adduzione/distribuzione che richiede) resosi necessari per la crisi idrica che ha colpito il territorio servito nel 2011.

Il combustibile rappresentano, in termini quantitativi, la seconda risorsa utilizzata con il 21% del fabbisogno energetico del Gruppo, di questi circa il 77% è utilizzato dagli automezzi dedicati al ciclo dei rifiuti.

I consumi di gas metano rappresentano il 14,8 % dell'energia utilizzata. Il principale consumo deriva dal Servizio Distribuzione Gas (oltre l'80%) per il riscaldamento del gas durante la fase di espansione delle cabine di primo e secondo salto e per gli usi del processo di distribuzione gas; il riscaldamento degli edifici aziendali occupa il 18% lasciando al servizio Ambiente e Idrico un modesto consumo di poco superiore all'1%.

Le iniziative per il risparmio energetico

Nel 2011 il Gruppo MMS ha proseguito nell'impegno per il risparmio energetico con l'esecuzione di analisi energetiche principalmente sui sistemi acquedottistici (con la conseguente individuazione di interventi per l'efficientamento generale del sistema ed in particolare sull'uso di risorse elettriche/elettromeccaniche). L'iniziativa principale ha interessato la riqualificazione impiantistica dell'ozonizzatore dell'impianto di Potabilizzazione di San Francesco di Saltara (si veda paragrafo 4,2,1). L'intervento prevedeva un risparmio teorico di progetto dell'ordine dei 380.000-400.000 kwh

annui e dalle prime misure in campo si conferma una contrazione dei consumi energetici leggermente inferiore ma in linea con l'atteso. Inoltre si è provveduto all'approvvigionamento/sostituzione di 3 motori tradizionali con i nuovi ad alta efficienza per una potenza di 100 kW; il miglioramento dell'efficienza della regolazione/modulazione dei motori elettrici con l'installazione di 6 inverter su impianti del sistema idrico e depurativo per una potenza nominale di 370 kW e con un risparmio atteso stimato annuo determinato con il meccanismo dei certificati bianchi pari a circa 42 TEP.

Certificati Bianchi o Titoli di Efficienza Energetica (TEE)

I decreti ministeriali del 20 luglio 2004 definivano per il quinquennio 2005-2009 gli obiettivi annui nazionali di efficienza energetica negli usi finali di energia a carico dei distributori di energia elettrica e di gas con più di 100.000 clienti finali allacciati alle proprie reti alla data del 31 dicembre 2001. Il decreto ministeriale del 21 dicembre 2007 ha esteso gli obblighi sanciti dal meccanismo dei Certificati bianchi fino al 2012 allargando il panorama dei soggetti obbligati al loro conseguimento ai distributori di energia elettrica e gas con almeno 50.000 clienti finali allacciati alle proprie reti, alla data del 31 dicembre di due anni precedenti l'anno dell'obbligo. Marche Multiservizi è soggetto obbligato

relativamente all'attività di distribuzione gas e ha per il 2011 un obiettivo imposto dalla AEEG di 11952 TEE che ad oggi raggiunge pressoché integralmente con l'acquisito sul Mercato. Nell'ambito delle proprie Politiche di Sostenibilità e di uso razionale delle risorse Marche Multiservizi prevede, per il 2012, il potenziamento di risorse specifiche per lo sviluppo di un sistema interno continuo di pianificazione e uso razionale dell'energia che anche attraverso lo sviluppo di iniziative di risparmio energetico su propri impianti e su clienti finali possa far diminuire la quota di certificati Bianchi acquisita dal mercato e non prodotti da risparmi direttamente controllati e valorizzati.

Consumi acqua

Nel proprio percorso concreto di sostenibilità MMS sta aumentando anche il controllo e la sorveglianza sull'uso

dell'acqua utilizzata nei propri processi di produzione dei servizi, quale risorsa ad elevata valenza ambientale.

