



BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2012
Marche Multiservizi S.p.A.

Lettera di presentazione.....	5
Guida alla lettura.....	6
1. Il Gruppo Marche Multiservizi.....	10
1.1 La nostra identità.....	10
1.1.1 I nostri servizi.....	10
1.1.2 Valori e missione.....	11
1.1.3 Orientamento strategico e sostenibilità.....	11
1.2 Governance.....	13
1.3 Dialogo con gli stakeholder.....	18
1.4 Contenzioso.....	21
1.5 Il contesto normativo: impatto sulle attività gestite e sulla sostenibilità.....	22
2. risultati economici e valore aggiunto.....	25
2.1 I Risultati di Gestione.....	28
2.2 La Distribuzione del Valore Aggiunto.....	28
3. I lavoratori.....	32
3.1 Composizione.....	33
3.2 Turnover.....	34
3.3 Diversità e pari opportunità.....	35
3.4 Formazione.....	36
3.5 Sistema di remunerazione e sviluppo professionale.....	38
3.6 Relazioni industriali.....	39
3.7 Sicurezza sul lavoro.....	40
4. i clienti.....	44
4.1 Composizione dei clienti.....	45
4.2 Tariffe e bollette.....	46
4.3 Relazioni e contatti con i clienti.....	51
4.4 Qualità dei servizi.....	57
4.4.1 Acqua, un prodotto di qualità.....	60
5. Gli Azionisti.....	65
6. I Finanziatori.....	67
7. I fornitori.....	69
7.1 La mappa dei fornitori.....	69
7.2 Le ricadute sul territorio.....	71
8. Il Territorio, la comunità locale e le Istituzioni.....	74
8.1 Collettività.....	74
8.1.1 Comunicazione.....	75
8.1.2 Educazione Ambientale.....	78
8.1.3 Le sponsorizzazioni.....	78

8.1.4 La comunicazione interna.....	80
8.2 Rapporti con le Istituzioni	81
8.2.1 Dialogo con i Comuni	81
8.2.2 Dialogo con Enti regolatori	81
9. Aspetti ambientali e programmi per l'ambiente.....	84
9.1 Aspetti ambientali dell'attività di Gruppo	84
9.2 Risultati e programmi per l'ambiente.....	85
9.3 Produzione e distribuzione di acqua potabile.....	86
9.4 La depurazione.....	91
9.5 I rifiuti raccolti	95
9.6 La Raccolta Differenziata	96
9.7 I rifiuti smaltiti.....	100
9.8 I rifiuti prodotti dall'Azienda.....	105
9.9 Produzione e distribuzione di energia	106
9.9.1 I servizi energetici: gas, illuminazione, calore	106
9.9.2 L'energia prodotta.....	108
9.10 Consumo di energia e risorse.....	109
9.11 Emissioni in atmosfera del Gruppo.....	112
9.11.1 La Flotta.....	114
9.12 Biodiversità.....	115
9.13 Aspetti di eco-efficienza	116
Glossario	117
Tavola dei contenuti GRI.....	122
Lettera di Assurance	126

Lettera di presentazione

Quello che vi proponiamo è il quinto Bilancio di Sostenibilità del Gruppo Marche Multiservizi, a conferma di un percorso di responsabilità sociale ed ambientale iniziato da diversi anni.

In una nuova veste, suddivisa per singolo stakeholder e non più per aree tematiche, troverete nel Bilancio di Sostenibilità 2012 del Gruppo Marche Multiservizi una dettagliata descrizione delle principali attività aziendali e dei relativi risultati in termini di sostenibilità. In questo particolare e difficile momento storico, in cui il Paese è in difficoltà a causa della crisi economica, crediamo che Marche Multiservizi possa e debba avere un ruolo importante nel perseguire la propria mission: mantenere un forte radicamento sul territorio, creare valore che duri nel tempo per tutti gli stakeholder, garantire servizi di qualità, salvaguardare l'ambiente.

È con soddisfazione che comunichiamo i traguardi di qualità raggiunti nell'erogazione dei nostri servizi, grazie al continuo perseguimento dell'efficiamento nei processi organizzativi e produttivi: abbiamo rispettato gli standard previsti dalle Autorità competenti nel servizio idrico, ridotto le perdite idriche di rete, aumentato in tutto il territorio la percentuale di raccolta differenziata e tanto altro ancora. Fiore all'occhiello di questo report è sicuramente la rendicontazione dell'impegno che il Gruppo ha messo in campo nel garantire la stabilità e la sicurezza dei propri dipendenti, nel promuovere un indotto occupazionale locale e nella realizzazione di ingenti investimenti per il territorio. Infine, il 2012 si è concluso con importanti esiti di espansione e consolidamento del Gruppo: l'ampliamento della compagine societaria con l'ingresso del Comune di Falconara Marittima (AN) e l'incorporazione delle due controllate Acque e MMS Falconara.

La solidità economica e finanziaria ci consente di contribuire allo sviluppo sostenibile del nostro territorio ed alla qualità della vita dei nostri clienti che sono, soprattutto, i nostri concittadini, avendo una particolare attenzione alle tematiche sociali che sono sempre più rilevanti.

Vi auguriamo una buona lettura del Bilancio di Sostenibilità 2012 dove è riportato tutto quello che abbiamo fatto ogni giorno, con impegno e responsabilità, per costruire un futuro migliore.

Marco Domenicucci
Presidente

Mauro Tiviroli
Amministratore Delegato



Guida alla lettura

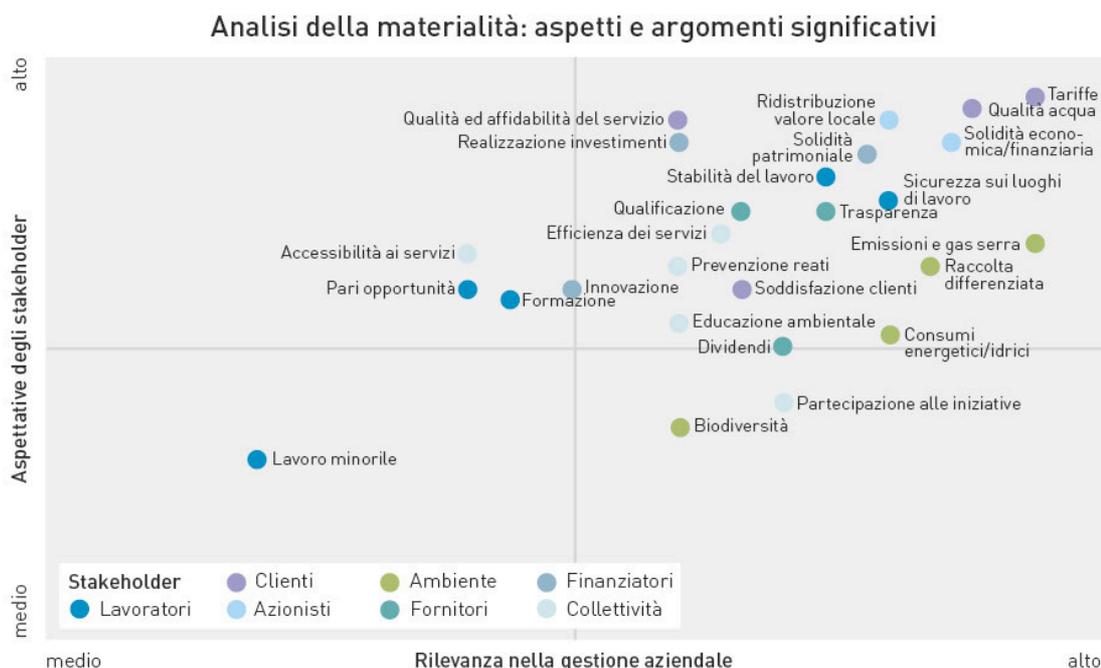
La quinta edizione del Bilancio di Sostenibilità di Marche Multiservizi illustra in modo sempre più completo il percorso intrapreso dal Gruppo nella costruzione di un processo di gestione sostenibile, coerentemente a quanto già espresso nelle edizioni certificate precedenti. Il Bilancio di Sostenibilità, oltre a rappresentare un importante strumento di informazione e di dialogo con i propri stakeholder, si pone come uno strumento primario di pianificazione e rendicontazione delle attività e dei risultati raggiunti in ambito economico, ambientale e sociale.

Struttura del documento

La struttura del documento, rispetto alle versioni precedenti, è stata rinnovata. Il documento 2012 è strutturato in nove capitoli. Nel primo vengono descritte l'identità e le caratteristiche del Gruppo, nel secondo la dimensione economica e il valore aggiunto, mentre i successivi sette capitoli riportano le informazioni e gli argomenti d'interesse principale per i diversi stakeholder, frutto dell'analisi della strategia aziendale, delle interazioni con essi 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 di dialogo esistenti con tutti gli stakeholder.

Analisi Materialità e Rischi/Opportunità per la sostenibilità

Per quel che riguarda la materialità del contenuto, si evidenzia che l'analisi e la selezione delle informazioni riportate 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 nell'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.



Si precisa che Marche Multiservizi opera solo sul territorio italiano e che quindi alcuni argomenti descritti nel GRI 3.1 non trovano ampia trattazione nel presente report perché ampiamente coperti dalla legislazione italiana esistente (si veda anche tavola dei contenuti GRI in appendice).

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, degli standard di riferimento adottati e dalle relazioni con gli stakeholder.

Le informazioni quali-quantitative (riferite all'anno solare 2012) così raccolte 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.

Il perimetro di rendicontazione è stato modificato rispetto all'anno precedente a seguito della fusione per incorporazione in Marche Multiservizi di MMS Falconara S.r.l. e Acque S.r.l. avvenuta nel dicembre 2012 con effetto retroattivo al gennaio 2012. Il perimetro di rendicontazione è quindi allineato a quello del Bilancio Consolidato e include le due società controllate: MMS Ecologica S.r.l. e Naturambiente S.r.l.

Nei casi in cui non è stato possibile includere nel perimetro le controllate, è presente una nota con le esclusioni.

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

Se non diversamente specificato, dati e informazioni sono esposti utilizzando perlopiù una terminologia di uso comune, 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 Fraternali, Gaetano Grima, Gianfranco Mattei, Marcelo Nasini, Leonardo Tombari.*

Gruppo di lavoro operativo: *Francesco Gramolini, Massimo Giancarli, Cristina Pala, Valerio Gennari.*

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 3.1 (Global Reporting Initiative) ed ai "Principi di Redazione del Bilancio Sociale" del GBS (Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale), oltre allo standard AA1000 FRAMEWORK.

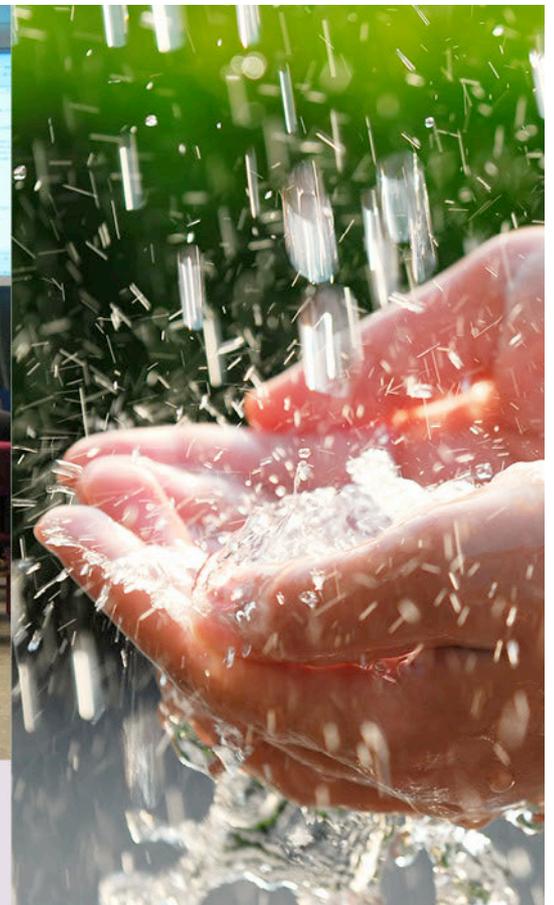
Verifica del Bilancio

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 proprio 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 confermato 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 output	Rendicontazione su: 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8 - 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4 - 4.14 - 4.15		Rendicontazione su tutti i criteri previsti per C e su: 1.2 3.9 - 3.13 4.5 - 4.13 - 4.16 - 4.17		Stessi requisiti previsti per il livello B	
	Profilo output	Non richiesto	Bilancio verificato esternamente	Informativa sulla modalità di gestione di ogni categoria di indicatori	Bilancio verificato esternamente	Informativa sulla modalità di gestione di ogni categoria di indicatori	Bilancio verificato esternamente
	Profilo output	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	

Riconoscimento per Marche Multiservizi dall'Europa

Il Gruppo Marche Multiservizi ha ricevuto il " CEEP CSR LABEL", unico premio a livello europeo che valuta l'impegno delle aziende di pubblici servizi nel campo della responsabilità sociale. La cerimonia di premiazione si è tenuta il 14 novembre presso la sede del Parlamento Europeo a Bruxelles.





1.
IL GRUPPO MARCHE MULTISERVIZI

1. IL GRUPPO MARCHE MULTISERVIZI

1.1 La nostra identità

Marche Multiservizi S.p.A. è la prima multiutility nella Regione Marche che opera nei servizi di pubblica utilità: gestione del ciclo idrico integrato, servizi di igiene ambientale, distribuzione gas mantenendo sempre l'obiettivo prioritario del radicamento ed il legame con il territorio nella sfida quotidiana di coniugare efficienza economica, efficacia gestionale ed aziendale.

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

MMS gestisce, mediante l'affidamento del servizio avvenuto con gara d'appalto, il ciclo integrato dei rifiuti anche nei Comuni di Agugliano, Camerata Picena, Offagna, Santa Maria Nuova, Polverigi in Provincia di Ancona, in associazione temporanea d'impresa con la Ditta Sangalli di Monza.

MMS complessivamente serve un bacino di oltre 334.000 abitanti con almeno un servizio e raggiunge una copertura del territorio provinciale superiore all'80% e parte della Provincia di Ancona.

1.1.1 I nostri servizi

Servizio Idrico Integrato

L'attività svolta dalla Capogruppo consiste nella gestione del Servizio Idrico Integrato dal prelievo alla raccolta tramite fognatura e depurazione in impianti di proprietà. Il Servizio è svolto in 55 Comuni con una rete acquedottistica complessiva di 4464 km, oltre 287.000 cittadini serviti, 17,62 milioni di m³ di acqua distribuiti, 107 impianti di depurazione gestiti. Inoltre, Marche Multiservizi fornisce acqua potabile "all'ingrosso" al Comune di Fano.

Servizio Energia

MMS gestisce le reti di distribuzione di gas metano al servizio di circa 249.000 cittadini in 41 Comuni della Provincia di Pesaro e Urbino, distribuendo oltre 158 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 e nell'illuminazione pubblica per i Comuni di Pesaro e Falconara Marittima.

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 41 Comuni della Provincia di Pesaro e 6 in Provincia di Ancona (e in 16 di essi in modo completo compreso lo spazzamento), con 332.000 abitanti serviti.



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 ed efficientare;
- **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 rispettoso ed equilibrato rapporto con l'ambiente.

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.

Il **Piano Industriale di Gruppo** predisposto con riferimento al periodo 2013-2016 e con aggiornamenti annuali, si sviluppa in piena coerenza con il percorso intrapreso dal Gruppo sino a ora, riconfermando la strategia multiutility e l'attenzione alla creazione di valore e per i principali stakeholder.

Le linee guida strategiche che il Gruppo intende intraprendere nei prossimi anni comprendono aspetti di sostenibilità e sono state delineate con riferimento alle tre filiere produttive:

- nella filiera Ambiente il Gruppo intende: raggiungere i percorsi di sviluppo e ampliamento degli impianti in linea con i piani Regionali e Provinciali; incrementare progressivamente la raccolta differenziata minimizzando il livello dei costi legati ai modelli di raccolta territoriale; cogliere tutte le opportunità di valorizzazione dei flussi di materiali, in particolare attraverso il recupero energetico e il riciclo.
- nel Servizio Idrico Integrato il Gruppo punta sul miglioramento qualitativo attraverso investimenti per adeguamento infrastrutturale con particolare attenzione al miglioramento depurativo, alla criticità degli approvvigionamenti e al contenimento delle perdite.
- nella filiera Energia il Gruppo intende governare le attività di preparazione alle future gare del servizio di distribuzione gas e punta ad ottimizzare la gestione degli impianti e reti; riqualificazione impiantistica e di redditività della gestione dell'illuminazione pubblica.

Anche nell'aggiornamento di giugno 2012 del Piano Industriale al 2013-16, le priorità strategiche del Gruppo sono supportate dalla strategia della sostenibilità per rafforzare il vantaggio competitivo rafforzando l'azione attraverso:

- interventi di bonifica e distrettualizzazione e sostituzione di misuratori nella rete idrica
- studio di fattibilità per la riqualificazione degli impianti di illuminazione pubblica;
- contenimento dei consumi di energia utilizzati nei processi produttivi;
- proseguimento dell'attività di Raccolta Differenziata;
- realizzazione di impianti ad osmosi inversa per il trattamento in situ del percolato delle discariche;
- efficientamento delle attività aziendali attraverso un processo di revisione organizzativa.

In MMS tradurre la sostenibilità in azioni significa quindi:

- **curare la dimensione sociale** investendo in risorse umane, tutelando la salute e sicurezza sul lavoro e tenendo sempre 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 energetiche e 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.

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; ciò nonostante nel 2012, ben 16 dei 27 indicatori monitorati hanno avuto un andamento positivo.

Indicatori per stakeholder	Acque, SIS, Aspes Gas	Acque, MMS Ecologica, Naturambiente (dal 02/08/2010)	Acque MMS Ecologica, Naturambiente
Economici (Azionisti e Finanziatori)	2010	2011	2012
Valore aggiunto globale netto (milioni di euro)	38.140	36.232↓	41.638↑↑
ROE (Utile netto/Patrimonio netto - %)	19,72%	15,15%↓	19,39%↑
ROI (Risultato Operativo / Capitale Investito Netto- %)		15,49%↑	10,78%↓
MOL (Margine Operativo Lordo - migliaia di euro)	24,57	23,698↓	23,952↑
Fatturato per dipendente (euro / 1000)	184.750	199,3↑	197,2↓
Investimenti (milioni di euro)	13,3	12,9↓	13,0↑
Lavoratori	2010	2011	2012
Lavoratori a tempo indeterminato (% media annua su totale lavoratori)	97,7%	98,3%↑	100%↑
Ore di formazione pro capite (h)	16,8	20,9↑	20,1↓
Lavoratori che hanno frequentato almeno un corso di formazione (%)	83%	83%=	67,3%↓
Donne quadri e dirigenti sul totale (%)	14,3%	14,8↑	14,3↓
Laureati (%)	11,4%	12,4%↑	11,7%↓
Indice frequenza degli infortuni (numero infortuni/ore lavorate X 1.000.000)	54,3	50,3↓	55,2↑
Fornitori	2010	2011	2012
Valori di fornitura da fornitori locali (provincia) (%)	50,5%(1)	44,0(1) ↓	52,0 ↑
Clienti	2010	2011	2012
Rispetto standard AEEG Qualità commerciale GAS (%)	99,8%	99,6%↓	99,8%↑
Tempo medio di risposta (gg solari)	14	15,3↑	13,14↓
Indice di custode satisfaction clienti residenziali			70
Territorio e Comunità Locale	2010	2011	2012
Studenti coinvolti in programmi di educazione ambientale (n)	1900(1)	2003↑	2514 ↑
Sponsorizzazioni e Liberalità (euro/1000)	149(1)	139↓	132↑

Ambientali	2010	2011	2012
Consumo di risorse energetiche (GJ) (escluso servizio calore)	283.813	293.335↑	309.786↑
CO2 equivalente (t)	58.965	55.208↓	61.588↑
Rifiuti prodotti (t)	70.646	68.388↓	61.899↓
Consumo risorsa idrica per la produzione (milioni di m ³)	711,8	719,1↑	791,0↑
Raccolta differenziata (%)	39,7%	45,5%↑	53,5%↑
Rifiuti smaltiti in discarica (t)	188.154	177.176↓	162.110↓
Grado di smaltimento impianti del Gruppo (%)	45,9%	47,0%↑	42,0%↓
Qualità dell'acqua depurata rispetto limiti di legge (%)	27,37%	34,5%↓	30,0%↓
Acqua non fatturata (perdite fisiche e amministrative da acquedotto - %)	34,2%	33,1%↓	31,6%↓
% uso combustibili a ridotto impatto (elettrico-metano-biodisel)	0,05%	0,16%↑	0,30%↑
Produzione energia elettrica da biogas discarica (MWh)	16.497	16.491	16.520↑

(1) solo la Capogruppo

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

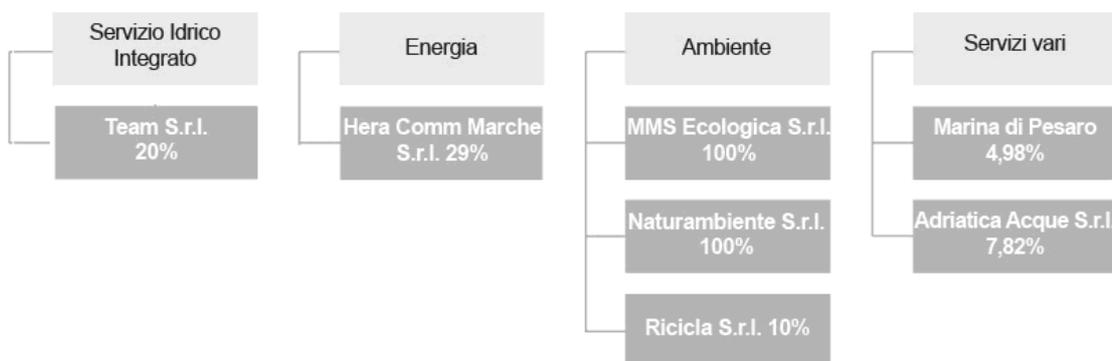
↑↓ Andamento positivo

↑↓ Andamento negativo

1.2 Governance

Struttura societaria

Le partecipazioni significative che formano il Gruppo Marche Multiservizi al 31 dicembre 2012 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.

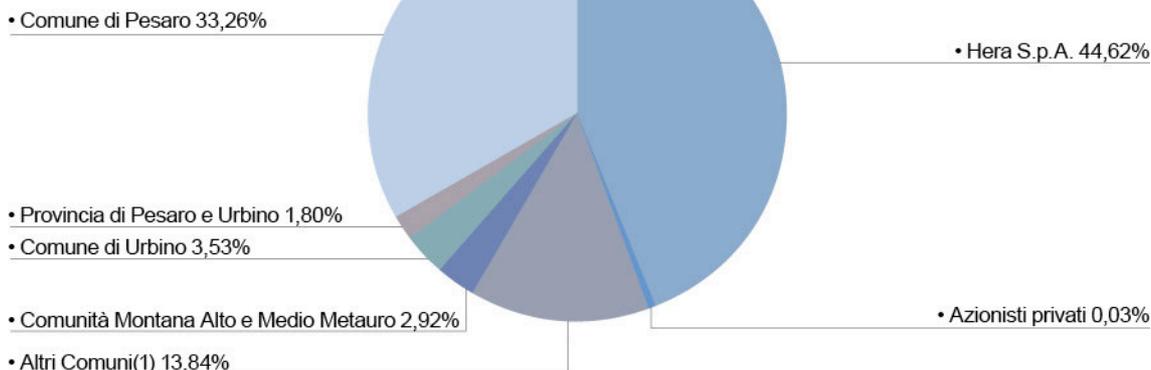
Perimetro di consolidamento	 Marche Multiservizi	 MMS Ecologica S.r.l. Gestione dei servizi di IU e smaltimento rifiuti	 Naturambiente S.r.l. Gestione dei servizi di IU e smaltimento rifiuti
Valore della produzione (1)(2)	110.872	2.688	6.417
EBITDA(1)	21.506	180	2.267
EBIT(1)	6.736	41	-857
Dipendenti (n. lavoratori Tempo Indeterminato)	567	12	21

(1) Dati espressi in migliaia di euro

(2) Determinate al lordo delle partite infragruppo;

Assetti proprietari

Soci di maggioranza di Marche Multiservizi sono 55 Comuni della Provincia di Pesaro e Urbino, 4 della Provincia di Rimini e 1 della Provincia di Ancona. Il capitale sociale al 31.12.2012 è pari a € 13.484.242,00 ed è detenuto per il 55,35 % da enti pubblici locali:



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

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 straordinaria 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 2012.

I componenti del Consiglio d'Amministrazione al 31 dicembre 2012 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.

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 2012 sono:

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

L'Organismo di Vigilanza

L'Organismo di vigilanza, nominato dal Consiglio di Amministrazione in data 24 giugno 2011, nel corso del 2012 ha svolto l'attività di competenza attraverso 5 riunioni, acquisizioni documentali, audizione di funzionari aziendali, etc.

Nel corso delle riunioni periodiche sono state svolte l'attività di vigilanza con l'esame della reportistica, sia in materia di sicurezza sul lavoro che in materia ambientale, oltre alle altre attività inerenti gli adempimenti contabili ed amministrativi che la Società pone in essere in corso d'anno.

Inoltre, a fine anno sono state esaminate nuove parti speciali del Modello organizzativo gestionale sia per reati introdotti dal legislatore nazionale in corso d'anno che per altre fattispecie di reato ritenute rilevanti ai fini dell'attività aziendale.

Infine il Presidente dell'Organismo ha presenziato alle Assemblee della Società: quella ordinaria di bilancio e quelle straordinarie ed ha relazionato in merito all'attività svolta dall'Organismo al Consiglio di Amministrazione. Ad oggi, non sono presenti casi di corruzione e relativi provvedimenti.



Organizzazione

La struttura organizzativa di MMS rappresenta un sistema basato sul coinvolgimento e sulla valorizzazione del personale che soddisfa contemporaneamente due esigenze: quella dell'individuazione di attività tese al raggiungimento di obiettivi di efficienza (ottimizzando il rapporto tra risultati ottenuti e risorse impiegate) e quella di coordinamento (per ottenere un risultato complessivo efficace).

A tal proposito nel corso del 2012, attraverso un processo di mappatura e valorizzazione delle competenze, che ha utilizzato il metodo dell'intervista individuale, si è provveduto a modificare alcune strutture organizzative con lo scopo di efficientare al meglio le risorse, nell'ottica del miglioramento continuo della qualità dei servizi. Sono state create nuove attività e si è provveduto ad allocare le risorse, in base alle competenze, su posizioni più consone alle caratteristiche personali.

La struttura organizzativa al 31 dicembre 2012 è rappresentata dal seguente schema:



Nelle strutture di linea si è provveduto a passare da una struttura di divisione ad una funzionale. Il concetto di funzione rappresenta l'insieme delle attività svolte all'interno dell'Azienda, raggruppate in base al criterio dell'omogeneità delle competenze necessarie per svolgerle. Nella logica funzionale le persone sono chiamate non solo ad eseguire, ma anche a prendere decisioni in base alla "delega per obiettivi". L'orientamento strategico dell'impresa viene definito dall'alta direzione con l'ausilio dei Direttori e Dirigenti di Funzione, i quali devono garantire la massima efficienza nella gestione delle risorse che vengono loro affidate.

Questo permette che il processo di coinvolgimento delle risorse sia valorizzato per singole attività facenti parte di un contesto organizzativo comune.

Nella gestione organizzativa e societaria ordinaria viene prestata costante attenzione anche nel 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 Gestione Integrato QSA conforme agli standard ISO e OHSAS. Nella Politica QSA integrata con aspetti di Sostenibilità, approvata dal Consiglio d'Amministrazione il 10/12/2012, l'Azienda rinnova i propri impegni nei confronti di tutti gli stakeholder (si veda www.gruppomarchemultiservizi.it).

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 2012, a seguito di un'importante riorganizzazione Aziendale, sono state revisionate ed aggiornate tutte le Procedure.

Il consuntivo delle Verifiche Ispettive Interne 2012, pur riportando inevitabili variazioni rispetto al Piano-Programma, evidenzia il rispetto degli obiettivi: sono state eseguite 14 Verifiche Ispettive Interne, 4 esterne e ben l'88% ha avuto un focus specifico sulla sicurezza.

Sono state rilevate complessivamente 44 Non Conformità di cui 1 di processo (approvvigionamento beni) e 43 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 monitorarne 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.

Aspetti di qualità erogata	Um	Liv. Base	Liv. Ob.	Rappresentazione grafica
Efficienza idrica del processo di potabilizzazione	%	10	2	
Tempo esecuzione nuovi allacciamenti acqua interrati	gg	30	10	
Efficacia sistema depurativo > 50 000 ab.eq.	%	70	25	
Indice di spazzamento	%	70	100	
Tempo medio di risposta dei reclami	gg	25	10	

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 ed affidabili le modalità operative e gestionali nel territorio, nonché l'applicazione della politica QSA. Inoltre, la certificazione ambientale ISO 14001:2004 per gli impianti di Cà Asprete (discarica) e Cà Lucio (discarica e impianto di compostaggio) garantisce la filiera dello smaltimento dei rifiuti sia dal punto di vista della tracciabilità che degli impatti ambientali: ben il 66.4% 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 2012 MMS ha pienamente rispettato i propri programmi di certificazione OHSAS 18001 raggiungendo la certificazione stessa anche nel Servizio Igiene Ambientale come già ottenute negli anni precedenti per il Servizio di Distribuzione gas e per il Servizio Idrico Integrato, completando così la certificazione per tutti i Servizi Aziendali.

La funzione Bilancio di Sostenibilità

Costituita nel marzo 2012, in staff alla Direzione del Personale, è attiva l'unità Bilancio di Sostenibilità, Energy Management e Ricerca e Sviluppo con il compito di supportare la direzione nello sviluppo e applicazione dei principi di Responsabilità Sociale. In particolare, l'unità ha la responsabilità di definire e redigere la rendicontazione sulla sostenibilità, monitorare gli indicatori di Sostenibilità e favorirne l'integrazione con i KPI del sistema QSA e con i premi di risultato e MBO, proporre e collaborare alla realizzazione di progetti in ambito di sostenibilità.

1.3 Dialogo con gli stakeholder

MMS ritiene 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 2012 ha ricevuto il Top Utility Award, premio dedicato alle utilities italiane, classificandosi prima nella categoria Clienti e Territorio. Il premio è stato assegnato sulla base di uno studio che ha analizzato e misurato le 100 principali aziende italiane di energia, gas, acqua e rifiuti. Questo riconoscimento ha ulteriormente confermato i principi che già in passato hanno caratterizzato MMS: mantenere un forte radicamento nel territorio, creare valore che duri nel tempo per tutti i suoi portatori di interesse, garantire servizi di qualità elevata, promuovere e ricercare un trasparente ed equilibrato rapporto con l'ambiente.

A questo riconoscimento si aggiunge il CEEP CSR LABEL, premio europeo per la qualità del report di sostenibilità.

TOP UTILITY AWARD

Il Gruppo MMS ha vinto l'edizione 2012 del Top Utility Award, premio dedicato alle utilities italiane. Un riconoscimento importante, assegnato sotto l'Alto Patronato del Presidente della Repubblica. Il premio è stato assegnato a seguito di un'attenta analisi condotta da Althesys delle 100 principali aziende italiane dell'energia, del gas, dell'acqua e dei rifiuti, consultando fonti accessibili a tutti come i bilanci economici e di sostenibilità e i siti web e valutate in base alle loro performance economiche ed operative, in tema di comunicazione e sostenibilità, di qualità ed attenzione verso i clienti.

Il modello di indagine ha tenuto conto di 180 parametri quantitativi e qualitativi che comparano le performance operative e quelle relative alla responsabilità sociale e alla comunicazione delle 100 top utility italiane, MMS è risultata l'azienda che nell'anno ha realizzato i migliori risultati nei servizi ai clienti, nell'attenzione al sociale, alla cultura e alla valorizzazione del territorio.

Dopo 10 anni appena compiuti del nuovo corso dei servizi pubblici locali nel territorio provinciale, si vedono i risultati di MMS in termini di investimenti sul territorio, impegno per migliorare la qualità dei servizi offerti e attenzione nei confronti del tessuto sociale in cui opera.



CEEP CSR LABEL

A Marche Multiservizi S.p.A, è stato assegnato il premio europeo per la responsabilità sociale d'impresa: la multiutility ha ottenuto il CEEP-CSR Label, un marchio di qualità destinato alle aziende che si distinguono per l'applicazione degli standard europei sulla responsabilità sociale d'impresa ed, in particolare, per la cura e l'attenzione agli impatti sociali e ambientali nello svolgimento delle proprie attività, oltre quanto richiesto dagli obblighi normativi.

Diciannove in totale le imprese provenienti da Germania, Francia, Italia e Polonia che hanno ottenuto il riconoscimento valido fino al 2014: Marche Multiservizi è una delle quattro aziende italiane. A valutare le aziende, un comitato scientifico costituito da esponenti della rappresentanza Onu a Bruxelles, da membri della Commissione Europea e dell' OCSE.



Nel corso del 2012 si è proseguito nel dialogo con i diversi stakeholder per un confronto anche sui temi della sostenibilità. Le iniziative di consultazione e le principali istanze degli stakeholder, tenuto conto anche di quanto espressamente richiesto nel corso dell'anno, hanno influenzato

l'analisi della materialità (si veda "Guida Alla Lettura") e sono riportate nei vari capitoli e in sintesi nello schema seguente.

Le iniziative di dialogo e consultazione attive nel percorso e nel report di sostenibilità.

E-HOLD	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. Almeno 2 incontri allargati con direzione su Andamento generale e sviluppi futuri.
			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".
CLIENTI	Clienti Associazioni dei consumatori	Qualità ed affidabilità del servizio Accessibilità ai servizi Tariffe Chiarezza della bolletta Comunicazione e informazione Trasparenza	Indagine di Customer satisfaction Invio Informazioni e notizie via mail agli utenti registrati allo "sportelloMMS online"
			Pubblicazione trimestrale dei dati sulla qualità dell'acqua sul portale internet www.gruppomarchemultiservizi.it . Pubblicazione nuovo portale internet www.gruppomarchemultiservizi.it completamente rinnovato nella grafica e nei contenuti
AZIONISTI	Azionisti privati Azionisti pubblici	Azienda e territorio Efficienza del servizio Investimenti locali Soddisfazione dei cittadini Situazione economica Dividendi	Incontri periodici con i Comuni azionisti e gli altri azionisti Pubblici e Privati (oltre 216 e almeno 2 su tutti i comuni - si veda capitolo 8) Distribuzione Valore Aggiunto. Presentazione del Bilancio Economico e di Sostenibilità. Assemblea dei soci.
			Incontro sui servizi pubblici locali in occasione della ricorrenza dei 10 anni dall'ingresso del partner privato
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. Inaugurazione nuovo Centro di Raccolta Differenziata a Sant'Angelo in Lizzola Partecipazione alla settimana europea per la riduzione dei rifiuti Avviato il progetto per la prevenzione e riutilizzo dei rifiuti promosso dalla Provincia di Pesaro e Urbino 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 della Provincia di Pesaro e Urbino. Confermata l'iniziativa "IMPIANTI APERTI". Assemblee pubbliche con i cittadini dei Comuni sui progetti di potenziamento della raccolta differenziata.

FORNITORI	Fornitori di beni e servizi Fornitori qualificati Fornitori locali	Continuità del rapporto Qualificazione Condizioni negoziali Trasparenza	Area dedicata nel portale internet. Sistemi di qualifica. Sistemi di gara trasparenti e pubblicizzati. Condivisione del percorso di sostenibilità intrapreso da MMS attraverso la comunicazione delle iniziative intraprese riguardo a salute e sicurezza dei luoghi di lavoro, risparmio energetico e salvaguardia ambientale.
	FINANZIATORI	Banche Istituti di credito	Continuità del rapporto Solidità patrimoniale nel lungo termine Rispetto delle norme Adeguate informazione Investimenti
PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	Enti Amministrazioni locali e statali	Comunicazione trasparente Attenzione al territorio Rispetto delle leggi Gestione corretta Innovazione Partnership Realizzazione investimenti	Presentazione del Bilancio di Sostenibilità. Incontri periodici con i Sindaci dei Comuni sulle principali tematiche dei servizi MMS che nel 2012 hanno interessato principalmente i temi della raccolta differenziata e dei rifiuti in genere e l'uso dell'Acqua da bere (almeno 2 incontri per ogni Comune gestito). Assemblee pubbliche sul tema della gestione dei rifiuti e della raccolta differenziata. Comunicazioni periodiche sullo stato dei lavori. Incontri con Enti ed Istituzioni locali e nazionali di interesse
	COLLETTIVITÀ	Circoscrizioni Associazioni sul territorio Associazioni di categoria Associazioni Volontariato Comitati di Cittadini Media 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 che nel 2012 hanno interessato principalmente i temi della raccolta differenziata e dei rifiuti in genere e l'uso dell'Acqua da bere (almeno 2 incontri per ogni Comune gestito). 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. Partecipazione a incontri con Enti regolatori ed Associazioni di categorie

Dialogo su Bilancio di Sostenibilità

Nel Maggio del 2012, in occasione dei periodici incontri dell'Amministratore Delegato con i dipendenti del Gruppo, si è svolta anche la presentazione e il confronto sul Bilancio di Sostenibilità 2012. L'incontro è stato riproposto nel Giugno anche presso la sede di Falconara Marittima, per consentire la massima partecipazione di tutti i lavoratori del Gruppo anche quelli della controllata MMS Falconara S.r.l. impegnati a garantire i servizi nel territorio di riferimento.

Sul fronte esterno il 18 maggio presso Auditorium Palazzo Montani Antaldi di Pesaro, è stato presentato il Bilancio di Sostenibilità 2011 a tutti gli stakeholder, rinnovando un appuntamento

che rappresenta una importante occasione di incontro e confronto sugli impegni presi, i risultati raggiunti e le proposte future.

La giornata ha visto la presenza di numerosi rappresentanti istituzionali del territorio e la partecipazione di 100 alunni dell'Istituto Tecnico Commerciale "I.T.C. Bramante" di Pesaro.

Il Bilancio di Sostenibilità è stato presentato dal Prof. Aldo Bonomi, Direttore dell'Istituto di ricerca AASTER, a cui è seguita una tavola rotonda alla quale hanno partecipato Paolo Petrini (Vice Presidente della Regione Marche), Luca Ceriscioli (Sindaco del Comune di Pesaro), Tomaso Tommasi di Vignano (Presidente Hera S.p.A.), Stefano Pivato (Rettore Università degli Studi di Urbino), Moderatore Luigi Luminati Capo Redazione "Il Resto del Carlino" Pesaro.



MMS e Hera 10 anni insieme

In occasione della ricorrenza del decimo anno dall'ingresso di Hera SpA (ex Seabo) nella compagine sociale dell'attuale Marche Multiservizi (ex Aspes Multiservizi), l'Azienda ha organizzato il convegno "2002 – 2012 MMS e Hera 10 anni insieme" per illustrare i due lustri di cammino insieme al partner industriale.

All'incontro hanno partecipato i protagonisti di questa lunga esperienza positiva: Oriano Giovanelli (Sindaco di Pesaro in quegli anni, parlamentare in seguito) e Tomaso Tommasi di Vignano (Presidente di Seabo prima, Hera poi) che furono i protagonisti della cessione delle quote di Aspes Multiservizi a Seabo; Matteo Ricci (Presidente della Provincia di Pesaro e Urbino) e Luca Ceriscioli che hanno rappresentato la continuità della scelta fatta che ha prodotto innovazione e sinergie; il Sindaco di Falconara, Goffredo Brandoni, ha illustrato la nuova esperienza del suo Comune entrato recentemente in MMS. Numerosissimi i Sindaci e gli amministratori locali presenti.



1.4 Contenzioso

A fine 2012 risultano pendenti, nei vari gradi in cui si articola la giurisdizione ordinaria, tributaria ed amministrativa, 48 controversie: 7 davanti al giudice amministrativo, di cui 1 relativa ad un contenzioso con un fornitore di apparecchiature tecnologiche; 5 davanti al giudice del lavoro, di cui 3 promosse da dipendenti relative a richieste di superiore inquadramento; una davanti al giudice del lavoro è stata definita con sentenza di primo grado con cui è stato rigettato il ricorso. Sono pendenti i termini per l'appello: una davanti al giudice tributario relativa alla Società controllata Naturambiente srl; una 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 in gran parte da richieste di risarcimento danni di cittadini o imprese per fuoriuscita di acqua da acquedotti o fognature ed in misura minore da richieste di risarcimento afferenti il servizio igiene ambientale. 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 e una controversia attivata da un cliente relativa al rimborso del canone di depurazione ex Sentenza Corte Costituzionale n. 335/2008 attualmente pendente in appello ed

infine un'azione d'indebito ex art. 2033 c.c. per la restituzione dell'Iva pagata con la Tariffa di Igiene Ambientale.

