

Lettera di presentazione.....	5
Guida alla lettura.....	6
1. Il Gruppo Marche Multiservizi.....	11
1.1 Identità	11
1.1.1 I nostri servizi	11
1.1.2 La Missione e i Valori	12
1.1.3 Sostenibilità come orientamento strategico.....	13
1.2 Governance	15
1.2.1 Struttura societaria e assetto proprietario	15
1.2.2 Organismi di gestione e di controllo	16
1.3 Dialogo con gli stakeholder	21
1.3.1 Le iniziative di dialogo e consultazione attive.....	22
1.3.2 Dialogo su Bilancio di Sostenibilità.....	24
1.3.3 Contenzioso	25
1.4 Il contesto normativo - impatto sulle attività gestite e sulla sostenibilità	26
2. risultati economici e valore aggiunto	29
2.1 I Risultati di Gestione	33
2.2 La Distribuzione del Valore Aggiunto	33
3. I lavoratori.....	39
3.1 Composizione	40
3.2 Turnover	42
3.3 Diversità e pari opportunità	43
3.4 Formazione	44
3.5 Sistema di remunerazione e sviluppo professionale	46
3.6 Relazioni industriali	48
3.7 Sicurezza sul lavoro	49
4. i clienti.....	55
4.1 Composizione dei clienti.....	56
4.2 Tariffe e bollette	57
4.2.1 - Quadro tariffario	57
4.2.2 - Le tariffe nel territorio	58
4.3 Relazioni e contatti con i clienti	63
4.4 Qualità dei servizi	68
4.4.1 Acqua, un prodotto di qualità.....	70
5. Gli Azionisti	77
6. I Finanziatori.....	81
7. I fornitori	85
7.1 La mappa dei fornitori	85
7.2 Le ricadute sul territorio.....	87
7.3 Il dialogo con i fornitori	89
8. Il Territorio, la comunità locale e le Istituzioni	93
8.1 Collettività.....	94
8.1.1 Comunicazione.....	95
8.1.2 Educazione Ambientale.....	99
8.1.3 Le sponsorizzazioni e le liberalità.....	99
8.1.4 La comunicazione interna	101

8.2 Rapporti con le Istituzioni	102
8.2.1 Dialogo con i Comuni e gli enti locali.....	102
8.2.2 Dialogo con Enti regolatori	102
9. Aspetti ambientali e programmi per l' ambiente	107
9.1 Aspetti ambientali dell' attività di Gruppo	107
9.2 Risultati e programmi per l' ambiente.....	108
9.3 Produzione e distribuzione di acqua potabile.....	110
9.4 La Fognatura e Depurazione.....	117
9.5 I rifiuti raccolti	121
9.6 La Raccolta Differenziata	125
9.7 I rifiuti smaltiti	130
9.8 I rifiuti prodotti dall' Azienda.....	133
9.9 Produzione e distribuzione di energia	134
9.9.1 I servizi energetici: distribuzione gas, illuminazione.....	134
9.9.2 L' energia prodotta.....	137
9.10 Consumo di energia e risorse	138
9.11 Emissioni in atmosfera del Gruppo	142
9.11.1 La Flotta	144
9.12 Biodiversità	146
9.13 Aspetti di eco-efficienza.....	146
Glossario	149
Lettera di Assurance	159

Lettera di presentazione

Il Bilancio di Sostenibilità che presentiamo risponde alla scelta, adottata ormai sei anni fa, di fornire agli stakeholder un'informazione completa e trasparente dell'operato dell'Azienda. Questa scelta si sostanzia, oltre che nella pubblicazione del Bilancio, anche nella costante ricerca di miglioramento. Quanto agli standard di rendicontazione, continuiamo ad applicare le linee guida GRI, seguendone l'evoluzione, scelta che, tra l'altro, ci ha consentito di essere tra i finalisti dell'Oscar di Bilancio 2013.

Le politiche del Gruppo sono coerenti con i principi della sostenibilità ambientale, sociale ed economica: il rispetto e la tutela del territorio, l'attenzione alla valorizzazione dei dipendenti, la soddisfazione dei clienti, il dialogo costante con la comunità e la Pubblica Amministrazione, il monitoraggio della catena di fornitura, la comunicazione trasparente con gli azionisti e i finanziatori

Nel perdurare delle difficoltà congiunturali, economiche e sociali, che fanno sentire sempre più intensamente sul Paese il loro peso, non si può non rilevare l'importante conferma della solidità economico finanziaria del Gruppo, che è riuscito non solo a raggiungere risultati economici complessivamente positivi ma anche a realizzare investimenti di rilievo. Questi ultimi infatti dal 2008 ad oggi hanno raggiunto 83 ml di euro. Questi risultati di gestione hanno conseguentemente generato ricadute positive sull'intero contesto che accoglie l'operatività del Gruppo con benefici che riteniamo di aver equamente distribuito tra tutti i nostri stakeholder.

Nell'anno sono proseguite le iniziative di efficientamento energetico e si sono rilevati buoni risultati in termini di performance di qualità erogata dei servizi. Siamo inoltre sempre più impegnati a migliorare i canali di contatto con i clienti.

In conclusione, riteniamo di poter affermare che il nostro Gruppo è sulla strada giusta avendo rafforzato nel tempo la consapevolezza che l'impegno a generare valore in modo responsabile è la condizione per continuare ad essere una realtà di successo a servizio della collettività.

Marco Domenicucci
Presidente

Mauro Tivoli
Amministratore Delegato

Guida alla lettura

Questa è la sesta edizione del Bilancio di Sostenibilità di Marche Multiservizi e 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 precedenti verificate da DNV GL (Det Norske Veritas Italia), uno dei principali provider legati alla verifica dei bilanci di sostenibilità. Il Bilancio di Sostenibilità, oltre a rappresentare un importante mezzo di informazione e di dialogo con i propri interlocutori (stakeholder), si pone sempre di più come uno strumento di primaria importanza per la pianificazione e la rendicontazione delle attività e dei risultati raggiunti in ambito ambientale, sociale ed economico.

Struttura del documento

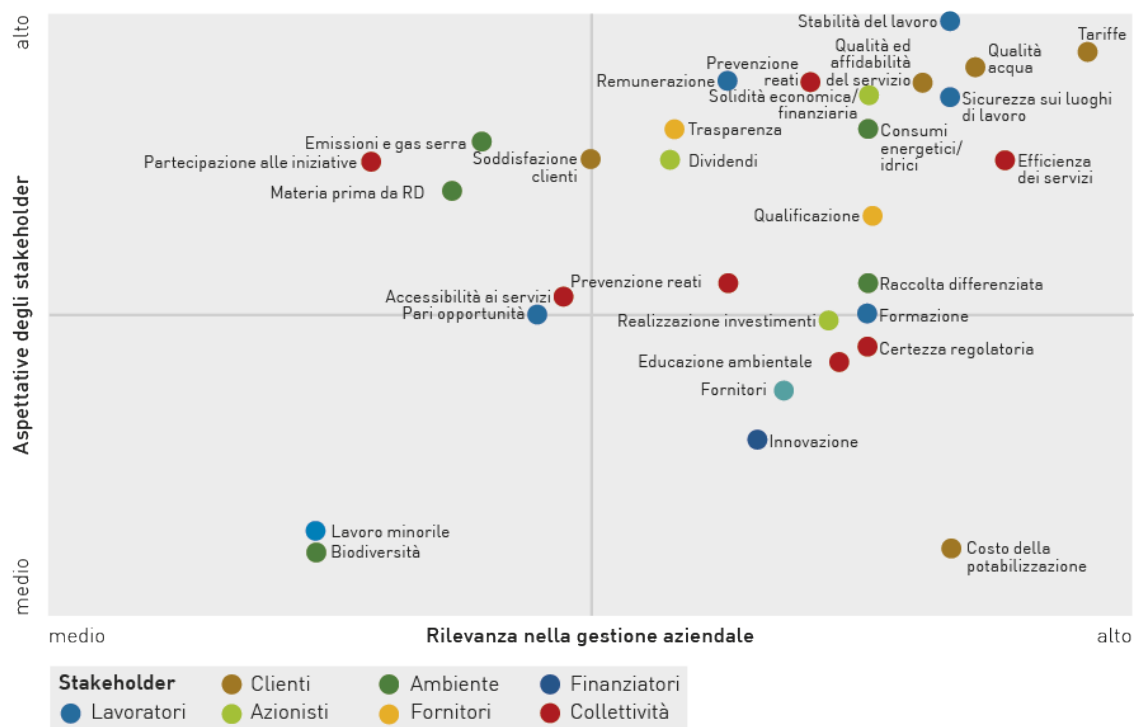
Il documento 2013 è strutturato in nove capitoli. Il primo illustra l'identità e le caratteristiche del Gruppo, nel secondo capitolo si evidenzia la dimensione economica e il valore aggiunto. Il resto del documento è dedicato allo sviluppo degli argomenti di principale interesse per i diversi stakeholder, frutto dell'analisi della strategia aziendale, delle interazioni che si sono sviluppate attraverso i canali relazionali e di dialogo esistenti e dell'analisi dei relativi impatti che MMS ha prodotto con le proprie attività nell'arco dell'anno.

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

Analisi Materialità e Rischi/Opportunità per la sostenibilità

Per quel che riguarda il principio di "Materialità" inserito nella guida del GRI, il contenuto del presente Bilancio evidenzia che ogni aspetto riguardante la selezione delle informazioni riportate e la loro analisi è stato svolto considerando quanto espresso dai principali stakeholder nel corso delle diverse occasioni di confronto che il Gruppo ha effettuato durante il 2013: oltre 80 incontri programmati con lavoratori e con Comuni; analisi della rassegna stampa che riguarda il Gruppo; questionari ai fornitori; richieste espresse nell'assemblea degli azionisti; direttive del Piano Industriale, di budget e delle Linee Strategiche di indirizzo. La selezione delle informazioni da rendicontare e la loro strutturazione in termini di priorità e valore, è svolta tenendo conto degli impatti sociali, ambientali ed economici delle attività del Gruppo e della sensibilità dei portatori d'interesse rispetto a tali temi.

Analisi della materialità: aspetti e argomenti significativi



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 di questa edizione riporta gli argomenti ritenuti di media-alta rilevanza sia per gli stakeholder che per Marche Multiservizi e che trovano un corrispettivo grado di trattazione all'interno del presente bilancio.

Processo di rendicontazione e perimetro

La rendicontazione delle attività economiche, ambientali e sociali è stata eseguita mediante la costruzione di specifici indicatori e la raccolta in schede di dati ed informazioni. La struttura delle schede, distribuite a tutti i referenti aziendali, è stata delineata sulla base dei risultati emersi, dalla definizione degli obiettivi di sostenibilità, dalle analisi di materialità, degli standard di riferimento adottati e dalle relazioni con gli stakeholder.

Le informazioni quali-quantitative (riferite all'anno solare 2013) 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 di bilancio e approvate dal CDA.

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

Gruppo di Lavoro

Il presente Bilancio di Sostenibilità è stato realizzato grazie al contributo di tutti coloro che, a vario titolo, hanno elaborato e fornito dati e testi necessari. Il documento è stato redatto dal Gruppo di lavoro operativo sulla base delle direttive impartite dal Gruppo di validazione.

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

Gruppo di lavoro operativo: *Francesco Gramolini, Massimo Giancarli.*

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 e i contenuti del Bilancio di Sostenibilità sono allineati alle Linee Guida del GRI 3.1 (Global Reporting Iniziative) e 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 cinque anni nel perimetro di rendicontazione di Hera SpA che prevede la verifica dei dati inseriti da parte dell'Ente di Certificazione DNV GL 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	Bilancio verificato esternamente	Rendicontazione su tutti i criteri previsti per C e su: 1.2 3.9 - 3.13 4.5 - 4.13 - 4.16 - 4.17	Bilancio verificato esternamente	Stessi requisiti previsti per il livello B	Bilancio verificato esternamente
	Profilo output	Non richiesto		Informativa sulla modalità di gestione di ogni categoria di indicatori		Informativa sulla modalità di gestione di ogni categoria di indicatori	
	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	



1. IL GRUPPO MARCHE MULTISERVIZI

1.1 Identità

Marche Multiservizi S.p.A. è la principale multi utility nella Regione Marche che opera nei servizi di pubblica utilità: gestione del ciclo idrico integrato, servizi di igiene ambientale, distribuzione gas. L'obiettivo prioritario dell'Azienda è rappresentato dal radicamento sul territorio nella sfida quotidiana di coniugare efficienza economica, efficacia gestionale ed aziendale. Ogni attività è misurata sul rispetto per l'ambiente, sulle esigenze delle Comunità di riferimento e sull'impegno di attribuire valore a tutti i suoi diversi interlocutori.

È la storia dell'Azienda ad evidenziare uno sviluppo industriale improntato su una linea di continuità. Dalla prima municipalizzazione del servizio gas attuata dal Comune di Pesaro nel 1913, ogni passaggio aziendale di una storia lunga oltre un secolo è stato caratterizzato dai valori che ancora oggi rappresentano l'identità di Marche Multiservizi SPA: consolidamento aziendale e sviluppo sul territorio.

MMS serve un bacino di oltre 330.000 abitanti attraverso l'erogazione di almeno uno dei suoi servizi; raggiunge una copertura superiore all'80% nel territorio provinciale di Pesaro e Urbino e copre 6 comuni della Provincia di Ancona con i servizi di Igiene Ambientale.

1.1.1 I nostri servizi



Servizio Idrico Integrato

L'attività svolta consiste nella gestione del Servizio Idrico Integrato: dal prelievo alla raccolta tramite fognatura fino alla depurazione. I Comuni serviti sono 55 attraverso un acquedotto di 4508 km, che fornisce acqua a oltre 283.898 abitanti. 16,6 sono i milioni di m³ di acqua distribuiti; 105 sono gli impianti di depurazione gestiti. Inoltre, Marche Multiservizi fornisce acqua potabile "all'ingrosso" al Comune di Fano.



Servizio Energia

MMS gestisce le rete di distribuzione di gas metano a circa 248.000 cittadini in 41 Comuni della provincia di Pesaro e Urbino, distribuendo oltre 150 milioni di m³ di gas. Produce anche energia elettrica da fonti rinnovabili tramite gli impianti di cogenerazione di energia elettrica da biogas nelle discariche del Gruppo; si occupa dell'illuminazione pubblica nei Comuni di Pesaro e Falconara Marittima.



Servizi di 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, con oltre 271.000 cittadini serviti. In 16 Comuni il servizio è completo (compreso lo spazzamento).



1.1.2 La Missione e i Valori

Marche Multiservizi fornisce Servizi pubblici locali di alto valore sociale e di grande utilità per la collettività e intende offrire ai propri clienti i migliori standard di qualità a costi contenuti.

L'Azienda si impegna a salvaguardare l'ambiente e a contribuire allo sviluppo sostenibile del territorio nella realizzazione dei suoi obiettivi d'impresa, rispettando le finalità sociali ed ambientali definite d'intesa con gli Enti locali di riferimento. **La Missione** e i **Valori** sui quali il Gruppo prosegue nel percorso di responsabilità sociale e sostenibilità sono quelli radicati nella cultura delle aziende che l'hanno costituita, storicamente e trasferiti nel codice etico.

Missione

MMS vuole essere una realtà significativa per i suoi clienti, i lavoratori, gli azionisti e tutti gli stakeholder attraverso l'ulteriore sviluppo di impresa capace di innovazione e di forte radicamento territoriale, nel rispetto dell'ambiente. Per MMS essere una realtà significativa vuol dire rappresentare un motivo di orgoglio e di fiducia per:

- 👉 i clienti, perché ricevano, attraverso un ascolto costante, servizi di qualità all'altezza delle loro attese;
- 👉 le donne e gli uomini che lavorano nell'impresa, perché siano protagonisti dei risultati con la loro competenza, il loro coinvolgimento e la loro passione;
- 👉 gli azionisti, perché siano certi che il valore economico dell'impresa continui a essere creato, nel rispetto dei principi di responsabilità sociale;
- 👉 il territorio di riferimento, perché sia la ricchezza economica, sociale e ambientale da promuovere per un futuro sostenibile;
- 👉 i fornitori, perché siano attori della filiera del valore e partner della crescita.

I Valori

Integrità: MMS è un'azienda in cui la correttezza, l'onestà, l'equità e l'imparzialità dei comportamenti all'interno e all'esterno dell'impresa costituiscono un comune modo di sentire e di agire. Nella condivisione di questi principi si instaurano rapporti duraturi con clienti e fornitori, generale trasparenza nelle relazioni con i terzi, consono ed equo riconoscimento del lavoro dei collaboratori.

Trasparenza: MMS si impegna a fornire a tutti i suoi interlocutori, in modo chiaro, completo e tempestivo, le informazioni relative alle azioni condotte a tutti i livelli d'impresa. Per MMS essere trasparenti significa adottare strumenti di gestione aperti al dialogo con i propri interlocutori con l'obiettivo di corrispondere alle attese di informazione e conoscenza degli impatti economici, sociali e ambientali delle attività aziendali.

Responsabilità personale: lavorare in MMS comporta un impegno a instaurare un rapporto fiduciario con i propri colleghi e, più in generale, con tutti gli interlocutori. È ritenuto essenziale impegnarsi con lealtà ed efficacia per conseguire gli obiettivi aziendali con la consapevolezza dei propri compiti e delle proprie responsabilità.

Coerenza: essere coerenti significa per ognuno impegnarsi ad attuare quotidianamente in ogni azione la missione, i valori e i principi di funzionamento dell'azienda. Essi sono ritenuti base fondante della pianificazione strategica, degli obiettivi e della gestione operativa.

Creazione di valore e responsabilità sociale e ambientale: MMS si impegna a coniugare valore economico e sociale con l'obiettivo di soddisfare nel tempo le legittime aspettative di tutti coloro che entrano in relazione con essa: clienti, lavoratori, azionisti, fornitori, istituzioni e comunità locali. MMS persegue una gestione responsabile delle risorse naturali e l'uso di soluzioni volte a migliorare l'impatto ambientale delle proprie attività.

Qualità ed eccellenza del servizio: la soddisfazione del cliente rappresenta un elemento fondamentale per la crescita di MMS che intende essere percepita come fornitore di soluzioni, capace di comprendere i bisogni e di offrire servizi di qualità elevata. In MMS l'agire quotidiano mira a fornire una risposta unica ed affidabile alle attese dei clienti. Organizzazione, professionalità e cultura di MMS evolvono avendo come punto di riferimento l'ascolto e il servizio al cliente.

Efficienza: MMS si impegna a perseguire con velocità gli obiettivi fissati introducendo in ogni attività il principio di ottimizzazione: nella gestione delle risorse umane, così come in quella delle risorse finanziarie e tecnologiche impiegate.

Innovazione e miglioramento continuo: MMS si pone l'obiettivo di introdurre ai diversi livelli organizzativi gli aspetti dell'innovazione "utile e possibile": tecnologica, organizzativa, gestionale e di processo. MMS intende agire ogni giorno per la manutenzione e il miglioramento concreto delle proprie attività; è volontà di MMS sostenere e promuovere l'attitudine al cambiamento.

1.1.3 Sostenibilità come orientamento strategico

La **Sostenibilità** per il Gruppo MMS è un elemento culturale e strategico del proprio sviluppo industriale, da sempre incentrato alla ricerca di equilibrio fra gli obiettivi di crescita economica, le aspettative degli stakeholder la tutela ambientale e lo sviluppo del territorio. Tale approccio è guidato da una governance aziendale che orienta scelte e comportamenti che trovano attuazione nei Piani Industriali, nel Budget e nei sistemi premianti.

Il **Piano Industriale di Gruppo**, predisposto per il periodo 2013-2016 con aggiornamenti annuali, si situa in una continuità di azione con il percorso intrapreso sino ad oggi, riconfermando la strategia della azienda multi utility e l'attenzione alla creazione di valore e per i principali stakeholder.

Le linee guida strategiche che il Gruppo intende perseguire nei prossimi anni tengono conto di significativi aspetti legati alla promozione della sostenibilità e sono state delineate all'interno delle tre filiere produttive:

- 🔄 **nella filiera ambiente** l'obiettivo è quello di sviluppare e ampliare gli 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, cogliendo 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 al miglioramento qualitativo attraverso investimenti per adeguamento infrastrutturale con particolare attenzione al miglioramento depurativo, alla riduzione della 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 a ottimizzare la gestione di impianti e reti, attraverso una riqualificazione impiantistica e di redditività della gestione dell'illuminazione pubblica.

Nelle linee del Piano Industriale 2013-16, approvato dal Consiglio di Amministrazione, sono individuate le priorità strategiche anche sulla sostenibilità che trovano importanti linee di azione nelle seguenti:

- 🔄 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;
- 🔄 rendere maggiormente efficienti le 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 salute e sicurezza sul lavoro, tenendo sempre presenti le esigenze dei clienti, dei fornitori e della comunità locale e del territorio;
- 🔄 **salvaguardare l'ambiente** riducendo gli impatti e migliorando le proprie performance energetiche e ambientali;
- 🔄 **produrre redditività economica** distribuendo il valore aggiunto ai vari stakeholder.

Le tre dimensioni della sostenibilità (**sociale, ambientale ed economica**) concorrono in eguale misura a garantire solidità e stabilità complessiva all'Azienda nel medio e lungo periodo. Al fine di analizzarne la performance nel tempo, sono stati individuati alcuni indicatori.

La tabella che segue evidenzia i **principali indicatori di sostenibilità** monitorati nella gestione ordinaria in una comparazione triennale. Nell'anno 2013 il perimetro di rendicontazione è stato modificato producendo una modifica dei dati che ha reso non sempre omogeneo il confronto storico. Nel 2013 si mantiene una alta numerosità di indicatori monitorati che presentano un andamento positivo. I principali indicatori economici mostrano un sostanziale incremento; rimangono positivi gli indicatori di sostenibilità relativi ai lavoratori; si mantengono positivi gli indicatori relativi ai clienti; tra gli indicatori ambientali spicca all'attenzione il dato positivo della

raccolta differenziata che si attesta al 55,6%. Il dettaglio di tali indicatori, presentato in sintesi nella tabella seguente, sarà discusso all'interno dei diversi capitoli dedicati agli stakeholder.

INDICATORI PER STAKEHOLDER			
Economici (Azionisti e Finanziatori)	2011	2012	2013
Valore aggiunto globale netto (milioni di euro)	36.232	41.638	43.193↑
ROE (Utile netto/Patrimonio netto - %)	15,15%	19,39%	20,29%↑
ROI (Risultato Operativo / Capitale Investito Netto- %)	15,49%	10,78%	18,04%↑
MOL (Margine Operativo Lordo - migliaia di euro)	23.698	23.952	26.211↑
Fatturato per dipendente (euro / 1000)	199,3	197,2	197,1↓
Investimenti (milioni di euro)	12,9	13,0	12,8↓
Lavoratori	2011	2012	2013
Lavoratori a tempo indeterminato (% media annua su totale lavoratori)	98,30%	100%	100%↑
Ore di formazione pro capite (h)	20,9	20,1	30,01↑
Lavoratori che hanno frequentato almeno un corso di formazione (%)	83%=	67,3%	92,8%↑
Donne quadri e dirigenti sul totale (%)	14,8	12,7	12,3↓
Laureati (%)	12,4%	11,7%	12,4↑
Indice frequenza degli infortuni (numero infortuni/ore lavorate X 1.000.000)	50,3	55,2	52,3↓
Fornitori	2011	2012	2013
Valori di fornitura da fornitori locali (provincia) (%)	44,0(1)	52,0	45,6↓
Clienti	2011	2012	2013
Rispetto standard AEEG Qualità commerciale GAS (%)	99,6%	99,8%	99,9%↑
Tempo medio di risposta ai reclami (gg solari)	15,3	13,14	11,7↓
Tempo medio ponderato di attesa allo sportello	14',17sec	14',22sec	11,19↓
Tempo medio di attesa allo sportello telefonico (sec.)	82,1	106,7	115↑
Territorio e Comunità Locale	2011	2012	2013
Studenti coinvolti in programmi di educazione ambientale (n)	2.003	2.514	1.365↓
Sponsorizzazioni e Liberalità (euro/1000)	139	132	68↓
Ambientali	2011	2012	2013
Consumo di risorse energetiche (GJ) (escluso servizio calore)	293.335	309.786	284.278 ↓
CO2 equivalente (t)	55.208	61.588	51.793↓
Rifiuti prodotti (t)	68.388	61.899	122.515↑
Acqua non fatturata per km rete (m³/km/giorno) (2)	7,14	6,85	6,78↓
Raccolta differenziata (%)	45,5%	53,5%	55,6%↑
Rifiuti smaltiti in discarica (t)	177.176	162.110	117.420↓
Grado di smaltimento impianti del Gruppo (%)	47,0%	42,0%	51,0↓
Qualità dell'acqua depurata rispetto limiti di legge (%) (2)	34,5%	32,97	27,18 ↓
Acqua non fatturata (perdite fisiche e amministrative da acquedotto - %)	33,10%	31,60%	33,03%↑
% uso combustibili a ridotto impatto (elettrico-metano-gpl)	0,16%	0,30%	0,16%↓
Produzione energia elettrica da biogas discarica (MWh) (2)	16.491	16.520	16.113↓

(1) è stata cambiata la modalità di determinazione

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

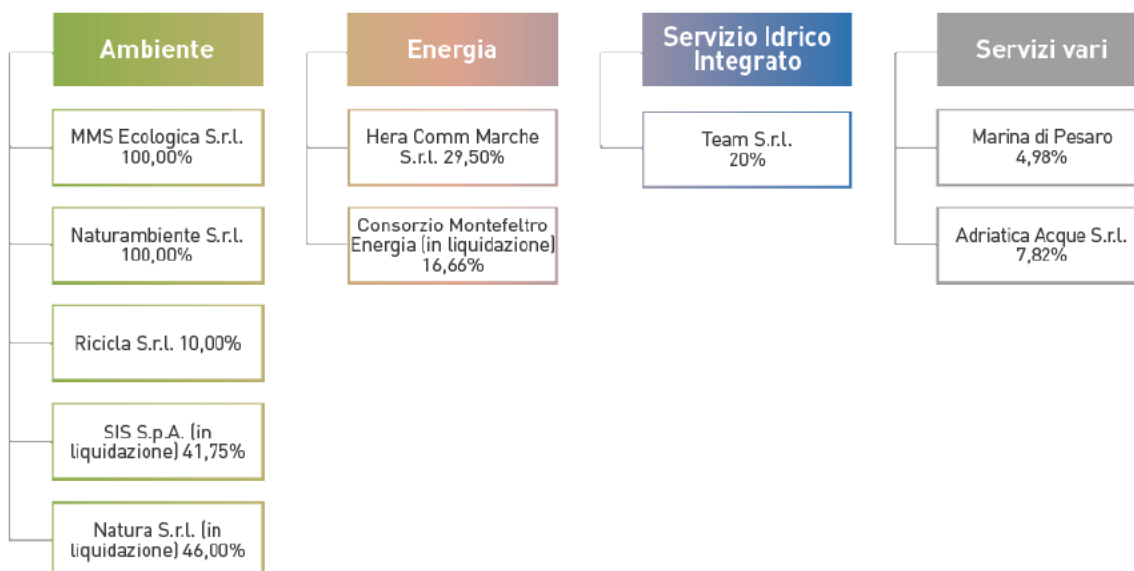
↑ Andamento positivo

↑↓ Andamento negativo

1.2 Governance

1.2.1 Struttura societaria e assetto proprietario

Le partecipazioni significative che formano il Gruppo Marche Multiservizi al 31 dicembre 2013 sono rappresentate nel seguente schema:



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

Il Bilancio di Sostenibilità non tiene conto di tutte le interazioni e gli impatti delle società del Gruppo poiché per alcune gli aspetti di sostenibilità non sono stati giudicati rilevanti, per altre, esistono situazioni di trasformazione societaria come indicato in bilancio d'esercizio.

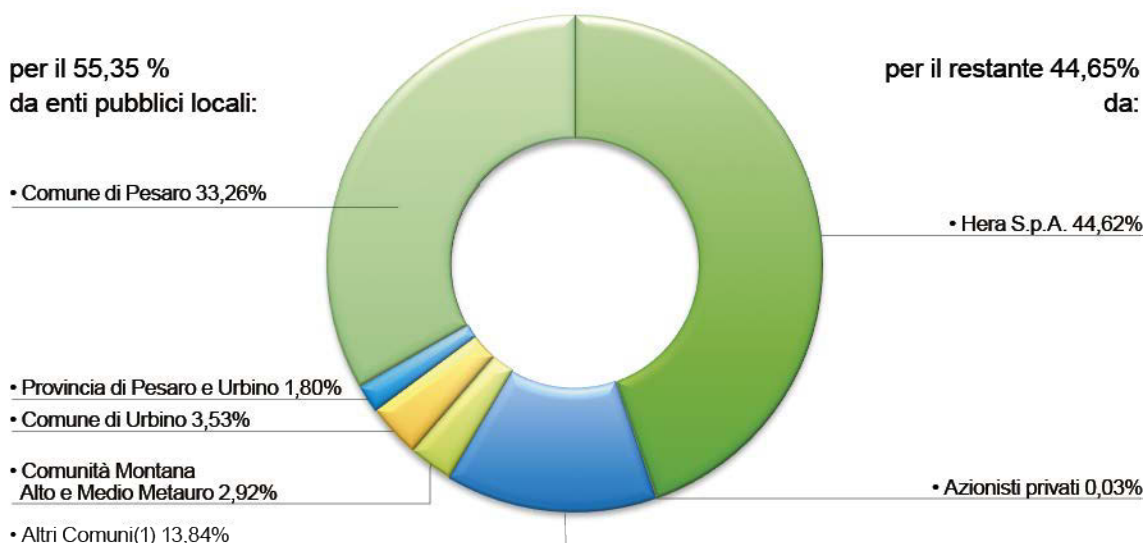
I dati economici ed operativi più significativi delle principali Società rientranti nel perimetro di consolidamento sono indicati nella tabella sottostante:

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)	113.596	2.665	3.114
EBITDA(1)	25.604	280	327
EBIT(1)	11.502	64	61
Dipendenti (n lavoratori TI)	564	12	19

(1) Dati espressi in migliaia di euro

(2) Determinate al lordo delle partite infragruppo;

I 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 31.12.2013 è pari a € 13.484.242,00 ed è detenuto per il 55,35% da enti pubblici locali, e per il restante 44,65% da (vedi grafico successivo).



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

Ai sensi dell'art.13 dello Statuto sociale, le deliberazioni dell'Assemblea ordinaria sono valide se prese con le presenze e con la maggioranza previste dalle disposizioni di legge. L'assemblea straordinaria invece è validamente costituita e delibera in prima, seconda e terza convocazione con una presenza ed una maggioranza superiore all'85% della rappresentanza del capitale sociale.

1.2.2 Organismi di gestione e di controllo

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.

La gestione della Società spetta al Consiglio di Amministrazione e all'Amministratore Delegato, nell'ambito dei poteri allo stesso attribuiti dal Consiglio, 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 2013.

I componenti del Consiglio d'Amministrazione al 31 dicembre 2013 sono:

NOME E COGNOME	CARICA	NOMINA
Marco Domenicucci	Presidente	Provincia di Pesaro e Urbino
Mauro Tivoli	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 2013 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 2013 ha svolto l'attività di competenza attraverso 5 riunioni, acquisizioni documentali, audizione di funzionari aziendali, ecc.,

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 durante l'anno.

Il Presidente dell'Organismo ha presenziato all'assemblea ordinaria della Società 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.

Nel corso dell'anno è stata effettuata una formazione specifica sulla Responsabilità delle persone giuridiche ai sensi del D.Lgs.231/2001 con illustrazione del Modello Organizzativo, del Codice Etico e dell'Organismo di Vigilanza. La formazione ha riguardato oltre 200 dipendenti.

Organizzazione

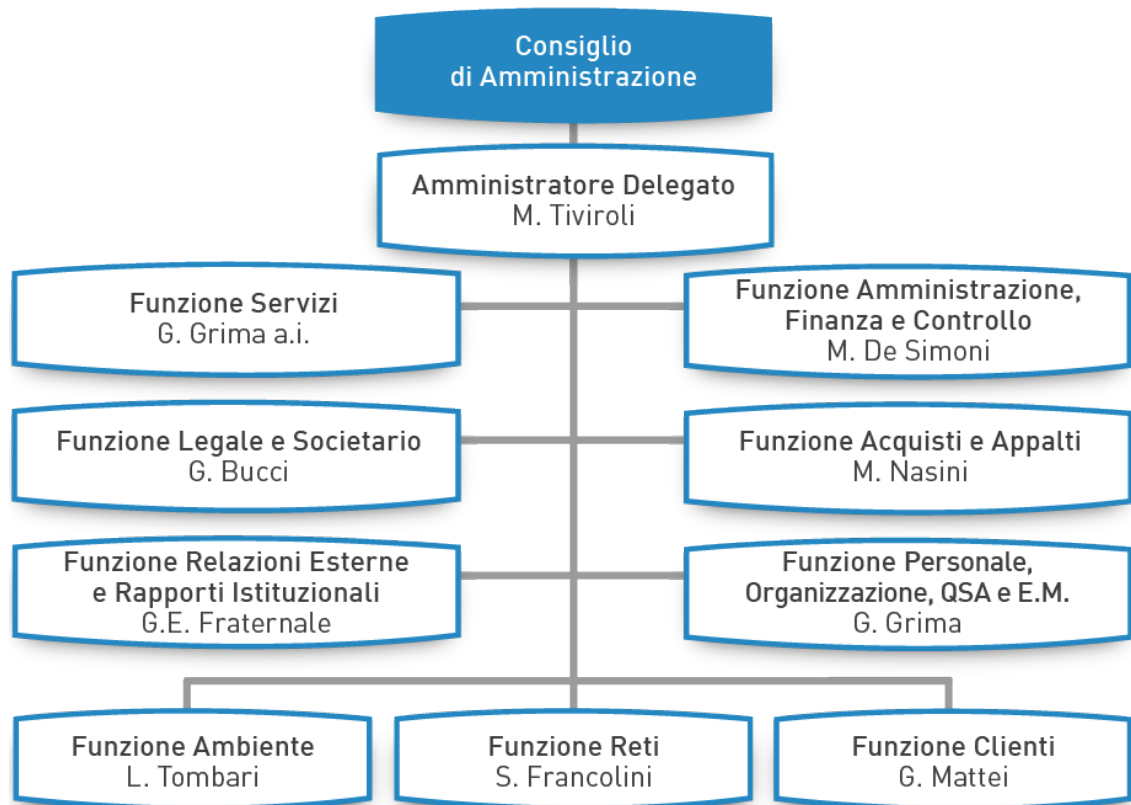
La struttura organizzativa è la base dell'organizzazione di Marche Multiservizi.

Spesso si tende ad assumere la struttura esistente come dato di fatto non modificabile, Marche Multiservizi ritiene invece che la **struttura organizzativa** è paragonabile all'assetto tattico di una squadra: tutto si costruisce sulle sue basi e conseguentemente si possono adottare diverse forme, più o meno consigliabili a seconda della tipologia di business e dei relativi fattori primari di successo.

Proprio in virtù di tale considerazione nel corso del 2013 Marche Multiservizi ha dato inizio al processo di Lean Organization, quindi miglioramento rapido e continuo di tutti i processi e delle metodologie gestionali, volto alla riduzione degli sprechi e alla ricerca dell'efficienza.

Nel dettaglio l'azienda ha iniziato il processo Lean all'interno della Funzione Reti.

Il percorso che ha visto l'avvio nel mese di marzo 2013, ha portato, attraverso la predisposizione di Big Picture, fasi di affiancamento mirato e la definizione di Value Stream Mapping alla revisione organizzativa formalizzata con appositi ordini di servizio nel mese di dicembre 2013. La struttura organizzativa al 31 dicembre 2013 è :



In questa struttura funzionale l'azienda è suddivisa in aree omogenee per ambito di attività: ambiente, reti, clienti, amministrazione, acquisti e appalti, personale, servizi, relazioni esterne e rapporti istituzionali, legale e societario; si cerca di raggiungere elevati fattori di efficienza ed ottenere una elevata specializzazione nei ruoli e pertanto una maggiore efficienza operativa in ciascuna funzione.

Sistema di gestione Qualità, Sicurezza e Ambiente

In linea con valori e mission, Marche Multiservizi è impegnata nella crescita e nel 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 certificati ISO e OHSAS. Nella Politica QSA integrata con aspetti di Sostenibilità (si veda il sito www.gruppomarchemultiservizi.it), approvata dal Consiglio d'Amministrazione il 10/12/2012, l'Azienda rinnova i propri impegni nei confronti di tutti gli stakeholder.

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

Nel 2013 Marche Multiservizi ha predisposto un programma di Visite Ispettive diviso in tre diverse sessioni, per un totale di 37 audit.

Il consuntivo delle Verifiche Ispettive Interne 2013, evidenzia quanto segue: sono state eseguite 32 Verifiche Ispettive Interne di cui 3 esterne.

Sono state rilevate complessivamente 41 Non Conformità (di cui 7 di processo approvvigionamento beni e 34 di prodotto).

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

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 33 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.

AREA	ASPETTI DI QUALITÀ EROGATA	UM	LIVEL. BASE	LIVELLO OB.	FREQUENZA	METODO DI CALCOLO PER LA DETERMINAZIONE DEGLI INDICATORI	2012	2013	IS* ULTIMO TRIMESTRE	ANDAMENTO 2013
GAS	Efficacia su Tempo d'arrivo pronto intervento gas	%	90	100	t	interventi con tempo di arrivi < 60 min / numero interventi pronto intervento gas eseguiti	98,16	98,65	87	↔
ACQUA	Efficienza idrica del processo di potabilizzazione	%	10	2		(volumi totali in ingresso in impianti di trattamento – volumi totali in uscita da impianti trattamento) / volumi totali in ingresso in impianti di trattamento determinato in m3	3,00	3,07	87	↔
DEPURAZIONE	Efficacia sistema depurativo > 50 000 ab.eq.	%	70	25	t	media (TRIMESTRALE per parametro e impianto pesato sui n. abit. eq.) delle concentrazioni misurata/concentraz. massime ammesse per alcuni parametri (BOD[25mg/l]-COD [125mg/l]-SST[35mg/l]-NH4[15mg/l]-Fosforo)	29,29	35,97	76	↓
AMBIENTE	Indice di svuotamento	%	95	100	t	n° interventi effettuati/n° interventi programmati (plastica+carta+indifferenziato)	98,53	100,00	100	↔
SMALTIMENTO	Indice di ingresso rifiuti Cà Asprete	ton/c	3	5	t	IIR=t rifiuti trattati / n° conferimenti totali (interni + esterni)	3,87	4,55	78	↑
CLIENTI	Tempo medio di risposta dei reclami	gg	25	10	t	tempo medio in giorni	12,55	11,53	90	↔

Gli obiettivi annuali prefissati con i KPI sono collegati a strumenti premianti ed incentivanti.

Relativamente alla qualità dei servizi erogati e alla responsabilità ambientale nei confronti della collettività, a fine anno è stata rinnovata ed estesa la certificazione di qualità ISO 9001:2008 al sito di Falconara ed è stata rinnovata quella ambientale ISO 14001:2004.

La certificazione di qualità è estesa a tutti i servizi offerti rendendo omogenee e affidabili le modalità operative e gestionali nel territorio, nonché l'applicazione della politica QSA nell'intero territorio. Inoltre, la certificazione ambientale ISO 14001:2004 per gli impianti di Cà Asprete (discarica) e Cà Lucio (discarica e impianto di compostaggio) garantisce la filiera dello smaltimento dei rifiuti sia dal punto di vista della tracciabilità, che degli impatti ambientali. Dal 2013 il 100% 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 2013 MMS ha rinnovato con successo la certificazione OHSAS 18001 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

Il confronto con gli interlocutori (stakeholder) rappresenta un elemento fondamentale della gestione responsabile di un'organizzazione. Marche Multiservizi intende concentrare l'attenzione a tutte le loro aspettative. Marche Multiservizi ha ottenuto nel 2012 il CEEP CSR LABEL valido sino al 2014 ed altri riconoscimenti quali Top Utility AWARD e partecipazione all'Oscar di Bilancio.

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 è stato un comitato scientifico costituito da esponenti della rappresentanza Onu a Bruxelles, da membri della Commissione Europea e dell' OCSE.



TOP UTILITY AWARD

Il Gruppo MMS ha partecipato con buoni risultati all'edizione 2013 del Top Utility Award, premio dedicato alle utilities italiane. Complessivamente l'azienda ha riportato ottimi risultati, classificandosi al 6° posto nella graduatoria assoluta e al secondo posto tra le sole multiutility medio piccole ricevendo un menzione importante come prima classificata nelle performance operative tra le categorie delle utility. Il premio è assegnato sotto l'Alto Patronato del Presidente della Repubblica 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 124 parametri quantitativi e qualitativi che comparano le performance operative, economiche finanziarie, di comunicazione e quelle relative alla responsabilità sociale e alla comunicazione del 100 top utility italiani.



MARCHE MULTISERVIZI – FINALISTA OSCAR DI BILANCIO 2013

Il Gruppo MMS ha partecipato con buoni risultati all'edizione 2013 del Top Utility Award, premio dedicato alle utilities italiane. Complessivamente l'azienda ha riportato ottimi risultati, classificandosi al 6° posto nella graduatoria assoluta e al secondo posto tra le sole multiutility medio piccole ricevendo un menzione importante come prima classificata nelle performance operative tra le categorie delle utility. Il premio è assegnato sotto l'Alto Patronato del Presidente della Repubblica 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 124 parametri quantitativi e qualitativi che comparano le performance operative, economiche finanziarie, di comunicazione e quelle relative alla responsabilità sociale e alla comunicazione del 100 top utility italiani.