Acqua utilizzata e servizio d'impiego (migliaia di m³)	2009	2010	2011	
Ambiente	44,2	40,7	60,4	↑
Smaltimento rifiuti	0,5	0,5	1,4	↑
Potabilizzazione e distribuzione acqua	944,3	650,1	631,9	↓
Depurazione	4,4	6,6	12,1	↑
Sedi e altri servizi	13,9	13,9	13,1	↓
Totale	1.007,4	711,8	719,1	↑

↑↓ Andamento positivo ↑↓ Andamento negativo

Nell'anno 2011 si riscontra un piccolo incremento dell'1% dell'utilizzo dell'acqua, escluse le perdite di rete di distribuzione già descritte al punto 4.2.1. L'aumento più consistente ha interessato i servizi di Igiene Ambientale in quanto, la stagione calda/siccitosa ha richiesto maggiore necessità d'irrigazione di parchi e aiuole, aggravata anche da una rottura occulta dell'impianto d'irrigazione e dall'entrata a regime dei nuovi

centri di raccolta.

L'utilizzo dell'acqua continua ad essere principalmente concentrato nel processo di potabilizzazione per oltre l'85% del totale consumato e infatti proprio su questo processo si sono concentrate le maggiori attenzioni per il contenimento e il risparmio di questo fondamentale bene anche con positivi risultati (-2,8% nel 2011 rispetto al 2010).

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 2011 ha mantenuto l'impegno per consolidare i dati sulle emissioni in atmosfera e

rappresentare in modo completo le proprie prestazioni ambientali. Il consolidamento dei dati è ottenuto con diverse stime e approssimazioni che ne evidenziano ancora il carattere sperimentale.

Emissioni e gas serra

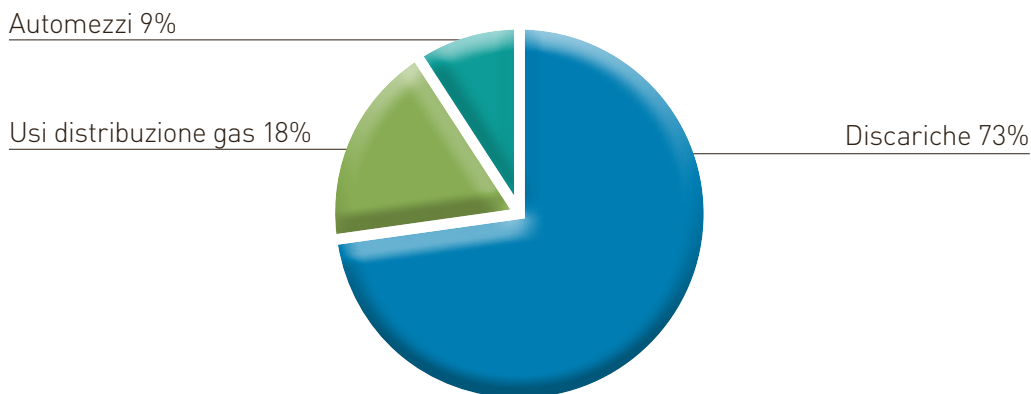
Il totale delle emissioni di gas serra nelle attività produttive del Gruppo è dovuta: all'uso di automezzi (9%), al metano contenuto nel Biogas che fuoriesce dalla discarica più l'anidride carbonica della combustione di quello captato (73%) in contrazione di circa il 11%, e agli usi e perdite del processo di distribuzione gas (18%). 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 30% 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 lettura/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 affidamenti della conduzione a ditte specializzate.

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 CO₂ equivalente del servizio calore per il 2011 può essere considerata pari a circa il 15-20% di quella di Gruppo). Non sono state prese in considerazione, poiché ritenute non significative per nulle o irrisorie quantità, emissioni di CFC, HCFC, Halon e bromuro di metile.

Emissioni di gas serra per attività 2011 (escluso Servizio calore)



Emissioni da autoveicoli

Il Gruppo prosegue nell'impegno di monitorare le emissioni inquinanti dei propri mezzi. Nel 2011 oltre il 65% della flotta è composta da mezzi di classe pari o superiore all'Euro3 in incremento di oltre 8% sul dato del 2010.

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 (Euro0 - 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 nell'ordine del 11% 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 (+4,5%).