A fine 2012 risultano pendenti 3 procedimenti penali a carico di dirigenti e di dipendenti della società: 2 hanno ad oggetto contestazione di violazioni contravvenzionali in materia ambientale e una per infortunio sul lavoro. Sono pendenti, inoltre, 4 procedimenti penali in appello a carico dell'Amministratore Delegato della controllata Naturambiente, sempre aventi ad oggetto contestazioni di violazioni contravvenzionali in materia ambientale.

Relativamente ai procedimenti amministrativi a valenza ambientale, si segnala che nel corso del 2012 la Provincia, in esecuzione dell'Ordinanza Tar Marche n. 120 del 24/02/2012, emessa in accoglimento dell'istanza cautelare proposta da Marche Multiservizi avanti al Giudice amministrativo ha rilasciato, con determinazione n. 2337 del 09/10/2012 l'autorizzazione per n. 81 scarichi fognari gestiti da Marche Multiservizi in precedenza negata. Con tale provvedimento si è, in sostanza, preso atto dell'avvio delle procedure di adeguamento di tali scarichi alle normative comunitarie, statali e regionali, nonché dell'adozione da parte di Marche Multiservizi delle misure necessarie e opportune al fine di prevenire l'aumento del carico inquinante nei corpi recettori. La situazione rappresentata è comune a gran parte del territorio nazionale, essendo pendenti a carico dello Stato Italiano tre procedure di infrazione, attivate dalla UE.

Alla data del 31/12/2012 non risultano comminate alla Società Marche Multiservizi Spa sanzioni amministrative. A livello di gruppo, invece, la Società Naturambiente Srl risulta destinataria di un avviso di accertamento e contestazione da parte della Provincia di Pesaro e Urbino per presunta evasione di Ecotassa attualmente impugnata avanti alla Commissione Tributaria Provinciale di Pesaro.

Marche Multiservizi dispone di polizza R.C. con un premio di oltre 40.000 € per inquinamento, in particolare a copertura dei rischi derivanti dalla gestione delle discariche.

1.5 Il contesto normativo: impatto sulle attività gestite e sulla sostenibilità

Gli sviluppi legislativi nel 2012 hanno introdotto novità di significativo impatto in materia di organizzazione e regolazione nazionale e locale dei servizi pubblici a rilevanza economica, quali il servizio idrico integrato e il settore di gestione dei rifiuti. Per quanto concerne il **servizio idrico integrato**, la legge n. 106/2011 aveva previsto la creazione di un'Agenzia di regolazione nazionale, ma prima ancora che si potesse concretizzare, è subentrata una nuova disposizione con la legge n. 214/2011 che stabilisce la soppressione della Commissione nazionale per la vigilanza sulle risorse idriche e il passaggio delle funzioni di regolazione economica e non economica, nonché di controllo del settore idrico, all'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas (AEEG), funzioni che sono state individuate con Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri (DPCM) 20 luglio 2012. A livello regionale l'organizzazione del servizio idrico integrato è stata rivista con la L.R. n. 30 del 28/12/2011 che, in attuazione alla normativa nazionale (art. 2, comma 186 bis, L. 191/2009) ha dettato la nuova organizzazione del servizio con la costituzione della Assemblea di Ambito con convenzione obbligatoria di tutti i Comuni e della Provincia. Relativamente al **servizio di gestione dei rifiuti urbani**, l'organizzazione è disciplinata dalla L.R. 24/09, modificata dalla L.R. 18/11 che prevede la costituzione con convenzione di tutti i Comuni e della Provincia di un'Assemblea Territoriale di Ambito (A.T.A.) a livello provinciale. Il percorso di costituzione non si è ancora perfezionato. In questo servizio, l'art. 14 del d.l. 201/2011, modificato dall'art.1, comma 387, della cd. legge di Stabilità (228/2012), ha introdotto il tributo comunale a copertura dei costi di gestione dei rifiuti urbani e assimilati, nonché per i servizi indivisibili dei Comuni (cosiddetta "TARES") e ha soppresso dal 1° gennaio 2013 ogni altra forma di prelievo in merito. Nell'ambito di Marche Multiservizi il presidio di queste attività è assicurato dalla funzione Relazioni Esterne e Affari Istituzionali alla quale è stata assegnata un'ulteriore unità .

In generale, riguardo al mondo dei **servizi pubblici locali a rilevanza economica**, che erano stati oggetto di una nuova disciplina a seguito dell'esito del referendum popolare del 12 e 13 giugno 2011, contenuta nell' art. 4 del D.L. 138/11, convertito nella legge 148/11, più volte

modificata nel corso del 2012, è stato travolto dalla pronuncia di incostituzionalità della Corte Costituzionale (sentenza n.199/2012). Pertanto attualmente la materia è regolata dalla normativa comunitaria. Non è stata invece incisa dalla pronuncia della Corte l'organizzazione dei servizi pubblici locali a rilevanza economica per ambiti territoriali (art. 3 bis del D.L. 138/11, introdotto dal D.L. 1/12, convertito nella L. 27/12 più volte modificata nel 2012). Tale articolo sancisce il principio che i servizi pubblici locali a rete di rilevanza economica sono organizzati sulla base di bacini o ambiti territoriali omogenei di dimensione non inferiori a quella provinciale (tra i servizi a rete rientra anche quello dei rifiuti urbani).

L'art. 46 bis, d.l. n. 159/2007, conv. Nella L. n. 222/2007 e ss.mm.ii. ha rappresentato un punto di svolta nell'evoluzione dell'assetto normativo del **settore della distribuzione del gas**, aprendo la strada a successivi provvedimenti diretti: alla definizione di regole di gara uniformi; all'introduzione di ambiti territoriali minimi di gara (ATEM meglio definiti con il D.M. 19.1.2011, e il D.M. 18.10.2011) secondo bacini ottimali di utenza da individuarsi secondo criteri di efficienza e riduzione dei costi, con il conseguente superamento della dimensione comunale delle gare.

Nel 2012 è stato approvato il D.L. 83/12, c.d. decreto crescita, che nell'articolo 37, che modifica alcune disposizioni del D.Lgs n°164 del 23/05/00, s.m.i., in materia di affidamento in concessione del servizio di distribuzione del gas naturale, si pone l'obiettivo di favorire la più ampia partecipazione alle nuove gare d'ambito. In particolare: - il comma 1, lett. a) prevedendo che alle gare sono ammesse, senza limitazioni territoriali, società per azioni o a responsabilità limitata, anche a partecipazione pubblica, e società cooperative a responsabilità limitata, sulla base di requisiti oggettivi, proporzionati e non discriminatori, con la sola esclusione delle società, delle loro controllate, controllanti e controllate da una medesima controllante, che, in Italia e in altri Paesi UE, o non UE, gestiscono di fatto, o per disposizioni di legge/atto amministrativo o per contratto, servizi pubblici locali in virtù di affidamento diretto o di una procedura non ad evidenza pubblica. Alle gare sono ammessi inoltre i gruppi europei di interesse economico. La esclusione di cui al primo periodo non si applica alle società quotate in mercati regolamentati e alle società da queste direttamente o indirettamente controllate ai sensi dell'articolo 2359 c.c, nonché al socio selezionato ai sensi dell'art. 4, comma 12, del DL 13/08/11, n. 138, e alle società a partecipazione mista, pubblica e privata;

- Il comma 1, lett. b), prevede una ulteriore eccezione per la partecipazione alle gare per i soggetti che hanno affidamenti o concessioni di distribuzione del gas, consentendo loro di partecipare alle prime gare per ambiti territoriali, su tutto il territorio nazionale e senza limitazioni, anche se gestiscono in Italia o all'estero servizi pubblici locali tramite affidamento diretto o di procedura non ad evidenza pubblica.

- Il comma 2 di tale norma conferma e tutela gli ambiti per la distribuzione del gas individuati ai sensi dell'articolo 46-bis del D.L 1/10/07, n. 159 da qualsiasi altra definizione di ambiti territoriali minimi. Rimane salva la possibilità di accorpamento di ambiti.

- Il comma 3 esplicita che per le future gare d'ambito si devono applicare gli specifici obblighi in materia di tutela dell'occupazione (D.M. 21 aprile 2011 del Ministro del Lavoro sulla salvaguardia occupazionale). **Tale tutela occupazionale**, per la sua obbligatorietà, quindi, non può essere oggetto di valutazione dell'offerta.

I comuni gestiti da MMS rientrano tutti nell'ATEM Pesaro e Urbino ad eccezione del comune di Tavullia. Questo ambito rientra nel gruppo di quelli tenuti agli adempimenti di gara nella prima tornata di scadenza.





2. **RISULTATI ECONOMICI E VALORE AGGIUNTO**

2. RISULTATI ECONOMICI E VALORE AGGIUNTO

Il consuntivo 2012 ha confermato la validità della strategia aziendale volta al consolidamento della qualità dei servizi, alla razionalizzazione e all'ottimizzazione delle risorse e degli investimenti.

La gestione, improntata al rispetto degli indirizzi strategici fissati dai soci ed al raggiungimento degli obiettivi previsti, conferma la validità della strategia aziendale di Gruppo volta al consolidamento della qualità dei servizi, alla razionalizzazione e all'ottimizzazione delle risorse e degli investimenti.

Il Gruppo ha subito modifiche per effetto del consolidamento in seguito al conferimento e successiva fusione per incorporazione della società controllata Marche Multiservizi Falconara Srl con effetto dal 1 gennaio 2012.

Conto economico riclassificato a valore aggiunto (migliaia di euro)	2010	2011	2012	di cui MMS Falconara
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	97.301	101.815	112.016	9.175
Variazione rimanenze prodotti in semilavorati e finiti	0	0	0	0
Variazione lavori in corso su ordinazione	0	0	0	0
Incrementi immobilizzazioni per lavori interni	1.859	2.382	3.078	0
Altri ricavi e proventi	1.159	2.231	3.213	447
Totale Valore della Produzione	100.319	106.428	118.307	9.622
Acquisti materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	-5.607	-6.482	-9.003	-903
Costi per servizi	-30.532	-34.254	-38.620	-3.047
Costi per godimento beni di terzi	-8.441	-9.930	-10.762	-75
Costi per il personale	-27.384	-27.033	-30.848	-4.242
Variazione rimanenze materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	-130	-78	35	-24
Oneri diversi di gestione	-3.655	-4.953	-5.157	-77
Margine Operativo Lordo	24.570	23.698	23.952	1.254
Ammortamenti e svalutazioni	-11.975	-11.334	-11.684	-569
Accantonamenti per rischi e altri accantonamenti	-5.455	-4.565	-5.514	-
Reddito Operativo	7.140	7.799	6.754	685
Proventi finanziari	2.652	1.345	1.350	1
Oneri finanziari	-1.095	-1.264	- 1.110	- 141
Totale proventi e oneri finanziari	1.557	81	240	-140
Rivalutazioni	0	0	0	0
Svalutazioni	-309	-161	0	0
Totale delle rettifiche	-309	-161	0	0
Proventi straordinari	722	1.149	3.259	14
Oneri straordinari	-451	-1.094	- 572	-3
Totale proventi e oneri straordinari	271	55	2.687	11
Risultato ante imposte	8.659	7.774	9.681	556
Imposte sul reddito	-4.065	-3.981	-4.116	-
Reddito netto	4.594	3.793	5.565	556

Il valore della produzione dell'esercizio 2012 è pari a 118,3 milioni di euro, in crescita del 11,16% rispetto ai 106,4 milioni di euro del 2011.

L'incremento del **Valore della produzione**, pari a 11,9 milioni di euro, +11,16%, è dovuto all'incremento dei ricavi relativi al ciclo idrico integrato per 2,6 milioni di euro (adeguamenti tariffari 1,5 milioni di euro, ingresso Comuni dell'Alta Val Marecchia per 0,6 milioni di euro e altri ricavi diversi 0,5 milioni di euro) ,al servizio energia (distribuzione gas naturale – illuminazione pubblica – gestione calore) per 1,5 milioni di euro (VRD 1,3 milioni di euro, adeguamento tariffario Illuminazione Pubblica 0,3 milioni di euro, scadenza contratto Gestione calore -0,4 milioni di euro e altri ricavi diversi per 0,6 milioni di euro) ed ai servizi di igiene urbana per 7,8 milioni di euro (adeguamenti tariffari per maggiori servizi erogati 1,6 milioni e altri ricavi diversi

per 0,3 milioni di euro della gestione ordinaria, variazione del perimetro di consolidamento per l'ingresso di Marche Multiservizi Falconara Srl 8,9 milioni di euro (al netto delle partite infragruppo), minor apporto per 3,5 milioni di euro di MMS Ecologica Srl per effetto della chiusura della discarica di Ca' Mascio avvenuta nel 2011, maggior contributo di Naturambiente Srl per 0,5 milioni di euro.

Il Margine Operativo Lordo consolidato di Gruppo al 31 dicembre 2012 passa da 23,7 milioni di euro del 2011 a 24,0 milioni di euro del 2012. Nel dettaglio il Margine Operativo Lordo, al netto delle partite infragruppo, si incrementa per 0,5 milioni di euro per effetto della variazione di perimetro con l'ingresso di Marche Multiservizi Falconara Srl, si decrementa per 0,2 milioni di euro di Acque Srl, si decrementa per 2,1 milioni di euro di MMS Ecologica Srl dovuto alla chiusura della discarica di Ca' Mascio, si decrementa per 0,2 milioni di euro per la gestione di Naturambiente Srl e si incrementa per circa 2,3 milioni di euro della Capo Gruppo.

Gli Ammortamenti, gli **Accantonamenti e le Svalutazioni** si incrementano dell'8,17%, passando dai 15,9 milioni di euro dell'esercizio precedente ai 17,2 milioni di euro del 2012. Tale variazione è attribuibile all'accantonamento per C.I.G. per circa 1,8 milioni di euro (contenzioso con INPS), alla diversa modalità del calcolo degli ammortamenti come dettato dall'AEEG (SII) ed alla diversa dinamica degli accantonamenti post mortem per effetto delle chiusure dei vari impianti del Gruppo.

Relativamente al fondo post-mortem delle discariche sono stati accantonati 1,6 milioni di euro ed al fondo ripristino beni di terzi 2,0 milioni di euro.

Alla luce di quanto sopra l'esercizio 2012 si chiude con un decremento del **Reddito Operativo** del 13,40% rispetto all'analogo periodo del 2011, passando da 7,8 milioni di euro a 6,8 milioni di euro.

La Gestione Finanziaria passa da un risultato leggermente negativo positivo di 0,08 milioni di euro ad un risultato positivo di 0,2 milioni di euro per l'anno 2012.

Nonostante le forti tensioni rilevate a livello globale sulla dinamica creditizia e sui mercati finanziari, il Gruppo, grazie alle corrette politiche di gestione della leva finanziaria e degli strumenti di finanziamento, è riuscito a mantenere contenuto il costo del denaro e conseguentemente gli oneri finanziari, anche attraverso un continuo processo di forte attenzione nella gestione del credito.

Il risultato ante imposte passa da 7,8 milioni di euro del 2011 a 9,7 milioni di euro per il 2012. L'incremento di 1,9 milioni di euro è riconducibile alla variazione di perimetro per l'ingresso di Marche Multiservizi Falconara Srl per 0,7 milioni di euro, alla rilevazione di 1,5 milioni di euro per rimborso IRES riferito alla mancata deduzione dell'IRAP sul costo del personale richiesto per gli anni dal 2007 al 2011 ed alla flessione per 0,3 milioni di euro conseguente alla gestione caratteristica.

Per effetto del carico fiscale dell'anno 2012 pari a 4,1 milioni di euro, rispetto ai 4,0 milioni di euro del 2011, **il risultato netto** si attesta a 5,6 milioni di euro.

Stato Patrimoniale (in migliaia di euro)	2011	2012
Attività immobilizzate nette	102.006	112.821
Capitale circolante netto	-12.773	-5.775
(Fondi)	-38.896	-44.411
CAPITALE INVESTITO NETTO	50.337	62.635
Patrimonio netto	-25.034	-28.699
Debiti finanziari a lungo	-30.446	-29.425
Debiti finanziari a breve	5.143	-4.511
Posizione netta	-25.303	-33.936
CAPITALE ACQUISITO	-50.337	-62.635

Il capitale investito netto è passato da 50,3 milioni di euro a 62,6 milioni di euro evidenziando un aumento di oltre il 24%.

Le attività immobilizzate nette al 31 dicembre 2012 ammontano a 112,8 milioni di euro contro i 102,0 milioni di euro dell'anno 2011 con un incremento di oltre il 10%.

I fondi alla fine dell'anno 2012 risultano pari a 44,4 milioni di euro contro i 38,9 milioni di euro del 2011. Tale variazione è attribuibile all'accantonamento per C.I.G. per circa 1,8 milioni di euro (contenzioso con INPS), alla diversa modalità del calcolo degli ammortamenti come

dettato dall'AEEG (SII) ed alla diversa dinamica degli accantonamenti post mortem per effetto delle chiusure dei vari impianti del Gruppo.

Il risultato in termini di capitale circolante netto si decrementa di 6,97 milioni di euro attestandosi a 5,7 milioni di euro per l'anno 2012 rispetto ai 12,7 milioni di euro dell'anno 2011 dovuto principalmente del maggior incremento dei crediti commerciali rispetto ai debiti commerciali a breve per effetto del deterioramento delle generali condizioni economiche e dell'aumentato volume dei ricavi per la variazione del perimetro di consolidamento.

Il **patrimonio netto** si incrementa di 3,7 milioni di euro, passando da 25,0 milioni di euro del 2011 a 28,7 milioni di euro del 2012, per effetto sia degli accantonamenti alle riserve che dell'utile di periodo.

I **debiti finanziari** a medio/lungo termine si decrementano per circa 1,0 milioni di euro attestandosi a 29,4 milioni di euro del 2012 rispetto ai 30,4 milioni di euro del 2011 per effetto del pagamento delle rate dei mutui.

Investimenti operativi non finanziari

Gli investimenti globali effettuati dal gruppo sul territorio di riferimento ammontano a 13,0 milioni di euro, in linea con il Piano Industriale.

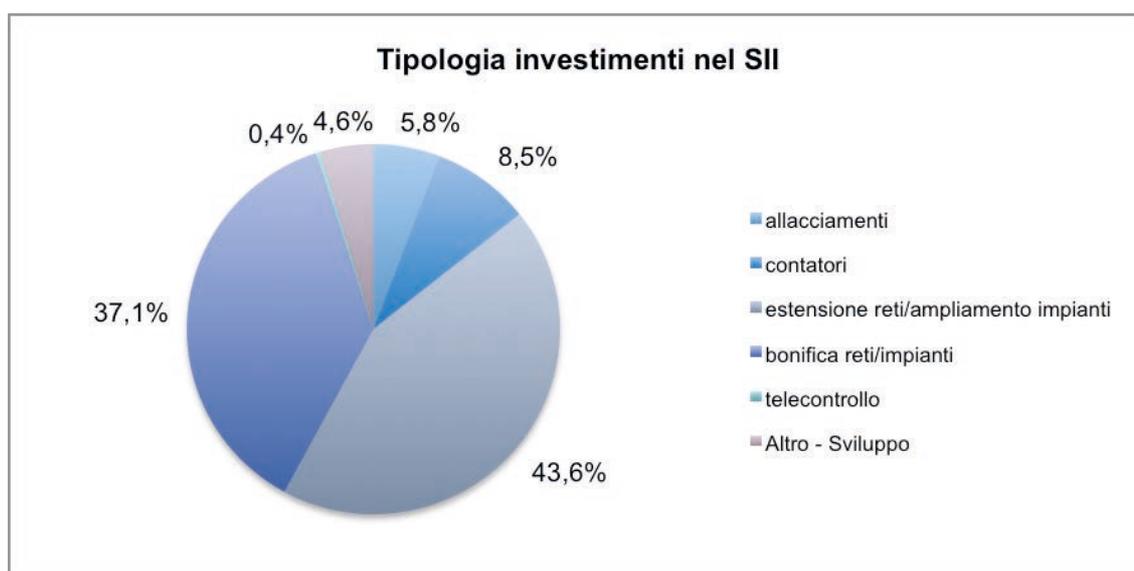
Investimenti (in milioni di euro)	2010(1)	2011(1)	2012
Settore energia	1,7	2,1	2,2
Settore idrico	6,8	6,3	7,6
Settore ambiente	3,8	3,5	2,4
Servizi generali ed altri	1,0	1,0	0,8
Totale	13,3	12,9	13,0

(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

Circa il 50% degli investimenti realizzati dalla società nel corso dell'esercizio 2012 è stato assorbito dal 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 per 3,7 milioni di euro e per 3,9 milioni di euro al potenziamento degli impianti di depurazione e delle reti fognarie.

Gli investimenti del servizio energia sono per 1,0 milioni di euro destinati all'adeguamento normativo dei contatori dettato dalla Del. 155/08 dell'AEEG e, il restante importo, per il miglioramento degli standard di sicurezza della rete.

Nell'area ambiente si evidenzia un valore per investimenti pari a 2,4 milioni di euro in contrazione rispetto al dato del 2011 dovuto principalmente allo slittamento dei lavori per l'ampliamento della discarica di Ca' Asprete; gli interventi eseguiti dal Gruppo nel corso dell'esercizio 2012, hanno riguardato soprattutto il potenziamento e lo sviluppo dei servizi di raccolta differenziata.



2.1 I Risultati di Gestione

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 grado di indebitamento rispetto al patrimonio netto.

Il ROE è passato dal 15,15% del 2011 al 19,39% del 2012 con un incremento di oltre il 20%.

Pressoché costante il ROI che si attesta a 10,78%, mentre il grado di indebitamento (Leverage) si attesta a 6,50 milioni di euro.

Indicatori economici	2010	2011	2012
ROE (Utile netto / Capitale proprio x 100)	19,72%	15,15%	19,39%
ROI (Risultato operativo / Capitale investito netto x 100)		15,49%	10,78%
Leverage (Totale attività / Capitale proprio)	6,66	6,76	6,50
Indice di liquidità totale (euro)	0,79	0,95	0,90
Fatturato per dipendente (euro)	184.750	199.303	197.179
EBITDA per dipendente (euro)	45.249	44.378	39.921
Costo medio per dipendente (euro)	50.432	50.624	51.413
Dipendenti a tempo indeterminato (n.)	543	534	600

2.2 La Distribuzione del Valore Aggiunto

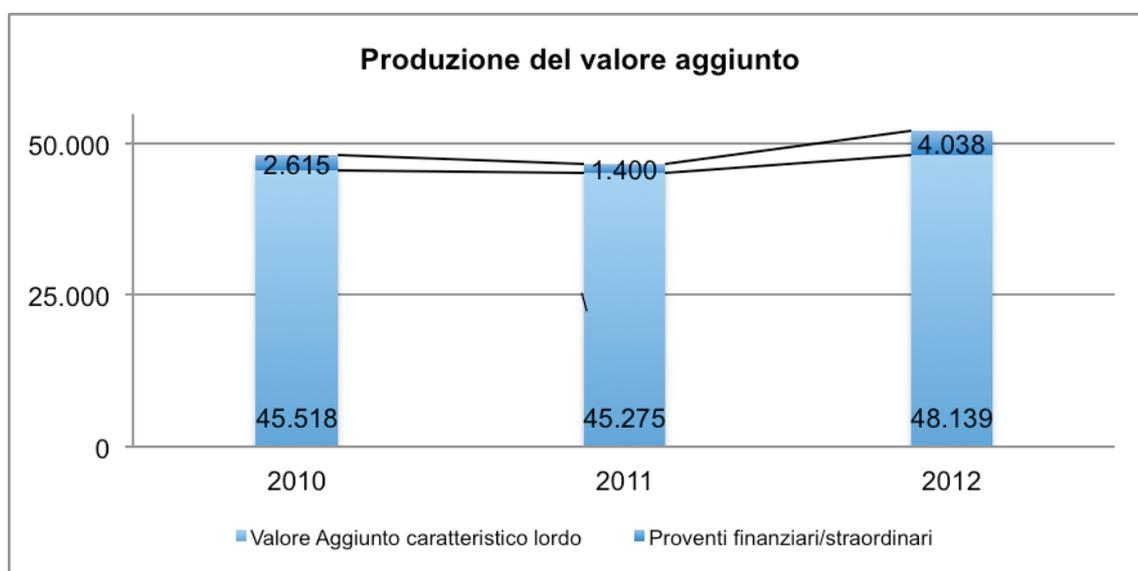
Nel contesto della sostenibilità, il Valore Aggiunto viene inteso come differenza tra valore della produzione e costi di produzione che non costituiscono una remunerazione per gli stakeholder aziendali. Il Valore Aggiunto misura, quindi, la ricchezza prodotta da MMS nell’esercizio, con riferimento ai 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 2012 è pari a 48,1milioni di euro rispetto ai 45,2 milioni di euro dell’anno 2011. Tale valore sommato ai proventi ed oneri straordinari genera per il 2012 un Valore Aggiunto globale lordo, destinato agli stakeholder, di 52,2 milioni di euro.



Produzione del Valore Aggiunto (migliaia di euro)	2010(1)	2011(1)	2012
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	97.301	101.815	112.016
Altri ricavi e proventi	872	1.828	2.810
Contributi in conto di esercizio	286	404	403
Costi capitalizzati	1.859	2.382	3.078
Valore globale della produzione	100.318	106.428	118.307
Consumo di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci (al netto delle variazioni delle scorte)	-5.735	-6.560	-8.968
Costi per servizi	-30.532	-34.254	-38.620
Altre spese operative	-12.096	-14.883	-15.920
Accantonamenti al fondo di svalutazione crediti	-982	-891,483	-1146
Accantonamenti al fondo rischi e altri fondi	-5.455	-4.565	-5.514
Valore Aggiunto caratteristico lordo	45.518	45.275	48.139
Proventi finanziari/straordinari	2.615	1.400	4.038
Valore Aggiunto globale lordo	48.133	46.675	52.177
Ammortamenti immobilizzazioni materiali	-8.143	-8.730	-8.985
Ammortamenti immobilizzazioni immateriali	-1.850	-1.713	-1.554
Totale ammortamenti delle immobilizzazioni	-9.993	-10.443	-10.539
Valore Aggiunto globale netto	38.140	36.232	41.638

(1) Dati rettificati per diversa riclassificazione di alcuni oneri



Distribuzione del valore aggiunto globale lordo (migliaia di euro)	2010(1)	2011(1)	2012
Lavoratori	27.408	27.075	30.647
Azienda	9.191	8.048	10.051
Azionisti	2.152	2.152	2.157
Finanziatori	1.095	1.264	1.110
Pubblica amministrazione	8.138	7.998	8.081
Comunità locale	149	138	132
Totale	48.133	46.675	52.177

(1) Dati rettificati per diversa riclassificazione di alcuni oneri

La quota di Valore Aggiunto destinato ai lavoratori, pari al 58,7%, è relativa agli stipendi, ai contributi previdenziali a carico del datore di lavoro, alle spese per la mensa e all'accantonamento per il trattamento di fine rapporto.

Al Gruppo Marche Multiservizi è riservata una quota pari al 19,3% del Valore Aggiunto, rispetto al 17,1% % del 2011.

La quota destinata agli azionisti del Gruppo MMS si attesta al 4,1% del 2012 contro circa il 4,6% del biennio precedente.

La quota di Valore Aggiunto distribuito ai finanziatori è stata pari a 1,1 milioni di euro pari al 2,1% in leggero decremento rispetto all'anno 2011 per effetto dell'appostamento di quote per mutui per l'intero esercizio e della scadenza dei derivati.

La parte destinata alla Pubblica Amministrazione per 8,1 milioni di euro in leggera flessione rispetto al 2011 e si riferisce alle imposte tributarie di Gruppo, ai canoni di concessione riconosciuti agli E.E.L.L. per i servizi a rete, ai canoni di attraversamento e demaniali nonché alla TOSAP/COSAP e all'IMU.

Infine, alla comunità locale, trasferito mediante sponsorizzazioni di eventi con valenza culturale e sociale sono riservati circa 0,13 milioni di euro, circa lo 0,3% del Valore Aggiunto.

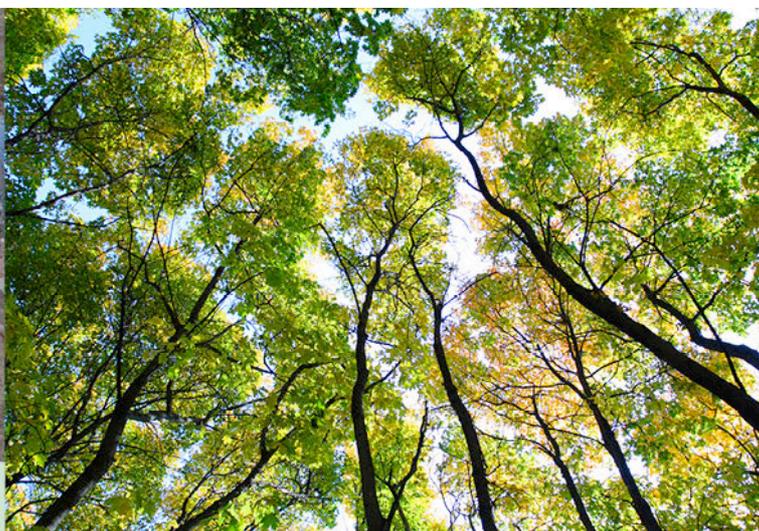


Il valore aggiunto nel territorio servito

Nel 2012 il valore aggiunto distribuito agli stakeholder del territorio è stato pari a 45,7 milioni di euro che rappresenta l'87,7% del valore aggiunto totale generato in aumento rispetto l'84,2% del 2011 così composto:

- stipendi ai lavoratori (93,8% del totale);
- dividendi agli azionisti del territorio (55,38%);
- imposte, tasse e canoni agli Enti del territorio regionale (69,8%);
- liberalità e sponsorizzazioni (87%);
- risorse reinvestite nell'azienda (100%).

Se si considera, inoltre, il valore economico delle forniture dai fornitori del territorio (che rappresentano il 52% con i comuni dell'area di Falconara Marittima pari a 26,6 milioni), la ricchezza che nel 2012 è stata complessivamente distribuita al territorio provinciale e regionale è stata pari a 72,4 milioni di euro.





3.
I LABORATORI

3. I LAVORATORI

Le risorse umane rappresentano un punto strategico l'Azienda. L'impegno e la motivazione sono i cardini sui quali si fonda il successo del Gruppo. Marche Multiservizi si propone di offrire ai propri dipendenti opportunità di crescita, ponendo l'attenzione a quelle che sono le competenze e le esperienze maturate. Le opportunità di avanzamento di carriera consentono ai dipendenti di contribuire al raggiungimento degli obiettivi aziendali, in un ambiente sicuro, dove il lavoro di squadra ed il senso di appartenenza rappresentano le chiavi del successo.

	Obiettivi	Obiettivi raggiunti	Obiettivi futuri
Dipendenti	Miglioramento dell'indice di frequenza infortuni (inferiore a 50)	▲ L'indice non è migliorato in modo assoluto per l'allargamento del perimetro a MMS Falconara e per la salita degli infortuni in itinere	Portare l'indice di frequenza infortuni sotto 50. Avviare un progetto "Sicurezza" finalizzato al coinvolgimento dei Lavoratori
	Estensione della certificazione OHSAS per Servizio di Igiene Ambientale	■ Estensione ottenuta nel Dicembre 2012	Ottenere della certificazione EMAS per gli impianti di Smaltimento
	Definizione di criteri per la costruzione di un sistema d'ascolto per i dipendenti.	■ Realizzazione di un progetto di Valutazione Competenze con Interviste	Avviare un programma di incontri periodici con tutto il personale operativo che prevede almeno due incontri annui anche su aspetti legati alla sostenibilità.
			Progettare e realizzare di un primo corso sull'uso di sistemi informatici base e uno per aumentare la condivisione degli obiettivi ed il senso di lavorare in gruppo.
			Avviare il progetto di LEAN organization per il miglioramento e l'efficientamento dei processi aziendali per 2 Funzioni
			Sensibilizzare e aggiornare il personale sul "Modello 231" e sul codice Etico

Legenda stato obiettivi: ● raggiunto - ■ parzialmente raggiunto - ▲ non raggiunto



3.1 Composizione

I dipendenti del Gruppo Marche Multiservizi al 31/12/2012 erano 600, con una forza media impegnata di 575 persone, dato in aumento a seguito delle fusioni con Marche Multiservizi Falconara e Acque i cui lavoratori sono trasferiti in Marche Multiservizi. La volontà aziendale rimane quella di limitare strumenti di flessibilità, utilizzandoli solo ed esclusivamente per situazioni che rivestono carattere di urgenza..

Il livello di istruzione risulta in diminuzione rispetto l'anno precedente con una percentuale di lavoratori laureati del 11,7% contro i 12,4% sempre per effetto dell'incorporazione della società di Falconara e di Acque.

L'età media dei lavoratori con contratto a tempo indeterminato è di 48,3 anni mentre l'anzianità media è di 15,3. Si conferma, quindi, un progressivo aumento di questi indicatori negli ultimi due anni.

Lavoratori presenti a fine anno	2010	2011	2012
Dirigenti	12	12	11
Quadri	16	15	17
Impiegati	201	201	218
Operai	314	306	354
totale tempo indeterminato	543	534	600
Lavoratori a tempo determinato	1	0	0
Interinali/Somministrazione lavoro	0	0	0
Contratti di collaborazione o lavoratori a progetto	0	0	0
Totale generale	544	534	600

Numero medio lavoratori presenti a fine anno	2010	2011	2012
Dirigenti	12,4	12,0	11,75
Quadri	16,4	15,0	16,92
Impiegati	212,8	203,0	208,3
Operai	331,6	307,0	325,1
totale tempo indeterminato	573,2	537,0	562
Lavoratori a tempo determinato	4,9	1,0	1,83
Interinali/Somministrazione lavoro	8,4	8,0	11,17
Contratti di collaborazione o lavoratori a progetto	0,4	0,0	0
totale tempo determinato	13,7	9,0	13,0
Totale generale	586,9	546,0	575,0

Lavoratori a tempo indeterminato per CCNL	2009	2011	2012		
Federgasacqua	51,8%	276	51,8%	374	62,3%
Federambiente	40,0%	218	40,8%	215	35,8%
Dirigenti	2,2%	12	2,2%	11	1,8%
Altro (FISE)	5,2%	28	5,2%	0	0%

Lavoratori a tempo indeterminato per settori	2010	2011	2012
Servizio Igiene Ambientale	30,4%	33,1%	38,2%
Servizi a Rete	47,3%	40,8%	36,7%
Struttura / Altro	22,2%	26,0%	24,3%

Lavoratori a tempo indeterminato per livello d'istruzione	2009	2011	2012		
Laurea	11,5%	66	12,4%	70	11,7%
Diploma	52,9%	255	47,8%	258	43,0%
Licenza media / Altro	35,6%	213	39,9%	272	45,3%

Età media lavoratori a tempo indeterminato	2010	2011	2012
Dirigenti	53,1	52,9	51,4
Quadri	51,7	52,5	51,5
Impiegati	45,3	46,2	47,1
Operai	46,9	47,7	48,8

Anzianità media aziendale lavoratori a tempo indeterminato	2010	2011	2012
Dirigenti	16,5	15,9	14,6
Quadri	19,6	21,6	20,1
Impiegati	13,5	14,7	15,8
Operai	12,4	13,7	14,8

Per quanto concerne le ore di assenza, nel 2012 si evidenzia una significativa riduzione delle ore di assenza per sciopero del 74,3 % e delle assemblee del 6,7% rispetto al 2011. L'aumento importante delle ore di straordinario deriva, oltre che dall'allargamento di perimetro, da alcuni eventi straordinari: la neve e i successivi danni da essa provocati (Raccolta alberi, rottura contatori, ecc) e le ripetute rotture al sistema acquedottistico dell'estate 2012.

Si registra, per contro, un aumento delle ore per malattia, infortunio e permesso sindacale. Tali dati denotano un buon equilibrio tra i diritti ed i doveri dei lavoratori certificato dalla riduzione delle ore di sciopero e di volontà da parte aziendale di lasciare libera espressione di aggregazione ai lavoratori, come dimostrato dall'incremento delle ore di permesso sindacale e dal costante valore delle ore per assemblee. Nel corso del 2012, si rileva anche un incremento dei dati infortunistici soprattutto dovuti ad infortuni in itinere e per malattia.

Ore di assenza totali lavoratori a tempo indeterminato	2010	2011	2012
Malattia	35.684	29.503	34.333
Maternità	1.753	1.567	1.671
Infortunio	9.289	8.812	10.357
Sciopero	1.078	1.769	455
Assemblea	2.128	3.250	3.031
Permesso sindacale	1.505	1.102	1.372
TOTALE ore assenza	51.435	46.003	51.219
Ore lavorate ordinarie TI	797.701	823.402	899.864
Ore lavorate straordinario TI	46.590	49.485	70.683
TOTALE ore lavorate	844.291	872.887	960.547

Lavoratori a tempo indeterminato per Residenza	2010	2011	2012
Residenti fuori dal territorio servito	10,9%	10,7%	6,2%
Provincia di residenza diversa dalla Provincia di lavoro	3,1%	2,2%	4,7%

Non risultano casi di violazione dei contratti collettivi nazionali all'interno del perimetro del Gruppo, nè risultano reclami o lamentele relativi al rispetto dei diritti umani. Inoltre sempre sul fronte dei diritti umani, anche per l'attività esclusivamente locale (Regione Marche) delle attività di Gruppo, il rispetto delle normative Europee e Italiane vigenti è condizione di garanzia anche in termini di valutazione degli impatti del Gruppo.

3.2 Turnover

MMS continua la sua politica di assunzione, (cercando di porre particolare attenzione al territorio di riferimento), per di figure ad alto profilo professionale, sia specialistico che generico, affidandosi per la selezione a società esterne secondo quanto stabilito nella politica di reclutamento aziendale. Le assunzioni di lavoratori sono state di 85 unità a tempo indeterminato a seguito dell'assorbimento di MMS Falconara, di tre unità a tempo determinato e di trentatré somministrati che si sono rese necessarie per situazioni eccezionali, in particolare per coprire i carichi di lavoro estivi e per la crisi idrica del 2012. 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 2012 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	2010	2011	2012
Tempo indeterminato	5	1	85
Tempo determinato	7	5	3
Interinali/Somministrazione lavoro (tutti)	10	17	33
Co.Co.Co.	-	0	0
Stage	-	3	4
Totale	22	26	125

Assunti a tempo indeterminato per qualifica	2010	2011	2012
Dirigenti	-	0	1
Quadri	-	0	1
Impiegati	-	1	23
Operai	5	0	60

Variazioni alla consistenza	2010	2011	2012
Turnover totale	1,7%	1,9%	1,7%
Turnover maschi	1,1%	2,1%	1,3%
Turnover donne	0,0%	0,0%	3,9%

Turnover per classi di età	2010	2011	2012
Meno di 30	0,0%	0,0%	0,0%
Tra 30-50	0,3%	0,6%	0,3%
Oltre 50	4,3%	3,8%	3,4%

Cessazioni nell'anno	2010		2011		2012	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Dimissioni	-	1	-	1	-	2
Pensionamenti	1	6	-	5	-	6
Decessi	-	1	-	-	-	2
Licenziamenti	-	-	-	1	-	0
Inabilità alla funzione	-	-	-	2	-	0
Trasferimento ad altre società	-	-	-	1	-	0

Cessazioni per qualifica	2010	2011	2012
Dirigenti	0	1	2
Quadri	0	0	1
Impiegati	2	4	5
Operai	7	5	2

3.3 Diversità e pari opportunità

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 della forza lavoro, evitando qualsiasi forma di discriminazione, ivi compresa quella retributiva. L'incidenza del personale femminile tra i lavoratori è del 10,7%, dato che sconta a livello di Gruppo l'aggregazione della società di Falconara, caratterizzata da una minore presenza femminile in organico. Continua invece l'incremento percentuale dell'8,4 % rispetto all'anno precedente per quanto concerne i Dirigenti (18,2% nel 2012 contro 16,7% 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 modalità lavorativa è in aumento anche per il 2012 di circa il 12 % rispetto all'anno precedente.

Il personale appartenente alle categorie protette rappresenta circa il 5,5% 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.

Nell'anno 2012 il tasso di rientro al lavoro dopo il congedo parentale ha raggiunto il 100%

Personale femminile per qualifica	2010	2011	2012
Dirigenti	8,3%	16,7%	18,2%
Quadri	18,8%	13,3%	11,8%
Impiegati	30,3%	30,8%	27,5%
Totale di Gruppo	12,0%	12,4%	10,7%

Personale appartenente alle categorie protette	2010	2011	2012
Ai sensi della legge 68/99 art 18	1%	1%	1%
Ai sensi della legge 68/99 art.3	5%	5%	5,5%

Personale presente a fine anno per sesso ed età	2010	2011	2012
Meno di 30 anni	11	7	8
Tra 30 e 50 anni	346	319	326
Oltre 50anni	186	208	266
Uomini	478	468	524
Donne	65	66	76

Contratti part time	2010	2011	2012
Uomini	2	2	5
Donne	9	12	11

Congedi fruiti	2011	2012
Maternità	5	2
Paternità	1	3

Anche sul fronte delle retribuzioni, il rigoroso rispetto dei contratti CCNL fa sì che non esista alcuna differenza e tantomeno discriminazione per sesso e non sono applicate modifiche di salario post congedo parentale.