Oscar di Bilancio
Medie e Piccole
Imprese
Non Quotate
**FINALISTA
2013**

1.3.1 Le iniziative di dialogo e consultazione attive

STAKE-HOLDER	COMPOSIZIONE	CANALI DI DIALOGO E CONSULTAZIONE	ARGOMENTI CHIAVE	PRINCIPALI INIZIATIVE ATTIVATE
LAVORATORI	Lavoratori dipendenti e non dipendenti Rappresentanti sindacali	Incontri periodici Sensibilizzazione periodica Formazione continua e mirata House organ Portale intranet Incontri sindacali	Stabilità del posto di lavoro Clima interno Pari opportunità Conciliazione vita/lavoro Valorizzazione Sicurezza sui luoghi di lavoro Retribuzione Formazione Cultura sostenibile	Incontro di presentazione del Bilancio di Sostenibilità con tutti i lavoratori del Gruppo nel settembre 2013. Due 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. Percorsi formativi su: comportamenti manageriali, gestione rapporti con clienti e mercati, competenze tecniche e operative, qualità sicurezza, ambiente, uso dei sistemi informatici e codice etico.
CLIENTI	Clienti Associazioni dei consumatori	Sito web Informazione all'occorrenza in tempo reale Indagine telefonica Bollette Sportello telefonico Uffici clienti	Qualità ed affidabilità del servizio Accessibilità ai servizi Tariffe Chiarezza della bolletta Newsletter Comunicazione e informazione Trasparenza	Indagine di Customer satisfaction - Indicatori KPI di qualità Standard qualità di servizio; Invio Informazioni e notizie via mail agli utenti registrati allo "sportello MMS online". Pubblicazione trimestrale dei dati sulla qualità dell'acqua e semestrali per i dati ambientali sul portale internet www.gruppomarchemultiservizi.it . Incontro di presentazione del Bilancio di Sostenibilità. Pubblicazione portale internet www.gruppomarchemultiservizi.it completamente rinnovato nella grafica e nei contenuti Invio newsletter periodiche con informazioni e aggiornamenti sui servizi erogati Sezione amministrazione trasparente del sito
AZIONISTI	Azionisti privati Azionisti pubblici	Incontri periodici Sito web Assemblea dei soci	Azienda e territorio Efficienza del servizio Investimenti locali Situazione economica Dividendi	Incontri periodici con i Comuni azionisti e gli altri azionisti Pubblici e Privati. (oltre 216 almeno 2 su tutti i comuni si veda capitolo 8) Presentazione del Bilancio Economico e di Sostenibilità. Assemblea dei soci. Bilancio economico on line Comunicati all'approvazione del bilancio
FORNITORI	Tutti i Fornitori	Canale informatico Canale informatico e documenti cartacei	Continuità del rapporto Qualificazione Condizioni negoziali Trasparenza	Area dedicata nel portale internet. Sistemi di qualifica. Questionario "Fare sostenibilità con Marche Multiservizi" – dedicato ad approfondire il dialogo e la collaborazione in termini di sostenibilità economica, sociale ed ambientale con i principali fornitori del gruppo. 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	Sito web Comm informatica e cartacea	Continuità del rapporto Solidità economica e patrimoniale Adeguate informazione Investimenti Innovazione	Presentazione Bilancio Economico e Bilancio di Sostenibilità
PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	Enti Amministrazioni locali e statali	Incontri programmati e/o su richiesta Sito web Comunicazioni Iniziative sociali, ambientali, culturali e sportive Canali informatici e propaganda spot pubblicitari Visite in impianti Incontri nelle scuole	Comunicazione trasparente Attenzione al territorio Rispetto delle leggi Innovazione Partnership Investimenti occupazione	Presentazione del Bilancio di Sostenibilità anche con video e tascabile 5 anni di sostenibilità.. Incontri periodici con i Sindaci dei Comuni sulle principali tematiche dei servizi MMS che nel 2013 hanno interessato principalmente i temi della raccolta differenziata e dei servizi in generale (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 Sponsorizzazioni e liberalità a iniziative culturali, sociali e ambientali Partecipazioni a premi e concorsi sulla sostenibilità Campagne informative e di sensibilizzazione sull'uso dell'acqua di rubinetto e sulla raccolta differenziata
AMBIENTE	Ecosistema Associazioni Generazioni future Cittadini del territorio	Sito web Canali informatici e propaganda spot pubblicitari Visite guidate in impianti Incontri nelle scuole	Produzione di energia da fonti rinnovabili Risparmio energetico, idrico e di risorse in genere VALORE AMBIENTALE E SOCIALE Emissioni di gas serra in atmosfera Gestione razionale rifiuti e acqua Produzione di rifiuti odori ed emissioni	produzione di energia elettrica da biogas delle discariche del Gruppo Inaugurazione Centro del Riuso a Pesaro e completamento lavori per il Centro di Urbino Partecipazione alla settimana europea per la riduzione dei rifiuti Campagne informative e di sensibilizzazione sull'uso dell'acqua di rubinetto e sulla raccolta differenziata Riduzione consumi acqua; iniziative di efficientamento energetico nel SII Certificazioni ambientali ISO 14000 e avvio percorso EMAS Proseguito il progetto per la prevenzione e riutilizzo dei rifiuti promosso dalla Provincia di Pesaro e Urbino con la collaborazione di Last Minute Market srl,, per recuperare in sicurezza i beni rimasti invenduti nel circuito produttivo e commerciale a beneficio di organizzazioni non lucrative. Confermata l'iniziativa " impianti aperti". Captazione biogas delle discariche

1.3.2 Dialogo su Bilancio di Sostenibilità

Nell'ottobre 2013 si è svolta a Pesaro la presentazione e il confronto sul Bilancio di Sostenibilità 2012 con i dipendenti del Gruppo. In tale occasione, che ha visto la partecipazione diretta sia del Presidente del Gruppo che dell'Amministratore Delegato, è stata distribuita una mappatura del Bilancio di sostenibilità degli ultimi 5 anni redatta e confezionata in modo da rendere evidenti sia il percorso seguito, sia i risultati consolidati dall'Azienda.

In tale occasione è stato presentato il progetto "Ufficio Sostenibile" dedicato alla promozione del risparmio energetico in tutte le diverse attività del gruppo. Le informazioni relative al progetto sono state diffuse attraverso la rete interna intranet.

Il "mini bilancio" è dedicato a presentare in maniera chiara e comprensibile le attività di sostenibilità economica, sociale e ambientale attraverso alcuni degli indicatori di riferimento per i principali stakeholder, in una comparazione che tiene conto degli ultimi cinque anni di attività del gruppo.



Nel 2013 è stato anche messo a disposizione di ogni stakeholder che voglia avere informazioni chiare e semplici sulle tematiche rendicontate nel Bilancio di sostenibilità è disponibile sul portale del gruppo (www.gruppomarchemultiservizi.it) un video che illustra in pochi minuti la storia e l'identità aziendale e spiega i principali aspetti della sostenibilità sviluppati negli ultimi cinque anni, in relazione alle aspettative dei principali stakeholder.



La campagna di sensibilizzazione sui temi legati alla sostenibilità ha portato anche al varo nel 2013 di un progetto sull'"Ufficio Sostenibile"

Il progetto ha visto come primo step la preparazione e diffusione di un vademecum sui comportamenti sostenibili nel contesto lavorativo quotidiano partendo dalla consapevolezza di come il cambiamento di alcuni piccoli gesti possa impattare a livello aziendale e anche su scala sociale, se i piccoli gesti sono condivisi nelle rispettive realtà familiari e sociali.

Il progetto prevede anche piccoli obiettivi aziendali misurabili, che per il 2014 vedranno i lavoratori impegnati nel controllo dell'uso della carta.



1.3.3 Contenzioso

A fine 2013 risultano pendenti, nei vari gradi in cui si articola la giurisdizione ordinaria, tributaria ed amministrativa, 69 controversie.

Nel dettaglio: n.11 davanti al giudice amministrativo, di cui 1 relativa ad un contenzioso con un fornitore di apparecchiature tecnologiche e 1 relativa all'impugnazione avverso la deliberazione dell'Assemblea dell'Aato, comunicata via pec il 26/09/2013, con cui veniva determinato l'importo da restituire agli utenti finali, conseguente all'esito referendario favorevole all'eliminazione dalla tariffa del servizio idrico integrato, della quota di "remunerazione del capitale investito" e ai provvedimenti del legislatore nazionale e dell'AEEGSI.; n. 11 davanti al giudice del lavoro di cui 1 promossa da un dipendente relativa a richieste di superiore inquadramento respinta sia in primo grado che in appello; n.8 da parte di dipendenti di appaltatori e subappaltatori che invocano la responsabilità solidale di Marche Multiservizi ex art. 29 D. Lgs. n. 276/2003; n. 5 davanti al giudice tributario relativi alla controllata Naturambiente srl; 1 davanti alla camera arbitrale per i lavori pubblici relativa ad un contenzioso con un appaltatore e le restanti davanti al giudice ordinario (Tribunale e Corte di Appello).

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; 1 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 Tia, anch'essa pendente in appello. 8 controversie promosse da clienti finali per ottenere il rimborso dell'Iva pagata con la Tia, di cui una attualmente pendente in secondo grado avanti al Tribunale di Pesaro.

A fine 2013 risultano pendenti 4 procedimenti penali a carico di Amministratori, dirigenti e di dipendenti della società; 3 (di cui una a carico dell'AD di Naturambiente S.r.l.) hanno ad oggetto contestazione di violazioni contravvenzionali in materia ambientale e 1 ad abuso edilizio.

Relativamente ai procedimenti amministrativi a valenza ambientale si segnala che nel corso del 2013 la Regione Marche ha proceduto all'archiviazione di 6 Procedimenti amministrativi avviati a carico di Marche Multiservizi Spa accogliendo le argomentazioni esposte negli scritti difensivi, volte a rappresentare, da un lato e sotto il profilo dell'elemento soggettivo, l'insussistenza di qualsivoglia responsabilità della stessa in ordine alle violazioni di che trattasi, conseguenti alla carenza del sistema fognario depurativo e, dall'altra, l'esecuzione di tutti gli interventi necessari, in quanto approvati e finanziati dall'Autorità di Ambito competente.

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



1.4 Il contesto normativo - impatto sulle attività gestite e sulla sostenibilità

Durante il 2013 la normativa sui Servizi Pubblici Locali non ha avuto sostanziali modifiche. Per quanto riguarda il regime generale degli affidamenti, valgono le norme comunitarie con l'indirizzo di affidamenti per ambiti omogenei. Le normative di settore, per quanto riguarda i servizi gestiti da Marche Multiservizi, restano il D.lgs. 164/2000 per il servizio distribuzione gas e tutti i provvedimenti regolatori di AEEGSI, e, per il Servizio Ambiente ed Idrico Integrato le norme contenute nel D.lgs. 152/2006 (Codice Ambientale).

Parimenti invariata, nella sostanza, è stata la legislazione regionale.

I servizi gestiti da Marche Multiservizi sono sottoposti a regolazione tariffaria e gestionale da parte di AEEGSI per la distribuzione gas, dalla medesima Autorità e dall'AATO per il Servizio Idrico Integrato e dalla recentemente costituita ATA per i rifiuti.

Per quanto riguarda il servizio distribuzione gas, va rilevato che essendo stato da tempo completato il quadro normativo di riferimento della gara per l'affidamento del relativo servizio, l'ATEM di Pesaro e Urbino rientra nella prima tornata ed il bando potrebbe essere pubblicato in corso d'anno.

Relativamente al Servizio Idrico, si rinvia al quadro regolatorio, mentre per il servizio rifiuti di rilievo l'avvio da parte della Regione Marche delle procedure per la revisione del Piano di Gestione dei Rifiuti risalendo ormai al 1999 quello attualmente in vigore.

Sul fronte ambientale la novità normativa di maggior interesse riguarda la riforma del tributo comunale sui rifiuti (TARES), disciplinato, inizialmente, dall'articolo 14 del DL 201/2011, modificato poi dalla legge di Stabilità 2012, e regolato, infine, per il solo anno 2013, dal DL 35/2013, che, all'articolo 10, ne stabilisce l'ammontare, nonché le modalità e le tempistiche di versamento. Il Decreto rimanda ai Comuni la decisione sul numero di rate e relative scadenze. Le modalità di versamento previste dal Decreto consistono in modelli di pagamento precompilati già predisposti per TARSU e TIA, ad eccezione dell'ultima rata del tributo che deve essere versata tramite modello F24 o bollettino di conto corrente postale. L'ultima rata prevede inoltre una maggiorazione del tributo che è destinata allo Stato. Il Decreto prevede infine che i comuni, ancora per il solo anno 2013, possano affidare la riscossione del tributo ai soggetti che al 31/12/2012 erano affidatari del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Dal 2014, a seguito della Legge di Stabilità approvata a dicembre 2013, entrerà in vigore la TARI in sostituzione della TARES.

Investimenti

€12,8
milioni

Valore aggiunto
netto

€ 43,2
milioni

Valore aggiunto
ridistribuito nel territorio

€ 64,1
milioni



2. RISULTATI ECONOMICI E VALORE AGGIUNTO

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

I risultati dell'esercizio 2013 confermano il trend incrementale della marginalità prodotta e danno evidenza del consolidamento della crescita dimensionale perseguita nel corso degli ultimi anni.

CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO A VALORE AGGIUNTO (MIGLIAIA DI EURO)	2011	2012	2013
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	101.815	112.016	111.684
Variazione rimanenze prodotti in semilavorati e finiti	0	0	
Variazione lavori in corso su ordinazione	0	0	
Incrementi immobilizzazioni per lavori interni	2.382	3.078	2.630
Altri ricavi e proventi	2.231	3.213	2.942
Totale Valore della Produzione	106.428	118.307	117.256
Acquisti materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	-6.482	-9.003	-7.572
Costi per servizi	-34.254	-38.620	-37.098
Costi per godimento beni di terzi	-9.930	-10.762	-10.432
Costi per il personale	-27.033	-30.848	-30.873
Variazione rimanenze materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	-78	35	-60
Oneri diversi di gestione	-4.953	-5.157	-5.011
Margine Operativo Lordo	23.698	23.952	26.211
Ammortamenti e svalutazioni	-11.334	-11.684	-9.804
Accantonamenti per rischi e altri accantonamenti	-4.565	-5.514	-4.796
Reddito Operativo	7.799	6.754	11.611
Proventi finanziari	1.345	1.350	1.508
Oneri finanziari	-1.264	-1.110	-787
Totale proventi e oneri finanziari	81	240	721
Rivalutazioni	0	0	0
Svalutazioni	-161	0	0
Totale delle rettifiche	-161	0	0
Proventi straordinari	1.149	3.259	1.736
Oneri straordinari	-1.094	-572	-2.536
Totale proventi e oneri straordinari	55	2.687	-800
Risultato ante imposte	7.774	9.681	11.532
Imposte sul reddito	-3.981	-4.116	-4.775
Reddito netto	3.793	5.565	6.758

Il **valore della produzione** dell'esercizio 2013 è pari a 117,3 milioni di euro, in decremento del 0,89% rispetto ai 118,3 milioni di euro del 2012.

Tale risultato è determinato dall'incremento del valore della produzione del **servizio idrico integrato per 2,2 milioni di euro** di cui 1,7 milioni di euro derivante dall'applicazione del Metodo Tariffario Transitorio AEEGSI, dalla contrazione del valore della produzione del **servizio energia (distribuzione gas naturale – illuminazione pubblica) per 0,4 milioni di euro** di cui minori ricavi in seguito della risoluzione del contratto per la gestione calore per conto del Comune di Pesaro per 1,0 milioni di euro, minori ricavi per capitalizzazioni interne che trovano correlazione con minori costi per

materiali per 0,4 milioni di euro, il contestuale incremento dei ricavi per la gestione di illuminazione pubblica per 0,3 milioni di euro, quello della tariffa di distribuzione per 0,5 milioni di euro e altri ricavi per 0,2 milioni di euro e dalla contrazione dei ricavi del **servizio ambientale per 3,1 milioni di euro** derivanti da maggiori ricavi per TARES per 0,5 milioni di euro, da minori ricavi per recupero materiale recuperato, che trova correlazione anche con i minori costi per trattamento dello stesso, per 0,9 milioni di euro, da minori ricavi per smaltimenti in discarica, anche in considerazione della chiusura della discarica di Ca' Guglielmo avvenuta nel mese di dicembre 2012, per 2,0 milioni di euro e da minori altri ricavi per 0,7 milioni di euro.

Il decremento dei **costi operativi** per 3,3 milioni di euro (-5,25%) è riconducibile alla chiusura della discarica di Ca' Guglielmo avvenuta a dicembre del 2012 per 0,7 milioni di euro, a minori costi per materiali di consumo, anche in relazione alle minori capitalizzazioni interne, per 0,9 milioni di euro, alla risoluzione del contratto per la gestione calore per conto del Comune di Pesaro per 0,9 milioni di euro, ai minori costi per approvvigionamento di energia elettrica per 0,4 milioni di euro, ai minori costi per noleggio mezzi e attrezzature per 0,2 milioni di euro, minori costi per trattamento rifiuti recuperati, che trovano correlazione con i minori ricavi per la vendita degli stessi, per 0,6 milioni di euro e maggiori costi per servizi e prestazioni amministrative per 0,4 milioni di euro.

Il **marginale operativo lordo** consolidato di Gruppo al 31 dicembre 2013 si incrementa di 2,2 milioni di euro passando da 24,0 milioni di euro del 2012 a 26,2 milioni di euro del 2013. La variazione positiva, pur in presenza di un valore della produzione in flessione, è stata ottenuta anche in considerazione del costante monitoraggio dei costi aziendali.

Gli **ammortamenti, gli accantonamenti e le svalutazioni** si decrementano del 15,11%, passando dai 17,2 milioni di euro dell'esercizio precedente ai 14,6 milioni di euro dell'anno. Tale flessione è attribuibile al fatto che nel 2012 si era proceduto all'accantonamento per la C.I.G./C.I.G.S. anche per gli esercizi precedenti per 1,8 milioni di euro mentre nell'esercizio in corso si sono appostati accantonamenti per 0,3 milioni di euro; inoltre si è proceduto all'accantonamento al fondo svalutazione crediti per 1,7 milioni di euro, ai fondi per il ripristino beni in affitto per 2,0 milioni di euro, al fondo risanamento discariche (post-mortem) per 1,2 milioni di euro e al fondo rischi per 1,2 milioni di euro. Nel 2013 non viene accantonato il fondo post mortem per la discarica di Ca' Guglielmo in quanto la stessa è stata chiusa nel dicembre 2012. Alla luce di quanto sopra l'esercizio 2013 chiude con un incremento dell'**utile operativo** che passa da 6,8 milioni di euro a 11,6 milioni di euro.

La **gestione finanziaria** evidenzia un miglioramento di 0,5 milioni di euro attribuibile alla contrazione degli oneri finanziari che hanno registrato, nell'esercizio, un decremento per 0,3 milioni di euro di cui il Gruppo ha beneficiato. Infatti, nonostante le forti tensioni rilevate a livello globale sulla dinamica creditizia e sui mercati finanziari, il Gruppo, grazie a una attenta gestione della leva finanziaria e a un corretto uso degli strumenti di finanziamento a tasso variabile di medio/lungo termine, è riuscito a ridurre il costo del denaro e conseguentemente a diminuire il peso degli oneri finanziari.

Il **risultato ante imposte** passa da 9,7 milioni di euro del 2012 a 11,5 milioni di euro nel 2013. Le imposte sul reddito, su una base imponibile incrementata di 1,9 milioni di euro, passano da 4,1 milioni di euro a 4,8 milioni di euro (+0,7 milioni di euro) evidenziando la riduzione del tax rate che passa dal 42,5% del 2012 al 41,4% dell'esercizio 2013 attestando l'**utile netto** a 6,7 milioni di euro.

STATO PATRIMONIALE	2012	2013
Capitale fisso	112.821	118.832
Capitale circolante netto	- 5.775	- 2.803
(Fondi)	- 44.411	- 47.678
CAPITALE INVESTITO NETTO	62.635	68.351
Patrimonio netto	28.699	33.299
Debiti finanziari a lungo	29.425	26.552
Debiti finanziari a breve	8.869	16.891
Disponibilità liquide	- 4.359	- 7.392
Crediti finanziari infragruppo	-	- 1.000
Posizione finanziaria netta	33.936	35.052
CAPITALE ACQUISITO	62.635	68.351

Il **capitale investito netto** si è incrementato del 9,13% passando da 62,6 milioni di euro a 68,4 milioni di euro.

Il **capitale fisso** al 31 dicembre 2013 ammonta a 118,8 milioni di euro contro i 112,8 milioni di euro dell'anno 2012 con un incremento del 5,33%. Tale variazione, pari a 6,0 milioni di euro, è riconducibile agli investimenti di periodo al netto delle dismissioni e degli ammortamenti.

I **fondi** alla fine dell'anno 2013 risultano essere pari a 47,7 milioni di euro contro i 44,4 milioni di euro del 2012. L'incremento è imputabile principalmente agli accantonamenti ai fondi post mortem delle discariche di Ca' Asprete e Ca' Lucio per 1,2 milioni di euro con contestuale utilizzo dei fondi post-mortem relativi agli impianti già cessati, al fondo ripristino delle reti e impianti di proprietà delle società patrimoniali per 2,0 milioni di euro e ai fondi rischi e oneri futuri per 1,5 milioni di euro.

Il **capitale circolante netto** passa da -5,8 milioni di euro dell'anno 2012 a -2,8 milioni di euro dell'anno 2013 (variazione di -3,0 milioni di euro). La variazione trova spiegazione come segue: incremento dei crediti commerciali che passano da 47,6 milioni di euro del 2012 a 50,3 milioni di euro del 2013 facendo registrare un aumento del 5,67% pari a 2,7 milioni di euro
decremento dei debiti commerciali che passano da 47,8 milioni di euro a 44,5 milioni di euro con una flessione del 6,90% pari a 3,3 milioni di euro e un decremento delle altre attività/passività a breve pari a 2,4 milioni di euro.

Da segnalare che la Capogruppo ha fatto ricorso all'operazione di cessioni crediti pro-soluto per un importo complessivo di 6,3 milioni di euro in scadenza oltre il 31 dicembre 2013. I crediti commerciali subiscono un incremento nell'esercizio 2013 pari a 2,7 milioni di euro nonostante la costante e assidua azione di monitoraggio degli stessi volta a minimizzare gli impatti negativi generati dalla recente crisi finanziaria che ha colpito tutti i paesi dell'area Euro.

Il **patrimonio netto** si incrementa di 4,6 milioni di euro, passando da 28,7 milioni di euro del 2012 a 33,3 milioni di euro del 2013. Tale incremento è riconducibile al risultato di periodo (6,8 milioni di euro), alla consueta dinamica della distribuzione dei dividendi (2,2 milioni di euro).

I debiti finanziari a medio/lungo termine hanno subito un decremento pari a 2,9 milioni di euro relativi al pagamento delle corrispondenti rate dei mutui e 5,1 milioni di euro riferibili agli incassi TARES da riversare ai Comuni.

I **debiti finanziari a breve** hanno subito un peggioramento di 8,0 milioni di euro di cui 5,0 riferibili agli incassi TARES da riversare ai Comuni e il residuo relativo all'indebitamento a breve verso le banche.

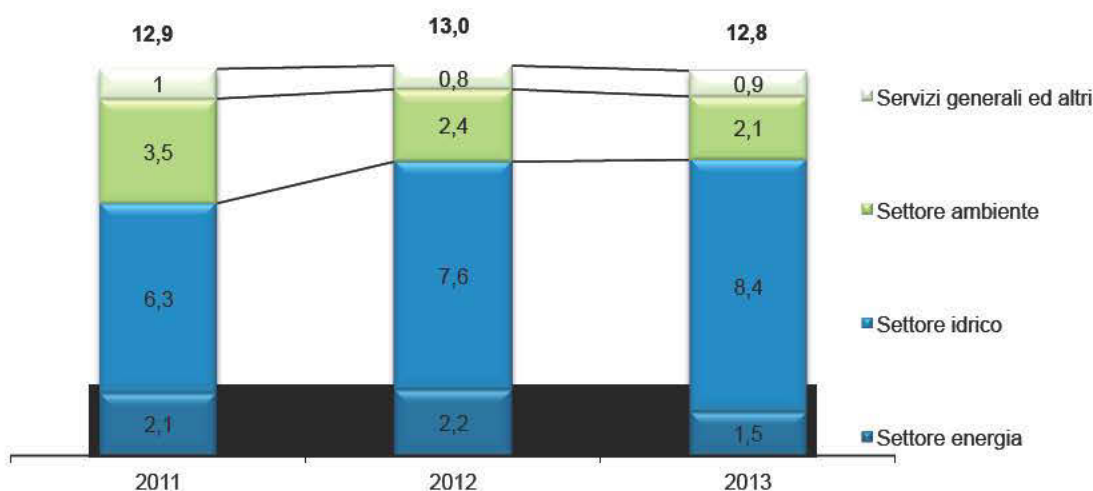
Investimenti operativi non finanziari

Gli investimenti globali effettuati dal gruppo sul territorio di riferimento ammontano a 12,8 milioni di euro, in linea con il Piano Industriale.

INVESTIMENTI (IN MILIONI DI EURO) (1)	2011	2012	2013
Settore energia	2,1	2,2	1,5
Settore idrico	6,3	7,6	8,4
Settore ambiente	3,5	2,4	2,1
Servizi generali ed altri	1,0	0,8	0,9
Totale	12,9	13,0	12,8

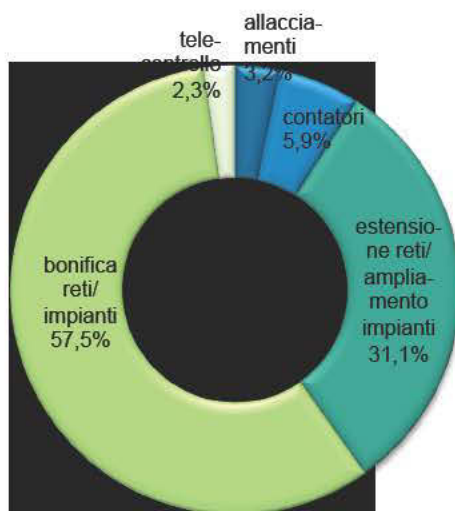
1) Al netto di contributi e dismissioni. I contributi da pubblica amministrazione nel 2013 in conto capitale sono stati di euro 82.150 di cui il 36,5% Centri di Raccolta di S.A. in Vado e il restante 63,5% per potenziamento bonifiche nel SII/GAS

Investimenti per settore mil di €



Oltre il 65% degli investimenti realizzati dalla società nel corso dell'esercizio 2013 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 di cui 0,5 milioni di euro destinati all'ammodernamento dei sistemi di misura e circa 0,2 milioni di euro per implementazione sistemi di telecontrollo; per circa 4,7 milioni di euro per depurazione e reti fognarie di cui circa 1,5 milioni di euro per potenziamento e adeguamento di impianti di depurazione.

Tipologia investimenti nel SII



Gli investimenti del servizio energia ammontano a circa 1,5 milioni di euro destinati per circa il 43%, pari a circa 0,7 milioni di euro, all'ammodernamento e all'adeguamento normativo dei sistemi di misura e per il restante importo per il miglioramento degli standard di sicurezza della rete e per estendimenti e allacci.

Nell'area ambiente si evidenzia un valore per investimenti pari a 2,1 milioni di euro dovuti a circa 1,4 milioni di euro per potenziamento degli impianti di smaltimento e circa 0,7 milioni di euro per 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, cioè 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*) 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 19,39% del 2012 al 20,29% del 2013 con un incremento di oltre il 4,5%.

Il ROI si incrementa di oltre il 57% e si attesta al 16,99% nel 2013 contro il 10,78% del 2012 per effetto del sensibile incremento del Risultato Operativo Netto.

Il grado di indebitamento (Leverage) si attesta a 6,08 milioni di euro.

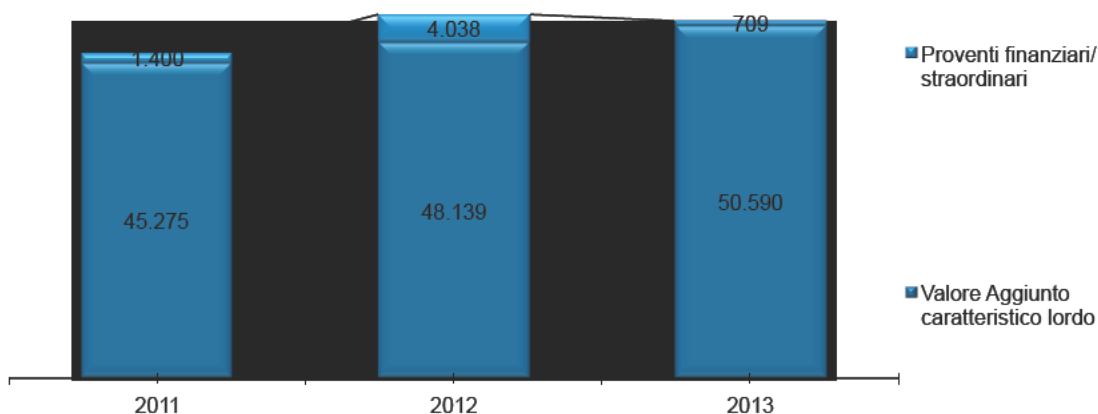
INDICATORI ECONOMICI	2011	2012	2013
ROE (Utile netto / Capitale proprio x 100)	15,15%	19,39%	20,29%
ROI (Risultato operativo / Capitale investito netto x 100)	15,49%	10,78%	16,99%
Leverage (Totale attività / Capitale proprio)	6,76	6,50	6,08
Indice di liquidità Quick ratio (Liq.imm.+Liq.diff./Pass.a breve) (euro)	0,95	0,90	0,88
Fatturato per dipendente (euro)	199.303	197.179	197.069
EBITDA per dipendente (euro)	44.378	39.921	44.052
Costo medio per dipendente (euro)	50.624	51.413	51.888
Dipendenti a tempo indeterminato (n.)	534	600	595

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 2013 è pari a 50,6 milioni di euro rispetto ai 48,1 milioni di euro dell’anno 2012. Tale valore sommato ai proventi ed oneri straordinari genera per il 2013 un Valore Aggiunto globale lordo, destinato agli stakeholder di € 51,3 milioni.

Produzione del valore aggiunto



PRODUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO (MIGLIAIA DI EURO)	2011	2012	2013
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	101.815	112.016	111.684
Altri ricavi e proventi	1.828	2.810	2.540
Contributi in conto di esercizio	404	403	402
Costi capitalizzati	2.382	3.078	2.630
Valore globale della produzione	106.428	118.307	117.256
Consumo di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci (al netto delle variazioni delle scorte)	-6.560	-8.968	- 7.631
Costi per servizi	-34.254	-38.620	- 37.098
Altre spese operative	-14.883	-15.920	- 15.443
Accantonamenti al fondo di svalutazione crediti	-891,483	-1146	- 1.697
Accantonamenti al fondo rischi e altri fondi	-4.565	-5.514	- 4.796
Valore Aggiunto caratteristico lordo	45.275	48.139	50.590
Proventi finanziari/straordinari	1.400	4.038	709
Valore Aggiunto globale lordo	46.675	52.177	51.299
Ammortamenti immobilizzazioni materiali	-8.730	-8.985	- 7.036
Ammortamenti immobilizzazioni immateriali	-1.713	-1.554	- 1.070
Totale ammortamenti delle immobilizzazioni	-10.443	-10.539	- 8.106
Valore Aggiunto globale netto	36.232	41.638	43.193

La quota di Valore Aggiunto destinato ai lavoratori, pari al 60,1%, 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 17,7% del Valore Aggiunto rispetto al 18,6% % del 2012 per effetto dei minori ammortamenti relativi alla chiusura dell'impianto di smaltimento di Ca' Guglielmo.

La quota destinata agli azionisti del Gruppo MMS si attesta al 4,2% del 2013 in linea con quella dell'esercizio precedente. La quota di Valore Aggiunto distribuito ai finanziatori è stata pari a 0,8 milioni di euro pari al 1,5% in flessione rispetto all'anno 2012 per effetto dei minori interessi sui mutui contratti a tasso variabile.

In crescita rispetto al 2012 per un valore oltre i 9,4 milioni di euro la parte destinata alla Pubblica Amministrazione determinata al netto di sovvenzioni in conto esercizio, 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 0,07 milioni di euro, circa lo 0,1% del Valore Aggiunto.

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO (MIGLIAIA DI EURO)	2011	2012	2013
Lavoratori	27.075	30.647	30.813
Azienda	7.710	9.692	8.070
Azionisti	2.152	2.157	2.157
Finanziatori	1.264	1.110	787
Pubblica amministrazione (1)	8.336	8.441	9.404
Comunità locale	138	132	68
Totale	46.675	52.177	51.299

(1) Determinata al netto delle sovvenzioni in conto esercizio

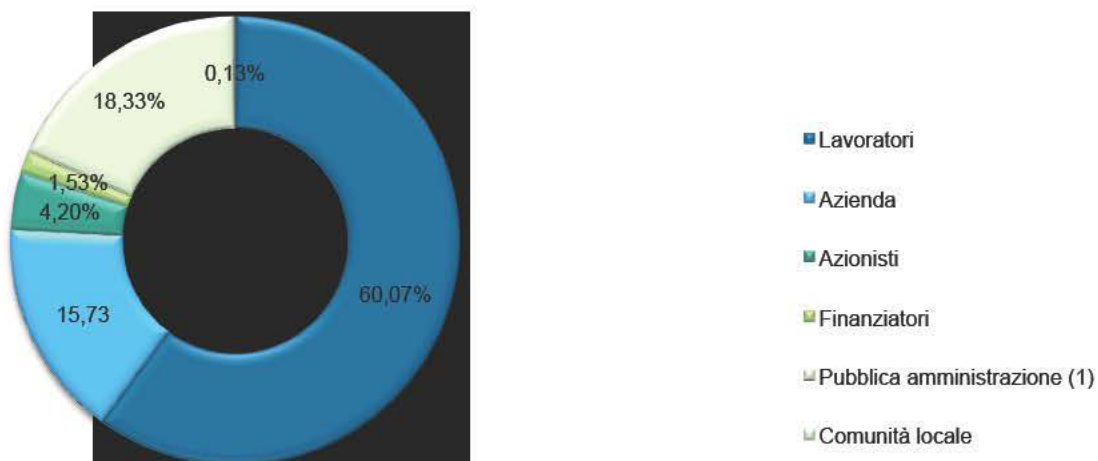
Il valore aggiunto nel territorio servito

Nel 2013 il valore aggiunto distribuito agli stakeholder del territorio è stato pari a 44,11 milioni di euro che rappresenta l'86% del valore aggiunto totale generato in contrazione rispetto l'88,4% del 2012 così composto:

- ⊖ stipendi ai lavoratori (91,6% del totale);
- ⊖ dividendi agli azionisti del territorio (55,38%);
- ⊖ imposte, tasse e canoni agli Enti del territorio regionale (69,7%);
- ⊖ liberalità e sponsorizzazioni (100%);
- ⊖ risorse reinvestite nell'azienda (100%).

Se si considera, inoltre, il valore economico delle forniture dai fornitori del territorio (che rappresentano il 45% con i comuni dell'area di Falconara Marittima pari a 20,4 milioni), la ricchezza che nel 2013 è stata complessivamente distribuita al territorio provinciale e regionale seppur in contrazione di circa 11% si attesta a 64,1 milioni di euro.

Distribuzione del valore aggiunto 2013



lavoratori a tempo
indeterminato

595

ore
di formazione

17.855

indice
di gravità infortuni

1,7



3. I LAVORATORI

Marche Multiservizi si impegna costantemente per cercare di motivare i propri dipendenti, creando strumenti per stimolare le opportunità di crescita delle competenze ed esperienze affinché si possa aspirare a avanzamenti di carriera, questo permette anche all'azienda di raggiungere importanti obiettivi. Se alla base della giornata lavorativa si trovano il senso di appartenenza e il lavoro di squadra, la soddisfazione si traduce in successo per la persona e per l'azienda.

	COSA VOLEVAMO FARE	COSA ABBIAMO FATTO NEL 2013	COSA INTENDIAMO FARE NEL 2014
DIPENDENTI	Portare l'indice di frequenza infortuni sotto 50.	L'indice, seppur migliorato non ha raggiunto l'obiettivo di scendere sotto i 50.	Migliorare ulteriormente l'indice di frequenza infortuni scendendo sotto 52 (valore del 2013).
	Avviare un progetto "Sicurezza" finalizzato al coinvolgimento dei Lavoratori	▲ Si è attivato un sistema di valutazione infortuni permanente composto da RSPP ed RF Personale che incontrano l'infortunato ed un suo superiore per approfondimenti cause.	Avviare un corso che coinvolga tutti i dipendenti su argomenti relativi alla sicurezza
	Ottenimento della certificazione EMAS per gli impianti di Smaltimento	■ Attivazione processo per l'ottenimento della certificazione con relativa visita di ente terzo	Acquisizione e verifica con convalida di certificazione EMAS su impianti attivi.
	Avviare un programma di incontri periodici con tutto il personale operativo che prevede almeno due incontri annui anche su aspetti legati alla sostenibilità.	■ Realizzazione di un progetto di Valutazione Competenze con Interviste	Avviare un programma di incontri periodici con tutto il personale.
	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.	● Attivato e completato corso su applicativo Excel Base coinvolgendo circa 150 dipendenti. ● Attivato e completato corso "fare insieme" che ha coinvolto circa 210 dipendenti	Attivare e completare il corso Excel Avanzato che coinvolga circa 130 dipendenti.
	Verificare la possibilità di utilizzare un software per la gestione della formazione	● Attivata una ricerca con incontri per verificare la compatibilità con le necessità aziendali con varie software house	Acquistare ed avviare il sistema informatico per la gestione della formazione
	Avviare il progetto di LEAN organization per il miglioramento e l'efficientamento dei processi aziendali per 2 Funzioni	● Completato il progetto LEAN nella funzione RETI che ha portato anche ad una riorganizzazione d'area	Attivare il progetto LEAN sul resto dell'azienda (Funzione Amministrazione Finanza Controllo, Funzione Clienti, Funzione Ambiente, Relazioni esterne, Legale e Societaria, Acquisti e Appalti)
	Sensibilizzare e aggiornare il personale sul "Modello 231" e sul Codice Etico	● Effettuati incontri con i dipendenti per sensibilizzare e portare a conoscenza 231 e Codice Etico	

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

3.1 Composizione

Il Gruppo Marche Multiservizi al 31/12/2013 conta 595 dipendenti tutti con contratto a tempo indeterminato a conferma del forte impegno per la stabilità e sicurezza occupazionale. Grazie alla forte razionalizzazione e flessibilità delle risorse si è riusciti a limitare fortemente l'utilizzo del personale somministrato, in effetti durante l'anno la composizione è stata in media di 606 unità impegnate.

LAVORATORI PRESENTI A FINE ANNO	2011	2012	2013
Dirigenti	12	11	11
Quadri	15	17	17
Impiegati	201	218	217
Operai	306	354	350
Totale tempo indeterminato	534	600	595
Lavoratori a tempo determinato	0	0	0
Interinali/Somministrazione lavoro	0	0	0
Contratti di collaborazione o lavoratori a progetto	0	0	0
Totale generale	534	600	595

NUMERO MEDIO LAVORATORI PRESENTI A FINE ANNO	2011	2012	2013
Dirigenti	12,0	11,75	11
Quadri	15,0	16,92	17
Impiegati	203,0	208,3	216
Operai	307,0	325,1	352
Totale tempo indeterminato	537,0	562	596

NUMERO MEDIO LAVORATORI NON SOLO A TEMPO INDETERMINATO	2011	2012	2013
Lavoratori a tempo determinato	1,0	1,83	2
Interinali/Somministrazione lavoro	8,0	11,17	8,67
Contratti di collaborazione o lavoratori a progetto	0,0	0	0
Totale tempo determinato	9,0	13,0	10,7
Totale generale	546,0	575,0	606,7

LAVORATORI A TEMPO INDETERMINATO PER CCNL (CONTRATTO COLLETTIVO NAZIONALE DEL LAVORO)	2011	2012*	2013
Federgasacqua	282 51,8%	374* 62,3%*	285 47,9%
Federambiente	221 40,8%	215* 35,8%*	299 50,3%
Dirigenti	12 2,2%	11 1,8%	11 1,8%
Altro (FISE)	28 5,2%	0 0%	

* Il dato è stato corretto per un errore di imputazione operatori di Ex Cam

Oltre il 37% della forza lavoro è dedicata ai servizi di Igiene Ambientale e poco meno del 37% è impegnata sui servizi a Rete considerando tutto ciò che gravita attorno al Sistema Idrico Integrato e Distribuzione del Gas Metano e Gpl. I dipendenti attivi sul Amministrazione, coordinamento, gestione dell'utenza e servizi trasversali quali officina e magazzino sono un quarto della forza lavoro.

LAVORATORI A TEMPO INDETERMINATO PER SETTORI	2011	2012	2013
Servizio Igiene Ambientale	33,1%	38,2%	37,5%
Servizi a Rete	40,8%	36,7%	36,8%
Struttura / Altro	26,0%	24,3%	25,7%

Oltre la metà dei dipendenti ha un titolo di istruzione pari o superiore al diploma e i dipendenti in possesso di almeno una laurea sono aumentati di 4 unità superando così il 12% del personale.

LAVORATORI A TEMPO INDETERMINATO PER LIVELLO D'ISTRUZIONE	2011		2012		2013	
Laurea	66	12,4%	70	11,7%	74	12,4%
Diploma	255	47,8%	258	43,0%	266	44,7%
Licenza media / Altro	213	39,9%	272	45,3%	255	42,9%

ETÀ MEDIA LAVORATORI A TEMPO INDETERMINATO	2011	2012	2013
Dirigenti	52,9	51,4	52,5
Quadri	52,5	51,5	52,7
Impiegati	46,2	47,1	48,0
Operai	47,7	48,8	49,5

ANZIANITÀ MEDIA AZIENDALE LAVORATORI A TEMPO INDETERMINATO	2011	2012	2013
Dirigenti	15,9	14,6	15,6
Quadri	21,6	20,1	21,5
Impiegati	14,7	15,8	16,9
Operai	13,7	14,8	15,6

Il 2013 si è concluso con ottimi segnali indicati dalle ore di assenza per le varie casistiche, in effetti i cali più evidenti derivano da infortuni e assemblee e scioperi, in tutti i 3 casi le ore di assenza sono diminuite di oltre il 10%. Mentre si mantengono pressoché stabili in % malattie, maternità e permessi sindacali. Tali dati denotano un buon equilibrio tra i diritti ed i doveri dei lavoratori trovano conferma anche dalla riduzione delle ore di sciopero e di volontà da parte aziendale di lasciare libera espressione di aggregazione ai lavoratori.

ORE DI ASSENZA TOTALI LAVORATORI A TEMPO INDETERMINATO	2011	2012	2013
Malattia	29.503	34.333	34.836
Maternità	1.567	1.671	1.529
Infortunio	8.812	10.357	8.091
Sciopero	1.769	455	393
Assemblea	3.250	3.031	2.070
Permesso sindacale	1.102	1.372	1.159
TOTALE ore assenza	46.003	51.219	48.078

Nel corso del 2013, si rileva un riallineamento delle ore di straordinario agli anni precedenti così facendo ulteriormente chiarezza sull'anomalia del +50% del 2012 dovuto in particolare alla anomala nevicata e i successivi danni da essa provocati (Raccolta alberi, rottura contatori, ecc). Le ore lavorate degli operatori a tempo determinato incidono in minima parte visto l'esiguo ricorso a tali contratti

ORE LAVORATE TEMPO INDETERMINATO	2011	2012	2013
Ore lavorate ordinarie TI	823.402	899.864	909.429
Ore lavorate straordinario TI	49.485	70.683	48.350
TOTALE ore lavorate	872.887	960.547	957.779

L'occupazione locale ed in particolare nel territorio Servito si mantiene ampiamente sopra il 90% e solo il 4,7% effettua un pendolarismo lavorativo da fuori provincia.

LAVORATORI A TEMPO INDETERMINATO PER RESIDENZA	2011	2012	2013
Residenti fuori dal territorio servito	10,7%	6,2%	8,4%
Provincia di residenza diversa dalla Provincia di lavoro	2,2%	4,7%	4,7%

Non risultano casi di violazione dei contratti collettivi nazionali all'interno del perimetro del Gruppo, assenti anche reclami o lamentele relativi al rispetto dei diritti umani. Inoltre sempre sul fronte dei diritti umani, anche per la presenza 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 delle attività del Gruppo.

3.2 Turnover

La selezione del personale è affidata ad una società esterna per tutti i profili professionali, sia specialistici che generici. Le assunzioni nel 2013 hanno riguardato 30 collaboratori di cui 23 con contratto di somministrazione che si sono resi necessari per coprire i carichi di lavoro estivi, un collaboratore a tempo determinato e 6 stagisti.

ASSUNTI NELL'ANNO PER TIPO DI CONTRATTI	2011	2012	2013
Tempo indeterminato	1	85	0
Tempo determinato	5	3	1
Interinali/Somministrazione lavoro (tutti)	17	33	23
Co.Co.Co.	0	0	0
Stage	3	4	6
Totale	26	125	30

ASSUNTI A TEMPO INDETERMINATO PER QUALIFICA	2011	2012	2013
Dirigenti	0	1	0
Quadri	0	1	0
Impiegati	1	23	0
Operai	0	60	0

Il turnover di MMS, rappresentato in percentuale, è calcolato dividendo il numero dei lavoratori usciti per il numero dei lavoratori a fine anno, ha interessato principalmente i lavoratori oltre i 50 anni in uscita per pensionamenti.

VARIAZIONI ALLA CONSISTENZA	2011	2012	2013
Turnover totale	1,9%	1,7%	0,8%
Turnover maschi	2,1%	1,3%	0,4%
Turnover donne	0,0%	3,9%	4,1%

TURNOVER PER CLASSI DI ETÀ	2011	2012	2013
Meno di 30	0,0%	0,0%	0,0%
Tra 30-50	0,6%	0,3%	0,3%
Oltre 50	3,8%	3,4%	1,4%

CESSAZIONI NELL'ANNO	2011	2012	2013
Dimissioni	1	2	1
Pensionamenti	5	6	4
Decessi	-	2	0
Licenziamenti	1	0	0
Inabilità alla funzione	2	0	0
Trasferimento ad altre società	1	0	0
Di cui donne	0	3	3

CESSAZIONI PER QUALIFICA	2011	2012	2013
Dirigenti	1	2	0
Quadri	0	1	0
Impiegati	4	5	3
Operai	5	2	2

La Volontà aziendale di ottimizzare e razionalizzare le risorse umane ha assegnato 8 posizioni “ad interim”, per ricoprire incarichi di medio alto livello favorendo quindi la ripartizione delle risorse interne.