Totale emissioni da autoveicoli (t)	2009	2010	2011
NO _x	18,94	19,37	18,66
PM	1,84	1,9	2,00
CO	24,87 ⁽¹⁾	16,92	23,03
CO ₂	4.281	4.492	4.772

(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⁾	2009 (Cà Asprete + Cà Mascio + Cà Lucio dal 01/07/09)	2010 (Cà Asprete + Cà Mascio + Cà Lucio+Cà Guglielmo dal 02/08/10)	2011 (Cà Asprete + Cà Mascio + Cà Lucio+Cà Guglielmo)
Metano (CH ₄)	1.075	1.457	1.158
Anidride carbonica (CO ₂)	4.680	2.999	3.413

(1) Il dato di Cà Mascio e Cà Guglielmo è stimato usando come rapporto % in volume 0,4 per CO₂ e 0,45 per CH₄ emersi da esperienze e misure degli altri siti.

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 (per il primo esercizio consolidate per l'intero anno), la determinazione è fatta con una modellazione stimata dalle esperienze

delle altre due discariche principali del Gruppo. L'attenta politica di efficientamento del sistema di captazione Biogas di Cà Asprete svolta dal gestore sembra dare importanti risultati oltre che in chiave di produzione energetica anche in termini delle dispersioni diffuse rilevate portando il dato medio a una contrazione del 3,4% e il metano addirittura a una contrazione di oltre il 20%.

Emissioni ai camini

Le sorgenti emissive principali del gruppo sono ancora rappresentate dai camini degli impianti di produzione di energia elettrica dal Biogas delle discariche gestite. La combustione del metano presente nel Biogas fa sì che la componente dominante dei prodotti di combustione sia costituita da anidride carbonica (che è sempre un gas serra ma con impatto ambientale 21 volte più basso di quello del metano). Nel 2011 gli impianti hanno emesso in atmosfera dai camini 12.682 t di CO₂, generati dalla combustione di circa 11,3 milioni di m³ di Biogas, che se non convogliate ai motori avrebbero una po-

tenzialità di emissioni di CO₂ equivalente di oltre 100.000 tonnellate. Non sono ad oggi determinabili le emissioni derivanti dalle torce presenti negli impianti di smaltimento, per la combustione del biogas non trattato, in quanto di limitata quantità e di complessa determinazione. Tali torce per le discariche dotate d'impianti di produzione dell'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⁾	2009	2010	2011
SOV	-	-	1,62
Polveri ⁽¹⁾	0,26	0,36	0,38
CO ⁽¹⁾	6,71	12,11	10,4
Nox ⁽¹⁾	19,42	14,89	18,93
Sox ⁽¹⁾	0,6	1,15	1,76
HCL ⁽¹⁾	0,06	0,24	0,32
Anidride carbonica (CO ₂)	7.790	11.772	12.683

(1) Non presi in considerazione, POP - HAP perché non significativi per il tipo e quantità di emissioni del Gruppo.

Il bilancio della CO₂ equivalente di Gruppo

Anche per il 2011 MMS è in grado di presentare, seppur ancora con alcune stime, un bilancio delle emissioni di gas serra (espressi in t/anno di CO₂ equivalente), calcolato tenendo conto delle emissioni convogliate di CO₂ e delle perdite e dispersioni di gas metano (della rete di distribuzione e da Biogas) convertite in CO₂ equivalente (GWP₁₀₀=21). Pur essendo le emissioni convogliate delle centrali termiche del servizio calore periodicamente controllate (nel rispetto delle leggi vigenti), data l'estrema variabilità delle tipologie d'impianti e delle condizioni d'eserci-

zio, 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 0,5239 kg (CO₂)/kWh (studio ISPRA "Produzione termoelettrica ed emissioni CO₂ del 2009"), che in MMS significherebbero circa 26.984 tonnellate di CO₂.

Nella tabella che segue è rappresenta-

to il bilancio globale di CO₂ equivalente, che evidenzia una contrazione di circa il 13% principalmente derivante dalla diminuzione delle emissioni diffuse degli

impianti di smaltimento per una sempre più attenta capacità di aspirazione dei Biogas ai motori di produzione di Energia Elettrica.

Emissioni CO ₂ equivalente (t)	2009	2010	2011
CO ₂ equivalente emessa ⁽¹⁾	49.433	63.699 ⁽²⁾	55.208
CO ₂ equivalente derivanti da usi di energia elettrica	25.566	24.815	26.984

(1) Calcolato con 0,55239 kg (CO₂)/kWh come indicato dallo studio ISPRA "Produzione termoelettrica ed emissioni CO₂ del 2009".