3.4 Formazione

L'organizzazione, le tecnologie ed il capitale umano rappresentano i tre fattori chiave attraverso cui MMS, vuole migliorare la propria posizione competitiva.

In particolare in questo specifico momento di forte recessione economica è indispensabile, se non addirittura fondamentale nella gestione aziendale, acquisire costantemente nuove conoscenze e rivalutare periodicamente le scelte aziendali.

In MMS la formazione si pone come fattore strategico di sviluppo della competitività e un'importante strumento che può garantire, la diffusione della cultura dell'eccellenza.

Il 2012 ha visto un aumento delle ore di formazione effettuate, passate da 11.150 a 12.070 totali, con l'indice delle ore uomo che risente invece dell'incorporazione di Acque srl e MMS Falconara posizionandosi in leggera flessione a 20,10 ore uomo (20,9 ore uomo nel 2011). Il dato della sola Capogruppo è infatti aumentato attestandosi a 23,84. Nel 2012 il 67,29% dei lavoratori è stato coinvolto in almeno un corso di formazione (anche questo dato ha risentito della fusione retroattiva delle due società Acque e MMS Falconara).

Analizzando nel dettaglio i dati, dal confronto con il 2011 si rileva:

- un notevole aumento delle ore di formazione riguardanti competenze tecniche ed operative e per addestramento professionale, dovuto soprattutto ad affiancamenti per cambi mansione;
- un aumento della formazione professionale sui sistemi informatici;
- il mantenimento delle ore di formazione effettuata sui temi della sicurezza (dopo il notevole incremento del 2011 per l'avvio del percorso di certificazione OHSAS).

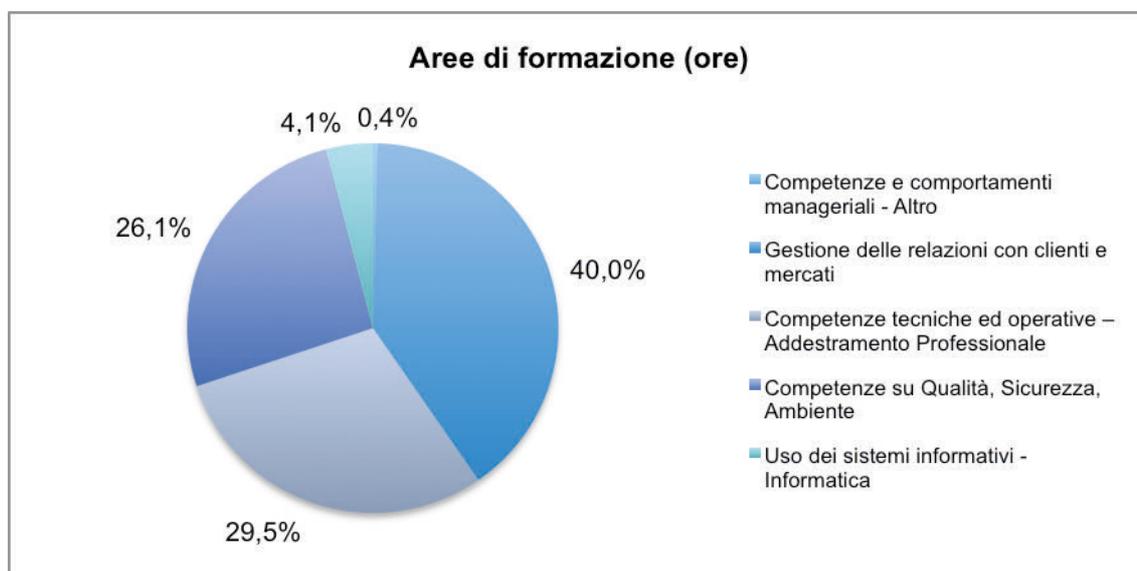
Formazione ore per qualifica (ore)	2010	2011	2012
Dirigenti	278	170	584
Quadri	407	312	835
Impiegati	3.541	4.290	5.901
Operai	4.834	6.270	4.577
Interinali, progetto e altri	89	109	173
Totale	9.149	11.150	12.070

Formazione ore medie pro capite	2010	2011	2012
Dirigenti	23,2	14,2	53,1
Quadri	25,4	20,8	49,1
Impiegati	17,6(1)	21,3	27,1
Operai	15,4(1)	20,5	12,9
Interinali, progetto e altri	11,1(1)	5,0	1,7
Totale Gruppo	16,8	20,9	20,1

(1) Dato rettificato rispetto al 2010

Lavoratori coinvolti in almeno un corso di formazione	2010	2011	2012
Dirigenti	12	12	11
Quadri	16	12	17
Impiegati	178	125	201
Operai	243	279	276
Interinali, progetto e altri	2	17	31
Totale	451	445	536

Aree di formazione (ore)	2010	2011	2012
Competenze e comportamenti manageriali	148	0	53
Gestione delle relazioni con clienti e mercati	3.752	7.018	4.898
Competenze tecniche ed operative – Addestramento Professionale	836	529	3.594
Competenze su Qualità, Sicurezza, Ambiente	4.217	3.575	3.029
Uso dei sistemi informativi - Informatica	196	28	497
Totale	9.149	11.150	12.070



Il piano formativo del 2013, continuerà a porre attenzione sui seguenti temi:

1. **Sicurezza** con l'obiettivo di accrescere la consapevolezza del "fare in Sicurezza" in tutti i lavoratori con le seguenti azioni:

- aggiornare 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.

2. **Addestramento** con l'obiettivo di aumentare le competenze del personale anche attraverso l'affiancamento e addestramento operativo mirato ad apprendere nuove attività/mansioni con lo strumento della delega.

Il piano 2013 sarà inoltre focalizzato su:

- l'attuazione dell'Accordo Conferenza Stato Regioni del 22/02/2012 con l'obiettivo di assicurare l'allineamento formativo in termini di sicurezza del personale di MMS.
- l'abilitazione professionale C.Q.C. Carta qualificazione conducenti con l'obiettivo di formare e/o aggiornare i lavoratori che utilizzano mezzi con patente C.
- le abilità informatiche con l'obiettivo di aumentare la conoscenza da parte del lavoratore delle nuove potenzialità degli strumenti informatici specialistici e di base per migliorare i processi e ottimizzare i tempi.

3.5 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).

Nel corso del 2012, Marche Multiservizi ha sottoscritto per la prima volta un accordo sul premio di risultato con una validità triennale, esteso anche ai dipendenti delle società controllate dal Gruppo. 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 2012 è stato confermato il sistema di retribuzione variabile incentivante definito "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 ha validità di 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	2010	2011	2012
Diffusione del premio incentivante (MBO e performance)(1)	5,2%(2)	5,1%	4,7%

(1) dal 2010 solo per Dirigenti e Quadri

(2) Dato variato rispetto al 2010

Gli avanzamenti di carriera (comprendendo i passaggi di livelli e i superminimi) si mantengono in linea con il passato attorno al 10%.

Avanzamenti di carriera	2010	2011	2012
Dirigenti	0%	9%	0%
Quadri	0%	0%	0%
Impiegati	14%	9%	14%
Operai	13%	7%	8%
Totale di Gruppo	13%	9%	10%

Fondi Pensione

Pegaso per i lavoratori con contratto Federgasacqua, Previambiente per i lavoratori di Federambiente e Previndai per i dirigenti sono i principali fondi di previdenza complementare a cui i dipendenti di MMS hanno aderito in numero significativo (57% sul totale).

Lavoratori aderenti ai fondi pensione	2010	2011	2012
Pegaso	166	157	153
Previambiente	129	128	173
Previndai	8	8	7
Fonchim	3	-	0
Altri fondi	-	4	7
Totale	306	297	340

3.6 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 finalizzati a migliorare i servizi forniti alla collettività.

Nel corso del 2012 sono stati organizzati con le RSU e OO.SS. Territoriali incontri periodici su problematiche specifiche legate all'organizzazione e gestione dei vari servizi e quello annuale sul Budget 2012. In quest'ultimo sono state esposte le linee guida del documento programmatico che indica 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 2012 sono risultati molto utili in quanto hanno consentito di estendere alcuni accordi della Capogruppo ai dipendenti delle società controllate (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 dove sono 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. Infine, con la fusione di Marche Multiservizi Falconara si estende il rapporto con le Rsu aziendali e le OO.SS territoriali della provincia di Ancona.

Numero iscritti al sindacato per sigla	2010	2011	2012
CGIL	208	200	296
CISL	45	44	53
UIL	20	16	17
UGL	8	9	9
Totale	281	269	375

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 attività sportive, gare di pesca ecc., e mette a disposizione dei soci abbonamenti per assistere alle partite di calcio, basket e volley delle squadre locali. Il Circolo prevede anche un contributo per abbonamenti teatrali, corsi culturali, abbonamenti a palestre e piscine e attività sportive e stipula convenzioni con centri fisioterapici, esercizi commerciali e agenzie turistiche.

Anche quest'anno, come negli anni passati, in occasione della S.S. Pasqua il Cral ha acquistato 30 campane di cioccolato vendute da IOPRA - Istituto Oncologico Pesarese Raffaello Antonello – con l'intento 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 che vengono poi distribuiti nella serata della tradizionale tombola Natalizia

Sempre in occasione del Natale, il Circolo 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 280 Soci tra dipendenti e familiari, con la presenza di un'animatrice per intrattenimento dei bambini che, è stata molto apprezzata dai partecipanti.

Sono stati acquistati 40 cuscini cuciti, disegnati e ricamati dai volontari di ABIO, Associazione per il Bambino in Ospedale, i cui proventi sono destinati alle spese di assistenza del ricovero dei bambini per facilitarne l'inserimento in ospedale, ed in occasione della serata sono stati regalati ai bambini partecipanti.

Nel giorno della ricorrente "Festa della Donna" sono state acquistate piantine di gardenie vendute da AISM, Associazione Italiana Sclerosi Multipla, distribuite poi nei vari uffici di Marche Multiservizi.

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 2012.

Lavoratori iscritti al circolo ricreativo aziendale	2010	2011	2012
sul totale dei dipendenti	384	388	388
Familiari	187	192	253
Pensionati	7	20	14
Totale	578	600	655

3.7 Sicurezza sul lavoro

Il 2012 ha visto MMS fortemente impegnata nello sviluppo della terza fase del percorso di **certificazione OHSAS 18001:2007**. Infatti, dopo i servizi GAS e Idrico, **con la certificazione dei Servizi Ambientali si è arrivati alla conclusione dell' obiettivo strategico aziendale di "certificazione completa della sicurezza entro il 2012"**. L'importante traguardo è stato possibile con il coinvolgimento e la partecipazione di tutti i livelli aziendali, grazie anche alle oltre 2751 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, estendendo ai fornitori e alle controllate il sistema di monitoraggio/indagine degli infortuni occorsi e il sistema di visite e controlli sul campo. In particolare, per quanto riguarda i **cantieri temporanei**, il Servizio QSA ha effettuato nel corso del 2012 oltre 180 controlli verbalizzati su un volume di lavori di oltre 7 milioni di euro. Nel dettaglio i controlli hanno riguardato i cantieri relativi: ai contratti aperti del Pronto intervento (82 controlli sulla ditta appaltatrici e su tutte le sei ditte subappaltatrici); 58 controlli per le cinque ditte impegnate nei contratti di manutenzione straordinaria e programmata; 41 controlli verbalizzati sui cantieri non rientranti nel contratto di manutenzione programmata ma assegnati con appalti specifici. 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. Sul fronte degli **indici infortunistici**, sia in termini di eventi che di gravità, il 2012 sconta due fattori particolari: il consolidamento della società di Falconara e soprattutto il peso degli infortuni in itinere. Tali aspetti hanno fatto sì che l'indice di frequenza di Gruppo si attesti a 55,2, mentre l'indice di gravità arriva 2,0 nel 2012 rispetto al 1,28 del 2011. Si precisa che l'incremento, almeno in termini di frequenza, è principalmente riconducibile all'incidenza degli infortuni in itinere senza il quale l'indice di frequenza si collocherebbe attorno a 46,8, del tutto analogo a quello del 2011. Sia l'analisi degli incidenti che quella degli infortuni vengono eseguite con l'ausilio di un report periodico a cadenza **trimestrale**.

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

Infortuni (2)	2010	2011	2012
Infortuni sul lavoro	47	44	53
- di cui infortuni "in itinere"	3	3	8
(spostamento casa/lavoro – lavoro/casa)			
Infortuni mortali o molto gravi (inabilità al lavoro)	-	-	-
Indice di gravità infortuni (giornate di assenza / ore totali lavorate x 1.000)	2,45	1,28	2,0
Indice di frequenza infortuni (numero di infortuni / ore totali lavorate x 1.000.000)	54,3	50,3	55,2
Indice di incidenza infortuni (numero di infortuni / n° dipendenti al 31-12 x 100)	8,66	8,24	8,83
Infortuni sul lavoro di lavoratori di ditte appaltatrici e terzi(1)	7	12	18

(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) compresi gli eventi < a 3 gg lavorativi

Indice di frequenza per aree di attività	2010	2011	2012
Servizi a Rete	30,5	28,3	26,8
Servizi Ambientali	100,9	96,1	110,3
Altri Servizi	0	4,9	8,6

L'azione di sensibilizzazione svolta dai referenti dei vari servizi, con il supporto del Servizio Prevenzione e Protezione, dei docenti esterni e degli Ispettori degli audit interni, 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 ed operatori. Non meno importante 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.

L'analisi degli eventi, nello specifico, evidenzia come nel 2012 le cause più frequenti siano state determinate dai traumi e contusioni connesse alla movimentazione manuale dei carichi, 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 18 eventi nel 2012 contro i 12 del 2011 dovuti soprattutto al potenziamento delle attività di raccolta porta a porta.

Per quel che riguarda le Società del Gruppo, nel 2012 è proseguito lo sforzo di integrazione gestionale anche seguendo la sicurezza che ha portato indubbi benefici: ad eccezione di Acque, dove si sono verificati quattro eventi di modesta entità, si riscontra sia in MMS Ecologica che in Naturambiente un sensibile miglioramento dell'indice di frequenza rispetto all'esercizio 2011.

Indici d'infortunio		Marche Multiservizi	Ex MMS Falconara	MMS Ecologica	Natura Ambiente	Acque
Indice di frequenza	2011	47,6		134,1	70,8	43,0
	2012	50,8	58,7	50,1	67,4	115,9
Indice di gravità	2011	1,3		3,5	1,1	0,2
	2012	2,4	0,4	1,2	0,5	1,6
Lavoratori	2011	471		14	21	28
	2012	484	83	12	21	28

Notevole importanza nel corso dell'anno riveste l'attività di Sorveglianza Sanitaria che il Medico Competente svolge 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.

Le analisi di laboratorio nell'anno 2012 sono diminuite rispetto all'anno precedente.

Nel 2012, a seguito delle visite mediche periodiche, sono state confermate 20 idoneità con limitazioni. Inoltre, sono state svolte 18 visite per videoterminalisti.

Il Gruppo ha deciso di interpretare la normativa vigente rispetto l'assunzione di Alcool e sostanze stupefacenti durante l'orario di lavoro in senso restrittivo nei confronti dei lavoratori e cautelativo nei propri confronti.

La normativa prevede il divieto totale di assunzione di sostanze stupefacenti per particolari categorie lavorative: in particolare il personale addetto alla guida delle macchine operatrici e per lo stesso il divieto di assunzione di alcool durante l'orario di lavoro. Per incentivare uno stile di vita attento alla salute e per diminuire il potenziale di rischi durante l'orario di lavoro MMS ha esteso in senso restrittivo il divieto di assunzione totale di Alcool a tutti i dipendenti durante l'orario di lavoro.

Accertamenti sanitari	2010	2011	2012
Visite mediche preventive e periodiche (comprese eventuali spirometrie e audiometrie di base)	345	351	297
Visite videoterminalisti	28	60	18
Analisi di laboratorio e prestazioni ambulatoriali particolari (esami ematochimici, rx, specialistiche in genere)	193	490	275
Malattie professionali riscontrate nell'anno	-	0	0



4. I CLIENTI

I cittadini serviti da Marche Multiservizi nel territorio di riferimento sono circa 351.584, distribuiti in 55 comuni della Provincia di Pesaro e Urbino e 6 della Provincia di Ancona.

Il rapporto con i clienti rappresenta un fondamentale valore per il Gruppo ed è basato su un'attenta politica di servizio ed un'attività di comunicazione trasparente.

In termini di sostenibilità, le aspettative per i clienti sono dirette al tema della Qualità dei Servizi erogati ed al tema tariffario,.

Cliente Obiettivi	Stato Obiettivi	Obiettivi futuri
Migliorare ulteriormente il tempo di attesa agli sportelli	 Mantenuto pressoché costante a 14 min e 20 sec. Avviato anche un progetto di installazione nell'ufficio clienti di Pesaro di un nuovo sistema contacode che consente la differenziazione delle varie prestazioni	Installazione di nuovo sistema informatico con ridefinizione e stabilizzazione dei tempi d'attesa agli sportelli dell'ufficio clienti di Pesaro diversificati per tipo di prestazione
Diffusione dell'indagine di customer satisfaction - clienti	 Aggiornate completamente le pagine web del sito e con miglioramento dell'interattiva.	Avviare un canale di contatto periodico con i clienti attraverso newsletter.
Messa a regime del Call center per tutti i servizi e territorio servito e stabilizzazione dei livelli dei tempi di attesa dello sportello telefonico	 L'indagine di Customer è stata diffusa sia nel BS 2011 che in comunicati stampa, e nel web  Lo sportello telefonico è stato esteso a tutto il territorio e a tutti i servizi. Il tempo di attesa è salito a 106,7 sec per gli eccezionali contatti occorsi tra Marzo-Maggio per i servizi di ritiro potature derivanti dall'eccezionale nevicata.	Aggiornare l'indagine di customer satisfaction Riportare i tempi d'attesa per lo sportello telefonico attorno ai 90 sec.
		Mantenere gli standard di rispetto della qualità dei servizi sia nell'idrico che nel gas sopra il 95%. Promuovere anche nel 2013 la qualità dell'acqua di rubinetto;.
	 Avviata le iniziative per promuovere la bolletta elettronica "bolletta net"	Incentivare con ulteriori azioni la bolletta elettronica e gli addebiti con RID con benefici economici e ambientali.
Migliorare il tempo medio di risposta ai reclami.	 IL tempo medio di risposta ai reclami è stato migliorato e portato a 13,14 giorni	Consolidare il tempo di risposta ai reclami sotto i 15 gg.

Legenda stato obiettivi:  raggiunto -  parzialmente raggiunto -  non raggiunto

4.1 Composizione dei clienti

A fine 2012, i cittadini serviti dal Gruppo con almeno uno dei servizi erogati erano superiori a **351.584 con un forte incremento dei servizi Ambientali che arrivano a circa 134.000 unità**. Ogni giorno lavorativo circa **200 cittadini** si rivolgono presso il nostri sportelli distribuiti su tutto il territorio Provinciale e **400** clienti utilizzano il contatto telefonico.

La clientela è formata per una percentuale prossima al 90% da clienti domestici e condomini e per il resto da attività commerciali, artigianali, industriali, ecc.

L'Azienda è fortemente impegnata, per la natura dei servizi offerti (Servizio Idrico Integrato, Igiene Ambientale e Distribuzione gas metano), a garantire a tutti i clienti continuità, sicurezza, accessibilità e trasparenza. Su tali aspetti ed in particolare, sui contenuti commerciali e normativi dei contratti d'utenza fornita, si trovano ampi approfondimenti su www.gruppomarchemultiservizi.it o nei punti di contatto con il cliente (sportello clienti, bolletta periodica, sportello telefonico).

I clienti del Servizio Idrico Integrato sono coloro ai quali è fornita acqua potabile, compreso il servizio di fognatura e depurazione delle acque reflue.

I clienti del Servizio di Igiene Ambientale sono destinatari dei servizi di spazzamento, raccolta e smaltimento rifiuti.

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.

Composizione delle utenze(1) al 31/12/12	2010	2011	2012
Distribuzione gas e teleriscaldamento	87.485	88.763	89.300
Servizi Igiene Ambientale(2)	108.490	110.174	133.997
Servizio Idrico	127.008	127.074	128.287
Totale	322.983	326.011	351.584

(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.



4.2 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 dalle 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 residenti dei Comuni Serviti da MMS (nella Provincia di Pesaro ed Urbino).

Nel 2012, 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 534 euro, con un incremento medio dello 5,5% 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 2010 (1)	media pesata 2011 (1)	media pesata 2012 (1)
Servizi idrici	287,5	309,3	327,8
Servizi ambientali	186,7	197,3	206,5
Totale	474,2	506,6	534,3
di cui Quota Fissa	98,4	102,7	106,4
di cui Quota Variabile	324,2	344,8	365,9
di cui imposte tasse e oneri di sistema	51,6	59,1	62,0

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

(2) Spesa media per i servizi a gestione MMS

A proposito delle tariffe del Servizio Idrico e di Igiene Ambientale: quadro normativo

SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Con l'articolo 21, comma 19, del decreto legge 6 dicembre 2011 n. 201, (c.d. decreto Salva Italia), convertito dalla legge 22 dicembre 2011 n. 214, sono state trasferite all'Autorità per l'energia elettrica e il gas le funzioni di regolazione e controllo del Servizio Idrico Integrato (SII). Tali funzioni sono state in seguito individuate nel dettaglio con decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 20 luglio 2012.

Nell'esercizio delle nuove competenze in materia di SII, il 28 dicembre 2012 l'AEEG ha approvato il metodo transitorio per la determinazione delle tariffe del SII nel biennio 2012-2013 (delibera 585/2012/R/IDR).

Il provvedimento, finalizzato alla creazione di un quadro regolatorio più chiaro e stabile, dovrebbe fornire, nelle intenzioni dell'Autorità, una prima risposta alle criticità del SII (in particolare, carenza infrastrutturale e eterogeneità dei modelli tariffari applicati sul territorio nazionale).

L'AEEG ha ritenuto opportuno un intervento urgente in materia tariffaria, in ragione di una duplice necessità:

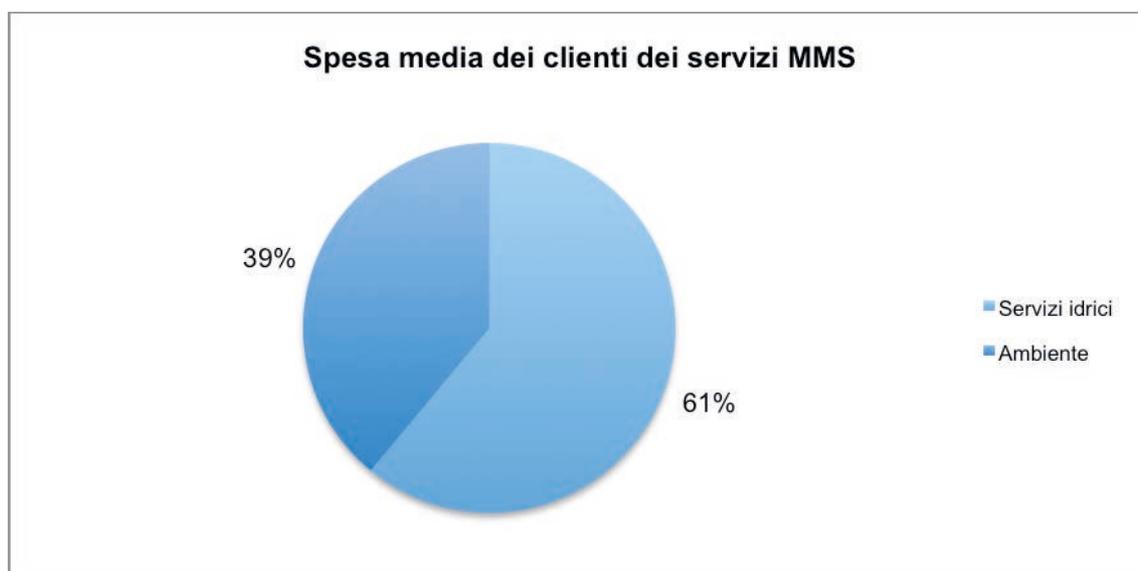
- 1) incentivare gli investimenti nelle infrastrutture del settore, necessari per il conseguimento degli obiettivi nazionali e comunitari di qualità del servizio e di tutela ambientale;
- 2) dare attuazione agli esiti del referendum del 12 e 13 giugno 2011, recepiti dal decreto del Presidente della Repubblica 18 luglio 2011 n. 116 che ha parzialmente abrogato l'articolo 154, comma 1, del decreto legislativo 3 aprile 2006 n.152 (Codice dell'ambiente), nella parte in cui includeva fra i criteri di determinazione della tariffa del SII l'adeguatezza della remunerazione del capitale investito.

Come precisato dall'articolo 3 del decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 20 luglio 2012, in materia di regolazione tariffaria all'autorità spetta il compito di predisporre il metodo di determinazione della tariffa del SII, individuare le componenti di costo (inclusi i costi finanziari degli investimenti e della gestione) di cui è ammessa la copertura tramite il gettito tariffario nel rispetto dei principi del *full cost recovery* e del chi inquina paga, approvare le tariffe proposte dai gestori e vigilare sulla corretta applicazione delle stesse. Al riguardo, in un'ottica di gradualità di intervento, resa necessaria dall'elevato livello di eterogeneità della regolazione tariffaria

applicata sul territorio nazionale, l'AEEG ha optato per l'adozione di un Metodo Tariffario Transitorio ("MTT") per gli anni 2012 e 2013, nelle more della definizione di un nuovo modello tariffario a regime, che troverà applicazione a partire dal 2014. Il MTT prevede il mantenimento nella fase transitoria delle strutture tariffarie esistenti e di un'articolazione per gestore/ambito tariffario analoga alla precedente, ma anticipa le linee generali del modello definitivo e pone le basi per una progressiva convergenza tariffaria.

IGIENE AMBIENTALE

La legge di stabilità 228/2012 ha confermato la nascita della Tares con decorrenza dal 1° gennaio 2013. Dalla stessa data sono abrogate tutte le vigenti forme di prelievo sui rifiuti (Tarsu, Tia) per lasciare spazio a un tributo a struttura binomia articolato in tassa sui rifiuti e imposta sui servizi indivisibili. Il comma 9 dell'articolo 14 del dl 201/2011 ha individuato nel DPR n.158/99, recante il metodo normalizzato della Tia Ronchi, l'unica fonte normativa da utilizzare per la determinazione delle nuove tariffe. La scadenza temporale delle quattro rate di versamento fissate per gennaio, aprile, luglio, ottobre con la possibilità per i comuni di agire con potestà per variare le scadenze. Per l'anno 2013, la prima rata è stata posticipata a luglio; l'importo in acconto è commisurato al versamento eseguito nell'anno 2012 a titolo di Tarsu o Tia, rinviando la definizione dell'importo al conguaglio, da applicare con le nuove tariffe calcolate col metodo del DPR 158/99 senza fasi transitorie per la copertura totale dei costi.



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 fatturata dalle società di vendita) e che nelle sue due componenti, fissa e variabile, per il 2012 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 2012 sono 16.

Nel corso del 2012 sono proseguiti i progetti e gli investimenti volti a migliorare la percentuale di raccolta differenziata dei rifiuti (si veda paragrafo 4.3.2).

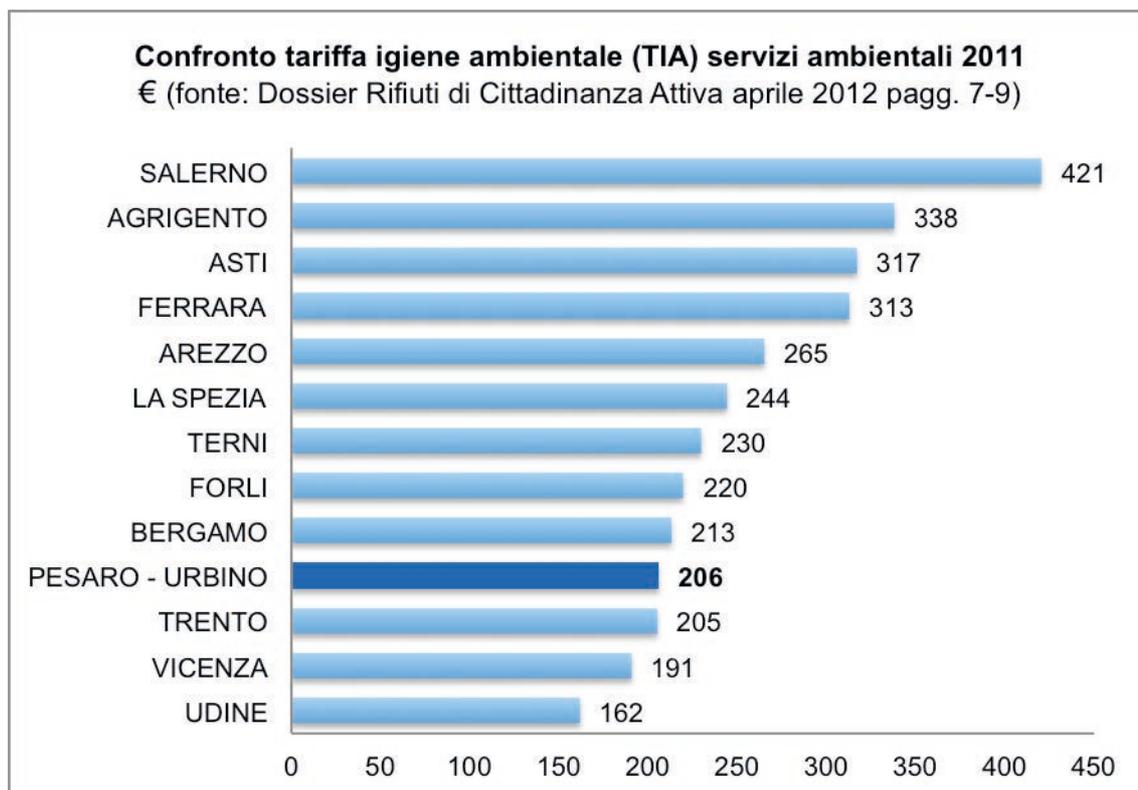
La spesa per una famiglia media (costituita da 3 componenti in abitazione di circa 90m²) ottenuta come media pesata agli abitanti dei Comuni serviti, risulta composta come indicato in tabella.

Spesa media ponderata di una utenza domestica per il servizio ambientale (euro) (abitazione di 90 m ² - 3 componenti)	2010	2011	2012	
Quota fissa	78,4	80,7	84,4	Quota di competenza MMS 84%
Quota variabile	82,8	85,6	89,9	
Fondo risanamento ambientale	1,2	5,5	5,5	
Addizionale provinciale	8,1	8,3	8,7	
IVA al 10%	16,2	17,2	18	
Totale	186,7	197,3	206,5	

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

La spesa evidenzia un incremento di circa 9,2 euro pari al 4,7 % rispetto al 2011, dovuto principalmente agli investimenti nella diffusione della raccolta differenziata e nel miglioramento della qualità dei servizi di Igiene Ambientale in generale, oltre che all'aumento della addizionale provinciale.

Dal confronto con alcune città italiane descritto nel grafico seguente, si osserva un posizionamento medio basso delle tariffe MMS per i servizi di Igiene Ambientale (applicata a una famiglia residente a Pesaro).



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, ossia 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 2012 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.

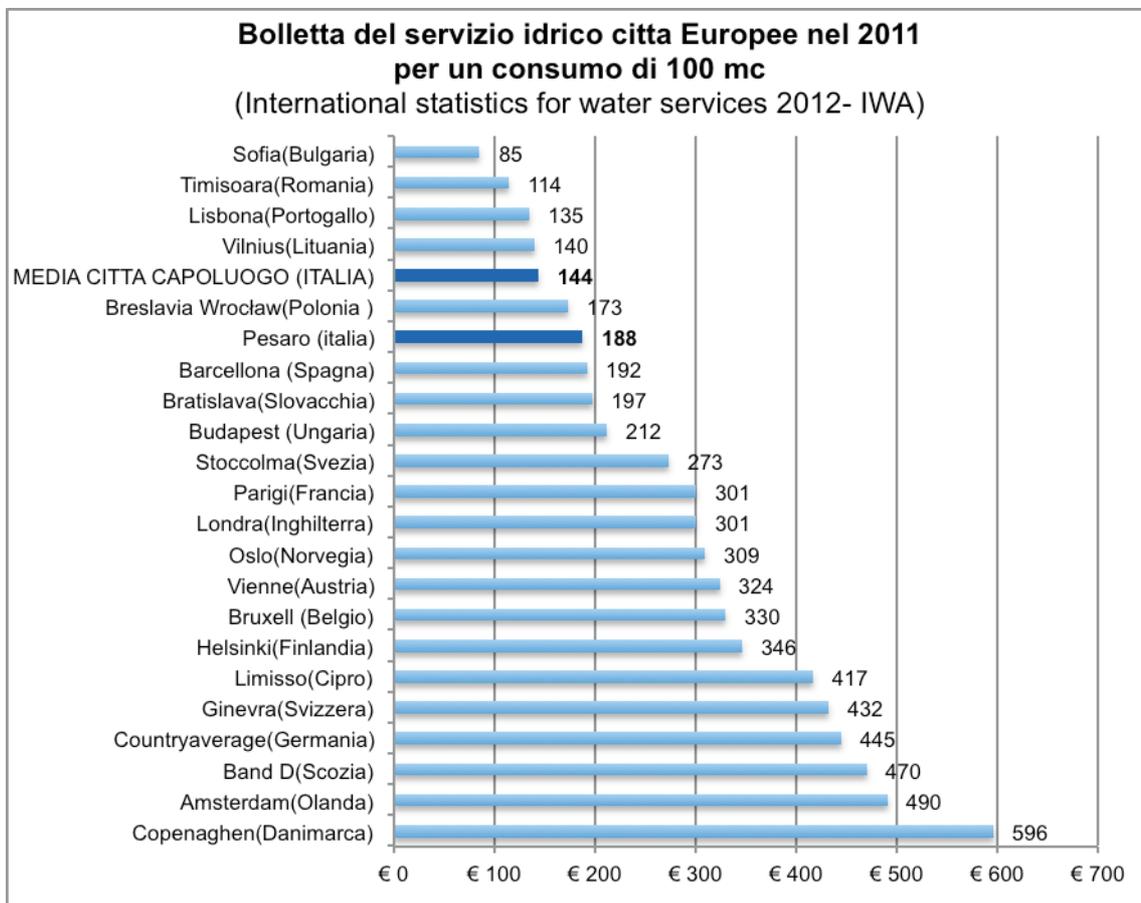
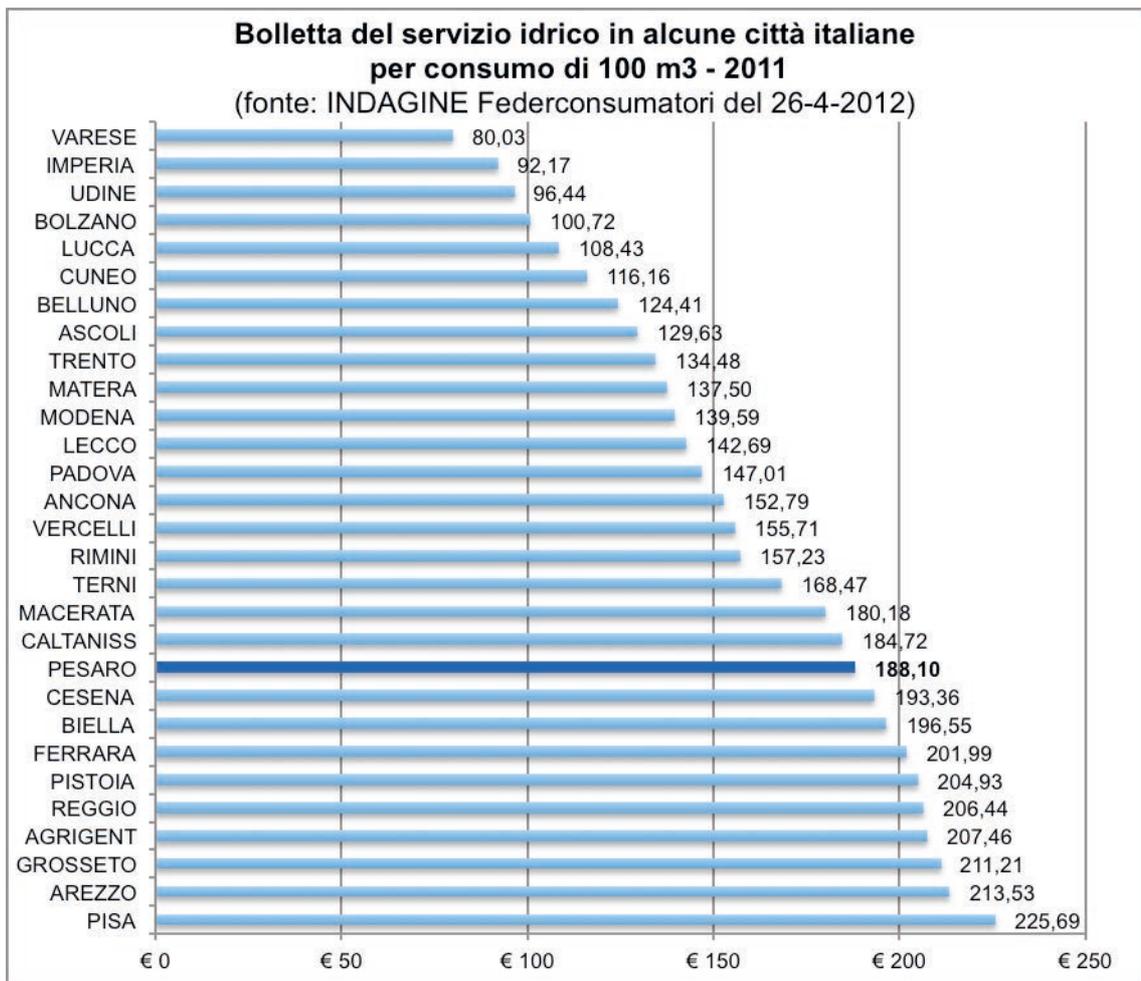
Alle tariffe del Servizio Idrico Integrato viene applicata l'IVA del 10%. Normativa e delibere di approvazione delle tariffe idriche sono disponibili sul sito www.ato1acqua.marche.it.

La tariffa media di riferimento riconosciuta dall'AATO per il 2012 è pari a 1,936 euro al m³ (1,844 per il 2011) e la spesa per un consumo medio annuo di 150m³ di un'utenza domestica registra una variazione di circa il 7.6% rispetto all'anno precedente. La variazione tariffaria è legata ai maggiori investimenti necessari nel settore, così come individuati nel Piano d'Ambito 2012-2016, approvato con delibera consortile n.14 del 15/12/2010

Spesa media per il Servizio Idrico Integrato 2010 (euro) (utente domestico residenziale 150 m ³ - Pesaro)	2010	2011	2012	
Consumi acqua	155,4	165,3	173,95	Quota di competenza MMS 91% del totale
Fognatura	23,6	30,0	36	
Depurazione	62,4	63,9	66	
Quota fissa	20	22	22	
IVA al 10%	26,1	28,1	29,8	
Totale	287,5	309,3	327,75	

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

Dal confronto con alcune città italiane descritto nel grafico seguente, si osserva un posizionamento medio alto della tariffa idrica media del territorio servito da MMS. La diversità tariffaria è legata ai differenti sistemi acquedottistici territoriali. Comunque, come rappresentato nel secondo grafico, rimane sensibilmente inferiori a quelle applicate nelle principali città Europee, dove la risorsa acqua sembra avere una attenzione e valorizzazione superiore.



Le tariffe sociali

Il **bonus sociale gas** rappresenta una riduzione sulle bollette riservata alle famiglie a basso reddito e numerose. Il bonus è stato introdotto dal Governo nel 2009 e reso operativo dall'AEEG, con la collaborazione dei Comuni. Il bonus vale esclusivamente per il gas naturale distribuito a rete (e non per il gas in bombola o per il GPL) e per i consumi nell'abitazione di residenza. Può essere richiesto da tutti i clienti domestici che utilizzano gas naturale con un contratto di fornitura diretto o con un impianto condominiale. Il bonus è determinato ogni anno dall'Autorità per consentire un risparmio del 15% circa sulla spesa media annua presunta per la fornitura di gas naturale (al netto delle imposte).

Relativamente al **Servizio Idrico Integrato**, l'AATO n. 1 Pesaro e Urbino ha deliberato una agevolazione per i nuclei familiari con 5 o più componenti che possono usufruire del raddoppio dei consumi fatturati per ciascuna fascia.

Protocollo Anticrisi

MMS ha aderito anche nel 2012 al Protocollo per l'adozione di misure di sostegno economico per le famiglie in difficoltà, con un importante intervento economico di circa 100.000 euro per il 2013.