3.3 Diversità e pari opportunità

Il Gruppo dimostra una forte sensibilità sulle tematiche inerenti le pari opportunità tra uomo e donna. Gli sviluppi di carriera o eventuali mansioni non devono in nessun caso penalizzare l'uno o l'altro sesso evitando qualsiasi forma di discriminazione, ivi compresa quella retributiva. Nel Gruppo, quasi il 30% del personale amministrativo è di sesso femminile che si attesta al 12% se consideriamo l'intera forza lavoro visto che per la tipologia di servizi svolti la componente femminile tra gli operatori è di solo 0,3%.

PERSONALE FEMMINILE PER QUALIFICA	2011	2012	2013
Dirigenti	16,7%	18,2%	18,2%
Quadri	13,3%	11,8%	11,8%
Impiegati Direttivi			22,6%
Impiegati non Direttivi	30,8%	32,6%	34,8%
Operai		0,3	0,3%
Totale di Gruppo	12,4%	12,7%	12,3%

PERSONALE PRESENTE A FINE ANNO PER ETÀ	2011	2012	2013
Meno di 30 anni	7	8	8
Tra 30 e 50 anni	319	326	293
Oltre 50anni	208	266	294

PERSONALE PRESENTE A FINE ANNO PER SESSO	2011	2012	2013
Uomini	468	524	522
Donne	66	76	73

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 e rispetta pienamente quanto previsto dalla Legge 12 Marzo 1999, n. 68 “Norme per il diritto al lavoro dei disabili”, in effetti la percentuale dei dipendenti assunti appartenenti alle categorie protette in proporzione alla base di calcolo si attesta ad oltre il 10% quando la legge prevede il 7%.

PERSONALE APPARTENENTE ALLE CATEGORIE PROTETTE	2011	2012	2013
Ai sensi della legge 68/99 art 18	1,0%	1,0%	1,0%
Ai sensi della legge 68/99 art.3	5,1%	5,5%	5,5%

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 stabile a circa il 12 %. Il tasso di rientro al lavoro dopo il congedo parentale ha raggiunto il 100% con un utilizzo sempre maggiore dei congedi parentali per Paternità e Maternità.

CONTRATTI PART TIME	2011	2012	2013
Uomini	2	5	5
Donne	12	11	11

CONGEDI FRUITI	2011	2012	2013
Maternità	5	2	3
Paternità	1	3	4

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

Premessa

L'organizzazione, qualsiasi essa sia, apprende tramite i suoi attori. Le organizzazioni crescono e si sviluppano se si sviluppano i loro attori. La formazione rappresenta così un punto d'incontro fra le potenzialità e i bisogni dell'individuo e le potenzialità e i bisogni dell'organizzazione, fra il sapere individuale e il saper fare organizzativo.

Le organizzazioni hanno sempre più bisogno di migliorare il proprio livello di competenza. Oggi e ancor più domani i tempi dell'apprendere e del lavorare non possono più restare separati ma in parte si devono sovrapporre. Il tempo per apprendere, inoltre, deve servire soprattutto ad imparare a lavorare; il tempo del lavoro deve diventare sempre più anche un tempo di apprendimento delle conoscenze e delle capacità nuove e diverse, necessarie per mantenersi aggiornati e contribuire sia al proprio sviluppo individuale, sia alla competitività dell'organizzazione di appartenenza. L'attuale logica sociale ed economica impone infatti di continuare ad investire sulle persone in modo da garantire un processo di istruzione e formazione continua.

Dati

Il 2013 ha visto un aumento delle ore di formazione effettuate, passate da 12.070 a 17.855 totali, con l'indice delle ore uomo passato da 20,10 ore uomo nel 2012 a 30,04 del 2013. Nel 2013 il 92,8% dei lavoratori è stato coinvolto in almeno un corso di formazione.

Analizzando nel dettaglio i dati, dal confronto con il 2012 si rileva:

- un aumento delle ore di formazione riguardanti le competenze di gestione delle relazioni con clienti e mercati e tecniche specialistiche passate da 4.898 a 6.469;
- un aumento notevole delle ore di formazione riguardanti le competenze su Qualità, Sicurezza e Ambiente passate da 3.029 a 7.800
- un notevole aumento delle ore di formazione riguardanti l'uso più professionale dei sistemi informatici passate da 497 a 2.199;

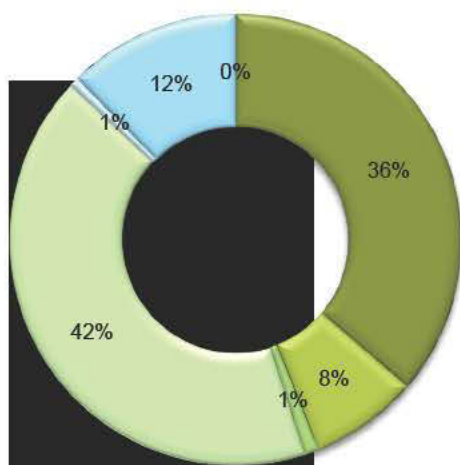
FORMAZIONE ORE PER QUALIFICA (ORE)	2011	2012	2013
Dirigenti	170	584	556
Quadri	312	835	462
Impiegati	4.290	5.901	5.860
Operai	6.270	4.577	10.487
Interinali, progetto e altri	109	173	490
Totale	11.150	12.070	17.855

FORMAZIONE ORE MEDIE PRO CAPITE	2011	2012	2013
Dirigenti	14,2	53,1	50,5
Quadri	20,8	49,1	27,2
Impiegati	21,3	27,1	27,0
Operai	20,5	12,9	30,0
Interinali, progetto e altri	5,0	1,7	0,8
Totale Gruppo	20,9	20,1	30,0

LAVORATORI COINVOLTI IN ALMENO UN CORSO DI FORMAZIONE	2011	2012	2013
Dirigenti	12	11	11
Quadri	12	17	17
Impiegati	125	201	202
Operai	279	276	298
Interinali, progetto e altri	17	31	24
Totale	445	536	552

AREE DI FORMAZIONE (ORE)	2011	2012	2013
Competenze e comportamenti manageriali	0	53	0
Gestione delle relazioni con clienti e mercati	7.018	4.898	6.469
Competenze tecniche ed operative – Addestramento Professionale	529	3.594	1.388
Competenze su Qualità, Sicurezza, Ambiente	3.575	3.029	7.800
Uso dei sistemi informativi - Informatica	28	497	2.199
Totale	11.150	12.070	17.855

Area di Formazione



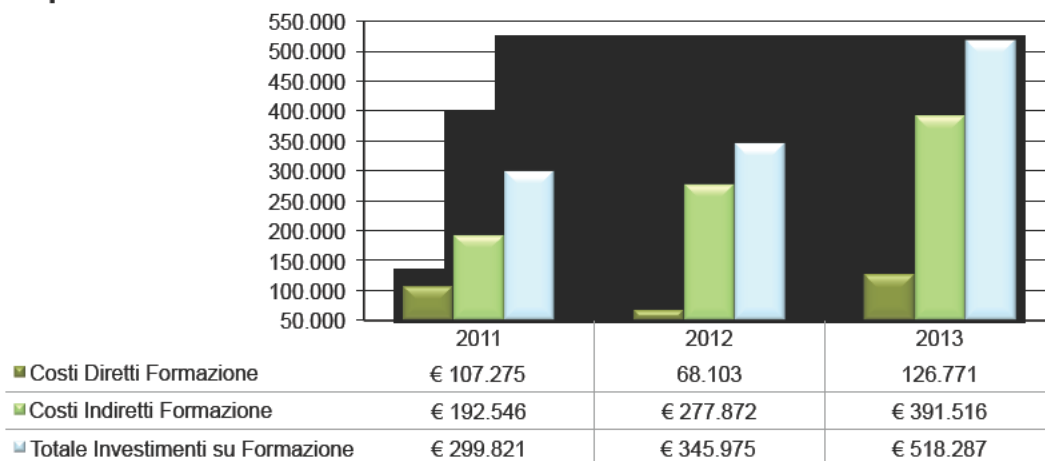
- sviluppo di competenze e comportamenti manageriali - ALTRO
- sviluppo delle competenze di gestione delle relazioni con clienti e mercati e tecniche specialistiche
- aggiornamento e sviluppo delle competenze tecniche ed operative - ADDESTRAMENTO PROFESSIONALE
- aggiornamento e sviluppo delle competenze su QUALITA'
- aggiornamento e sviluppo delle competenze su SICUREZZA
- aggiornamento e sviluppo delle competenze su AMBIENTE
- aggiornamento e sviluppo delle competenze d'uso dei sistemi informativi - INFORMATICA

Il piano formativo del 2014, continuerà a porre attenzione sui seguenti temi:

1. Lo **Sviluppo delle competenze tecniche**, specialistiche ed organizzative
2. La **Sicurezza** con l'obiettivo di accrescere la consapevolezza del "fare in Sicurezza" in tutti i lavoratori.
3. L'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.

Nel triennio 2011 – 2013 le spese per la formazione tra dirette ed indirette hanno avuto un trend sempre crescente sino a superare il mezzo milione di euro. L'investimento nelle risorse umane resta un cardine molto importante per il gruppo.

Spese per Formazione



3.5 Sistema di remunerazione e sviluppo professionale

I dipendenti di Marche Multiservizi, così come gli appartenenti alle società del Gruppo, sono tutti assunti e collocati all'interno di contratti collettivi nazionali e tutti gli assunti anche atipici usufruiscono degli stessi diritti degli assunti a tempo indeterminato in base al contratto collettivo nazionale di lavoro.

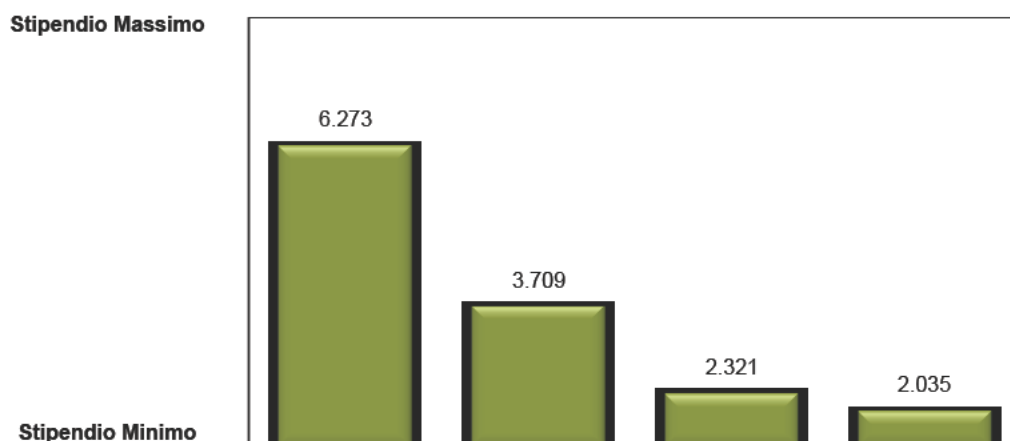
I Dipendenti possono contare su incentivi e produttività tanto da elevare lo stipendio lordo previsto dal contratto collettivo nazionale di oltre il 32% nel caso degli operai, del 39% nel caso dei Quadri e di oltre il 60% nel caso degli impiegati.

Nel caso della classe Dirigente il minimo contrattuale previsto dal Confservizi viene aumentato mediamente del 34% rimanendo comunque ben di sotto la media di mercato di categoria di quasi il 40%.

Rapporto retribuzioni minime da Contratto e Media retribuzioni del Gruppo MMS

MEDIA STIPENDIO LORDO	STIPENDIO MEDIO DEL GRUPPO MMS	Δ %
Dirigenti	6.273	34%
Quadri	3.709	35%
Impiegati	2.321	51%
Operai	2.035	39%

Stipendi medi dell'intero gruppo



Il Rapporto tra lo stipendio medio dei dirigenti e lo stipendio medio degli altri lavoratori è di circa 3 volte ma se si considera lo stipendio più alto e lo stipendio più basso (Dirigente più alto con operativo più basso) questo rapporto è di 5,6 volte.

Il gruppo, proprio per la caratteristica di offrire al territorio svariati servizi ha al proprio interno svariati contratti collettivi con i propri dipendenti, se verifichiamo il rapporto tra retribuzioni contrattuali e reali del contratto Federgasacqua le differenze sono leggermente inferiori rispetto il grafico che teneva conto anche dei valori dei contratti federambiente.

Il sistema incentivante è basato su obiettivi (Redditività, Produttività e Qualità) in accordo con i Sindacati di categoria (di validità triennale) ed ha ormai radici lontane nell'azienda e viene garantito a tutti i lavoratori compresi quelli a tempo determinato e con contratto di somministrazione rapportato all'effettivo contributo dei singoli.

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 2013 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.

Per i Dirigenti ed i Quadri 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, si evidenzia che oltre il 32% degli MBO ha riguardato aspetti legati alla Sostenibilità.

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	2011	2012	2013
Diffusione del premio incentivante (MBO)(1)	5,1%	4,7%	4,7%

(1) dal 2010 solo per Dirigenti e Quadri

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

AVANZAMENTI DI CARRIERA	2011	2012	2013
Dirigenti	9,0%	0,0%	0,0%
Quadri	0,0%	0,0%	0,0%
Impiegati	9,0%	14,0%	11,5%
Operai	7,0%	8,0%	6,3%
Totale di Gruppo	9,0%	10,0%	7,9%

Fondi Pensione

LAVORATORI ADERENTI AI FONDI PENSIONE	2011	2012	2013
Pegaso	157	153	161
Previambiente	128	173	174
Previndai	8	7	7
Fonchim	-	0	0
Altri fondi	4	7	9
Totale	297	340	351

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 (59% sul totale).

3.6 Relazioni industriali

La politica delle relazioni sindacali ed il confronto con i rappresentanti dei lavoratori sono continuati 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 2013 sono stati organizzati con le RSU e OO.SS. Territoriali incontri periodici su problematiche specifiche legate all'organizzazione e alla gestione dei vari servizi e l'incontro annuale sul Budget 2013. 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.

Inoltre con le RSU e le OO.SS. territoriali, si sono implementate le collaborazioni anche sui territori di nuova acquisizione dopo la fusione di Marche Multiservizi Falconara, azienda che fa parte di una provincia diversa da quella di Pesaro ed Urbino

NUMERO ISCRITTI AL SINDACATO PER SIGLA	2011	2012*	2013
CGIL	200	196	192
CISL	44	53	53
UIL	16	17	17
UGL	9	9	10
Federmanager		1	1
Totale	269	276	273

* Il dato è stato corretto rispetto il BS 2012 per un errore di imputazione dati

Circolo ricreativo CRAL Marche Multiservizi

Come previsto dai contratti nazionali e dagli accordi locali e in linea con la volontà di creare coesione tra i dipendenti, l'azienda garantisce le risorse economiche per le iniziative del Circolo Ricreativo Aziendale Lavoratori (CRAL), supportando in questo modo le 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 direttamente dai dipendenti tramite consultazioni ufficiali.

Il Circolo organizza cene e gite sociali, feste di Natale, tornei di attività sportive, gare di pesca ecc. e prevede anche un contributo per accessi a parchi giochi, abbonamenti teatrali, corsi culturali, abbonamenti a palestre e piscine e attività sportive e stipula convenzioni con centri fisioterapici, esercizi commerciali e agenzie turistiche.

Come consuetudine, in occasione della S.S. Pasqua il Cral ha acquistato campane di cioccolato vendute da IOPRA - Istituto Oncologico Pesarese Raffaello Antonietto - 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

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.

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 i Soci iscritti al CRAL insieme ai propri familiari, per intrattenere anche i più piccoli era presente un'animatrice molto apprezzata dai partecipanti.

Sono stati acquistati 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, e in occasione della serata sono stati regalati ai bambini partecipanti.

Non di minor importanza è stato il contributo che il Cral insieme all'azienda Marche Multiservizi ha devoluto alla scuola elementare di Novi di Modena che è stata fortemente danneggiata dal terremoto nel 2012.

Per quanto riguarda altre iniziative ludiche abbiamo partecipato anche alle Netturbiadi svolte a Pesaro dal 04/09 al 08/09/2013 ottenendo ottimi risultati.

Nell'annuale cena sociale aziendale, il CRAL ha fornito il suo contributo organizzativo e di partecipazione.

Le attività del Circolo sono pubblicate sulle bacheche situate nei locali aziendali e sul portale intranet NoiMMS e non di ultima importanza si utilizza il canale delle email per informazioni spot o nuove iniziative e convenzioni.

Il numero degli iscritti tra dipendenti ancora in forze e pensionati unitamente a i loro familiari è costantemente in crescita, dato confermato anche nel 2013.

LAVORATORI ISCRITTI AL CIRCOLO RICREATIVO AZIENDALE	2011	2012	2013
sul totale dei dipendenti	388	388	484
Familiari	192	253	253
Pensionati	20	14	13
Totale	600	655	750

3.7 Sicurezza sul lavoro

Il gruppo ha ormai posto a regime le norme di buon comportamento e gestisce le proprie attività utilizzando le migliori metodologie per lavorare in sicurezza in ogni occasione. La capogruppo è completamente **certificata OHSAS 18001:2007** coinvolgendo attivamente tutti i livelli aziendali e mettendo in campo oltre 7.400 ore di formazione 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 SA ha effettuato nel corso del 2013 oltre 181 sopralluoghi verbalizzati in 20 casi. Nel dettaglio i controlli hanno riguardato i cantieri relativi: ai contratti aperti del Pronto intervento e alle ditte impegnate nei contratti di manutenzione straordinaria e programmata e ad aziende che con appalti specifici.

E' ormai rodato il continuo coinvolgimento degli RLS nella valutazione e validazione delle Istruzioni Tecniche Operative e nella valutazione dei Rischi così come nella condivisione delle azioni di miglioramenti dei livelli di sicurezza dei colleghi operativi e non.

La volontà di aumentare il numero dei sopralluoghi è dettata dalla necessità di aumentare la sensibilità sugli argomenti di prevenzione anche le ditte terze che lavorano per il Gruppo. Ovviamente il colloquio diretto con i vari operatori sulle diverse tematiche di sicurezza è fondamentale per migliorare l'approccio alla sicurezza a 360°.

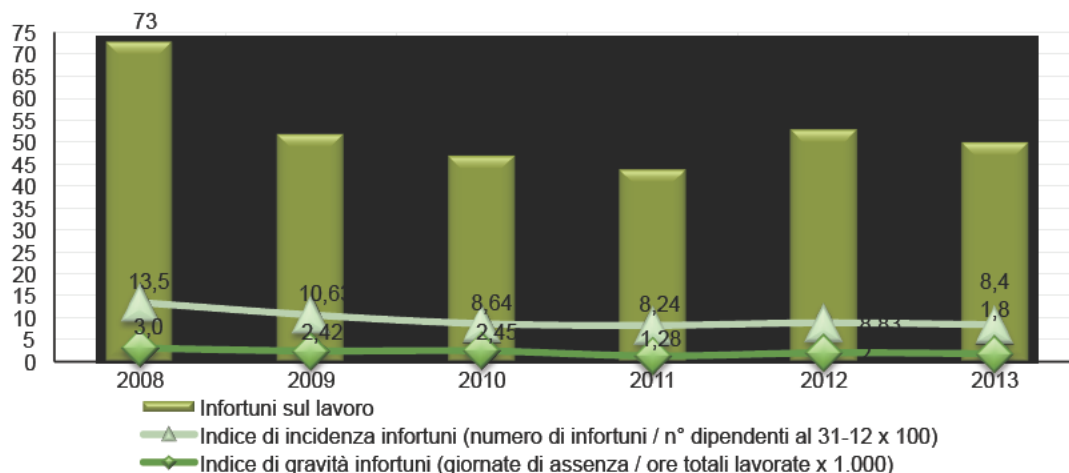
INFORTUNI (1)	2011	2012	2013
Infortunati sul lavoro :	44	53	50
in itinere" (spostamento casa/lavoro – lavoro/casa)	3	8	6
mortali o molto gravi (inabilità al lavoro)	-	-	0
Indice di gravità (giornate di assenza / ore totali lavorate x 1.000)	1,28	2,0	1,8
Indice di frequenza (numero di infortuni/ore totali lavorate x 1.000.000)	50,3	55,2	52,2
Indice di incidenza (numero di infortuni / n° dipendenti al 31-12 x 100)	8,2	8,8	8,4

(1) compresi gli eventi < a 3 gg lavorativi

Tutti gli **indici legati agli infortuni** sono in miglioramento, **L'indice di Frequenza** passa a 52,2 da 55,2, mentre l'indice di gravità scende del 10%, da 2 a 1,8, anche l'indice di incidenza scende di quasi il 5%. L'importanza del continuo monitoraggio ha spinto la Dirigenza ad attivare un presidio costante allargato con la presenza del Direttore del Personale oltre allo staff ed al RSPP comunque mantenendo il solito presidio ed analisi da parte del SPP che redige anche il report periodico **trimestrale**.

INDICE DI FREQUENZA PER AREE DI ATTIVITÀ	2011	2012	2013
Servizi a Rete	28,3	26,8	25,6
Servizi Ambientali	96,1	110,3	90,7
Altri Servizi	4,9	8,6	4,2

Andamento infortuni Marche Multiservizi



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 che tutti gli infortuni operativi sono occorsi a uomini mentre gli infortuni in itinere hanno riguardato anche il sesso femminile, come nel 2013 le cause più frequenti sono state determinate dai traumi e contusioni connesse alla movimentazione manuale dei carichi e nella fase di salita e discesa dai mezzi e nelle attività di raccolta e spazzamento (in quanto caratterizzate da numerose lavorazioni ripetitive manuali).

INDICI D'INFORTUNIO	ANNO	MARCHE MULTISERVIZI (1)	EX MMS FALCONARA	ACQUE	MMS ECOLOGICA	NATURA AMBIENTE
Indice di frequenza	2011	47,6		43,0	134,1	70,8
	2012	50,8	58,7	115,9	50,1	67,4
	2013		48,4		169,0	103,4
Indice di gravità	2011	1,3		0,2	3,5	1,1
	2012	2,4	0,4	1,6	1,2	0,5
	2013		1,7		3,7	4,3
Indice di incidenza	2011	7,9		9,5	21,4	7,1
	2012					
	2013		7,8		25,0	15,8
Lavoratori	2011	471		28	14	21
	2012	484	83	28	12	21
	2013		564		12	19

(1) sino al 2012 compreso il dato riferito alla sola MMS capogruppo, nel 2013 il dato considera anche le incorporate.

Gli infortuni accaduti alle ditte appaltatrici nel 2013 nelle attività lavorative per MMS sono stati 24 contro i 18 del 2012. L'aumento è perlopiù correlabile con l'azione di MMS di coinvolgimento dei fornitori che ha previsto l'allargamento del perimetro di controllo su tale aspetto, in particolare dalle 3 ditte che avevano ufficialmente comunicato il dato nel 2011 si è arrivati nel 2013 a consolidare 39 risposte. La maggior parte di questi ha interessato le attività svolte dai fornitori nei servizi di spazzamento, pulizia delle strade e raccolta porta a porta.

INFORTUNI	2011	2012	2013
Infurtuni sul lavoro di lavoratori di ditte appaltatrici e terzi	12	18	24

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 2013 sono aumentate di quasi il 15% e le visite mediche periodiche di oltre il 30%, tali visite mediche hanno evidenziato 16 idoneità con limitazioni e 145 idoneità con prescrizioni. Sono state effettuate 28 visite ortottiche per videoterminalisti.

ACCERTAMENTI SANITARI	2011	2012	2013
Visite mediche preventive e periodiche (comprese eventuali spirometrie e audiometrie di base)	351	297	400
Visite videoterminalisti	60	18	28
Analisi di laboratorio e prestazioni ambulatoriali particolari (esami ematochimici, rx, specialistiche in genere)	490	275	313
Malattie professionali riscontrate nell'anno	0	0	0

L'approccio restrittivo alla normativa vigente rispetto l'assunzione di Alcool e sostanze stupefacenti durante l'orario di lavoro sembra aver buon riscontro, in effetti la normativa prevede il divieto totale di assunzione di sostanze stupefacenti e di alcool per particolari categorie lavorative in particolare per il personale addetto alla guida delle macchine operatrici durante l'orario di lavoro. Proprio 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.

Rispetto
Standard Qualità

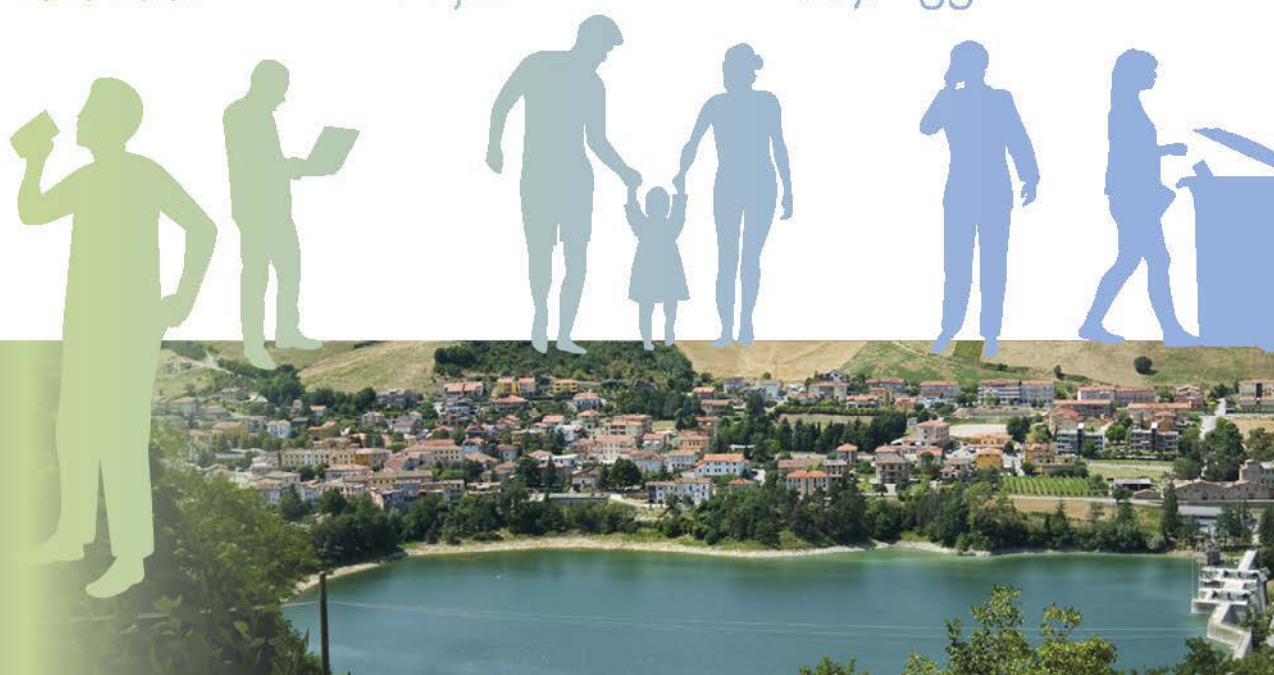
99,9%

Tempo medio
di attesa
allo sportello

11,2°

Tempo medio
di risposta
ai reclami

11,7 gg



4. I CLIENTI

La politica di gestione del cliente, basata su principi di correttezza, professionalità, convenienza economica, imparzialità e trasparenza, è volta allo sviluppo di rapporti duraturi nel tempo, all'insegna della fiducia e dell'affidabilità, nonché della semplificazione nella gestione dei diversi servizi con un unico interlocutore.

Sono circa 351.690, i clienti serviti dal gruppo distribuiti in 61 comuni del territorio di riferimento 55 nella Provincia di Pesaro e Urbino e 6 della provincia di Ancona.

Le aspettative dei clienti continuano ad essere dirette al tema della Qualità dei Servizi erogati ed al tema tariffario, come emerso anche dall'analisi di materialità.

I servizi del Gruppo vengono rivolti alla totalità delle differenti tipologie di utenze: clienti domestici, condomini, imprese pubbliche e private, industrie, comuni, enti in generale e consorzi.

Il Gruppo gestisce tutte le relazioni con i diversi clienti utilizzando sempre personale professionalmente specializzato.

La tabella che segue riassume lo stato di avanzamento delle strategie attuate nei confronti dei clienti, tenendo presenti le loro principali aspettative.

	COSA VOLEVAMO FARE	COSA ABBIAMO FATTO NEL 2013	COSA INTENDIAMO FARE NEL 2014
CLIENTI	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	 Presso lo sportello di Pesaro è stato installato il nuovo sistema di gestione delle code	Allargamento del nuovo sistema di gestione in rete agli sportelli di Urbino e Montecchio..
	Avviare un canale di contatto periodico con i clienti attraverso newsletter.	 Aggiornate completamente le pagine web del sito con miglioramento dell'interattività.	Sperimentare un sistema di contatto fisico presso gli sportelli territoriali
	Diffondere l'indagine di customer satisfaction	 L'indagine di Customer è stata diffusa sia nel BS 2012 che in comunicati e nel web	Aggiornare l'indagine di customer satisfaction nel 2014.
	Migliorare il livello di servizio di risposta telefonica (% di chiamate andate a buon fine)	 Il livello di servizio nel 2013 ha registrato un miglioramento del 1,6% passando da 82,5% a 84,1%	Consolidare e superare l'obiettivo dell'85% di livello di servizio
	Mantenere gli standard di rispetto della qualità dei servizi sia nell'idrico che nel gas sopra il 95%.	 Gli standard sono al 99,9	Mantenere gli standard di rispetto della qualità dei servizi
	Promuovere anche nel 2014 la qualità dell'acqua di rubinetto;	 Collaborazione con Coop Adriatica; Inserimento analisi dell'acqua in bolletta e nel sito;	
	Consolidare il tempo di risposta ai reclami sotto i 15 gg.	 Il tempo medio di risposta ai reclami è migliorato: 11,7 giorni	Stabilizzare il tempo di risposta e attivare un nuovo applicativo per la gestione informatica.

Legenda stato obiettivi:  raggiunto -  parzialmente raggiunto -  non raggiunto

4.1 Composizione dei clienti

A fine 2013, i cittadini serviti dal Gruppo con almeno uno dei servizi erogati erano superiori a **351.690 del tutto allineati al dato 2012**. Ogni giorno lavorativo oltre **200 cittadini** si rivolgono presso i 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 utenza domestica e condominiale e per il resto da attività commerciali, artigianali, industriali, ecc.

Data l'importanza dei servizi erogati (Servizio Idrico Integrato, Igiene Ambientale e Distribuzione gas metano), l'Azienda è fortemente impegnata, a garantirne continuità, sicurezza, accessibilità e trasparenza a tutti i clienti. Su tali aspetti e in particolare sui contenuti commerciali e normativi dei contratti d'utenza fornita si rinvia agli approfondimenti presenti nel portale web www.gruppomarchemultiservizi.it o ai punti di contatto con il cliente (sportello clienti, bolletta periodica, sportello telefonico).

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

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

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.

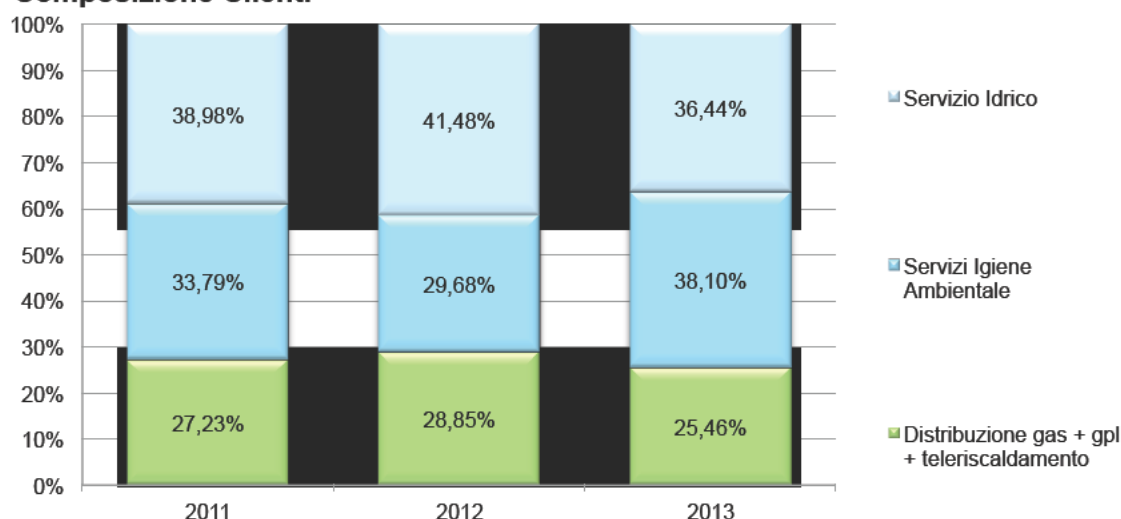
COMPOSIZIONE DELLE UTENZE (1) AL 31 DICEMBRE	2011	2012	2013
Distribuzione gas	88.763	89.300	89.532
Servizi Igiene Ambientale (2)	110.174	133.997	134.006
Servizio Idrico	127.074	128.304	128.152
Totale	326.011	351.601	351.690

(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.

Il censimento della popolazione dei Comuni è riferito al 31 dicembre dell'anno precedente

Composizione Clienti



La liberalizzazione del mercato del gas (clienti che scelgono di cambiare venditore) ha generato negli ultimi anni una crescita rilevante di attività nel servizio della distribuzione. In particolare nel 2013 la domanda di cambio del venditore è aumentata del 30% rispetto all'anno precedente (n. 6.612 switch nel 2013).

4.2 Tariffe e bollette

4.2.1 - Quadro tariffario

Servizio Idrico

Metodo Tariffario Transitorio - 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).

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.

Sulla base dei nuovi criteri gli Enti d'Ambito avevano il compito di formulare le proposte tariffarie e trasmetterle all'AEEG entro il 30 aprile 2013. L'Autorità provvederà all'approvazione delle tariffe entro i successivi tre mesi, salva la necessità di richiedere ulteriori integrazioni. A partire dal 1° gennaio 2013 i gestori del SII sono dunque tenuti ad applicare:

- ☞ fino alla determinazione delle nuove tariffe da parte degli enti d'ambito, le tariffe del 2012 senza variazioni o le tariffe per il 2013 eventualmente definite dagli enti d'ambito prima dell'introduzione del MTT, purché sia mantenuta la precedente articolazione tariffaria;
- ☞ in seguito alla formulazione delle proposte tariffarie da parte degli enti d'ambito e fino all'approvazione da parte dell'AEEG, le tariffe del 2012 moltiplicate per il coefficiente determinato dall'ente d'ambito;
- ☞ dopo l'approvazione delle tariffe da parte dell'Autorità, le tariffe del 2012 comunicate all'autorità moltiplicate per il coefficiente approvato dalla stessa.

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 2013 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.

Servizi di IGIENE AMBIENTALE

A decorrere dal 1° gennaio 2013 è stato istituito, ai sensi dell'art.14 del D.L. 6/12/2011 n. 201 convertito in Legge 214/2011 e s.m.i, in tutti i comuni del territorio nazionale, il tributo comunale sui rifiuti e sui servizi (TARES) a copertura dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani e dei rifiuti assimilati avviati allo smaltimento, svolto in regime di privativa pubblica ai sensi della vigente normativa ambientale e dei costi relativi ai servizi indivisibili dei comuni.

Il tributo è articolato in due voci:

- la componente tassa a copertura integrale del costo del servizio di gestione dei rifiuti urbani e dei rifiuti assimilati agli urbani, il cui gettito è incassato dai Comuni
- la maggiorazione riferita ai servizi indivisibili resi dal Comune (es: illuminazione pubblica, semafori, polizia e sicurezza...) il cui gettito è versato allo Stato.

Alcuni Comuni (16) hanno affidato, per l'anno 2013, la gestione del tributo "TARES" a Marche Multiservizi S.p.A., in applicazione a quanto disposto dall'art. 14, comma 35, del decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201 convertito con modificazioni dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, in quanto soggetto che alla data del 31/12/2012 svolgeva il servizio di gestione dei rifiuti e di accertamento e riscossione della TIA. Inoltre ogni Comune ha stabilito il numero di rate nonché le modalità di determinazione degli importi in acconto.

La rata di saldo/conguaglio è stata calcolata sulla base dell'importo annuo dovuto a titolo di TARES 2013, tenuto conto delle tariffe definitive stabilite con apposita delibera di Consiglio Comunale, dal quale saranno scomputati i pagamenti delle tre rate in acconto. Alla stessa scadenza della rata di saldo/conguaglio, in aggiunta all'importo complessivo del tributo, il contribuente era tenuto al versamento, in unica soluzione, della maggiorazione standard pari a 0,30 euro per metro quadrato a favore dello Stato, secondo le disposizioni di cui all'articolo 17 del decreto legislativo 9 luglio 1997, n. 241, nonché utilizzando apposito bollettino di conto corrente postale di cui al comma 35 dell'articolo 14 del decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201 convertito con modificazioni dalla legge 22 dicembre 2011, n.214.

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.

4.2.2 - Le tariffe nel territorio

Nonostante nei settori di riferimento del gruppo il contesto tariffario sia per il Servizio Idrico che Ambientale) nel 2013 ha subito notevoli cambiamenti le tariffe in continuità con gli anni precedenti, 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).

Si precisa che relativamente al servizio Gas, Marche Multiservizi svolge solo la distribuzione per la quale, come previsto dalle normative vigenti, riceve da parte delle Società di vendita il corrispettivo.

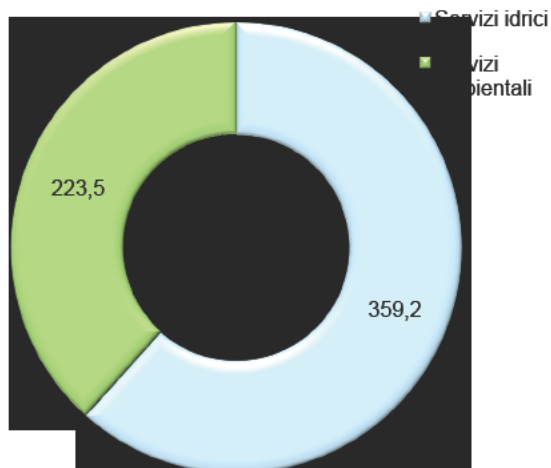
Nel 2013, la spesa determinata come sopra, relativa ad una famiglia media di tre componenti con un profilo di consumo stimato per i servizi principali erogati da MMS (Idrico, Ambiente), è stata complessivamente di circa 582 euro, con un incremento medio dello 9% rispetto all'anno precedente. Le tabelle 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) (1)	2011	2012	2013
Servizi idrici	309,3	327,8	359,2
Servizi ambientali	197,3	206,5	223,5
Totale	506,6	534,3	582,7
di cui Quota Fissa	102,7	106,4	112,5
di cui Quota Variabile	344,8	365,9	426,9
di cui imposte tasse e oneri di sistema (2)	59,1	62	71,1

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

(2) determinata con stima per la parte relativa alla TARES dove queste sono ricomprese nella parte e fissa variabile

Ripartizione Spesa media per i servizi di un cliente tipo



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 2013 è di circa 185 euro e rappresenta circa il 15% della spesa media gas di una utenza domestica di Pesaro che utilizza circa 1400 m³.

Servizio Igiene Ambientale

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.

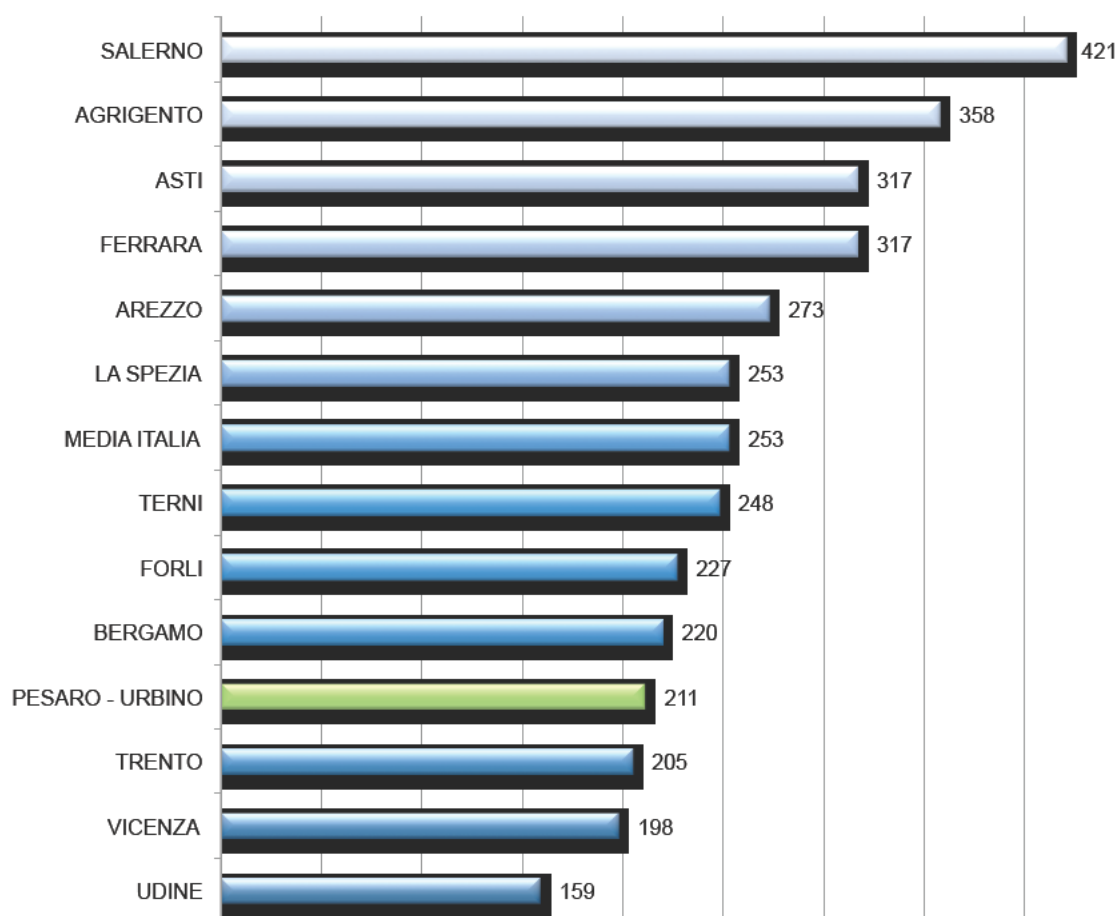
SPESA MEDIA PONDERATA DI UNA UTENZA DOMESTICA PER IL SERVIZIO AMBIENTALE (EURO) (ABITAZIONE DI 90 M ² - 3 COMPONENTI)	2011	2012	2013	
Quota fissa	80,7	84,4	88,7	Quota di competenza MMS 83% del totale
Quota variabile	85,6	89,9	124,1	
Fondo risanamento ambientale	5,5	5,5		
Addizionale provinciale	8,3	8,7	10,6	
IVA al 10%	17,2	18		
Totale	197,3	206,5	223,5	

Le parti all'interno del riquadro sono di competenza di Marche Multiservizi.

La spesa evidenzia un incremento di circa 17 euro pari al 8,2 % rispetto al 2012, dovuto principalmente al potenziamento degli impianti di smaltimento e dei servizi di raccolta differenziata.

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) con media nazionale a 253€.