(2) Dato rettificato rispetto al BS 2010

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 in parte all'interno del Gruppo). Le varie tipologie di impianti permettono infatti una percentuale di "autosmaltimento" 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 2011, MMS ha prodotto 68.387 tonnellate di rifiuti: l'86,6% 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 13,3% proviene invece dalla gestione dei servizi a rete ed in particolare dal processo depurativo; una piccola percentuale 0,03% è derivante dalla struttura (officina, manutenzione sedi varie).

Nel 2011 si è riscontrata una diminuzione della produzione di rifiuti del 3,2% rispetto a quella del 2010. Tale decremento è da attribuirsi esclusivamente alla quantità di percolato prodotto dalle discariche del Gruppo che, nel 2011, è diminuito di circa 3.400 tonnellate (-4,4%) rispetto all'anno precedente, riconducibile principalmente alla minore quantità di precipitazioni atmosferiche riscontrate nell'anno rispetto al 2010.

In termini di capacità di autotrattamento



Discarica di Cà Lucio
Comune di Urbino

nel 2011 il gruppo riesce a trattare nei propri impianti il 47% del totale prodotto in leggero aumento di circa l'1% rispetto al 2010. È importante evidenziare la percentuale di autotratteggio raggiunta nel Servizio Fognatura e Depurazione, 99,1% ed il buon andamento del Servizio Ambiente che aumenta la sua percentuale attestandosi al 39,6%.

Si mantiene stabile ed estremamente limitata la parte di rifiuti prodotti dal Gruppo che è destinata al riutilizzo, questo deriva soprattutto dal fatto che tra tutti i rifiuti prodotti quelli facilmente recuperabili sono la minima parte. Solo lo 0,01% dei rifiuti prodotti rientrano nella categoria dei rifiuti pericolosi.

Rifiuti speciali prodotti		2009		2010		2011	
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
Idrico	Ambiente Smaltimento e trattamento	33.609	60,9%	61.958	38,9%	59.248	39,6%
	Potabilizzazione e Distribuzione	249	0,0%	253	0,3%	242	0,02%
	Fognatura e Depurazione	8.986	87,0%	8.399	98,8%	8.875	99,1%
Struttura	Officina - manutenzione sedi varie	71	0,0%	36	0,0%	23	0,0%
Totale Gruppo		42.915⁽¹⁾	66,1%	70.646	46%	68.388	47%
di cui pericolosi in %		0,04%		0,05%		0,01%	
di cui al recupero		0,5%		0,3%		0,4%	

(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 progettuale) ma anche l'ambiente con cui esse interferiscono (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 dalle 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.



Panorama
Provincia di Pesaro
e Urbino

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 GJ)
- produzione di CO₂ equivalente⁽¹⁾, (espressa in t)
- produzione totale di rifiuti, (espressa in t)
- risorsa idrica totale utilizzata (espressa in m³)