4.3 Relazioni e contatti con i clienti

Per favorire il contatto e il dialogo, semplice e veloce con questo importante stakeholder, 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 diversificato i canali di contatto con i clienti, attraverso:

- sportelli al pubblico
- sportello telefonico
- fax clienti dedicato
- portale internet
- sportello web clienti
- e-mail clienti dedicata
- posta elettronica certificata (P.E.C.)
- pronto intervento 24 ore su 24
- centralino 24 ore su 24

I canali di accesso

Telefono:	0721 6991 centralino sede 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 2012 il telefono si conferma come il canale di contatto maggiormente utilizzato dai nostri clienti, seguono sportello fisico e fax, a conferma del valore rappresentato dalla presenza sul territorio.

Canali di accesso contatto con il Gruppo	2010	2011	2012
telefono		80.202	113.499
Sportello Marche Multiservizi¹	23.418	26.338	32.078
Sportello attività di service vendita gas ₁	16.682	18.762	22.850
Fax	6.674	5343	6.320
E-mail	1.272	1.848	2.515
web		282	456

(1) Il dato è per una parte determinato da stime in quanto al 2012 non è possibile determinare da misure le attività svolte come service di vendita gas

Gli Sportelli al Pubblico

Caratteristiche distintive di Marche Multiservizi sono la vicinanza e la presenza sul territorio e proprio per rafforzare tale fondamentale valore è stato profuso anche nel 2012 un grande impegno per il potenziamento della comunicazione fra Azienda e cliente con il tradizionale strumento degli **sportelli sul territorio**.

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 31/12/2012), Pergola, Piobbico, San Lorenzo in Campo, Sant'Angelo in Vado, Urbania.

L'affluenza complessiva agli sportelli, in tutto il territorio provinciale, nell'anno 2012 è ulteriormente cresciuta arrivando a circa **55.000 clienti serviti**.

Nel solo sportello di Pesaro, in cui il sistema "elimina code" consente la rilevazione delle presenze e il tempo di attesa, si sono registrati 28.679 contatti, su 54.928 in totale nei vari sportelli MMS, con un tempo medio ponderato di attesa che si mantiene a **14 minuti** e 22 secondi **nonostante il forte incremento di contatti**. Risultato che è stato possibile raggiungere grazie a importanti miglioramenti organizzativi.

Numero contatti agli sportelli	2011	2012
Totale contatti allo sportello di Gruppo	44.983	54.928
Totale contatti allo sportello di Pesaro		28.679
Tempo medio ponderato di attesa allo sportello di Pesaro	14',17sec	14',22sec

Presso gli sportelli possono essere svolte le prestazioni aziendali relative a:

- richieste di sopralluoghi tecnici per l'esecuzione dei lavori di allacciamento alle reti;
- 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;

Per ridurre la mobilità e per ampliare i servizi offerti, la maggior parte di queste prestazioni sono fruibili anche da casa via telefono, fax, lettera e posta elettronica.

Prestazioni allo sportello MMS	2011	2012
Contratti servizio idrico (nuove attivazioni e subentri)	7.374	7.184
Altre attività servizio idrico (disdette, controlli vari)	7.585	5.669
Contratti Tariffa Igiene Ambientale (nuove attivazioni e subentri)	7.367	7.452
Altre attività Tariffa Igiene Ambientale (variazioni anagrafiche TIA, verifiche e controlli vari)	23.100	24.800
Pratiche complesse gestite in back office	1.284	2.677

L'attenzione al cliente e la consapevolezza della crisi economica hanno spinto Marche Multiservizi ad ampliare ulteriormente le possibilità di rateizzazione: la diluizione dei pagamenti nel 2012 è stata maggiormente utilizzata rispetto agli anni precedenti.

Richiesta rateizzazione pagamenti acqua e rifiuti	2010	2011	2012	Incidenza
Numero di clienti rateizzati (piano di rientro famiglie e comm.li) acqua	345	750	984	+31%
Numero di clienti rateizzati (piano di rientro famiglie e comm.li) rifiuti	106	218	261	+20%

Nel 2012 le richieste di rateizzazioni e piani di rientro per i pagamenti del servizio idrico e dei rifiuti sono state complessivamente n. 1245, in incremento del 29% rispetto all'anno precedente. Questi dati sottolineano il perdurare della crisi dopo il raddoppio delle richieste registrate nel 2011. In particolare nel 2012 le richieste di rateizzazioni per il servizio idrico sono state n.984, con un incremento del +31% rispetto al 2011.

Sportelli clienti Marche Multiservizi sul territorio (orari 2012)

Comune/Sede Ufficio	Indirizzo	servizi	Lun	Mar	Mer	Giov	Ven	Sab
Acqualagna	c/o Municipio, P.zza E. Mattei 1	Acqua Rifiuti						09:00 12:00
Apecchio	c/o Municipio, Via XX Settembre	Acqua		11:00 13:00				
Cagli	c/o Natura S.r.l., Via Don Minzoni 44	Acqua Rifiuti	09:00 12:30		09:00 12:30	14:30 17:30		
Cartoceto (Lucrezia)	c/o Delegazione di Lucrezia, Via della Repubblica	Acqua				08:30 - 11:00		
Fermignano	corso Bramante 5	Acqua Rifiuti					08:30 13:00	
Fossombrone	c/o Marche Service Loc. San Martino del Piano	Acqua	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	Rifiuti				14:30 17:00		
Lunano	c/o Centro Servizi, Corso Roma 64	Acqua				08:30 13:00		
Macerata Feltria	Zona Industriale Prato	Acqua				14:30 16:30		
Montecchio di S. Angelo in Lizzola	Piazza dei Quartieri 12	Acqua Rifiuti	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.zze delle Ripe 1	Acqua				11:30 13:00		
Pergola	Via Cavalieri di Vittorio Veneto	Acqua					11:00 13:00 /14:30 16:30	
Pesaro	Via M. Del Monaco 15	Acqua Rifiuti	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	Acqua Rifiuti		08:30 10:30				
San Lorenzo in Campo	c/o Municipio, P.zza Umberto I 17	Acqua					08:30 10:30	
Sant'Angelo in Vado	Via Salvo D'Acquisto, 30 (Zona Industriale)	Acqua	11:00 13:00					
Urbano	c/o Municipio, P.zza della Libertà 1	Acqua	08:30 10:30					
Urbino	Via Sasso 120	Acqua Rifiuti	08:30 12:30	8:30- 12:30 /14:30- 17:00	08:30 12:30	08:30 12:30 /14:30 17:00	08:30 12:30	

Sportello telefonico clienti

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 (da lunedì a sabato 8:30-13:00; pomeriggio: martedì e giovedì 14:30-16:30) per un totale di 31 ore complessive.

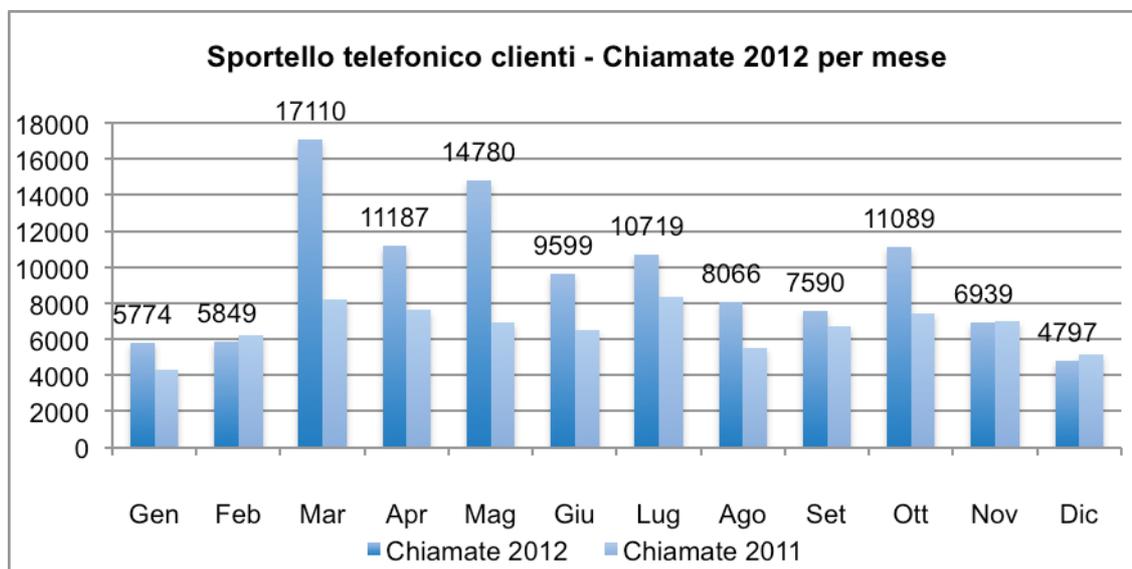
Anche nell'impostazione dell'operatività dello sportello telefonico, MMS dimostra la propria vicinanza al territorio. A rispondere alle telefonate dei clienti è, infatti, una squadra di **10** dipendenti aziendali. Questa squadra, per assicurare ai clienti efficacia e uniformità della risposta, ha lavorato 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 (escluso MMS Falconara)	2011	2012
Numero di chiamate	80.202	113.499
Orario al pubblico su 6 giorni settimanali (ore)	31	31
Percentuale di chiamate servite	85,6%*	82,5%*
Tempo medio di attesa (sec.)	82,1	106,7

*Nel calcolo dei due principali indicatori (percentuale di chiamate servite e tempo medio di attesa) sono stati esclusi i dati fuori standard relativi ai due mesi di picco, marzo e maggio che hanno riportato un incremento di oltre il 100% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente

La domanda complessiva del 2012, comprendente oltre a MMS anche le società del Gruppo, è arrivata a 113.499 chiamate ed ha registrato un incremento rilevante del 42% rispetto al dato 2011. Incremento che risente dell'allargamento del perimetro, ma che testimonia anche il gradimento del servizio da parte dei clienti.

Il 2012 vede una media di quasi 9.500 telefonate mese, con picchi che superano le 17.000 a marzo e 14.700 a maggio, a seguito della eccezionale nevicata che ha fatto impennare le richieste di interventi (alberi caduti, contatori gelati, ecc). Tale aumento di richieste è anche il principale fattore che ha fatto salire il tempo medio di attesa e scendere la percentuale di chiamate servite che si attesta comunque all'82,5%.



Marche Multiservizi in internet: il portale

Nel 2012 è stato rinnovato integralmente il portale (si veda capitolo 8 o www.gruppomarchemultiservizi.it)

I servizi allo sportellomms on-line

Nel 2012 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.



Gestione reclami

A seguito di nuove implementazioni ed efficientamento del sistema di gestione dei reclami avviato nel 2011, è continuato l'attento monitoraggio di quanto segnalato dai clienti al fine di aumentarne la soddisfazione e individuare criticità nell'erogazione dei servizi.

Lo standard aziendale prevede che sia data una risposta scritta entro il termine massimo di trenta giorni.

Nel corso del 2012, la procedura di gestione dei reclami oltre all'estensione sulle casistiche, (alle richieste scritte di rettifica di fatturazione per il servizio idrico e Igiene Ambientale e alle richieste d'informazioni relative alla distribuzione gas) è stata parzialmente applicata alle società controllate.

Per la sola Capogruppo sono stati registrati 897 reclami totali: 38 relativi ai rapporti commerciali (fatturazione, sportelli, pagamenti), 523 riguardanti il servizio idrico, 176 reclami sono relativi ai servizi ambientali e 160 relativi al servizio distribuzione gas. Di queste ultime, 46 sono relative a richieste sulla titolarità del punto di riconsegna (PDR) e 114 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 di informazioni siano evase entro 20 giorni.

La media dei tempi di risposta ai reclami è migliorata posizionandosi a **13,14** giorni ma soprattutto il **100%** dei reclami è stato evaso nei termini previsti.

Reclami ricevuti	2010(1)	2011	2012
Numero reclami		622	897
Tempo medio di risposta (gg solari)	14	15,3	13,14
% reclami evasi entro lo standard (2)	96,4%	93,3%	100,0%

(1) 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

(2) dato determinato in giorni solari per il servizio idrico e in gg lavorativi per il servizio di distribuzione gas come previsto dalle specifiche normative di riferimento

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 soddisfarne le esigenze. Nello specifico gli obiettivi dell'indagine sono state:

- 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 della 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 profusi per il miglioramento continuo 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 progettato 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". Nel 2013 è previsto un aggiornamento dell'indagine.

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

4.4 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.

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 28/09/2012, 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 in quanto sottoposto a:

- 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 Consiglio 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.

A dicembre 2012 è entrata in vigore la nuova Carta approvata dall'AATO n.1 Pesaro e Urbino. Nella tabella sono elencati tutte le prestazioni eseguite da MMS nel 2012 con i relativi tempi d'intervento. 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 (%)
			2010	2011	2012	2010	2011	2012	
Allacci	Invio preventivo al cliente	30gg.	1.001	906	843	5,9	7,1	7,5	0
	Allaccio completo	30gg.(1)	313	270	265	12,1	12,2	11,2	0
	Aggiunta posto contatore o completamento allaccio	20gg.	316	331	251	6,9	6,7	7,4	0
	Spostamento contatori	30gg.	59	77	76	13,5	7,7	11,4	0
Contatori	Installo nuova utenza o subentro su contatore distaccato	10 gg.	1.885	1.833	1545	1,5	1,38	1,5	0
	Subentro su contatore già esistente	10 gg.	1.054	626	441	1,33	1,09	1,3	0
	Chiusura per disdetta	7 gg.	1.992	2.012	2.384	2	1,57	2,3	0
	Distacco per disdetta	7 gg.	53	37	104	1,24	0,86	2,2	0

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

L'evoluzione dei Gruppi di Misura verso la Telelettura e Telegestione.

La deliberazione ARG/Gas 155/08, l'Autorità ha approvato le direttive per la messa in servizio di gruppi di misura del gas elettronici che includono la telelettura e la telegestione con obblighi di programma temporale di adeguamento, poi rimodulato con deliberazione n. 28, 193 e 275 /2012/R/Gas l'Autorità che prevede per le varie classi dei gruppi di misura un piano d'adeguamento che arriva sino al 31/12/2018.

Marche Multiservizi ha predisposto già dal 2011 piani di adeguamento che gli hanno consentito il rispetto dei primi obiettivi previsti nel 2012 e che gli dovrebbero consentire il pieno rispetto anche degli obiettivi 2013, nonostante attualmente il mercato sia impegnato nella ricerca di prodotti conformi e industrializzabili per trasformare un misuratore meccanico residenziale in uno digitale in grado di comunicare con diversi sistemi (con operatore di telefonia o con rete trasmissione radio a 169 MHz, ecc).

È evidente che l'introduzione di tale tecnologia ha importanti benefici, sia in termini di qualità e monitoraggio delle letture giornaliere che in termini di riduzione degli spostamenti fisici di lettura.

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 2012 con i relativi tempi d'intervento.

La percentuale di rispetto dei tempi previsti dall'Autorità per la Qualità commerciale delle prestazioni gas è per la maggior parte totalmente rispettata (100%) e la media generale si attesta essere del 99,8%, in leggero miglioramento rispetto al 99,2% del 2011.



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 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		
			2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Gruppo1 Clienti in bassa pressione con classe contatore fino a G6	Invio preventivo per lavori semplici	15 giorni lavorativi	925	922	657	0	0	0	4,54	4,49	4,75
	Esecuzione lavori semplici	10 giorni lavorativi	676	579	530	0	18	12	4,23	4,41	5,21
	Attivazione della fornitura gas	10 giorni lavorativi	2.054	2.026	1.563	4	2	1	3,38	4,34	4,01
	Disattivazione della fornitura gas	5 giorni lavorativi	1.562	2.035	2.007	7	4	1	1,52	2,01	1,63
	Riattivazione in caso di distacco per morosità	2 giorni feriali	1416	1675	1660	1	0	1	0,56	0,49	0,59
	Preventivazione di lavori complessi	85% dei casi entro 40 giorni lavorativi	0	0	0	0	-	0	0	0	0
	Esecuzione di lavori complessi	85% dei casi entro 60 giorni lavorativi	0	0	0	0	-	0	0	0	0
	Verifica gruppo di misura	90% dei casi entro 10 giorni lavorativi	19	24	33	0	0	0	1,74	1,75	7,31
	Risposta a reclami, richieste scritte e rettifiche fatturaz. gas	90% dei casi entro 20 giorni lavorativi	56	622	897	2	41	0	14	15,3	13,4
Gruppo2 Clienti in bassa pressione con classe contatore fino da G10 a G25	Invio preventivo per lavori semplici	15 giorni lavorativi	29	25	21	0	0	0	4,17	5,08	4,38
	Esecuzione lavori semplici	10 giorni lavorativi	19	17	21	0	0	1	4,84	3,94	3,75
	Attivazione della fornitura gas	10 giorni lavorativi	57	46	57	0	0	0	2,7	4,52	2,95
	Disattivazione della fornitura gas	5 giorni lavorativi	80	42	44	2	0	0	1,83	2,12	1,64
	Riattivazione in caso di distacco per morosità	2 giorni feriali	61	42	73	0	0	0	0,33	0,38	0,51
	Preventivazione di lavori complessi	85% dei casi entro 40 giorni lavorativi	3	4	16	0	0	0	3,67	2,5	8,06
	Verifica gruppo di misura	90% dei casi entro 10 giorni lavorativi	2	1	2	0	0	0	2	2	7
	Esecuzione di lavori complessi	85% dei casi entro 60 giorni lavorativi	3	5	8	0	0	0	7,67	2,2	12,63
	gruppo3 Clienti in bassa pressione con classe contatore non inferiore a G40	Esecuzione lavori semplici	15 giorni lavorativi	3	4	3	0	0	0	6,67	7,75
Attivazione della fornitura gas		15 giorni lavorativi	2	4	0	0	0	0	3	1,25	0
Disattivazione della fornitura gas		7 giorni lavorativi	19	25	21	0	0	0	3,12	4,55	1,95
Riattivazione in caso di distacco per morosità		2 giorni feriali	15	9	19	0	0	0	2,07	2	3
Preventivazione di lavori complessi		85% dei casi entro 40 giorni lavorativi	17	25	26	0	0	0	0,79	0,25	0,58
Esecuzione di lavori complessi		85% dei casi entro 60 giorni lavorativi	6	9	16	0	0	0	11,5	2,8	8,06
Verifica gruppo di misura		90% dei casi entro 10 giorni lavorativi	6	8	11	0	0	0	21	8,6	11,64
Verifica gruppo di misura		90% dei casi entro 10 gg. lavorativi	1	1	3	0	0	0	5	3	6

Indennizzi automatici minimi 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 continuità del servizio di distribuzione gas

Marche Multiservizi effettua, in conformità alla delibera AEEG ARG/gas n.120/08, un servizio di Pronto Intervento attivo 24 ore su 24 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 al paragrafo 9.9.1.

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 nel rispetto di quanto disposto dalla citata Delibera 120/08).

La sicurezza a valle del contatore

L'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas con la delibera 40/2004 ha introdotto procedure obbligatorie per gli accertamenti sulla sicurezza degli impianti gas a uso domestico (cioè che alimentano caldaie per il riscaldamento, scaldabagni, piani cottura).

MMS, in sede di attivazione della fornitura gas, effettua una attività fondamentale per la sicurezza: 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; la verifica di effettiva tenuta dell'impianto di utenza (post-contatore). Prima di attivare la fornitura di gas (apertura del contatore) gli incaricati verificano con specifici strumenti l'assenza di dispersioni di gas dall'impianto del cliente finale e la fornitura viene attivata solo in assenza di dispersioni.

Anche in caso di guasto a valle del contatore, qualora il pronto intervento MMS riscontri una dispersione di gas sull'impianto del cliente finale, si sospende immediatamente la fornitura così da eliminare la situazione di pericolo. La fornitura gas è riattivata solo dopo che un installatore qualificato abbia provveduto a ripristinare la tenuta dell'impianto d'utenza e a rilasciare la relativa attestazione (Allegato E alla delibera 40/2004).

Nel 2012 è stata verificata, con esito positivo e nei tempi previsti dall'Autorità, la documentazione relativa a 1.140 impianti.

4.4.1 Acqua, un prodotto di qualità

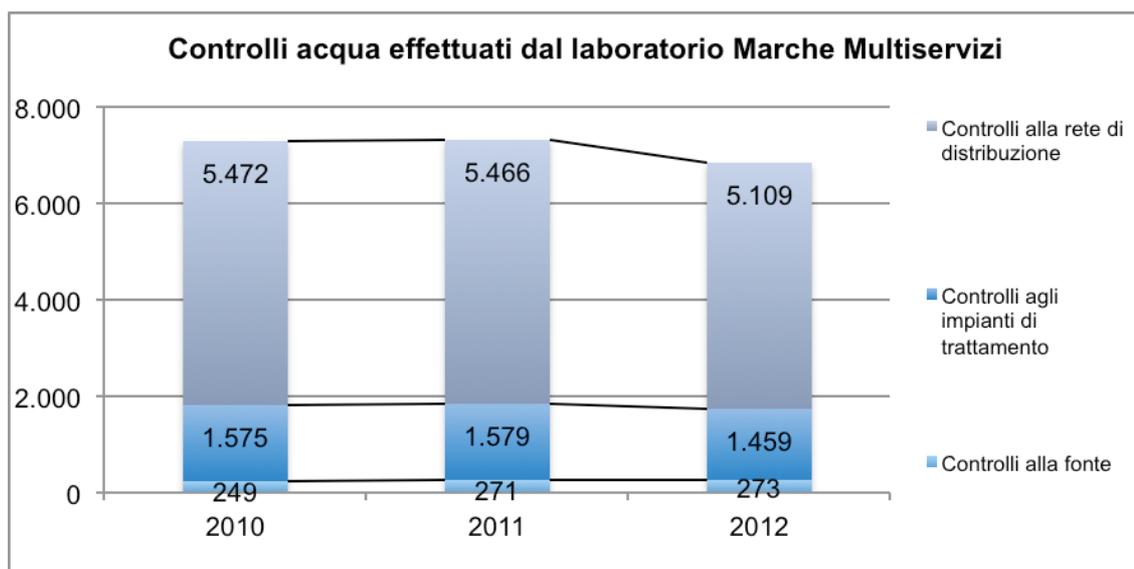
Ogni giorno il laboratorio interno di Marche Multiservizi svolge **circa 19 controlli con quasi 200 parametri analizzati** per assicurare il costante rispetto delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita nelle case.

Questi sono inseriti in un programma di controlli analitici che riguarda 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. 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 2012, è stato consuntivato un lieve decremento delle analisi e del numero dei parametri monitorati. Le variazioni sono riconducibili allo spostamento dei comuni della Val Marecchia alla provincia di Rimini, e quindi ad altro gestore del Servizio Idrico, ed al fatto che il 2010 e 2011 erano stati anni molto siccitosi e la situazione contingente aveva richiesto un numero maggiore di controlli non programmati per mantenere costante la qualità dell'acqua prodotta e distribuita.

Controlli effettuati e parametri analizzati	2010		2011		2012	
	Controlli	Parametri	Controlli	Parametri	Controlli	Parametri
Controlli alla fonte	249	5.472	271	4.344	273	3876
Controlli agli impianti di trattamento	1575	11.025	1579	11.116	1.459	11.080
Controlli alla rete di distribuzione	5.472	60.012	5.466	58.084	5.109	57.933
Totale	7.296	76.509	7.316	73.544	6.841	72.889

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



Quanto costa l'acqua

Consumare acqua di rubinetto al posto della minerale, oltre a benefici ambientali, produce anche risparmio economico: considerando un consumo medio di 1.000 litri all'anno per una famiglia di tre persone e il prezzo medio di 35 centesimi per litro delle acque minerali naturali in commercio, la spesa per l'acqua minerale è di circa 350 euro all'anno.

La spesa per la stessa quantità di acqua proveniente dall'acquedotto è invece di 1,61 euro all'anno. L'Italia si trova al primo posto in Europa e al 2° posto nel mondo con 192 litri di acqua procapite consumati nel 2009 (Fonte Beverfood 2011), dopo il Messico e davanti agli Emirati Arabi Uniti che si trovano al terzo posto con 151 litri di acqua procapite consumati

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 sali (potassio, calcio, 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" 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. Si conferma anche per il 2012 che i dati medi dell'acqua distribuita da Marche Multiservizi sono al di sotto dei limiti di legge e confrontabili con quelli delle acque minerali in commercio.

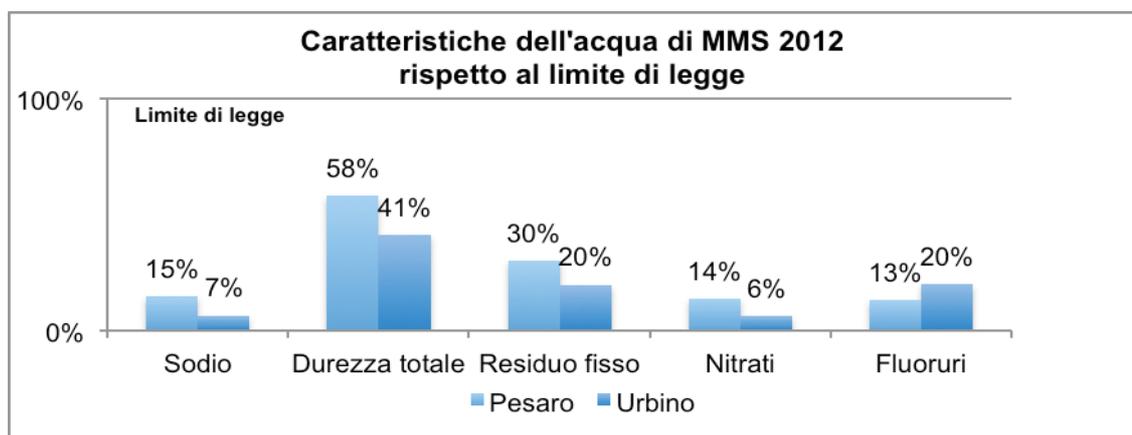
Caratteristiche dell'acqua 2012	Valore medio acquedotto di Pesaro(1)	Valore medio acquedotto di Urbino(1)	Limite di legge(2)	Acque minerali naturali (min-max)(3)
Sodio (mg/l)	29	13	200	1-62
Durezza totale (°F)	29,1	20,7	15-50(4)	3-92
Residuo fisso (mg/l)	454,0	296,0	1500(4)	38 - 988
Nitrati (mg/l)	6,8	3,2	50	0 - 7.2
Fluoruri (mg/l)	0,2	0,3	1,5	0 - 7.2

(1) Media dei risultati dei controlli periodici programmati per l'anno 2012 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).

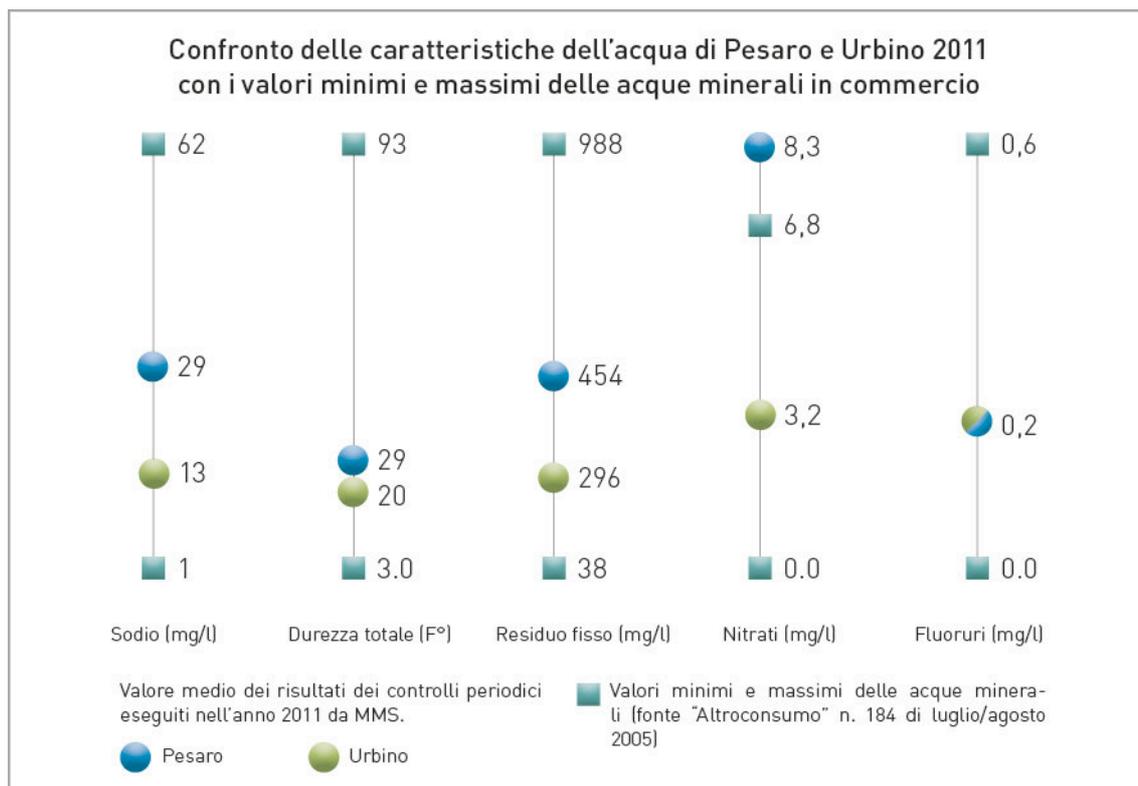
(4) Valore consigliato



Il buon livello qualitativo dell'acqua è infatti confermato dalla media dei rapporti dei valori medi dei singoli parametri misurati rispetto al massimo dei limiti di legge: circa al 26% per Pesaro e al 19% per Urbino.

La lieve differenza tra i dati di Pesaro e quelli di Urbino deriva da un maggior apporto di acqua di sorgente nella distribuzione idrica delle aree interne.

Anche il confronto con alcune acque minerali in commercio conferma la qualità dell'acqua distribuita, solo il dato riguardante i Nitrati di Pesaro supera leggermente la media a causa del utilizzo di acqua di falda nel corso del 2012.



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.

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





5.
GLI AZIONISTI

5. GLI AZIONISTI

	Obiettivi	Obiettivi raggiunti	Obiettivi futuri
Azionisti			Creare un'area informativa dedicata sul portale aziendale www.gruppomarchemultiservizi.it Avviare un ulteriore canale di contatto periodico con gli azionisti attraverso newsletter.

Marche Multiservizi 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.

In data 13 febbraio 2012, i comuni di Acqualagna e Cagli hanno ceduto n.56 azioni cadauno alla Comunità Montana Catria e Nerone.

In data 28 giugno 2012 si è tenuta l'assemblea straordinaria dei soci che ha deliberato l'aumento di capitale sociale da euro 13.450.012 a euro 13.484.242, senza diritto d'opzione, ai sensi dell'art.2441, comma 4, C.C., per complessivi euro 34.230,00, con emissione di n. 34.230 azioni ordinarie di nominali euro 1,00 con sovrapprezzo di euro 215.770,00, imputato a riserva sovrapprezzo azioni. Le azioni sono state liberate mediante conferimento in natura da parte del Comune di Falconara Marittima della partecipazione totalitaria in Marche Multiservizi Falconara S.r.l..

In data 29 novembre 2012 si è tenuta l'assemblea straordinaria dei soci che ha deliberato:

1. l'approvazione del progetto di fusione per incorporazione in Marche Multiservizi S.p.A., ai sensi dell'art. 2505 c.c., della Società interamente posseduta Marche Multiservizi Falconara srl ;
2. l'approvazione progetto di fusione per incorporazione in Marche Multiservizi S.p.A., ai sensi dell'art. 2505 c.c., della Società interamente posseduta Acque srl.

Le quote delle Società incorporate erano interamente possedute da Marche Multiservizi. Si è trattato, pertanto, di fusione per incorporazione di società interamente possedute dall'incorporante, che non hanno determinato modifiche dello statuto e dell'atto costitutivo.

La fusione per incorporazione è scaturita dall'esigenza di procedere al trasferimento in capo alla società incorporante delle attività svolte in precedenza in modo indipendente dalle società incorporate.

L'operazione si inquadra nell'ambito processo di semplificazione e riorganizzazione societaria avviato dalla società incorporante, con l'obiettivo di perseguire una maggiore flessibilità dei processi interni e di contenere i costi di struttura, nonché un'ottimizzazione della gestione delle risorse e dei flussi economico-finanziari derivanti dalle attività attualmente frazionate in capo alle due società.

Nel mese di dicembre 2012, la Provincia di Pesaro e Urbino a seguito asta pubblica ha ceduto il 4,08% della partecipazione detenuta in Marche Multiservizi ad Hera S.p.A..

La compagine societaria di MMS al 31.12.2012 è la seguente:

Azionisti	2010	2011	2012
Composizione azionaria			
Comuni (%)	59,33%	59,33%	55,35%
Investitori privati (%)	0,03%	0,03%	0,03%
Hera spa (%)	40,64%	40,64%	44,62%
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 aggiunto destinato agli azionisti è stata pari al 4,1% ottenuto grazie ad un utile netto di Gruppo pari a 5,565 milioni di euro, ed ha generato una proposta di dividendo in linea con l'esercizio precedente.



6. I FINANZIATORI

6. I FINANZIATORI

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

Nel 2012 sono stati intrattenuti rapporti con diversi Istituti di credito, soprattutto a carattere regionale. Ai finanziatori viene attribuito circa il 2,1% del valore aggiunto generato dalla gestione, risultato in contrazione di circa il 14,5% rispetto all'anno precedente. 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)	2010	2011	2012
Debiti verso banche	33.415	35.843	38.294
Altri debiti	59.073	63.125	70.188
Totale debito	92.488	98.968	108.482
di cui a breve	69.395	68.522	79.057
di cui a medio/lungo	23.093	30.446	29.425





7.
I FORNITORI

7. I FORNITORI

	Obiettivi	Obiettivi raggiunti	Obiettivi futuri
Fornitori	Messa a regime del monitoraggio degli infortuni sul lavoro dei fornitori.	● Avviato il monitoraggio degli infortuni sul lavoro dei fornitori.	Migliorare ulteriormente il monitoraggio degli infortuni sul lavoro dei fornitori.

Legenda stato obiettivi: ● raggiunto - ■ parzialmente raggiunto - ▲ non raggiunto

7.1 La mappa dei 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 del Gruppo. I principali acquisti relativi al sistema depurativo gestito da Acque sono comunque effettuati da MMS.

La consuntivazione dei dati, pertanto, non può essere eseguita con le medesime modalità ed assimilata al perimetro di rendicontazione dei fornitori.

Qualificazione dei fornitori

Dopo la ridefinizione della procedura di Qualificazione con l'individuazione di più ampi criteri di tutela ambientale e di sicurezza e igiene del lavoro avvenuta nel 2011, nel corso del 2012 è stata completata la revisione dell'anagrafica fornitori con l'aggiornamento di tutta la documentazione richiesta.

Parte di tale documentazione (quale ad esempio le certificazioni attestanti la regolarità contributiva e fiscale, ecc) è periodicamente verificata in funzione della criticità del fornitore in termini di rischi ambientali e per gli operatori coinvolti relativamente ai processi lavorativi forniti per conto o a favore di MMS.

Grazie all'aggiornamento dell'anagrafica fornitori è stato registrato un forte incremento dei soggetti certificati secondo i diversi standard di Qualità, Ambiente, Sicurezza e Sociale.

Fornitori qualificati per tipologia di certificazione	2011 ⁽¹⁾	2012
ISO 9001	81	167
ISO 14001	19	20
OHSAS 18001	9	9
ISO 17025	2	2
ISO 27001	1	1
ISO 50001	1	1
Altre	3	3
SOA	31	111

(1) Il dato comprende i dati relativi alla controllata Naturambiente solo dal mese di luglio

Gli acquisti e le gare

I volumi totali delle forniture di beni, servizi e lavori nel 2012 sono stati di circa 51,2 milioni di euro in sensibile aumento per l'allargamento del perimetro del Gruppo nel territorio di Falconara Marittima. Nel 2012 è proseguito l'impegno aziendale per aumentare concorrenzialità nella gestione delle forniture, lavori e servizi. Si è ormai consolidata la prassi in base alla quale i documenti d'acquisto non sono stati più stampati ma inviati ai fornitori via fax direttamente dai terminali, con un notevole risparmio di risorse.

Nel 2012 è stata anche migliorata l'interazione via web con i fornitori nel portale internet aziendale. Nella specifica 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 gradimento da parte dei fornitori ed è diventato uno strumento regolarmente utilizzato dai partecipanti alle nostre procedure d'acquisto.

Fornitori utilizzati nell'anno	2010	2011(1)	2012
Volume totale forniture (milioni di €)		41,6	51,2
Beni	38%	44%	44,2%
Servizi	53%	51%	53,0%
Lavori	9%	5%	2,8%

(1) Il dato comprende i dati relativi alla controllata Naturambiente solo dal mese di luglio

È comunque importante sottolineare che il valore destinato a cooperative sociali è rimasto rilevante, attestandosi al 2% rispetto all'ordinato per MMS, sorpassando il milione di euro come Gruppo.

La maggior parte delle forniture acquisite dalle cooperative sociali sono relative ai servizi d'igiene ambientale: selezione rifiuti, pulizia aree verdi e cittadine, distribuzione di materiale inerente alla raccolta differenziata. Il rimanente riguarda pulizie di caditoie per servizio depurazione - fognature e altri servizi vari.

Forniture da cooperative sociali	2010	2011(1)	2012
Valore cooperative sociali sul totale (%)	1,97	2,47%	2,00%
Valore delle forniture (migliaia di euro)	610	958	1.026

(1) Il dato comprende i dati relativi alla controllata Naturambiente solo dal mese di luglio

Le gare

Sul fronte degli appalti anche nel corso del 2012 la normativa di settore, e in particolare il Codice degli Appalti, è stata soggetta a numerose modifiche. L'Azienda ha continuato ad operare nel rispetto della legge cercando di coinvolgere gli operatori economici presenti sul territorio. In particolare, è stato implementato un Sistema di Qualificazione ai sensi dell'art. 232 del D.Lgs. 163/2006 avente ad oggetto lavori di manutenzione programmata, estensione reti, allacciamenti e accessori dei servizi merceologici gas, acqua, fognatura e teleriscaldamento nel territorio gestito, al quale hanno aderito in gran parte aziende della Provincia. Le stesse sono state invitate in seguito alla qualificazione nel sistema, a procedure negoziate attivate ai sensi dell'art. 232, comma 13, D.Lgs. 163/2006. Inoltre, MMS ha optato, quando possibile, per la facoltà prevista fino al 31.12.2013 di aggiudicare le gare di lavori d'importo sotto soglia comunitaria con il metodo di esclusione automatica delle offerte anomale ai sensi dell'art. 122 del D.Lgs. 163/2006, con l'intento di garantirsi ribassi sostenibili a tutela anche delle stesse imprese offerenti e dei lavori da eseguirsi sul territorio.

Procedure utilizzate	2011	2012
Cottimo	28	21
Negoziato	12	18
Aperte	3	4

Valutazione e monitoraggio

Sono proseguiti i normali processi di valutazione dei fornitori del Gruppo. Tutti i beni, servizi o lavori ritenuti strategici e sensibili sono abitualmente monitorati e verificati.

Il sistema di monitoraggio e valutazione dei fornitori è basato sulla rilevazione della qualità effettivamente erogata, verificata all'atto dell'evasione dell'ordine da parte del gruppo acquisti richiedente e poi valutata, nello specifico, tramite apposite schede messe periodicamente in linea nella rete Intranet.

Il punteggio dei fornitori viene aggiornato con cadenza annuale mediante l'estrazione delle schede di valutazione compilate. L'elaborazione dei giudizi espressi viene rendicontata attraverso la media ponderata dei punteggi ottenuti dal fornitore sulla merce/servizio e da quello complessivo espresso dall'utilizzatore.

La valutazione viene effettuata per i soli fornitori effettivamente utilizzati nel periodo con un sistema di incremento o decremento del punteggio a seconda del giudizio espresso: una valutazione positiva aumenta il punteggio, mentre il mancato rispetto di un requisito o la fornitura non conforme lo abbassa.

Sono state compilate le schede di valutazione delle varie forniture consuntivate con la logica fornitore/gruppo acquisti/gruppo merci, in 945 schede per forniture di beni, 120 schede per lavori, 860 schede per servizi. Tali raggruppamenti delle valutazioni hanno permesso di giungere ad una valutazione media su base annua dei fornitori del Gruppo, che è risultata soddisfacente nel 99.1% delle schede: solo in due casi si sono aperti dei contenziosi che sono in via di definizione.

Schede di Valutazione dei fornitori	2011	2012
N° valutazioni positive (escluse negative + neutre)/ valutazioni totali	99,0%	99,1%

Nel corso del 2012, attraverso il team di auditor interni di sistema QSA, sono state svolte 4 visite ispettive secondo lo standard ISO 9001: due a fornitori strategici e due a società controllate per un valore della fornitura di oltre il 10% del volume annuo. I rapporti di visita non hanno evidenziato criticità.