Confronto tariffa igiene ambientale (TIA) servizi ambientali 2012
3 persone 100 mq- in €
(fonte: dossier rifiuti di cittadinanza attiva aprile 2013pag7-9)



Servizio Idrico Integrato

La spesa per un consumo medio annuo di 150m³ di un'utenza domestica registra una variazione di circa il 9.6% 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 (EURO) (UTENTE DOMESTICO RESIDENZIALE 150 M3 – PESARO)				
	2011	2012	2013	
Consumi acqua	165,3	173,9	188,3	Quota di competenza MMS 84% del totale
Fognatura	30	36	39,5	
Depurazione	63,9	66	74,9	
Quota fissa	22	22	24	
IVA al 10%	28,1	29,8	32,7	
Totale	309,3	327,7	359,2	

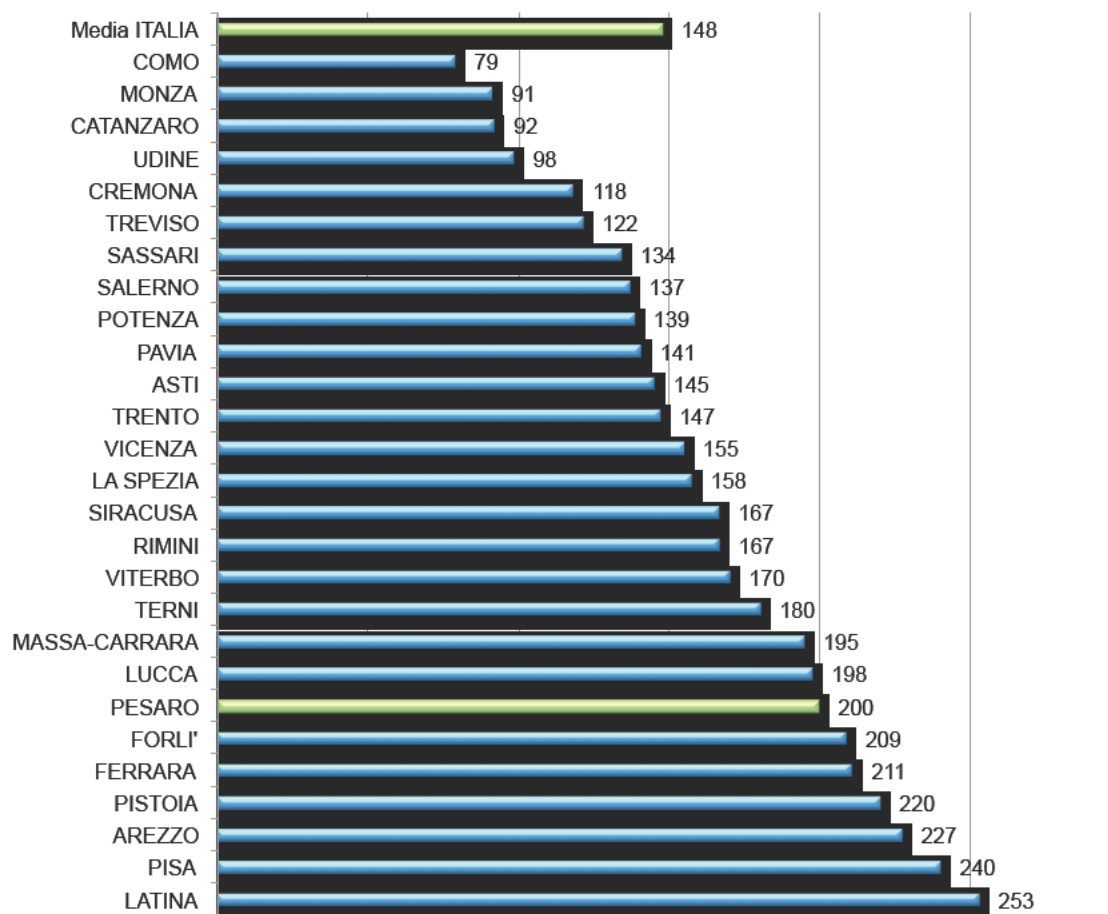
Le parti all'interno del riquadro sono di competenza di Marche Multiservizi.

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 (si veda grafico sotto). La diversità tariffaria è legata ai differenti sistema 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.

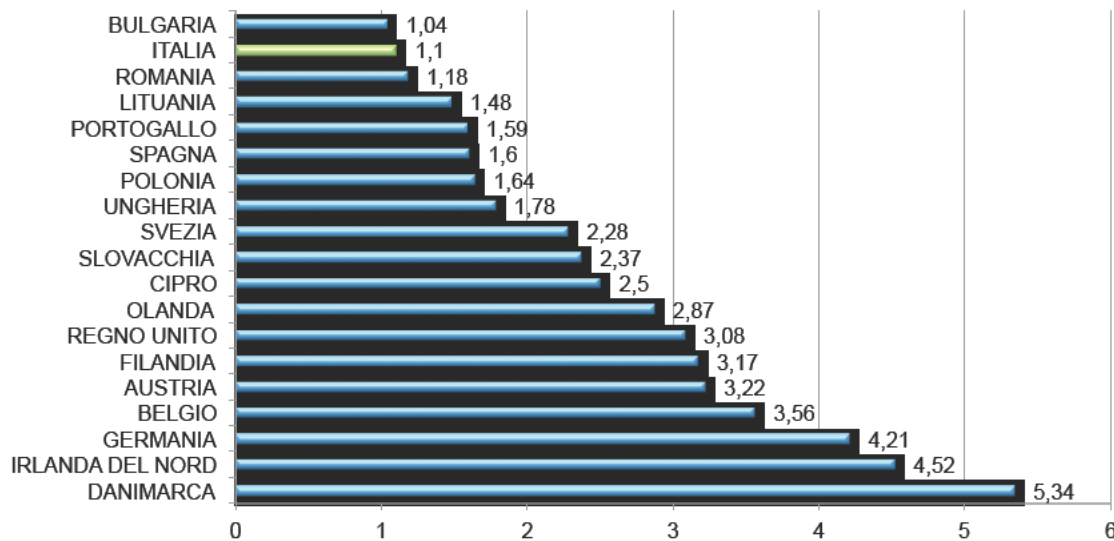
Bolletta del servizio idrico in alcune città italiane per consumo di 100 m3 - 2012

(fonte INDAGINE Federconsumatori del 10-5-2013)



Indagine nazionale a campione sulle tariffe del servizio idrico nazionale pubblicata nel 2013 da Federconsumatori Modena, riferita ad un costo medio per un consumo di 100 metri cubi – Media italia 147.92 euro (1,48 euro al metro cubo).

Costo medio Acqua in europa (€/m3)



Estratto da una ricerca svolta dall'International Water Association riferita all'2011 e per un consumo di 200 metri cubi su un campione di grandi città.

Le tariffe sociali

Protocollo Anticrisi

MMS ha aderito anche nel 2013 al Fondo anticrisi rinnovato dalla Provincia di Pesaro ed Urbino relativo alle agevolazioni per il pagamento delle bollette di Acqua e Rifiuti oltre ai fondi destinati dalla provincia l'azienda è intervenuta per un importo di circa 100.000 euro .

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.

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'AEEGSI, 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).



4.3 Relazioni e contatti con i clienti

Per favorire un contatto ed un dialogo accessibile, semplice e veloce con i clienti, Marche Multiservizi, oltre alla rete di sportelli dislocata sul territorio servito, ha promosso l'utilizzo dello sportello telefonico clienti - con un numero verde gratuito sia da rete fissa che da telefonia mobile - nonché lo sviluppo di servizi on-line tramite il portale aziendale e un'ampia gamma di possibilità di comunicazione delle varie richieste: via web, posta elettronica, fax, telefono.

Il numero dei contatti del servizio clienti - telefonici, front office e corrispondenza - nel 2013 è stato pari a 318.149, una media di oltre 1000 contatti al giorno per 299 giorni di apertura al pubblico, di questi il 59% riguardano direttamente le attività di MMS mentre il restante 41% (131.928) sono attività di Service.

Marche Multiservizi ha potenziato e diversificato i canali di contatto con i clienti, attraverso:

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:	18 sportelli collocati sul territorio gestito, presso i quali rivolgersi per svolgere le pratiche riguardanti i servizi offerti da MMS .
Sportello on-line:	sportellomms on line – 24 ore su 24 al servizio del cliente

La gestione dei contatti/attività commerciale con il cliente nel 2013 è complessivamente in crescita (circa 7%) in tutti i servizi del Gruppo anche nelle attività svolte a favore dei service di vendita gas che rappresentano circa il 40% del totale dei contatti.

Anche nel 2013 il telefono si conferma come la modalità di contatto maggiormente utilizzata dai clienti di MMS, anche se il numero di chiamate è in lieve flessione rispetto al 2012 avvicinato dai contatti allo sportello fisico a testimonianza di come i cittadini abbiano necessità di parlare personalmente con l'azienda e siano rassicurati dalla presenza degli sportelli a loro dedicati sul territorio Provinciale.

CANALI DI ACCESSO CONTATTO CON IL GRUPPO	2011	2012	2013
telefono	80.202	113.499	111.436
sportello per servizi MMS	26.338	32.078	38.391
Sportello attività di service vendita gas (1)	18.762	22.850	27.800
Fax	5343	6.320	6.265
E-mail + web (2)	2.130	3.371	3.833

(1) attività di service per società di vendita che stipulano accordi con MMS

(2) dal 2013 contatti tramite Email e Web sono sommati

Le richieste di rateizzazione di pagamento costituiscono il dato più significativo del 2013. Si contano infatti oltre 10.000 richieste; con un incremento rispetto all'anno precedente del 40 % per il servizio idrico, e di oltre il 120% per gas metano.

Gli Sportelli al Pubblico

La caratteristica distintiva di Marche Multiservizi è la radicata presenza sull'intero territorio in cui opera. Anche nel 2013 è stato profuso un grande impegno per consolidare la vicinanza dell'Azienda al cliente. Oltre ai 4 sportelli principali dislocati a Pesaro, Urbino, Montecchio di Sant'Angelo in Lizzola e Fossombrone, sono attivi altri 14 sportelli: Acqualagna, Apecchio, Cagli, Cartoceto, Fermignano, Gabicce Mare, Lunano, Macerata Feltria, Orciano, Pergola, Piobbico, San Lorenzo in Campo, Sant'Angelo in Vado, Urbania.

Il 2013 è stato l'anno in cui si è dato avvio al nuovo sistema applicativo di gestione e razionalizzazione delle code agli sportelli, questo per migliorarne i tempi di attesa e di servizio al cliente. Pur registrando una crescita delle presenze (+20%) si sono efficientati i tempi passando da 14 minuti dell'anno 2012 a 11 minuti e 19 secondi nel 2013. Per il 2014 sarà avviato un sistema di nuova gestione dei reclami in rete.

La gestione dei contatti con il cliente nel 2013 è stata in crescita complessivamente in tutti i servizi del Gruppo Marche Multiservizi. In particolare le presenze agli sportelli (n. 66.191) ripartite su tutto il territorio provinciale hanno registrato un più 20% rispetto all'anno precedente.

NUMERO CONTATTI AGLI SPORTELLI	2011	2012	2013
Totale contatti allo sportello di Gruppo	44.983	54.928	66.191
Totale contatti allo sportello di Pesaro		28.679	35.319
Tempo medio ponderato attesa a sportello di Pesaro	14',17sec	14',22sec	11',19sec

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.

La tabella che segue mostra la diversificazione delle prestazioni per servizio erogato

PRESTAZIONI ALLO SPORTELLLO MMS	2011	2012	2013
Contratti servizio idrico (nuove attivazioni e subentri)	7.374	7.184	6.923
Altre attività servizio idrico (disdette, controlli vari)	7.585	5.669	4.521
Contratti Tariffa Igiene Ambientale (nuove attivazioni e subentri)	7.367	7.452	7.791
Altre attività Tariffa Igiene Ambientale (variazioni anagrafiche TIA, verifiche e controlli vari)	23.100	24.800	25.000
Pratiche complesse gestite in back office	1.284	2.677	4.174

Le pratiche complesse comprendono la gestione del cliente nella fase pre e post fatturazione quali ad esempio il controllo delle richieste di sgravio per perdita occulta ed eventuale ricalcolo dei consumi, le verifiche metrologiche, richieste di esenzione per quota fognatura e depurazione e controlli vari sulle posizioni relative ai servizi gestiti e relative rettifiche di fatturazione.

Nel 2013 le richieste di rateizzazioni e piani di rientro per i pagamenti del servizio idrico sono state complessivamente n. 1382, registrando un incremento del +40%.

Le richieste per il servizio rifiuti sono state inferiori rispetto all'anno precedente, fenomeno da attribuire al passaggio da tariffa (TIA) a tributo (TARES).

RICHIESTA RATEIZZAZIONE PAGAMENTI ACQUA E RIFIUTI	2011	2012	2013
Numero di clienti rateizzati (piano di rientro famiglie e comm.li) acqua	750	984	1.382
Numero di clienti rateizzati (piano di rientro famiglie e comm.li) rifiuti	218	261	184

Sportelli clienti Marche Multiservizi sul territorio

	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 - 11:01		
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		
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					
Urbania	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

Il numero verde clienti **800 600 999**, gratuito sia da rete fissa che da cellulare, 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 settimanali**.

La qualità e l'uniformità della risposta telefonica è garantita da una squadra di **10 dipendenti aziendali**, che lavora quotidianamente su due elementi principali: la formazione continua degli operatori e l'aggiornamento costante del portale intranet realizzato in supporto alla risposta.

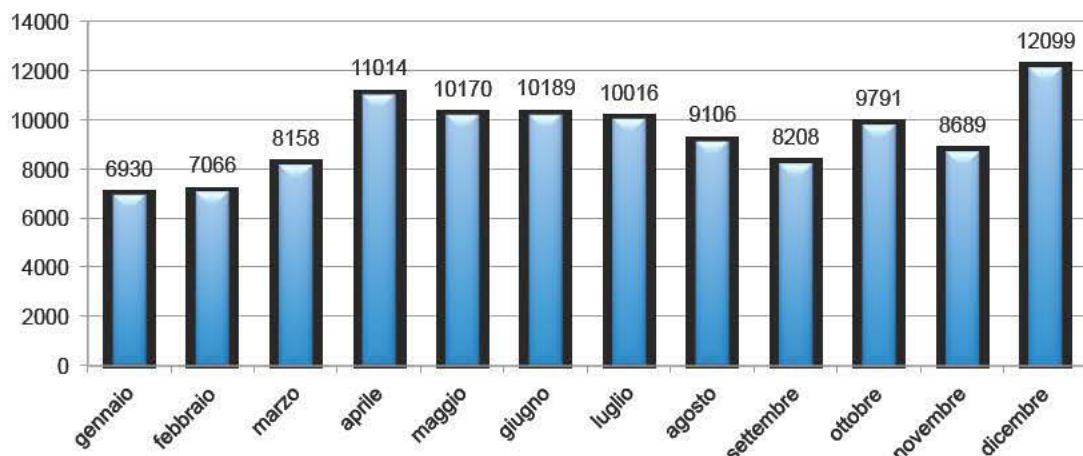
SPORTELLLO TELEFONICO /CALL CENTER MMS	2011	2012	2013
Numero di chiamate	80.202	113.499	111.436
Orario al pubblico su 6 giorni settimanali (ore)	31	31	31
Percentuale di chiamate servite	85,6%*	82,5%*	84,05%
Tempo medio di attesa (sec.)	82,1	106,7	115
Accessibilità al servizio % (AS)	100%	100%	100%

Oltre 111.400 clienti si sono rivolti al **numero verde di Marche Multiservizi**; di queste telefonate l'84% (93.662) è andato buon fine e l'80 % (oltre 89.000) delle chiamate ha registrato un tempo medio di attesa inferiore a tre minuti. Le presenze agli sportelli (n. 66.191) su tutto il territorio provinciale hanno registrato un incremento del **20%** rispetto all'anno

precedente. E' necessario ricordare che il dato 2012 era fortemente influenzato dai picchi di telefonate conseguenti agli straordinari eventi atmosferici del periodo invernale (nevicata). Il dato 2013 si è stabilizzato testimoniando il gradimento del servizio da parte dei clienti. Il 2013 vede una media di circa 9.300 telefonate al mese, con due picchi che superano le 11.000 chiamate registrati ad aprile e dicembre.

Lo sportello telefonico clienti è attivo per le chiamate verso MMS e le altre società del Gruppo.

Distribuzione mensile delle chiamate



Il Call Center oltre alle chiamate relative ai servizi svolte in modo diretto da MMS risponde anche alle chiamate per i service che il gruppo svolge, attraverso specifico contratto per le società di vendita Energia Elettrica e GAS che lo richiedono.

Marche Multiservizi in internet: il portale

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

I servizi allo sportellomms on-line

Registrarsi allo sportello mms on-line permette ai clienti di accedere ai propri dati di ciascun servizio (consumi, estratto conto, fatture, ecc.) nonché di effettuare comodamente da casa e 24 ore su 24 una serie di richieste: il nuovo allaccio o la modifica di nuovo allaccio alla rete idrica o alla rete gas; lo spostamento del contatore acqua o gas; il subentro e la disdetta fornitura idrica; il subentro e la cessazione della posizione relativa al servizio igiene ambientale; l'espurgo pozzi neri, il ritiro rifiuti ingombranti e sfalci di potatura; la raccolta differenziata per imprese e attività commerciali.

I clienti registrati allo sportellomms on-line, che sono titolari di domiciliazione bancaria o postale, possono inoltre usufruire di bollettaNET. Attivando questo servizio il cliente riceve una mail che segnala l'avvenuta emissione della bolletta sul proprio profilo on-line. In questo modo si evita l'uso e lo spreco di carta e carburante determinato dalla spedizione di bollette tramite posta tradizionale, contribuendo così alla riduzione dell'impatto ambientale. Le adesioni al servizio "Bolletta NET" per i servizi di Acqua e Igiene Ambientale sono complessivamente raddoppiate rispetto al 2012 arrivando al 31-12-2013 a 569 unità. L'obiettivo del 2014 è di incrementare l'utilizzo di questo sostenibile strumento.



Gestione reclami

Nell registro reclami sono monitorati i reclami, le richieste scritte di rettifica di fatturazione per il servizio idrico integrato e Igiene Ambientale e le richieste di informazioni per il servizio di distribuzione gas.

Nel corso del 2013 sono stati rilevati e monitorati 588 reclami: 21 relativi ai rapporti commerciali (fatturazione, sportelli, pagamenti), 384 riguardanti il servizio idrico integrato, 35 relativi ai servizi ambientali e 148 relativi al servizio distribuzione gas. Di questi ultimi, 112 sono inerenti le richieste sulla titolarità del punto di riconsegna (PDR) e 36 le altre richieste d'informazione dalle varie società di vendita attive.

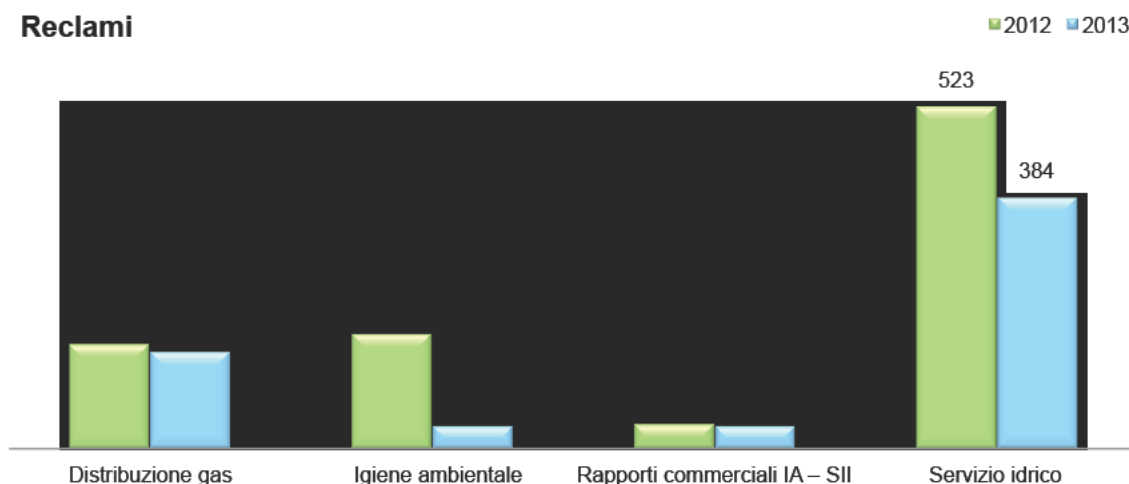
La media dei tempi di risposta ai reclami è stata di 11,70 giorni, pari a 1,44 giorni in meno rispetto al 2012.

L'analisi dei dati evidenzia che la modalità di invio più utilizzata è la posta ordinaria 27%, seguita dai fax 24%, e-mail 25% e PEC 23%.

Da evidenziare una notevole diminuzione dei reclami nel servizio idrico e nei servizi igiene. Per quest'ultimo la riduzione è dovuta all'esclusione dei reclami relativi alla gestione della TARES.

Nel complesso il numero di reclami si mantiene basso rispetto al totale dei clienti serviti.

Reclami



RECLAMI RICEVUTI	2011	2012	2013
Numero reclami	622	897	588
Tempo medio di risposta (gg solari)	15,3	13,14	11,7
% reclami evasi entro lo standard (2)	93,3%	100,0%	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

Per l'anno 2014 l'obiettivo è di stabilizzare i tempi di risposta e mantenere l'assenza dei fuori standard (risposte oltre i 30 gg previsti da procedura e carta dei servizi SII).

Inoltre si procederà alla registrazione, monitoraggio e reportistica dei reclami tramite un nuovo sistema applicativo informatizzato

In riferimento ai livelli di qualità commerciale del servizio di distribuzione gas, L'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas richiede che il 90% delle risposte motivate a reclami scritti o a richieste siano evasi entro 20 giorni.

La media dei tempi di risposta ai reclami è ulteriormente migliorata, posizionandosi a 11.7 giorni ma soprattutto il 100% dei reclami per due anni consecutivi è stato evaso entro i termini previsti.

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

Nella gestione del servizio idrico integrato MMS si impegna a rispettare determinati standard minimi di qualità previsti dalla Carta del servizio. La Carta del servizio è stata redatta sulla base di uno schema di riferimento predisposto dall' Autorità di Ambito ed approvata nel dicembre 2012. La Carta del servizio approvata è resa disponibile agli sportelli e sul sito internet.

E' attivo il monitoraggio degli standard di qualità previsto dalla carte e la relativa liquidazione automatica degli indennizzi per prestazioni effettuate fuori tempi standard (coerentemente con quanto previsto dall'AEEG), per cause attribuibili a MMS, oltre alla corresponsione di indennizzi su richiesta del singolo cliente quando non previsto l'indennizzo automatico. Tra gli standard specifici di qualità con indennizzo automatico si segnalano i tempi per la preventivazione del servizio acquedotto per interventi semplici, per l'attivazione della fornitura e per la riattivazione in caso di sospensione per morosità.

La carta del servizio



Nella tabella sono elencati tutte le prestazioni eseguite da MMS nel 2013 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 (%)
			2011	2012	2013	2011	2012	2013	
Allacci	Invio preventivo al cliente	30gg.	906	843	712	7,1	7,5	8,61	0
	Allaccio completo	30gg.(1)	270	265	213	12,2	11,2	10,26	0
	Aggiunta posto contatore o completamento allaccio	20gg.	331	251	205	6,7	7,4	7,44	0
	Spostamento contatori	30gg.	77	76	71	7,7	11,4	11,14	0
Contatori	Installo nuova utenza o subentro su contatore distaccato	10 gg.	1.833	1545	1315	1,38	1,5	0,99	0
	Subentro su contatore già esistente	10 gg.	626	441	358	1,09	1,3	1,16	0
	Chiusura per disdetta	7 gg.	2.012	2.384	2.602	1,57	2,3	1,67	0
	Distacco per disdetta	7 gg.	37	104	33	0,86	2,2	1,63	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 "Smart Meter" che prevedono la correzione dei volumi misurati, la telelettura e telegestione con obblighi di programma temporale di adeguamento disposti con deliberazioni n. 28, 193 e 275 /2012/R/Gas – 631/2013/R/GAS, l'Autorità così 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 per l'anno 2012 e 2013, nonostante 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).

È evidente che l'introduzione di tale tecnologia ha importanti benefici, sia in termini di qualità e monitoraggio delle letture orarie/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 (AEEGSI). Le delibere AEEGSI 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 2013 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 delle prestazioni completamente rispettata (100%). La gestione dei reclami riguardanti il metano in base a quanto indicato nella Delibera dell'Autorità Energia e Gas n°120/08 è in capo al venditore e non è dunque un dato appartenente a MMS.

Rispetto degli standard di qualità distribuzione gas (cliente finale)

TIPOLOGIA DI SERVIZIO	STANDARD (GIORNI LAVORATIVI)	2011		2012		2013	
		NUMERO DI PRESTAZIONI ESEGUITE	TEMPO MEDIO DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO	N° DI FUORI STANDARD	NUMERO DI PRESTAZIONI ESEGUITE	TEMPO MEDIO DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO	N° DI FUORI STANDARD
preventivo per lavori semplici	15 giorni lavorativi	951	4,49	0	681	4,75	0
Esecuzione lavori semplici	10 giorni lavorativi	600	4,41	18	551	5,15	12
Attivazione fornitura gas	10 giorni lavorativi	2.097	4,34	2	1.641	3,95	1
Disattivazione fornitura gas	5 giorni lavorativi	2.086	2,01	4	2.070	1,64	1
Riattivazione in caso di distacco per morosità	2 giorni feriali	1.742	0,49	0	1.759	0,59	1
Preventivazione di lavori complessi	85% dei casi entro 40 giorni lavorativi	13	0	0	32	8,06	0
Esecuzione di lavori complessi	85% dei casi entro 60 giorni lavorativi	9	0	0	13	12,06	0
Verifica gruppo di misura	90% dei casi entro 10 giorni lavorativi	30	1,75	0	44	7,19	0

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, come previsto dalla delibera AEEGSI ARG/gas n.120/08 (sostituita dal 1 gennaio del 2014 dalla delibera 574/13) il servizio di Pronto Intervento GAS attivo 24 ore su 24. Il servizio mette a disposizione dei cittadini un numero con linea telefonica dedicata, personale specializzato e adeguate attrezzature per la tempestiva ed efficace gestione delle segnalazioni ricevute. Tutte le segnalazioni ricevute e gli interventi eseguiti sono registrati su sistema informatico per consentire la completa tracciabilità del processo.

Per un approfondimento del tema - pronto intervento gas e sicurezza gas – si rimanda il lettore al paragrafo 9.9.1. in particolare per il sistema di telecontrollo e le ispezioni programmate.

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 documentali sulla sicurezza degli impianti a gas a uso domestico (cioè che alimentano per esempio caldaie per il riscaldamento, scaldabagni, piani cottura). Durante tale fase è verificata la correttezza degli allegati tecnici e delle certificazioni relative all'impianto realizzato, al fine di verificare la corretta installazione dei materiali e dei componenti utilizzati. Superata la fase del controllo documentale, durante l'attivazione della fornitura di gas (apertura del contatore) è verificata con apposita strumentazione l'assenza di dispersioni di gas al fine di garantire la sicurezza dell'impianto e la pubblica incolumità.

Per gli impianti in esercizio, qualora, a seguito di chiamata il pronto intervento MMS riscontri una dispersione di gas sull'impianto del cliente finale, viene immediatamente sospesa l'erogazione così da eliminare la situazione di pericolo; la fornitura gas è riattivata solo dopo che un installatore qualificato ha provveduto a ripristinare la tenuta dell'impianto d'utenza e a rilasciare apposita attestazione. La AEEGSI con la delibera 40/14/r/gas ha approvato nuove disposizioni in materia di accertamenti introducendo una nuova disciplina per gli impianti modificati e trasformati.

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.

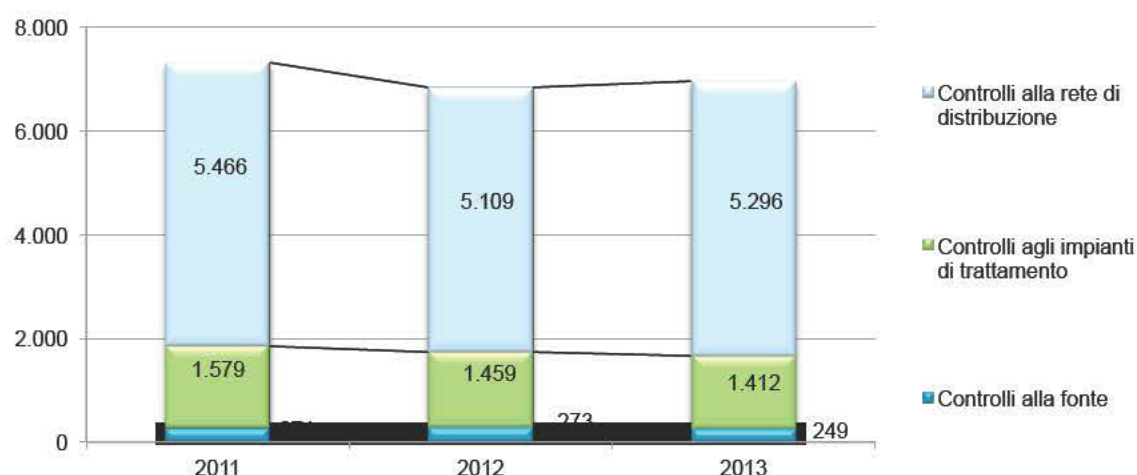
Questi sono inseriti in un programma di controlli analitici che riguarda tutto il ciclo dell'acqua potabile: esami microbiologici ed analisi chimiche sono svolte sui campioni prelevati periodicamente alle fonti di approvvigionamento (fiumi, sorgenti e pozzi), ai potabilizzatori, ai serbatoi intermedi 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 2013, rispetto al 2012, sono leggermente aumentati sia il numero dei controlli che quello dei parametri analizzati. L'andamento rientra nella normale variabilità legata al numero di controlli non programmati che vengono condotti per monitorare situazioni contingenti della rete acquedottistica.

CONTROLLI PARAMETRI ACQUA	2011		2012		2013	
	Controlli	Parametri	Controlli	Parametri	Controlli	Parametri
Controlli alla fonte	271	4.344	273	3876	249	4518
Controlli agli impianti di trattamento	1579	11.116	1.459	11.080	1.412	10.302
Controlli alla rete di distribuzione	5.466	58.084	5.109	57.933	5.296	59.212
Totale	7.316	73.544	6.841	72.889	6.957	74.032

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

Controlli acqua effettuati dal laboratorio Marche Multiservizi



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 23 centesimi per litro delle acque minerali naturali in commercio, la spesa per l'acqua minerale è di circa 230 euro all'anno. La spesa per la stessa quantità di acqua proveniente dall'acquedotto è invece di 2,40 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. Anche per il 2013 i valori dell'acqua distribuita da Marche Multiservizi continuano ad essere al di sotto dei limiti di legge e sono confrontabili con quelli delle acque minerali in commercio.

CARATTERISTICHE DELL'ACQUA 2013	ACQUEDOTTO DI PESARO(1)	ACQUEDOTTO DI URBINO(1)	LIMITE DI LEGGE(2)	ACQUE MINERALI NATURALI (MIN-MAX)(3)
Sodio (mg/l)	24	12	200	1-62
Durezza totale (° F)	26,5	17,8	15-50(4)	3-92
Residuo fisso (mg/l)	412	248	1500(4)	38 - 988
Nitrati (mg/l)	6,9	2,8	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 2013 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 cloro nell'acqua potabile

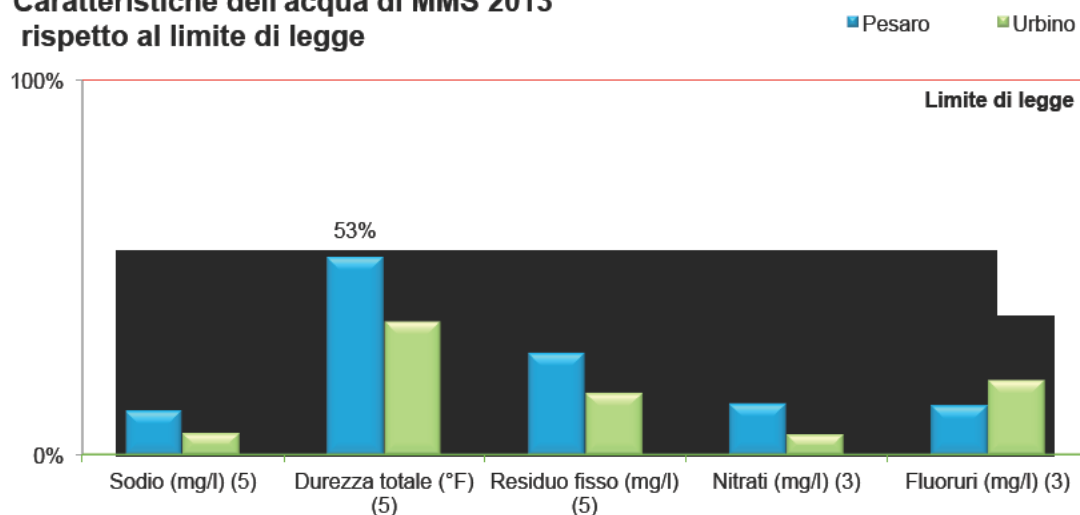
La disinfezione dell'acqua potabile (clorazione) è indispensabile per garantire ai consumatori la massima qualità microbiologica possibile: l'aggiunta di cloro è infatti necessaria per prevenire il potenziale sviluppo di colonie batteriche lungo la rete di distribuzione.

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.

Il buon livello qualitativo dell'acqua è confermato dalla media dei rapporti dei valori medi dei singoli parametri misurati rispetto al limite massimo di legge: circa al 24% per Pesaro e al 17% 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.

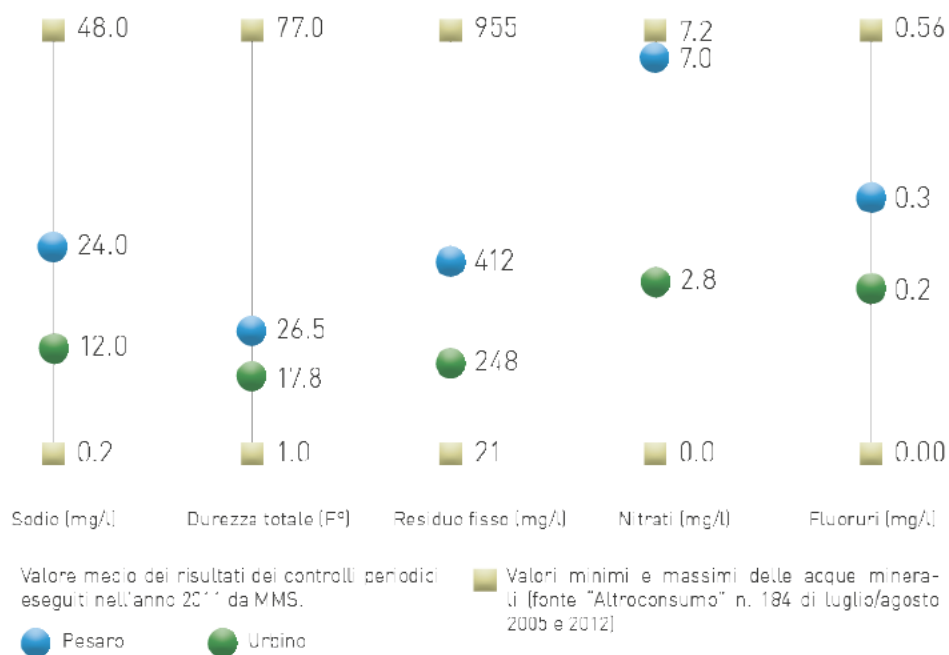
Anche il confronto con alcune acque minerali in commercio conferma la qualità dell'acqua distribuita.

Caratteristiche dell'acqua di MMS 2013 rispetto al limite di legge



Confronto delle caratteristiche chimiche dell'acqua di Pesaro e Urbino con i valori minimi e massimi delle acque minerali in commercio (fonte "Altroconsumo", luglio/agosto 2005 e 2012)

Confronto delle caratteristiche dell'acqua di Pesaro e Urbino 2011
con i valori minimi e massimi delle acque minerali in commercio





5.

GLI AZIONISTI



5. GLI AZIONISTI

	COSA VOLEVAMO FARE	COSA ABBIAMO FATTO NEL 2013	COSA INTENDIAMO FARE NEL 2014
AZIONISTI	Creazione di un'area informativa dedicata sul portale aziendale www.gruppomarchemultiservizi.it	● è stato attivato nel sito aziendale un'area dedicata agli azionisti ● Mini sito Bilancio Economico	Mini sito Bilancio di Sostenibilità
	Avviare un ulteriore canale di contatto periodico con gli azionisti attraverso newsletter.	■ Rimodulato in seguito alle indicazioni ricevute negli incontri periodici	Avviare tavolo di ascolto entro il 2014

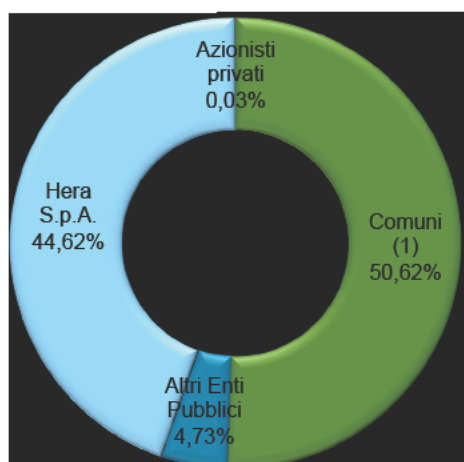
Marche Multiservizi è una società costituita ai sensi dell'art.113 del D.Lgs. 267/2000 e lo Statuto ne riflette la natura di Società partecipata da Enti Pubblici espressione del territorio servito.

La compagine societaria di MMS al 31.12.2013 è la seguente:

COMPOSIZIONE AZIONARIA	2011	2012	2013
Comuni	50,49%	50.62%	50.62%
Altri Enti Pubblici	8,84%	4,73%%	4,73%
Hera spa	40,64%	44.62%	44.62%
Altri (privati)	0,03%	0,03%	0,03%
Distribuzione dividendi			
Dividendo per azione (centesimi di euro)	0,16	0,16	0,16

AZIONISTI PUBBLICI	2011	2012	2013
Comuni	60	61	61
Altri Enti Pubblici	2	3	3

Composizione Azionisti



Sin dalla costituzione, MMS ha adottato un sistema di governance tradizionale, che prevede un un Consiglio di Amministrazione il cui obiettivo è quello di garantire la tutela degli azionisti, il rendimento del loro capitale e il soddisfacimento degli interessi degli stakeholder, in linea con la missione aziendale.

Le attività sono gestite nel rispetto di quanto affermato nel Codice Etico.

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 4,2% 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

1.5%
del Valore aggiunto
ai finanziatori



6. I FINANZIATORI

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

La gestione finanziaria evidenzia un miglioramento di 0,5 milioni di euro attribuibile alla contrazione degli oneri finanziari che hanno registrato, nell'esercizio, un decremento per 0,3 milioni euro di cui il Gruppo ha beneficiato.

Infatti, nonostante le forti tensioni rilevate a livello globale sulla dinamica creditizia e sui mercati finanziari, il Gruppo, grazie a una attenta gestione della leva finanziaria e a un corretto uso degli strumenti di finanziamento a tasso variabile di medio/lungo termine, è riuscito a ridurre il costo del denaro e conseguentemente a diminuire il peso degli oneri finanziari.

Nel 2013 sono stati intrattenuti rapporti con diversi Istituti di credito, soprattutto a carattere regionale. Ai finanziatori viene attribuito circa il 1,5% del valore aggiunto generato dalla gestione, risultato in contrazione di circa il 29,1%. 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.

FINANZIATORI (MIGLIAIA DI EURO)	2011	2012	2013
Debiti verso banche	35.843	38.294	38.452
Altri debiti	63.125	70.188	77.530
Totale debito	98.968	108.482	115.982
di cui a breve	68.522	79.057	89.430
di cui a medio/lungo	30.446	29.425	26.552

Al 30/12/2013 risulta ancora attivo un solo contratto di derivati a copertura del profilo di rischio del debito limitando la variabilità degli oneri finanziari e garantendo la flessibilità del rischio sui tassi. Si precisa la natura non speculativa del prodotto in linea con i piani di ammortamento dei mutui e degli affidamenti in essere.



7. I FORNITORI

Nella tabella seguente sono riportati: gli obiettivi per il 2013 prefissati dal bilancio di sostenibilità del 2012, la situazione attuale rispetto ad essi e gli obiettivi futuri individuati come strategici dal presente bilancio.

	COSA VOLEVAMO FARE	COSA ABBIAMO FATTO NEL 2013	COSA INTENDIAMO FARE NEL 2014
FORNITORI	Migliorare ulteriormente il monitoraggio degli infortuni sul lavoro dei fornitori.	● Consuntivato il fenomeno degli infortuni sul lavoro dei fornitori attraverso procedura di sistema integrato e questionario	Miglioramento della comunicazione con i fornitori: coinvolgimento degli stessi nei tavoli di dialogo e questionario sulla sostenibilità. Aumentare le specifiche su richieste Ambiente – Sicurezza in fase di gara e servizi.

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

7.1 La mappa dei fornitori

Composizione

L'anagrafica Fornitori del Gruppo conta oltre 3.000 aziende. Nell'anno 2013 sono stati stipulati contratti per beni, servizi, prestazioni professionali e lavori, affidati mediante le diverse procedure di scelta del contraente, con oltre 1000 aziende.

Qualificazione

Dopo aver completato la revisione dell'anagrafica dei fornitori nel corso del 2012 attraverso l'aggiornamento di tutta la documentazione richiesta, nel 2013 si è proceduto a monitorare la documentazione attestante le certificazioni detenute dalle aziende fornitrici.

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

FORNITORI QUALIFICATI PER TIPOLOGIA DI CERTIFICAZIONE	2011	2012	2013
Qualità (ISO 9001)	81	167	405
Certificazioni ambientali (ISO 14001)	19	20	29
Sicurezza sul lavoro (OHSAS 18001)	9	9	9
Certificazione laboratori (ISO 17025)	2	2	2
Sicurezza delle informazioni (ISO 27001)	1	1	1
Sistemi di gestione dell'energia (ISO 50001)	1	1	1
Qualificazione all'esecuzione di lavori pubblici (SOA)	31	111	101
Altre			12

Gli acquisti e le gare

I volumi totali delle forniture di beni, servizi e lavori nel 2013 sono stati di circa 45,4 milioni di euro, il dato si è stabilizzato dopo un 2012 che aveva segnato un sensibile aumento per l'allargamento del perimetro del Gruppo nel territorio di Falconara Marittima.

Nel 2013 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 2013 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.

A proposito di procedure nel 2013 si è provveduto a continuare sulla strada della comunicazione trasparente attraverso il portale dove viene pubblicata tutta la documentazione relativa alle gare di appalto.

La tabella che segue mostra la distribuzione delle forniture nei diversi settori .

FORNITORI UTILIZZATI NELL'ANNO	2011	2012	2013
Volume totale forniture (milioni di €)	41,6	51,2	45,2
Beni (%)	44%	44,2%	45,6%
Servizi(%)	51%	53,0%	49,9%
Lavori(%)	5%	2,8%	4,5%

È importante sottolineare che il valore destinato a cooperative sociali, rapportato al valore totale degli affidamenti è aumentato rispetto al 2012, superando il 2% rispetto all'ordinato.

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. Questa tipologia di affidamenti mira con particolare attenzione all'occupazione di lavoratori svantaggiati.

FORNITURE DA COOPERATIVE SOCIALI	2011	2012	2013
Valore cooperative sociali sul totale (%)	2,47%	2,00%	2,23%
Valore delle forniture (migliaia di euro)	958	1.026	1011

Le gare

Sul fronte degli appalti anche nel corso del 2013 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 delle imprese ai sensi dell'art. 232 del D.lgs. 163/2006 finalizzato all'affidamento di 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, con il conseguente aumento di procedure negoziate realizzate principalmente con queste ultime. 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 Spa 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	2013
Cottimo	28	21	14
Negoziato	12	18	41
Aperte	3	4	8

Ove possibile, si cerca di integrare i requisiti di partecipazione o i criteri di valutazione a quanto richiesto dalle normative vigenti anche con il rispetto dell'ambiente e i requisiti di sicurezza, ad esempio il possesso di certificazioni di qualità e ambientali, misure di prevenzione dell'inquinamento e delle riduzioni di emissioni ed imballaggi con il recupero degli stessi, utilizzo di materiali a basso impatto ambientale. Nel corso del 2013 non sono state avviate gare con procedura di aggiudicazione con offerta economica più vantaggiosa.