La variabile economica considerata negli

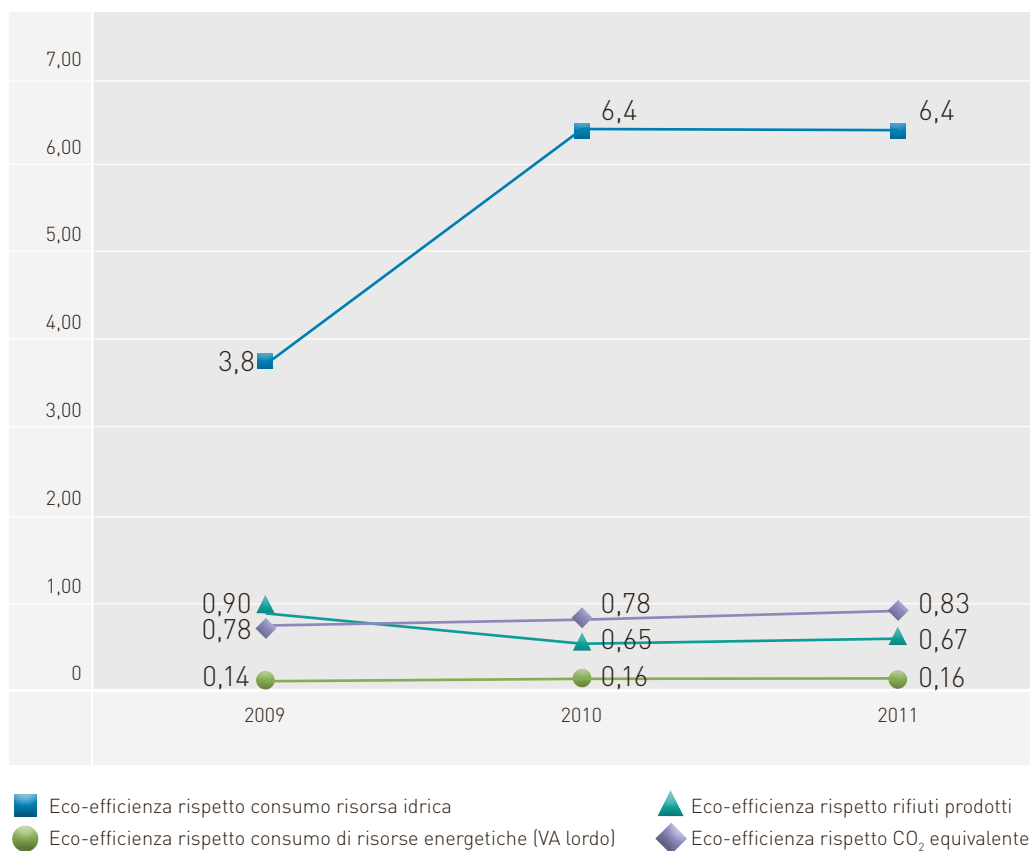
indicatori è il valore aggiunto (in migliaia di euro).

L'analisi del 2011 evidenzia un andamento generalmente positivo, anche se l'eco-efficienza in termini di consumo di risorse energetiche approvvigionamento idrico e consumo energetico, a causa della crisi idrica che nell'anno ha colpito il territorio servito, ha richiesto un maggior utilizzo di queste risorse portando ad un aumento per i soli consumi elettrici del 10,9%.

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.

(1) Nel bilancio della CO₂ equivalente non si è tenuto conto del contributo derivante dalla gestione del servizio calore.

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.

CO₂: anidride carbonica, gas prodotto da tutti i processi di combustione di carburanti e combustibili fossili oltre che da processi naturali; contribuisce alla formazione dell'effetto serra.

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.

CO₂ equivalente: emissione di gas serra espressa in termini di CO₂ in base al potenziale di riscaldamento globale (GWP) dei vari gas. Secondo la metodologia GWP 1t di metano ha una influenza sull'effetto serra pari a 21 t di CO₂.

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 (CH₄): il più semplice degli idrocarburi, componente principale del gas naturale (composto dall'88% al

98% da metano e per il resto da idrocarburi quali etano, propano, butano, ecc).

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).

NO_x (Ossidi di azoto): gli ossidi di azoto sono composti ossigenati dell'azoto allo stato gassoso. L'ossido NO si forma per reazione secondaria nelle combustioni ad alta temperatura: esso si trasforma successivamente in NO₂ (l'ossido più aggressivo) per ossidazione fotochimica e in N₂O₅ che, assorbito dall'umidità atmosferica, diventa acido nitrico. Gli ossidi di azoto possono agire sulle vie aeree sinergicamente con altri gas e partecipano come "precursori" alla formazione degli ossidanti fotochimici (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 svolgono 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 (SO₂) sono dovute prevalentemente all'uso di combustibili solidi e liquidi e sono correlate al contenuto di zolfo di questi ultimi. Gli ossidi di zolfo sono tipici inquinanti delle aree urbane e industriali, ove l'elevata intensità degli insediamenti ne favorisce l'accumulo, soprattutto in condizioni meteorologiche sfavorevoli. Le situazioni più gravi si presentano nei periodi invernali quando, alle altre fonti di emissione, si aggiunge il riscaldamento domestico. Danno luogo alle cosiddette "piogge acide".