Visite ispettive di seconda parte del sistema QSA	2011	2012
Numero visite	4	4

Dal 1-1-2013 è stata anche avviata una procedura unica di valutazione comprendente tutte le società del Gruppo che consentirà per il 2013 di avere dati omogenei e aggregati

7.2 Le ricadute sul territorio

Marche Multiservizi è sempre più attenta a ricercare fornitori di qualità nel proprio territorio di riferimento con la volontà di far rimanere più ricchezza possibile nel tessuto produttivo locale. Per gli approvvigionamenti con importi rilevanti, invece, per motivi di concorrenzialità ed economicità tipici di una corretta gestione imprenditoriale e per il pieno rispetto della legislazione Nazionale e Comunitaria, è necessario il ricorso a procedure pubbliche che ovviamente aprono le forniture ad un contesto globalizzato.

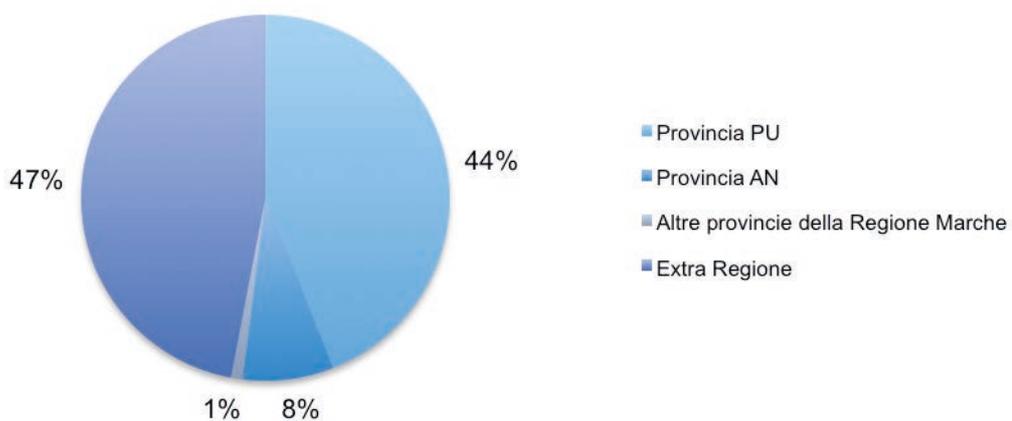
Tali motivi hanno fatto sì che, per la dimensione del Gruppo ed in particolare per MMS, il volume degli acquisti effettuati nella Provincia di Pesaro e Urbino nel 2012 è leggermente sceso (-3,7%). Considerando però il contributo delle altre aziende del Gruppo, che acquistano per oltre il 70 % in provincia, il dato risulta in linea con il 2011 e il 44% degli acquisti di Gruppo sono stati richiesti a fornitori della Provincia di Pesaro e Urbino. Se poi si prende in considerazione anche l'allargamento al territorio di Falconara, addirittura il 52% del volume acquistato proviene da aziende delle Province di Pesaro e Urbino e Ancona. Pertanto, il dato regionale complessivo migliora ulteriormente attestandosi al 53% contro il 49% del 2011.

I dati complessivi relativi a procedure di gara 2012 sono così riassunti:

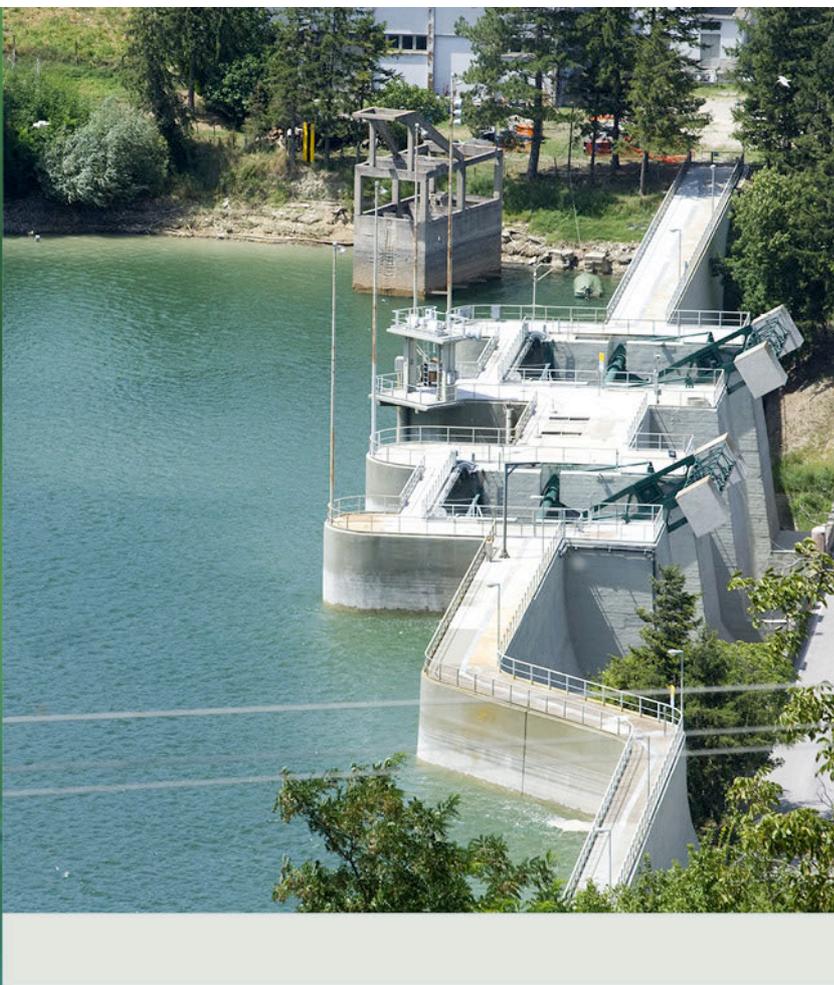
Valore della fornitura (migliaia di euro)(1)	2010	2011 ⁽¹⁾	2012
Provincia PU	12.682	16.795	22.508
Provincia AN		1.662	4.049
Altre provincie della Regione Marche	2.869	1.108	470
Extra Regione	18.299	22.057	24.221

(1) Il dato comprende i dati relativi alla controllata Naturambiente solo dal mese di luglio

Valore della forniture per area geografica



Segmentazione geografica dei fornitori	2010	2011 ⁽¹⁾	2012
Provincia PU	50,5%	44%	44%
Provincia AN		3%	8%
Altre provincie della Regione Marche		2%	1%
Extra Regione	49,5%	51%	47%





8.
IL TERRITORIO, LA COMUNITÀ LOCALE
E LE ISTITUZIONI

8. IL TERRITORIO, LA COMUNITÀ LOCALE E LE ISTITUZIONI

La comunicazione con il territorio nelle sue varie forme è il vero valore aggiunto dell'operato di MMS. Attraverso l'interazione con gli stakeholder di riferimento MMS ha potuto costruire un percorso di sostenibilità partecipato e condiviso.

	Obiettivi	Obiettivi raggiunti	Obiettivi futuri
Collettività	Incentivare la raccolta differenziata anche nelle scuole	● Formazione agli studenti sulla raccolta differenziata	Promuovere ulteriormente, tramite sensibilizzazione e formazione, la raccolta differenziata
	Promuovere l'utilizzo dell'acqua del "rubinetto" nelle comunità scolastiche	● Attivati gruppi di sensibilizzazione per promuovere l'utilizzo dell'acqua di rubinetto nelle scuole (dopo aver eseguito analisi di laboratorio dell'acqua in sito)	Promuovere l'utilizzo della risorsa idrica del rubinetto ai comitati dei genitori e operatori scolastici e alla coop
	Promuovere il riciclo	● Studio di fattibilità per la creazione di un centro per il riuso dei materiali non più utili in casa	Attivare il "Centro del Riuso" presso il centro di Raccolta di Pesaro

Legenda stato obiettivi: ● raggiunto - ■ parzialmente raggiunto - ▲ non raggiunto

8.1 Collettività

Esperienze innovative di analisi per la prevenzione ed il controllo ambientale a supporto della comunità locale.

Nell'ambito dei progetti di ampliamento della discarica di Ca Asprete già nel 2012 e dal 2013 anche per l'impianto di Ca Lucio, sono state definite e concordate quale opera di compensazione a valenza ambientale, un innovativo programma di monitoraggio sulla qualità dell'aria. Si tratta di un'attività in aggiunta al monitoraggio previsto dal Piano di Sorveglianza e Controllo delle discariche di Ca Asprete e Ca Lucio e che si è estesa nel 2012 anche a Ca Guglielmo in ottemperanza alla normativa in materia di realizzazione e gestione di discariche, Consiste in un ulteriore monitoraggio dell'aria e dell'acqua da effettuarsi all'esterno della discarica tramite soggetto di comprovata professionalità nel settore e indicato dalla Rappresentanza dei cittadini e/o dall'Amministrazione Comunale. In particolare l'azione prevede: monitoraggi olfattometrici presso lo stabilimento; monitoraggi ambientali aria acqua; studio di impatto mediante simulazione di dispersione atmosferica.

Particolarmente innovativa è la Determinazione della concentrazione di odore di campioni aeriformi odorigeni mediante olfattometria dinamica (UNIEN 13725:2004) con attrezzatura e tecnologie all'avanguardia nel settore. Il metodo è riconosciuto dalla Commissione Europea (Integrated Pollution Prevention and Control IPPC. Reference document on the general principles of monitoring. - Annex 2.1) come il metodo ufficiale per la determinazione della concentrazione di odore in campioni gassosi e si basa sull'impiego di un gruppo di individui esaminatori che fungono da "sensori". Il metodo è basato sull'identificazione, da parte del gruppo di prova, della soglia di rivelazione olfattiva del campione, ossia del confine al quale il campione, dopo essere stato diluito, tende ad essere percepito dal 50% degli esaminatori che partecipano alla misurazione. Per far sì che un campione odorigeno raggiunga questa soglia si

utilizza uno strumento, detto “olfattometro”, che è in grado di diluire il campione di gas odorigeno con aria “neutra”, ossia aria priva di odore, secondo precisi rapporti. Il risultato della prova olfattometrica di un campione è il suo valore di concentrazione di odore, espresso in unità odorimetriche europee per metro cubo di aria (oupm³), che esprime quanto il campione odorigeno deve essere diluito affinché raggiunga la sua soglia di rivelazione olfattiva. I risultati del monitoraggio realizzato nel 2012 hanno evidenziato parametri ampiamente in linea sia con le normative di settore che con i più diffusi standard di riferimento di impianti simili.

8.1.1 Comunicazione

Sin dalle sue origini, MMS ha focalizzato la comunicazione sulle **tematiche ambientali**, con la consapevolezza di poter incidere sulla qualità dell’ambiente nel territorio in cui opera.

Ed è con questa motivazione che è proseguito l’impegno nella promozione dell’acqua di rete invitando i cittadini a preferirla a quella in bottiglia, sensibilizzandoli al tema dell’impatto ambientale positivo a cui ciascuno può contribuire riducendo il consumo delle bottiglie di plastica.

MMS ha messo in pratica il progetto **MarcHe₂O**, consumando acqua di rete sia negli uffici che nella mensa aziendale, e promuovendo l’iniziativa anche in numerose Amministrazioni Pubbliche del territorio di riferimento.

Marche Multiservizi ha inoltre proseguito l’iniziativa “**Impianti aperti**” per far conoscere ai cittadini come funzionano gli impianti solitamente chiusi al pubblico e far comprendere che, dietro alcuni semplici gesti del vivere quotidiano, come ad esempio aprire il rubinetto dell’acqua, ci sono strutture, progettazione, investimenti e soprattutto il lavoro di tante persone.

Ai cittadini che hanno partecipato all’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 2012, MMS ha continuato nelle diverse iniziative di sensibilizzazione e informazione a supporto dei progetti di potenziamento della raccolta differenziata avviati ed in occasione dell’avvio di nuovi servizi, attraverso comunicati stampa, locandine, opuscoli informativi, calendari, internet.

Inoltre, sono state realizzate 43 assemblee pubbliche, con il coinvolgimento di oltre 77.000 persone, allo scopo di illustrare ai cittadini ed alle attività commerciali e produttive gli obiettivi dei progetti di raccolta differenziata e le caratteristiche della nuova modalità di conferimento dei rifiuti. Nei Comuni in cui la raccolta differenziata era già stata avviata negli anni precedenti sono stati presentati i risultati raggiunti.

Sono proseguite sia la campagna di comunicazione “**Prima di tutto fai la raccolta differenziata**” dedicata a promuovere le buone prassi dei cittadini in materia di raccolta

differenziata che la campagna per il servizio di ritiro gratuito a domicilio dei rifiuti ingombranti, richiamando l'attenzione sulla necessità di differenziare i rifiuti per recuperare risorse preziose e mantenere pulito l'ambiente urbano.

Due sono state le iniziative importanti nel 2012 per quel che riguarda la comunicazione ambientale: la divulgazione del “**Vocabolario dei rifiuti**” e la pubblicazione della brochure “**Il Percorso dei rifiuti**”



Nel Vocabolario ci sono tutte le informazioni dettagliate su come differenziare ogni scarto, oggetto o confezione per poter fare al meglio la raccolta differenziata. Strutturato con un indice alfabetico, il Vocabolario si è dimostrato uno degli strumenti comunicativi più efficaci messi in campo da MMS e molto gradito ai cittadini. Ad una prima distribuzione con il periodico “Con” del Comune di Pesaro, è seguita la pubblicazione sul portale internet aziendale dal quale è scaricabile sempre la versione più aggiornata.

Comunicare le proprie attività significa anche far conoscere ai propri stakeholder i processi aziendali che producono i risultati richiesti a MMS. La brochure “Il percorso dei rifiuti” è nata con lo scopo di far conoscere a tutti coloro che ogni giorno si impegnano con coscienza a differenziare i rifiuti, l’iter che li trasforma da rifiuti in risorse. I dati sulle alte percentuali di quanto effettivamente avviato al riciclo completano l’informazione che rafforza la motivazione a fare bene la raccolta differenziata. Infatti, nel 2012, nel territorio servito da MMS si è arrivati a differenziare il 50% dei rifiuti, e quasi il 90% di questi viene trasformato in nuova materia prima. Dopo il prelievo con gli automezzi, i rifiuti dei contenitori stradali subiscono una cernita, sono pressati, raccolti e stoccati in aree autorizzate. Da lì sono caricati su autotreni che li trasporteranno agli impianti di lavorazione specifici per l’ottenimento di nuovi materiali. Cartiere, vetrerie, fonderie, industrie metallurgiche, chimiche, petrolchimiche, tessili e di lavorazione del legno, sono i principali interlocutori di MMS. A loro sono forniti i materiali da recuperare, non senza riceverne informazioni costanti e certificazioni dettagliate su tutti i protocolli seguiti con sistemi di raccolta dati vidimati da delegati MMS.

www.gruppomarchemultiservizi.it: un nuovo portale per una presenza web completamente rinnovata nella comunicazione e nelle funzionalità

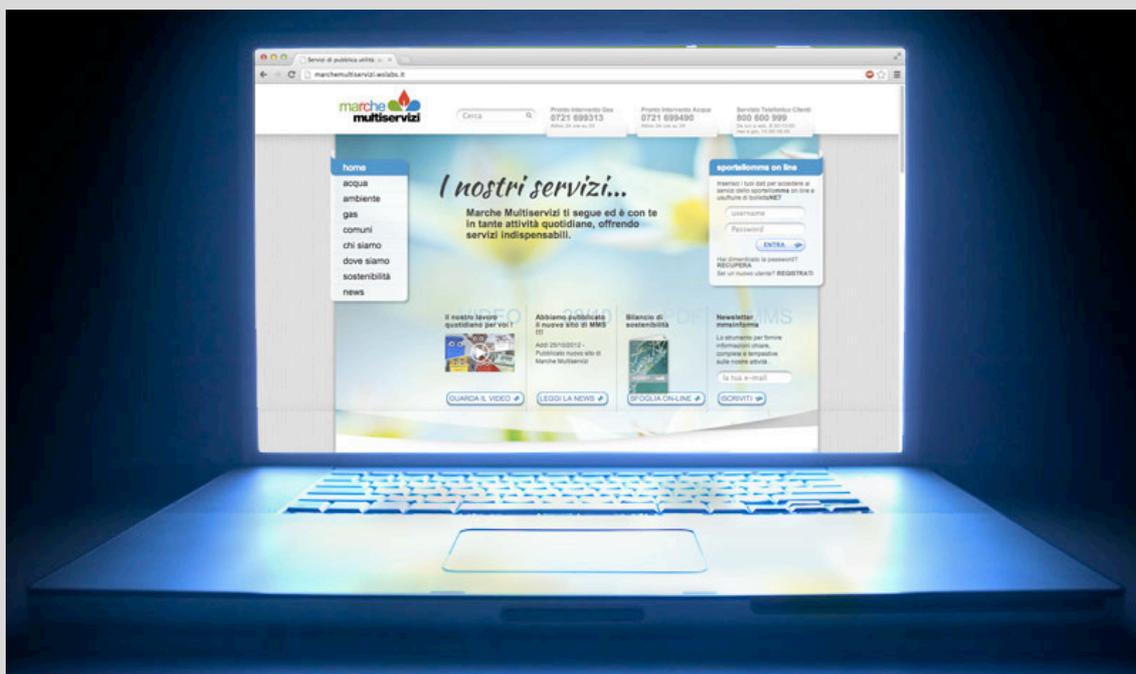
Raccontare l’Azienda ed i suoi tratti distintivi, le sue attività e servizi, fornendo un supporto semplice e diretto all’utente: è l’obiettivo della nuova identità digitale di Marche Multiservizi. Il nuovo sito www.gruppomarchemultiservizi.it costituisce il centro di una presenza web completamente rinnovata dal punto di vista comunicativo e funzionale.

Chiarezza della struttura, navigazione target - oriented e puntualità dei contenuti sono gli elementi cardine del sito web, che mira a focalizzare l’attenzione sui servizi dell’azienda - gestione del ciclo idrico integrato, igiene ambientale, distribuzione del gas metano, servizi per i comuni - facilitando l’accesso alle informazioni da parte degli interlocutori primari di Marche Multiservizi.

A questo scopo è stato realizzato un sito dalla struttura all-in-page, in cui ad ogni servizio è stata dedicata una sezione specifica, riconoscibile grazie ad elementi grafici fortemente caratterizzati: qui vengono riunite tutte le informazioni relative al servizio stesso, differenziate

per i due target di riferimento - utenti privati e imprese - e fruibili attraverso modalità apri/chiedi. Il menù di navigazione segue l'utente durante tutti gli step di navigazione tramite scroll della home page. Una scelta tecnologica che abbraccia l'evoluzione della navigazione su desktop (in particolare la navigazione tramite scroll) grazie ai nuovi supporti multimediali: tablet e smartphone per i quali video e brochure in PDF sono facilmente fruibili.

Nel progettare il nuovo sito è stata data grande visibilità ai servizi di assistenza per i clienti Marche Multiservizi: lo Sportello online MMS e i contatti di pronto intervento per ciascun servizio restano facilmente accessibili in più punti del sito. Altrettanto importante, lo sforzo di aprire un dialogo con l'utente che possa estendersi oltre la navigazione del sito: le CTA (Call To Action) relative ai servizi di registrazione e l'iscrizione alla newsletter vengono riportate in tutti i livelli di navigazione al fine di assicurarne un facile accesso.



Le relazioni con i media

Le relazioni che MMS costruisce con il mondo esterno rappresentano occasioni di crescita e di confronto reciproco con la pluralità di attori sociali, economici e culturali presenti sul territorio di riferimento, rafforzando le relazioni costruttive tra l'azienda e i diversi portatori d'interesse, come le istituzioni, i clienti, i fornitori, la collettività.

La presenza di Marche Multiservizi sulla stampa locale è pertanto il risultato di relazioni con i giornalisti delle testate locali, ispirate alla disponibilità e alla trasparenza sul trasferimento di informazioni precise e sempre tempestive.

Marche Multiservizi effettua un monitoraggio giornaliero della propria presenza sui media e periodicamente effettua un report quali-quantitativo della rassegna stampa. Da un punto di vista qualitativo gli articoli vengono classificati in base al loro tenore (positivo, neutro o critico).

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.

8.1.2 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.

Anche per l'anno 2012 Marche Multiservizi ha promosso iniziative per il miglioramento della conoscenza dei temi relativi ad acqua e rifiuti, sensibilizzando al risparmio idrico e alla pratica di bere l'acqua del rubinetto, all'incremento della raccolta differenziata, al riciclaggio e al riuso.

Le azioni messe in campo 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 esperto.
- Distribuzione degli ecocestini da utilizzare in classe per la raccolta differenziata.
- Visite agli Impianti : 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 negli anni un interesse sempre crescente, arrivando nel 2012 a coinvolgere **18 Istituti Comprensivi**, per un totale di **133 classi** con la partecipazione diretta di circa **2.500 alunni** e **132 insegnanti**.

Inoltre, MMS ha realizzato un video a fumetti "**I Bidons**" in cui i cassonetti per la raccolta differenziata raccontano simpaticamente ai ragazzi la loro specifica funzione con la voce di amministratori comunali locali.



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

8.1.3 Le sponsorizzazioni

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.

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.

Sponsorizzazioni	2012
Attività ricreative	2.200
Cultura	25.000
Sociali	30.000
Ambientali	14.664
Totale	71.864

Marche Multiservizi e Last Minute Market insieme per la solidarietà

La Provincia di Pesaro e Urbino, con la partecipazione di Marche Multiservizi S.p.A. ed Aset S.p.A., ha promosso su tutto il territorio un progetto di recupero di beni invenduti a favore di enti di assistenza locali (Onlus) in collaborazione con Last Minute Market S.r.L..

Il progetto *Basta sprechi* è stato avviato nell'aprile 2012 e sino ad ora ha coinvolto 15 esercizi commerciali che donano prodotti (di cui 14 prodotti alimentari) a 13 enti di assistenza in 12 Comuni: Acqualagna, Cagli, Fano, Fermignano, Fossombrone, Gabicce Mare, Gradara, Montelabbate, Orciano, Pergola, Pesaro, Sant'Angelo in Lizzola.



Complessivamente da aprile a dicembre 2012 sono state sottratte allo smaltimento oltre 20 tonnellate di prodotti, per un valore stimato di 66.500 euro provenienti per lo più dalla grande distribuzione, a vantaggio di numerosi enti assistenziali e famiglie.

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 riguardo alle tematiche dello spreco, del consumo consapevole e della solidarietà. (www.lastminutemarket.it).



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.

8.1.4 La comunicazione interna

È proseguita nel 2012 la pubblicazione sul portale intranet NoiMMS del periodico interno bimestrale "NoiMMS Insieme" con la finalità di diffondere le informazioni sulle iniziative e novità che riguardano la vita aziendale ed approfondimenti sui vari reparti aziendali. 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.

Settimana europea per la riduzione dei rifiuti

Anche nel 2012 MMS ha scelto di partecipare alla "Settimana Europea per la Riduzione dei Rifiuti" organizzando una raccolta di beni usati per i dipendenti delle sedi di Pesaro, Urbino e Falconara che saranno devoluti, tramite il Centro Servizi per il Volontariato Marche (CSV), alle associazioni no profit della Regione Marche che ne faranno richiesta iscrivendosi al servizio "Beni usati e solidali" offerto dallo stesso CSV.

La "Settimana Europea per la Riduzione dei Rifiuti" è nata all'interno del Programma LIFE+ della Commissione Europea con l'obiettivo primario di sensibilizzare le Istituzioni, gli stakeholder e tutti i consumatori circa le strategie e le politiche di prevenzione dei rifiuti messe in atto dall'Unione Europea, che gli Stati membri devono perseguire, anche alla luce dalle recenti disposizioni normative (direttiva quadro sui rifiuti, 2008/98/CE).

I dipendenti sono stati invitati a partecipare attraverso la divulgazione sul portale intranet "Noi MMS" e sull'house organ "Noi MMS insieme" delle modalità e finalità dell'iniziativa. In tanti hanno partecipato portando oggetti e abiti per adulti e bambini che sono stati devoluti alle associazioni del territorio.



8.2 Rapporti con le Istituzioni

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

8.2.1 Dialogo con i Comuni

Prosegue il percorso di confronto con il territorio di riferimento che consente di consolidare il rapporto con i Sindaci. Nel 2012 ci sono stati 216 incontri durante i quali sono state approfondite le tematiche relative ai servizi gestiti e agli investimenti.

La piena condivisione delle azioni da mettere in campo è stata determinante nel raggiungimento di importanti obiettivi comuni, quale ad esempio l'incremento della percentuale di Raccolta Differenziata.

8.2.2 Dialogo con Enti regolatori

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

- **l'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas (AEEG)**, con funzione di controllo e regolazione dei livelli di qualità, fissazione delle tariffe per le attività di rete e delle attività che incidono sulla parità di trattamento dei concorrenti e sulla trasparenza delle condizioni di accesso alle reti.

Il Gruppo MMS non è stato destinatario di alcun tipo di provvedimento sanzionatorio da parte dell'AEEG.

- **l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato**, con funzione di antitrust, autorizzazioni di fusioni e acquisizioni, tutela dei consumatori e vigilanza sulla correttezza delle politiche commerciali.

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

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

Le funzioni delle Autorità di Ambito riguardano:

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

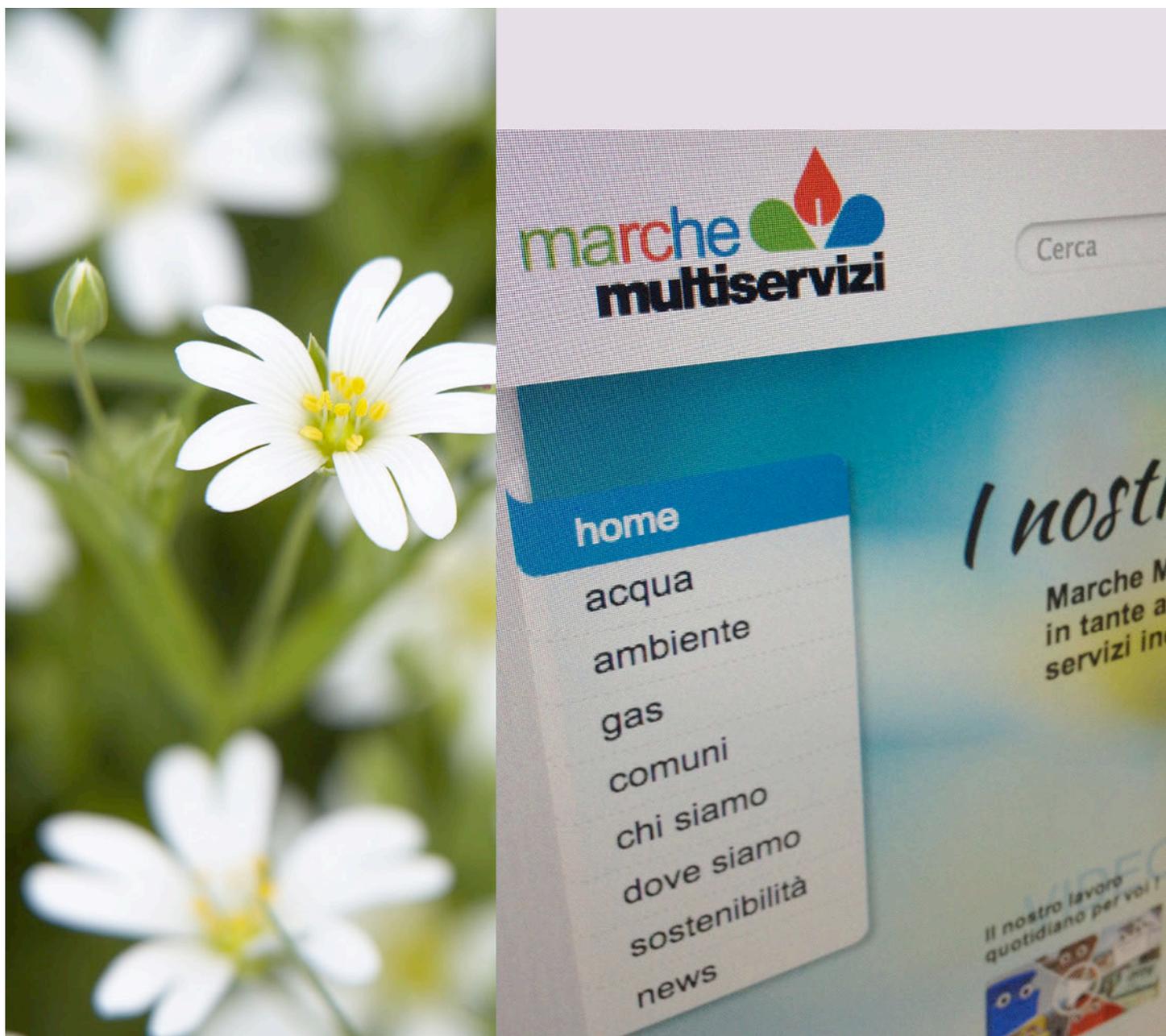
L'Azienda non contribuisce in alcun modo al finanziamento di partiti, movimenti, comitati e organizzazioni politiche e sindacali, o di loro rappresentanti e candidati.

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.





9.
ASPETTI AMBIENTALI
E PROGRAMMI PER L'AMBIENTE

9. ASPETTI AMBIENTALI E PROGRAMMI PER L'AMBIENTE

Marche Multiservizi considera il territorio in cui opera la principale ricchezza sociale e Ambientale da rispettare e proteggere per le generazioni future e si impegna a farlo mettendo in campo alcune azioni quotidiane quali l'utilizzo attento delle risorse naturali e l'ottimizzazione continua dei servizi.

9.1 Aspetti ambientali dell'attività di Gruppo

Nel progettare costruire e gestire i servizi, l'analisi degli impatti ambientali è un fattore fondamentale che guida le attività del Gruppo e che si sviluppa con il supporto metodologico del Sistema di Gestione Ambientale.

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

Da tale approccio scaturiscono i seguenti argomenti a maggior rilevanza di sostenibilità ambientale nei diversi settori di attività:

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 urbani smaltiti nelle discariche del Gruppo;
- promozione e applicazione di iniziative di prevenzione dei rifiuti e riutilizzo dei prodotti.

Servizio Idrico Integrato:

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

9.2 Risultati e programmi per l'ambiente

	Obiettivi	Obiettivi raggiunti	Obiettivi futuri
Stakeholder Ambiente Sistema raccolta	<ul style="list-style-type: none"> Incrementare la Raccolta differenziata <ul style="list-style-type: none"> 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 smaltita in discarica a valle di pretrattamento. 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". 	<ul style="list-style-type: none"> Incrementare la Raccolta differenziata <ul style="list-style-type: none"> Nel corso dell'esercizio 2012 sono stati smaltiti negli impianti del gruppo oltre 162 mila tonnellate di rifiuti complessivi in contrazione di circa 24% rispetto al 2011, dovuta anche alla RD, superato quindi l'obiettivo di riduzione del 7 % nel 2012. la raccolta differenziata ha raggiunto il 53,5% di Gruppo il 63,7% nelle aree di Pesaro superando quindi gli obiettivi previsti del 48% e 58%. 	<ul style="list-style-type: none"> Incrementare la Raccolta differenziata <ul style="list-style-type: none"> Ridurre ulteriormente l'utilizzo delle discariche per lo smaltimento dei rifiuti urbani con contestuale incremento della raccolta differenziata Obiettivo di ridurre di almeno il 5 % nel 2013 la quota di rifiuti urbani smaltita in discarica a valle di pretrattamento. Incremento ulteriore della raccolta differenziata: raggiungendo il 57 % di Gruppo nel 2013;
	<ul style="list-style-type: none"> Realizzare un impianto di trattamento della frazione secca entro il 2012. Concludere il progetto sulla tracciabilità della destinazione finale dei rifiuti della Raccolta Differenziata. 	<ul style="list-style-type: none"> La realizzazione di un impianto di trattamento della frazione secca ha subito ritardi legati ad aspetti autorizzativi delle aree individuate. Concluso il progetto sulla tracciabilità della destinazione finale dei rifiuti della Raccolta Differenziata. Si veda il paragrafo 9.6. 	Aggiornare e approfondire l'indagine sulla tracciabilità della destinazione finale dei rifiuti della Raccolta differenziata con mantenimento di un livello > all'80% di Gruppo.
Stakeholder Ambiente Sistema Impianti	<ul style="list-style-type: none"> Completare l'impianto di compostaggio di Cà Lucio entro il 2012; Proseguire nell'ampliamento dell'impianto di smaltimento di Cà Lucio. 	<ul style="list-style-type: none"> Cà Lucio; In fase di Completamento l'ampimento dell'impianto di compostaggio con avvio previsto per Marzo 2013; in dirittura d'arrivo l'autorizzazione dell'ampliamento dell'impianto di smaltimento di Cà Lucio. 	<ul style="list-style-type: none"> Cà Lucio; Messa a regime dell'ampliamento dell'impianto di compostaggio; entro il 2013 avvio lavori di ampliamento dell'impianto di smaltimento di Cà Lucio entro il 2013.
	<ul style="list-style-type: none"> Trattamento in situ del Percolato con benefici in termini di impatti ambientali generali; Avvio impianto su Cà Lucio e Cà Mascio entro il 1° semestre 2012. Potenziare le bonifiche sistema fognario: <ul style="list-style-type: none"> Completare i lavori per lo sdoppiamento rete fognaria Soria residuo primo intervento Concludere lo stralcio lavori del Collettore fognario Ponte Armellina-Mulino Ruggeri. Avviare i lavori del collettore fognario Sant'Angelo in Lizzola / Depuratore Montecchio 	<ul style="list-style-type: none"> Avvio degli impianti su Cà Lucio e Cà Mascio di trattamento in situ del Percolato Potenziare le bonifiche del sistema fognario: <ul style="list-style-type: none"> Lavori per lo Sdoppiamento rete fognaria Soria residuo primo intervento terminati. Conclusi i lavori del Collettore fognario Ponte Armellina-Mulino Ruggeri. Avviati lavori per il collettore fognario Sant'Angelo in Lizzola / Depuratore Montecchio 	<ul style="list-style-type: none"> Espletare gara e raggiungere autorizzazione per la realizzazione di un impianto ad osmosi per il trattamento del percolato nell'impianto di Cà Asprete. Potenziare le bonifiche sistema fognario: <ul style="list-style-type: none"> Avviare i lavori per lo Sdoppiamento rete fognaria Soria-Tombaccia. Realizzare la nuova fognatura in zona Risara-Patenta nel Comune di Montelabbate con convogliamento dei reflui all'impianto di Borgheria; Realizzare entro il 2014 i lavori del collettore fognario Sant'Angelo in Lizzola / Depuratore Montecchio
Stakeholder Ambiente Sistema fognario Depurativo	<ul style="list-style-type: none"> Migliorare il sistema Depurativo: <ul style="list-style-type: none"> Concludere lavori per l'impianto di Depurazione di Lucrezia; Avviare i lavori per il nuovo depuratore di S.M. Arzilla compatibilmente con l'iter autorizzativo, Riavviare i lavori impiantistici dell'impianto di Depurazione del Bracone. 	<ul style="list-style-type: none"> Miglioramento del sistema Depurativo: <ul style="list-style-type: none"> Conclusi lavori per l'impianto di Depurazione di Lucrezia ad Aprile 2012; Ottenute tutte le autorizzazioni per la realizzazione dell'impianto di Depurazione e avvio lavori per relativo sistema fognario e bonifica rete idrica Avvio dei lavori impiantistici dell'impianto di Depurazione del Bracone. 	<ul style="list-style-type: none"> Miglioramento del sistema Depurativo: <ul style="list-style-type: none"> Avvio dei lavori del nuovo impianto di Depurazione di S. Maria dell'Arzilla. Conclusioni dei lavori impiantistici dell'impianto di Depurazione del Bracone entro il 2013. Ottenimento delle autorizzazioni per i lavori di ampliamento del Depuratore di Montecchio.
	<ul style="list-style-type: none"> Avvio del progetto per la riduzione/controllo delle pressioni di rete (con una distrettualizzazione) e conseguente riduzione delle Perdite Idriche. 	E' stato conclusa nel dicembre 2012 la prima distrettualizzazione per Riduzione/controllo delle pressioni di rete.	In seguito ai positivi risultati della sperimentazione continuare con Progetti atti alla Riduzione/controllo delle pressioni di rete (con una distrettualizzazione) con conseguente riduzione delle Perdite Idriche.
Stakeholder Ambiente Acqua	<ul style="list-style-type: none"> Realizzazione di uno studio sulle 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. 	<ul style="list-style-type: none"> Completato e presentato agli Enti competenti lo studio e l'analisi delle criticità delle risorse idriche disponibili sull'intero territorio servito al fine di definirne i bisogni idrici e migliorare l'interconnessione degli acquedotti (si veda paragrafo 9.4). 	<ul style="list-style-type: none"> Avviare il monitoraggio sugli acquiferi di Sant'Anna e San Lazzaro.
	<ul style="list-style-type: none"> Ridurre i consumi energetici non condizionati da stagionalità e volumi specifici dei servizi. 	<ul style="list-style-type: none"> I consumi energetici si sono attestati a 309.786 GJ in aumento del 7% soprattutto dovuti all'aumento del territorio servito (Area Falconara). Se normalizzato ai clienti serviti il consumo si attesta a 88,1 Mj/cliente in lieve contrazione di circa 0,7% sul dato 2011. 	<ul style="list-style-type: none"> Ridurre i consumi energetici non condizionati da stagionalità e volumi specifici dei servizi. In particolare riduzione di almeno il 2% i consumi di EE per settore più energivoro (Idrico).
Stakeholder Ambiente Risparmio energetico e risorse	<ul style="list-style-type: none"> Aumentare la percentuale di combustibili a ridotto impatto utilizzati per l'erogazione dei servizi. 	<ul style="list-style-type: none"> la percentuale di combustibili a ridotto impatto utilizzati per l'erogazione dei servizi è ancora modeste 0,3% del consumato ma aumentato del 90% rispetto 2011. 	Raddoppiare la percentuale di combustibili a ridotto impatto utilizzati per l'erogazione dei servizi.
			Predisporre di un progetto di risparmio energetico per l'illuminazione pubblica. Conclusioni dei lavori di metanizzazione della linea in M.P. Chiaserna-Cantiano entro 2013.
Livello di raggiungimento (raggiunti+parzialmente raggiunti /totali)		91,6 %	

Legenda stato obiettivi: ● raggiunto - ■ parzialmente raggiunto - ▲ non raggiunto

9.3 Produzione e distribuzione di acqua potabile

Dietro l'apertura del nostro rubinetto di casa si nasconde un grande lavoro di molti uomini per una gestione integrata di tutte le fasi necessarie a rendere l'acqua fruibile e disponibile all'uso e al 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 sempre più attento al contenimento e alla razionalizzazione dei prelievi di acqua dalle varie fonti, tanto che nel corso del 2012 si è fatto promotore di un studio presentato agli enti ed istituzioni del territorio, dal titolo "La risorsa Acqua – quale futuro per il territorio della provincia di PU" con il fine di pianificare un più sicuro e stabile sistema di approvvigionamento e distribuzione idrico per il futuro.

La risorsa Acqua – Quale futuro per il territorio della provincia di Pesaro e Urbino

Nel mese di Gennaio si è tenuta presso la sede dell'amministrazione Provincia di Pesaro e Urbino un convegno per fare il punto sullo stato delle risorse idriche e sul futuro delle stesse nel territorio di competenza. All'incontro in cui erano presenti tutti i soggetti pubblici che a vario titolo hanno un ruolo determinante nella gestione dell'acqua, Marche Multiservizi ha presentato uno studio per la razionalizzazione delle fonti di approvvigionamento e distribuzione idrica ad uso potabile per il territorio gestito.

Lo studio, partendo dallo stato di fatto infrastrutturale, di domanda idrica e dall'andamento demografico, propone di:

- Individuare le soluzioni al fine di garantire il necessario approvvigionamento idrico a tutti i Comuni serviti in ogni periodo dell'anno;
- Individuare nuove fonti di approvvigionamento;
- Minimizzare l'uso di acque superficiali, privilegiando l'uso di quelle di falda con il conseguente miglioramento della qualitativo dell'acqua distribuita;
- Preservare l'Ambiente aumentando i rilasci nel periodo estivo nel torrente Giordano;
- Contenere i costi di gestione riducendo al minimo la potabilizzazione e i sollevamenti.