Valutazione e monitoraggio

Sono proseguiti i normali processi di valutazione delle forniture effettuate. Tutti i beni, servizi o lavori ritenuti strategici e sensibili sono abitualmente monitorati e verificati, e provengono da fornitori appositamente qualificati tramite procedure richiedenti una serie di documenti (certificazioni 9001, 14001, 18001, DURC, referenze, ecc.)

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 lo sviluppo di una transazione all'interno del nostro sistema SAP/R3.

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.

VALUTAZIONE DEI FORNITORI	2012	2013
N° valutazioni positive (escluse negative + neutre)/ valutazioni totali	99,1%	99,7%

Nel corso del 2013, attraverso il team di auditor interni di sistema QSA, sono state svolte 3 visite ispettive secondo lo standard ISO 19001, una ad un fornitore strategico e due a società controllate, i rapporti di visita non hanno evidenziato criticità.

Dal 1-1-2013 è stata anche avviata una procedura unica di valutazione comprendente tutte le società del Gruppo che consentirà di avere dati omogenei e aggregati, la compilazione della valutazione del fornitore è effettuata dal committente interno in fase di autorizzazione al pagamento della fattura su SAP, il format è informatizzato quindi di facile comparazione.

7.2 Le ricadute sul territorio

Il Gruppo Marche Multiservizi è sempre più attento a ricercare fornitori di qualità nel proprio territorio di riferimento con la volontà di far rimanere più ricchezza possibile nel territorio 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, e quindi le possibilità di aggiudicazione si spalmano su una platea ben più ampia e non solo locale, in effetti il tessuto industriale locale non sempre è organizzato a partecipare a gare strutturate a livello europeo data la dimensione medio piccola delle imprese e a tal proposito l'azienda sta' perseguendo nell'organizzazione di incontri con le associazioni di categoria.

Ciò può ovviamente comportare ripercussioni sulle imprese locali anche se il volume degli acquisti effettuati nella Provincia di Pesaro e Urbino nel 2013 è sceso soprattutto e sostanzialmente per l'incorporazione della azienda Acque S.r.l. e Marche Multiservizi Falconara S.r.l., che nel 2012 erano invece "contabilizzati" come fornitori.

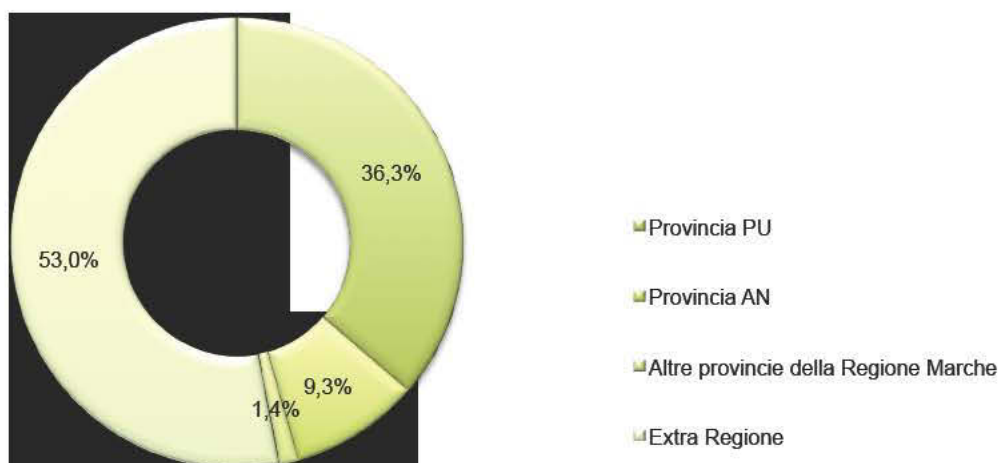
Va detto comunque che il 47% degli acquisti di Gruppo sono stati richiesti a fornitori della regione Marche.

I dati complessivi sono così riassunti:

VALORE DELLA FORNITURA (MIGLIAIA DI EURO)(1)	2011(1)	2012	2013
Provincia PU	16.795	22.508	16.438
Provincia AN	1.662	4.049	4.186
Altre provincie della Regione Marche	1.108	470	627
Extra Regione	22.057	24.221	23.999
Totale	41.622	51.248	45.250

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

Valore delle forniture per aree geografiche



SEGMENTAZIONE GEOGRAFICA DEI FORNITORI	2011(1)	2012	2013
Provincia PU	44%	44%	36%
Provincia AN	3%	8%	9%
Altre provincie della Regione Marche	2%	1%	2%
Extra Regione	51%	47%	53%



7.3 Il dialogo con i fornitori

Il dialogo con i fornitori segue le procedure sopra descritte sia per quanto riguarda la sezione dedicata nel portale web, sia per quanto riguarda le normali procedure di valutazione e monitoraggio messe a sistema dal Gruppo.

Al fine di sviluppare maggiore interazione nel dialogo con i fornitori sui temi della sostenibilità economica, sociale ed ambientale, Marche Multiservizi ha somministrato un questionario riferito all'anno 2013 ad un numero selezionato di aziende fornitrici di beni, servizi e lavori.

La lettera di invito a partecipare alla compilazione del questionario per la prima volta è stato inviato nel febbraio 2014 a 113 fornitori rappresentativi in base al valore del fatturato, in complessivo tali fornitori fatturano oltre l'82% di tutte le forniture del Gruppo.

Per dare la possibilità alle aziende contattate di rispondere in modo libero e autentico su tematiche non strettamente monitorate dalle procedure di monitoraggio e valutazione da parte di Marche Multiservizi, la scelta per questo primo anno è stata quella garantire l'anonimato, ha ottenuto risposta dal 51% dei fornitori (58 adesioni).

Il questionario è stato inviato esclusivamente via internet utilizzando un software gratuito; per ogni azione inerente l'invio, la ricezione e l'elaborazione dei dati non è stata utilizzata la forma cartacea, consentendo una piena sostenibilità dello strumento utilizzato.

Le domande sono state rivolte principalmente: alla conoscenza della composizione della forza lavoro attiva nelle aziende, e alla gestione delle attività di formazione; alla conoscenza di attività di sostenibilità messe in campo e alla loro tipologia.

Nel campo dell'occupazione interna la presenza media dei dipendenti a tempo indeterminato delle aziende che hanno partecipato alla rilevazione è del 90% rispetto a tutte le altre tipologie contrattuali, evidenziando un dato molto positivo, inferiore ma in linea con la percentuale del Gruppo Marche Multiservizi (100%), a garanzia del rispetto e della valorizzazione dei lavoratori. La presenza media delle donne è del 20% e fotografa un quadro positivo di attuazione delle pari opportunità a livello aziendale.

Altro aspetto positivo è costituito dall'impegno aziendale rispetto alla formazione.

Il 98% delle aziende ha svolto attività formativa per i propri dipendenti, in molti casi la formazione ha riguardato diverse tipologie di intervento inerenti la sicurezza, l'innovazione organizzativa e gestionale e l'attenzione alla sostenibilità ambientale. 46 ore sono state impiegate mediamente per ciascun lavoratore nella attività formativa nel 2013.

Il 55% delle aziende fornitrici ha svolto almeno una attività inerente la sostenibilità e in molti casi l'impegno è stato rivolto a diverse azioni tra cui: risparmio energetico, riduzione dei rifiuti, mobilità sostenibile, conciliazione casa/lavoro, pari opportunità, valorizzazione del territorio e occupazione territoriale.

Nell'ottica di rendere interattivo il dialogo con i propri fornitori sui temi della sostenibilità Marche Multiservizi, ha chiesto loro anche la disponibilità a partecipare ad attività sostenibili in collaborazione, ottenendo una risposta positiva da parte del 57% dei partecipanti alla rilevazione. I temi ritenuti più significativi per una collaborazione sono stati: riduzione dei rifiuti, risparmio energetico, valore aggiunto al territorio e occupazione territoriale.

Il prossimo anno l'intento è quello di coinvolgere ancor più i fornitori sui temi della sicurezza e ambientali estendendo la richiesta di collaborazione anche ai fornitori di piccoli importi in percentuale.

Il questionario si è rivelato un utile strumento di conoscenza e di confronto per diffondere la cultura aziendale della sostenibilità e per promuovere una sensibilità comune tra il Gruppo e i suoi fornitori. MMS informerà i fornitori circa i principali risultati della prima rilevazione inserendoli in calce agli ordini di acquisto future, ribadendo l'importanza di tale iniziativa.



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 costruito negli anni un percorso di sostenibilità partecipato e condiviso.

	COSA VOLEVAMO FARE	COSA ABBIAMO FATTO NEL 2013	COSA INTENDIAMO FARE NEL 2014
COLLETTIVITÀ	Incentivare la raccolta differenziata anche nelle scuole	● Eseguita formazione agli studenti sulla raccolta differenziata con lezioni e visite agli impianti	Sensibilizzazione e formazione per il miglioramento qualitativo della raccolta differenziata
	Promuovere l'utilizzo dell'acqua del "rubinetto" nelle comunità scolastiche	● Attivati gruppi di sensibilizzazione per promuovere l'utilizzo dell'acqua di rubinetto che sgorga dal rubinetto del plesso scolastico analizzata dal Laboratorio MMS	Promuovere l'utilizzo della risorsa idrica del rubinetto ai comitati dei genitori e operatori scolastici e alla coop
	Promuovere il riciclo	● Avviato il Centro del Riuso presso il Centro di raccolta differenziata di Pesaro con campagna di comunicazione anche nelle scuole	Avviare un nuovo Centro del Riuso ad Urbino con campagna di comunicazione anche nelle scuole

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



8.1 Collettività

Nel corso del 2013, con l'avvio delle conferenze di servizio per l'ampliamento dell'impianto di Ca Lucio, è nato un comitato territoriale che ha richiesto e organizzato momenti di confronto sull'impianto e sugli sviluppi futuri. Agli incontri Pubblici, partecipati anche dalla Provincia e altre associazioni e enti del territorio, è emersa la necessità di potenziare anche i sistemi di controllo e monitoraggio ambientale su diverse componenti ambientali tra cui, in particolare, gli odori e il percolato. Alla luce di tali esigenze territoriali l'azienda si è impegnata a effettuare ulteriori sforzi per la mitigazione ambientale sia con una gestione più ampia del percolato (si veda paragrafo 9.7) e soprattutto sul tema degli odori, con il contributo di esperti specializzati.

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 come opera di compensazione a valenza ambientale, innovativi 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; Ca Lucio e che si sono estese nel 2012 anche a Ca Guglielmo in ottemperanza alla normativa in materia di realizzazione e gestione di discariche, che consiste in un ulteriore monitoraggio dell'aria e dell'acqua da effettuarsi all'esterno della discarica tramite soggetto di comprovata professionalità nel settore e con individuato e indicato dalla Rappresentanza dei cittadini e/o dall'Amministrazione Comunale. In particolare l'azione prevede: 1) monitoraggi olfattometrici presso lo stabilimento; 2) monitoraggi ambientali aria acqua; 3) 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 olfattometriche 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 e 2013 hanno evidenziato parametri ampiamente in linea sia con le normative di settore che con i più diffusi standard di riferimento di impianti simili.

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 come opera di compensazione a valenza ambientale, innovativi 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; Ca Lucio e che si sono estese nel 2012 anche a Ca Guglielmo in ottemperanza alla normativa in materia di realizzazione e gestione di discariche, che consiste in un ulteriore monitoraggio dell'aria e dell'acqua da effettuarsi all'esterno della discarica tramite soggetto di comprovata professionalità nel settore e con individuato e indicato dalla Rappresentanza dei cittadini e/o dall'Amministrazione Comunale. In particolare l'azione prevede: 1) monitoraggi olfattometrici presso lo stabilimento; 2) monitoraggi ambientali aria acqua; 3) 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 e 2013 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 mantenuto attivo 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.

Inoltre, l'Azienda ha ripetuto due volte nel corso dell'anno l'iniziativa **"Impianti aperti"** per fare conoscere ai cittadini come funzionano gli impianti solitamente chiusi al pubblico e far comprendere che, dietro alcuni semplici gesti del vivere quotidiano, come ad esempio aprire il rubinetto dell'acqua, ci sono strutture, progettazione, investimenti e soprattutto il lavoro di tante persone.

Ai cittadini che hanno partecipato all'iniziativa "Impianti aperti", visitando nei mesi di marzo e maggio i potabilizzatori ed i depuratori del Gruppo sono state consegnate le due brochure aggiornate "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, oltre ad una caraffa da tavola per l'acqua.



Nel corso del 2013, 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.

“Prima di tutto fai la raccolta differenziata” per comunicare la modalità di conferimento dei rifiuti indifferenziati nei cassonetti con una apertura di inserimento più stretta al fine di incentivare la raccolta differenziata;



“Dalla A alla Z: vocabolario dei rifiuti” per informare i cittadini sulla corretta differenziazione di numerose tipologie di rifiuti e rispondere ai dubbi più frequenti su dove conferirli essendo costruito come un vero vocabolario in ordine alfabetico e con



legenda sempre consultabile

“Rifiuti ingombranti” per divulgare il servizio gratuito di ritiro a domicilio di rifiuti che per tipologia o dimensione non possono essere collocati nei normali bidoni/cassonetti;



“Verdeoro” per diffondere il servizio gratuito di ritiro a domicilio di sfalci d'erba, foglie potature con appositi contenitori e calendario settimanale /mensile;



“Olivia” per divulgare le corrette informazioni e buone pratiche per lo smaltimento dell'olio vegetale esausto attraverso i contenitori Olivia collocati sul territorio;



“Centro di Raccolta Differenziata” per rendere noto dove si trovano i singoli Centri di raccolta differenziata e cosa ci si può conferire;



Il Percorso dei Rifiuti: per far conoscere il “viaggio” che trasforma i rifiuti in nuove risorse per altri cicli produttivi attraverso la descrizione dei materiali raccolti e le quantità e la descrizione della filiera del recupero;



Video “Bidons”: per migliorare la qualità delle nostre vite e dell'ambiente che ci circonda un video animato con cinque bidoni colorati e un cassonetto insieme nell'Isola Ecologica con le voci degli amministratori comunali di Pesaro;



Come già accennato nel primo capitolo sono stati implementati i servizi interattivi sul nuovo portale internet www.gruppomarchemultiservizi.it che, con una architettura completamente rinnovata dal punto di vista comunicativo e funzionale dalla struttura all-in-page (in cui ad ogni servizio è stata dedicata una sezione specifica), 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.

Le informazioni ricercate sulle pagine web del Gruppo sono state oltre 200.000 con una media mensile che supera le 17.000 visualizzazioni. Gli argomenti di maggior interesse riguardano acqua e ambiente che coprono quasi la metà delle visualizzazioni, nel dettaglio:



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 di tutti gli interlocutori.

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/chiudi. Il menu 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..

Con il nuovo portale sono state avviate varie attività di comunicazione web:

- Invio "newsletter" informative/di servizio
- Pubblicazione Comunicati Stampa/Servizio
- Pubblicazione video e materiale informativo

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 e smaltimento dei rifiuti e al servizio idrico integrato.

Pulizia serbatoi a Lunano

Gentile Cliente,

la informiamo che nei prossimi giorni effettueremo alcune operazioni di pulizia e disinfezione ai serbatoi per acqua potabile nel Comune di Lunano.

Durante gli interventi dovrà essere sospesa la fornitura dell'acqua nelle zone sotto indicate con i seguenti orari:

Martedì 11 marzo 2014 - dalle 8:00 alle 12:00 - Capoluogo

Martedì 11 marzo 2014 - dalle 14:00 alle 17:00 - Matino

Mercoledì 12 marzo 2014 - dalle 8:00 alle 13:00 - Zona Artigianato, Zona nuova (Via F.lli Bandiera, Via Kennedy, Via Provinciale Metaurenza, Via dell'Artigianato, ecc.)

Le informazioni sono disponibili alla pag. 699 del televideo di RAI TRE e sul sito www.gruppomarchemultiservizi.it

Vi scusiamo con gli utenti interessati per gli inevitabili disagi e ricordiamo che, per ulteriori informazioni, è possibile contattare il Numero Verde 800.600.999 (servizio gratuito sia da rete fissa che da telefonia mobile) attivo nei seguenti orari: mattina da lunedì a sabato, dalle 08:30 alle 13:00, pomeriggio martedì e giovedì, dalle 14:30 alle 16:30.



IL CENTRO DEL RIUSO

è uno spazio a disposizione di tutti i cittadini all'interno del Centro di Raccolta Differenziata in via dell'Acquedotto a Pesaro dove si possono portare e quindi prelevare gratuitamente beni di consumo in buono stato d'uso, di conservazione ed igienico che possono essere riutilizzati per lo stesso scopo per cui sono stati creati. Il Centro del Riuso nasce per contrastare la cultura dell'usa e getta, ed allo stesso tempo per dare un aiuto concreto a chi ne ha bisogno.

I beni usati consegnati sono selezionati dall'addetto e poi classificati in base alla tipologia con assegnazione di un punteggio. Il prelievo è gratuito con una frequenza non superiore a 2 prelievi / mese solare con limite di 50 punti / prelievo.

Nel corso del 2013 il Centro del Riuso è stato visitato da 1306 persone, 966 italiani e 340 stranieri, che hanno "riusato" 7951 oggetti fra piatti, posate e suppellettili, oggettistica, giocattoli, libri, indumenti, mobilio, lampadari, reti e materassi, biciclette, passeggini e carrozzine, macchine fotografiche, elettrodomestici di piccola taglia (ferri da stiro, forni a microonde, apparecchi per cuocere, ventilatori, apparecchi elettrici di riscaldamento, aspirapolvere, tostapane, macchine per cucire, frullatori, macinacaffè, friggitorici, apparecchi radio, video registratori, apparecchi televisivi, telefoni, fax, cellulari, personal computer, stampanti ed altre periferiche, piccole apparecchiature informatiche, ecc..) e tanto altro.

Il Centro del Riuso si trova all'interno del Centro di Raccolta Differenziata di Via dell'Acquedotto a Pesaro, tel. 0721 699620. Orario di apertura al pubblico: martedì ed il giovedì dalle 15.00 alle 17.30; sabato dalle 8 alle 12. Informazioni e Regolamento disponibili sul sito www.gruppomarchemultiservizi.it



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 in cui viviamo.

Anche per l'anno 2013, Marche Multiservizi ha pertanto 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, del riciclaggio e del riuso :

- 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 primo grado, tenuti da un esperto aziendale.
- Visite agli Impianti : Discarica di Ca' Asprete; Discarica e impianto di compostaggio di Ca' Lucio; Potabilizzatore di San Francesco, Mercatale e Fermignano, Depuratori di Borgheria e Lucrezia.

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 2013 a coinvolgere **25 Istituti Comprensivi**, per un totale di **67 classi** con la partecipazione diretta di circa **1.365 alunni** e **53 insegnanti**.

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 e le liberalità

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.

SPONSORIZZAZIONI	2011	2012	2013
Attività ricreative	0	2.200	0
Cultura	30.000	25.000	38.400
Sociali	55.000	30.000	0
Ambientali	47.637	14.664	10.650
Totale	132.637	71.864	49.050

LIBERALITÀ	2011	2012	2013
Attività ricreative	0	520	320
Cultura	5.500	0	500
Sociali	0	27.051	18.500
Ambientali		32.140	0
altro	490	0	0
Totale	5.990	59.711	19.320

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 ed ha coinvolto 16 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 2012 a dicembre 2013 sono state sottratte allo smaltimento 53.5 tonnellate di prodotti, per un valore stimato di oltre 212.000 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.

Per conoscere l'acqua di Casa

È stata presentata una campagna informativa sull'acqua di rubinetto nei punti vendita di Coop Adriatica, promossa in collaborazione con MMS e, a livello nazionale, da Coop Italia e Federutility.

La campagna si svilupperà nel corso del 2013 nel nuovo punto di Urbino Nei punti vendita di Pesaro, sono state esposte delle tabelle informative riportanti i parametri chimico-fisici sulla qualità dell'acqua di casa.

Acqua di casa mia
Coop informa



Sull'acqua, il massimo della trasparenza.

Scopri le caratteristiche dell'acqua di casa tua
Gli analisti cooperativi e i supermercati Coop ti informano
sulle principali caratteristiche dell'acqua potabile nei loro comuni
grazie alla collaborazione di Regione Marche e
Comitato di S. Angelo in Lizzola

Parametri	Dati dell'analisi campi 17 luglio 2013	Valori limite (D.Lgs 31/03/01)
Conducibilità al cm di colonna pH	7,48	5-8
Cloruri (mg/l)	80	< 250
Calcio (mg/l)	< 5,00	< 1500
Magnesio (mg/l)	< 5,00	< 1000
Nitro (mg/l)	0,00	< 50
Fluoruri (mg/l)	0,00	< 1,5
Temperatura (°C)	18,0	10-20
Acidità (mg/l)	10	< 200
Alumini (mg/l)	0,00	< 0,5

Il risultato dell'analisi è da considerarsi indicativo e non definitivo.
Inoltre, si consiglia di non bere acqua potabile direttamente dal rubinetto.

coop in collaborazione con **mms**

8.1.4 La comunicazione interna

È proseguita nel 2013 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. In ogni numero sono riportati gli eventi significativi con l'integrazione di rubriche culturali, curiosità ambientale ed eventi sul territorio.

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 2013 MMS ha scelto di partecipare alla “Settimana Europea per la Riduzione dei Rifiuti” ampliando l'orario di apertura del Centro del Riuso anche nel fine settimana: il tema della settimana del 2013, infatti, è stato proprio quello del riuso.

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 delle recenti disposizioni normative (direttiva quadro sui rifiuti, 2008/98/CE).



8.2 Rapporti con le Istituzioni

Il principale strumento continua ad essere il portale intranet “ NOIMMS”, riservato ai lavoratori del Gruppo, nel quale viene data ampia visibilità alle informazioni e iniziative.

Sono pubblicati anche gli strumenti ufficiali che agiscono verticalmente nei confronti del canale gerarchico:

- ☞ **ordini di servizio**, che definiscono le strutture organizzative aziendali e le attribuzioni di responsabilità.
- ☞ **disposizioni di servizio**, che regolamentano i compiti operativi e presentano istruzioni e direttive operative.
- ☞ **comunicati interni**, che diffondono informazioni di carattere generale

È continuata l'attività di arricchimento dei contenuti dell'House Organ, per favorirne un maggiore utilizzo come fonte di informazioni utili e aggiornati, con articoli pensati per dare visibilità al lavoro invisibile e ai progetti delle varie strutture aziendali. Continuano a trovare spazio le rubriche di interesse più generale, gli appuntamenti e gli eventi.

A fine 2013 è stato rinnovato anche nella grafica e nel corso del 2014 verrà costituito il Comitato di Redazione finalizzato a dare sempre più rilevanza a questo strumento.

8.2.1 Dialogo con i Comuni e gli enti locali

La Società, fin dalla costituzione, ha ritenuto conforme a un proprio specifico interesse l'instaurazione di un dialogo continuativo, fondato sulla comprensione reciproca dei ruoli, con tutti gli azionisti, in particolare con i Comuni.

Infatti gli amministratori dei Comuni soci rappresentano per MMS uno dei principali portatori d'interesse, in quanto costituiscono la maggioranza dell'azionariato e fungono da anello di congiunzione con il territorio.

Si è quindi valutato, anche in considerazione delle dimensioni della Società, che questo dialogo potesse essere agevolato dalla costituzione di una struttura aziendale all'uopo dedicata.

Nel corso del 2013 è proseguito il percorso di confronto con il territorio di riferimento e ci sono stati 81 incontri durante i quali sono state approfondite le tematiche relative ai servizi gestiti e agli investimenti. Tale percorso è stato strutturato con la creazione di apposite schede nelle quali vengono indicati gli incontri, gli argomenti trattati e le funzioni aziendali interessate dalle criticità emerse evidenziandone anche aspetti rilevanti per la sostenibilità.

Di rilievo nell'anno la focalizzazione durante gli incontri sull'utilizzo dell'acqua di rete per diffondere, anche attraverso gli amministratori locali, questa buona pratica a valenza di sostenibilità.

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

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 (AEEGSI)**, 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'AEEGSI.

- ☞ **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'AEEGSI 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.
- ☞ AEEGSI relativamente al Gruppo di lavoro Misura.



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

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 illuminazione pubblica;
- 🔗 produzione di energia da fonti rinnovabili (utilizzo di Biogas da discariche, gestione delle caldaie);
- 🔗 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.
- 🔗 la promozione e l'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;
- 🔗 efficienza della rete idrica e degli impianti di potabilizzazione;
- 🔗 efficacia ed efficienza delle reti di raccolta delle acque reflue e del successivo sistema depurativo.

9.2 Risultati e programmi per l'ambiente

	COSA VOLEVAMO FARE	COSA ABBIAMO FATTO NEL 2013	COSA INTENDIAMO FARE NEL 2014
STAKEHOLDER AMBIENTE SISTEMA RACCOLTA	• Incremento della Raccolta differenziata – Ridurre ulteriormente l'utilizzo delle discariche per lo smaltimento dei rifiuti urbani con contestuale incremento della raccolta differenziata Obiettivo di ridurre di almeno il 5 % nel 2013 la quota di rifiuti urbani smaltita in discarica a valle di pretrattamento. – Incremento ulteriore della raccolta differenziata: raggiungendo il 55 % di gruppo nel 2013;	• Incremento Raccolta differenziata – Nel corso dell'esercizio 2013 sono stati smaltiti negli impianti del gruppo oltre 117 mila tonnellate di rifiuti complessivi in contrazione di circa 28% rispetto il 2012, dovuta anche alla RD, superando ampiamente l'obiettivo di riduzione del 5 % definito nel budget di sostenibilità 2012. – la raccolta differenziata ha raggiunto il 55,6% di gruppo superando quindi gli obiettivi previsti del 55%.	• Incremento della Raccolta differenziata – Ridurre ulteriormente l'utilizzo delle discariche per lo smaltimento dei rifiuti urbani con contestuale incremento della raccolta differenziata Obiettivo di ridurre di almeno il 4 % nel 2014 la quota di rifiuti urbani smaltita in discarica a valle di pretrattamento. – Incremento ulteriore della raccolta differenziata: raggiungendo il 57 % di gruppo nel 2014;
	• Aggiornare e approfondire l'indagine sulla tracciabilità della destinazione finale dei rifiuti della Raccolta Differenziata con mantenimento di un livello > all'80% di gruppo.	• Concluso il progetto sulla tracciabilità della destinazione finale dei rifiuti della Raccolta Differenziata. Si veda www.marchemultiservizi.it e il paragrafo 9.6.	• Realizzare di un impianto di pre-trattamento della frazione umida all'ingresso delle discariche entro il 2014. - 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	• 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.	• Cà Lucio; –l'impianto di compostaggio è stato convertito in impianto di biostabilizzazione con avvio previsto per Marzo 2013 (si veda 9,7); –è in dirittura d'arrivo l'autorizzazione dell'ampliamento dell'impianto di smaltimento di Cà Lucio.	• Cà Lucio; –entro il 2014 avvio lavori di ampliamento dell'impianto di smaltimento di Cà Lucio.
	• Espletare gara e raggiungere autorizzazione per la realizzazione di un impianto ad osmosi per il trattamento del percolato nell'impianto di Cà Asprete.	• In seguito alle modifiche normative e al nuovo ruolo dell'impianto di compostaggio il progetto è stato ridefinito nelle modalità e tempi.	
STAKEHOLDER AMBIENTE SISTEMA FOGNARIO DEPURATIVO	• Potenziare le bonifiche sistema fognario: – 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 dei lavori del collettore fognario Sant'Angelo in Lizzola / Depuratore Montecchio	• Potenziare le bonifiche sistema fognario: – Sono in fase conclusiva i lavori per lo Sdoppiamento rete fognaria Soria-Tombaccia.-2014 – Terminati i lavori della nuova fognatura in zona Risara-Patenta nel comune di Montelabbate con convogliamento dei reflui all'impianto di Borgheria; – Termineranno entro il 2014 dei lavori del collettore fognario Sant'Angelo in Lizzola / Depuratore Montecchio	• Potenziare le bonifiche sistema fognario: – Conclusione dello sdoppiamento fognario dell'agglomerato di Santa Maria dell'Arzilla. (Depuratore + nuovo sistema fognario per circa 1.000 AE) – Redazione di ulteriori progettazione per rendere conformi gli agglomerati di Pesaro e Urbino (infrastruttura comunitaria) e avvio di alcuni interventi;
	• Miglioramento del sistema Depurativo; – Avvio dei lavori del nuovo impianto di Depurazione di S. Maria dell'Arzilla. – Conclusione dei lavori impiantistici dell'impianto di Depurazione del Braccone entro il 2013. – Ottenimento delle autorizzazioni per i lavori di ampliamento del Depuratore di Montecchio	• Miglioramento del sistema Depurativo; – Sono in corso i lavori del nuovo impianto di Depurazione di S. Maria dell'Arzilla. – Conclusi i lavori di costruzione dell'impianto di Depurazione di Braccone nel Dicembre 2013. – Per problemi di acquisizione delle aree di intervento, da parte dei Comuni di riferimento, l'obiettivo verrà è spostato nel 2014	• Miglioramento del sistema Depurativo Svolgimento Gara e avvio lavori; – del potenziamento dell'impianto di Depurazione di Cagli Capoluogo entro il 2014. – del nuovo impianto di depurazione di Trasanni entro il 2014. – del potenziamento dell'impianto di depurazione di Urbana entro il 2014.

	COSA VOLEVAMO FARE	COSA ABBIAMO FATTO NEL 2013	COSA INTENDIAMO FARE NEL 2014
STAKEHOLDER AMBIENTE ACQUA	• 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.	● Nel corso del 2013 è stato implementato la distrettualizzazione del Pentagono (Pesaro) e un nuovo distretto "Torraccia" per il controllo delle perdite idriche.	Avvio di un progetto di adeguamento/ammodernament o dei sistemi di misura finalizzato alla Riduzione della percentuale di acqua non contabilizzata.
	Riduzione della percentuale di acqua non contabilizzata.	Dato non raggiunto in termini assoluti anche per la contrazione dei volumi distribuiti (si veda 9.3)	-Avvio di un sistema puntuale di rilievo, controllo e dosaggio automatico dei prodotti chimici nelle varie fasi del processo di potabilizzazione
STAKEHOLDER AMBIENTE RISPARMIO ENERGETICO E RISORSE	• Ridurre i consumi energetici non condizionati da stagionalità e volumi specifici dei servizi.	● Si sono ridotti i consumi energetici del 9% e si sono attestati a 291.231 Gj , con una contrazione del settore più energivoro il SII di circa il 7%.	• Ridurre i consumi energetici non condizionati da stagionalità e volumi specifici dei servizi.
	Raddoppiare la percentuale di combustibili a ridotto impatto utilizzati per l'erogazione dei servizi.	▲ l'obiettivo non è stato raggiunto anche perché è stato spostato al 2014 la gara per il noleggio della flotta.	
	Predisporre di un progetto di risparmio energetico per l'illuminazione pubblica.	■ E' stato predisposto un progetto di riqualificazione e risparmio energetico per l'illuminazione pubblica presentato al proprietario degli impianti.	
	° Conclusione dei lavori di metanizzazione della linea in M.P. Chiaserna-Cantiano entro 2013.	● E' stata completata la metanizzazione della linea in M.P. Chiaserna-Cantiano arricchendo il territorio di un importante servizio.	Partecipazione alla gara per la gestione dell'ambito distributivo gas includendo nel progetto anche interventi di efficientamento energetico
	Livello di raggiungimento (raggiunti + parzialmente raggiunti /totali)	77 %	

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 continua la sua attenzione e azione diretta al contenimento e alla razionalizzazione dei prelievi di acqua dalle varie fonti, sul solco dell'analisi del 2012 "La risorsa Acqua – quale futuro per il territorio della provincia di PU".

Nuova piattaforma cartografica anche per la mappatura della rete fognaria

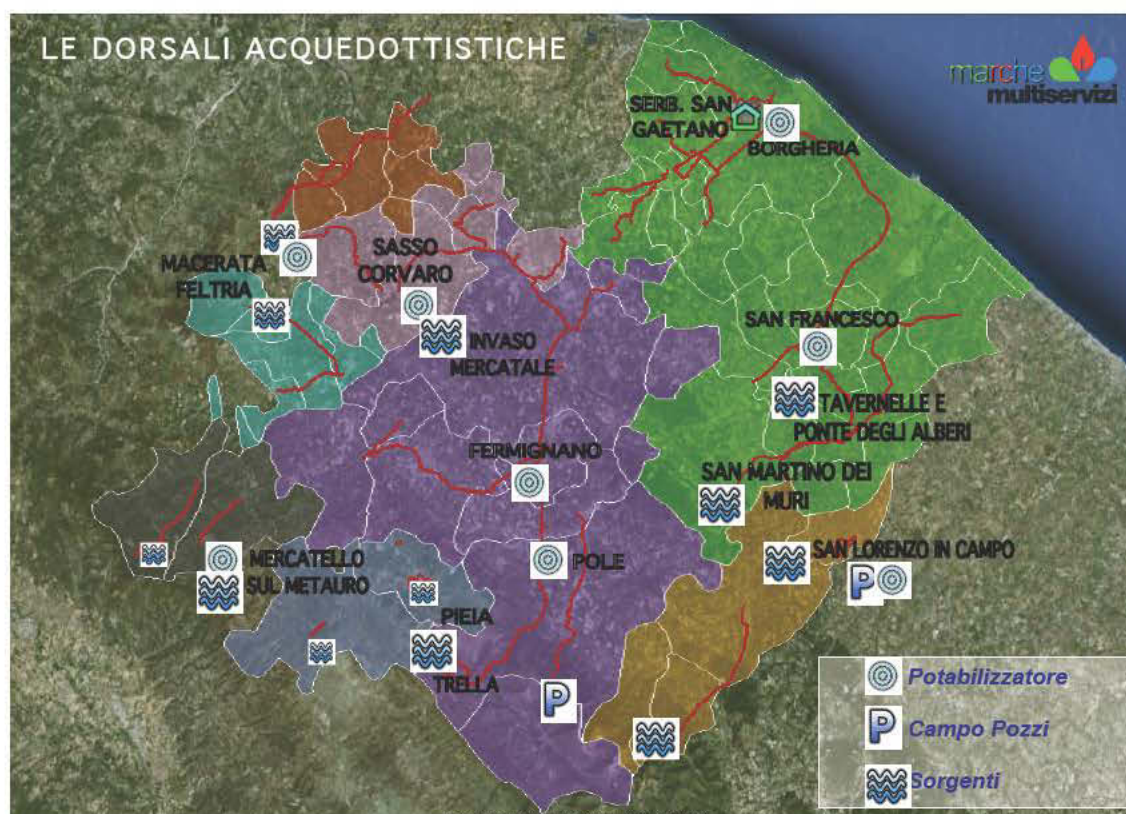
Nell'anno 2012 Marche Multiservizi ha deciso di rinnovare il Sistema Informativo Territoriale e di implementare le informazioni cartografiche esistenti, tramite la rilevazione in campo di tutte le reti e gli impianti del S.I.I.- GAS in particolare diretto a coprire le scarse e incerte di informazioni disponibili per la rete di fognatura del territorio gestito. Nel corso del 2013 l'Azienda si è dotata di una nuova piattaforma GIS basata sulle ultime tecnologie ESRI (ArcMap 10.1) e di un prodotto verticale ArcFM per la gestione delle reti tecnologiche (acqua, gas, fognatura, protezione catodica, ecc.); il



sistema utilizza la tecnologia Silverlight di Microsoft per la pubblicazione in tempo reale dei dati. Sempre nel 2013, il progetto per la completa digitalizzazione su sistema S.I.T. della rete fognaria gestita da MMS è entrato nel pieno dell'attività con rilievi nei comuni di Urbania, Sant'Angelo In Vado, Acqualagna. Rilievi condotti con innovativa strumentazione topografica di precisione (con antenne satellitari di ultima generazione; GPS doppia frequenza e software GIS dedicati) e di video ispezione che hanno consentito il rilievo di oltre 10 Km/mese da parte di squadre specialistiche interne idoneamente formate.

Il progetto strategico per il miglioramento della qualità del servizio offerto, fornirà principalmente ai servizi operativi, ma anche ai Comuni e ai portatori d'interesse uno strumento di consultazione efficiente e rapido per una puntuale e tempestiva pianificazione e svolgimento delle attività di manutenzione con effetti benefici sia sulla riduzione dei costi che dei tempi d'intervento.

Parallelamente sempre nel 2013 per aumentare il valore aggiunto della nuova piattaforma GIS è stata avviata anche il progetto di costruzione di uno strumento integrato per la generazione della reportistica sia per l'AEEGSI sia per altri usi aziendali direttamente connesso con la nuova piattaforma geografica. Per aumentarne l'efficacia gestionale e contemporaneamente consentire lo sviluppo professionale di risorse interne tutti i progetti di sviluppo GIS descritti sia informatici che di rilievo in campo hanno visto l'impegno diretto di professionalità interne.



Nel territorio di riferimento il prelievo idrico nel 2013 è stato di 33,07 mil. m³ in contrazione del 4,4 % rispetto al 2012, anno caratterizzato da alte temperature e limitate precipitazioni. Favorito dalle buone precipitazioni del 2013 e dal forte impegno del gruppo, migliora il bilanciamento del sistema di approvvigionamento nel territorio.

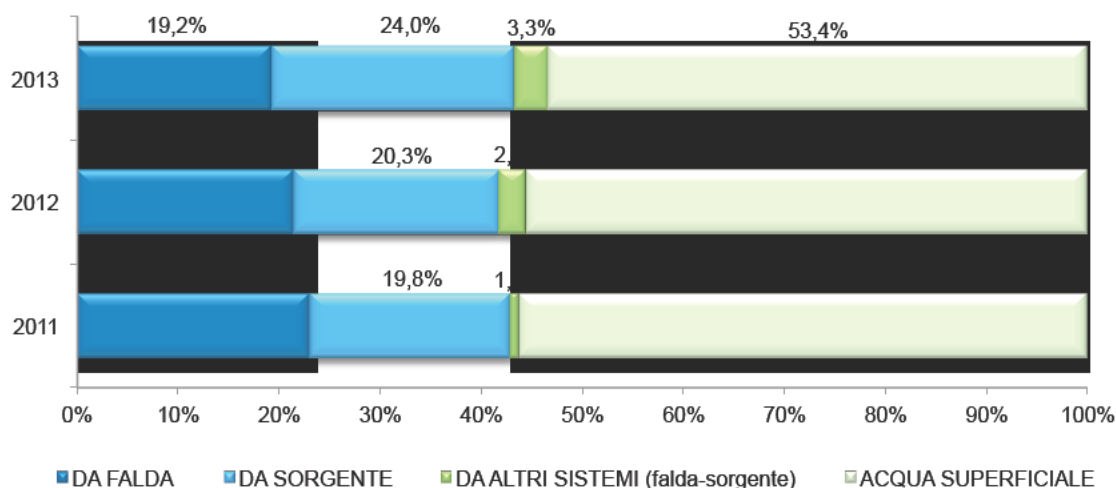
La contrazione di oltre 1,5 milioni di m³ (-8,1%) di acqua prelevata dai corsi di superficie, non ha ridotto così massivamente il ricorso a tale risorsa che rappresenta ancora il 53,4% dei volumi totali prelevati.

ACQUEDOTTO CIVILE - ACQUA IMMESSA IN RETE (MILIONI DI MC.)	2011	2012	2013
ACQUA SUPERFICIALE	19,48	19,22	17,67
DA FALDA	7,94	7,39	6,35
DA SORGENTE	6,87	7,04	7,95
DA ALTRI SISTEMI (falda-sorgente)	0,35	0,94	1,11
Totale volumi immessi in rete (mc.)	34,63	34,59	33,07

La contrazione dei prelievi d'acqua da falda è stata di oltre 1 milione di m³ (-14,1%) ma si è riusciti a prelevare da sorgente quasi 1 milione di m³ in più (+ 13%). L'acqua di sorgente ad oggi rappresenta il 24% come fonte di prelievo in termini assoluti e che arricchisce il sistema idrico territoriale di una miglior qualità delle acque e minori costi di trattamento.

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 e che insieme al sistema di infrastrutture e dorsali esistenti costituisce un limite a un bilanciamento ancor più spinto all'approvvigionamento da sorgente.

Fonti di approvvigionamento idrico



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

Il Piano Regionale sugli Acquedotti

Le iniziative e gli studi del gruppo per la razionalizzazione delle fonti di approvvigionamento e distribuzione idrica ad uso potabile per il territorio gestito elaborate nel corso del 2012 hanno supportato lo sviluppo del nuovo Piano degli Acquedotti varato proprio a inizio 2014 dalla Regionale Marche.

Secondo le previsioni del nuovo Piano la provincia di Pesaro e Urbino nel 2025 avrà il 10% di popolazione in più (da 362.000 a 401.000) oltre a una popolazione fluttuante di 120.000 persone. Sulla base di queste stime è stato previsto il fabbisogno idrico a 375 litri giorno per abitante residente, (200 al giorno per i fluttuanti) che tradotto in termini di portata significherebbero circa 2 m³/sec al 2025 (2.000 litri) contro i 1.34 attuali. Il piano prevede di coprire tale deficit con pluralità di azioni: prelevando acqua in nuovi acquiferi profondi, aumentandone la capacità negli invasi esistenti; e diminuendone le perdite.

NEL DETTAGLIO. L'intervento più importante riguarda i pozzi di S. Anna del Furlo e San Lazzaro, sui quali sono in corso gli studi e misure di portata per definire quanta acqua potranno fornire. Il piano prevede anche il ricorso al pozzo del Burano anche se subordinato agli studi di

impatto ambientale in corso. E' concreto invece il progetto Foglia, che prevede l'incremento dei volumi da invasare a Mercatale attraverso sfangamento e altre operazioni; e la realizzazione di una condotta idrica fino a Pesaro che dovrebbe portare dal lago circa 100 litri al secondo . Altre disponibilità idriche arriveranno dallo sfangamento degli invasi del Metauro: <<A San Lazzaro i lavori sono pressoché conclusi e consentiranno all'invaso un accumulo di 213.000 metri cubi di acqua in più.

IL PIANO di investimenti. La Regione prevede di destinare alla nostra provincia (Ato I) 37 milioni nel periodo 2014-2020 (13 per il rinnovamento reti; 3 per interconnessioni; 19 per captazioni e adduzioni; 2 per riduzione perdite); 26 nel periodo 2021-25 e 130 nel periodo 2026-50.

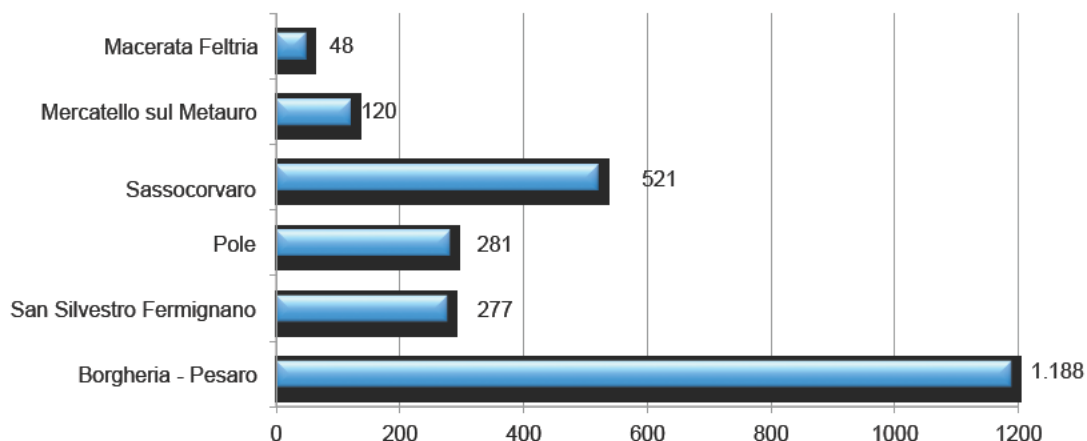
Marche multiservizi sta svolgendo in collaborazione con l'università politecnica delle Marche lo studio delle acque sotterranee delle località Sant'Anna del Furlo e San Lazzaro presso le Cesane. Lo studio è nella fase di rilevazione dei dati ambientali che consentiranno la modellazione matematica del bilanci idrici del sistema idrogeologico di riferimento.