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

Sviluppo sostenibile: è "lo sviluppo che soddisfa i bisogni del presente senza compromettere la possibilità per le generazioni future di soddisfare le proprie necessità" (Rapporto Brundtland, World Commission for Economic Development, 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

Indicatori di performance economica Approccio di gestione par. 2.1		
Ind.	Par.	
EC1	2.2	Valore aggiunto
EC2	1.1.4	Sostenibilità
EC3	3.2.6	Relazioni Industriali
EC4	2.2	Valore aggiunto
EC5	n.d. 3.2.5	Assenti
EC6	3.6	Fornitori
EC7	3.2.1	Composizione
EC8	2.1 - 2.2	Conto economico
EC9	3.3 - 3.6	Valore aggiunto Azionisti - Fornitori

Indicatori di performance ambientale Approccio di gestione par. 2.1		
Ind.	Par.	
Materie prime		
EN1	4.2.2	Trattamento e depurazione
	4.3.1	Servizio I.A.
	4.3.2	Raccolta differenziata
	4.3.3	Smaltimento
	4.4.1	Gas per il territorio
EN2	4.5.3	Emissioni e rifiuti prodotti
	non sign.	% materiali utilizzati derivante da materiale riciclato
Energia		
EN3	4.5.2	Produzione e utilizzo di risorse
EN4	4.5.2	Produzione e utilizzo di risorse
EN5	4.5.2	Produzione e utilizzo di risorse
EN6	4.5.2	Produzione e utilizzo di risorse
EN7	4.5.2	Produzione e utilizzo di risorse
Acqua		
EN8	4.5.2	Produzione e utilizzo di risorse
EN9	4.2.1.	Produzione e distribuzione di acqua
EN10	4.2.1.	Produzione e distribuzione di acqua
Biodiversità		
EN11	4.5.4	Biodiversità
EN12	4.5.4	Biodiversità
EN13	n.s.	Consumo diretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria
EN14	n.d.	
EN15	a.c.d.l.i.	
Emissioni, scarichi e rifiuti		
EN16	4.5.3	Emissioni e rifiuti prodotti
EN17	4.5.3	Emissioni e rifiuti prodotti
EN18	4.5.1 - 4.5.2	Flotta - Utilizzo risorse
EN19	4.1	Programmi per l'ambiente
EN20	4.5.3	Emissioni e rifiuti prodotti
EN21	4.2.2	Trattamento e depurazione
EN22	4.5.3	Emissioni e rifiuti prodotti
EN23	4.1	Programmi per l'ambiente
EN24	4.3.3 - 4.5.3	Smaltimento - Emissioni e rifiuti prodotti
EN25	4.2.2	Trattamento e depurazione
Prodotti e servizi		
EN26	3.5.3	Relazioni e contatti con i clienti
	4.4.2	Produzione di energia
	4.5.2	Produzione ed utilizzo di risorse
EN27	n.s.	% dei prodotti venduti e relativo materiale di imballaggio riciclato o riutilizzato per categoria.
Conformità		
EN28	1.4	Contenziosi
Trasporti		
EN29	4.5.1	Flotta del Gruppo
Generale		
EN30	2.1	Conto economico

Indicatori di performance

Indicatori di performance sociale		
Approccio di gestione par. 3.1 e 4.1		
Ind.	Par.	
LA1	3.2.1	Composizione
LA2	3.2.2	Turnover
LA3	3.2.5	Sistema di remunerazione e sviluppo professionale
LA4	3.2.5	Sistema di remunerazione e sviluppo professionale
LA5	a.c.d.l.i.	
LA6	3.2.7	Sicurezza
LA7	3.2.7	Sicurezza
LA8	non appl.	
LA9	3.2.7	Sicurezza
LA10	3.2.4	Formazione
LA11	3.2.4	Formazione
LA12	3.2.5	Sistema di remunerazione e sviluppo professionale
LA13	3.2.3	Pari opportunità e diversità
LA14	a.c.d.l.i.	