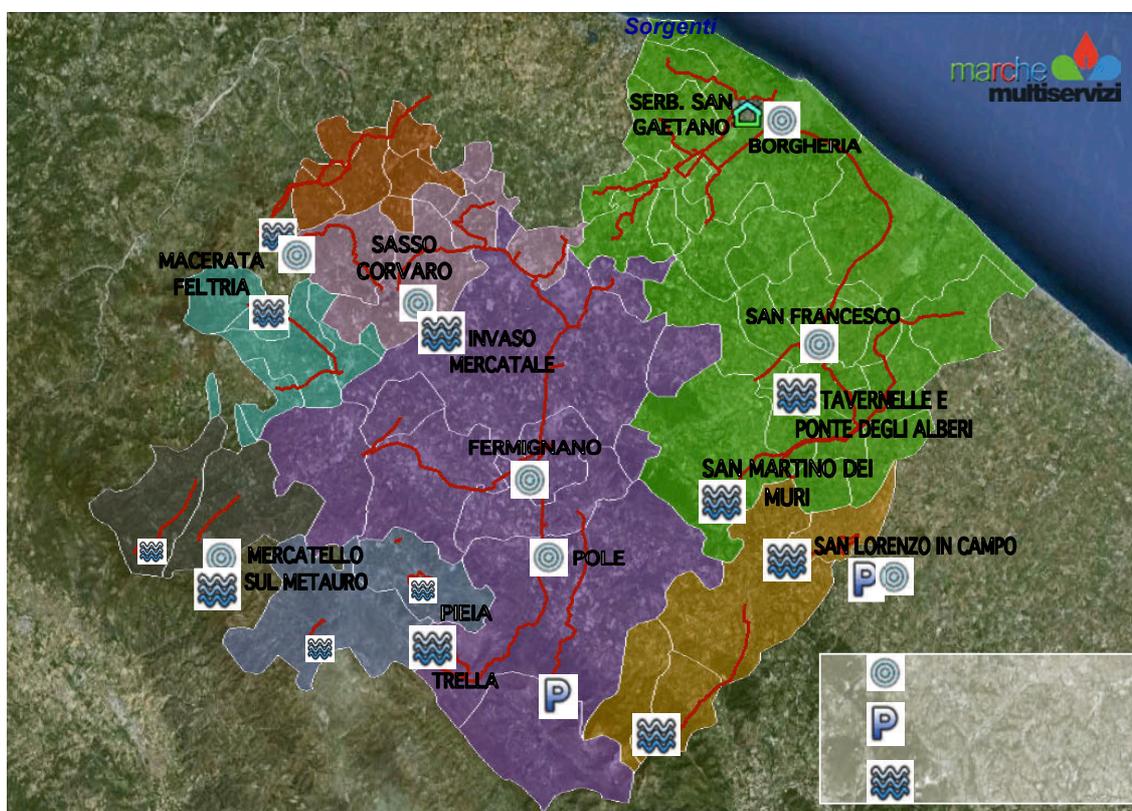
Le conclusioni emerse dallo studio sono sostanzialmente caratterizzate su due assi fondamentali: l'approvvigionamento alternativo e l'interconnessione delle dorsali

acquedottistiche. Lo studio ha individuato tre scenari come soluzioni per la ricerca di nuove fonti di approvvigionamento di qualità. Il pozzo del Burano è attualmente utilizzato per i Comuni di Cagli e Acqualagna con una portata di soli 35 l/sec, ma con un potenziale di oltre 400 l/sec. Lo studio degli acquiferi in località Sant'Anna e San Lazzaro, sui quali sono state avviate ricerche in collaborazione con l'Università Politecnica delle Marche e AATO1, ha condotto la perforazione di due pozzi pilota per monitorare le potenzialità dello stesso. Il terzo scenario è subordinato a importanti lavori finalizzati all'incremento del volume d'invaso di Mercatale che garantirebbe un approvvigionamento di oltre 300 l/sec di acqua grezza. Acqua che richiederebbe però la realizzazione di un nuovo potabilizzatore nella bassa val Foglia. Per l'utilizzo ottimale della risorsa derivante dalle nuove fonti di approvvigionamento si propone di individuare una serie di interventi di Bonifica e Potenziamento delle Reti e Impianti finalizzati anche ad un miglior interconnessione dei vari acquedotti. Per le opere individuate nello studio, qualora le ricerche in corso avessero esito positivo, l'importo dei lavori supererebbe i 70 milioni di euro in un orizzonte temporale trentennale, che non può trovare copertura con gli investimenti ordinari previsti in tariffa.

La proposta è stata recepita dalla Provincia di Pesaro e Urbino la quale coordinerà che sta coordinando i vari contributi pianificherà le future azioni.

Potabilizzatore

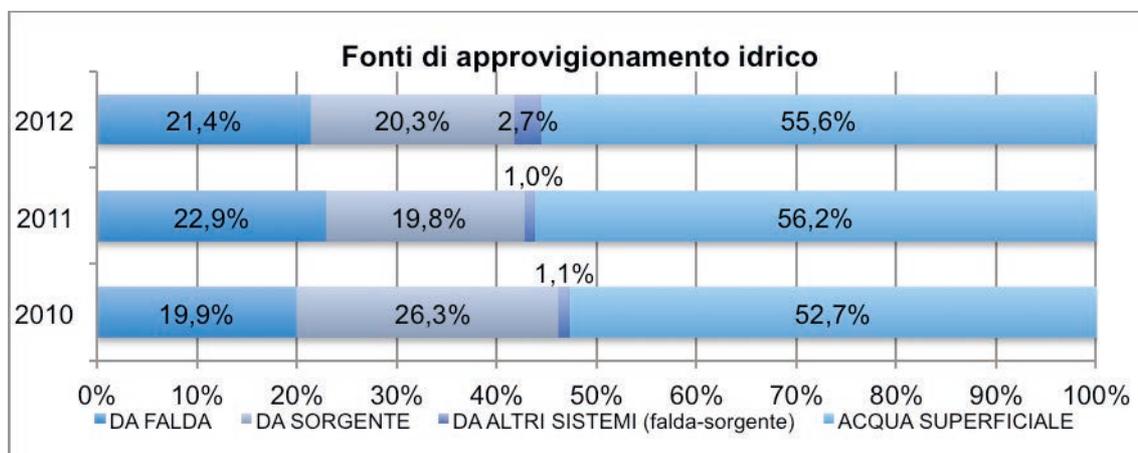
Campo Pozzi



Il prelievo idrico nel territorio servito nel 2012 è stato di 34,59 mil. m³ pressoché invariato rispetto il 2011, anno caratterizzato da alte temperature e limitate precipitazioni. L'approvvigionamento nel territorio continua ad essere sbilanciato tra le varie fonti: il prelievo da superficie seppur in lieve contrazione in termini assoluti del 1,2%, rappresenta il 55,6 % dei volumi totali prelevati lasciando ai prelievi da falda e da sorgenti rispettivamente il 21,4% e il 20,3%. Tutto ciò, nonostante l'impegno del Gruppo nel cercare di ottimizzare, compatibilmente alle infrastrutture e dorsali esistenti, il prelievo da sorgenti (+ 2,6%) per la miglior qualità delle acque e anche per i minori costi di trattamento richiesti (prelievo dai pozzi -6.8%). E' da precisare che le sorgenti ad oggi destinate dalla Regione/Provincia alla captazione sono caratterizzate da limitati bacini acquiferi direttamente condizionati dalle precipitazioni mal distribuite nell'anno.

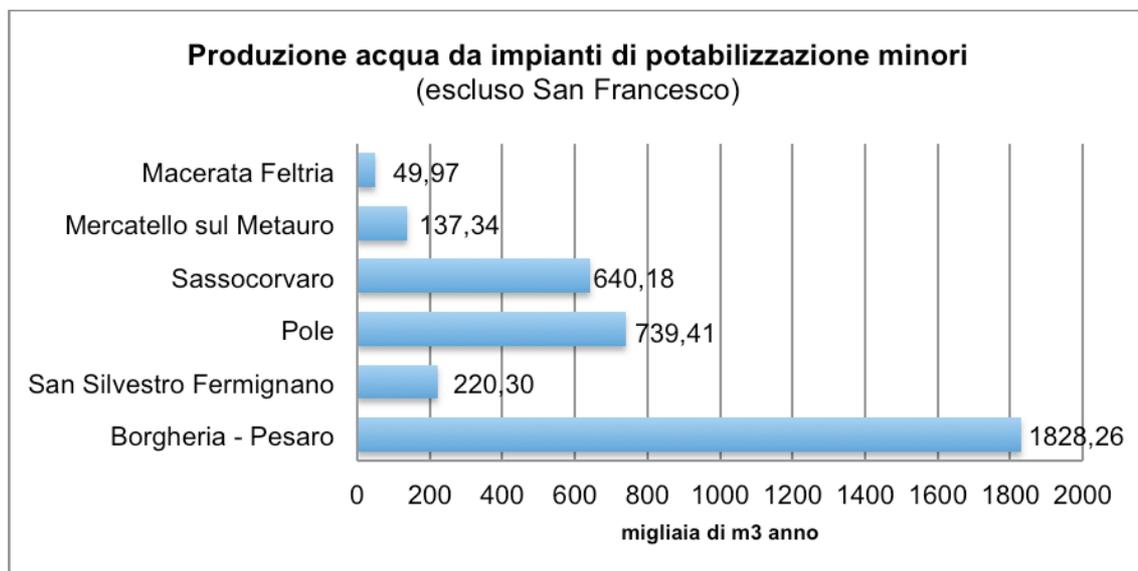
Acquedotto civile - acqua immessa in rete (milioni di mc.)(1)	2010	2011	2012
Acqua superficiale	18,92	19,48	19,22
Da falda	7,13	7,94	7,39
Da sorgente	9,43	6,87	7,04
Da altri sistemi (falda-sorgente)	0,40	0,35	0,94
Totale volumi immessi in rete (mc.)	35,88	34,63	34,59

(1) Il dato in particolare per alcune sorgenti minori e per una quota totale di circa l'8 % è determinato da stime e non da misure.



La potabilizzazione delle acque superficiali richiede più impianti, più trattamenti e un maggior impiego di prodotti chimici ed una gestione complessiva più articolata di quella prevista per le altre fonti di approvvigionamento.

L'acqua potabilizzata proviene per la maggior parte dall'impianto di S. Francesco a Saltara (captata dal fiume Metauro negli invasi Enel di Ponte degli Alberi e di Tavernelle). La sua produzione è di circa 50.000 m³/giorno pari a circa l'83% del potabilizzato giornaliero per un totale annuo di 17,84 milioni di m³. I sei impianti minori presenti sul territorio servito contribuiscono alla produzione del potabilizzato con i quantitativi annui (di tipo chimico- fisico e ad osmosi inversa) indicati in tabella.



Presso il potabilizzatore di San Francesco è stata avviata una sperimentazione sulla pulizia dei filtri a sabbia. Questa innovazione porterà nel corso del 2013 all'installazione su una batteria di sei filtri (300 l/s) di un nuovo sistema di regolazione del flusso che ridurrà gli sprechi d'acqua e consentirà di elevare il grado di automazione dell'impianto. Da ultimo, è stata modificata la modalità di sollevamento dell'acqua grezza all'impianto di potabilizzazione che comporterà un significativo risparmio di energia elettrica nel sollevamento. L'utilizzo dei prodotti chimici si è mantenuta pressochè costante (il dato in tabella è riferito alla quantità di prodotti acquistata

pertanto non necessariamente utilizzata al 31-12). Sempre nell'ottica di miglioramento del controllo gestionale dei processi è stato avviato nel 2012 un sistema più puntuale di rilievo dell'utilizzo di tali prodotti nelle varie fasi del processo di potabilizzazione.

Prodotti chimici acquistati nell'anno (t)	2010	2011	2012
Ipoclorito di sodio	54,6	36,3	38,5
Acido Cloridrico 32%	182,6	179,4	156,1
Sodio Clorito 25%	223,4	225,7	233,7
Policloruro di alluminio	559,4	463,6	553,8
Anidride carbonica liquida	77,9	78,5	88,6
Polielettrolita	0,4	0	0,5
Totale	1.098	984	1.071

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. Mentre i consumi di una doccia si aggirano sui 15 litri al minuto e un metro cubo di acqua corrisponde a circa 22 docce.

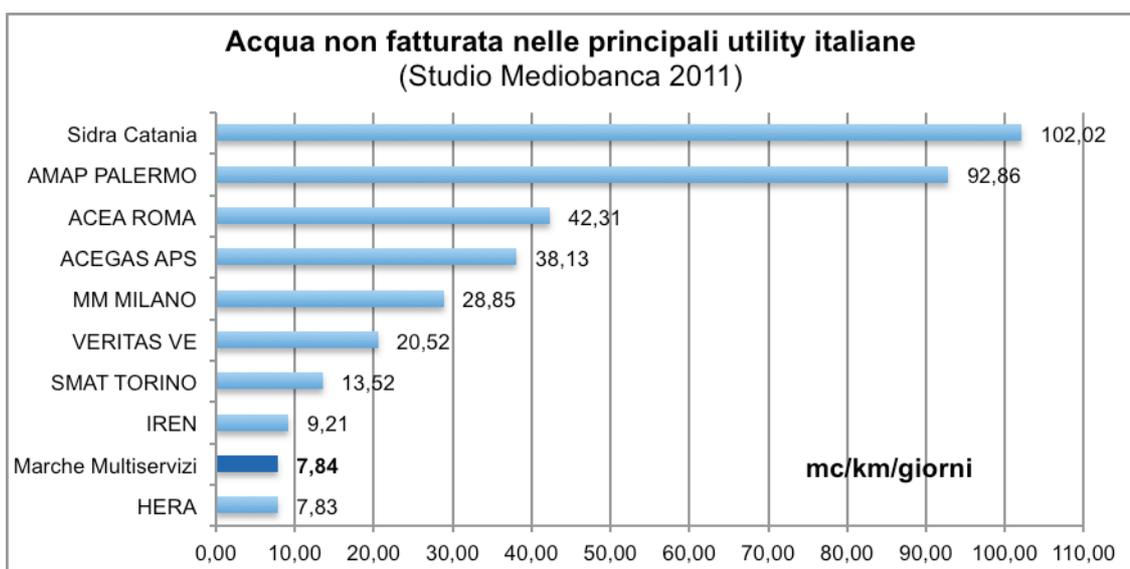
Alla fine del processo di potabilizzazione, per garantire la disinfezione lungo il trasporto, viene effettuata un'ultima clorazione di mantenimento con biossido di cloro ottenuto dalla miscelazione di acido cloridrico, clorito di sodio e acqua tramite un generatore di biossido, mentre nella rete di distribuzione la disinfezione di mantenimento avviene utilizzando l'ipoclorito di sodio. La rete acquedottistica gestita (sia adduttrice che distributrice) ha una lunghezza complessiva di circa 4464 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 principalmente 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).

Nel 2012, l'acqua non contabilizzata è il 31,62% dell'immessa in rete con una positiva contrazione del -4,5% rispetto al 33,1% del 2011. Tale dato continua ad essere leggermente inferiore alla media nazionale che si attesta intorno al 35% (Rapporto sul Servizio Idrico Integrato redatto da Cittadinanzattiva nel 2011).

Acqua distribuita (milioni m³)¹	2010	2011	2012
Immessa in acquedotto	35,87	34,63	34,59
di cui ceduta ad altri sistemi d'acquedotto	5,95	5,55	6,03
di cui consumi utenze	17,65	17,62	17,62
di cui non contabilizzata	12,26	11,46	10,94
Perdite di rete (amministrative e idrauliche)%	34,21%	33,10%	31,62%

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

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 italiani (Fonte Ufficio Studi di Mediobanca e Bilancio di Sostenibilità Gruppo Hera 2011).



Oltre alle Bonifiche delle Reti per circa 8,2 mil di euro il 2012 ha visto Marche Multiservizi sempre più attiva e impegnata **nell'azioni di controllo e riduzione delle perdite** con l'adozione di un piano che si sviluppa secondo due strategie: una diretta al contrasto delle **perdite idrauliche** che prevede un modello di controllo del bilancio idraulico per Comune, e una sistematica ricerca programmata delle perdite di rete realizzata mediante appositi strumenti (Geofoni) in grado di correlare le variazioni acustiche sulle tubazioni con le perdite di rete. Nel 2012 sono stati controllati tutti i 525 km di rete programmati, che corrispondono all'11,75% della rete esistente.

Ricerca perdite di rete	2010	2011	2012
Rete idrica controllata (km)	352	643	525
Lunghezza rete (km)	4446	4488	4464
% di rete idrica controllata	7,9%	14,3%	11,7%

Inoltre nel 2012 è stata attivata la sperimentazione in tre differenti **"distretti"** per il controllo delle pressioni di rete.

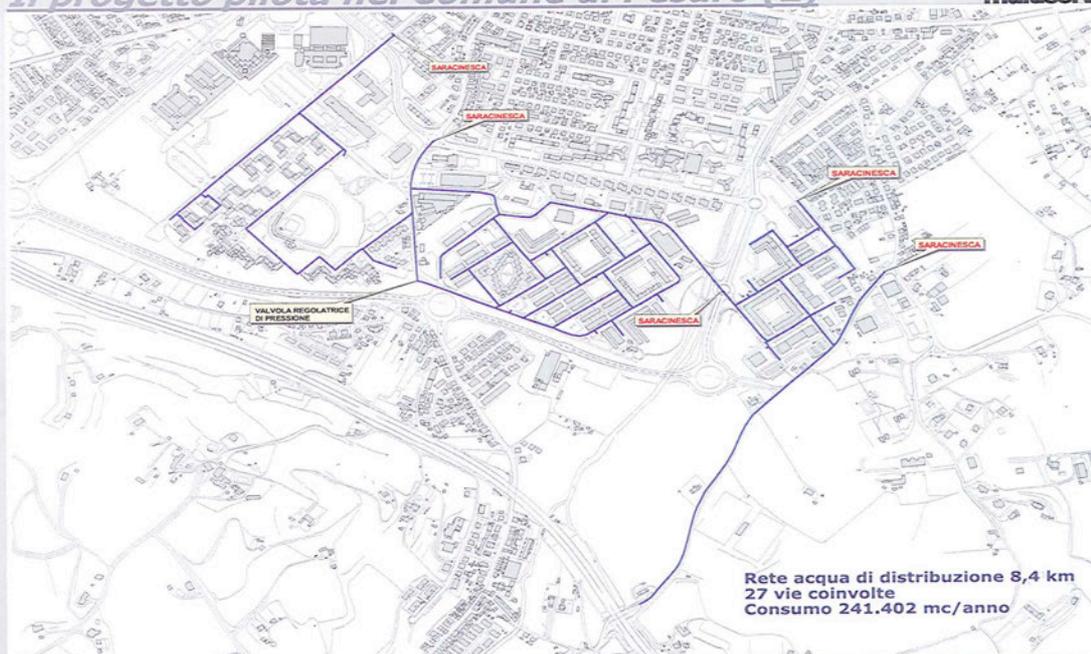
Progetto pilota del distretto di Pesaro per la riduzione delle pressioni di rete

Il progetto muove i suoi passi dall'osservazione che nelle ore notturne vi è una riduzione del fabbisogno per cui l'alta pressione dell'acqua determina un elevato stress delle tubazioni, con conseguente incremento delle rotture e delle perdite idriche. Da tale premessa si pone l'obiettivo di individuare una zona («distretto») in cui poter ridurre la pressione mantenendola costante di notte e di giorno, ma ad un livello tale da garantire il soddisfacimento del fabbisogno idrico dell'utenza. La realizzazione del distretto consiste nell'isolare una porzione di rete di distribuzione che comprende 3 quartieri (Celletta, 5 Torri, Pentagono per circa 8,4 km), attraverso la chiusura di saracinesche e l'installazione di un misuratore di pressione da collocare nel punto di ingresso (unico) dell'acqua. Passaggio fondamentale del modello è l'individuazione dell'opportuno valore della pressione. A tale fine di è stata effettuata un'analisi sperimentale che è stata condotta individuando 8 punti in cui posizionare rilevatori per misurare la pressione, l'analisi dei consumi I dati raccolti hanno permesso di determinare che in quest'area la pressione può arrivare a 3,8 bar per cui, considerando che a inizio sperimentazione la pressione di notte era di circa 6,9 bar, tale soluzione ha consentito una riduzione di 3,1 bar.

Tale progetto è in grado quindi di sviluppare i seguenti vantaggi

- Riduzione delle perdite (oltre 3 litri al secondo) e degli interventi di riparazione.
- Riduzione i costi di energia elettrica, potabilizzazione, etc...
- Incremento della disponibilità di acqua per il fabbisogno degli utenti.
- Allungamento della vita delle condotte.

La riduzione della pressione di rete: Il progetto pilota nel Comune di Pesaro (2)



Relativamente alle **perdite amministrative** e al miglioramento del sistema di misura, nel 2012 MMS ha continuato il piano di sostituzione programmata dei contatori (2734) con quelli di nuova generazione a rulli protetti e con un alto standard di precisione della misura (classe C). Inoltre, per l'eccezionale nevicata che ha interessato la Provincia nel 2012, sono stati sostituiti 3779 contatori.

9.4 La depurazione

Il servizio di fognatura e depurazione è gestito dal Gruppo in 55 Comuni della Provincia di Pesaro e Urbino per oltre 1800 km di rete (dato stimato) e 107 impianti di depurazione, con una capacità depurativa complessiva di circa 300.000 abitanti/equivalenti (A.E.). Il sistema depurativo si compone di reti fognarie di collettamento e impianti di depurazione o trattamento delle acque reflue.

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 2013 e al potenziamento di alcuni depuratori.

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. Dal 2012 Marche Multiservizi, attraverso l'operazione di fusione per incorporazione della controllata Acque srl, gestisce in modo diretto i 107 depuratori situati nella Provincia di Pesaro-Urbino di cui: 79 di piccole dimensioni con potenzialità inferiori a 2.000 abitanti equivalenti; 26 con potenzialità compresa tra 2.000-10.000 abitanti equivalenti e 2, quello di Pesaro "Borgheria" e di Gabicce Mare, con una potenzialità superiori ai 10.000 abitanti equivalenti. La capacità depurativa complessiva per

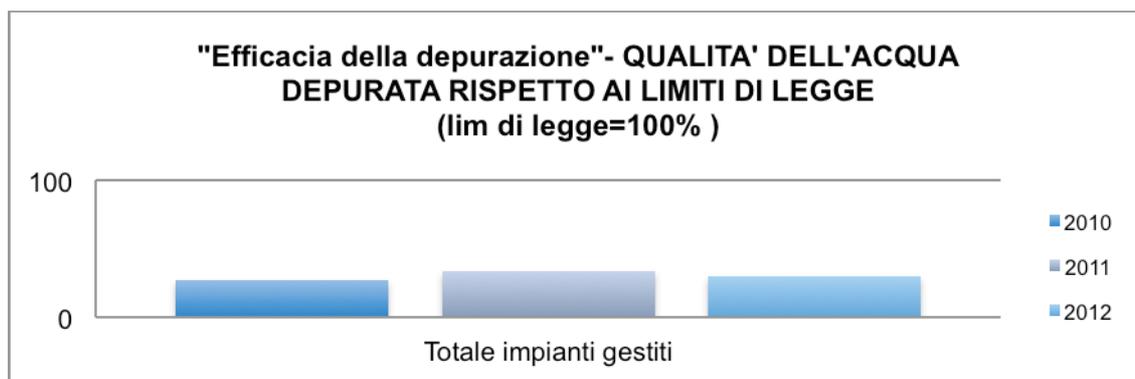
il territorio è di 299.466 abitanti equivalenti, una portata di circa 18,02 milioni di m³/anno e una produzione di fanghi/vagli di circa 31 kg per abitante equivalente servito.

Nel 2012, sono stati effettuati 534 campionamenti (circa 29.6 milioni di m³ trattati) 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 sono stati prodotti 9.260 tonnellate tra fanghi e vagli, in aumento rispetto al 2011 di circa l'11 % ma in linea con l'aumento delle portate trattate (+12%). I rifiuti prodotti dalla depurazione sono stati smaltiti interamente nelle discariche del Gruppo. La capacità di auto trattamento del rifiuto prodotto dalla depurazione in impianti gestiti è del 100% contro i 96,5% dell'esercizio 2011.

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%)". L'indicatore è calcolato sulla base del rapporto tra la concentrazione media misurata su tutti gli impianti 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 107 gestiti).

Il valore globale così rideterminato, ottenuto dall'intero sistema depurativo gestito nel 2012 da Marche Multiservizi, risulta essere pari al 30% in miglioramento rispetto al 34,5% riscontrato nel 2011.



Tutti i dati di seguito riportati si basano sul totale delle analisi condotte da MMS e ARPAM (Agenzia Regionale Protezione Ambiente Marche). L'affidabilità dei controlli MMS trova anche un riscontro dal 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	2010		2011		2012	
	Abitanti equivalenti	Portata m ³ /anno	Abitanti equivalenti	Portata m ³ /anno	Abitanti equivalenti	Portata m ³ /anno
Impianti grandi (più di 10.000 ab/eq)	90.000	7.934.930	90.000	6.434.770	139.600	7.379.948
Impianti medi (tra 2.000 e 10000 ab/eq)	98.000	6.007.490(1)	102.500	5.830.510	107.800	6.672.335
Impianti piccoli (meno 2.000 ab/eq)	54.566	4.031.506(1)	54.566	3.817.805	52.066	3.966.014

(1) Dato parzialmente derivante da stime

Campionamenti per analisi effettuati	2010	2011	2012
Campionamenti effettuati MMS	559	554	534
Campionamenti effettuati ARPAM(1)	144	120	141

(1) Svolti solo per impianti medi e grandi

Efficacia abbattimento carico inquinante (t e %)	Impianti grandi			Impianti medi/piccoli		
	2010	2011	2012(1)	2010	2011	2012
COD	4.491	4.401	3.933	3.571	3.535	2.853
	94,80%	95,19%	95,51%	93,70%	87,3%	89,32%
BOD5	2.256	2.112	1.961	1.797	1.861	1.542
	97,70%	98,00%	97,55%	96,30%	96,0%	95,58%
Azoto totale	510	459	456	301	365	351
	84,50%	84,68%	82,87%	71,90%	90,5%	91,05%
SST	1.936	1.875	1.840	2.566	2.043	1.787
	95,30%	95,55%	95,98%	95,40%	93,4%	94,09%
Fosforo (P)	63	57	55	-	-	-
	92,70%	88,11%	87,33%	-	-	-

Caratteristiche complessive degli scarichi	Limiti di legge (D.Lgs. 152/06)	Impianti grandi			Impianti medi/piccoli		
		Pesaro 2010	Pesaro 2011	Pesaro e Gabicce 2012	2010	2011	2012
Q.trat. m³/giorno (1)		21.740	17.630	20.470	13.752	13.204	15.516
Media alle portate degli impianti di Pesaro e Gabicce							
		Pesaro 2010	Pesaro 2011	Pesaro e Gabicce 2012	2010	2011	2012
BOD5 out mg/l	25	6,63	6,78	6,6	7,29	8,32	6,7
COD5 out mg/l	125	31	34,05	25,0	24,79	36,92	32,1
Azoto totale out mg/l	15	11,75	12,9	12,7	10,66	14,82	14,2
SST mg/l	35	11,98	13,58	10,5	11,45	14,08	10,5
Azoto ammoniacale	15	0,53	0,4	1,0	1,89	5,04	4,1
Fosforo (P) mg/l	2	0,63	1,2	1,1	-	-	-

(1) Le portate dei piccoli depuratori vengono determinate attraverso delle stime in base agli abitanti equivalenti serviti.

Acquisto di reattivi chimici per il sistema depurativo (t)				
Reattivo chimico	Fase di trattamento	2010	2011	2012
Ipoclorito di sodio	disinfezione	584,5	638,1	743,5
Polielettrolita	disidratazione	13,5	14,8	22,2
Alluminato	abbattimento fosforo/terziario	274,7	246,5	290,5
Cloruro ferrico				68,9
Ossigeno liquido	ossidazione/nitrificazione	30,4	77,9	99,3
Soda	ossidazione/nitrificazione		3,7	4,9

Vista la vicinanza alla costa, l'Autorizzazione Integrata Ambientale A.I.A. dell'impianto di Borgheria ha previsto per i mesi estivi (aprile-settembre) una restrizione dei limiti agli scarichi al fiume dei batteri escherichia coli, passando da 5.000 UFC/100ml (Unità Formanti Colonie) 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. Analogamente per il depuratore di Gabicce i limiti previsti sono 5000 UFC/100 per il periodo dal primo ottobre al 14 marzo di ogni anno e 3000 UFC/100 per il periodo dal 15 marzo al 30 settembre di ogni anno. Anche per l'impianto di Gabicce i valori rilevati negli scarichi dell'impianto risultano essere ampiamente inferiori al valore minimo imposto.

L'impianto di depurazione di Gabicce Mare.

L'impianto di depurazione di Gabicce Mare, è situato in Via Campo Quadro e tratta i reflui delle Città di Gabicce Mare, Gradara e di alcune località del Comune di Pesaro. L'impianto immette il refluo depurato nel fiume Tavollo, nel rispetto delle tab 1 - 2 - 3 dell'all. allegato 5 del D.Lgs 152/2006 e s.m.i. Il refluo è costituito da acque reflue urbane (ossia acque nere, bianche e industriali) e il trattamento dei reflui è di tipo biologico con rimozione di carbonio, azoto e fosforo. L'impianto ha una potenzialità di 49.600 AE e tratta in periodo secco 2.900 m³/giorno, ma può arrivare a trattare 8.000 m³/giorno in tempo di pioggia.

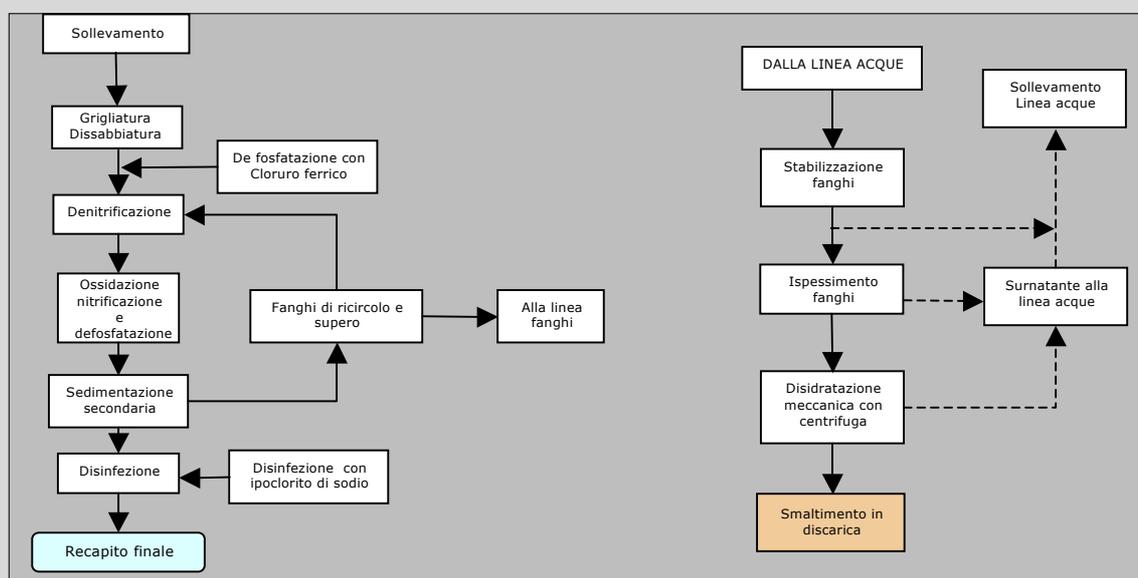
Schema dell'impianto:

Linea acque

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

Linea fanghi

1. stabilizzazione aerobica dei fanghi
2. ispessitore fanghi
3. centrifugazione fanghi



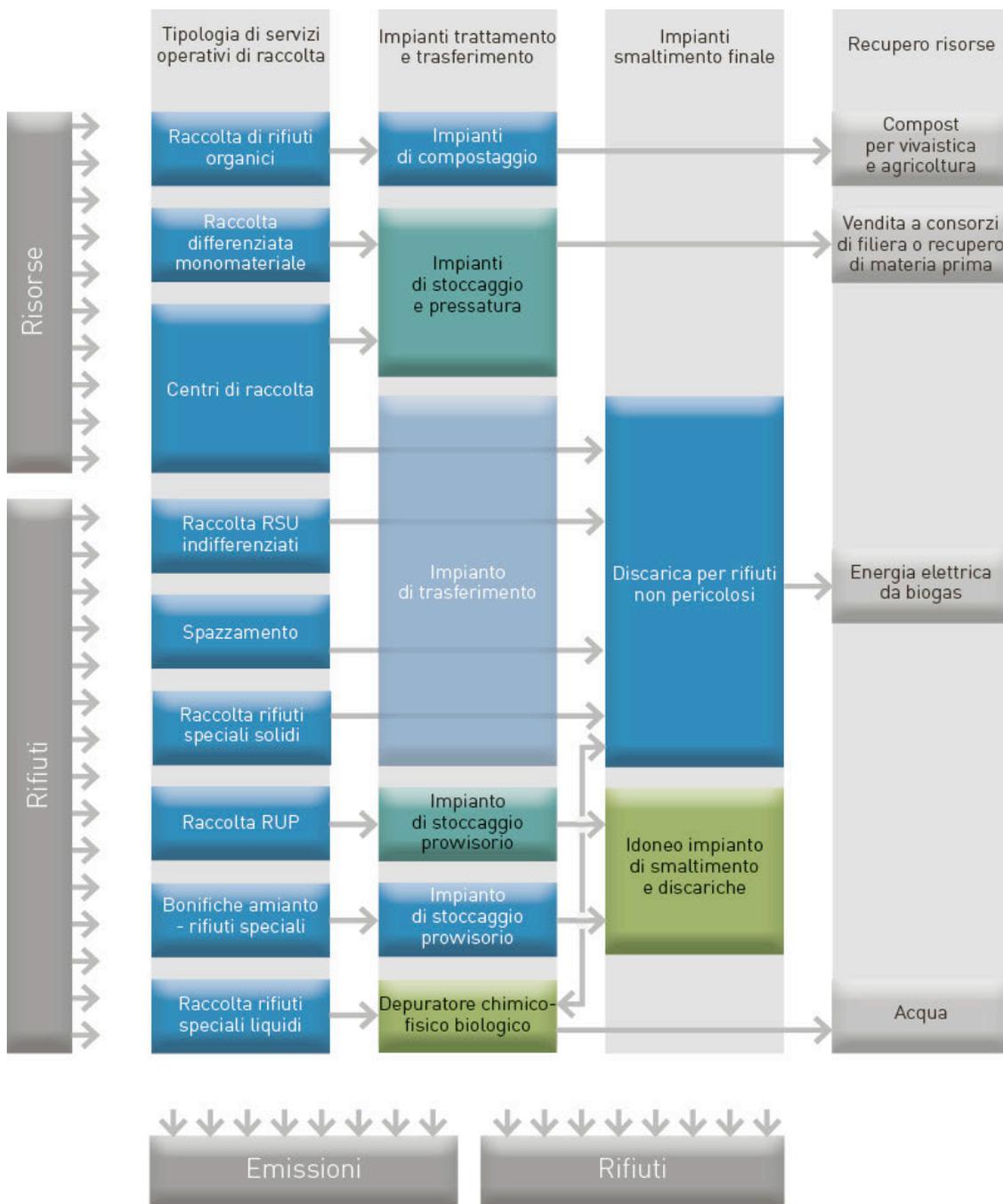
L'impianto produce circa 2.800 kg al giorno di fango, smaltiti presso le discariche del Gruppo. Il depuratore è dotato di un sistema di telecontrollo in grado di segnalare tempestivamente con allarmi le anomalie agli operatori che, attraverso il pronto intervento (attivo 365 gg all'anno), assicurano il ripristino del corretto funzionamento nel più breve tempo possibile.



9.5 I rifiuti raccolti

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. Dal 2012 i servizi ambientali sono svolti anche nel Comune di Falconara Marittima e in 5 altri comuni della Provincia di Ancona: Agugliano, Camerata Picena, Offagna, Polverigi, Santa Maria Nuova e i dati presentati nella presente sezione ricomprendono anche queste gestioni. In molti casi, quindi, il confronto storico è fortemente condizionato da tale variazione di perimetro.

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



Gestione Marche Multiservizi



Gestione società del Gruppo



Gestione terzi

Il servizio di igiene ambientale di MMS si articola in quattro attività principali: raccolta indifferenziata dei rifiuti, raccolta differenziata, spazzamento e pulizia arenili.

L'attenzione alla pulizia e allo spazzamento stradale effettuato, secondo programmi prestabiliti, manualmente e con mezzi meccanici ha visto incrementare di circa il 30 % i rifiuti raccolti con tale attività (6,6% se normalizzato agli abitanti serviti).

La quantità complessiva di rifiuti urbani gestiti nel 2012 registra un incremento pari al 17,4% rispetto all'anno precedente, derivante per lo più dall'allargamento di territorio servito. Tale variazione di perimetro incide positivamente in termini di produzione procapite di rifiuti che, nel 2012, si attesta a 584 kg/abitante, in contrazione di circa il 3,1% rispetto al dato 2011.

È importante evidenziare che nel 2011 è aumentata la quantità di rifiuti raccolti 39 % mentre per gli indifferenziati come dato assoluto di Gruppo si è riscontrato un incremento dello 0,7% dovuto all'estensione del territorio servito (+22% di abitanti serviti), confermato dal fatto che il dato per abitante evidenzia una contrazione del 18,5%.

Tutti i rifiuti urbani derivanti dalla raccolta indifferenziata sono avviati a smaltimento nelle discariche del Gruppo ad eccezione dei rifiuti raccolti nel territorio di Falconara Marittima che sono destinati allo smaltimento presso la Discarica di Maiolati Spontini in Provincia di Ancona.

Rifiuti raccolti (kg)	2010	2011	2012
Raccolta differenziata	52.335.888	61.672.943	85.733.891
Raccolta indifferenziata (compresa RD a corretto smaltimento(1), RUP ed ingombranti)	79.373.248	73.858.091	74.411.506
Totale raccolta	131.709.136	135.531.034	160.145.397
Rifiuto da arenile	5.399.870	7.589.310	6.852.430
Rifiuti da Spazzamento	7.010.865	7.870.235	10.238.100
Totale Generale	144.119.871	150.990.579	177.235.927
Abitanti	224.226	224.985	274.429
Kg per abitante di rifiuti da RD	233	274	312
Kg per abitante di rifiuti totali	587	602	584

(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 poi intervenire con azioni correttive o variazioni dei programmi di lavoro se necessario.

Rifiuti speciali e servizi aggiuntivi per il territorio

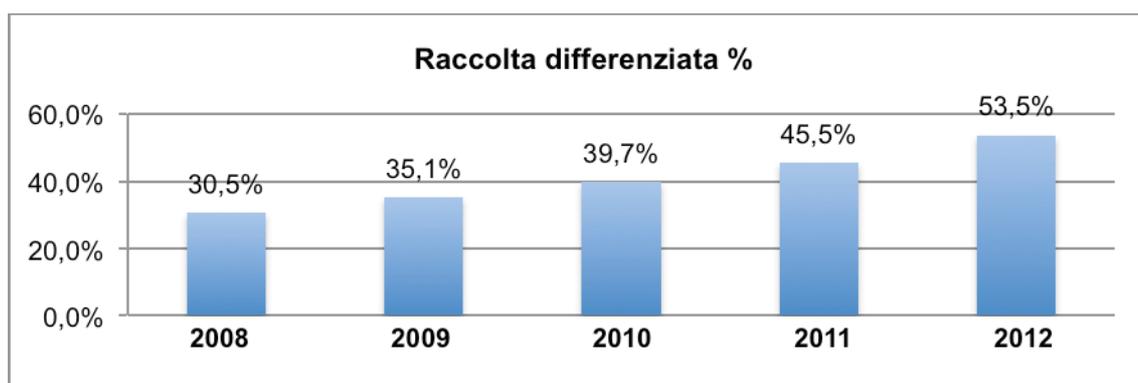
Il Gruppo MMS completa l'offerta dei servizi ambientali per il territorio con attività in aggiunta alla gestione dei rifiuti urbani, in particolare:

- raccolta rifiuti speciali (industriali, commerciali e del terziario che non risultano assimilati 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.

9.6 La Raccolta Differenziata

Il forte impegno profuso dal Gruppo negli ultimi anni ha consentito di aumentare significativamente la quantità dei rifiuti raccolti in maniera differenziata: la qualità del rifiuto differenziato ne favorisce la valorizzazione come materiale negli impianti di recupero e

riciclaggio e la riduzione degli scarti destinati a smaltimento. Nel 2012 la raccolta differenziata ha raggiunto il 53,5% in incremento del 8% sul dato 2011.



Raccolta differenziata (kg)	2010	2011	2012
Raccolta differenziata	52.335.888	61.672.943	85.733.891
Totale raccolta	131.709.136	135.531.034	160.145.397
% Raccolta differenziata	39,7%	45,5%	53,5%

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 2012 ha utilizzato come forma di smaltimento la discarica per circa il 46% dei rifiuti urbani raccolti.

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).