È infatti importante sottolineare che la potabilizzazione delle acque superficiali richiede più impianti, più trattamenti e un maggior impiego di prodotti chimici e una gestione complessiva più articolata di quella prevista per le altre fonti di approvvigionamento.

Per il sistema acquedotti stico gestito 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 46.000 m³/giorno pari a circa 86% del potabilizzato giornaliero per un totale annuo di 16,67 milioni di m³. I sei impianti minori presenti sul territorio servito contribuiscono alla produzione del potabilizzato con i seguenti quantitativi annui (di tipo chimico- fisico e ad osmosi inversa).

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

migliaia di m3 anno



Continua l'attenzione del gruppo nell'utilizzo razionale delle risorse a cominciare da quella idrica sin nella fase di produzione. Nel potabilizzatore principale di San Francesco nel 2013 dopo la sperimentazione del 2012 è stata avviata il nuovo sistema di filtrazione e di regolazione del flusso idrico che ha consentito anche attraverso un elevato grado d'automazione di ridurre l'utilizzo dell'acqua nei processi del 10,3%. Anche sul fronte della risorsa energetica il 2013 ha visto un forte impegno nell'impianto che principalmente attraverso l'efficientamento dei sollevamenti dell'acqua grezza ha consentito un risparmio di circa il 3% e che sarebbe potuto essere più importante se il sistema di prelievo al fiume non avesse dovuto scontare l'elevato consumo derivante dagli obblighi di prelievo imposti per i lavori di sfangamento della diga.

L'utilizzo dei prodotti chimici si è mantenuta pressoché 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 2013 un sistema puntuale di rilievo e dosaggio di tali prodotti che integrato ad un controllo automatico

degli stessi nelle varie fasi del processo dovrebbe consentire un risparmio dei prodotti chimici utilizzati con positive ricadute oltre che economiche per l'ambiente e di sicurezza in generale.

PRODOTTI CHIMICI ACQUISTATI NELL'ANNO (T)	2011	2012	2013
Ipoclorito di sodio	36,3	38,5	57,0
Acido Cloridrico 32%	179,4	156,1	146,7
Sodio Clorito 25%	225,7	233,7	176,3
Policloruro di alluminio	463,6	553,8	519,7
Anidride carbonica liquida	78,5	88,6	149,4
Polielettrolita	0	0,5	0,5
Totale	984	1.071	1.050

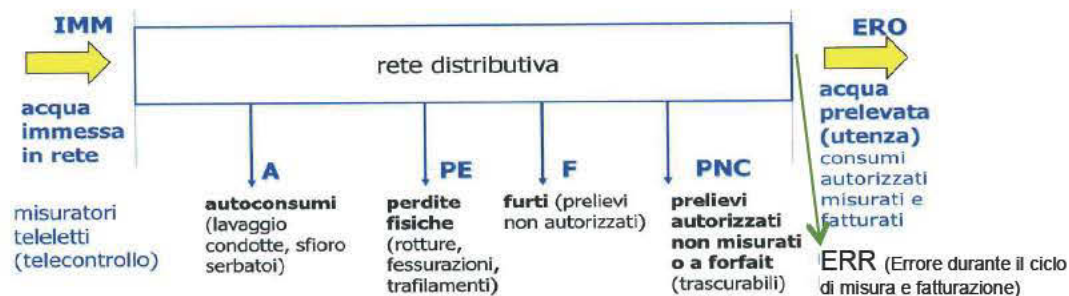
Quant'è un metro cubo di acqua

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 4508 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, sul quale nell'esercizio 2013 si sono ulteriormente investiti oltre 190.000 euro. 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 o perdite globali di rete che sono principalmente costituite 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).

Le perdite e L'indagine sui misuratori acqua

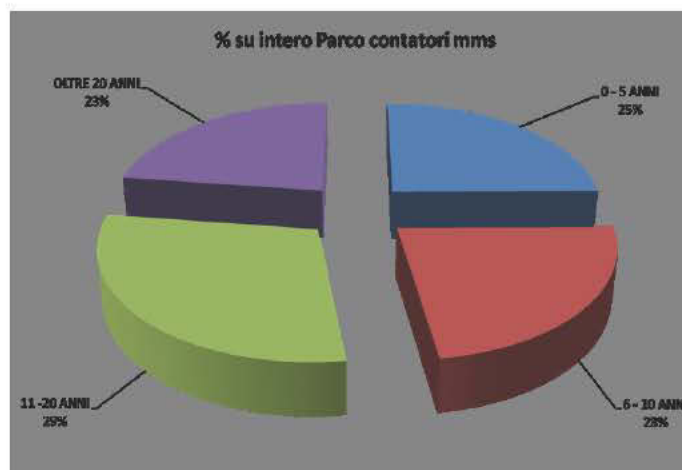
Le perdite globali e reali di un sistema idrico si compongono, di perdite FISICHE e perdite APPARENTI: Le FISICHE sono quelle che effettivamente si hanno a causa dalle fessure o rotture nella rete di distribuzione. Le perdite APPARENTI sono dovute a più componenti, errori di misurazione e sfasamenti temporali tra letture dei misuratori e fatturazione sono i più frequenti così come l'assenza di misuratori in alcuni contesti che molto semplicemente potrebbero essere fontane o fontanelle, spesso tali perdite apparenti sono incidenti quanto le perdite reali. Il loro bilancio può essere così rappresentato.



Nel bilancio delle perdite nell'esercizio 2013 è stata messa molta attenzione sull'analisi e quantificazione della componente dell'errore di misura attraverso l'implementazione di un sistema aziendale "Smart Meters".

I Misuratori

Il sistema di misuratori acqua è estremamente disomogeneo e proprio per superare questa situazione l'Azienda ha svolto nel biennio 2008-2010 una approfondita ricognizione e analisi sul campo per arrivare a costruire un database dettagliato sui misuratori che ha consentito già da maggio 2009, di attivare la foto lettura del quadrante del misuratore, con i diversi vantaggi: Controllo dei dati; trasparenza nella lettura, Monitoraggio dello stato di usura e degrado del contatore. Dal censimento si è successivamente passati ad analizzare i misuratori per classi di vetustà e relativa precisione della misura con prove di laboratorio.



La prima parte dell'analisi sull'errore per componente vetustà e misura a bassi regimi delle perdite amministrative si è conclusa proprio nel 2013 e ha portato, oltre all'avvio di un piano di sostituzione e rinnovo misuratori a determinare una prima stima dei volumi medi non fatturati ai Clienti a causa di tale tipo di errore. La sua quantificazione è stata rilevata sia da misure su prove di laboratorio effettuate direttamente da Marche Multiservizi che riscontrate e definite da studi di settore stimate in 10 m³ per i contatore di età maggiore 20 anni e di circa 6,5 m³ per quelli di età compresa tra 11-20 anni e del 2,5 m³ per quelli tra 6-11 anni. Tale determinazione riferita alla popolazioni dei contatori gestiti comporta che per l'esercizio 2013 i volumi non fatturati per la sola componente dell'errore a alle basse portate per vetustà pesa per circa 611.000 m³.

Proprio da tale analisi si è iniziato dal 2013 a introdurre parallelamente al bilancio idraulico degli altri anni un bilancio che tenga conto della stima sui volumi realmente distribuiti che tenga conto di tale tipo di errore con l'introduzione di un coefficiente correttivo della componente amministrativa volumi non fatturati per la determinazione dei volumi fisici distribuiti. Su tale aspetto nel 2014 sono in corso altre analisi per arrivare a una quantificazione ancor più precisa della componente errore amministrativo e di misura.

Nel 2013, i volumi immessi in acquedotto sono stati di 33,06 mil m³ in contrazione del 4,4 % rispetto al 2012 a seguito della minore domanda del territorio porta il dato dell'acqua non contabilizzata al 33,03% dell'immessa in rete. Tale dato seppur in incremento rispetto al 2012 continua ad essere allineato alla media nazionale che si attesta intorno al 32% (XX Rapporto sulla qualità ambientale dei comuni capoluogo di provincia - Ecosistema Urbano - Settembre 2013 Pagina: 41).

ACQUA DISTRIBUITA (MILIONI M ³)	2011	2012	2013
Immessa in rete	34,63	34,59	33,07
di cui ceduta ad altri sistemi d'acquedotto	5,55	6,03	5,56
di cui fatturati all'utenze	17,62	17,62	16,58
di cui distribuiti (1)			17,19
di cui non fatturato	11,46	10,94	10,92
di cui non contabilizzata(1)			10,31
perdite di rete senza errore di misura %			31,19%
perdite globali di rete (perdite apparenti e fisiche)%	33,10%	31,62%	33,03%

(1) Determinato come correzione dei volumi fatturati con l'errore medio di vetustà determinato da 10 m³ per i contatore di età maggiore 20 anni e di circa 6,5 m³ per quelli di età compresa tra 11-20 anni e del 2,5 m³ per quelli tra 6-11 anni.

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 situazione uguale al 2013 e che conferma un ottimo posizionamento di Marche Multiservizi rispetto ai dieci principali gestori italiani (Fonte Ufficio Studi di Mediobanca e Bilancio di Sostenibilità Gruppo Hera 2012).

ACQUA IMMESSA IN RETE E NON CONTABILIZZATA PER KM RETE GIORNO (M ³ /KM/GIORNO)	2011	2012	2013
Acqua non contabilizzata (m ³ /km/giorno)	7,14	6,85	6,78

Anche il 2013 ha visto Marche multiservizi sempre più impegnata nell'azioni di controllo e riduzione delle perdite a cominciare dagli investimenti nella Bonifiche delle Reti per circa 8,4 mil di € pari circa 1824 €/km rete gestita. Ad essa si è affiancata un sempre più ampia e sistematica ricerca programmate delle perdite di rete realizzate mediante appositi strumenti (Geofoni) in grado di correlare le variazioni acustiche sulle tubazioni con le perdite di rete. Nel 2013 sono stati controllati tutti i 830 km di rete programmati, che corrispondono al 18,4% della rete esistente.

RICERCA PERDITE DI RETE	2011	2012	2013
Rete idrica controllata (km)	643	525	830
Lunghezza rete (km)	4488	4464	4508
% di rete idrica controllata	14,3%	11,7%	18,4%

Inoltre nel 2013 è continuata l'attivata di implementazione del sistema dei "distretti " per il controllo delle pressioni di rete, con due nuove importanti azioni: Il raddoppio del distretto "Pentagono" realizzato nel 2012 con un volume di circa 250.000 m³ è stato nel corso del 2013 ulteriormente potenziato arrivando a controllare un volume idrico di circa 500.000 m³ annui.

L'intervento ha previsto anche l'istallazione di una valvola di riduzione telecomandata con regolazione di pressione automatica giornaliera e notturna capace di seguire da vicino i profili di consumo dell'utenza.

Il secondo ha interessato il nuovo distretto "Torraccia" avviato nel dicembre 2012 situato in una zona periferica commerciale di Pesaro su una rete costituita prevalentemente da condotte in polietilene con pressioni massime notturne di 7 bar e caratterizzata da un numero elevato di interventi di riparazione. L'attivazione del distretto ha consentito di portare la pressione in uscita a 3,6 bar, riducendo quindi la pressione di circa 3,3 bar con una riduzione stimabile delle portate intorno ai 5-6 l/sec. Anche in questo caso il distretto è stato dotato da misuratori di impulsi collegati al telecontrollo.

Che cosa è il “distretto” idrico

Il “distretto” si fonda sul principio che nelle ore notturne vi è una riduzione del fabbisogno per cui l'alta pressione dell'acqua determina solo 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 un'area territoriale specifica, 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 nelle varie fasce orarie.

Tale progetto è in grado quindi di sviluppare i seguenti vantaggi

- Riduzione delle perdite 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:

Relativamente alle **perdite amministrative** e al miglioramento del sistema di misura nel 2013 MMS ha continuato il piano di sostituzione programmata dei contatori che ha previsto la sostituzione di 4025 con quelli di nuova generazione a rulli protetti e con un alto standard di precisione della misura (classe C) nel rispetto del piano ATO - Precisione misura a cui si sono aggiunte le sostituzioni ordinarie per guasto arrivando a 5356 unità riammodernate.

9.4 La Fognatura e Depurazione

Il servizio di fognatura e depurazione è gestito dal gruppo in 55 Comuni della Provincia di Pesaro per oltre 1920 km di rete (dato stimato) e 105 impianti di depurazione, con una capacità depurativa complessiva di circa 300.000 abitanti/equivalenti. 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** raccolgono acque reflue domestiche;
2. **reti bianche** raccolgono acque meteoriche;
3. **reti miste** raccolgono in un'unica condotta 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 105 depuratori situati nella Provincia di Pesaro-Urbino di cui: 77 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 299.516 abitanti equivalenti, una portata di circa 18,93 milioni di m³/anno e una produzione di fanghi/vagli di circa 35 kg per abitante equivalente servito.

Marche Multiservizi, nel 2013, ha effettuato 542 campionamenti (circa 19 milioni di m³ trattati) delle analisi delle acque reflue volti ad assicurare la qualità delle acque reintrodotte nel sistema idrico superficiale, nonché il rispetto della normativa vigente in materia.

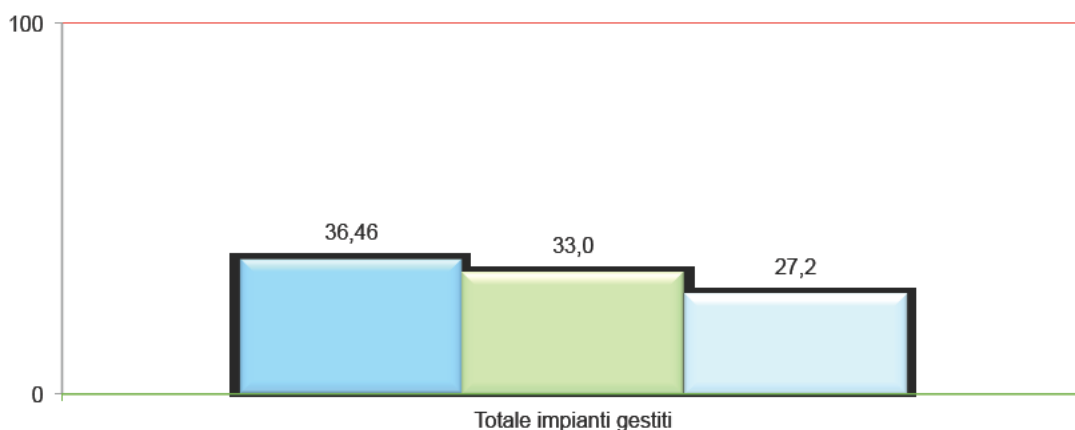
Dal processo di depurazione sono stati prodotti 10.836 tonnellate tra fanghi e vagli, in aumento rispetto al 2012 di circa il 13 % superiori anche all'aumento delle portate trattate (+5%). I rifiuti prodotti dalla depurazione sono stati smaltiti interamente nelle discariche del Gruppo. La

capacità di auto trattamento del rifiuto prodotto dalla depurazione in impianti gestiti è del 99,7 % analogo all'esercizio precedente. L'efficacia del sistema depurativo, descritta in dettaglio nelle tabelle seguenti, è 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 in questa edizione è stato rivisto per allinearne puntualmente ai limiti di legge in funzione delle dimensioni considerando in via restrittiva per gli impianti medi i limiti previsti sulle aree sensibili calcolato ed 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 medi) 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 105 gestiti). Il valore globale, così rideterminato, ottenuto dall'intero sistema depurativo gestito nel 2013 da Marche multiservizi risulta essere pari al 27% in miglioramento rispetto al 33% riscontrato nel 2012.

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 livelli di concentrazioni del tutto simili.

**"Efficacia della depurazione"- QUALITA' DELL'ACQUA
DEPURATA RISPETTO AI LIMITI DI LEGGE
(lim di legge=100%)**

■ 2011
■ 2012
■ 2013



CONSISTENZA IMPIANTI GESTITI	2011		2012		2013	
	Abitanti equivalenti	Portata m³/anno	Abitanti equivalenti	Portata m³/anno	Abitanti equivalenti	Portata m³/anno
Impianti grandi (più di 10.000 ab/eq)	90.000	6.434.770	139.600	7.379.948	139.600	8.465.522
Impianti medi (tra 2.000 e 10000 ab/eq)	102.500	5.830.510	107.800	6.672.335	107.800	6.812.607
Impianti piccoli (meno 2.000 ab/eq)	54.566	3.817.805	52.066	3.966.014	52.366	3.653.361

(1) Dato parzialmente derivante da stime

CAMPIONAMENTI PER ANALISI EFFETTUATI	2011	2012	2013
Campionamenti effettuati MMS	554	534	542
Campionamenti effettuati ARPAM(1)	120	141	141

(1) Svolti solo per impianti medi e grandi

EFFICACIA ABBATTIMENTO CARICO INQUINANTE T	IMPIANTI GRANDI			IMPIANTI MEDI/PICCOLI		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013
%						
COD	4.401	3.933	4.260	3.535	2.853	2.301
	95,19%	95,51%	96,33%	87,30%	89,32%	90,35%
BOD5	2.112	1.961	2.221	1.861	1542	1317,53
	98,00%	97,55%	98,17%	96,00%	95,58%	95,86%
Azoto totale	459	456	445,81	365	351	340,77
	84,68%	82,87%	82,03%	90,50%	91,05%	94,10%
SST	1.875	1.840	539	2.043	1.787	1.808
	95,55%	95,98%	97,83%	93,40%	94,09%	93,83%
Fosforo (P)	57	55	2624,04	-		
	88,11%	87,33%	88,24%	-		

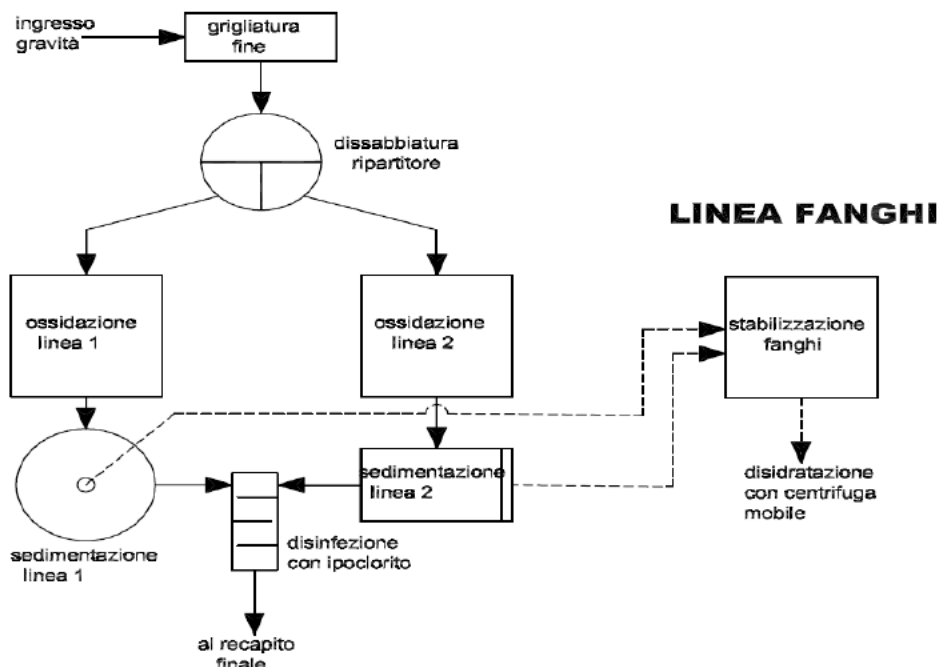
CARATTERISTICHE COMPLESSIVE DEGLI SCARICHI	LIMITI DI LEGGE (D.LGS. 152/06)	IMPIANTI GRANDI (PESARO E GABICCE)			IMPIANTI MEDI/PICCOLI		
		2011	2012(1)	2013	2011	2012	2013
Q.trat. m³/giorno		17.630	20.470	23.193	13.204,0	15.516,0	28.673,9
BOD5 out mg/l	25	6,8	6,6	5,4	8,3	6,7	5,0
COD5 out mg/l	125	34,1	25,0	18,9	36,9	32,1	25,8
Azoto totale out mg/l	15	12,9	12,7	11,5	14,8	14,2	13,4
SST mg/l	35	13,6	10,5	6,6	14,1	10,5	9,8
Azoto ammoniacale	15	0,4	1,0	0,5	5,0	4,1	2,6
Fosforo (P) mg/l	2	1,2	1,1	0,9	-		

ACQUISTO DI REATTIVI CHIMICI PER IL SISTEMA DEPURATIVO (T)					
Reattivo chimico	Fase di trattamento	2011	2012	2013	
Ipoclorito di sodio	disinfezione	638,1	743,5	641.14	
Polielettrolita	disidratazione	14,8	22,2	42.31	
Alluminato	abbattimento fosforo/terziario	246,5	290,5	414.50	
Cloruro ferrico			68,9	98.61	
Ossigeno liquido	ossidazione/nitrificazione	77,9	99,3	122.86	
Soda	ossidazione/nitrificazione	3,7	4,9	14.83	
Antischiuma (Talcchio)		0.1	0.1	0.8	

Vista la vicinanza alla costa, l'Autorizzazione Integrata Ambientale dell'impianto di Borgheria prevede 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.

Lavori di riqualificazione dell'impianto depurazione di ACQUALAGNA Capoluogo

L'impianto situato in Località Ponte di Ferro di Acqualagna, tratta i reflui di circa 3700 abitanti delle località e nuclei abitativi di Acqualagna capoluogo, Pole, Petriccio, Furlo, Fossato, Case Nuove. L'impianto immette il refluo depurato nel fiume Candigliano, nel rispetto delle tab 1 - 3 dell'allegato 5 del D.Lgs 152/2006 e s.m.i.. Il trattamento dei reflui è di tipo biologico con rimozione di carbonio ed azoto. L'impianto ha una potenzialità di 4.000 AE e tratta in periodo secco 660 m3/giorno; può arrivare a trattare 1.240 m3/giorno in tempo di pioggia.



Nel 2013 il depuratore è stato oggetto di lavori di straordinaria manutenzione volti ad efficientare il rendimento del processo depurativo e del consumo energetico. In dettaglio, sono stati modificati, su entrambe le linee di trattamento acque, i vecchi sistemi di aerazione a turbina superficiale sostituendoli con i nuovi sistemi di diffusione a disco a bolle fini che permettono di trasferire al refluo una quantità di ossigeno nettamente superiore con minor potenza elettrica assorbita tramite sistema di controllo a sonde di ossigeno collegato con sistema inverter ai compressori. La Riqualificazione ha previsto anche la realizzazione di una nuova stabilizzazione aerobica dei fanghi che permette di ottimizzare il processo di disidratazione con l'utilizzo di centrifuga mobile. È stata inoltre montata una nuova griglia fine di tipo a coclea con compattazione finale del grigliato in testa all'impianto, che ha permesso di ridurre la componente solida del refluo da trattare.

Schema dell'impianto:

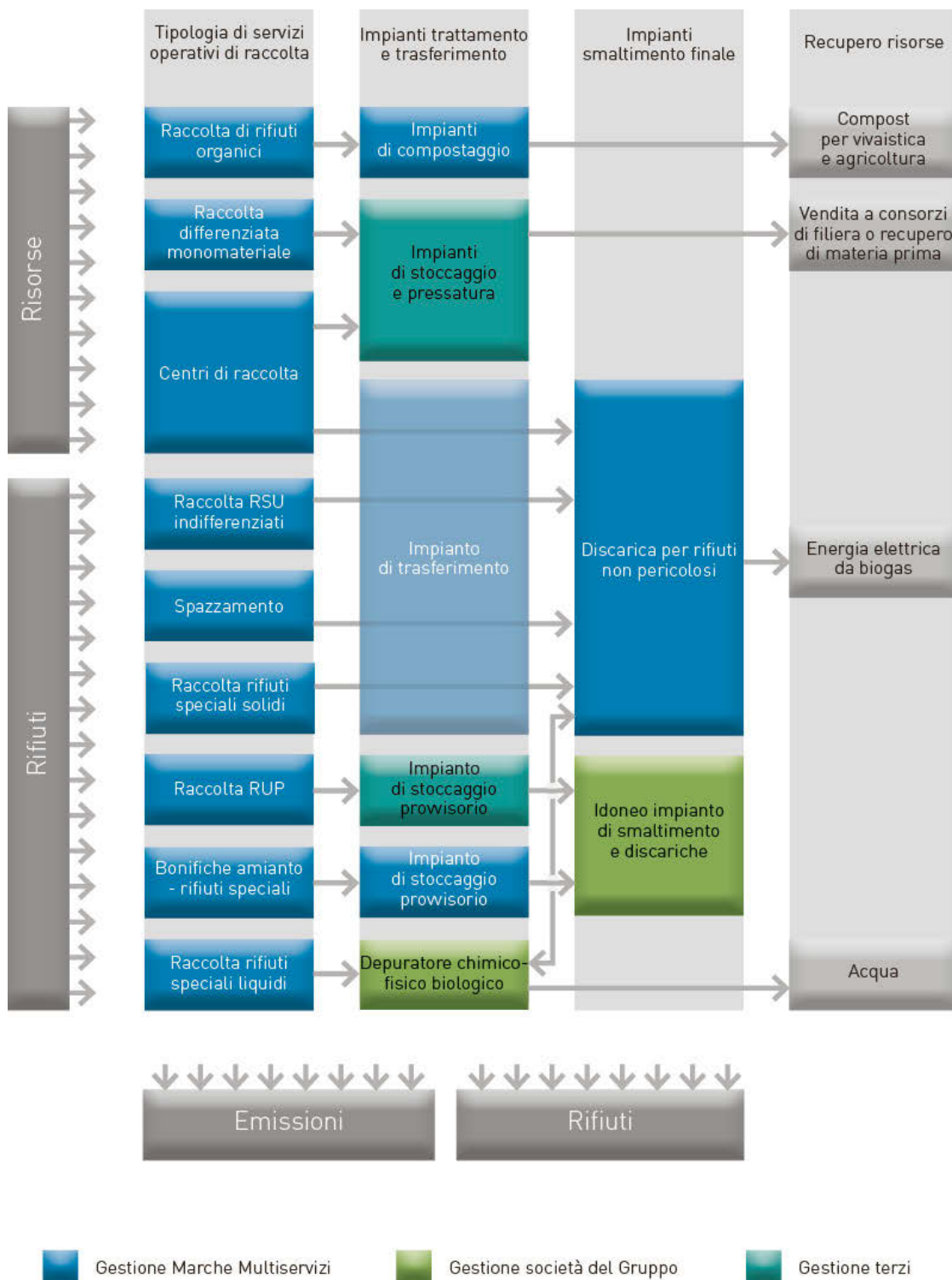
LINEA ACQUE	LINEA FANGHI
1. grigliatura fine automatica	1. stabilizzazione aerobica dei fanghi
2. dissabbiatore aerato / ripartitore portata	2. disidratazione con centrifuga mobile
3. ossidazione linea 1	
4. sedimentazione linea 1 circolare con ponte rotante	
5. ossidazione linea 2	
6. sedimentazione linea 2 rettangolare con ponte va e vieni	
7. disinfezione finale	

La riqualificazione ha consentito di mettere a punto anche un sistema di telecontrollo dell'impianto in grado di segnalare tempestivamente eventuali anomalie funzionali 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 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, i dati ricomprendono anche queste gestioni. In molti casi quindi il confronto storico triennale va letto alla luce di tale variazione di perimetro.

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



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

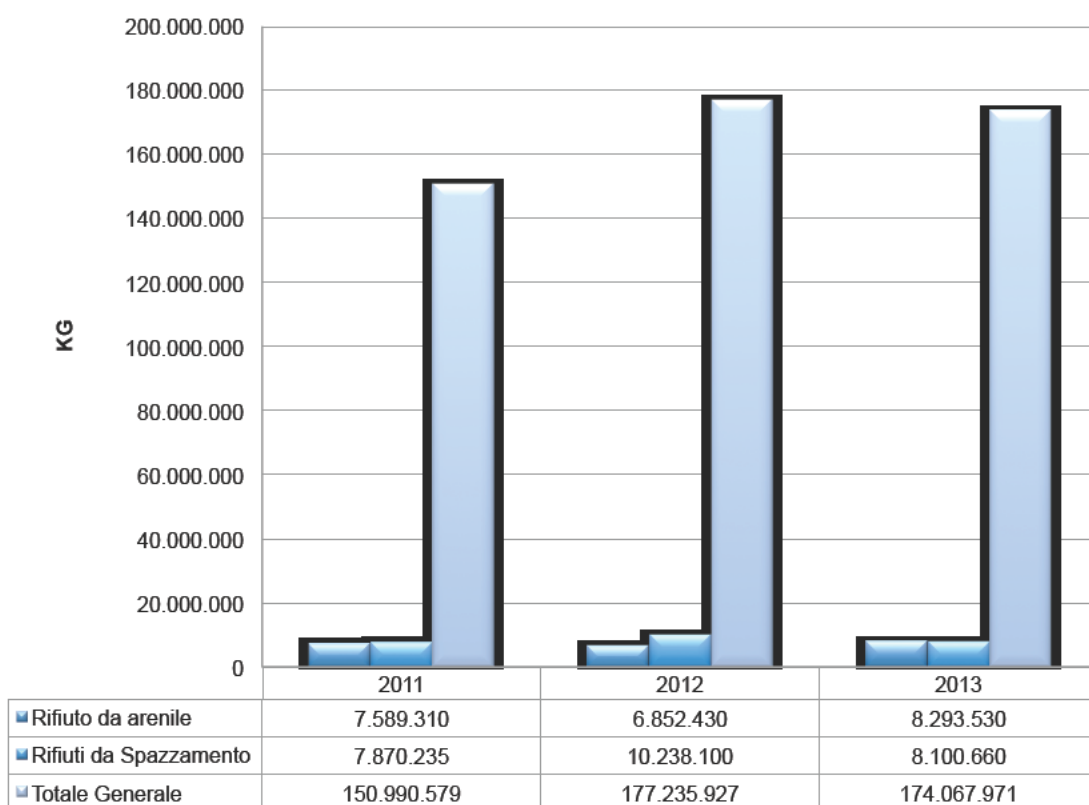
RIFIUTI RACCOLTI (KG) (1)	2011	2012	2013	Δ 13 - 12
Raccolta differenziata	61.672.943	85.733.891	87.701.757	2,3%
Raccolta indifferenziata (compresa RD a corretto smaltimento (2), RUP ed ingombranti)	73.858.091	74.411.506	69.972.024	-6,0%
Totale raccolta	135.531.034	160.145.397	157.673.781	-1,5%
Abitanti	224.985	274.429	271.198	-1,2%
Kg di Raccolta differenziata per abitante	274	312	323	3,6%
Kg di rifiuti per abitante	602	584	581	-0,4%

(1) Dato consolidato al 20 gennaio di ogni anno, non considerano piccoli scostamenti derivanti dalla presentazione ufficiale del 30 aprile dei MUD.

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

I servizi di pulizia spiagge e spazzamento stradale, manuale e meccanico, ha visto un consolidamento del dato riferito all'anno precedente e pesano per quasi il 10% del volume totale dei rifiuti raccolti.

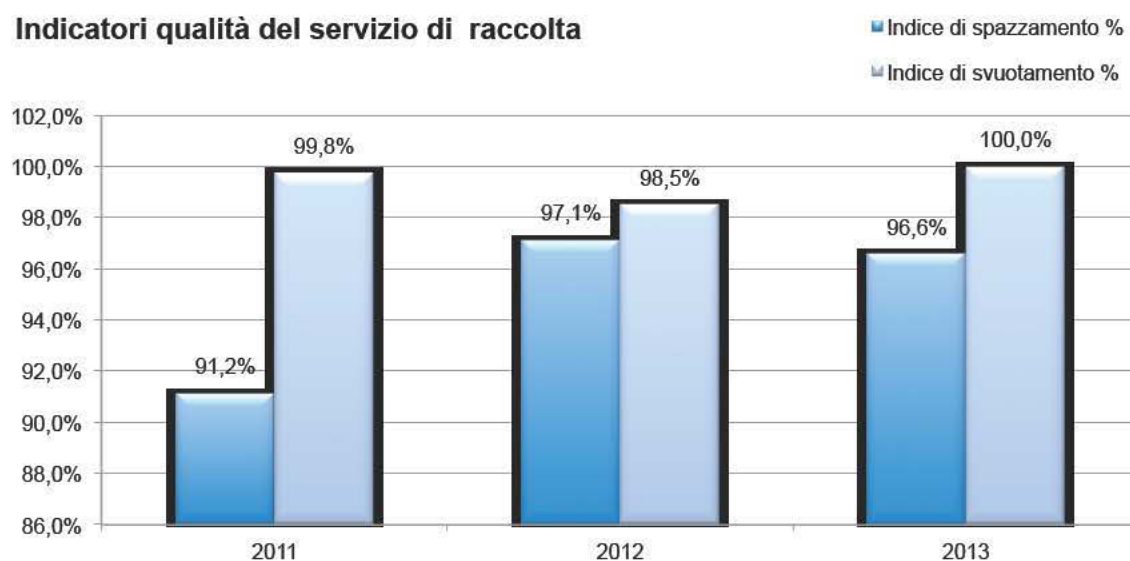
Rifiuti Raccolti Arenile - Spazzamento



La quantità complessiva di rifiuti urbani raccolti nel 2013 registra un decremento pari al 1,8% probabilmente condizionato anche dalla crisi con il conseguente calo dei consumi e il parallelo aumento del valore di alcune materie prime seconde. Tale variazione incide positivamente in termini di produzione pro-capite di rifiuti che, nel 2013 si attesta a 581 kg/abitante, in contrazione di circa il - 0,4% rispetto al dato 2012 posizionando il territorio leggermente al di sotto della media nazionale.

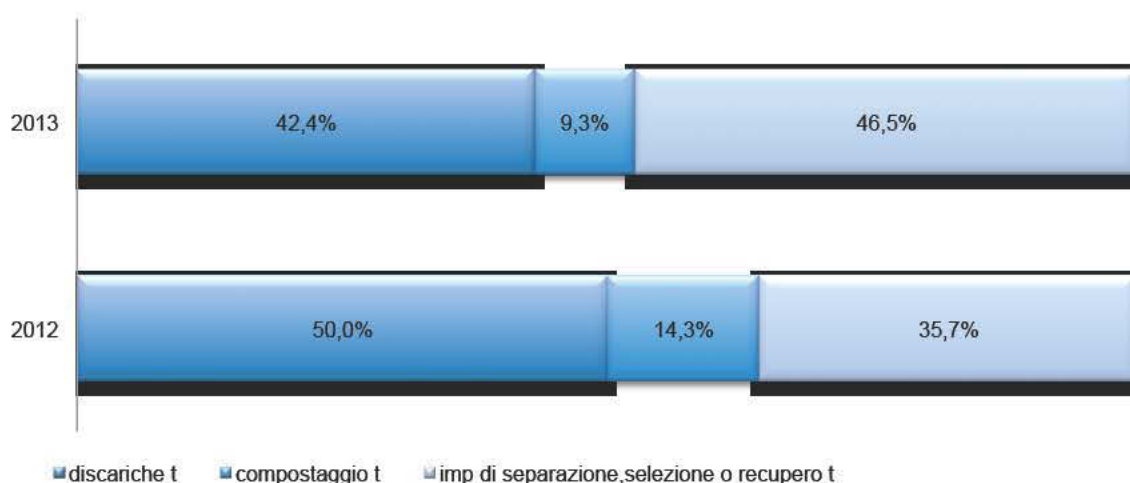
L'attenzione alla pulizia e alla raccolta dei territori serviti conferma e consolida i dati già positivi del 2012.

Indicatori qualità del servizio di raccolta



I rifiuti così raccolti trovano seppur in costante contrazione per il 42,4% ancora la discarica come flusso terminale del loro percorso.

Rifiuti raccolti per tipologia di trattamento finale



Infatti 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 Maiolati Spontini in Provincia di Ancona.

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 2011 è stato conferito in discarica a fronte di un 17% avviato alla termovalorizzazione. In molte regioni il ricorso alla discarica per lo smaltimento dei rifiuti urbani supera il 75%. Il Territorio in cui opera Marche Multiservizi nel 2013 ha utilizzato come forma di smaltimento la discarica per circa il 42% 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%.

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:

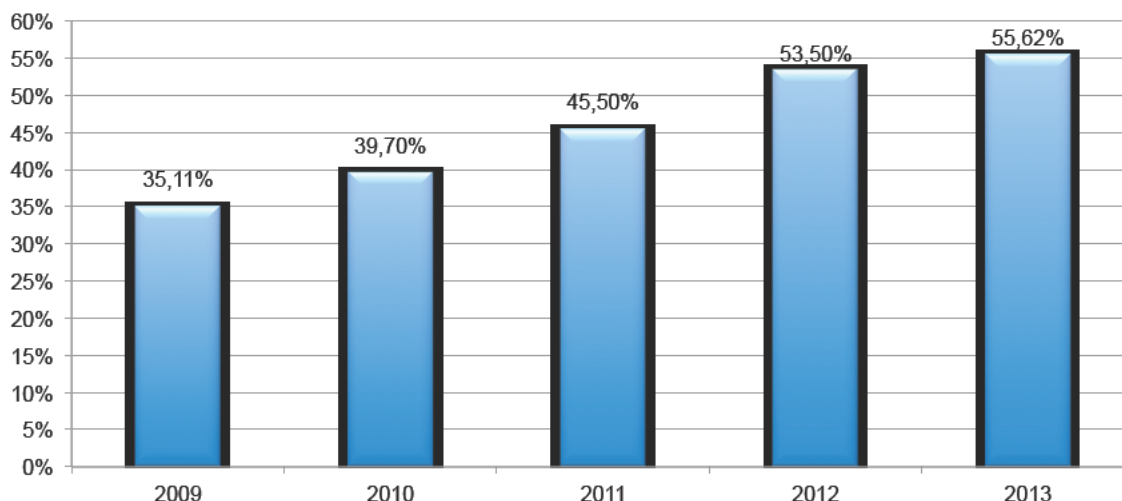
- ② raccolta rifiuti speciali (industriali, commerciali e terziario che non risultano assimilati agli urbani);
- ② spurgo pozzi neri e pulizia tubazioni fognarie presso privati (i reflui di spurgo sono avviati al trattamento nell'impianto di depurazione di Borgheria);
- ② bonifica amianto con personale specializzato per il prelievo, la rimozione e l'avvio allo smaltimento presso le discariche per rifiuti pericolosi;
- ② bonifica e ritiro di particolari rifiuti speciali quali cartongesso, guaine bituminose, lana di vetro e successivo smaltimento presso discariche per rifiuti non pericolosi;
- ② gestione piattaforma integrata di stoccaggio rifiuti inerti, ingombranti, legnami e scarti vegetali, finalizzata al recupero del materiale;
- ② spazzamento aree private e setacciamento spiagge in concessione.



9.6 La Raccolta Differenziata

Continua l'azione del gruppo nel potenziare la quantità dei rifiuti raccolti in maniera differenziata: la qualità del Rifiuto Differenziato favorisce la valorizzazione del rifiuto come materiale negli impianti di recupero e riciclaggio e la riduzione degli scarti destinati a smaltimento. Nel 2013 la raccolta differenziata ha raggiunto il 55,6% in incremento di oltre due punti % sul dato 2012.

Raccolta differenziata (kg)



RACCOLTA DIFFERENZIATA (KG)	2011	2012	2013
Raccolta differenziata	61.672.943	85.733.891	87.701.757
Totale rifiuti raccolti	135.531.034	160.145.397	157.673.781
Rifiuti pro-capite (kg/ab/anno)	274	312	323
% Raccolta differenziata	45,50%	53,50%	55,62%

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 con un forte aumento nel 2013 del numero di cassonetti (+20%) e dei volumi messi al servizio dei cittadini nel territorio (+15%) (si veda tabella);
- 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. Il sistema è permesso di ricevere 63.134 conferimenti e di gestire un flusso di 42.251 t di rifiuti andati a recupero per il 97%.

L'altra faccia della raccolta differenziata i costi

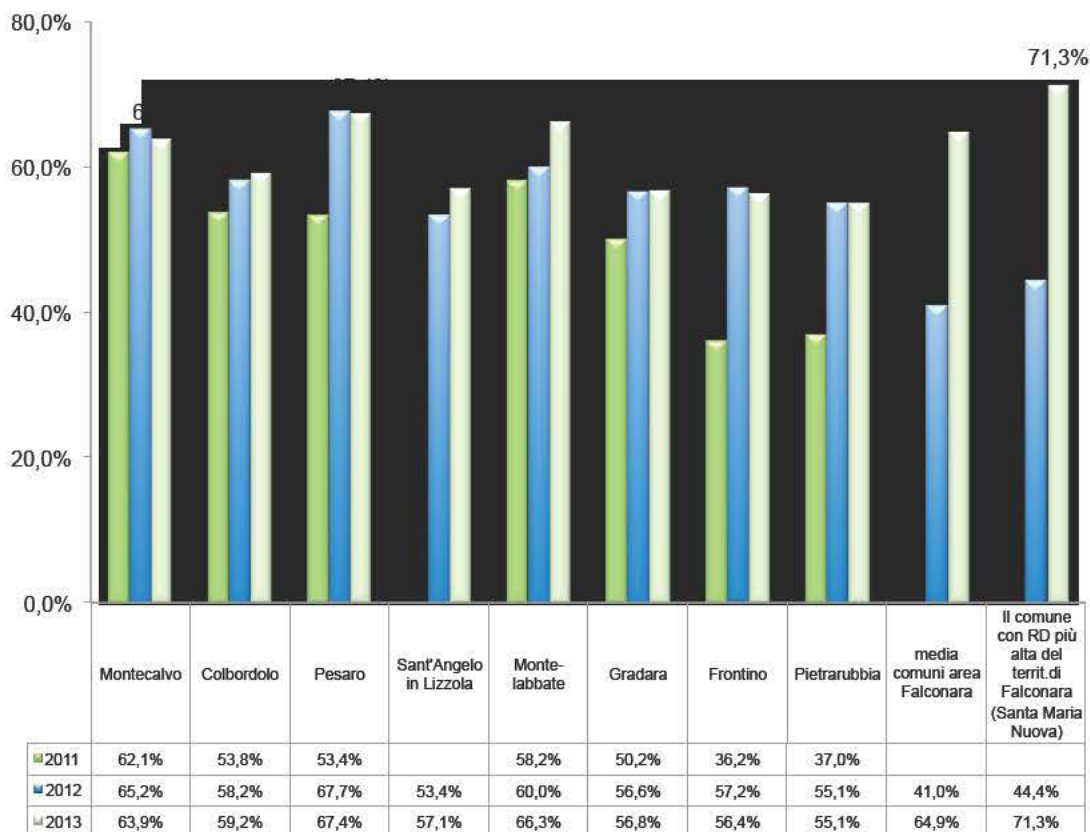
Partendo dal presupposto normativo che le tariffe dei servizi di igiene urbana devono coprire i costi dei sistemi di raccolta diventa fattore centrale per un'amministrazione e un territorio in genere trovare l'equilibrio tra costi e risultati nella progettazione e gestione dei servizi di raccolta ed in particolare del sistema di raccolta differenziata. In tale contesto si inserisce lo studio che Federeambiente ha commissionato alla Bain&Company per analizzare i rapporti tra benefici ambientali e costi collettivi del sistema di raccolta porta a porta. Lo studio svolto su un campione di aziende e su un panel di frazioni merceologiche nel periodo di confronto 2007 vs. 2012 evidenzia come i sistemi di raccolta "porta a porta" abbiano contribuito sì allo sviluppo della RD passata nel campione di riferimento dal 27% del 2007 al 40% del 2012 ma con un incremento di costi globali dei servizi di raccolta del 44% e per la sola componente del "porta a porta" di circa del 20%. Lo studio evidenzia anche come agli incrementi dei costi di raccolta delle principali frazioni merceologiche non abbiano fatto seguito maggiorazioni conseguenti ai ricavi del materiale raccolto e gestiti negli accordi quadro ANCI-Conai che si sono aggirati nel periodo di riferimento sul 4%. Sempre lo stesso studio evidenzia come i maggiori costi del modello "porta a porta" rispetto ad un modello classico del sistema stradale è dell'ordine del 40% e come per ogni frazione merceologica la massima economia si ottenga fino ad un certo % di raccolta.