Indicatori di performance diritti umani		
Ind.	Par.	
HR1		
HR2		
HR3		
HR4		
HR5	3.2.1	Composizione
HR6		
HR7		
HR8		
HR9		

Società		
Ind.	Par.	
S01	1.3	Dialogo con gli stakeholder
S02	1.2	Governo dell'Azienda
S03	1.2	Governo dell'Azienda
	3.2.4	Formazione
S04	1.1.2	Valori e missione
S05	3.7.1	Rapporti con le Istituzioni
S06	3.7.1	Rapporti con le Istituzioni
S07	3.7.1	Rapporti con le Istituzioni
S08	1.4	Contenziosi

Responsabilità di prodotto		
Ind.	Par.	
PR1	3.5.4	Qualità dei servizi
	1.2	Il Governo dell'Azienda
	4.4.1	Gas per il territorio
PR2	3.5.4	Qualità dei servizi
PR3	3.5.4	Qualità dei servizi
PR4	a.c.d.l.i.	
PR5	1.3	Dialogo con gli stakeholder
	3.5.4	Qualità dei servizi
PR6	n.s.	
PR7	n.s.	
PR8	3.5.3	Relazioni con i clienti
PR9	3.5.3	Relazioni con i clienti
	1.4	Contenziosi

Informativa

Strategia e analisi		
Ind.	Par.	
1.1	1.1.2	Valore e missione
	1.1.4	Orientamento strategico e sostenibilità
1.2	1.3	Dialogo con gli stakeholder
	3.1	Obiettivi e risultati
	4.1	Risultati e programmi per l'ambiente

Profilo		
Ind.	Par.	
2.1	1.1	Chi siamo
2.2	1.1.1	Cosa facciamo
2.3	1.2	Governo dell'Azienda
2.4	1.1	Chi siamo
2.5	1.1.1	Cosa facciamo
2.6	1.2	Governo dell'Azienda
2.7	1.1.1	Cosa facciamo
2.8	1.2	Governo dell'Azienda
2.9	1.2	Governo dell'Azienda
		Guida alla lettura
2.10	1.3	Dialogo con gli stakeholder

Parametri		
Ind.	Par.	
3.1		Guida alla lettura
3.2		Guida alla lettura
3.3		Guida alla lettura
3.4		Guida alla lettura
3.5		Guida alla lettura
3.6		Guida alla lettura
3.7		Guida alla lettura
3.8	1.2	Governo dell'Azienda
3.9		Guida alla lettura
3.10	1.2	Governo dell'Azienda
3.11		Guida alla lettura
3.12		GRI
3.13		Lettera di Assurance

Governance, impegni, coinvolgimento degli stakeholder		
Ind.	Par.	
4.1	1.2	Governo dell'Azienda
4.2	1.2	Governo dell'Azienda
4.3	1.2	Governo dell'Azienda
4.4	1.2.	Governo dell'Azienda
	3.2.8	Comunicazione Interna
4.5	3.2.5	Sistema di remunerazione e sviluppo professionale
4.6	1.1.2	Valori e missione
4.7	1.2	Governo dell'Azienda
4.8	1.1.2	Valori e missione
4.9	1.1.2	Valori e missione
4.10	1.2	Governo dell'Azienda
4.11	1.2	Governo dell'Azienda
4.12	1.2	Governo dell'Azienda
4.13	3.7	Istituzioni
4.14	1.3	Dialogo con gli stakeholder
	3.7	Istituzioni
	3.8	Collettività
4.15	1.3	Dialogo con gli stakeholder
4.16	1.3	Dialogo con gli stakeholder
	3.1	Obiettivi e risultati
	3.7.1	Rapporti con le Istituzioni
4.17	1.3	Dialogo con gli stakeholder
	3.1	Obiettivi e risultati
	3.7.1	Rapporti con le Istituzioni

Legenda

n.d. = dato non disponibile al momento della redazione del Bilancio di Sostenibilità

non appl. = principio non applicabile alla realtà di MMS

a.c.d.l.i. = aspetto coperto dalla legislazione italiana

n.s. = dato non significativo

Gruppo MarcheMultiservizi – Bilancio di Sostenibilità 2011 Dichiarazione di Assurance

Introduzione

Det Norske Veritas Italia s.r.l. ('DNV Business Assurance') è stata incaricata dal Management di MarcheMultiservizi S.p.A. ('MarcheMultiservizi') di condurre una verifica sul suo Bilancio di Sostenibilità 2011 ('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 2011 e dicembre 2011, così come contenuti nel Bilancio 2011.
- Valutazione dei principi di reporting richiamati dalla linea guida GRI G3.0 e dei requisiti richiesti per il livello di applicazione 'A+'.
- La nostra verifica è stata condotta nel mese di marzo 2012. Abbiamo visitato:
 - la sede centrale di Pesaro;
 - una sede operativa di Pesaro.