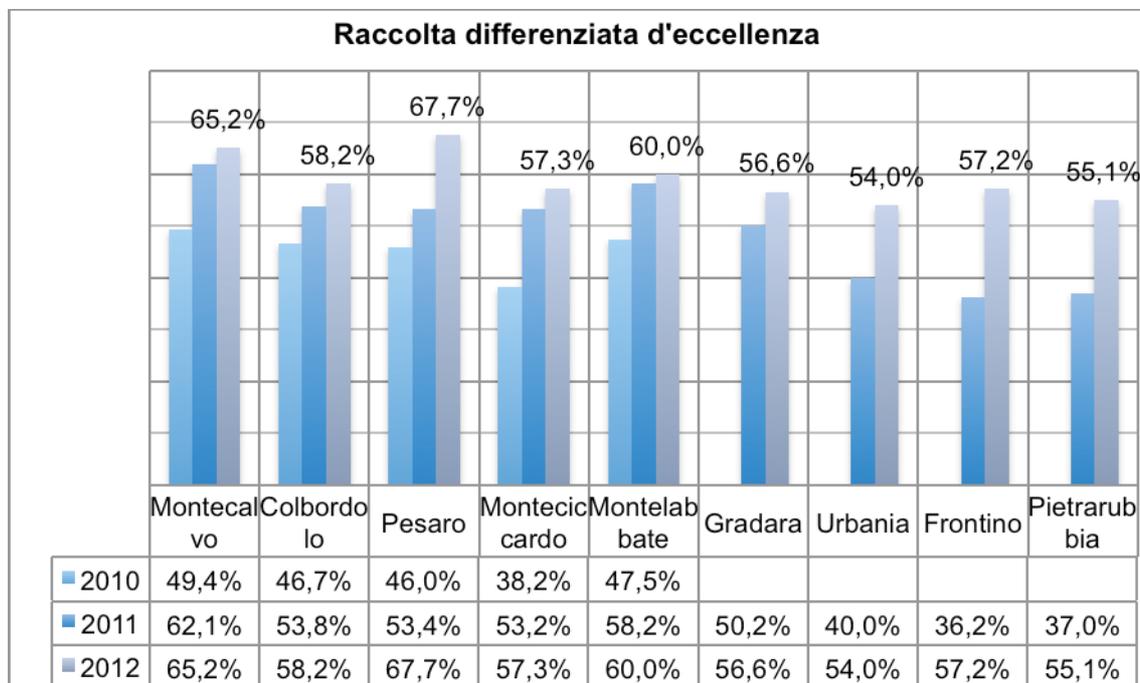
In Austria, Germania, Olanda, Svezia e Svizzera il ricorso alla discarica è pressoché nullo: si registrano percentuali inferiori al 2%.

I buoni risultati ottenuti dal Gruppo sulla raccolta differenziata sono la dimostrazione del rapporto virtuoso tra l'impegno degli utenti e l'efficienza dei processi del sistema integrato di raccolta differenziata che sfrutta 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" in tutti comuni gestiti;
- un'isola interrata nel Comune di Sant'Angelo in Lizzola.
- un sistema di raccolta mediante **19 Centri di raccolta differenziata** (Fermignano, Gabicce Mare, Pesaro, Sant'Angelo in Vado, Urbania, Mercatello sul Metauro, Urbino, Carpegna, Montecchio di Sant'Angelo in Lizzola, Falconara, Agugliano, Polverigi e Santa Maria Nuova a gestione diretta. Mercatale di Sassocorvaro e Montecalvo in Foglia a gestione MMSEcologica, ed infine Cagli, Piobbico, Fratte Rosa e Frontone a gestione Naturambiente); l'offerta si completa con l'Ecomobile (Stazione Ecologica Attrezzata Mobile) nelle zone più lontane dai centri di Raccolta.

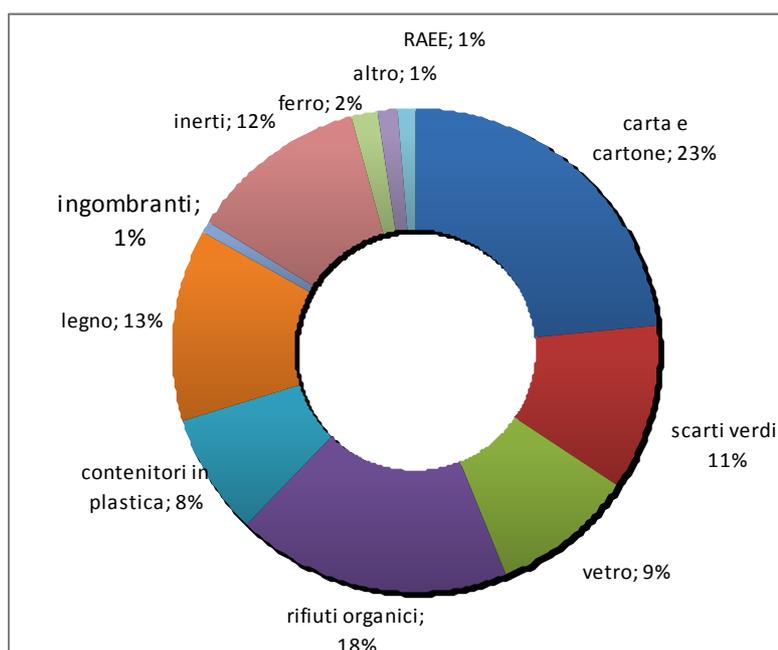
L'attenta implementazione di metodologie di raccolta differenziata dei rifiuti specifiche nei vari territori serviti ha consentito di incrementare notevolmente la raccolta differenziata procapite che è arrivata a **312 kg di rifiuti per abitante** (+14% sul dato 2011).

Sono ormai diversi i Comuni della Provincia (si veda il grafico) in cui lo sviluppo del sistema integrato di raccolta differenziata ha consentito di raggiungere livelli d'eccellenza con percentuali di differenziazione dei rifiuti **ampiamente sopra il 50%**.



Positivo è anche l'avvio del sistema di raccolta nei Comuni dell'area di Falconara Marittima dove si è superato in alcuni casi il 40% su base annua (con alcuni comuni che negli ultimi mesi del 2013 hanno toccato punte del 65%) e il Comune di Polverigi al 46,6% su base annua.

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



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

Il percorso dei rifiuti

Nel 2012 è stato avviato il progetto di rendicontazione sulla destinazione dei rifiuti da raccolta differenziata che nasce dall'esigenza di dare una risposta concreta a due domande fondamentali per la sostenibilità: dove va a finire la raccolta differenziata? quanti materiali vengono effettivamente recuperati?

Tale analisi si basa sulla tracciabilità dei rifiuti a valle del processo di raccolta seguendo i rifiuti che come materia prima seconda rientrano nei contesti produttivi al posto di materia prima con notevoli vantaggi per l'ambiente.

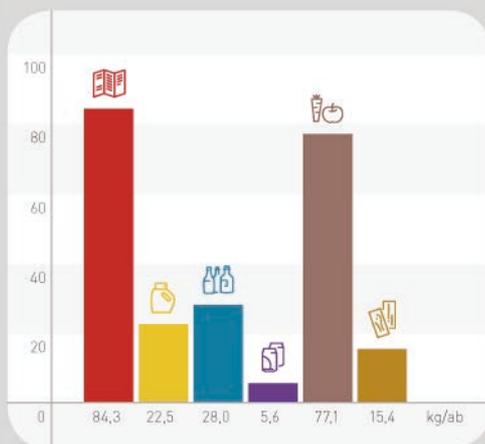
Infatti, come conclude il rapporto UNEP (UNEP 2010), c'è un generale consenso nell'insieme del settore dei rifiuti sul fatto che il riciclaggio della maggior parte dei materiali risulta come la seconda migliore forma di risparmio di emissioni climalteranti, ovviamente dopo la gestione dei materiali che conduca alla prevenzione dei rifiuti.

Lo studio ha evidenziato che nel 2011 l'85,6 % dei rifiuti raccolti in modo differenziato dal Gruppo viene recuperato e reinserito in diverse forme nei cicli produttivi. Fra le varie tipologie di rifiuti i metalli sono quelli caratterizzati da una maggiore percentuale di recupero (98%) mentre, considerando i volumi raccolti, la carta e quella che incide maggiormente (80,1 kg per abitante).

Tale recupero di materia ha ricadute positive anche in termini di CO₂ equivalente evitata che, per i volumi descritti nello studio e considerando i fattori di conversione indicati nello studio "executive summary" – di Ambiente Italia, porterebbero a un risparmio di 49,5 t di CO₂ equivalente che significano 220 kg per ogni abitante.

Rifiuti raccolti nel 2011 sul totale dei rifiuti

Tipologia di materiale	Raccolta totale (t)	Raccolta ad abitante (kg/anno)
Carta e cartone	18.961	84,3
Plastica	5.071	22,5
Vetro	6.304	28,0
Metallo	1.252	5,6
Organico e verde	17.341	77,1
Legno	3.463	15,4



Percentuali di recupero 2011 delle singole frazioni merceologiche

Tipologia di materiale	Materiale recuperato	Percentuale recuperata
Carta e cartone	80,1 kg	95,0%
Plastica	16,8 kg	74,6%
Vetro	26,3 kg	94,0%
Metallo	5,5 kg	98,0%
Organico e verde	55,6 kg	72,1%
Legno	14,9 kg	97,0%



9.7 I rifiuti smaltiti

Il parco impiantistico del Gruppo al 31 dicembre 2012 si compone complessivamente di due discariche attive, (quattro chiuse o in fase di chiusura definitiva) e un impianto di compostaggio con l'assetto gestionale e certificativo seguente:

Impianto	Comune	Proprietà	Gestione	Certificazioni attive nell'impianto
Discarica Cà Asprete	Tavullia (PU)	Marche Multiservizi	Marche Multiservizi	ISO 9001 ISO 14001 OHSAS 18001
Discarica Cà Lucio	Urbino (PU)	Comunità Montana dell'Alto e Medio Metauro	Marche Multiservizi	ISO 9001 ISO 14001 OHSAS 18001
Impianto di compostaggio di Cà Lucio	Urbino (PU)	Comunità Montana dell'Alto e Medio Metauro	Marche Multiservizi	ISO 9001 ISO 14001 OHSAS 18001

Discariche Chiuse o in pos-gestione: Discarica Cà Mascio (chiusa nel sett 2011) Montecalvo in Foglia (PU); Discarica Cà Guglielmo (chiusa nel dic 2012) Cagli (PU); Grancia di Pesaro (chiusa nel 1992) Via Saline di Falconara Marittima (AN).

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 10,1 milioni di m³ di Biogas prodotto dalla digestione dei rifiuti interrati per una produzione energetica di 17.659.699 kwh (si veda anche paragrafo 9.9.2).

In linea con le politiche di riduzione, recupero, riciclaggio definite a livello Europeo e Nazionale, continua l'impegno aziendale nel ridurre i rifiuti smaltiti nelle discariche. Nel corso dell'esercizio 2012 sono stati smaltiti negli impianti del Gruppo oltre 162 mila tonnellate di rifiuti complessivi (della tipologia descritta in tabella) in forte contrazione di circa 24% rispetto ai quantitativi

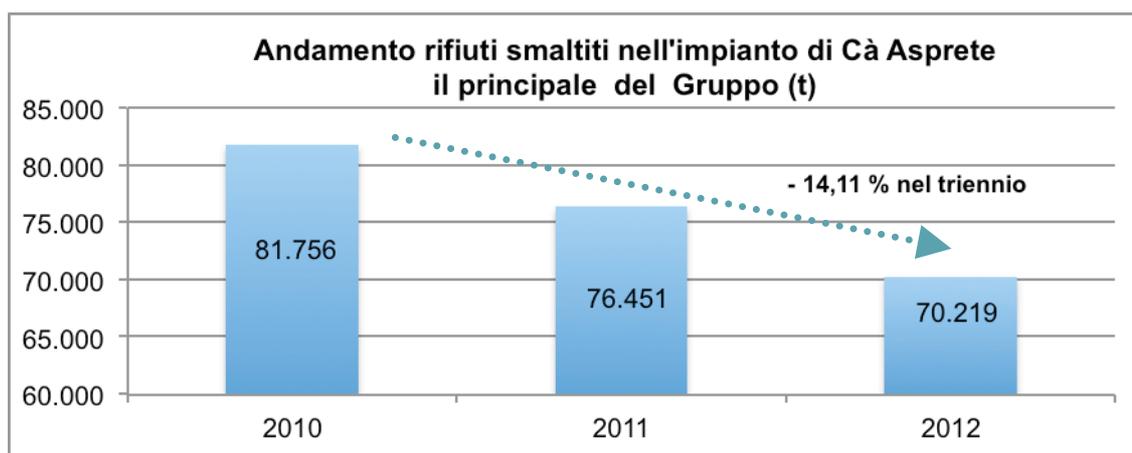
smaltiti nel 2011. Il buon risultato è dovuto, oltre che alla chiusura della discarica di Ca Mascio, al forte aumento della raccolta differenziata. Tali riduzioni dei volumi di rifiuti conferiti in discarica, in condizioni di media compattazione equivalgono a un risparmio volumetrico di circa 50.000 m³.

È importante evidenziare che con la chiusura dell'impianto di Ca Mascio il quantitativo di rifiuti smaltiti in impianti in possesso di una certificazione ambientale arriva, come Gruppo, a coprire il 75,4 % rispetto il 48,7 % del 2011.

Rifiuti smaltiti per impianto (t)	2010				2011				2012		
	Cà Asprete	Cà Mascio	Cà Lucio	Cà Guglielmo	Cà Asprete	Cà Mascio	Cà Lucio	Cà Guglielmo	Cà Asprete	Cà Lucio	Cà Guglielmo
Rifiuti urbani	59.307	802	24.220	4.523	51.134	374	31.579	0	42.833	28.700	
Rifiuti speciali	11.211	33.459	7.044	35	11.189	34.533	2.796	35.880(1)	14.548	3.895	31.048
Sovvallo di compostaggio	-	-	4.382	-	-	-	4.471	-	-	5.262	
Fanghi ed alghe	11.238	35.353	660	302	14.128	18.850	2.413	5.665	12.838	2.079	20.907
Totale	81.756	69.614	31.924	4.860	76.451	53.757	41.258	41.545	70.219	39.936	51.955
Totale di Gruppo			153.487				213.011			162.110	

(1) Dato rettificato rispetto l'edizione 2011

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 ma 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'ampliamento allungherà la vita del sito di oltre 16 anni. In tale discarica già dal 1998 è attivo un impianto di produzione di energia elettrica dal biogas discarica che ha già prodotto oltre 80 milioni di kWh.



Anche la Discarica di Cà Lucio, attiva dal 1990, è gestita dal 2009 in modo diretto da Marche Multiservizi. L'impianto ha una volumetria di coltivazione di circa 330.000m³ che con il progetto di ampliamento, attualmente in corso di approvazione, arriverà a circa 680.000 m³, con una stima di vita del sito di altri 20 anni.

Inoltre, il Gruppo durante l'anno 2012 ha attivato la gestione 'post-operativa' su quattro Discariche non più attive. Alla ex-discarica della Grancia di Pesaro (chiusa nel 1992), si sono infatti aggiunte Cà Mascio di Montecalvo in Foglia (chiusa nell'agosto del 2011) e Via Saline di Falconara Marittima (AN). Dal 21 dicembre dello scorso anno anche nella discarica di Ca Guglielmo di Cagli (PU) sono terminati i conferimenti e sono in corso le opere di capping provvisorio. Fra due anni saranno eseguiti i lavori di capping definitivo.

Tutte 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 degli impianti per i quali è previsto un adeguato accantonamento di fondi.

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.

E' in fase di avvio la parte di ampliamento dell'impianto che consentirà di aumentare la capacità di trattamento (da 10.000 a 20.000 t/anno). A regime sarà in grado di trattare quasi tutto l'organico prodotto nel territorio provinciale, almeno quello gestito da Marche Multiservizi, assicurando l'autosufficienza nella gestione della FORSU.

Il processo di compostaggio

Il compostaggio è un processo aerobico, basato sull'ossigenazione del rifiuto biodegradabile, per mezzo del quale si ottiene la fermentazione e stabilizzazione del rifiuto: 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 poichè 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



La potenzialità massima di trattamento per il 2012 è dunque giunta a 20.000 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 2012 sono stati prodotti 1.610 t di compost.

All'interno delle discariche uno degli aspetti ambientali più rilevanti è rappresentato dalla gestione del percolato. Si tratta di un rifiuto classificato come non pericoloso, prodotto nelle discariche per l'infiltrazione meteorica e per la decomposizione dei rifiuti, che viene raccolto dal sistema di drenaggio e dai teli impermeabili di fondo e stoccato in un serbatoio di raccolta. Di qui viene poi prelevato o per il trattamento in sito attraverso specifici impianti o per il trasporto con autobotti presso impianti di depurazione autorizzati.

Presso la discarica di Cà Guglielmo è presente da tempo un impianto a doppio stadio di osmosi per il trattamento del percolato della capacità nominale di 50 m³ al giorno.

Impianti tecnologicamente simili sono stati avviati, nel corso del 2012, anche presso le discariche di Cà Lucio (da maggio - 60 m³/gg.) e Cà Mascio (da luglio - 50 m³/gg.). Con tale nuovo assetto impiantistico il Gruppo riesce a trattare in situ 25.254 m³ di percolato che rappresentano oltre il 50 % del totale prodotto, portando la capacità di trattamento in impianti direttamente gestiti circa l'80% del percolato.

Percolato prodotto e smaltito dagli impianti del Gruppo (m ³)	2010	2011	2012 (1)	Var % 2011-2012
Discarica Cà Asprete	24.010	20.598	21.909	6%
Ex Discarica Cà Mascio	13.404	11.984	7906	-52%
Ex discarica Falconara			2.014	
Discarica Cà Lucio	17.871	17.103	25.903	34%
Discarica Cà Guglielmo	1.191	2.197	16.618	87%
Compostaggio Cà Lucio	879	2.070	2.428	15%
Totale del Gruppo	57.355	54.146	51.524	-5%
di cui trattati in depuratori gestiti dal Gruppo	19.716	18.464	16.023	-13%
di cui trattati direttamente in sito con osmosi			25.254	
Autotrattamento	34%	34%	80%	235%

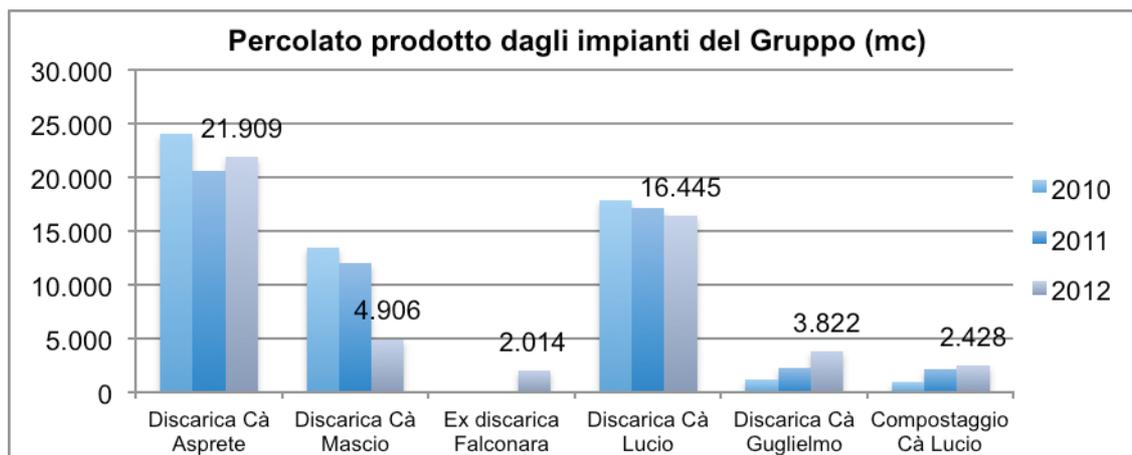
(1) Dal 2012 vengono considerati i m³ prodotti

Sulla costa l'anno 2012 è risultato un anno particolarmente 'piovoso', con la cumulata pluviometrica (1055,6 mm.) abbondantemente al di sopra sia della media annuale storica (780 mm) che del dato dello scorso anno (614,8 mm), anche se inferiore rispetto al valore registrato nel 2010 (1.231,4 mm che risulta l'anno più piovoso dell'ultimo secolo). Con tale andamento nella discarica di Cà Asprete la produzione di percolato ha perfettamente ricalcato il trend pluviometrico, attestandosi a livelli intermedi fra le produzioni del 2010 e 2011.

Diverso è il discorso nelle zone interne dove la cumulata pluviometria dello scorso anno è risultata pari, se non addirittura superiore a quella di tre anni fa: è il caso di Urbino dove i 1250 mm. di pioggia del 2012 sono il massimo degli ultimi anni, superiori anche ai 1143 mm. del 2010. Questo andamento insieme all'abbondante nevicata dei primi giorni di febbraio 2012 (con manto nevoso che soprattutto nella zona di Urbino, ha superato i 4 m di altezza) hanno fatto sì che il percolato prodotto è risultato ben maggiore di quello dell'anno precedente sia nella discarica di Cà Guglielmo che in quella di Cà Lucio. Occorre inoltre tener presente che la neve, rispetto alla pioggia, determina un maggior fattore di infiltrazione attraverso la superficie del terreno e dei lotti di discarica.

La discarica di Cà Lucio è quella che maggiormente ha risentito dell'effetto meteorologico con la produzione di percolato che (considerando anche i volumi trattati all'impianto ad osmosi) è risultata maggiore di oltre 9000 m³.

In controtendenza, invece, la ex-discarica di Cà Mascio dove la realizzazione del 'capping' definitivo su oltre un ettaro di superficie e di un capping provvisorio nella rimanente parte di discarica hanno consentito di superare i due eventi meteorologici eccezionali con addirittura una contrazione del percolato prodotto di oltre il 50%.



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) sono già stati autorizzati ed avviati gli impianti di trattamento in sito di percolato, che impiega la tecnologia a osmosi inversa. Tali impianti garantiranno, ad esclusione dei picchi di produzione

in corrispondenza di eventi meteorici intensi, il trattamento della maggior parte del percolato prodotto nelle singole discariche, con notevoli vantaggi in termini di economicità e sostenibilità che possono essere così riassunti:

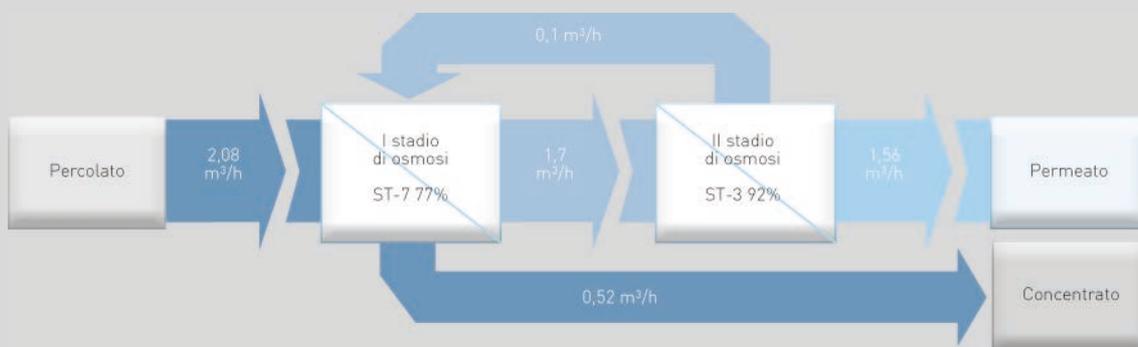
- sensibile riduzione degli impatti ambientali in particolare nel consumo di combustibili utilizzati per il trasporto e delle conseguenti emissioni (che in termini di CO₂ equivalente, considerando un fattore emissivo di 120 g/t*km degli automezzi, significherebbero circa 1500 t annue di CO₂ equivalente evitate solo dagli impianti di Cà Lucio e Cà Mascio);
- risparmio dei costi di smaltimento;
- riduzione dei rischi ambientali e sociali per il territorio con la diminuzione del 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 ad osmosi inversa

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 fisica 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.

Il fluido da depurare è sottoposto ad una pressione maggiore della pressione osmotica, e questo causa il movimento delle molecole di acqua: 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 trattenute e re-iniettate in discarica (concentrato) all'interno di appositi pozzi di ricircolo.



L'impianto di Cà Guglielmo di Cagliari 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 20.000 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 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 70% rispetto all'ingresso.

L'impianto di Cà Lucio della portata di progetto di 60 m³/giorno ha trattato nel 2012 complessivamente oltre 9400 m³ t/anno, mentre quello di Cà Mascio, della portata di progetto di 60 m³/giorno, oltre 3.000 t/anno. Per quest'ultimo è previsto un trattamento aggiuntivo a fine processo per l'eliminazione del Boro.

9.8 I rifiuti prodotti dall'Azienda

Nell'espletamento dell'erogazione dei servizi MMS produce diverse tipologie di rifiuti, solidi e liquidi. Tutte le tipologie di rifiuti vengono verificate, codificate, ed in base alle specifiche caratteristiche, sottoposte a processi di recupero (di energia o materia) o di smaltimento. Alcuni impianti MMS permettono di gestire una parte dei rifiuti prodotti.

Gli scarichi idrici nei vari impianti del Gruppo sono regolarmente autorizzati, mantenuti e controllati per verificarne il rispetto dei limiti di legge.

Nel 2012 su 61.899 tonnellate di rifiuti, quasi l'84% è stato generato dallo svolgimento dei servizi di Igiene Ambientale ed in particolare dal percolato delle discariche gestite (compresa la discarica di Cà Guglielmo), mentre il 16% proviene dalla gestione dei servizi a rete ed in particolare dal processo depurativo, e la restante parte (meno dell'1%) è derivante dalla struttura di MMS(officina, manutenzione sedi varie).

Nel complesso, è stata riscontrata una diminuzione della produzione di rifiuti di quasi il 10% rispetto a quella del 2011. Tale decremento è da attribuirsi totalmente al minor impatto quantitativo di percolato prodotto dagli impianti di smaltimento Cà Mascio e Cà Guglielmo, ormai giunti alla gestione post operativa.

In termini di capacità di autotrattamento, nel 2012 il Gruppo ha trattato nei propri impianti il 42% del totale prodotto in diminuzione di circa il 6% rispetto al 2011. È importante evidenziare la percentuale di autotrattamento nel Servizio Fognatura e Depurazione che si è attestata al 99,1%, mentre il Servizio Ambiente ha ridotto la sua capacità di autotrattamento al 31,3%.

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 0,08%) rientrano nella categoria dei rifiuti pericolosi.

Rifiuti speciali prodotti			2010		2011		2012	
Servizio	Tipologie di rifiuti	quantità rifiuti prodotti (t)	% di smaltimento in imp. di Gruppo	quantità rifiuti prodotti (t)	% di smaltimento in imp. di Gruppo	quantità rifiuti prodotti (t)	% di smaltimento in imp. di Gruppo	
Ambiente	Smaltimento e trattamento	rifiuti da fosse settiche e imhoff acque sgronzo spazzamento strade percolato sovralli compost oli	61.958	38,9%	59.248	39,6%	51.902	31,3%
		fanghi di potabilizzazione S.Francesco fanghi/graniglia potabilizzazione di Borgheria, carboni sostanze organiche amianto plastica ferro - acciaio materiali isolanti legno, materiali da costruzione e demolizione soluzioni acquose di scarto, oli	253	0,3%	242	0,02%	353	8,76%
Idrico	Potabilizzazione e Distribuzione	Fanghi, rifiuti da dissabbiamento Vaglio, fanghi liquidi ,rifiuti da pulizia imhoff rifiuti da manutenz. rete fognaria	8.399	98,8%	8.875	99,1%	9.612	99,9%
		apparecchiature fuori uso, pneumatici rottami ferro batterie, rifiuti e apparecchiature elettriche ed elettroniche rifiuti sgrassaggio, oli	36	0,0%	23	0,0%	32	0,0%
Struttura	Officina - manutenzione sedi varie							
Totale Gruppo		70.646	46%	68.388	47%	61899	42%	
di cui pericolosi in %			0,05%		0,01%		0,08%	
di cui al recupero			0,3%		0,4%		0,3%	

Gli oli esausti utilizzati dai mezzi aziendali sono raccolti separatamente e riconsegnati ad imprese specializzate con finalità di recupero, nel rispetto delle normative vigenti.

9.9 Produzione e distribuzione di energia

Anche nel 2012 MMS ha prodotto energia elettrica tramite il Biogas estratto dai lotti di coltivazione delle discariche, La produzione è stata tale da coprire il consumo di energia elettrica di quasi 12000 famiglie, consentendo un risparmio annuo di oltre 1.300 tonnellate equivalenti di petrolio ed evitando l'immissione in atmosfera di oltre 7.000 tonnellate di CO₂ all'anno.

La gestione dei servizi energetici comprende anche la distribuzione di Gas metano e GPL, l'illuminazione pubblica e la gestione del calore per il riscaldamento .

9.9.1 I servizi energetici: gas, illuminazione, calore

La distribuzione del GAS

MMS svolge il servizio di distribuzione gas metano in 41 Comuni del territorio provinciale per una popolazione di oltre 250.204 abitanti. Il servizio consiste nel prelievamento 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 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)	2010	2011	2012
Aggregato Pesaro (Borgheria, Borgo S. Maria e S. Maria dell'Arzilla)	53.140	57.230	62590
Aggregato Fermignano (Fermignano, Colbordolo, S. Lorenzo in campo, S. Angelo in Lizzola)	37.490	38.450	43430
Aggregato Fossombrone (Fossombrone, Serrungarina)	4.750	5.100	5760
Aggregato Petriano	1.250	1.250	1250
Aggregato Tavullia	1.093	1.093	1093
Aggregato Cartoceto	4.000	4.000	4000
Aggregato Canavaccio	700	700	700
Totale	101.723	107.823	118.823

Il metano che arriva dalla Rete principale gestita dalla SNAM viene sottoposto a filtraggio, preriscaldamento, decompressione dalla pressione presente nella 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 nelle cabine chiamate "di primo salto gas".

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 (>0,5 bar).

Numero cabine di secondo salto	2010	2011	2012
Tipo civile	269	279	270
Tipo industriale (fino a 100 Sm ³ /h)	394	362	360
Totale	663	641	630

Rete e distribuzione gas	2010	2011	2012
Gas distribuito (milioni di Smc)	176,29	161,40	157,98
Rete in media pressione (1,5 ÷ 5 bar) (km)	640	650	655
Rete in bassa pressione (0,02 bar) (km)	760	757	758
Lunghezza complessiva (km)	1.400	1.407	1.413

Il volume del gas distribuito nel 2012 ha subito un decremento dell'2% rispetto al 2011, ma il dato si può considerare pressoché in linea con le attese considerando che l'inverno dei 2 anni precedenti è stato particolarmente freddo.

Sorveglianza degli impianti

Gli impianti di distribuzione del gas (cabine di primo e secondo salto) sono controllati in modo continuativo da un sistema di telecontrollo che allerta immediatamente l'operatore reperibile delle anomalie, permettendo l'invio di una squadra di tecnici in caso di guasto o anomalia in pochissimo tempo. Il sistema consente di sorvegliare in modo continuato i dati caratteristici di qualità e sicurezza del servizio di distribuzione (pressione gas, volumi erogati e portate istantanee) e rilevare, oltre alle anomalie, anche intrusioni, incendi, malfunzionamenti. Tutte le attività sono eseguite da personale esperto e 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.
- **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 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. Per contrastare e limitare il deterioramento delle tubazioni in acciaio, e l'Azienda ha esteso e migliorato il sistema di protezione catodica della propria rete di distribuzione, per contenere sempre più efficacemente i danni derivanti da correnti presenti nel sottosuolo controllandola periodicamente.
- **Controllo sistematico della rete gas:** la rete di distribuzione del gas viene sistematicamente controllata attraverso un programma annuale di ricerca delle dispersioni da personale interno specializzato munito di automezzo idoneamente attrezzato, 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.
- **Odorizzazione:** il metano, che in origine è inodore, viene "odorizzato" per facilitarne la percezione olfattiva e rilevarne eventuali fughe. Il trattamento di odorizzazione è estremamente delicato e viene eseguito sotto il controllo di tecnici specializzati. MMS, in possesso dei necessari requisiti previsti dalla Normativa Tecnica di Riferimento (UNI 7133/06). Il gas naturale ha la caratteristica di essere inodore, pertanto è necessario odorizzarlo con una definita concentrazione di odorizzante per una maggiore sicurezza. Per garantire l'omogeneità delle concentrazioni di odorizzante in tutta la rete, è attivo un programma di prelievo e analisi della concentrazione in 104 punti caratteristici, che viene ripetuto due volte l'anno.

L'illuminazione Pubblica

La gestione del servizio di illuminazione pubblica prevede la manutenzione ordinaria degli impianti dell'area comunale e portuale di Pesaro e di Falconara Marittima 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 estensione degli impianti di pubblica illuminazione in spazi e vie non ancora serviti, con l'obiettivo di ottenere un'illuminazione adeguata per ogni specifica situazione con il massimo risparmio energetico e contenendo il flusso disperso o che porti a inquinamento luminoso.

Nel 2012 il numero dei punti luce dell'area di Pesaro è sostanzialmente invariato rispetto a quello del 2011, con un aumento di sole 82 unità per un totale di 18079 impianti. Le Cabine di alimentazione e controllo sono aumentate di 8 unità. Il centralino Marche Multiservizi è attivo 24 ore al giorno e raccoglie le segnalazioni di eventuali anomalie derivanti da lampade spente o problemi di illuminazione pubblica.

Caratteristiche del servizio di illuminazione pubblica	2010	2011	2012
Pesaro			
N° punti luce	18.000	18.016	18.079
N° cabine elettriche di alimentazione / controllo	285	285	293
Falconara			
N° punti luce			3.652
N° cabine elettriche di alimentazione / controllo			94

L'illuminazione pubblica nel Comune di Falconara Marittima

Dal 2012, con l'integrazione della azienda MMS Falconara, Marche Multiservizi svolge in modo diretto anche la manutenzione ordinaria e straordinaria dei 3652 punti luce distribuiti nel territorio comunale di Falconara Marittima. Tale gestione interessa tutti gli impianti realizzati in vie, piazze, porticati, parchi, giardini, sottopassi, parcheggi, e arenili come illuminazione stradale, pedonale e d'arredo per una superficie stimata di circa 113 km² illuminati. L'alimentazione degli impianti è svolta esclusivamente con energia elettrica in bassa tensione in parallelo e negli impianti di più recente realizzazione e/o riqualificazione anche con sistemi di risparmio energetico.

Dettagli dei punti luce per tipo di sostegno

su palo	2.622
su tesate	455
su bracci a muro e a parete	421
a parete nei sottopassi	129

Dettagli per tipo di lampada

vapori di mercurio	1.011
vapori di sodio	2.082
alogenuri metallici fino	327
incandescenza ed a fluorescenza	232

9.9.2 L'energia prodotta

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).

Biogas trattato negli imp. di produzione EE (m ³)	2011	2012
Discarica Cà Asprete	9.091.458	8.654.318
Discarica Cà Lucio	1.918.719	1.343.749
Discarica Cà Mascio (stima)	304.100	176.663
Totale di gruppo	11.314.277	10.174.730

Energia elettrica netta prodotta (MWh)	2010	2011	2012
Discarica Cà Asprete	12.470	12.215	12.344
Discarica Cà Lucio	3.879	3.974	4.004
Discarica Cà Mascio (stima)	147	302	172
Totale di Gruppo	16.497	16.491	16.520

Nel 2012 la produzione di energia elettrica, gestita da imprese specializzate, è rimasta pressoché costante, mentre è importante notare che la qualità del biogas è migliorata grazie ad una ancor più performante copertura della massa di rifiuti che ha permesso di ottenere una percentuale più alta di metano nella miscela di biogas captati e convogliati ai motore di generazione. Questo è evidente dal fatto che, pur trattando a livello di gruppo il 10% di biogas in meno, si è ottenuta addirittura una maggior quantità di energia elettrica (+1%). Il 10% dell'energia elettrica prodotta nel 2012 è stata consumata per i servizi ausiliari alla produzione, la parte restante è stata ceduta al GSE (Gestore della rete elettrica) ottenendo gli incentivi previsti per la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili (cosiddetto incentivo CIP6).

L'energia elettrica prodotta dal Gruppo ha consentito di coprire circa il 19% del proprio fabbisogno energetico in diminuzione rispetto al precedente anno di 4 punti percentuale. MMS è impegnata anche nella produzione di energia termica (calore) per l'impianto di riscaldamento e acqua sanitaria nella nuova lottizzazione di "Porta Ovest" a Pesaro e sino a settembre 2012 ha gestito il servizio Calore per il Comune di Pesaro garantendo la gestione del riscaldamento degli impianti pubblici Comunali.

9.10 Consumo di energia e risorse

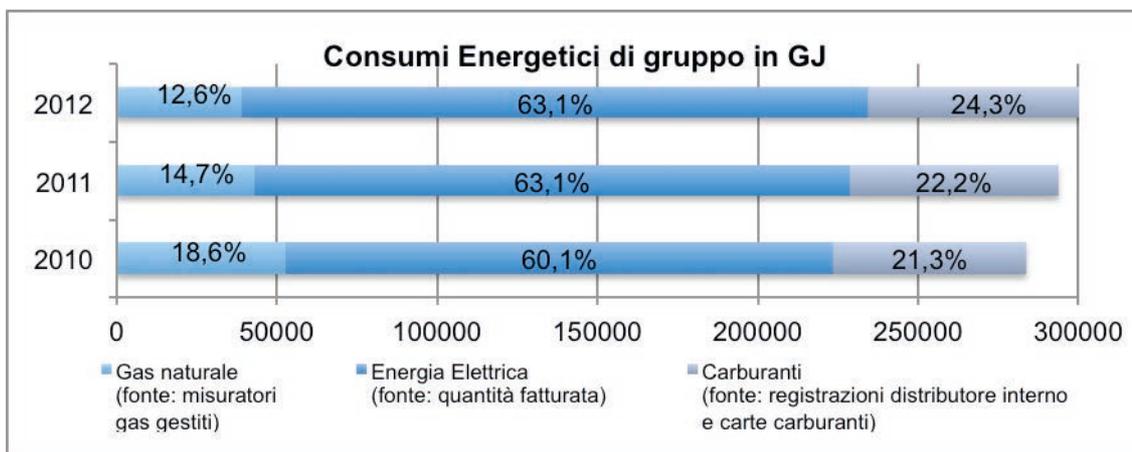
MMS nel 2012 ha ulteriormente potenziato il rilievo e consolidamento dei dati relativi al consumo di risorse all'interno dei suoi processi su tutto il territorio gestito, separando gli usi per l'erogazione dei servizi dagli usi per la produzione di energia elettrica. Nella tabella è riportata una sintesi articolata per servizi che confronta i dati del Gruppo Marche Multiservizi del triennio 2010-2012 espressi in GJoule. Si precisa che relativamente agli usi del gas per il Servizio Calore nel 2012 si sono verificati importanti cambiamenti. La riduzione dei consumi per la cessazione nel mese di settembre del Servizio Calore per gli edifici del Comune di Pesaro è stata parzialmente compensata dall'aumento di consumi derivanti dall'avvio del servizio calore della nuova progetto urbano di "Porta Ovest" (2.535 G nel 2012), su cui è prevista ed è in corso di progettazione definitiva la realizzazione di un impianto di teleriscaldamento. Per tali aspetti si è preferito non considerare tale contributo nel totale dell'energia consumata.

Consumi energetici per risorse e servizio d'impiego (GJ)		2010	2011	2012	
Gas naturale (fonte: misuratori gas gestiti)	Servizio Calore				
	Gas consumata per produzione energia termica	79.704,0	73.894	53.365	
	Distribuzione Gas (Metano)	81,4%	80,7%	80,6%	
	Ambiente (Metano + GPL)	0,8%	1,1%	0,9%	
	Idrico integrato (Metano)	0,4%	0,5%	0,5%	
	Altri servizi e sedi (Metano)	17,5%	17,8%	18,0%	
12,6% del tot Energia	Totale	52.811	42.779	39.009	
Energia Elettrica (fonte: quantità fatturata)	Raccolta e spazzamento	0,3%	0,4%	0,4%	
	Smaltimento rifiuti	1,0%	1,0%	1,1%	
	Acqua potabilizzazione	16,7%	18,6%	16,9%	
	Distribuzione acqua	35,4%	37,5%	33,8%	
	Fognature e depurazione	24,5%	21,6%	22,0%	
	Servizio Energia - Gas	0,2%	0,2%	0,2%	
	Altri servizi e sedi	2,2%	2,5%	7,3%	
63,1% del tot Energia	Totale	170.516	185.425	187.212	
Carburanti (fonte: registrazioni distributore interno e carte carburanti)	Benzina	Servizi a Rete	54,2%	57,0%	40,5%
		Servizi Igiene Ambientale	32,9%	30,9%	56,2%
		Altri servizi e sedi	12,9%	12,1%	3,3%
		Totale	1.610	1.114	1.527
	Gasolio	Servizi a Rete	14,2%(1)	20,9%(1)	18,1%
		Servizi Igiene Ambientale	82,2%(1)	76,9%(1)	80,7%
		Altri servizi e sedi	3,6%(1)	2,2%(1)	1,1%
		Totale	58.845	63.915	73.537
		GPL - Metano	30	101	222
		Totale Carburanti	60.485	65.130	75.286
Totale Energia utilizzata (2)		283.813	293.335	309.786	
Produzione di energia netta in GJ(1)		65.987	65.953	59.473	
Consumo per clienti serviti MJ/cliente		1,20	0,90	0,88	
Incidenza in % dell'energia prodotta su quella consumata		23%	22%	19%	

(1) dato rettificato rispetto edizione 2011

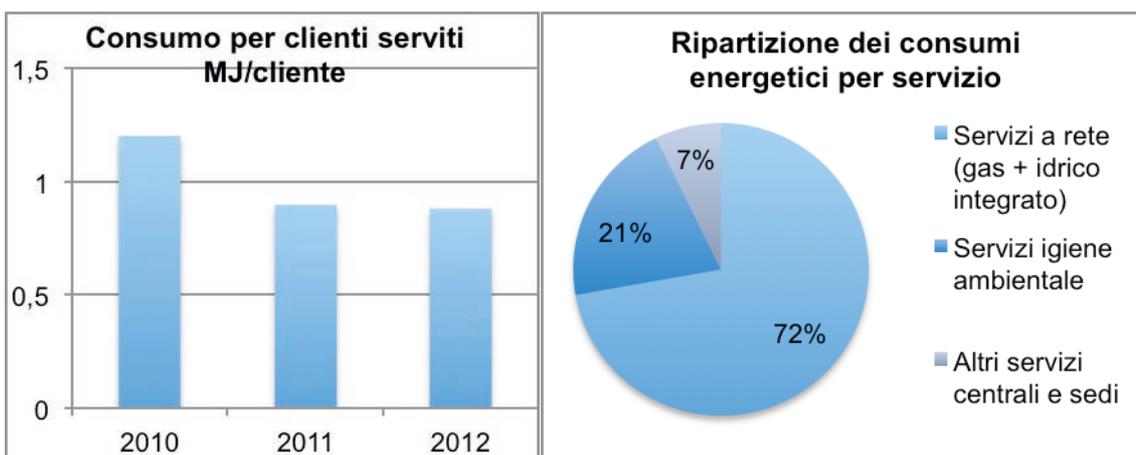
(2) non comprende l'energia prodotta dal servizio calore

(3) all'interno di tale voce sono compresi i consumi per illuminazione votiva



Il dato assoluto dell'andamento dei consumi energetici di MMS registra un aumento di circa il 6% rispetto al 2011, dovuti principalmente all'aumento del territorio servito (Area Provincia di Ancona). Infatti, leggendo il dato in modo normalizzato ai clienti serviti, il consumo si attesta a 88,1 Mj/cliente servito in lieve contrazione di circa lo 0,7% sul dato 2011. Tale dato non comprende l'utilizzo di energia per il servizio Calore poiché parziale nell'anno in esame.