VOLUMI A DISPOSIZIONE DEI CITTADINI NEL TERRITORIO SERVITO (LITRI)	2012	2013
Volumi per la racc. differenziata	20.513.920	23.274.400
Volumi per la racc. indifferenziata	11.552.270	13.113.910
numero contenitori indifferenziata	10.169	12.189
numero contenitori differenziata	25.495	31.330
volumi procapite differenziato (m3/ab/anno)	75	86
volumi procapite indifferenziato (m3/ab/anno)	42	48

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 **323 kg di rifiuti per abitante** (+3,5% sul dato 2012).

Sono ormai diversi i Comuni della Provincia (si veda grafico sotto) in cui, lo sviluppo del sistema integrato di raccolta differenziata, ha consentito di raggiungere livelli d'eccellenza con percentuali di differenziazione dei rifiuti **sopra il 60%**.

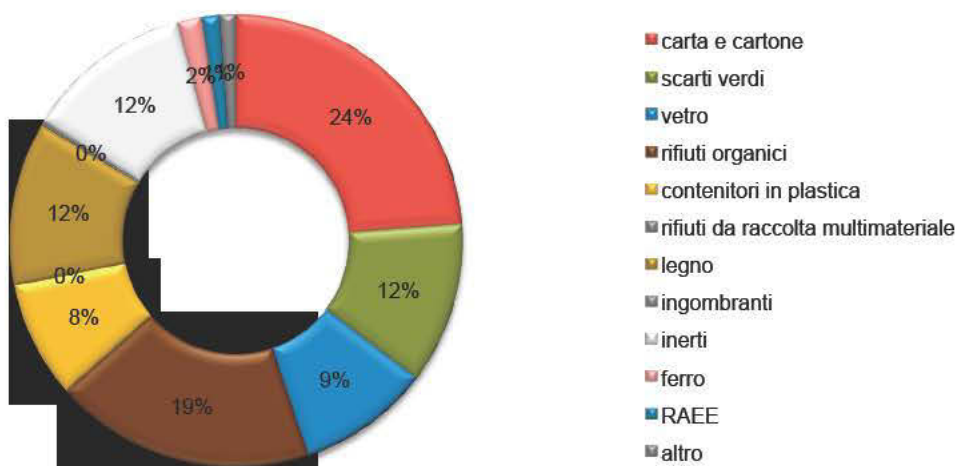
Raccolta differenziata d'eccellenza



Estremamente positivo è anche l'avvio del sistema di raccolta nei comuni dell'area di Falconara dove il dato medio sfiora il 65% e dove nel comune di Santa Maria Nuova, Agugliano e Offagna si è superato il 70% 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, rispettando al contempo la qualità dell'ambiente e la sicurezza sul lavoro.

Rifiuti urbani differenziati per tipologia



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).

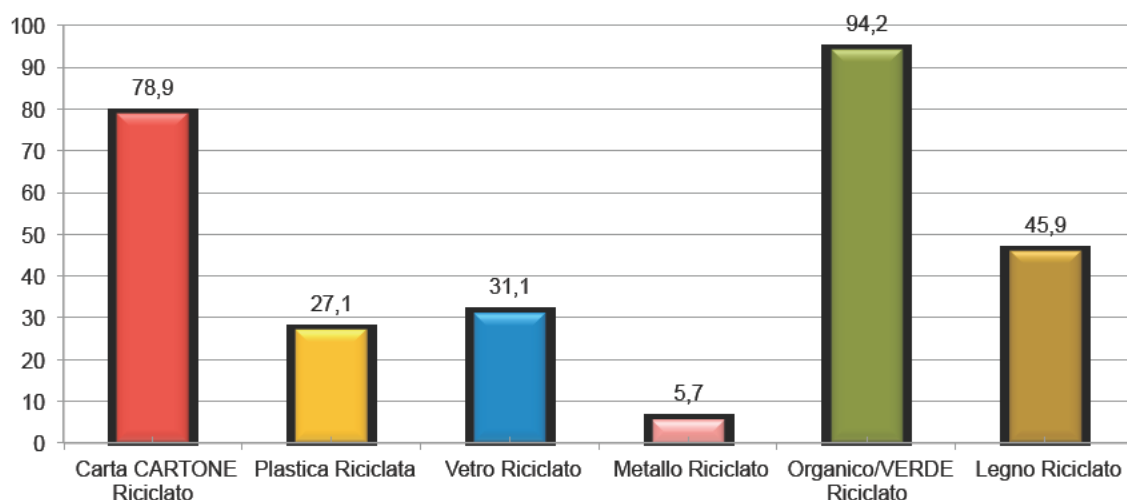
Il percorso dei rifiuti

Nel 2013 è stato rinnovato il controllo sui dati del progetto "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, le valutazioni non tengono in considerazione i dati di Falconara e riguardano l'84% dei materiali visto che le tonnellate di RAEE e di Inerti non vengono considerati.

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.

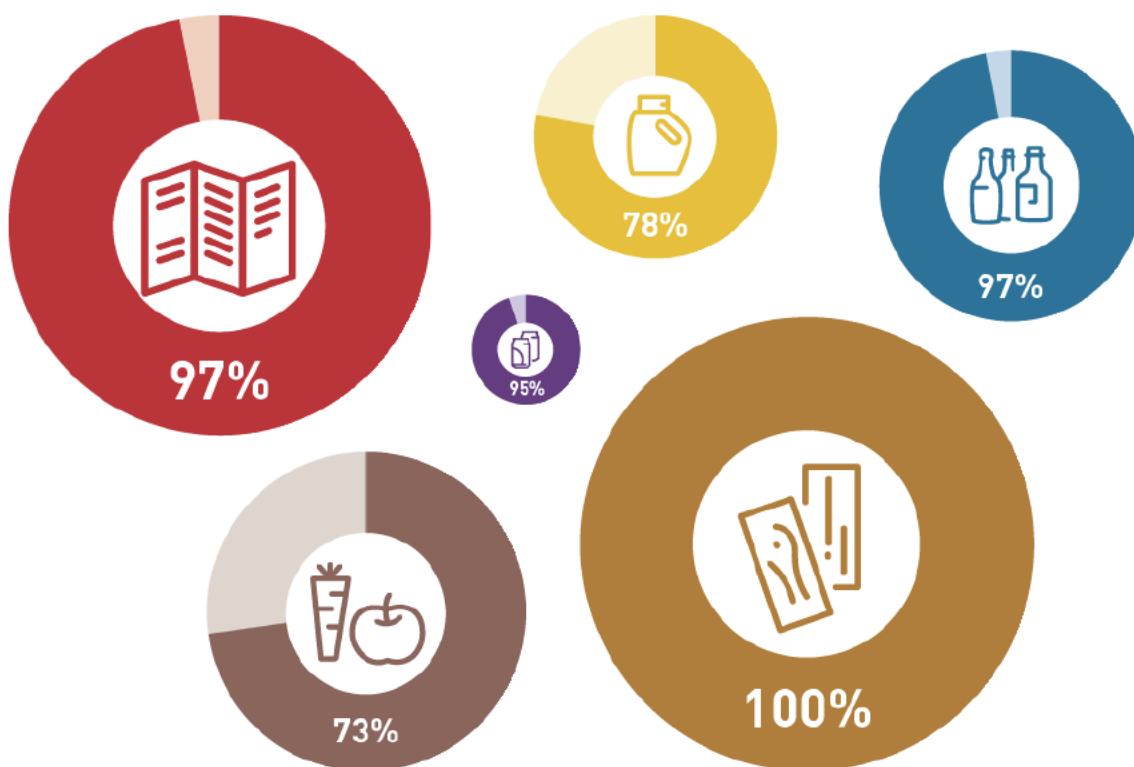
Materiale differenziato raccolto per Abitante



Lo studio ha evidenziato che nel 2013 oltre l'87,6% dei rifiuti raccolti in modo differenziato dal gruppo viene recuperato e reinserito in diverse forme nei cicli produttivi. Fra le varie tipologie di rifiuti il legno è quello caratterizzato da una maggiore percentuale di recupero (100%) mentre, in base ai volumi raccolti, la carta e quella che incide maggiormente come rifiuti recuperati (76,7 kg per abitante).

MATERIALE (2012)	RACCOLTA AD ABITANTE(KG/ANNO)	REC (KG/AB/ANNO)	%
Carta CARTONE Riciclato	78,9	76,7	97,2%
Plastica Riciclata	27,1	21,1	78,0%
Vetro Riciclato	31,1	30,2	97,0%
Metallo Riciclato	5,7	5,2	94,8%
Organico/VERDE Riciclato	94,2	68,6	72,9%
Legno Riciclato	45,9	45,9	100,0%

Il recupero di questa mole di materiale secondo vari studi come per esempio <http://www.riciclocoefficiente.it/> e <http://www.riciclocoefficiente.it/Infu2008.pdf> incide profondamente anche sulle quantità di CO2 equivalente evitata ossia non emessa. E' chiaro che il processo di riciclo ha comunque un quantitativo di consumi di energie e risorse con relative emissioni di CO2 equivalente ma al netto di queste emissioni per i volumi riciclati dal Gruppo MMS si potrebbe presupporre una mancata emissione di oltre 22 tonnellate di CO2 equivalente, oltre 80 kg per cliente servito.



Il report sulla tracciabilità avviato nel 2011 ed aggiornato nel 2012 è stato riconosciuto a livello regionale come BEST PRACTICE ed è preso a riferimento dalla Regione Marche che con le opportune modifiche integrazioni lo renderà Sistema Unico Regionale.

9.7 I rifiuti smaltiti

Il parco impiantistico del Gruppo al 31 dicembre 2013 si compone complessivamente di due discariche attive, (quattro chiuse) e un impianto di compostaggio con l'assetto gestionale e certificativo seguente:

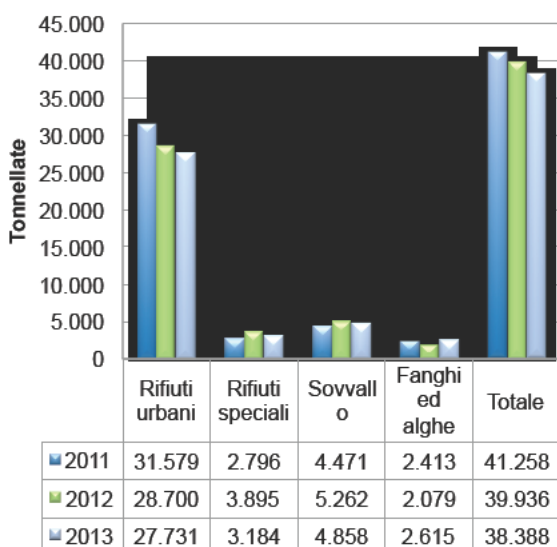
IMPIANTO	COMUNE	PROPRIETÀ	GESTIONE	CERTIFICAZIONI ATTIVE NELL'IMPIANTO
Discarica Cà Asprete	Tavullia (PU)	Marche Multiservizi	Marche Multiservizi	ISO 9001 ISO 14001 OHSAS 18001
Discarica Cà Lucio	Urbino (PU)	Comunità Montana dell'Alto e Medio Metauro	Marche Multiservizi	ISO 9001 ISO 14001 OHSAS 18001
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).

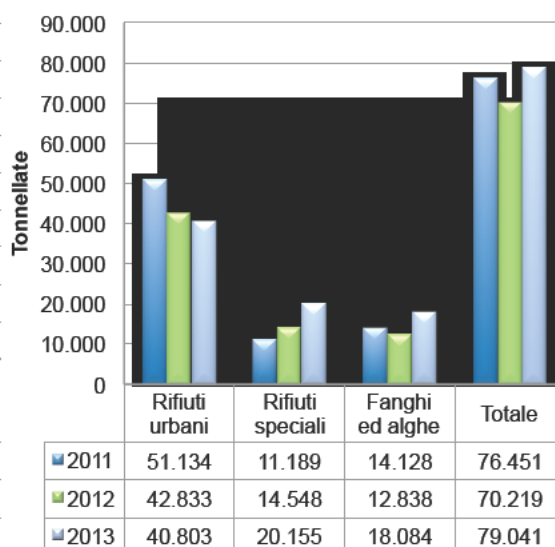
Nelle prime tre discariche (Cà Asprete, Cà Lucio, Cà Mascio) sono attivi gli impianti di cogenerazione di energia elettrica da biogas capaci di trattare oltre 9.8 milioni di m³ di Biogas prodotto dalla digestione dei rifiuti interrati per una produzione energetica di 17.257.040 kwh (Si veda anche paragrafo 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 2013 sono stati smaltiti negli impianti del Gruppo oltre 117 mila tonnellate di rifiuti complessivi (della tipologia descritta in tabella) in forte contrazione di circa 34% rispetto i quantitativi smaltiti nel 2013. Il buon risultato è dovuto, oltre che alla chiusura della discarica di Ca Mascio, al costante aumento della Raccolta Differenziata. Tali riduzione dei volumi di rifiuti conferiti in discarica, in condizioni di media compattazione equivale a un risparmio volumetrico di circa 45.000 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 100 % rispetto il 75.4 % del 2012 ed è stato avviato un percorso per la certificazione EMAS dei due impianti.

Rifiuti Smaltiti Cà Lucio



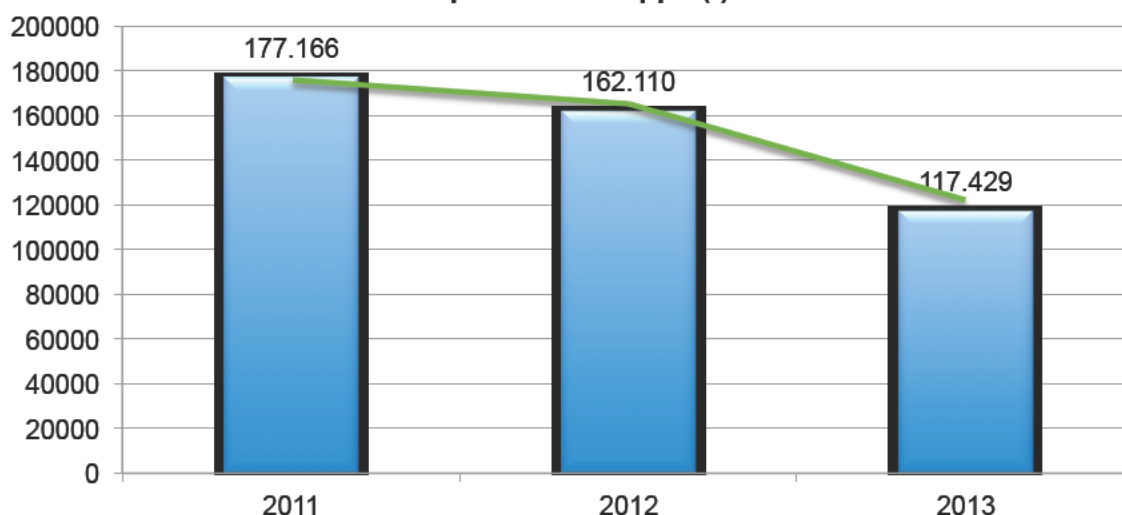
Rifiuti Smaltiti Cà Asprete



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 di ultimazione 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 della discarica che ha già prodotto oltre 90 milioni di kWh.

Andamento rifiuti smaltiti in impianti del Gruppo (t)

-34% nel triennio



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 330.000 m³ 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. L'ampliamento è altimetrico più che estensivo, rendendo nulla l'occupazione di nuovo suolo. Nel corso del 2013 il comitato territoriale ha presentato un ricorso al Tar per impugnare la procedura AIA e VIA con cui la Provincia di Pesaro ha ampliato la discarica di Ca Lucio.

Nell'anno si è continuata 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).

Nel 2013 nella discarica di Ca Guglielmo di Cagli (PU) sono state completate le opere di capping provvisorio ed entro il 2015 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.

Il nuovo ruolo dell'impianto di compostaggio di Cà Lucio dopo le ultime disposizioni regionali sui rifiuti

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

Con l'emanazione della "circolare orlano" del 6-08-2013 il Ministero dell'Ambiente e la conseguente ordinanza Provinciale n 02/2014 del 11-feb-2014 è stato disposto per tutti gli impianti di smaltimento della provincia di Pesaro e Urbino l'adozione di un impianto di vagliatura finalizzato al trattamento dei rifiuti urbani indifferenziati per separare componente secca da quella organica che necessita di stabilizzazione. La stessa prevede che i rifiuti organici separati agli impianti vengano convogliati all'impianto di Ca Lucio per la stabilizzazione della parte organica e il successivo smaltimento nelle discariche di competenza. Per cui l'impianto di compostaggio si trasforma in uno di Trattamento Meccanico Biologico (TMB) e la matrice organica stabilizzata potrà essere utilizzata per la copertura giornaliera delle discariche, come già avviene in tutte le altre regioni.

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 è riuscito a trattare in situ circa il 33 % del totale prodotto, portando la capacità di auto trattamento (in impianti gestiti dal Gruppo) a circa il 51% del percolato.

	PERCOLATO PRODOTTO DALLE DISCARICHE GESTITE		TRATTATO DIRETTAMENTE IN SITO	TRATTATO COME RIFIUTO
	2012	2013	%	Tonnellate
Discarica Cà Asprete	21.909	25.246	79%	5.265
Discarica Cà Mascio	7.906	13.613	92%	1.138
Ex-Discarica Falconara	2.014	2.072	0%	2.072
Discarica Cà Lucio	25.903	46.030	21%	36.211
Discarica Cà Guglielmo	16.618	19.289	74%	4.938
Compost Ca Lucio	2.428	4.600	0%	4.600
Totale nel gruppo	51.524	110.850	51%	54.224

(1) Dal 2012 vengono considerati i m³ prodotti

Anche l'anno 2013 è risultato un anno particolarmente 'piovoso'.

Nella discarica di Tavullia la cumulata pluviometrica (1101,0 mm.) ha in pratica duplicato il risultato riscontrato nell'anno precedente (1053,2 mm.) e quindi negli ultimi due anni la piovosità si è mantenuta abbondantemente al di sopra della media annuale storica (780 mm). E' chiaro che il percolato prodotto nella discarica nell'anno 2013 è aumentato rispetto all'anno precedente, con il totale annuo (25.246 mc.) che è risultato molto vicino alla produzione record riscontrata nell'anno 2010 che è risultato di gran lunga l'anno più piovoso dell'ultimo secolo.

Nelle zone interne la cumulata pluviometria dello scorso anno è risultata tra le più alte dell'ultimo quinquennio. Questo andamento ha fatto sì che il percolato prodotto nel corso del 2013 è risultato ben maggiore di quello dell'anno scorso sia nella discarica di Cà Guglielmo che in quella di Cà Lucio; In quest'ultimo l'autorizzazione rilasciata alla MMS per l'ampliamento del settore compostaggio (A.I.A.) con le relative prescrizioni e le evidenze di cui sopra hanno indotto l'organizzazione ad operare una scelta "gestionalmente pesante" ma sicuramente altamente conservativa per l'ambiente in merito alla regimazione delle acque piovane. Alla fine del 2012 l'azienda ha deciso di intercettare e raccogliere come percolato tutte le acque che ricadevano all'interno del perimetro di impianto. Poi sono incominciati le verifiche ed i lavori sui diversi settori al fine di regimare correttamente le acque dividendo quelle sporche da quelle che possono essere immesse direttamente o previo trattamento a fosso. L'impianto di depurazione ad osmosi inversa ha sicuramente consentito di mitigare tale incremento riducendo in parte il percolato da inviare a trattamento esterno. L'effluente in uscita dall'impianto di depurazione viene costantemente monitorato ed analizzato secondo quanto prescritto nell'A.I.A. e tutte le analisi hanno confermato la rispondenza ai limiti imposti.

L'organizzazione sta operando con l'obiettivo di giungere ad una corretta regimazione delle acque per ridurre la produzione di percolato. Ciò comporterà ricadute dirette su più aspetti ambientali: riduzione del traffico veicolare, riduzione rifiuti da smaltire o trattare, verrà garantito un normale flusso delle acque meteoriche verso i recettori naturali

La gestione del percolato non ha creato particolari problemi nella ex-discarica di Cà Mascio dove alcuni interventi eseguiti nel corso del 2012 (realizzazione del 'capping' definitivo su oltre un ettaro di superficie e di un capping provvisorio nella rimanente parte di discarica), combinati con il buon risultato del funzionamento dell'impianto di trattamento ad osmosi inversa, che ha trattato oltre 12.000 mc. nel corso dell'anno 2013, hanno consentito di contenere il liquame avviato ad impianti esterni come rifiuto. In pratica, lo scorso anno, da maggio a dicembre la discarica è risultata completamente autosufficiente nella gestione del percolato.

9.8 I rifiuti prodotti dall'Azienda

Dai vari processi produttivi del Gruppo si generano rifiuti, solidi e liquidi che vengono gestiti in conformità alle norme vigenti e avviati a processi di recupero o di smaltimento.

Anche gli scarichi idrici sono regolarmente autorizzati, mantenuti e controllati affinché il rispetto dei limiti di legge sia assicurato anche per questa tipologia di rifiuto.

Nel 2013 circa il 91% dei rifiuti è stato generato per lo svolgimento dei servizi di Igiene Ambientale, oltre l'8% viene prodotto nell'erogazione dei servizi idrici in particolare nella fase della depurazione, e solo 1% di essi sono generati nei servizi di struttura centrale (officina, manutenzione sedi varie). Il forte incremento avuto nei rifiuti prodotti dai servizi di Smaltimento di Igiene Ambientale è derivante pressoché integralmente dall'incremento di percolato delle Discariche in particolare di quella di Cà Lucio, dove oltre alle maggiori precipitazioni del 2013 l'incremento deriva dalla scelta aziendale di considerare e trattare come percolato anche le acque di ruscellamento piovane dell'intero perimetro degli impianti per garantire ulteriormente le falde e i terreni attigui agli impianti.

Sul fronte della capacità di auto trattamento dei rifiuti prodotti, nonostante lo sforzo del gruppo che ha consentito di trattarne nei propri impianti in termini assoluti 47.000 tonnellate a fronte di 25.000 del 2012 si registra in termini relativi una capacità di auto trattamento del nonostante tale sforzo il dato in termini percentuali non ha raggiunto il 40% dei rifiuti prodotti. L'analisi per servizio evidenzia come il gruppo è riuscito ad auto trattare quasi interamente i rifiuti generati dal Servizio Idrico Integrato e solo il 33% dei rifiuti prodotti nei servizi IA.

I rifiuti prodotti recuperabili sono inferiori al 0,085% e quelli che rientrano nella categoria dei "rifiuti pericolosi" sono inferiori allo 0,8%. Gli oli esausti utilizzati dai mezzi aziendali sono raccolti separatamente e riconsegnati ad imprese specializzate con finalità di recupero, nel rispetto delle normative vigenti.

RIFIUTI SPECIALI PRODOTTI		2011		2012		2013	
Servizio	Tipologie di rifiuti	rifiuti prodotti (t)	% di smaltimento in imp. di Gruppo	rifiuti prodotti (t)	% di smaltimento in imp. di Gruppo	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	59.248	39,6%	51.902	31,3%	111.505	33%
	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	242	0,02%	353	8,76%	126	71,4%
	Fanghi, rifiuti da dissabbiamento Vaglio, fanghi liquidi ,rifiuti da pulizia imhoff rifiuti da manutenz. rete fognaria	8.875	99,1%	9.612	99,9%	10.836	99,8%
Struttura Officina - manutenzione sedi varie	apparecchiature fuori uso, pneumatici rottami ferro batterie, rifiuti e apparecchiature elettriche ed elettroniche rifiuti sgrassaggio, oli	23	0,0%	32	0,0%	48	0,0%
Totale Gruppo		68.388	47%	61899	42%	122.515	39%

9.9 Produzione e distribuzione di energia

9.9.1 I servizi energetici: distribuzione gas, illuminazione

La gestione dei servizi energetici comprende la distribuzione di Gas metano e GPL, l'illuminazione pubblica e la gestione delle caldaie che forniscono calore ed acqua calda nel plesso "porta Ovest" in attesa del completamento della rete del Teleriscaldamento.

La distribuzione del GAS

Tra le attività di MMS vi è la gestione delle reti ed impianti di distribuzione gas metano in 41 comuni del territorio provinciale al servizio di oltre 248.000 abitanti. Il gruppo attraverso i punti di prelievo (denominati cabine di primo salto) attinge metano dai gasdotti di Snam Rete Gas SpA, e dopo averlo trattato ed abbassato di pressione lo trasporta e consegna ai clienti tramite la rete di distribuzione locale. In 7 Comuni a supporto della rete di distribuzione di gas metano vi sono piccole reti (circa 6 km), che distribuiscono modestissime quantità di GPL se rapportato al totale del distribuito.

CAPACITÀ DEL SISTEMA DISTRIBUTIVO GAS DI CABINA (SM ³ /H)	2011	2012	2013
Aggregato Pesaro (Borgheria, Borgo S. Maria e S. Maria dell'Arzilia)	57.230	62590	62590
Aggregato Fermignano (Fermignano, Colbordolo, S. Lorenzo in campo, S. Angelo in Lizzola)	38.450	43430	43430
Aggregato Fossombrone (Fossombrone, Serrungarina)	5.100	5760	5760
Aggregato Petriano	1.250	1250	1250
Aggregato Tavullia	1.093	1093	1093
Aggregato Cartoceto	4.000	4000	4000
Aggregato Canavaccio	700	700	700
Totale	107.823	118.823	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".

Dopo questo trattamento viene distribuito tramite reti in media pressione alle cabine di secondo salto che ne ridurranno ulteriormente la pressione (>0,5 bar) affinché il cliente finale possa prelevare con maggior sicurezza.

NUMERO CABINE DI SECONDO SALTO	2011	2012	2013
Tipo civile	279	270	273
Tipo industriale (fino a 100 Sm ³ /h)	362	360	357
Totale	641	630	630

Il volume del gas distribuito (prelevato dalla rete Snam) nel 2013 ha continuato il trend di discesa subendo un ulteriore decremento di quasi il 5% rispetto al 2012. Il dato è in linea con le attese confermando l'attenzione che le famiglie pongono alle spese vista la situazione economica attuale in concomitanza ad un inverno non molto freddo.

RETE E DISTRIBUZIONE GAS	2011	2012	2013
Gas distribuito (milioni di Smc)	161,40	157,98	150,17
Rete in media pressione (1,5 ÷ 5 bar) (km)	650,0	655,0	667,0
Rete in bassa pressione (0,02 bar) (km)	757,0	758,0	762,8
Lunghezza complessiva (km)	1.407,0	1.413,0	1.429,8

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, questo permette l'invio di una squadra di tecnici in caso di guasto o anomalia in pochissimo tempo. Il sistema consente di sorvegliare in modo continuamente 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, che opera rispettando gli standard dettati dall'AEEGSI, è attivo 24h/24h per 365 gg/anno per garantire il massimo livello sicurezza degli impianti e la salvaguardia della pubblica incolumità. Il servizio è dotato di linea telefonica dedicata (0721-699313). Tutte le chiamate ricevute sono registrate tramite un sistema informatico con database server SQL 2008 tramite la piattaforma Light-House di Infomaster e sono quindi disponibili tutte le statistiche previste dalla delibera 120/2008 AEEGSI.

DATI PRONTO INTERVENTO (STATISTICHE PREVISTE DALLA DELIBERA 120/2008 AEEGSI)	2013	%
Chiamate totali Pronto intervento gas	1174	
chiamate con tempo di arrivo entro i 60 minuti	1162	99,0%
chiamate con tempo di arrivo oltre i 60 minuti	12	1%
tempo medio di arrivo (minuti)	36,1	

🔗 **Protezione catodica:** La protezione catodica è una tecnica di salvaguardia dalla corrosione di strutture metalliche esposte ad un ambiente elettrolitico che può rivelarsi aggressivo verso le tubazioni gas. Inoltre alla corrosione dovuta a fenomeni elettrochimici spesso si affianca un secondo processo dovuto alla corrente di correnti esterne nel sottosuolo abitualmente definite "correnti vaganti". Per controllare tale aspetto l'Azienda è costantemente impegnata in un programma di verifica e manutenzione ottemperando alle disposizioni della delibera AEEGSI 120/2008. L'intera rete gas in acciaio è quindi protetta catodicamente ed è sottoposta a periodico controllo di efficienza della protezione stessa superando abbondantemente quanto richiesto dalla Delibera AEEGSI 120/08. Il sistema di protezione catodica è stato migliorato con l'utilizzando di periferiche che trasmettono, tramite modem, le registrazioni dei parametri elettrici della rete e attraverso il telecontrollo dei punti caratteristici e degli alimentatori di tutti i sistemi di protezione catodica delle reti gas MMS.

🔗 **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 stata controllata oltre il 98% nell' anno anche se l'art. 12.2 dell'AEEGSI 120/08 prescrive tali obbligo in quattro anni. E' importante evidenziare che nella pratica si sono verificati oltre 1.600.000 km di rete perché si è effettuato un secondo controllo su oltre 200.000 km della rete del comune di Pesaro.

Rete di distribuzione controllata	2013		
	BP in servizio	MP in servizio	TOTALE complessivo
Totale GPL (km di rete)	2.445	2.457	4.902
Totale Metano (km di rete)	755.479	652.181	1.407.659
Totale complessivo (km di rete)	757.924	654.638	1.412.561

🔗 **Odorizzazione:** il metano, che in origine è inodore, viene "odorizzato" con una definita concentrazione di odorizzante 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). 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.

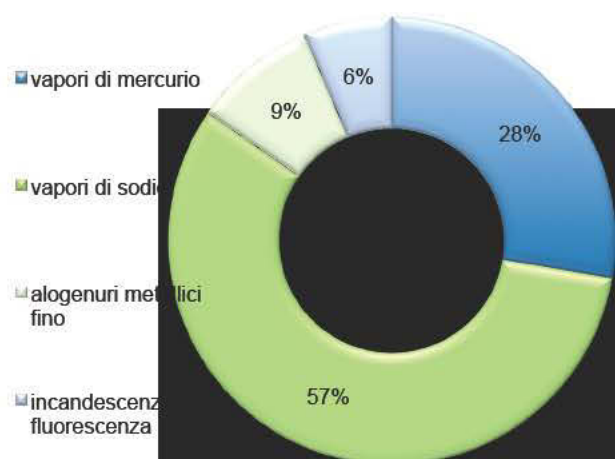
L'illuminazione Pubblica

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).

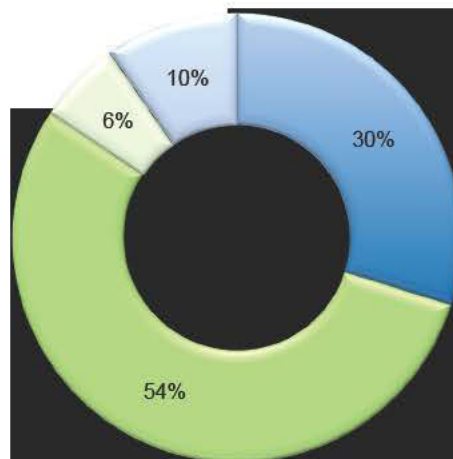
Il Servizio ha anche l'incarico di approvare i progetti di estensione degli impianti di pubblica illuminazione in spazi e vie non ancora serviti, con l'obiettivo di ottenere un'illuminazione adeguata per ogni specifica situazione con il massimo risparmio energetico e contenendo l'inquinamento luminoso.

Nel 2013 il numero dei punti luce è praticamente invariato rispetto a quello del 2012 con un aumento di sole 13 unità portando il totale di 21.744 impianti. Le Cabine di alimentazione e controllo sono aumentate di 4 unità. Il servizio Illuminazione oltre ai controlli ordinari effettua la manutenzione anche agli impianti/punti su segnalazione che può arrivare tramite telefono direttamente al centralino MMS, attivo 24 ore al giorno, o tramite call center negli orari di apertura.

Tipologie di Lampade Comune di Falconara

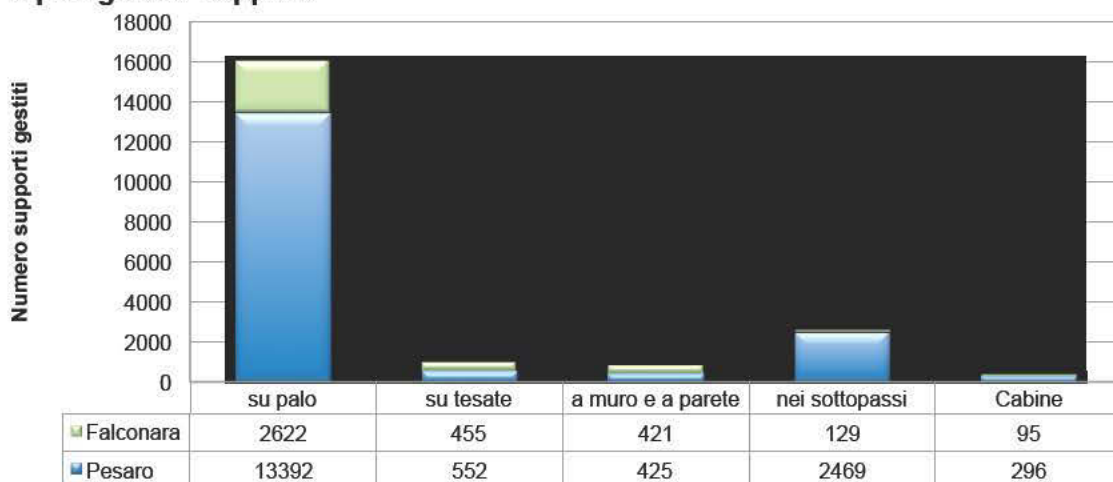


Tipologie di Lampade Comune di Pesaro



Ad oggi i contratti attuali prevedono che MMS esegua la mera manutenzione ordinaria degli impianti, sostituzione lampade e corpi illuminanti. Nel corso del 2013 è stato anche riaggiornato il progetto di riqualificazione impiantistica ed energetica del sistema di illuminazione globale di Pesaro città che è stato ricondiviso con il Comune che ne sta valutando l'attuazione anche all'interno del Patto dei Sindaci.

Tipologia dei supporti



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.

BIOGAS TRATTATO NEGLI IMP. DI PRODUZIONE EE (M³)	2011	2012	2013
Discarica Cà Asprete	9.091.458	8.654.318	8.764.320
Discarica Cà Lucio	1.918.719	1.343.749	986.782
Discarica Cà Mascio (stima)	304.100	176.663	48.401
Totale di gruppo	11.314.277	10.174.730	9.799.503

ENERGIA ELETTRICA NETTA PRODotta (MWH)	2011	2012	2013
Discarica Cà Asprete	12.215	12.344	12.174
Discarica Cà Lucio	3.974	4.004	3.894
Discarica Cà Mascio (stima)	302	172	45
Totale di Gruppo	16.491	16.520	16.113

Tale produzione di energia elettrica da fonte rinnovabile nel 2013 è stata tale da coprire il consumo di energia elettrica di oltre 11000 famiglie, consentendo un risparmio annuo di quasi 1.300 tonnellate equivalenti di petrolio ed evitando l'immissione in atmosfera di quasi 7.000 tonnellate di CO2 all'anno.

I Gestori specializzati degli impianti che producono Energia Elettrica hanno ottenuto oltre 16 GWh con un decremento di circa il 2%. E' importante notare che la qualità energetica del biogas è migliorata anche grazie ad una più attenta copertura dei rifiuti e una attenta gestione del sistema di drenaggio del biogas. Questo trova conferma dal fatto che, pur trattando il 4% di biogas in meno, si è ottenuto una quantità di energia elettrica di solo il 2% inferiore. La contrazione del Biogas prodotta risulta in linea con le curve previsionali che descrivono ulteriori diminuzione, della frazione organica (responsabile della produzione del biogas) conferita nel lotto di coltivazione intercettata in fase di raccolta differenziata.

L'energia prodotta viene 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 generata dagli impianti di smaltimento ha consentito di coprire oltre il 20% del proprio fabbisogno energetico, qualche decimale in più rispetto l'anno precedente.

9.10 Consumo di energia e risorse

Il Gruppo sta implementando costantemente il sistema di misura e controllo dei consumi nei processi gestiti, mirata ad aumentare i risparmi energetici.

CONSUMI ENERGETICI PER RISORSE E SERVIZIO D'IMPIEGO (GJ)					
Anno		2011	2012	2013	
Gas naturale (fonte: misuratori gas gestiti)	Servizio Calore	73.894	53.365		
	Gas consumata per produzione energia termica		2.535	3.477	
	Servizi a rete (gas + idrico integrato + Energia (IP + TLR)	81,1%	82,3%	75,9%	
	Servizi Ambiente (Metano GPL)	1,1%	0,8%	0,8%	
	Altri servizi e sedi (Metano)	17,8%	16,9%	15,5%	
del totale il					
15,5%	Totale	43.107	41.514	45.022	
Energia Elettrica (fonte: quantità fatturata)	Servizi Ambiente	1,4%	1,6%	2,6%	
	Servizi a rete (gas + idrico integrato + Energia (IP(2) + TLR)	96,1%	95,1%	94,0%	
	Altri servizi e sedi	2,5%	3,2%	3,4%	
del totale il					
60,6%	Totale	185.425	187.212	176.489	
Carburanti (fonte: registrazioni distributore interno e carte carburanti)	Benzina	Servizi a rete (gas + idrico integrato)	57,0%	40,5%	25,3%
		Servizi igiene ambientale	30,9%	56,2%	59,5%
		Altri servizi e sedi	12,1%	3,3%	15,2%
		Totale	1.114	1.528	1.358
	Gasolio	Servizi a rete (gas + idrico integrato)	20,9%	18,1%	16,9%
		Servizi Igiene Ambientale	76,9%	80,7%	80,8%
		Altri servizi e sedi	2,2%	1,1%	2,3%
		Totale	63.915	73.537	64.777
	del totale il	GPL - Metano	101	222	108
	22,7%	Totale Carburanti	65.131	75.286	66.243
	Totale Energia utilizzata (1)		293.662	304.012	291.231
	Produzione di energia netta in GJ		65.953	59.473	58.006
Consumo per clienti serviti MJ/cliente		0,90	0,86	0,83	
Incidenza in % dell'energia prodotta su quella consumata		22,5%	19,6%	19,9%	

(1) Il dato è stato rivisto dal BS 2012 con l'introduzione del valore del teleriscaldamento

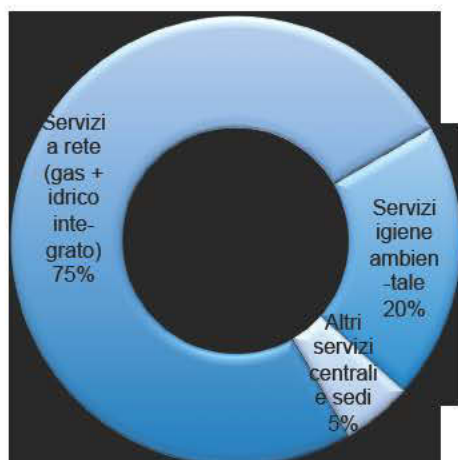
(2) all'interno di tale voce sono compresi i consumi per illuminazione votiva

Si precisa che il gas metano ha subito una diminuzione dovuta alla cessione del Servizio Calore in essere sino al 2012 ma compensata dall'aumento di consumi derivanti dalle caldaie che forniscono calore ed acqua calda nel plesso edilizio di "Porta Ovest" (3.477 GJ nel 2013) in attesa dell'entrata in funzione completa della rete di teleriscaldamento. Con consumi di poco superiori all'1% dell'energia utilizzata dal Gruppo.

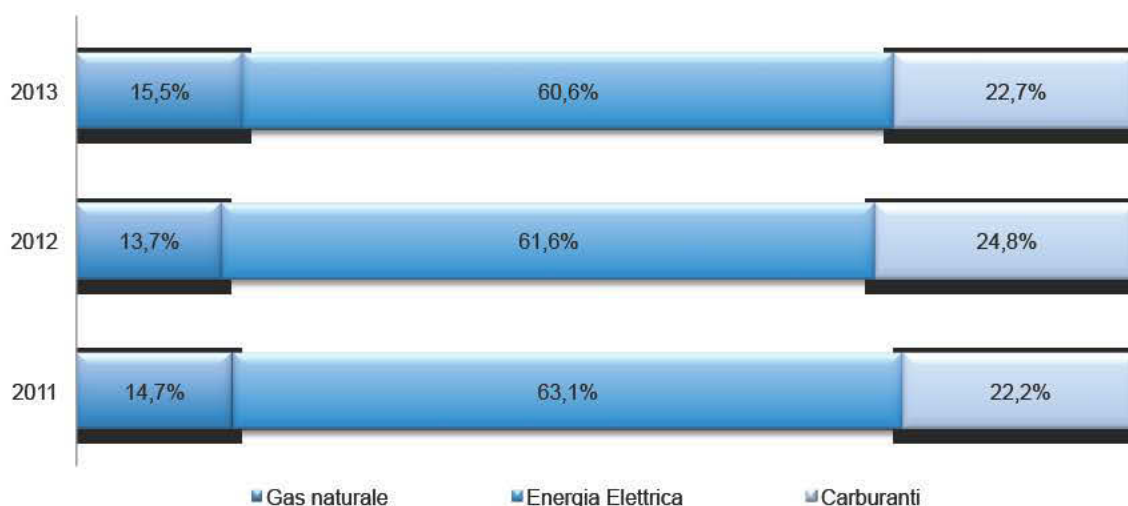
Il dato assoluto dell'andamento dei consumi energetici di MMS registra una forte diminuzione, oltre il 5% rispetto al 2012. La contrazione è stata condizionata principalmente da due aspetti, il primo è legato all'ottimizzazione dei giri di raccolta e spezzamento che hanno pesantemente contribuito alla riduzione di utilizzo del carburante in di circa il 12%. Il secondo è legato ad una contrazione di circa il 6% dei consumi elettrici nel SII resi possibili per la concomitanza di due fattori: l'efficientamento energetico svolto nel servizio Idrico Integrato ed una stagione favorevole in termini di piovosità media che ha permesso il maggior utilizzo di acqua di sorgenti contenendo l'utilizzo di sistemi di pompaggi estremamente energivori. Sono in incremento di circa 34%. I consumi di energia elettrica necessari per l'erogazione dei servizi di Igiene

Ambientale perlopiù dovuti al potenziamento degli impianti per il trattamento del percolato ad osmosi inversa attivati nei vari impianti di smaltimento e all'apertura di nuovi centri di raccolta differenziata nel territorio.