Le informazioni e i dati economici sono stati acquisiti dal bilancio d'esercizio 2011 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 'A+'.

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 Business Assurance 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.

Statement n. STAT-14871-2012-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



Abbiamo intervistato 24 referenti aziendali, coinvolti nella gestione operativa degli aspetti riportati nel Bilancio 2011 di MarcheMultiservizi.

Abbiamo intervistato 2 stakeholder, rappresentativi di due categorie di stakeholder.

Conclusioni

Secondo l'opinione di DNV Business Assurance, il Bilancio di Sostenibilità 2011 di MarcheMultiservizi è una rappresentazione accurata e imparziale delle strategie di sostenibilità, dei sistemi di gestione e delle performance dell'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.

Si apprezzano le attività realizzate nell'anno al fine di una strutturazione del processo di dialogo e coinvolgimento con gli stakeholder, attività realizzata in un'ottica sia di reporting di sostenibilità, ma soprattutto al fine di una reale gestione strategica delle risultanze delle attività di engagement condotte.

Si ritiene importante proseguire in tale attività di consolidamento, in particolar modo estendendola a tutti gli stakeholder, ciò al fine di rilevare in modo puntuale le loro legittime aspettative.

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 consentano agli stakeholder la valutazione delle performance economiche, sociali e ambientali dell'Organizzazione.

Si valuta positivamente l'inserimento di una maggiore descrizione del processo e dei criteri adottati per la determinazione della materialità. Si ritiene importante proseguire in tale direzione; similmente lo sviluppo di iniziative specifiche volte alla rilevazione di commenti da parte degli stakeholder in relazione ai contenuti del Bilancio, consentirebbe di raggiungere un pieno allineamento al principio di materialità.

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

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 valuta positivamente l'impegno profuso da MarcheMultiservizi per incrementare il livello di allineamento alle linee guida per il reporting della Global Reporting Initiative: ciò ha consentito l'inclusione di ulteriori informazioni utili agli stakeholder per comprendere gli impatti dell'Organizzazione.

Si ritiene che le attività in corso, volte alla strutturazione del processo delle attività di coinvolgimento, possano contribuire positivamente all'inclusione di ulteriori aspetti ritenuti significativi dagli stakeholder e, in tal senso, alla completezza del Bilancio di Sostenibilità.

Riteniamo che il Bilancio aderisca al principio di Completezza.

- *Principi di garanzia per la qualità del report*

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

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.

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.

Le informazioni contenute nel Bilancio risultano accurate e dettagliate.

Riteniamo che il Bilancio aderisca al principio di Accuratezza.

Statement n. STAT-14871-2012-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



Ulteriori rilievi in relazione alle performance di sostenibilità

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

I dati inseriti nel Bilancio, oggetto della nostra verifica, sono risultati identificabili e rintracciabili; il personale responsabile è stato in grado di dimostrare in modo attendibile l'origine e l'interpretazione dei dati.

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

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

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 sottolinea l'importanza nel riportare all'interno del Bilancio, obiettivi che si presentino quali specifici e misurabili, ciò al fine di consentire agli stakeholder una più agevole comprensione delle performance di sostenibilità dell'Organizzazione.

- Si ritiene importante valorizzare ulteriormente all'interno del Bilancio i processi, le attività, gli strumenti in essere, volti alla diffusione in tutta la struttura organizzativa delle strategie e politiche di sostenibilità.

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 Business Assurance non è stata coinvolta nella preparazione di alcuna dichiarazione o dato incluso nel Bilancio ad eccezione della presente Dichiarazione di Assurance. DNV Business Assurance 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), 2012-04-02

Statement n. STAT-14871-2012-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



Bilancio di sostenibilità 2011

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.