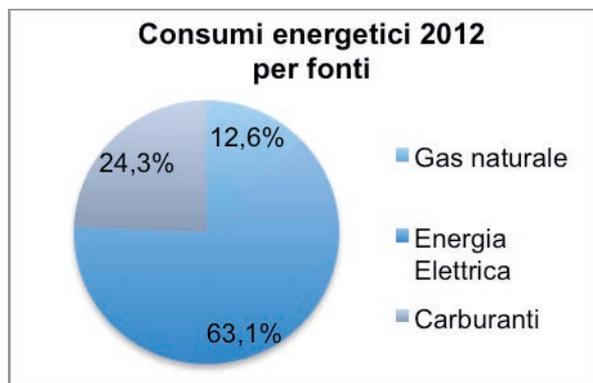
L'incremento complessivo dei consumi nel 2012 ha interessato in particolar modo i combustibili utilizzati dagli automezzi di Igiene Ambientale e dalle sedi operative del territorio di Falconara Marittima ed in parte l'utilizzo dell'energia elettrica .



Come evidenziato dai grafici, la parte predominante dei consumi energetici, seppur in contrazione come peso relativo, è legata all'energia elettrica (63,1% del fabbisogno energetico) che è utilizzata prevalentemente per erogare il Servizio Idrico Integrato e l'illuminazione pubblica.

I combustibili rappresentano, in termini quantitativi, la seconda risorsa utilizzata con il 24,3% del fabbisogno energetico del Gruppo (21% nel 2010), di questi oltre l' 80% è utilizzato dagli automezzi dedicati al ciclo dei rifiuti.

I consumi di gas metano rappresentano meno del 13 % dell'energia utilizzata dei quali oltre il 75% vengono utilizzati dal Servizio Distribuzione Gas per riscaldare il gas durante la fase di espansione nelle cabine di primo e secondo salto e per gli usi del processo di distribuzione gas. La restante parte è utilizzata per riscaldare gli edifici aziendali . La contrazione del peso relativo del gas deriva dalla diminuzione di quasi il 25% del Gas utilizzato per il servizio calore del Comune di Pesaro per due terzi dell'anno.



Le iniziative per il risparmio energetico

Nel 2012 il Gruppo MMS ha proseguito nell'impegno per il risparmio energetico con l'esecuzione di valutazioni 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 l'impianto di Potabilizzazione di San Francesco in cui è stata modificata la modalità di sollevamento dell'acqua grezza all'impianto di potabilizzazione con l'introduzione di inverter.

Inoltre, nella riqualificazione di alcune stazioni di pompaggio idrico si è provveduto alla sostituzione di 6 motori tradizionali con i nuovi ad alta efficienza per una potenza di circa 330 kW, oltre al 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 200 kW con un risparmio atteso stimato annuo (determinato con il meccanismo dei certificati bianchi) pari a circa 13 TEP.

Certificati Bianchi o Titoli di Efficienza Energetica (TEE)

Con i decreti ministeriali del 28 Dicembre 2012 vengono apportate importanti modifiche al sistema dei certificati Bianchi originario definito dal DM 20 luglio 2004.

Nello specifico il Decreto ridefinisce per il quinquennio 2013-2016 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 50.000 clienti finali allacciati alle proprie reti (nuovi Target nazionali vanno dai 5,52 MTEE del 2013 ai 9,51 MTEE del 2016). Il decreto introduce diciotto nuove schede di valutazione semplificata dei risparmi, che per la prima volta introducono il settore dei trasporti con quattro tipologie di intervento; e prevede l'introduzione dei "grandi progetti", categoria di interventi per i quali si prevedano risparmi superiori ai 35 kTep.

Inoltre il decreto prevede il passaggio di consegne al GSE, previsto a inizio febbraio 2013 e l'emanazione di nuove linee guida, che entreranno in vigore non prima del 2014.

Marche Multiservizi è soggetto obbligato relativamente all'attività di distribuzione gas e ha per il 2012 un obiettivo imposto dalla AEEG di 13.558 TEE che ad oggi raggiunge quasi totalmente con l'acquisito sul Mercato ed in piccola parte circa 60 TEE, con la presentazione di progetti di efficienza per l'installazione di sistemi elettronici di regolazione della frequenza (Inverter) al servizio di sistemi di pompaggio. Nell'ambito delle proprie Politiche di Sostenibilità e di uso razionale delle risorse Marche Multiservizi prevede lo sviluppo di un sistema interno continuo di pianificazione e uso razionale dell'energia che attraverso lo sviluppo di iniziative di risparmio energetico sui propri impianti e/o presso i clienti finali possa far diminuire la quota di certificati Bianchi acquisita dal mercato.

Consumi acqua

I controlli e la sorveglianza sull'uso dell'acqua utilizzata sono sempre più scrupolosi vista l'importanza di tale risorsa. Tale impegno ha portato anche a migliorare la determinazione del dato rendendo però necessaria la rettifica del 2011.

Acqua utilizzata e servizio d'impiego (migliaia di m ³)	2010	2011(1)	2012
Ambiente	40,7	41,3	21,3
Smaltimento rifiuti	0,5	0,9	1,3
Potabilizzazione e distribuzione acqua	650,1	631,9	667,4
Depurazione	6,6	10,7	8,3
Sedi e altri servizi	13,9	9,9	10,6
Totale	711,8	694,7	708,9

(1) Dati rettificati rispetto al BS 2011

Nell'anno 2012 si registra un incremento dei consumi idrici del 2%. L'utilizzo dell'acqua è fortemente concentrato nel processo di potabilizzazione per pulizie e lavaggi dei filtri che da solo assorbe circa il 94% del fabbisogno di Gruppo. Proprio in tale servizio si sono avuti incrementi del 5,6% principalmente condizionato dal maggior utilizzo di alcuni impianti di potabilizzazione (anche quelli minori caratterizzati da minor efficienza) nel periodo Gennaio-

Marzo 2012. Positiva è invece la riduzione di oltre il 48% del consumo idrico per lo svolgimento dei servizi ambientali che sembra beneficiare dell'attenzione prestata ai consumi destinati alle irrigazioni di aiuole e parchi.

9.11 Emissioni in atmosfera del Gruppo

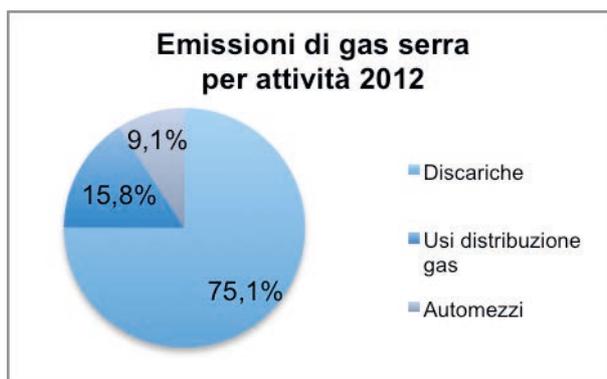
Gli impianti di MMS non sono assoggettati alla normativa sulle emissioni di gas a effetto serra in base alla normativa "Emission Trading", ma anche nel 2012 sono stati consolidati i dati sulle emissioni in atmosfera.

Emissioni e gas serra

Gli automezzi sono responsabili solo di una minima parte delle emissioni in aria, vi sono anche quelle del metano delle discariche, così come l'anidride carbonica emessa dai camini degli impianti di generazione di Energia elettrica da Biogas, le emissioni derivanti dalle perdite di Metano nella fase di distribuzione del gas. 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 queste sia la parte fisica immessa in atmosfera. Il dato comprende quindi sia perdite fisiche (rottture 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.

Si precisa che nella presente sezione non sono trattate le emissioni derivanti dalla gestione del servizio calore per conto del Comune di Pesaro essendo stato ceduto nel corso dell'anno. Sostanze lesive per lo strato d'ozono come i CFC, HCFC, Halon e bromuro di metile non sono presenti nelle emissioni del Gruppo in modo significativo e quindi non vengono rendicontate.



Emissioni da autoveicoli

L'analisi delle principali emissioni in atmosfera prodotte dai mezzi aziendali 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 del parco automezzi in base ai consumi specifici, cilindrata, classe (Euro0 - Euro5) per quanto riguarda le emissioni in aria dei maggiori responsabili dell'effetto serra (NOx, PM e CO). Da questa edizione il calcolo delle emissioni di CO₂ è stata semplificata con uno standard grammi per litro in base alla tipologia di carburante utilizzato (come indicato nell'articolo Pubblicato il 15/01/2010 di "Quattroruote").

Nella tabella si riportano i valori delle emissioni dei singoli inquinanti prodotti dai veicoli del Gruppo. L'andamento, vista l'estensione del parco mezzi e l'aumento del territorio servito e dei servizi erogati, registra un aumento dei consumi di combustibili e delle emissioni conseguenti.

Totale emissioni da autoveicoli (t)	2010	2011	2012
NOx	19,37	18,66	19,81
PM	1,90	2,00	2,13
CO	16,92	23,03	16,65
CO ₂	4.492	4.772	5.578

Emissioni diffuse da impianti di smaltimento

La determinazione delle emissioni diffuse è effettuata tramite rilevamenti in campo così come previsto dal sistema di monitoraggio nel Piano di Sorveglianza e Controllo degli impianti di smaltimento e da indicazioni di letteratura.

Il dato degli impianti di Smaltimento di Cà Asprete e Cà Lucio è pressoché certo poiché derivante dalla campagna di monitoraggio delle emissioni diffuse condotta attraverso punti di misura superficiali, in foro e con camere di cattura dinamiche sui lotti esauriti della discarica, mentre negli impianti di Smaltimento di Cà Mascio e Cà Guglielmo si è proceduto con stime effettuate secondo letteratura con una modellazione presunta dalle esperienze delle altre due discariche principali del Gruppo.

Emissioni diffuse dalle discariche (t/anno)	2010 (Cà Asprete + Cà Mascio + Cà Lucio+Cà Guglielmo dal 02/08/10)	2011 (Cà Asprete + Cà Mascio + Cà Lucio +Cà Guglielmo)	2012 (Cà Asprete + Cà Mascio + Cà Lucio +Cà Guglielmo)
Metano (CH ₄)	1.457	1.158	1.221
Anidride carbonica (CO ₂)	2.999	3.413	3.574

Emissioni ai camini degli impianti di produzione energia elettrica

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 risulta sia costituita da anidride carbonica (che è sempre un gas serra ma con impatto ambientale 21 volte più basso di quello del metano). Nel 2012 gli impianti hanno emesso in atmosfera dai camini 16.992 t di CO₂, generate dalla combustione di circa 10,17 milioni di m³ di Biogas, che se non convogliate ai motori avrebbero una potenzialità di emissioni di CO₂ equivalente di circa 100.000 tonnellate. L'incremento è principalmente riconducibile ad una riqualificazione impiantistica dei motori di Ca Lucio (avvenuta nei primi mesi del 2012) e che ha aumentato sensibilmente le emissioni ai camini determinate sulla base dei valori di analisi svolte con le portate ai camini post riqualificazione. Pur monitorando costantemente anche le combustioni dalle torcie presenti negli impianti di smaltimento, ad oggi è estremamente complessa la determinazione delle emissioni da esse derivanti durante la combustione del Biogas non convogliato ai motori per la produzione di energia elettrica, in quanto di entità estremamente variabili. Comunque, dai dati di letteratura comparati alla combustione di caldaie si potrebbe stimare un'incidenza per circa un 10% delle emissioni.

Emissioni ai camini delle discariche (t/anno)(1)	2010	2011	2012
SOV	-	1,6	4,0
Polveri(1)	0,4	0,4	0,2
CO (1)	12,1	10,4	6,2
Nox (1)	14,9	18,9	21,2
Sox (1)	1,1	1,8	1,0
HCL (1)	0,2	0,3	0,3
Anidride carbonica (CO ₂)	11.772	12.683	16.992

(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 2012 MMS è in grado di stimare le emissioni di gas serra (espressi in t/anno di CO₂ equivalente), determinata e come somma delle emissioni convogliate di CO₂ (prodotte dai Camini e dalle emissioni diffuse delle discariche e dagli automezzi), dalle dispersioni di gas metano della rete di distribuzione gas e dal metano contenuto nel Biogas delle discariche entrambe convertite in CO₂ equivalente (GWP100 =21). Le stime sono effettuate considerando le emissioni connesse con l'energia elettrica direttamente consumata dal Gruppo considerando una emissione specifica di 0,5239 kg (CO₂)/kWh (studio ISPRA "Produzione termoelettrica ed emissioni CO₂ del 2009"), che in MMS significherebbero circa 27.244 tonnellate di CO₂.

Nella tabella che segue è rappresentato il bilancio globale di CO₂ equivalente, che evidenzia un incremento di circa il 11,6% derivante dalle maggiori emissioni delle discariche: sono infatti aumentate sia quelle diffuse per il progressivo aumento dei volumi di rifiuti interrati che la componente di CO₂ emessa dai camini dei motori di produzione di Energia Elettrica, in particolare dell'impianto di Ca Lucio che nel corso del 2012 ha visto per una riqualificazione impiantistica dello stesso aumentare le ore di produzione e il flusso di massa al camino.

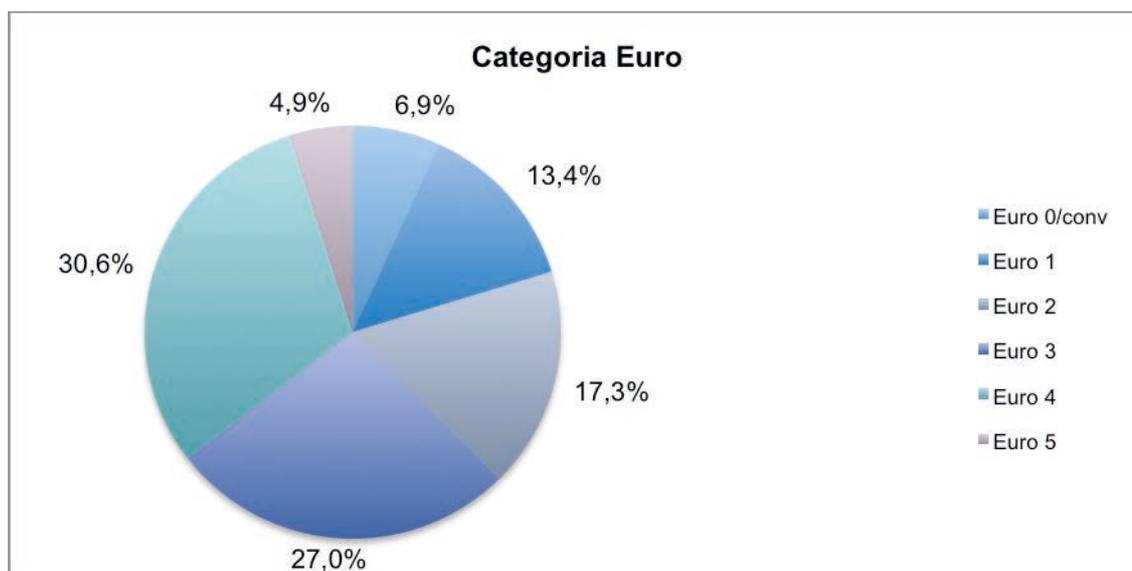
Emissioni CO ₂ equivalente (t)	2010	2011	2012
CO ₂ equivalente emessa (1)	63.699	55.208	61.588
CO ₂ equivalente derivanti da usi di energia elettrica	24.815	26.984	27.244

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

9.11.1 La Flotta

Nel 2012 la flotta dei mezzi ha raggiunto le 612 unità, grazie all'acquisizione per incorporazione della società Marche Multiservizi Falconara.

L'impatto in termini di emissioni in atmosfera e di inquinanti prodotti è descritto nel capitolo 9.11 "Emissioni del Gruppo". L'intera flotta è quasi per l'85% alimentata a gasolio, il 14% a benzina ed il restante 1% tra metano, gpl ed alimentazione elettrica.



Il numero di mezzi a basso impatto ambientale (metano-GPL-elettrico) si attesta a 9 mezzi. Quasi il 65% del parco mezzi del Gruppo si può considerare a medio/basso impatto ambientale, appartenendo alle omologazioni (Euro 3, 4, 5 e ibridi o elettrici).

Alimentazione flotta del Gruppo	2010	2011	2012	2012(%)
Gasolio	435	449	518	+15
Benzina	64	63	85	+35
GPL	2	2	1	+40
Metano	1	3	6	-33
Elettrico	3	3	2	-33
Totale	505	520	612	+18

Consumi (litri)	2010	2011	2012	Differenza 2012
Benzina	48.970	33.884	46.299	+36%
Gasolio	1.646.140	1.787.977	2.057.138	+15%
GPL	823	2.673	103	
Totale	1.695.933	1.824.534	2.103.540	+15%
Metano (m ³)	267	2.596	5.623	+116%

Nel 2012, si denota un decremento dell'utilizzo di GPL, vista l'alienazione di mezzi a GPL dalla sede di Pesaro, ed un forte incremento dell'utilizzo del Metano. Con l'allargamento territoriale di Falconara e l'implementazione della flotta i litri di carburante utilizzati sono aumentati del 15% (il dato epurato dalla nuova acquisizione sarebbe in flessione del 3%). Al fine di ridurre gli impatti in termini di emissioni in atmosfera e di consumo di risorse non rinnovabili, i percorsi dei mezzi che svolgono i servizi di igiene ambientale sono ottimizzati con un sistema informatizzato chiamato "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 per lo più nei servizi di igiene ambientale e negli impianti di smaltimento.

9.12 Biodiversità

MMS ha sempre tenuto conto del contesto territoriale e naturalistico in cui si inseriscono i suoi insediamenti intesi anche come impianti e siti individuando 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 tra le varie opzioni tiene in forte considerazione la soluzione che impatta meno significativamente negli eventuali casi di 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.

I due impianti di smaltimento, Cà Lucio e Cà Asprete, sono condotti anche tramite un sistema di gestione Ambientale e certificati ISO 14001:04.

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.



9.13 Aspetti di eco-efficienza

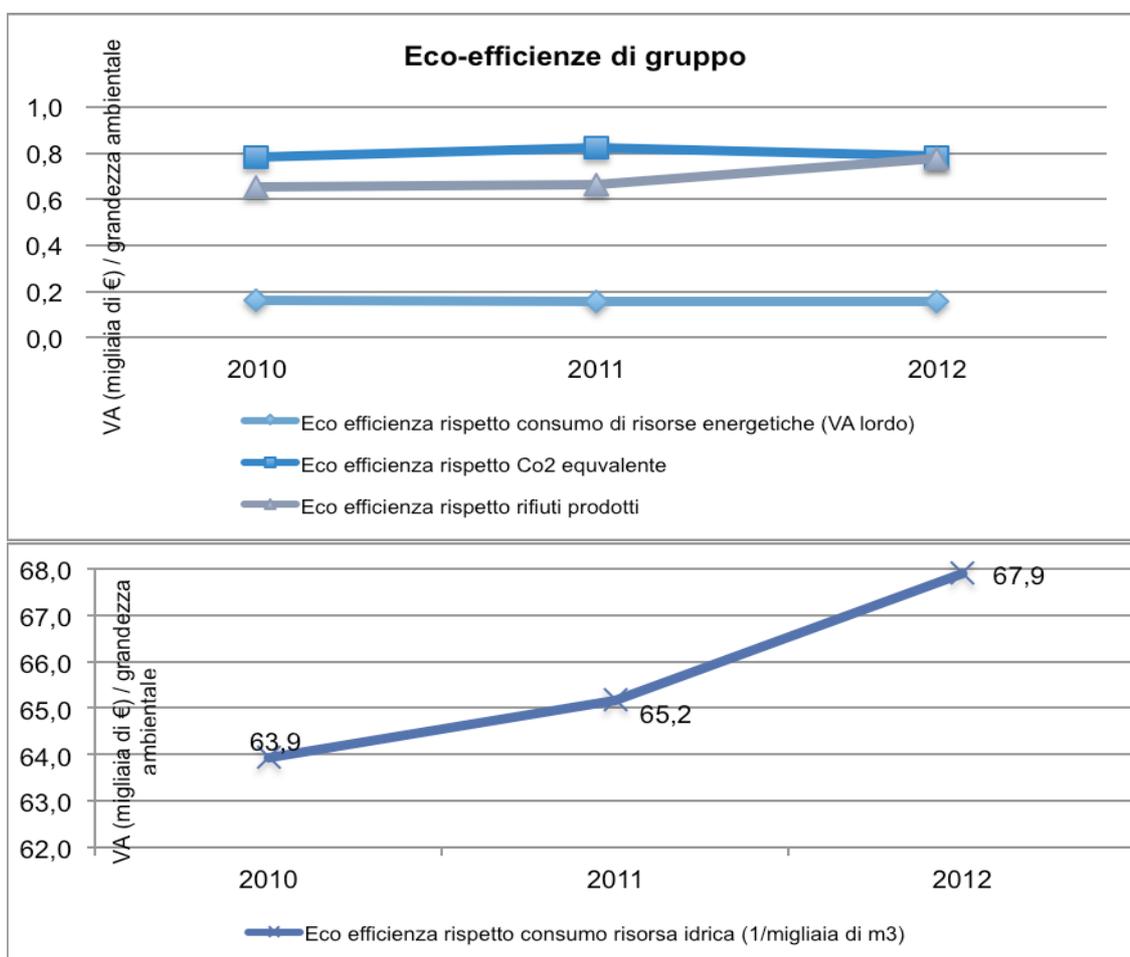
In questa sessione, si prova ad esprimere come conciliare la protezione dell'ambiente con la produzione di ricchezza per gli stakeholder. A tal fine, il Gruppo sta costruendo un indicatore integrato tra ambito economico e ambientale che consiste nel rapporto tra una variabile economica ed una ambientale.

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

- consumo di risorse energetiche fossili, (espressa in GJ)
- emissione di CO₂ equivalente dirette (1), (espressa in t)
- produzione totale di rifiuti, (espressa in t)
- risorsa idrica totale utilizzata (espressa in 1/migliaia di m³)⁽²⁾

La variabile economica considerata negli indicatori è il valore aggiunto caratteristico lordo (in migliaia di euro).

L'analisi del 2012 evidenzia un andamento generalmente positivo, anche se l'eco-efficienza in termini di consumo di risorse energetiche e CO₂ equivalente ha richiesto un maggior utilizzo delle risorse per svariati motivi, ma principalmente dovute a una maggior estensione del territorio servito e ad una quantità maggiore di mezzi e sedi, oltre al tema sulle emissioni dalle (discariche descritto nel paragrafo 9.11).



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

(2) è stata variata l'unità di misura rispetto al dato della edizione 2011

GLOSSARIO

AATO: Autorità d'Ambito Territoriale Ottimale Struttura con personalità giuridica, 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 (BOD5) pari a 60 grammi di ossigeno al giorno". Consente di riportare il carico inquinante esistente a quello assunto per abitante, cioè per persona fisica.

AEEG: Autorità di regolazione e controllo per l'Energia elettrica ed il Gas costituita ai sensi della Legge 481/1995.

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

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

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 immagini o video ed altro.

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

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.

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.

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 auto-depurazione e di sostenere forme di vita.

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 N_2O_5 che, assorbito dall'umidità atmosferica, diventa acido nitrico. Gli ossidi di azoto possono agire sulle vie aeree sinergicamente con altri gas e partecipano come "precursori" alla formazione degli ossidanti 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: utilizzo 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.

STT (Solidi Sospesi Totali): Con il termine di solidi sospesi totali s'intendono tutte quelle sostanze indissolte, presenti nel campione di acqua da esaminare, che vengono trattenute da un filtro a membrana, di determinata porosità, quando il campione stesso viene sottoposto a filtrazione

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.

Unità Odorimetriche: viene utilizzato per quantificare l'intensità di odore di una certa miscela. Da questo tipo di valutazioni nasce il metodo olfattometrico che consiste, appunto, nel valutare la percettibilità di un odore, attraverso valutazioni statistiche effettuate su un campione di tester. In base a questo metodo è stata definita l'**unità olfattometrica** o **unità odorimetrica** (U.O.) che corrisponde al numero di diluizioni di una miscela impiegato per far sì che il 50% del campione non avverta più l'odore.



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	1.1.3	Sostenibilità
EC3	3.6	Relazioni Industriali
EC4	2.2	Valore aggiunto
EC5	n.d. 3.2.5	Assenti
EC6	7.2	Fornitori
EC7	3.1	Composizione
EC8	2.1 - 2.2	Conto economico Valore aggiunto
EC9	7.2 - 2.2	Azionisti - Fornitori
Approccio di gestione par. 2.1		
Indicatori di performance ambientale		
Ind.	Par.	
Materie prime		
EN1	9.4	Tattamento e depurazione
	4.3.1	Servizio I.A.
	4.3.2	Raccolta differenziata
	4.3.3	Smaltimento
	9.9	Gas per il territorio
	4.11	Emissioni e rifiuti prodotti
EN2	9.7	% materiali utilizzati derivante da materiale riciclato
Energia		
EN3	9.9.1	Produzione e utilizzo di risorse
EN4	9.9.1	Produzione e utilizzo di risorse
EN5	9.8 - 9.10	Produzione e utilizzo di risorse
EN6	9.9.2	Produzione e utilizzo di risorse
EN7	9.9	Produzione e utilizzo di risorse
Acqua		
EN8	9.9	Produzione e utilizzo di risorse
EN9	9.3	Produzione e distribuzione di acqua
EN10	9.3	Produzione e distribuzione di acqua
Biodiversità		
EN11	9.12	Biodiversità
EN12	9.12	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	9.8 - 9.11	Emissioni e rifiuti prodotti
EN17	9.11	Emissioni e rifiuti prodotti
EN18	9.11.1 - 9.10	Flotta - Utilizzo risorse
EN19	9.11	Programmi per l'ambiente
		Emissioni e rifiuti prodotti
EN20	9.11	Emissioni e rifiuti prodotti
EN21	9.3	Tattamento e depurazione
EN22	9.7	Emissioni e rifiuti prodotti
EN23	9.2	Programmi per l'ambiente
EN24	9.7 9.11	Smaltimento - Emissioni e rifiuti prodotti
EN25	9.4	Tattamento e depurazione
Prodotti e servizi		
EN26	4.3	Relazioni e contatti con i clienti
	9.9	Produzione di energia
	9.10	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	9.11.1	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	3.1	Composizione
LA2	3.2	Turnover
LA3	3.5	Sistema di remunerazione e sviluppo professionale
LA4	3.5	Sistema di remunerazione e sviluppo professionale
LA5	a.c.d.l.i.	Periodo minimo di preavviso per modifiche operative
LA6	3.7	Sicurezza
LA7	3.7	Sicurezza
LA8	3.4	Programmi di educazione, formazione, consulenza e controllo dei rischi attivati a supporto dei lavoratori.
LA9	3.7	Sicurezza
LA10	3.4	Formazione
LA11	3.4	Formazione
LA12	3.5	Sistema di remunerazione e sviluppo professionale
LA13	3.3	Pari opportunità e diversità
LA14	3.5	Percentuale di dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazioni.

Indicatori di performance diritti umani		
Ind.	Par.	
HR1	a.c.d.l.i.	Percentuale e numero totale di accordi significativi di investimento che includono clausole sui diritti umani o che sono sottoposti a una relativa valutazione (screening)
HR2	a.c.d.l.i.	Percentuale dei principali fornitori e appaltatori che sono sottoposti a verifiche in materia di diritti umani e relative azioni intraprese
HR3		Ore totali di formazione su politiche e procedure che concernono aspetti sui diritti umani rilevanti per le attività, includendo la percentuale degli impiegati formati
HR4	a.c.d.l.i.	Numero totale di episodi legati a pratiche discriminatorie e azioni intraprese
HR5	3.1	Identificazione delle attività e dei principali fornitori in cui la libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere esposta a rischi significativi e azioni intraprese in difesa di tali diritti
HR6	a.c.d.l.i.	Identificazione delle operazioni e dei principali fornitori con elevato rischio di ricorso al lavoro minorile e delle misure adottate per contribuire alla sua eliminazione
HR7	a.c.d.l.i.	Attività e principali fornitori con alto rischio di ricorso al lavoro forzato o obbligato e misure intraprese per contribuire alla loro abolizione
HR8		Percentuale del personale addetto alla sicurezza che ha ricevuto una formazione sulle procedure e sulle politiche riguardanti i diritti umani rilevanti per le attività dell'organizzazione
HR9		Numero di violazioni dei diritti della comunità locale e azioni intraprese
HR10		Percentuale e numero totale di attività che sono state sottoposte a revisioni e/o valutazioni di impatto

HR11	Numero di reclami relativi ai diritti umani presentati, affrontati e risolti attraverso meccanismi formali per la gestione del reclamo
-------------	--

Società

Ind.	Par.	
SO1	1.3	Dialogo con gli stakeholder
SO2	1.2	Governo dell'Azienda
SO3	1.2	Governo dell'Azienda
	3.4	Formazione
SO4	1.1.2	Valori e missione
SO5	8.2	Rapporti con le Istituzioni
SO6	8.2	Rapporti con le Istituzioni
SO7	8.2	Rapporti con le Istituzioni
SO8	1.4	Contenziosi
SO9	9.11 - 9.11.1	Attività con significativi impatti negativi
SO10	8.1.2 - 8.1.3	Misure di prevenzione e mitigazione con significativi impatti negativi sulle comunità locali.

Responsabilità di prodotto

Ind.	Par.	
PR1	4.4	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	4.4.3	Dialogo con gli stakeholder
	4.4	Qualità dei servizi
PR6	a.c.d.l.i.	Programmi di conformità a leggi standard e codici valoriali relativi all'attività di marketing.
PR7	n.s.	
PR8	4.3	Relazioni con i clienti
PR9	4.3	Relazioni con i clienti
	1.4	Contenziosi

Informativa

Strategia e analisi

Ind.	Par.	
1.1	1.1.2	Valore e missione
	1.1.3	Orientamento strategico e sostenibilità
1.2	1.3	Dialogo con gli stakeholder
	3.1	Obiettivi e risultati
	Introduzione di ogni capitolo	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	1.1.2	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 skateholder		
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
	3.6	Comunicazione Interna
4.5	3.5	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
	8.2	Istituzioni
	8	Collettività
4.15	1.3	Dialogo con gli stakeholder
4.16	1.3	Dialogo con gli stakeholder
	3.1	Obiettivi e risultati
	8.2	Rapporti con le Istituzioni
4.17	1.3	Dialogo con gli stakeholder
	Introduzione di ogni capitolo	Obiettivi e risultati
	8.2	Rapporti con le Istituzioni

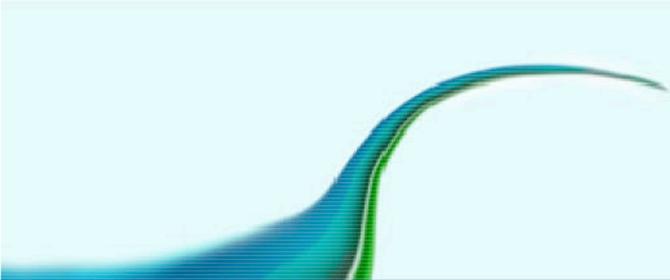
Legenda

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 significat.



Gruppo MarcheMultiservizi – Bilancio di Sostenibilità 2012

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 2012 ('il Bilancio') rispetto alle Sustainability Reporting Guidelines versione 3.1 ('GRI G3.1') della Global Reporting Initiative ('GRI').

La nostra verifica ha riguardato il Bilancio di Sostenibilità 2012 nella sua versione resa disponibile agli stakeholder in formato cartaceo.

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 siano completi, sufficienti e autentici. 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.

- Analisi, secondo un Moderato livello di Assurance, dei dati e delle attività legati alla sostenibilità, riconducibili al periodo compreso tra gennaio 2012 e dicembre 2012, così come contenuti nel Bilancio 2012.
- Valutazione dei principi di reporting richiamati dalla linea guida GRI G3.1 e dei requisiti richiesti per il livello di applicazione 'A+'.
- La nostra verifica è stata condotta nei mesi di marzo e aprile 2013. 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 Consolidato 2012 certificato di Gruppo 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 su richiesta all'indirizzo www.dnvba.com.

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

- Aderenza ai principi di Inclusività, Materialità, Rispondenza e Completezza.
- GRI G3.1, 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.

Abbiamo intervistato 18 referenti aziendali, coinvolti nella gestione operativa degli aspetti riportati nel Bilancio 2012 di MarcheMultiservizi.

Statement n. STAT-14880-2013-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



Conclusioni

Secondo l'opinione di DNV Business Assurance, il Bilancio di Sostenibilità 2012 di MarcheMultiservizi è una rappresentazione accurata ed imparziale delle strategie di sostenibilità, dei sistemi di gestione e delle performance dell'Organizzazione.

Abbiamo valutato l'aderenza del Bilancio ai seguenti principi, su una scala di "Buono", "Accettabile", "Necessità di miglioramento".

- *Inclusività*

Nell'anno di rendiconto MarcheMultiservizi ha proseguito in modo deciso la strutturazione e il rafforzamento del proprio processo di engagement con gli stakeholder, impegnandosi in numerose iniziative finalizzate al loro coinvolgimento, con particolare attenzione alle Amministrazioni Locali. Al contempo l'Organizzazione ha sviluppato nuovi strumenti operativi per la raccolta e la registrazione puntuale delle informazioni provenienti dallo stakeholder "Comuni".

Si ritiene importante proseguire tali attività anche nella direzione degli altri stakeholder; ciò al fine di raccogliere in modo sistematico e puntuale le loro legittime istanze.

Si apprezza lo sforzo di MarcheMultiservizi nel cercare sempre nuovi canali di comunicazione delle informazioni rilevanti per i propri portatori di interesse, con particolare riferimento a quelli rappresentativi del territorio.

Riteniamo che il Bilancio sia aderente al principio di Inclusività con livello: 'Buono'.

- *Materialità*

Il Bilancio di Sostenibilità di MarcheMultiservizi descrive in modo strutturato gli aspetti rilevanti che riflettono le performance sociali, ambientali ed economiche dell'Organizzazione.

La strutturazione del processo di engagement ha contribuito ad un'analisi ancora più puntuale delle istanze degli stakeholder e dei temi per essi rilevanti. Si apprezza l'impegno dell'Organizzazione nello sviluppare i contenuti del Bilancio in modo coerente a quanto rilevato in sede di dialogo con i propri stakeholder.

Si ritiene importante proseguire nelle attività di sensibilizzazione e confronto con le Funzioni di MarcheMultiservizi aventi ruoli chiave nel contatto con gli stakeholder, al fine di identificare in modo continuo aspetti per essi rilevanti e in tal senso oggetto di disclosure da parte dell'Organizzazione.

Riteniamo che il Bilancio sia aderente al principio di Materialità con livello: 'Buono'.

- *Rispondenza*

MarcheMultiservizi mediante il proprio Bilancio di Sostenibilità intende dare evidenza delle proprie politiche, strategie e prestazioni in relazione agli aspetti rilevanti in materia di sostenibilità e alle richieste dei propri stakeholder.

MarcheMultiservizi nello sviluppo delle proprie linee strategiche industriali include aspetti correlati alla sostenibilità; tali strategie trovano declinazione in obiettivi specifici destinati alle diverse funzioni aziendali. Il modello di business di MarcheMultiservizi appare orientato a perseguire e coniugare obiettivi di business e di sostenibilità.

Si apprezza lo sforzo realizzato nel Bilancio per una mappatura e identificazione delle attività di risposta alle istanze delle diverse tipologie di stakeholder, dettagliando per ciascuna categoria i canali di dialogo. Si ritiene che una più puntuale disclosure dello stato di avanzamento delle azioni programmate possa incrementare ulteriormente l'allineamento al principio di rispondenza.

Riteniamo che il Bilancio sia aderente al principio di Rispondenza con livello: 'Accettabile'.

- *Completezza*

Il Bilancio di MarcheMultiservizi consente agli stakeholder la valutazione delle performance economiche, sociali ed ambientali dell'Organizzazione nell'anno di rendiconto e la comprensione delle sue strategie e obiettivi di sostenibilità a medio-lungo termine.

Si apprezza in tal senso lo sforzo di MarcheMultiservizi nel trattare in modo approfondito gli argomenti rilevanti per i propri stakeholder, rendicontando indicatori che consentano agli stakeholder di comprendere le proprie prestazioni rispetto a tali aspetti.

Si sottolinea l'importanza nell'informare gli stakeholder circa le strategie e le azioni future che l'Organizzazione intende sviluppare nei diversi ambiti di sostenibilità e come questi interagiscano con gli obiettivi strategici dell'Organizzazione.

Riteniamo che il Bilancio sia aderente al principio di Completezza con livello: 'Buono'.

- *Principi per la qualità del report*

Il documento riflette la volontà dell'Organizzazione di rappresentare le proprie attività e i risultati relativi all'anno di rendiconto in modo equilibrato e coerente con le strategie aziendali.

Il Bilancio risulta essere una descrizione completa ed imparziale degli impatti e delle prestazioni in termini di sostenibilità di MarcheMultiservizi.

Riteniamo che il Bilancio sia aderente al principio di Neutralità con livello: 'Buono'.

Le informazioni contenute all'interno del Bilancio risultano accurate e consentono al lettore di comprendere in modo agevole le ragioni e le attività che hanno generato variazioni nei trend delle performance incluse nel Bilancio.

Riteniamo che il Bilancio sia aderente al principio di Accuratezza con livello: 'Buono'.

Ulteriori rilievi in relazione alle performance di sostenibilità

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.

Il processo di raccolta dati risulta definito e strutturato, tuttavia riteniamo necessario incrementare le attività di consolidamento dei dati, attraverso l'ulteriore strutturazione delle modalità e degli strumenti di raccolta, validazione e trasmissione dei dati provenienti dalle diverse funzioni aziendali.

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 G3.1, DNV 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.

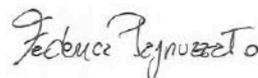
- A supporto del calcolo del valore aggiunto si suggerisce di sviluppare uno strumento operativo, basato sulla metodologia delle linee guida adottate, che consenta un più agevole calcolo e correlazione con i dati provenienti dal Bilancio d'Esercizio. Ciò incrementerebbe l'efficacia, ovvero la coerenza del calcolo rispetto a quanto richiesto dalle linee guida, e l'efficienza, ovvero lo sforzo per le attività di calcolo ed eventuali aggiornamenti che si rendono necessari in corso d'opera.
- Si apprezza l'impegno per la strutturazione, all'interno del Bilancio, degli obiettivi per tipologia di stakeholder al fine di rendere ancora più efficace e chiara la comunicazione di aspetti per essi importanti. Si ritiene importante presentare tali obiettivi in modo specifico e misurabile, al fine di agevolare per gli stakeholder la comprensione delle performance di sostenibilità dell'Organizzazione.

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 Business Assurance 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



Zeno Beltrami
Reviewer

Agrate Brianza (MB), 2013-04-22

Statement n. STAT-14880-2013-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