Consumi Energetici per Area

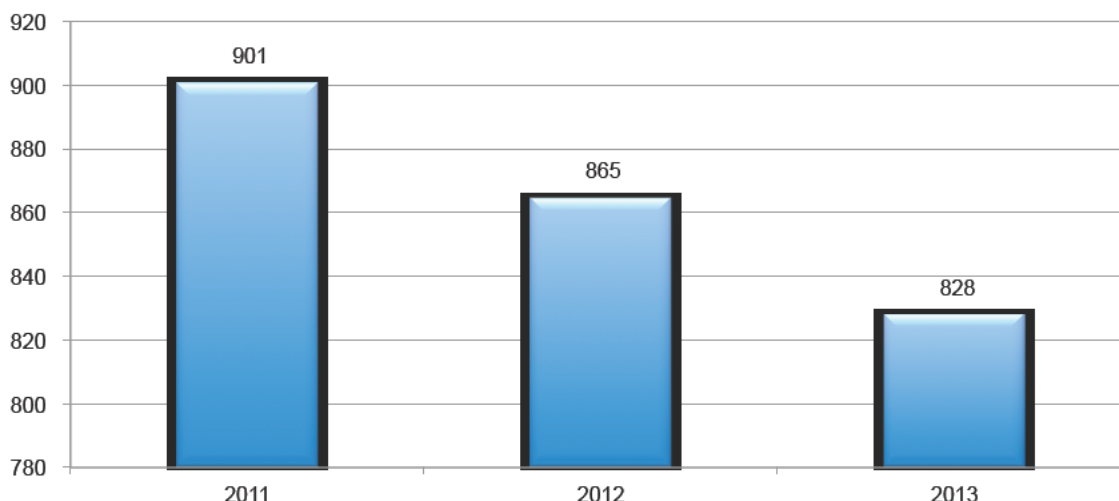


Consumi energetici di gruppo per fonte in GJ



Nonostante la contrazione, l'Energia Elettrica rappresenta ancora il vettore energetico maggiore per il gruppo con oltre il 60%. Il Consumo dei carburanti si attesta a circa il 23% ed il restante 15% è rappresentato dai consumi di Gas metano. Oltre i tre quarti del Gas Metano viene utilizzato dal Servizio Distribuzione Gas per riscaldare a sua volta il gas prelevato dalla rete Snam durante la fase di espansione nelle cabine di primo salto e per gli usi del processo di distribuzione gas, la restante parte (il 25% del totale Metano utilizzato) è destinato al riscaldamento negli edifici aziendali e solo dal 2013 nel servizio di fornitura calore ed acqua calda nel plesso edilizio di "Porta Ovest" in attesa della completa entrata in funzione del teleriscaldamento.

Consumo per clienti serviti in MegaJoule a cliente



Il nuovo indicatore di consumo legato all'energia utilizzata per singolo utente servito esalta il calo di oltre il 4% rispetto il 2012 attestandosi a 828 MJ/Utente.

Le iniziative per il risparmio energetico

Nel 2013 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 alcuni interventi di efficientamento.

L'iniziativa principale che ha portato una forte riduzione dell'energia elettrica utilizzata ha interessato l'impianto di Potabilizzazione di San Francesco, in tale impianto è stata modificata la modalità di approvvigionamento dell'acqua da potabilizzare, si è introdotto un sistema di inverter nella serie di pompe a valle e si è massimizzato in modo automatico l'approvvigionamento d'acqua tramite derivazione a caduta.

Indicatori energetici e di sostenibilità nei processi

Dal 2013 l'azienda ha implementato il sistema di controllo sui consumi energetici con l'avvio di primi indicatori di prestazione energetica al supporto della pianificazione e della gestione aziendale. Un esempio: per produrre e distribuire un metro cubo di acqua potabile nel 2011 occorre 837 Wh nel 2012 ne occorre 851 ma nel 2013 ne sono serviti soli 731 con un calo di oltre il 14%. Che in termini di CO2 equivalente emessa significa circa

	2011	2012	2013	Δ 2012-11
KWh a c di acqua immessa in rete	0,837	0,851	0,731	-14,07%
CO2 equivalente mil. m3 acqua immessa in rete	15.194(1)	15.417 (1)	12.665(1)	

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

Inoltre, nella riqualificazione di alcune stazioni di pompaggio idrico si è provveduto all'approvvigionamento/sostituzione di motori tradizionali con i nuovi ad alta efficienza. Si è inoltre migliorata l'efficienza della modulazione dei motori elettrici con l'installazione di inverter su impianti del sistema idrico e depurativo con risparmi attesi annui interessanti e soprattutto con la possibilità di presentare progetti al fine di ottenere Titoli di Efficienza Energetica (TEE).

Certificati Bianchi o Titoli di Efficienza Energetica (TEE)

Con il decreti ministeriali del 28 Dicembre 2012 vengo 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 introduce prevede il passaggio di consegne al GSE, previsto a inizio febbraio 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 2013 un obiettivo imposto dalla AEEGSI di 13639 TEE che ad oggi raggiunge quasi totalmente con l'acquisito sul Mercato ed in piccola parte, circa 150 TEE grazie alla installazione di sistemi elettronici di regolazione della frequenza (Inverter) al servizio di sistemi di pompaggio. Anche nell'anno in corso è stato presentato un progetto per l'ottenimento di ulteriori Titoli.

Consumi acqua

Anche nell'uso razionale della risorsa idrica il gruppo continua il suo percorso di sostenibilità. Il 2013 ha visto una contrazione prossima al 10% nell'utilizzo di questa fondamentale risorsa per l'erogazione dei propri servizi.

ACQUA UTILIZZATA E SERVIZIO D'IMPIEGO (MIGLIAIA DI M³)	2011	2012	2013
Ambiente	41,3	21,3	25,3
Smaltimento rifiuti	0,9	1,3	1,6
Potabilizzazione e distribuzione acqua (1)	963,9	995,4	906,2
Depurazione	10,7	8,3	4,0
Sedi e altri servizi	9,9	10,6	9,3
Totale	1026,7	1036,9	946,4

(1) Il dato è stato rivisto rispetto l'edizione BS 2012 perché si sono sommati i valori di Potabilizzazione e distribuzione

Gli usi dell'acqua dei processi sono concentrati ancora per circa il 96% nel SII ed in particolare nei processi di potabilizzazione perlopiù utilizzati per la pulizie e lavaggi dei filtri e di altri componenti d'impianto.

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 2013 sono stati consolidati i dati sulle emissioni in atmosfera.

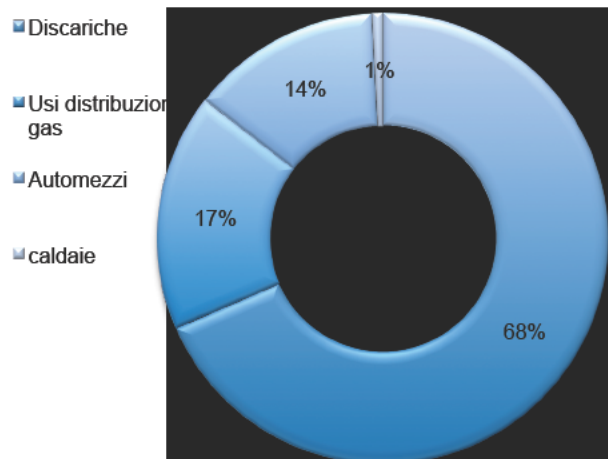
Emissioni e gas serra

Le emissioni dirette in aria di varie sostanze volatili sono provenienti dallo svolgimento di diversi servizi, la parte predominante (oltre i 2/3) proviene dalle discariche con particolare concentrazione dalle emissioni diffuse e dai camini degli impianti di generazione di Energia elettrica da Biogas. Le emissioni connesse con l'utilizzo di combustibili da trazione impatta per una percentuale di circa il 14% mentre una parte non minima (quasi il 17%) è prodotta nell'utilizzo di metano per la gestione del servizio di distribuzione gas, comprendente sia le perdite fisiche (rotture di condotte in normale esercizio, spurghi per interventi di allacciamento ecc.) che le perdite amministrative o apparenti (errori di lettura/misurazione dei contatori) per l'impossibilità di misura è stimato in misura di circa 1% sul distribuito, Le emissioni derivanti dall'utilizzo di Gas metano nelle caldaie per il riscaldamento e per l'utilizzo di acqua sanitaria nei siti MMS e nella struttura di Porta Ovest hanno pesato per quasi l'1%.

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 25 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 ed è anche per questo motivo che seppure la normativa prevede un controllo dell'intera lunghezza delle reti in 2 anni Marche Multiservizi ha assolto questo obbligo completamente in un solo 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 trattate.

Emissioni gas serra per attività



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 inquinanti (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 nella articolo Pubblicato il 15/01/2010 di "Quattroruote". Essendo irreperibili per alcune categorie di mezzi i valori di emissione riferita ai nuovi Euro 4 e 5, si è ritenuto di considerare in maniera cautelativa il valore dell'ultimo Euro disponibile.

Nella tabella che segue si riportano i valori delle emissioni dei singoli inquinanti prodotti dai veicoli del Gruppo. Tutti i prodotti hanno subito una riduzione rilevante, principalmente ciò è avvenuto grazie ad un minor utilizzo del carburante ed in parte grazie alla rottamazione di alcuni mezzi obsoleti con altri di categoria Euro più alta.

TOTALE EMISSIONI DA AUTOVEICOLI (T)	2009	2010	2011	2012	2013
NOx	18,9	19,4	18,7	19,8	15,3
PM	1,8	1,9	2,0	2,1	1,6
CO	24,9	16,9	23,0	16,7	14,8
CO2	4.281	4.492	4.772	5.578	4.797

Emissioni diffuse da impianti di smaltimento

I monitoraggio presso gli impianti di smaltimento previsti nel Piano di Sorveglianza e Controllo offrono la possibilità di ottenere un dato pressoché certo delle emissioni diffuse negli impianti di Cà Lucio e Cà Asprete, diversamente gli impianti di Smaltimento di Cà Mascio e Cà Guglielmo che vengono quantificati secondo modellazione di stime ed esperienze oltre che letteratura non avendo campagne di campionamento specifiche effettuate da soggetti terzi. I valori visibili nella tabella sottostante indicano un forte abbattimento delle emissioni diffuse dell'ordine del 30% grazie a all'attenzione nella copertura dei lotti di coltivazione e ad una minor presenza di componente di organico nei rifiuti smaltiti per la raccolta differenziata della Forsu.

EMISSIONI DIFFUSE DALLE DISCARICHE (T/ANNO) (1)	2009	2010	2011	2012	2013
	(Cà Asprete + Cà Mascio + Cà Lucio+Cà Guglielmo)				
Metano (CH ₄)	1.075	1.457	1.158	1.221	968
Anidride carbonica (CO ₂)	4.680	2.999	3.413	3.574	2.764

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

Emissioni ai camini degli impianti di produzione energia elettrica

Le principali sorgenti emissive del gruppo sono i camini degli impianti di produzione di energia elettrica dal Biogas degli impianti di smaltimento gestiti. Utilizzare il Biogas per produrre energia elettrica oltre a una convenienza economica nel vendere Corrente Elettrica al GSE ha anche il grande vantaggio di abbattere fortemente le emissioni di gas serra, se il metano non venisse utilizzato ma andasse in dispersione nell'aria, l'impatto ambientale sarebbe 21 volte maggiore (l'anidride carbonica ha un impatto 21 volte più basso del metano).

Nel 2013 dai camini sono state emesse poco più di 14.000 t di CO₂, il 17% in meno del 2012, generate dalla combustione di circa 9,8 milioni di m³ di Biogas, quasi il 4% in meno se raffrontato con il 2012. Se il metano fosse stato lasciato liberamente in aria e non portato a combustione avrebbe immesso in aria CO₂ equivalente per circa 70.000 tonnellate. 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 7-9% delle emissioni.

EMISSIONI AI CAMINI DELLE DISCARICHE (T/ANNO)(1)	2011	2012	2013
SOV	1,6	4,0	1,4
Polveri(1)	0,4	0,2	0,0
CO (1)	10,4	6,2	5,6
Nox (1)	18,9	21,2	19,3
Sox (1)	1,8	1,0	1,2
HCL (1)	0,3	0,3	0,1
Anidride carbonica (CO ₂)	12.683,0	16.992,0	14.059,8

(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 2013 MMS è in grado di stimare le emissioni di gas serra (espressi in t/anno di CO₂ equivalente), determinata 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 =25). Le stime sono effettuate considerando le emissioni connesse con l'energia elettrica direttamente consumata dal Gruppo considerando una emissione specifica di 0,5138 kg (CO₂)/kWh (studio ISPRA "Produzione termoelettrica ed emissioni CO₂ del 2009"), che in MMS significherebbero circa 25.684 tonnellate di CO₂.

Nella tabella che segue è rappresentato il bilancio globale di CO2 equivalente, che evidenzia una decremento significativo di oltre il 15% principalmente derivante dalle minori emissioni delle discariche.

EMISSIONI CO2 EQUIVALENTE (T)	2011	2012	2013
CO2 equivalente emessa (2)	73.287	80.994	68.321
CO2 equivalente derivanti da usi di energia elettrica (1)	26.464	26.719	25.189

(1) Calcolato con 0,5138 kg (CO2)/kWh come indicato dallo studio ISPRA "Produzione termoelettrica ed emissioni CO2 del 172 - 2012".

(2) valori ridefiniti rispetto GWP 2011

9.11.1 La Flotta

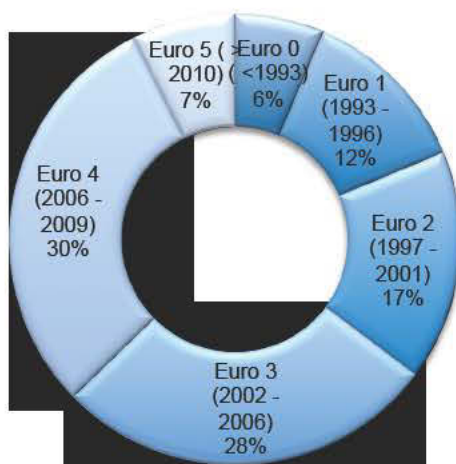
Al 31 dicembre 2013 la flotta dei mezzi contava 593 unità.

L'impatto in termini di emissioni in atmosfera e di inquinanti prodotti è descritto nel capitolo 9.11 "Emissioni del Gruppo".

ALIMENTAZIONE FLOTTA DEL GRUPPO	2011	2012	2013	Δ
Gasolio	449	518	523	88,2(%)
Benzina	63	85	62	10,5(%)
GPL	2	1	3	0,5(%)
Metano	3	6	4	0,7(%)
Elettrico	3	2	1	0,2(%)
Totale	520	612	593	100 (%)

Il numero dei mezzi a basso impatto ambientale (GPL - metano - elettrico) sono di poco superiore all'1% ed 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).

Omologazione



L'intera flotta è quasi per l' 88% alimentata a gasolio, il 10% a benzina ed il restante è composto da metano, gpl ed elettrico. In effetti il Gasolio da trazione compone oltre il 98% dei carburanti utilizzati. Importante sottolineare il ritorno all'utilizzo del GPL che ha superato oltre i 2.000 litri, in particolare la contrazione subita nel 2012 era legata alla difficoltà dell'operatore ad effettuare il rifornimento di GPL, oggi i mezzi sono 3 e non più solo 1 e hanno la possibilità di effettuare rifornimenti a GPL in sostituzione della Benzina, in effetto l'utilizzo della Benzina subisce una flessione di oltre 6.000 litri ed in parte anche grazie a questo diverso approvvigionamento. L'utilizzo di metano da autotrazione ha subito una contrazione dovuta al numero di auto inferiori, da 6 mezzi si è passati a 4.

Importante evidenziare l'attività di studio effettuato nel 2013 che ha individuato la possibilità di sostituire almeno 10 mezzi oggi a gasolio con altrettante a metano. I mezzi individuati fanno parte di una flotta a noleggio pertanto nel 2014 al rinnovo della gara sarà prevista anche questa innovazione. Il numero di mezzi rimane comunque esiguo vista la difficoltà di effettuare i rifornimenti essendo molto disomogenea e rarefatta la rete di distribuzione di metano.

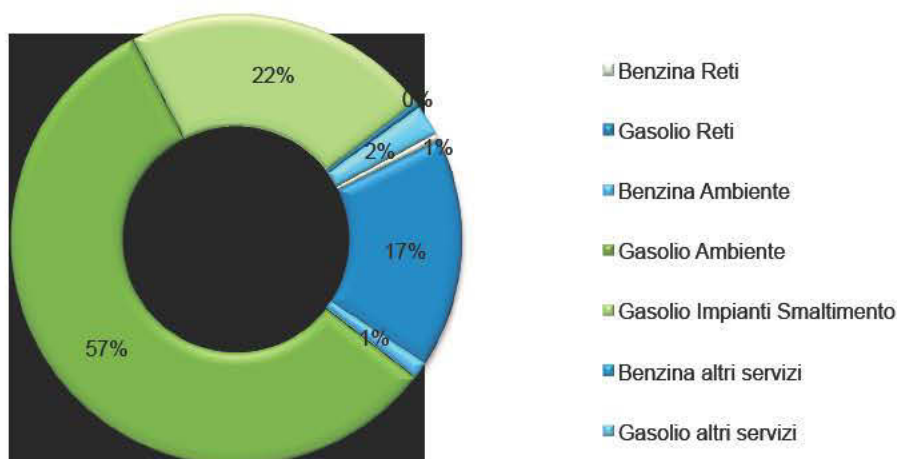
Al fine di ridurre gli impatti in termini di emissioni in atmosfera e di consumo di risorse non rinnovabili, i percorsi dei mezzi che svolgono i servizi di igiene ambientale sono ottimizzati con un sistema informatizzato "GIS" che favorisce la razionalizzazione ed il controllo.

CONSUMI DI CARBURANTE (LITRI)	2011	2012	2013	Δ
Benzina	33.884	46.299	40.132	-13%
Gasolio	1.787.977	2.057.138	1.811.128	-12%
GPL	2.673	103	2.117	1.955%
Totale	1.824.534	2.103.540	1.853.377	-12%
Metano (kg)	2.596	5.623	2.057	-63%

In termini di volumi dei consumi la tipologia della flotta di MMS si caratterizza principalmente per l'impiego di mezzi dalle 7,5 alle 32 tonnellate utilizzati per lo più nei servizi di igiene ambientale e negli impianti di smaltimento.

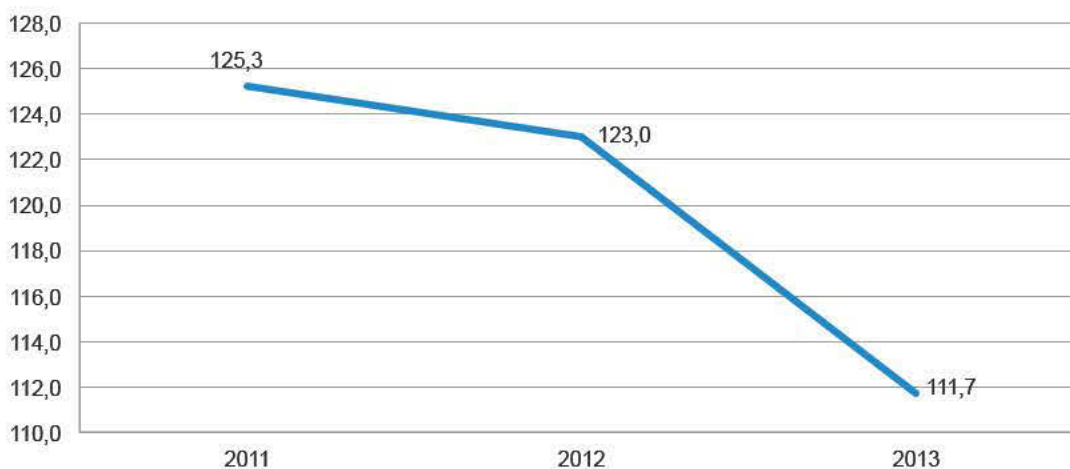
Come descritto dal grafico successivo oltre 79% del combustibile è utilizzato nei servizi di IA (57% nei servizi di Raccolta e Spezzamento ed 22% negli impianti di Smaltimento, il rimanente ¼ è utilizzato tra i servizi a Rete (Gas e Idrico) e di Struttura.

Carburante Utilizzato per Servizio



Il progressivo efficientamento e svecchiamento del parco mezzi ha portato un vistoso calo dell'energia usata in media da un automezzo.

Consumi in GJ a mezzo



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 delle Autorità territorialmente competenti.

I 2 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 della 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 ha costruito un indicatore integrato tra ambito economico e ambientale che consiste nel rapporto tra una variabile economica ed una ambientale significative (Variabile ambientale / Valore aggiunto). La variabile economica considerata negli indicatori è il valore aggiunto caratteristico lordo in migliaia di euro (VA)

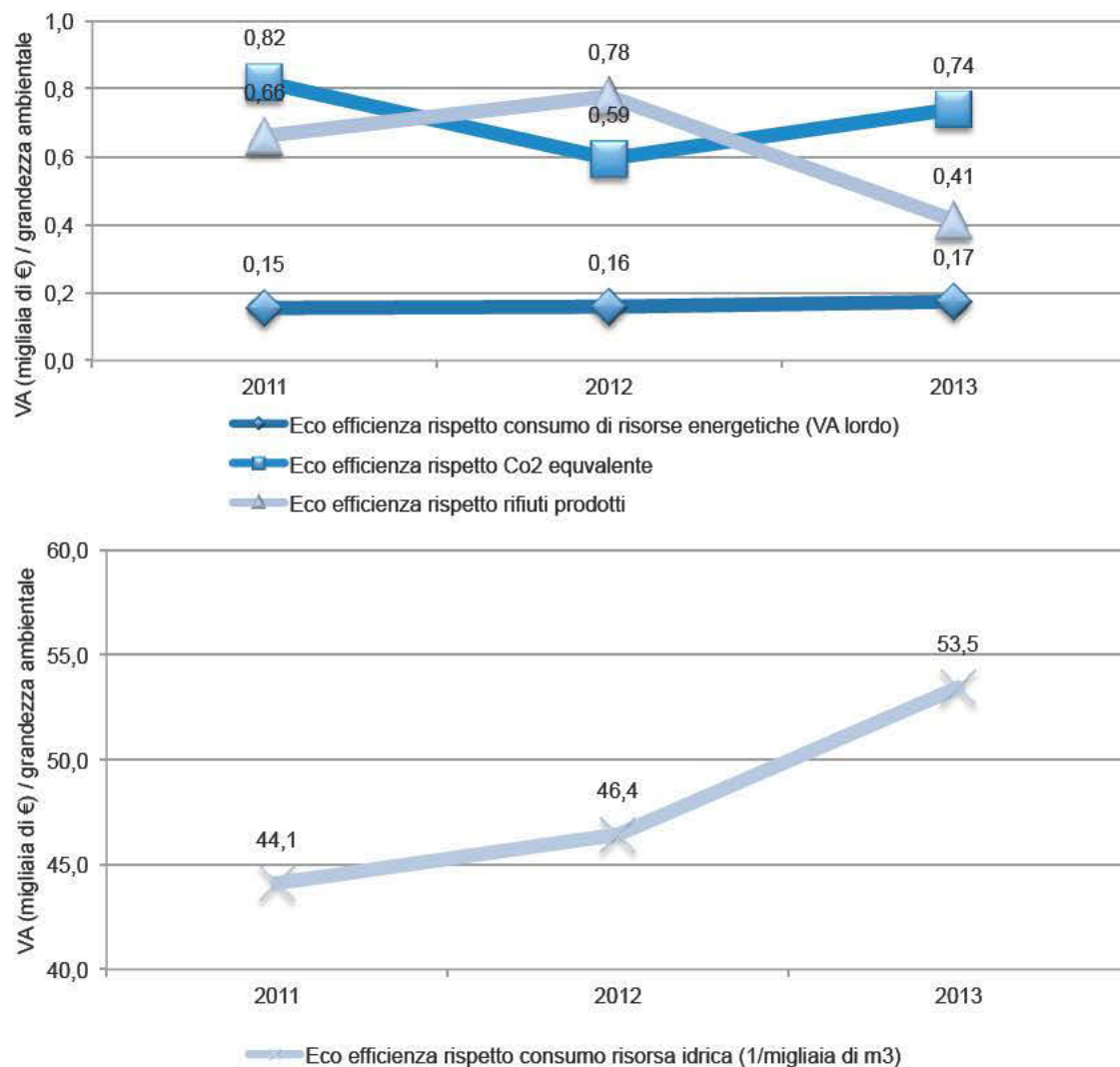
L'indicatore viene così determinato :

- ④ consumo di risorse energetiche (espressa in GJ) / VA
- ④ emissione di CO₂ equivalente dirette (1), (espressa in t) / VA
- ④ produzione totale di rifiuti, (espressa in t) / VA
- ④ risorsa idrica totale utilizzata (espressa in 1/migliaia di m³)⁽²⁾ / VA

L'analisi del 2013 evidenzia un andamento generalmente positivo, anche se l'eco-efficienza in termini di produzione di rifiuti risente pesantemente degli incrementi di percolato negli impianti di smaltimento come meglio descritti nel paragrafo 9.7 e 9.8.

I restanti indici sono positivi con andamento particolarmente brillante di quelle relative a Risorsa Idrica ed Energetica a testimonianza dell'attenzione del gruppo su tali componenti ambientali.

Eco-efficienze di gruppo



- (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 2012

GLOSSARIO

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

Abitante Equivalente (A.E.): unità di misura definita dalla normativa di settore come “carico organico biodegradabile avente una richiesta biochimica di ossigeno a cinque giorni (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.

AEEGSI: L'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico è un organismo indipendente, istituito con la legge 14 novembre 1995, n. 481 con il compito di tutelare gli interessi dei consumatori e di promuovere la concorrenza, l'efficienza e la diffusione di servizi con adeguati livelli di qualità, attraverso l'attività di regolazione e di controllo.

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

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

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

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

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

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

BOD (Biological Oxygen Demand): indica il contenuto di sostanza organica biodegradabile presente negli scarichi idrici. Espresso in termini di quantità di ossigeno necessaria alla degradazione da parte di microrganismi in un test della durata di cinque giorni (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 umidificate (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 NO_2 (l'ossido più aggressivo) per ossidazione fotochimica e in N_2O_5 che, assorbito dall'umidità atmosferica, diventa acido nitrico. Gli ossidi di azoto possono agire sulle vie aeree sinergicamente con altri gas e partecipano come “precursori” alla formazione degli ossidanti fotochimici (ozono, perossidi organici). Sono, dopo l'anidride solforosa, i più diffusi e aggressivi inquinanti atmosferici e con questa danno luogo alle cosiddette “piogge acide”.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Smc, Sm^3 (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 (SO_2) sono dovute prevalentemente all'uso di combustibili solidi e liquidi e sono correlate al contenuto di zolfo di questi ultimi. Gli ossidi di zolfo sono tipici inquinanti delle aree urbane e industriali, ove l'elevata intensità degli insediamenti ne favorisce l'accumulo,

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

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

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 ECONOMICA		
Ind.	Par.	
EC1	2.2	Valore aggiunto
EC2	1.1.3	Sostenibilità
EC3	3.5	Sistema di remunerazione e sviluppo professionale
EC4	2.2	Valore aggiunto
EC5	3.3	Diversità e pari opportunità
EC6	3.1	Composizione
EC7	2.2	Valore aggiunto
EC8	2 – 2.2 – 3.1	Risultati economici e valore aggiunto - Composizione
EC9	7.2 - 2.2	Fornitori – Valore aggiunto nel territorio servito

INDICATORI DI PERFORMANCE AMBIENTALE		
Ind.	Par.	
Materie prime		
EN1	9.5	I rifiuti raccolti
	9.3	Produzione e distribuzione di acqua potabile
	9.6	La raccolta differenziata
	9.7	I rifiuti smaltiti
	9.9.1	La distribuzione del GAS
	9.8 – 9.11	I rifiuti prodotti dall'azienda - Emissioni in atmosfera del gruppo
EN2	9.7	I rifiuti smaltiti
Energia		
EN3	9.10	Consumo di energia e risorse
EN4	9..9.1	I servizi energetici: gas, illuminazione, calore
EN5	9.10	Consumo di energie e risorse
EN6	9.10	Consumo di energie e risorse
EN7	9.9	Produzione e distribuzione di energia
Acqua		
EN8	9.3	Produzione e distribuzione di acqua potabile
EN9	9.3	Produzione e distribuzione di acqua potabile
EN10	9.3	Produzione e distribuzione di acqua potabile
Biodiversità		
EN11	9.12	Biodiversità
EN12	9.12	Biodiversità
EN13	9.12	Biodiversità
EN14	n.d.	
EN15	9.11	Emissioni in atmosfera del Gruppo
Emissioni, scarichi e rifiuti		
EN16	9.11	Emissioni in atmosfera del Gruppo
EN17	9.11	Emissioni in atmosfera del Gruppo
EN18	9.13	Aspetti di ecoefficienza
EN19	9.11	Emissioni in atmosfera del Gruppo
EN20	9.11	Emissioni in atmosfera del Gruppo
EN21	9.11	Emissioni in atmosfera del Gruppo
EN22	9.4	La depurazione
EN23	9.8	I rifiuti prodotti dall'azienda
EN24	9.3	Produzione e distribuzione di acqua potabile
EN25	9.7 – 9.8	I rifiuti smaltiti – I rifiuti prodotti dall'azienda
EN26	9.4 – 9.12	La depurazione – La biodiversità
EN27	n.s	Cap. 9.
EN28	n.s	
EN29	1.3.3	Contenzioso
EN30	9.11	Emissioni in atmosfera del Gruppo
EN31	2.2	I risultati di gestione
EN32	7.1	La mappa dei fornitori
EN33	7.1 – 7.3	La mappa dei fornitori – Il dialogo con i fornitori
EN34	4.3	Relazioni e contatti con i clienti (Gestione reclami)

INDICATORI DI PERFORMANCE SOCIALE

Ind.	Par.	
LA1	3.2	Turnover
LA2	3.5	Sistema di remunerazione e sviluppo professionale
LA3	3.3	Diversità e pari opportunità
LA4	a.c.d.l.i.	Periodo minimo di preavviso per modifiche operative
LA5	3.7	Sicurezza sul lavoro
LA6	3.7	Sicurezza sul lavoro
LA7	3.7	Sicurezza sul lavoro
LA8	3.6	Relazioni industriali
LA9	3.4	Formazione
LA10	3.4	Formazione
LA11	3.5	Sistema di remunerazione e sviluppo professionale
LA12	3.3	Diversità e pari opportunità
LA13	3.5	Sistema di remunerazione e sviluppo professionale
LA14	7.1	La mappa dei fornitori
LA15	7.1	La mappa dei fornitori
LA16	7.1	La mappa dei fornitori

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.	Ore totali di formazione su politiche e procedure che concernono aspetti sui diritti umani rilevanti per le attività, includendo la percentuale degli impiegati formati
HR3	a.c.d.l.i.	Numero totale di episodi legati a pratiche discriminatorie e azioni intraprese
HR4	a.c.d.l.i.	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.
HR5	3.1	Identificazione delle operazioni e dei principali fornitori con elevato rischio di ricorso al lavoro minorile e delle misure adottate per contribuire alla sua eliminazione
HR6	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
HR7	a.c.d.l.i.	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
HR8	a.c.d.l.i.	Numero di violazioni dei diritti della comunità locale e azioni intraprese
HR9	a.c.d.l.i.	Numero e percentuale delle aree di operatività sottoposte a verifiche in materia di diritti umani.
HR10	a.c.d.l.i.	Percentuale dei nuovi fornitori valutati sulla base di criteri riguardanti i diritti umani
HR11	a.c.d.l.i.	Impatti riguardanti i diritti umani attuali e potenziali significativi nella catena di fornitura e azioni intraprese
HR12	a.c.d.l.i.	Numero di reclami relativi agli impatti riguardanti i diritti umani pervenuti, affrontati e risolti attraverso meccanismi formali di gestione dei reclami

SOCIETÀ		
Ind.	Par.	
SO1	1.3	Dialogo con gli stakeholder
SO2	1.3	Dialogo con gli stakeholder
SO3	1.2.2	Organismi di gestione e di controllo
SO4	3.4	Formazione
SO5	1.2.2	Organismi di gestione e di controllo
SO6	8.1.3	Le sponsorizzazioni
SO7	1.2.2	Organismi di gestione e di controllo
SO8	1.3.3	Contenzioso
SO9	7.1	La mappa dei fornitori
SO10	7.1	La mappa dei fornitori
SO11	4.3	Relazione e contatti con i clienti (Gestione reclami)

RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO		
Ind.	Par.	
PR1	4.4	Qualità dei servizi
PR2	4.4	Qualità dei servizi
PR3	4.4.1	Acqua, un prodotto di qualità
PR4	a.c.d.l.i.	
PR5	4.3	Relazioni e contatti con i clienti
PR6	n.s.	-
PR7	a.c.d.l.i.	Programmi di conformità a leggi standard e codici valoriali relativi all'attività di marketing
PR8	4.3	Relazioni e contatti con i clienti
PR9	1.3.3	Contenzioso

Strategia e analisi

Ind.	Par.	
1.1	1.1.2	Lettera di presentazione - Valori e missione
	1.1.3	Sostenibilità come orientamento strategico
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	Identità
2.2	1.1.1	I nostri servizi
2.3	1.2	Governance
2.4	1.1	Identità
2.5	1.1.1	I nostri servizi
2.6	1.1 – 1.2	Identità – Governance
2.7	1.1.1	I nostri servizi
2.8		Processo di rendicontazione e perimetro
2.9		Processo di rendicontazione e perimetro
2.10	1.1	Identità

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

GOVERNANCE, IMPEGNI, COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

Ind.	Par.	
4.1	1.1.2	Lettera di presentazione - Valori e missione
	1.1.3	Sostenibilità come orientamento strategico
4.2	9.1	IMPATTI GENERALI
4.3	1.1	Identità
4.4	1.1.1	I nostri servizi
4.5	1.1	Identità
4.6	1.1	Identità
4.7	1.2	Governance
4.8	1.1.1	I nostri servizi
4.9		Processo di rendicontazione e perimetro
4.10	3.1	Composizione
4.11	3.1 – 3.5	Composizione – Sistema di remunerazione e sviluppo professionale
4.12	7.1 – 7.2	La mappa dei fornitori – Le ricadute sul territorio
4.13		Processo di rendicontazione e perimetro
4.14	1.3	Comunicazione con gli stakeholder
	8.2	Istituzioni
	8	Collettività
4.15/16	1.3	Comunicazione con gli stakeholder
	3.1	Obiettivi e risultati
	8.2	Rapporti con le Istituzioni
4.17/18		Processo di rendicontazione e perimetro
4.19	Guida alla lettura	Analisi della materialità
4.20	Guida alla lettura	Analisi della materialità
4.21	Guida alla lettura	Analisi della materialità
4.22	Guida alla lettura	Spiegazione degli effetti di modifiche nei calcoli
4.23	Guida alla lettura	Modifiche significative rispetto al precedente periodo di rendicontazione
4.24	1.3	Dialogo con gli stakeholder
4.25	1.3.1	Le iniziative di dialogo e consultazione attive
4.26	1.3.1	Le iniziative di dialogo e consultazione attive
4.27	1.3.1	Le iniziative di dialogo e consultazione attive
4.28	Guida alla lettura	Processo di rendicontazione e perimetro
4.29	Guida alla lettura	Processo di rendicontazione e perimetro
4.30		
4.31	Guida alla lettura (informazioni)	
4.32		Tavola dei contenuti del GRI
4.33	Guida alla lettura	(verifica del bilancio)
4.34	1.2	Governance
4.35	1.2	Governance
4.36	1.2	Governance
4.37	1.3.2	Dialogo sul bilancio di sostenibilità
4.38	1.2	Governance
4.39	1.2.2	Organismi di gestione e di controllo
4.40/41	1.2.2	Organismi di gestione e di controllo
4.42	1.1.3	Sostenibilità come orientamento strategico
4.43/44	1.2	Governance
4.45/46/47	1.2	Governance
4.48	Guida alla lettura	
4.49/50	1.3	Dialogo con gli stakeholder
4.51/52	3.5	Sistema di remunerazione e sviluppo
4.53	3.5 3.6	Sistema di remunerazione e sviluppo – Relazioni industriali
4.54/55	3.5	Sistema di remunerazione e sviluppo
4.56	1.1.2	Valori e missione
4.57/58	1.2	Governance

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.

LETTERA DI ASSURANCE

DNV·GL



Gruppo MarcheMultiservizi – Bilancio di Sostenibilità 2013 Dichiarazione di Assurance

Introduzione

Det Norske Veritas Italia S.r.l. ('DNV GL') è stata incaricata dal management di MarcheMultiservizi S.p.A. ('MarcheMultiservizi') di condurre una verifica sul suo Bilancio di Sostenibilità 2013 ('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 2013 nella versione resa disponibile agli stakeholder da MarcheMultiservizi nel proprio sito web. Per i dettagli sulla composizione del Gruppo MarcheMultiservizi e sul perimetro di rendiconto, si rimanda a quanto dichiarato nell'apposito paragrafo del Bilancio.

MarcheMultiservizi è responsabile della raccolta, analisi, aggregazione e presentazione delle informazioni contenute nel Bilancio. La verifica è fondata sull'assunzione che i dati e le informazioni forniteci siano complete, sufficienti e autentiche.

La nostra responsabilità nello svolgimento del lavoro commissionatoci, in accordo con le condizioni di riferimento concordate con l'Organizzazione, è unicamente verso il management di MarcheMultiservizi. 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 e dicembre 2013, così come contenuti nel Bilancio 2013.
- 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 2014. 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 2013 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 GL 'Protocol for Verification of Sustainability Reporting', disponibile su richiesta sul nostro sito internet¹.

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+' in relazione alle performance della società MarcheMultiservizi

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 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;

¹ <http://www.dnvba.com/Global/assessment/reporting-communication/Pages/sustainability-reporting.aspx>

Statement n. STAT-14888-2014-CSR-ITA-DNV

DNV GL - V.le Colleoni, 9 - 20864 Agrate Brianza (MB) - IT - Tel. 039.68 99 905 - www.dnvba.it - www.dnvgl.com

- i processi per la generazione, la raccolta e la gestione dei dati quantitativi e qualitativi inclusi nel Bilancio.

Abbiamo intervistato la funzione responsabile per la Corporate Social Responsibility e 12 referenti aziendali, coinvolti nella gestione operativa degli aspetti riportati nel Bilancio 2013.
Abbiamo intervistato rappresentanti di due diverse categorie di stakeholder.

Conclusioni

Secondo l'opinione di DNV GL, il Bilancio di Sostenibilità 2013 di MarcheMultiservizi è una rappresentazione accurata e imparziale delle strategie di sostenibilità, dei sistemi di gestione e delle performance dell'Organizzazione.
Abbiamo valutato l'aderenza del Bilancio ai seguenti principi, su una scala di 'Buono', 'Accettabile', 'Necessità di miglioramento'.

- **Inclusività**

Il Bilancio riflette l'impegno di MarcheMultiservizi verso un dialogo continuo con i propri stakeholder e descrive le consistenti attività di coinvolgimento sviluppate al fine di rilevarne in modo efficace necessità e legittime aspettative.
Si valuta positivamente il processo messo in atto per strutturare e formalizzare le attività di dialogo e confronto con gli stakeholder, in particolare per lo stakeholder "Comune". Risulta importante proseguire in tale processo, al fine di ricevere quelle istanze importanti per il territorio e che possono assumere valenza strategica per MarcheMultiservizi, nell'ottica di una gestione efficace e strategica della sostenibilità.
Nello sviluppo dei contenuti del Bilancio si sottolinea l'importanza nel consentire agli stakeholder di comprendere in modo chiaro le tematiche e le istanze emerse come rilevanti, così come le strategie e le azioni attuate da MarcheMultiservizi.
Risulta di particolare importanza il progetto che intende essere sviluppato da MarcheMultiservizi a partire dal 2014 che prevede il coinvolgimento delle nuove amministrazioni sui temi della sostenibilità e delle istanze che possono essere importanti per il territorio.

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

- **Materialità**

Il Bilancio di Sostenibilità di MarcheMultiservizi rappresenta uno strumento di comunicazione orientato alla trasparenza, che intende informare gli stakeholder in merito alle scelte strategiche aziendali e ai risultati raggiunti dall'Organizzazione nel corso dell'anno di rendiconto.
Si valuta positivamente il processo sviluppato per l'analisi di materialità e la relativa disclosure agli stakeholder all'interno del Bilancio. Ciò si esplica in un processo dinamico e di continua revisione di tale analisi, attività che si riflette anche attraverso la rappresentazione grafica presentata nel documento.
Appare positivo infine come i temi emersi come rilevanti dagli stakeholder trovino riflesso in una nuova o maggiore trattazione all'interno del Bilancio.
Si apprezza, all'interno del Bilancio, lo sviluppo della rendicontazione relativamente alle attività di dialogo condotte nell'anno con i fornitori e del progetto per la raccolta di informazioni per comprendere il loro impegno verso alcune tematiche di sostenibilità. Ciò risulta importante sia come momento di confronto con i fornitori per diffondere e condividere i valori di MarcheMultiservizi, sia come strumento efficace per comprendere e rendicontare agli stakeholder gli impatti e le performance di sostenibilità della propria supply chain.

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

- **Rispondenza**

MarcheMultiservizi manifesta un forte impegno nell'integrare le considerazioni provenienti dai portatori di interesse all'interno del proprio processo decisionale e dei propri piani d'azione.
Si valuta positivamente la realizzazione, nel corso dell'anno di rendiconto, di un documento sintetico che fosse rappresentativo delle performance dell'Organizzazione nei precedenti 5 periodi di rendiconto e che al contempo, in quanto reso disponibile esclusivamente in formato elettronico, rispondesse ad un'istanza manifestata dagli stakeholder in relazione al tema ambientale del risparmio di risorse (riduzione carta stampata).
Positivo risulta il continuo sforzo messo in atto dall'Organizzazione nell'attuare modalità, progetti e strumenti di comunicazione, avendo sempre a cura e riferimento un ottimale utilizzo delle risorse e dell'impatto ambientale.
Importante infine il valore che MarcheMultiservizi presta alla sensibilizzazione e all'educazione verso gli stakeholder sia interni che esterni, anche attraverso l'utilizzo di un linguaggio chiaro e semplice in grado di giungere efficacemente ai destinatari.

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

- **Completezza**

Il Bilancio consente agli stakeholder la valutazione delle performance economiche, sociali e ambientali di MarcheMultiservizi nell'anno di rendiconto, così come la comprensione delle sue strategie e degli obiettivi di sostenibilità a medio-lungo termine.
Il Bilancio è realizzato attraverso il contributo delle diverse strutture organizzative che concorrono a identificare gli aspetti e i dati rilevanti per l'anno di rendiconto.
Si suggerisce di proseguire nell'attività di coinvolgimento delle funzioni aziendali che contribuiscono alla redazione del Bilancio, nell'individuazione di nuovi aspetti e indicatori che possono essere considerati rilevanti per gli stakeholder di MarcheMultiservizi.

Statement n. STAT-14888-2014-CSR-ITA-DNV

DNV GL - V.le Colleoni, 9 - 20864 Agrate Brianza (MB) - IT - Tel. 039.68 99 905 - www.dnvba.it - www.dnvgi.com

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 attività e i risultati relativi all'anno di rendiconto in maniera equilibrata e coerente con le strategie aziendali.

Il Bilancio risulta pertanto una descrizione completa e imparziale degli impatti di sostenibilità di MarcheMultiservizi.

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

Le informazioni contenute nel Bilancio risultano accurate e consentono al lettore di comprendere in modo agevole le motivazioni 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.

Al fine di incrementare ulteriormente la solidità del processo di reporting si ritiene importante strutturare maggiormente attività che garantiscano un processo di consolidamento dei dati all'interno del documento che risulti coerente con le tempistiche di disponibilità e raccolta dei dati stessi.

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 GL 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.

- Al fine di incrementare la robustezza del processo di reporting si ritiene importante sviluppare una maggiore strutturazione dei processi interni per la raccolta, il consolidamento e la validazione dei dati inseriti nel Bilancio.
- Il Bilancio riporta le attività di dialogo e monitoraggio realizzate da MarcheMultiservizi verso i propri fornitori. Si ritiene importante proseguire nella comunicazione di tali aspetti, incrementando le informazioni circa i risultati delle attività di monitoraggio, in particolare in relazione alle performance in materia di sicurezza e ambiente.

Competenza e Indipendenza di DNV GL

DNV GL 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 GL non è stata coinvolta nella preparazione di alcuna dichiarazione o dato incluso nel Bilancio ad eccezione della presente Dichiarazione di Assurance. DNV GL conserva la completa imparzialità verso gli stakeholder intervistati durante il processo di verifica.

DNV GL 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), 2014-04-14

Statement n. STAT-14888-2014-CSR-ITA-DNV

DNV GL - V.le Colleoni, 9 - 20864 Agrate Brianza (MB) - IT - Tel. 039.68 99 905 - www.dnvba.it - www.dnvgl.com



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